



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

3º 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

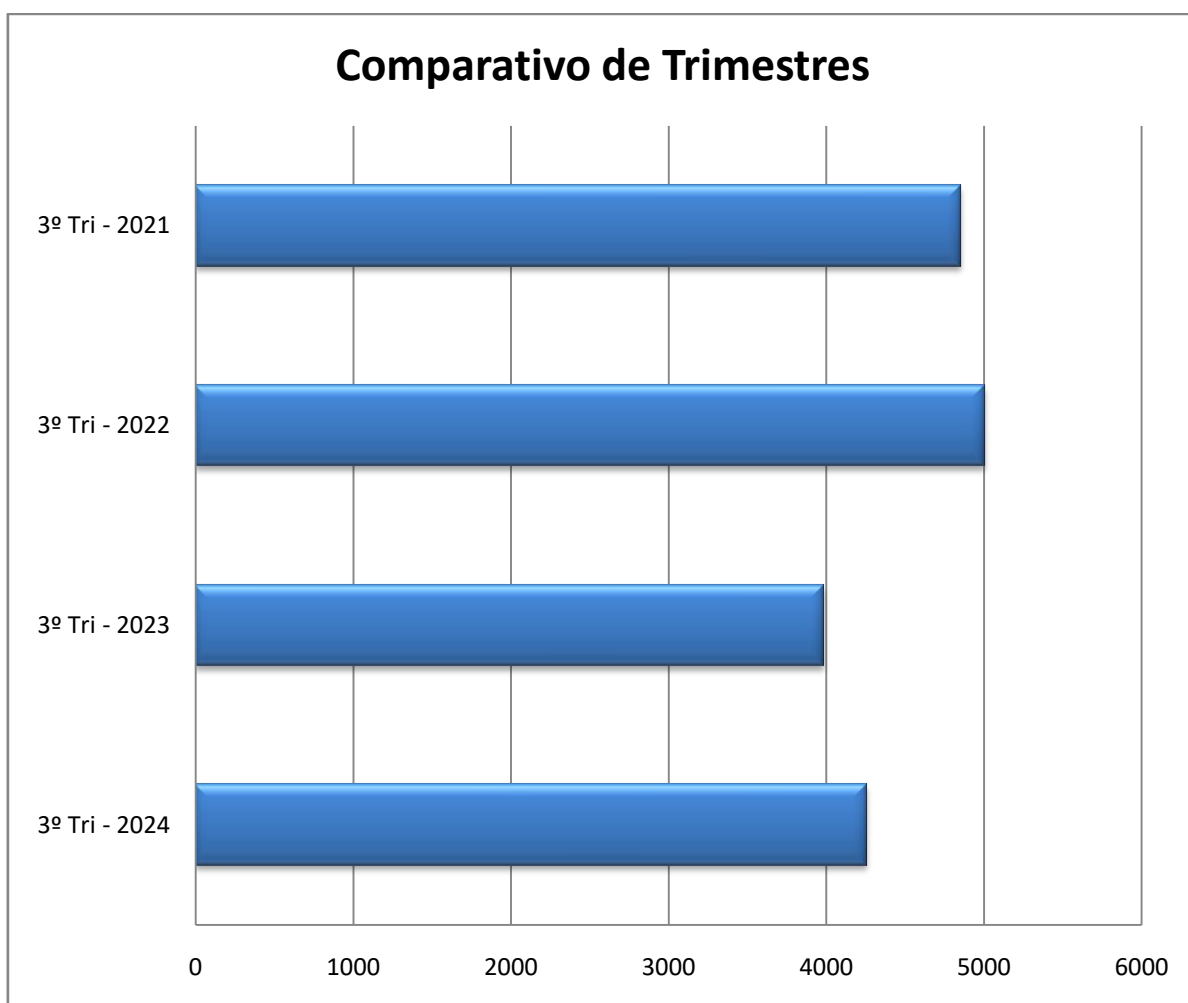
OUVIDOR GERAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Alexandre D. Vieira

OUVIDOR GERAL ADJUNTO

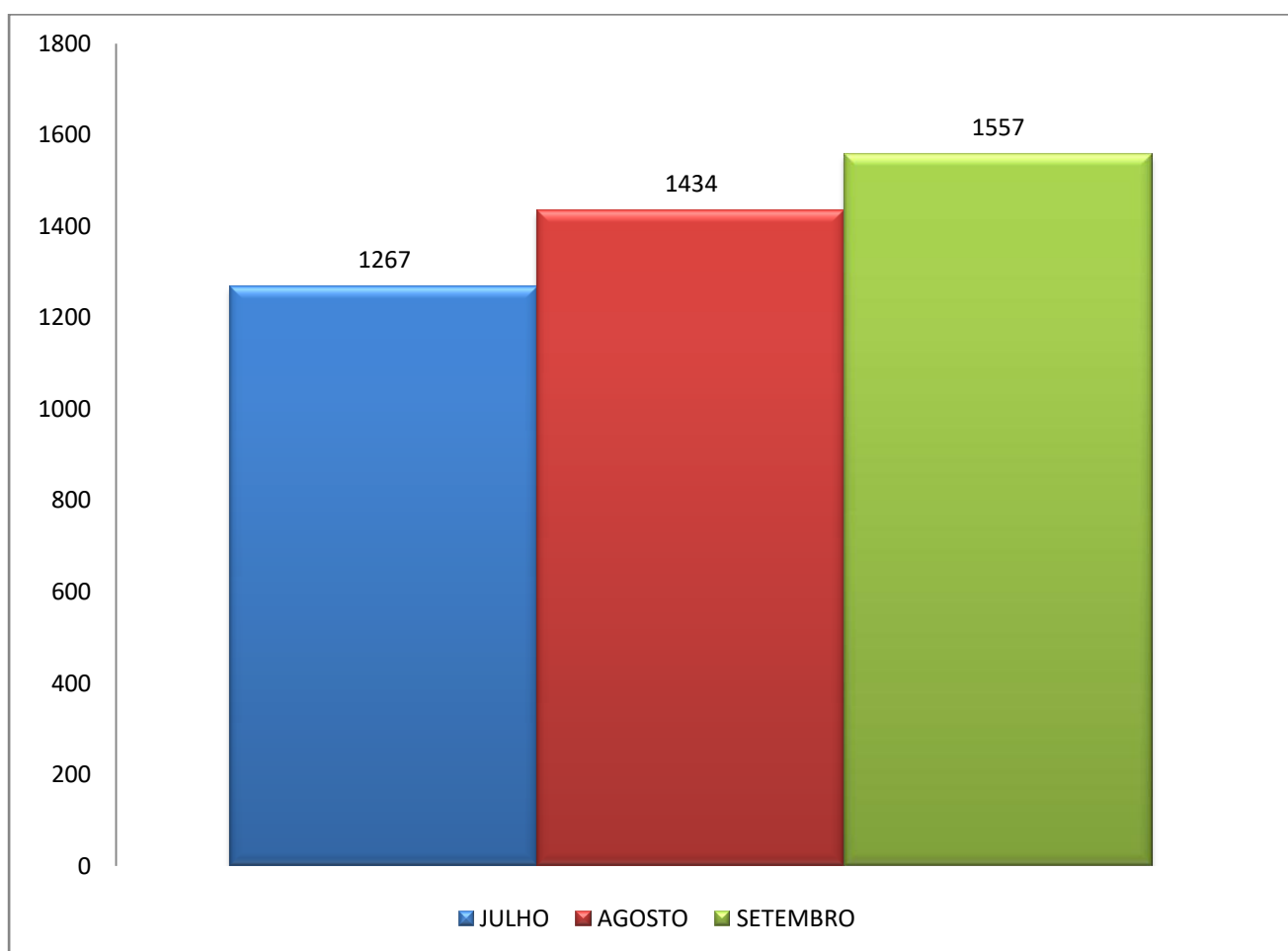
1. Comparativo entre Trimestres

Comparativo entre o 3º 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 3º Trimestre de 2024. Nesse período, foram realizados um total de 4258 atendimentos pelos diversos canais da Ouvidoria;



3. Formas de Acionamentos

Considerando as manifestações recebidas em suas formas de acionamentos, o 3º Trimestre de 2024 foi distribuído conforme quadro abaixo:

Telefone	2297	54%
Email	662	14%
Ouvidoria da Saúde Telefone	423	10%
COLAB	345	8%
WhatsApp	174	4%
Web Site	109	3%
Redes Sociais	81	2%
Presencial	64	2%
0800 e Praça de Atendimento	54	1%
Ouvidoria MPSP	37	1%
Ouvidoria da Saúde Presencial	12	1%
TOTAL	4258	100%

4. Encaminhamentos

As manifestações recebidas foram encaminhadas da seguinte forma:

ORIENTADOS	2176	51%
PRONTO ATENDIMENTO	983	23%
PROGRAMADOS	668	16%
PROTOCOLO ENCAMINHADO	431	10%
INDEFERIDOS	0	0%
TOTAL	4258	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.

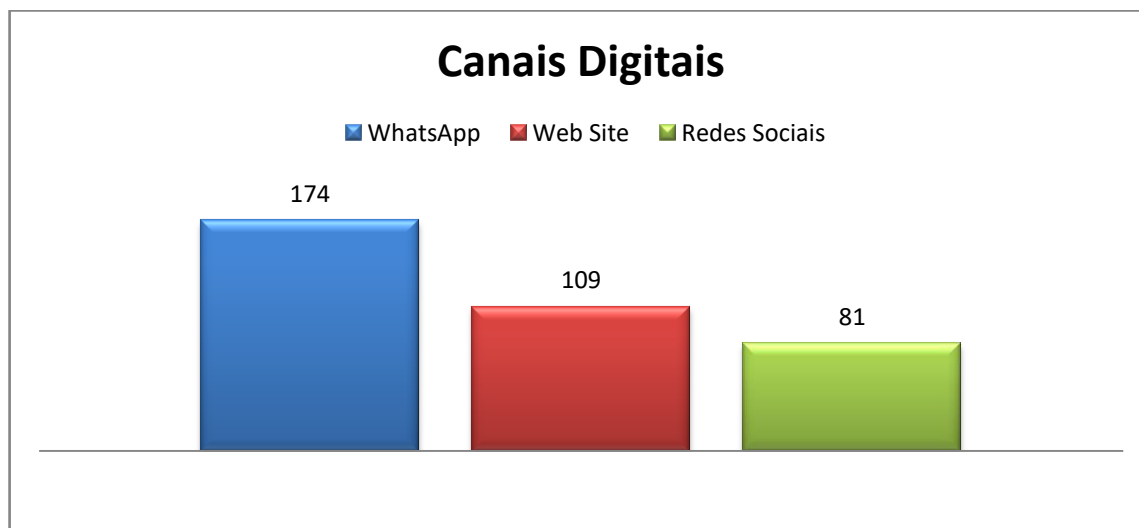
5. Acionamentos por Área

Apresentamos as **10 áreas** mais acionadas no **3º Trimestre de 2024**:

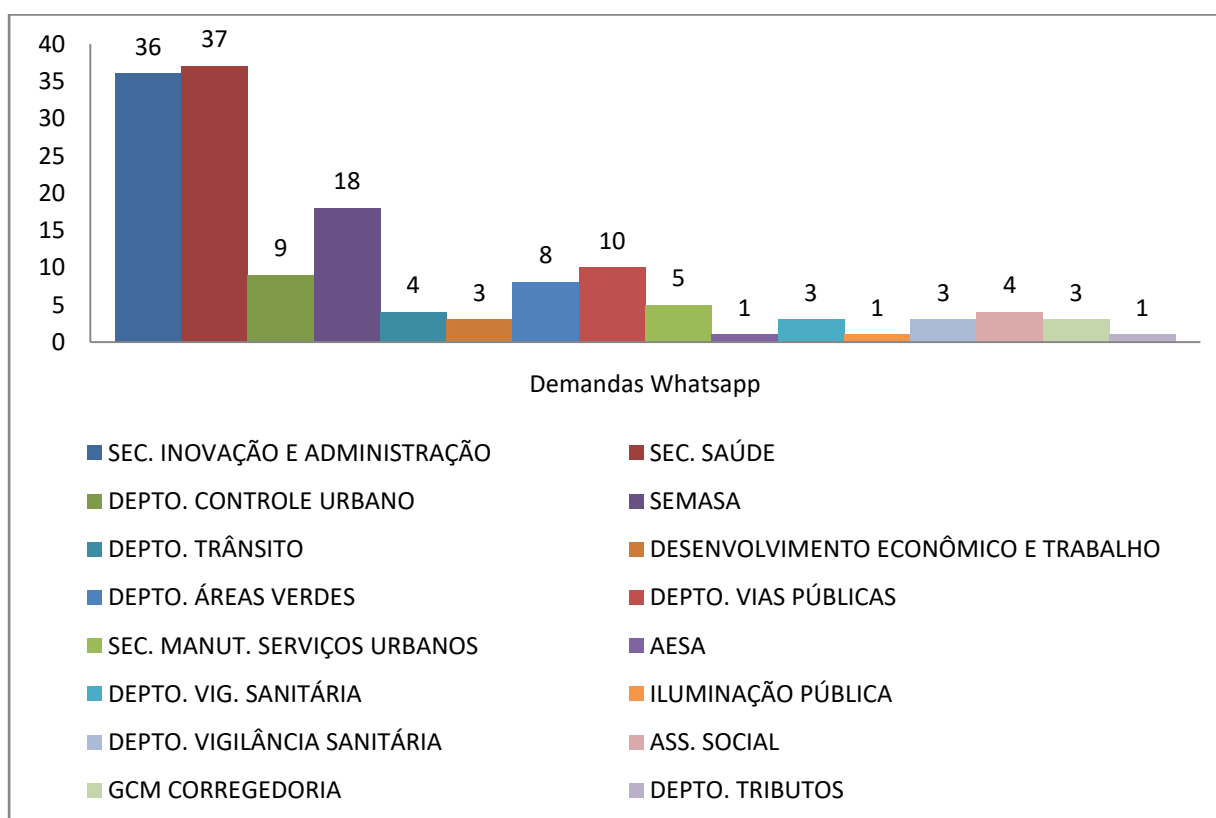


6. Canais Digitais

Neste 3º Trimestre de 2024, foram recebidos via Web Site 109 acionamentos; em Redes Sociais 81 e via WhatsApp 174, totalizando assim, **364** atendimentos prestados pelos Canais Digitais, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Abaixo, apresentamos as tipificações de demandas recebidas via **WhatsApp** neste **3º Trimestre em %**:



Ouvidoria da Cidade de Santo André

Relatório de Atendimentos - 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
E-mail	226	257	233	716	182	266	195	643	185	229	248	662				0
Presencial	48	14	23	85	51	15	24	90	11	15	38	64				0
0800 e Praça de Atendimento	10	19	13	42	17	14	11	42	19	22	13	54				0
Ouvidoria da Saúde Presencial	11	11	5	27	8	4	6	18	3	4	5	12				0
Ouvidoria da Saúde Telefone	189	134	172	495	197	148	97	442	137	157	129	423				0
Web Site	65	59	41	165	32	25	48	105	37	30	42	109				0
WhatsApp	84	85	58	227	56	79	52	187	61	58	55	174				0
Redes Sociais	70	63	42	175	29	37	29	95	21	33	27	81				0
Telefone	1.130	793	878	2.801	854	655	713	2.222	672	738	887	2.297				0
Colab	171	107	185	463	149	135	123	407	108	141	96	345				0
Ouvidoria MPSP	4	11	5	20	8	9	10	27	13	7	17	37				0
TOTAL	2.008	1.553	1.655	5.216	1.583	1.387	1.308	4.278	1.267	1.434	1.557	4.258	0	0	0	13.752

Encaminhamentos	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
Indeferidos	2	0	1	3	0	0	1	1	0	0	0	0				4
Orientados	1.062	738	1.029	2.829	823	802	786	2.411	701	817	658	2.176				7.416
Programados	350	286	333	969	283	223	215	721	186	253	229	668				2.358
Pronto Atendimento	445	411	163	1.019	328	213	172	713	261	235	487	983				2.715
Protocolo Encaminhado	149	118	129	396	149	149	134	432	119	129	183	431				1.259
TOTAL	2.008	1.553	1.655	5.216	1.583	1.387	1.308	4.278	1.267	1.434	1.557	4.258	0	0	0	13.752

Processos	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
Encerrados	8	5	6	19	9	7	5	21	8	5	12	25				65
Resolvidos	3	7	3	13	5	11	13	29	10	14	7	31				73