



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

2º Trimestre

2024

Em atendimento ao disposto na Lei 10.257/19, o presente relatório foi estruturado de forma analítica, apresentando as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cidade de Santo André em seus diversos canais e seus desdobramentos, tendo por objetivo manter ativa a missão desta Instituição, em disponibilizar informações relevantes ao Executivo Municipal, que auxiliem no aprimoramento dos processos e serviços prestados ao cidadão andreense.

OUVIDORIA DA CIDADE

S A N T O A N D R É

Ronaldo Martim

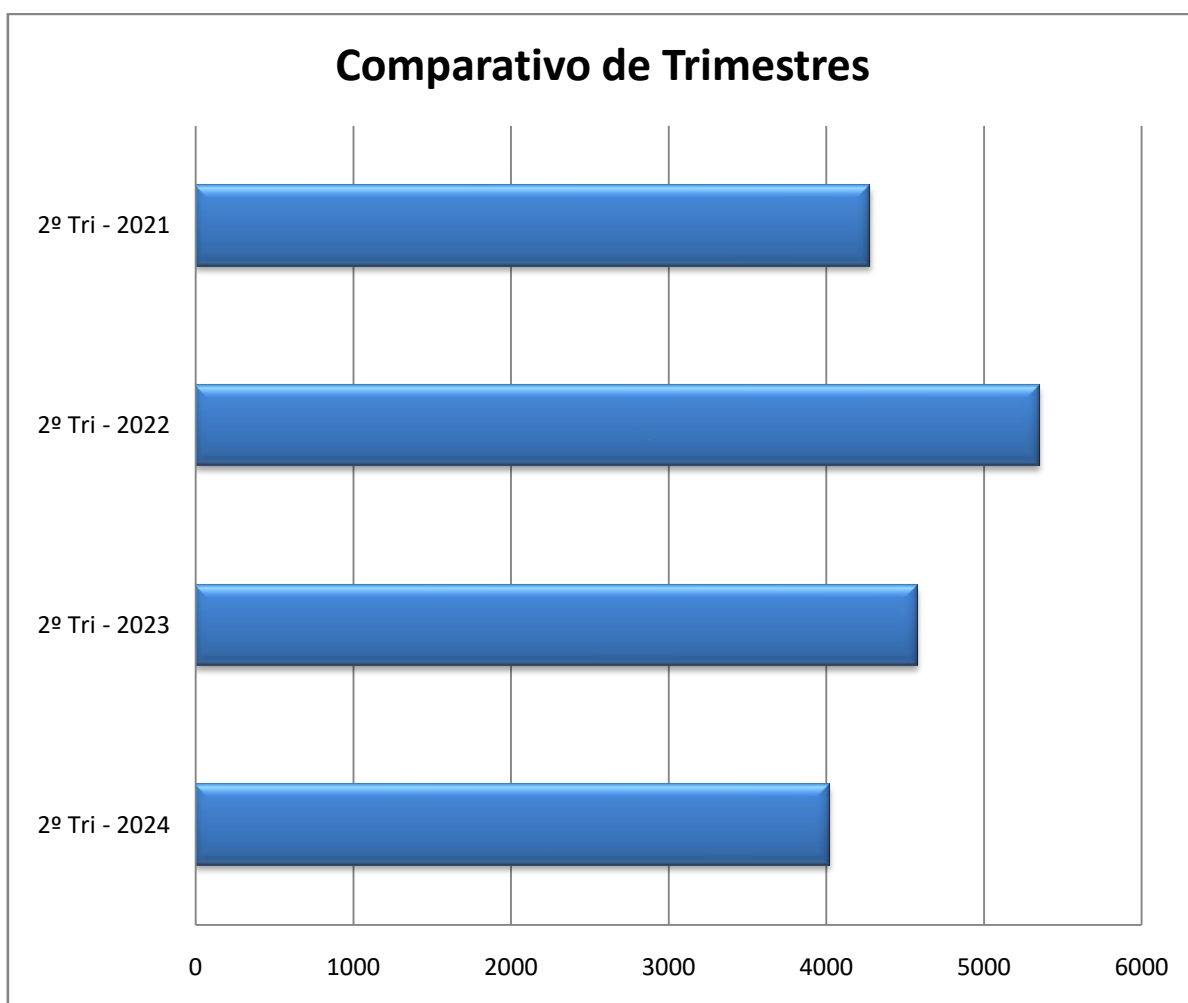
OUVIDOR GERAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Alexandre D. Vieira

OUVIDOR GERAL ADJUNTO

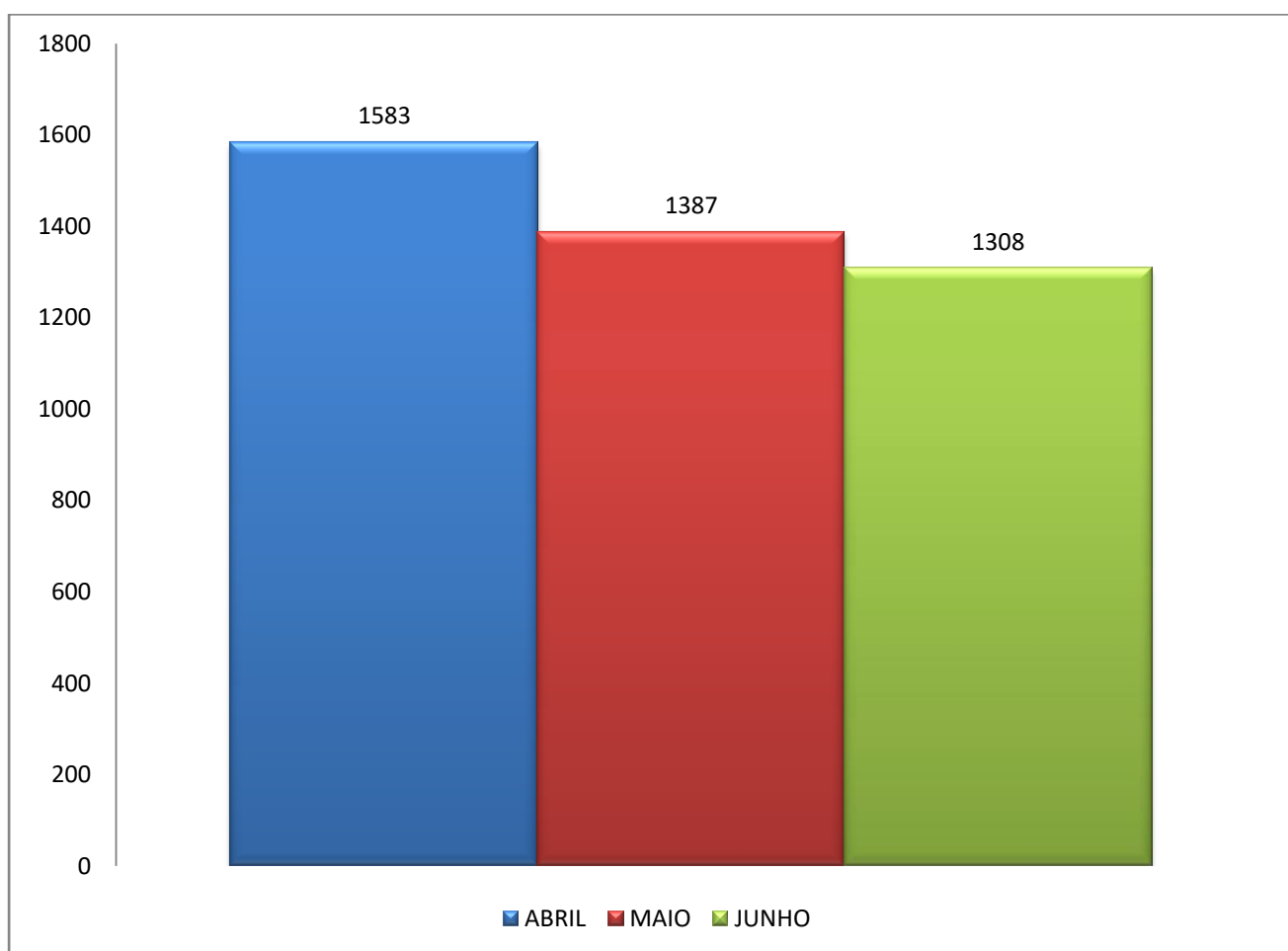
1. Comparativo entre Trimestres

Comparativo entre o 2º Trimestre de 2021, 2022, 2023 e 2024 no total de acionamentos:



2. Demonstrativo de Acionamentos

Apresentamos abaixo, um demonstrativo de manifestações mensais recebidas por esta Ouvidoria durante o 2º Trimestre de 2024. Nesse período, foram realizados um total de 4278 atendimentos pelos diversos canais da Ouvidoria;



3. Formas de Acionamentos

Considerando as manifestações recebidas em suas formas de acionamentos, o 2º Trimestre de 2024 foi distribuído conforme quadro abaixo:

Telefone	2222	52%
Email	643	15%
Ouvidoria da Saúde Telefone	442	10%
COLAB	407	10%
WhatsApp	187	4%
Web Site	105	2%
Redes Sociais	95	2%
Presencial	90	2%
0800 e Praça de Atendimento	42	1%
Ouvidoria MPSP	27	1%
Ouvidoria da Saúde Presencial	18	1%
TOTAL	4278	100%

4. Encaminhamentos

As manifestações recebidas foram encaminhadas da seguinte forma:

ORIENTADOS	2411	56%
PRONTO ATENDIMENTO	713	17%
PROGRAMADOS	721	17%
PROTOCOLO ENCAMINHADO	432	9%
INDEFERIDOS	1	1%
TOTAL	4278	100%

Descrevemos a seguir, as situações contidas dentro de cada um dos encaminhamentos:

a. – Orientados

- Agendamentos para atendimento junto à Prefeitura e suas Autarquias;
- Casos que envolvam serviços públicos Estaduais ou Federais.
- Decretos de Lei;

b. – Pronto Atendimento

- Pedidos de reconsideração de multas de trânsito;
- Processos de poda que envolvam a ENEL;
- Reclamações por faltas d'água, ou vazamento de água que envolvam a SABESP;
- Pedidos de revisão do IPTU;

c. – Programados

- Solicitações já encaminhadas às áreas pela Ouvidoria, mas que necessitarão de um prazo superior a 20 dias para serem solucionadas.

d. – Processos Abertos

- Solicitações que demandaram a abertura de processo administrativo junto ao Executivo Municipal.

e. – Indeferidos

- Solicitações não pertinentes ao serviço público;
- Solicitações não verídicas;
- Duplicidade de solicitações feitas;
- Demandas inconsistentes.

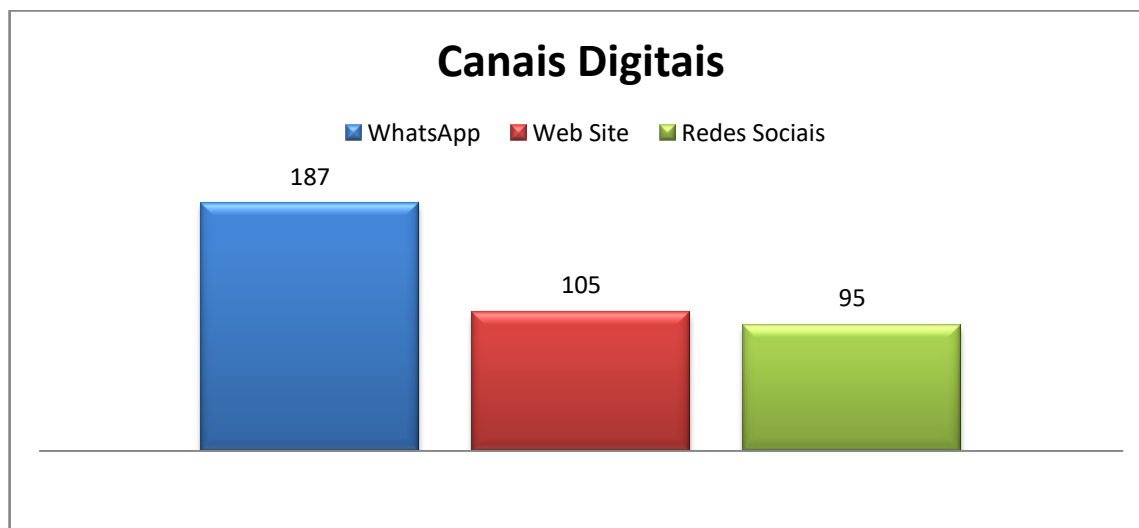
5. Acionamentos por Área

Apresentamos as **10 áreas** mais acionadas no **2º Trimestre de 2024**:

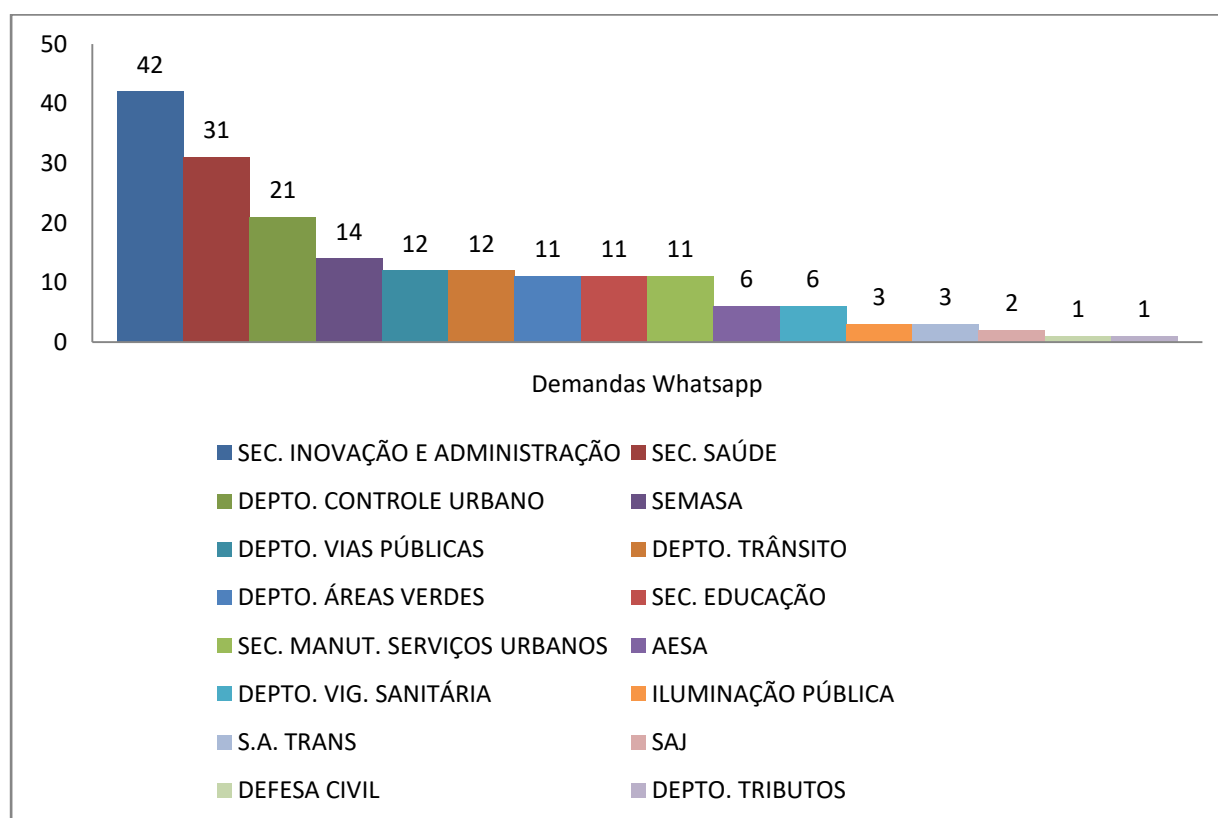


6. Canais Digitais

Neste 2º Trimestre de 2024, foram recebidos via Web Site 105 acionamentos; em Redes Sociais 95 e via WhatsApp 187, totalizando assim, **387** atendimentos prestados pelos Canais Digitais, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Abaixo, apresentamos as tipificações de demandas recebidas via **WhatsApp** neste 2º Trimestre em %:



Ouvidoria da Cidade de Santo André

Relatório de Atendimento - Exercício 2024

Ações	1º Trimestre				2º Trimestre				3º Trimestre				4º Trimestre				Total 2024
	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Ações	226	257	233	716	182	266	195	643				0				0	1.359
E-mail	48	14	23	85	51	15	24	90				0				0	175
Presencial	10	19	13	42	17	14	11	42				0				0	84
0800 e Praça de Atendimento	11	11	5	27	8	4	6	18				0				0	45
Ouvidoria da Saúde Presencial	189	134	172	495	197	148	97	442				0				0	937
Ouvidoria da Saúde Telefone	65	59	41	165	32	25	48	105				0				0	270
Web Site	84	85	58	227	56	79	52	187				0				0	414
WhatsApp	70	63	42	175	29	37	29	95				0				0	270
Redes Sociais	1.130	793	878	2.801	854	655	713	2.222				0				0	5.023
Telefone	171	107	185	463	149	135	123	407				0				0	870
Colab	4	11	5	20	8	9	10	27				0				0	47
Ouvidoria MPSP	2.008	1.553	1.655	5.216	1.583	1.387	1.308	4.278	0	0	0	0	0	0	0	0	9.494
TOTAL	2.008	1.553	1.655	5.216	1.583	1.387	1.308	4.278	0	0	0	0	0	0	0	0	9.494

Encaminhamentos	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Indefinidos	2	0	1	3	0	0	1	1				0				0	4
Orientados	1.062	738	1.029	2.829	823	802	786	2.411				0				0	5.240
Programados	350	286	333	969	283	223	215	721				0				0	1.690
Pronto Atendimento	445	411	163	1.019	328	213	172	713				0				0	1.732
Protocolo Encaminhado	149	118	129	396	149	149	134	432				0				0	828
TOTAL	2.008	1.553	1.655	5.216	1.583	1.387	1.308	4.278	0	0	0	0	0	0	0	0	9.494

Processos	jan	fev	mar	Total	abr	mai	jun	Total	jul	ago	set	Total	out	nov	dez	Total	
Encerrados	8	5	6	19	9	7	5	21				0				0	40
Resolvidos	3	7	3	13	5	11	13	29				0				0	42