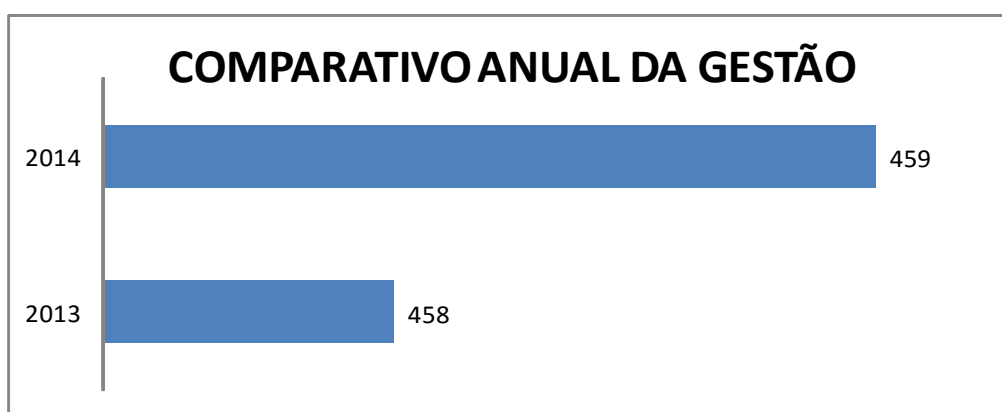


## RELATÓRIO ANUAL DE ATENDIMENTOS 2014

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO ANO DE 2013 E 2014, PELA  
OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

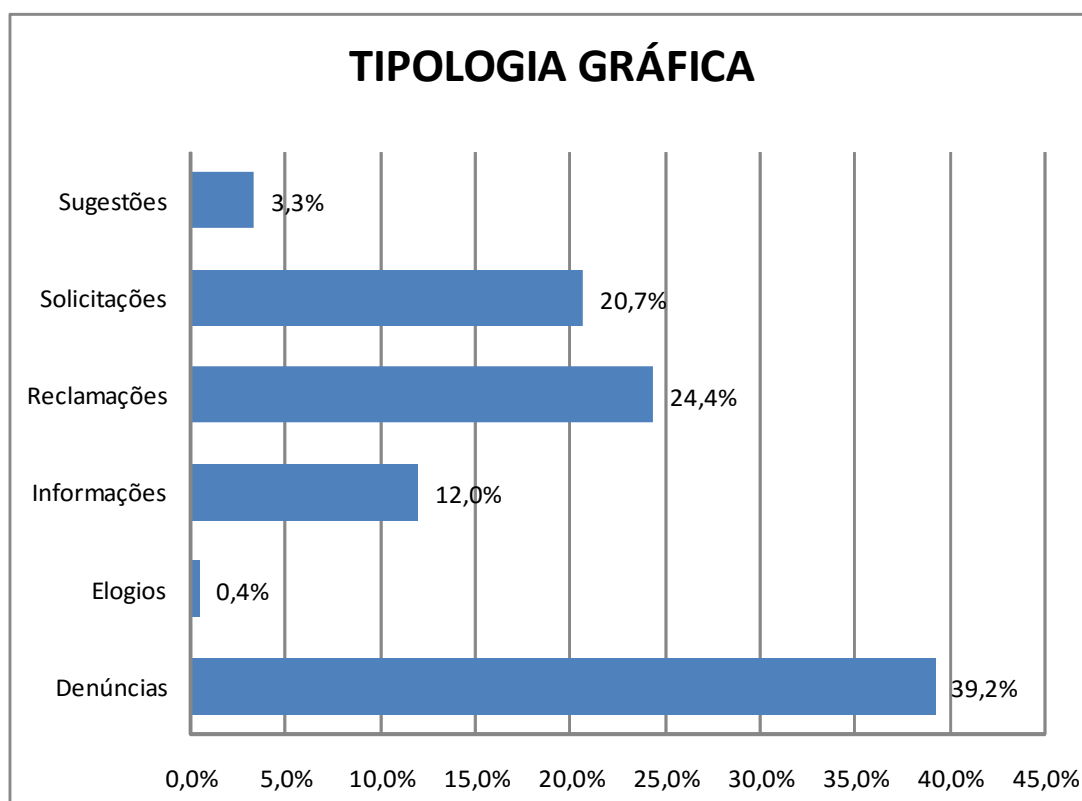
TOTAL DE 917 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO DOS ANOS			
	2013	%	2014	%
SOLUCIONADOS	444	96,9%	363	79,1%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	14	3,1%	96	20,9%
EM ELABORAÇÃO	0	0%	0	0%
<b>TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)</b>	<b>458</b>	<b>100%</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>100%</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>



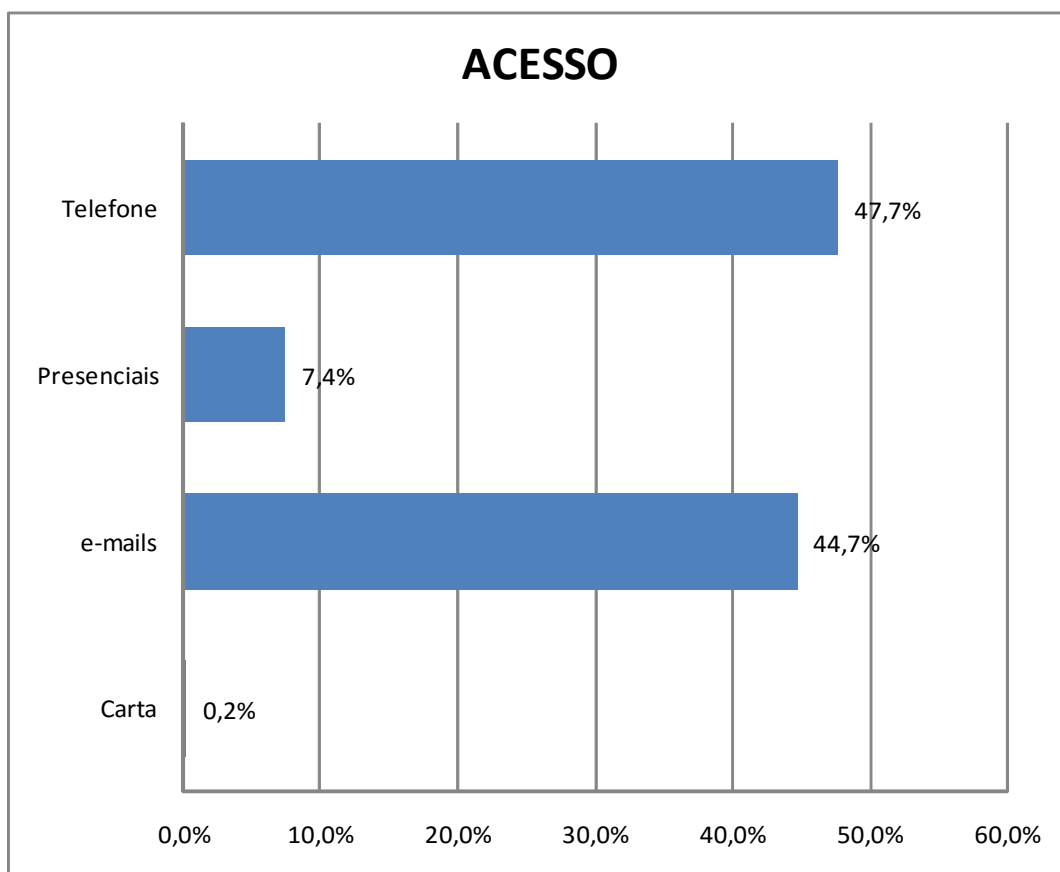
**TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)**

	<b>QUADRO QUANTITATIVO</b>	
<b>Sugestões</b>	<b>15</b>	<b>3,3%</b>
<b>Solicitações</b>	<b>95</b>	<b>20,7%</b>
<b>Reclamações</b>	<b>112</b>	<b>24,4%</b>
<b>Informações</b>	<b>55</b>	<b>12,0%</b>
<b>Elogios</b>	<b>2</b>	<b>0,4%</b>
<b>Denúncias</b>	<b>180</b>	<b>39,2%</b>
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100,0%</b>



**VIAS DE ACESSO**

<b>QUADRO QUANTITATIVO</b>		
<b>Telefone</b>	<b>219</b>	<b>47,7%</b>
<b>Presenciais</b>	<b>34</b>	<b>7,4%</b>
<b>e-mails</b>	<b>205</b>	<b>44,7%</b>
<b>Carta</b>	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100,0%</b>



**Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2014, PELA  
OUVIDORIA GERAL.**

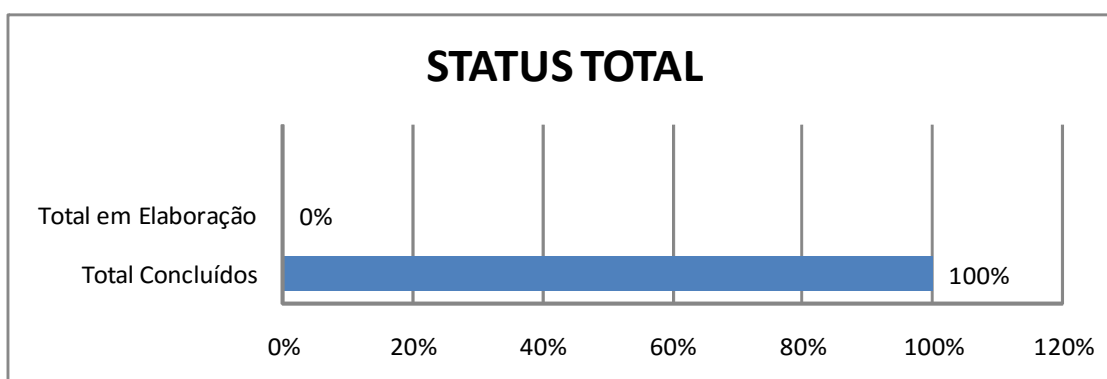
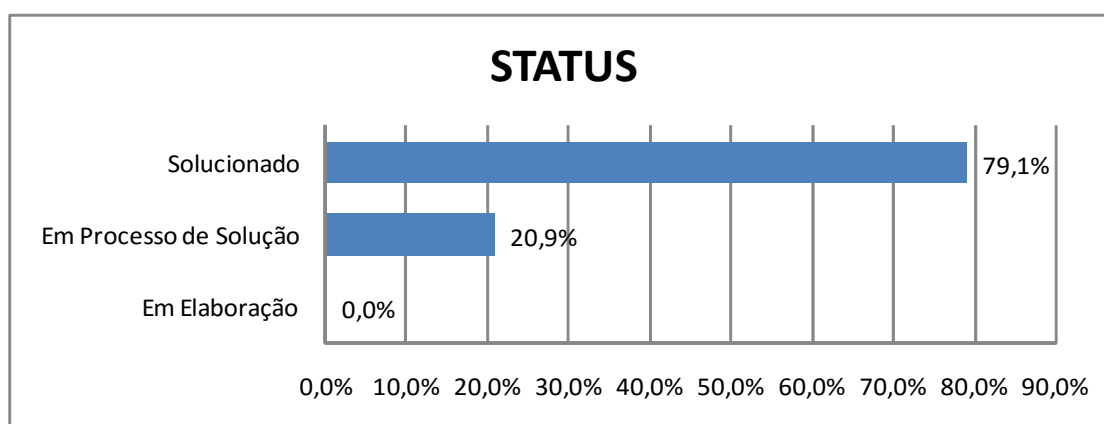
**TOTAL DE 459 REGISTROS**

<b>QUADRO COMPARATIVO DOS MESES</b>					
<b>JAN.</b>	<b>FEV.</b>	<b>MAR.</b>	<b>ABR.</b>	<b>MAI.</b>	<b>JUN.</b>
31	27	36	39	30	42
6,8%	5,9%	7,8%	8,5%	6,5%	9,2%
<b>JUL.</b>	<b>AGO.</b>	<b>SET.</b>	<b>OUT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DEZ.</b>
39	39	46	42	42	46
8,5%	8,5%	10,0%	9,2%	9,2%	10,0%

**- REGISTROS IMPROCEDENTES – 0**

**- REGISTROS PROCEDENTES – 459** – a seguir status dos registros válidos e seu respectivo percentual:

<b>STATUS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERCENTUAL</b>
SOLUCIONADOS	363	79,1%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	96	20,9%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%
<b>TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>



**QUADRO COMPARATIVO DAS SECRETARIAS, AUTARQUIAS E  
GABINETE**

<b>SECRETARIAS/OUTROS</b>	<b>TOTAL - 459</b>	<b>PERCENTUAL</b>
ADMINISTRAÇÃO	15	3,3%
AGRICULTURA	4	0,9%
ASSISTÊNCIA SOCIAL	8	1,7%
CULTURA	1	0,2%
EDUCAÇÃO	11	2,4%
ESPORTE	3	0,7%
<b>FAZENDA(3º)</b>	<b>33</b>	<b>7,2%</b>
JUSTIÇA E CIDADANIA	11	2,4%
MEIO AMBIENTE	2	0,4%
<b>OBRAS PÚBLICAS(4º)</b>	<b>32</b>	<b>7,0%</b>
PLANEJAMENTO	15	3,3%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	0	0,0%
<b>SAÚDE(1º)</b>	<b>159</b>	<b>34,6%</b>
<b>SERVIÇOS URBANOS(2º)</b>	<b>60</b>	<b>13,1%</b>
TURISMO	7	1,5%
CODESG	0	0,0%
<b>SAEG (5º)</b>	<b>31</b>	<b>6,8%</b>
GABINETE	13	2,8%
QUESTÕES QUE ENVOLVERAM 2 OU MAIS SECRETARIAS AO MESMO TEMPO	49	10,7%
QUESTÕES FORA DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA PREFEITURA	5	1,1%

- 459 direcionamentos para nenhum registros improcedentes.



**Ivan Leyraud Moniz Ribeiro Filho**

**Ouvidor Geral do Município**