

Ouvidoria da Cidade de Santo André

Relatório de Atendimento - Exercício 2025

	1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Total 2025
Acionamentos	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Telefone	941	633	568	2.142	521	474	385	1.380	432	471		903				0	4.425
Email	313	252	210	775	293	237	192	722	81	195		276				0	1.773
Presencial	46	11	22	79	54	113	44	211	50	55		105				0	395
WhatsApp	67	101	116	284	104	111	124	339	128	107		235				0	858
Colab	106	137	115	358	138	184	145	467	166	147		313				0	1.138
Ouvidoria da Saúde Presencial	7	1	7	15	37	87	37	161	42	28		70				0	246
Ouvidoria da Saúde Telefone	159	108	135	402	88	117	71	276	104	78		182				0	860
0800 e Praça de Atendimento	15	9	7	31	19	11	16	46	15	8		23				0	100
Redes Sociais	49	38	31	118	24	41	30	95	49	61		110				0	323
Web Site	301	238	207	746	211	197	161	569	75	122		197				0	1.512
Ouvidoria MPSP	7	9	10	26	18	13	10	41	17	6		23				0	90
TOTAL	2.011	1.537	1.428	4.976	1.507	1.585	1.215	4.307	1.159	1.278		2.437	0	0	0	0	11.720

Encaminhamentos	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago		Total	out	nov	dez	Total	
Orientados	918	768	734	2.420	734	748	417	1.899	611	687		1.298				0	5.617
Pronto Atendimento	648	229	226	1.103	238	265	328	831	218	228		446				0	2.380
Protocolo Encaminhado	154	142	122	418	152	205	161	518	126	141		267				0	1.203
Programados	291	398	346	1.035	383	367	309	1.059	204	222		426				0	2.520
Indeferidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0				0	0
TOTAL	2.011	1.537	1.428	4.976	1.507	1.585	1.215	4.307	1.159	1.278		2.437	0	0	0	0	11.720

Processos																	
Resolvidos	11	15	8	34	13	18	22	53	17	14		31				0	118
Encerrados	4	9	12	25	7	11	17	35	8	19		27				0	87