

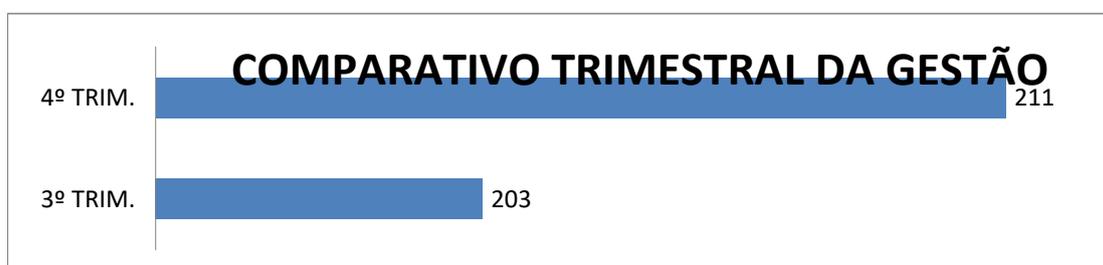


## RELATÓRIO DO 2º SEMESTRE DE 2017

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS MESES DE JULHO À DEZEMBRO, PELA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

TOTAL DE 414 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL					
	3º TRIM.	%	4º TRIM.	%	TOTAL	%
SOLUCIONADOS	107	52,7%	58	27,5%	165	39,9%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	93	45,8%	152	72,0%	245	59,2%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
(SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	<b>200</b>	<b>98,5%</b>	<b>210</b>	<b>99,5%</b>	<b>410</b>	<b>99,1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>



- Média do 4º Trimestre de 2017 = 70 Atendimentos/Mês

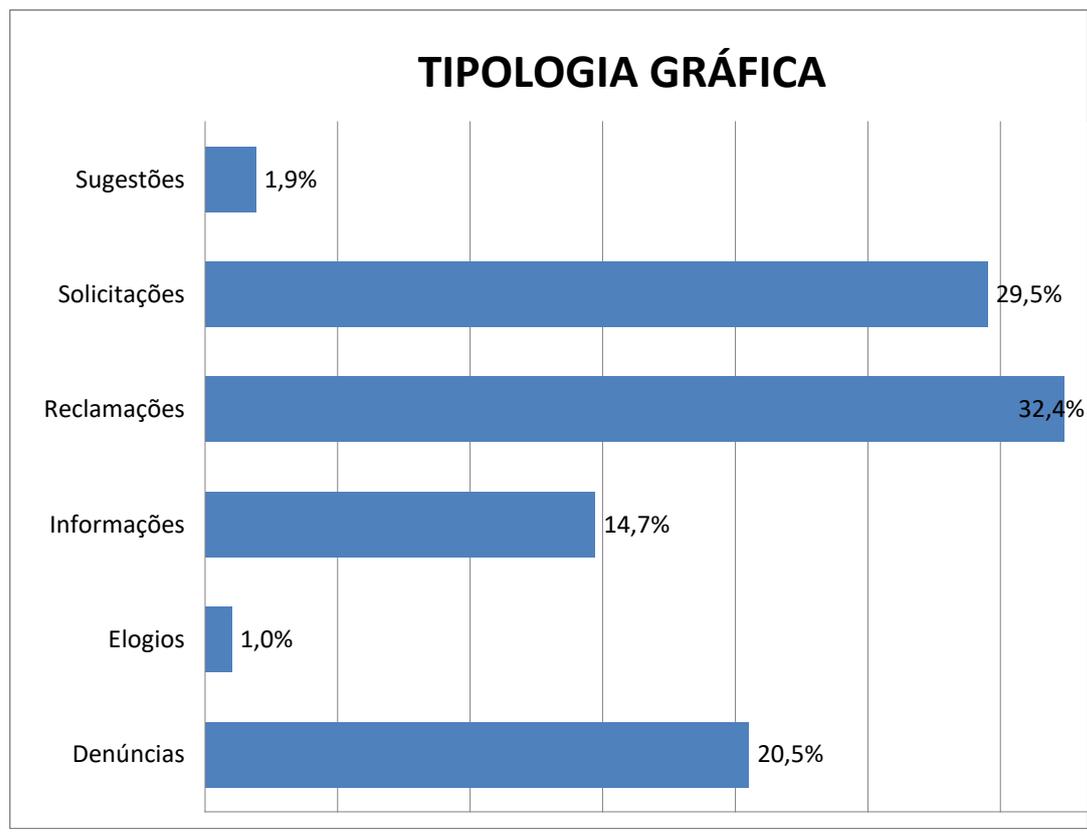
- Média do 3º Trimestre de 2017 = 67 Atendimentos/Mês



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de  
Guaratinguetá**  
*Ouvidoria Geral*

**TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)**

	<b>QUADRO QUANTITATIVO</b>	
<b>Sugestões</b>	<b>8</b>	<b>1,9%</b>
<b>Solicitações</b>	<b>122</b>	<b>29,5%</b>
<b>Reclamações</b>	<b>134</b>	<b>32,4%</b>
<b>Informações</b>	<b>61</b>	<b>14,7%</b>
<b>Elogios</b>	<b>4</b>	<b>1,0%</b>
<b>Denúncias</b>	<b>85</b>	<b>20,5%</b>
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100,0%</b>

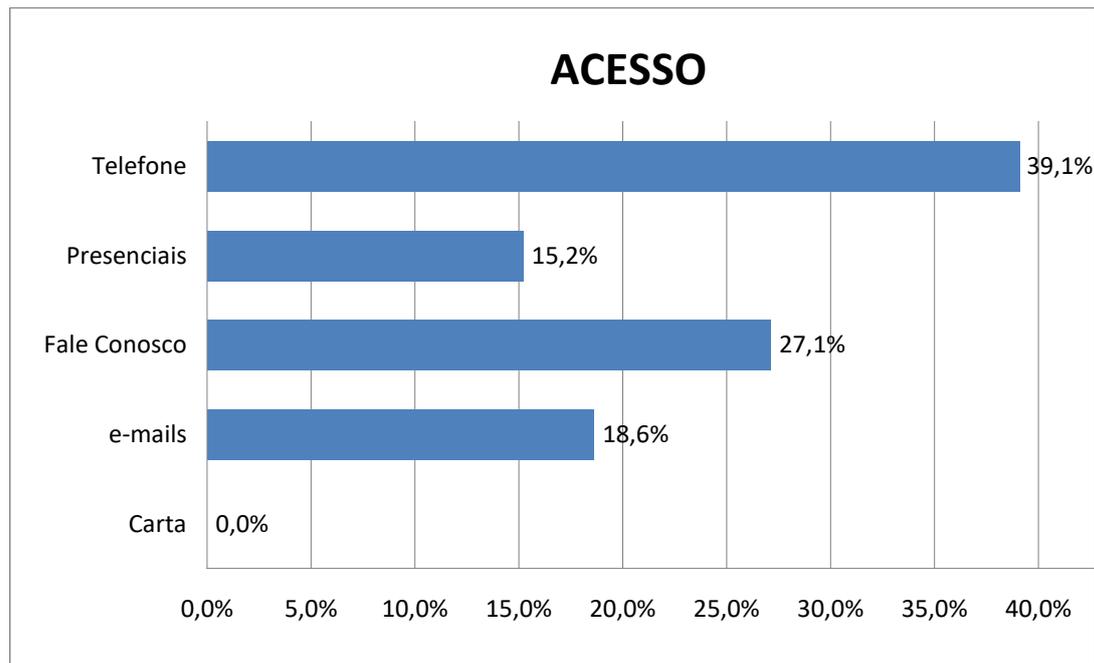




**Prefeitura Municipal da Estância Turística de  
Guaratinguetá**  
*Ouvidoria Geral*

**VIAS DE ACESSO**

<b>QUADRO QUANTITATIVO</b>		
<b>Telefone</b>	<b>162</b>	<b>39,1%</b>
<b>Presenciais</b>	<b>63</b>	<b>15,2%</b>
<b>Fale Conosco</b>	<b>112</b>	<b>27,1%</b>
<b>e-mails</b>	<b>77</b>	<b>18,6%</b>
<b>Carta</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100,0%</b>





**Prefeitura Municipal da Estância Turística de  
Guaratinguetá**  
*Ouvidoria Geral*

**Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2017, PELA  
OUVIDORIA GERAL.**

**TOTAL DE 894 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>
133	86	86	49	49	77
14,9%	9,6%	9,6%	5,5%	5,5%	8,6%
<b>JUL.</b>	<b>AGO.</b>	<b>SET.</b>	<b>OUT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DEZ.</b>
64	88	51	68	72	71
7,2%	9,8%	5,7%	7,6%	8,1%	7,9%

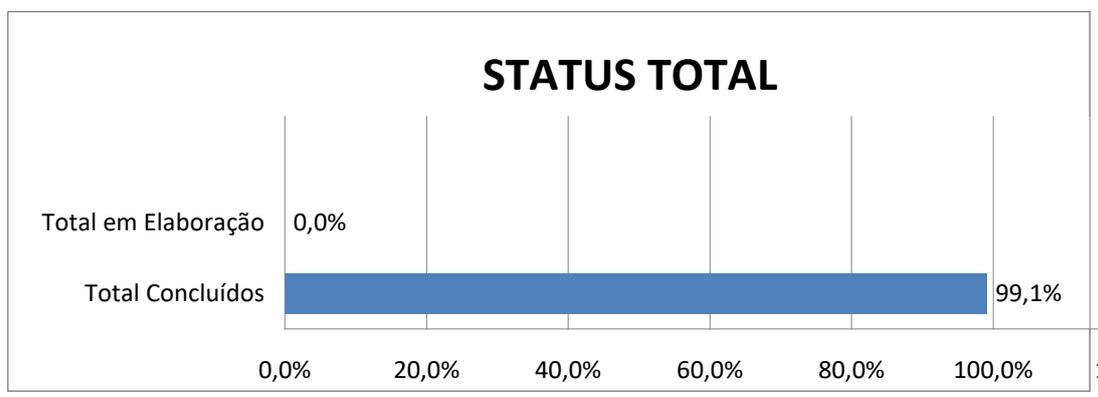
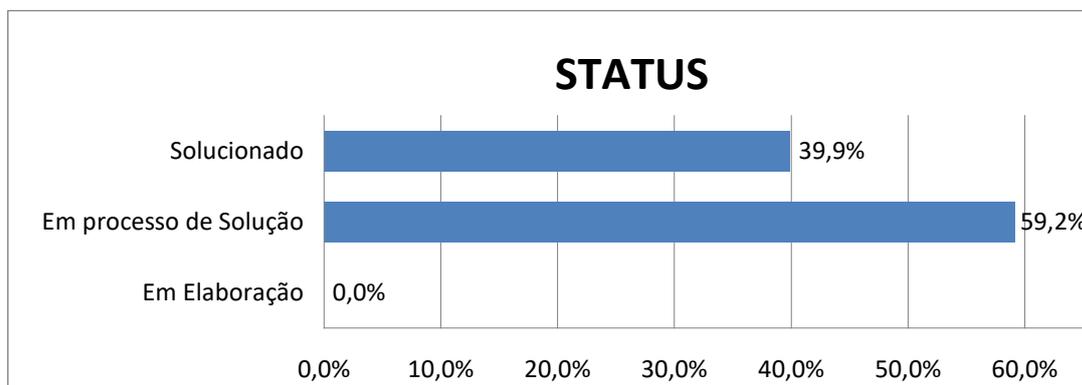


Prefeitura Municipal da Estância Turística de  
Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral

- **REGISTROS IMPROCEDENTES** – 4

- **REGISTROS PROCEDENTES** – 410 – a seguir status dos registros válidos e seu respectivo percentual:

STATUS	TOTAL	PERCENTUAL
SOLUCIONADOS	165	39,9%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	245	59,2%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%
<b>(SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)</b>	<b>410</b>	<b>99,1%</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>





Prefeitura Municipal da Estância Turística de  
Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral

**QUADRO COMPARATIVO DAS SECRETARIAS, CODESG, SAEG,  
GABINETE E QUESTÕES FORA DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA PREFEITURA**

<b>SECRETARIAS/OUTROS</b>	<b>TOTAL - 414</b>	<b>PERCENTUAL</b>
<i>ADMINISTRAÇÃO</i>	14	3,4%
<i>AGRICULTURA</i>	2	0,5%
<i>ASSISTÊNCIA SOCIAL</i>	7	1,7%
<i>CULTURA</i>	2	0,5%
<i>EDUCAÇÃO</i>	6	1,4%
<i>ESPORTE</i>	1	0,2%
<b>(3º) FAZENDA</b>	<b>65</b>	<b>15,7%</b>
<i>JUSTIÇA E CIDADANIA</i>	1	0,2%
<i>MEIO AMBIENTE</i>	8	1,9%
<i>OBRAS PÚBLICAS</i>	9	2,2%
<b>(4º) PLANEJAMENTO</b>	<b>43</b>	<b>10,4%</b>
<i>RELAÇÕES INSTITUCIONAIS</i>	4	1,0%
<b>(1º) SAÚDE</b>	<b>112</b>	<b>27,1%</b>
<b>(2º) SERVIÇOS URBANOS</b>	<b>82</b>	<b>19,8%</b>
<i>TURISMO</i>	2	0,5%
<i>GABINETE</i>	6	1,4%
<i>CODESG</i>	4	1,0%
<i>SAEG</i>	15	3,6%
<b>QUESTÕES QUE ENVOLVERAM 2 OU MAIS SECRETARIAS AO MESMO TEMPO</b>	<b>27</b>	<b>6,5%</b>
<b>QUESTÕES FORA DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA PREFEITURA</b>	<b>4</b>	<b>1,0%</b>

- 410 direcionamentos para os 4 registros improcedentes.

**Marco Antônio Baracho dos Santos**

**Ouvidor Geral do Município**