

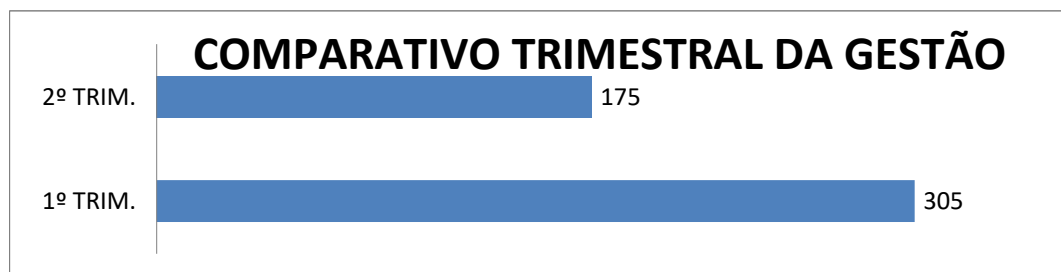


RELATÓRIO DO 1º SEMESTRE DE 2017

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS MESES DE JANEIRO À JUNHO, PELA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

TOTAL DE 480 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL					
	1º TRIM.	%	2º TRIM.	%	TOTAL	%
SOLUCIONADOS	169	55,4%	51	29,1%	220	45,8%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	131	43,0%	121	69,1%	252	52,5%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	300	98,4%	172	98,3%	472	98,3%
IMPROCEDENTES	5	1,6%	3	1,7%	8	1,7%
TOTAL	305	100%	175	100%	480	100%



- Média do 1º Trimestre de 2017 = 101 Atendimentos/Mês

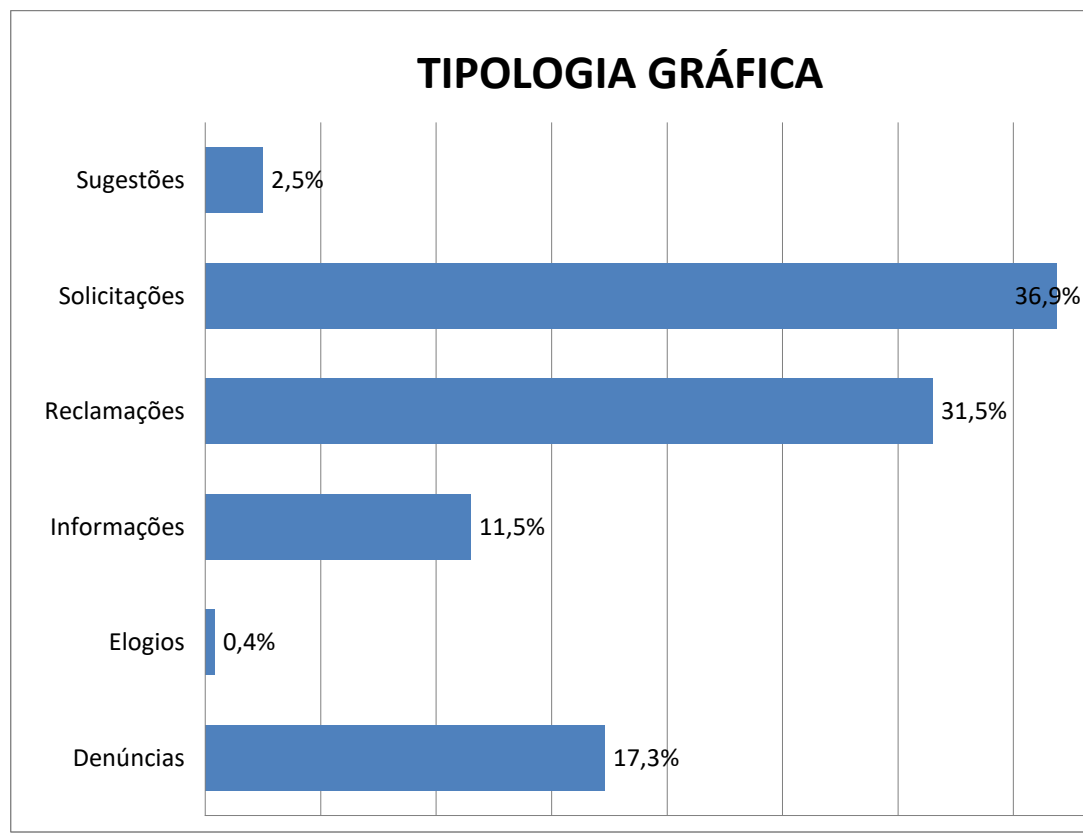
- Média do 2º Trimestre de 2017 = 87 Atendimentos/Mês



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

TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)

	QUADRO QUANTITATIVO	
Sugestões	12	2,5%
Solicitações	177	36,9%
Reclamações	151	31,5%
Informações	55	11,5%
Elogios	2	0,4%
Denúncias	83	17,3%
Total	480	100,0%

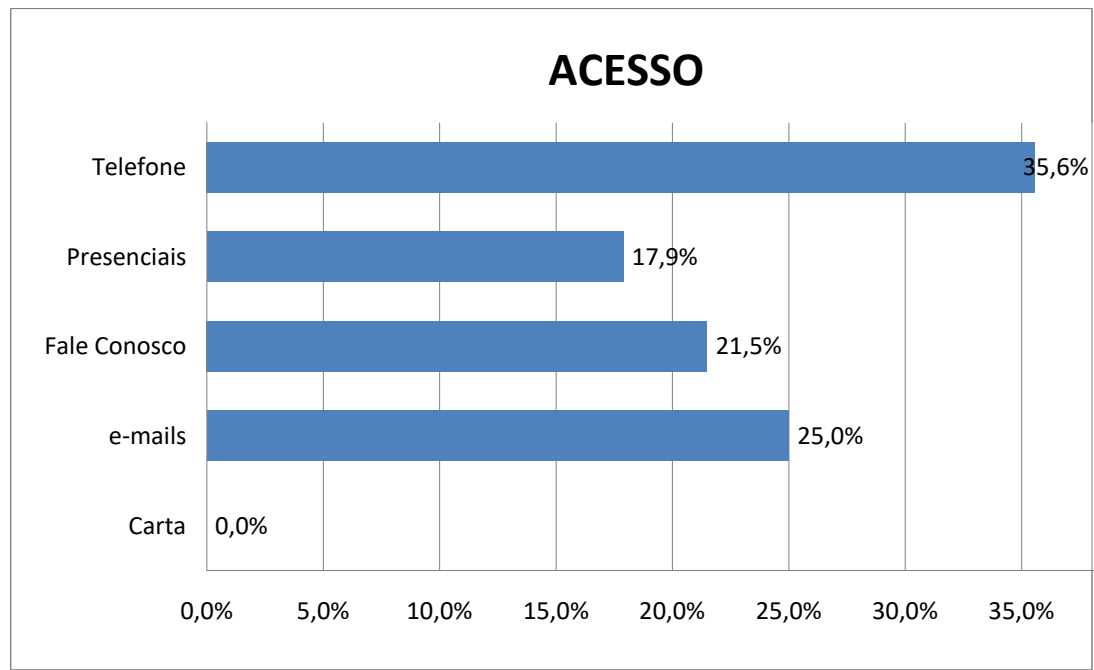




**Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá**
Ouvidoria Geral

VIAS DE ACESSO

QUADRO QUANTITATIVO		
Telefone	171	35,6%
Presenciais	86	17,9%
Fale Conosco	103	21,5%
e-mails	120	25,0%
Carta	0	0,0%
Total	480	100,0%





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

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

TOTAL DE 480 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
133	86	86	49	49	77
27,7%	17,9%	17,9%	10,2%	10,2%	16,0%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X

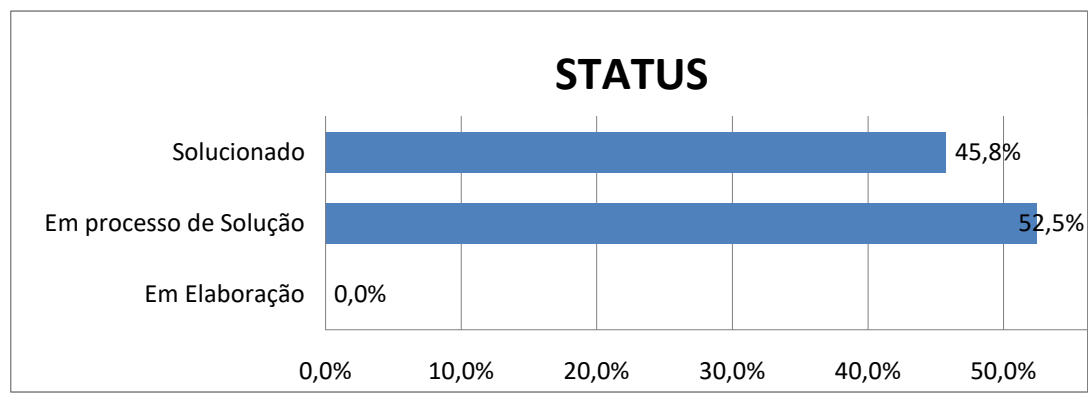


**Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá**
Ouvidoria Geral

- REGISTROS IMPROCEDENTES – 8

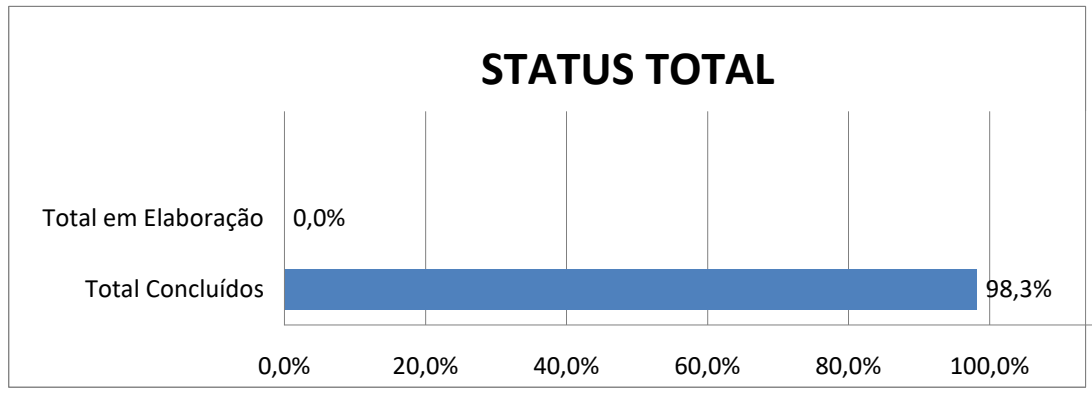
- REGISTROS PROCEDENTES – 472 – a seguir status dos registros válidos e seu respectivo percentual:

STATUS	TOTAL	PERCENTUAL
SOLUCIONADOS	220	45,8%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	252	52,5%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%
TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	472	98,3%
IMPROCEDENTES	8	1,7%
TOTAL GERAL	480	100%





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





Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

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

SECRETARIAS/OUTROS	TOTAL - 480	PERCENTUAL
<i>ADMINISTRAÇÃO</i>	<i>11</i>	<i>2,3%</i>
<i>AGRICULTURA</i>	<i>5</i>	<i>1,0%</i>
<i>ASSISTÊNCIA SOCIAL</i>	<i>6</i>	<i>1,3%</i>
<i>CULTURA</i>	<i>1</i>	<i>0,2%</i>
<i>EDUCAÇÃO</i>	<i>11</i>	<i>2,3%</i>
<i>ESPORTE</i>	<i>2</i>	<i>0,4%</i>
(3º) FAZENDA	64	13,3%
<i>JUSTIÇA E CIDADANIA</i>	<i>5</i>	<i>1,0%</i>
<i>MEIO AMBIENTE</i>	<i>0</i>	<i>0,0%</i>
<i>OBRAS PÚBLICAS</i>	<i>24</i>	<i>5,0%</i>
(4º) PLANEJAMENTO	33	6,9%
<i>RELAÇÕES INSTITUCIONAIS</i>	<i>0</i>	<i>0,0%</i>
(2º) SAÚDE	97	20,2%
(1º) SERVIÇOS URBANOS	141	29,4%
<i>TURISMO</i>	<i>3</i>	<i>0,6%</i>
<i>GABINETE</i>	<i>18</i>	<i>3,8%</i>
<i>CODESG</i>	<i>0</i>	<i>0,0%</i>
<i>SAEG</i>	<i>17</i>	<i>3,5%</i>
QUESTÕES QUE ENVOLVERAM 2 OU MAIS SECRETARIAS AO MESMO TEMPO	40	8,3%
QUESTÕES FORA DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA PREFEITURA	2	0,4%

- 478 direcionamentos para os 2 registros improcedentes.

Marco Antônio Baracho dos Santos

Ouvidor Geral do Município