

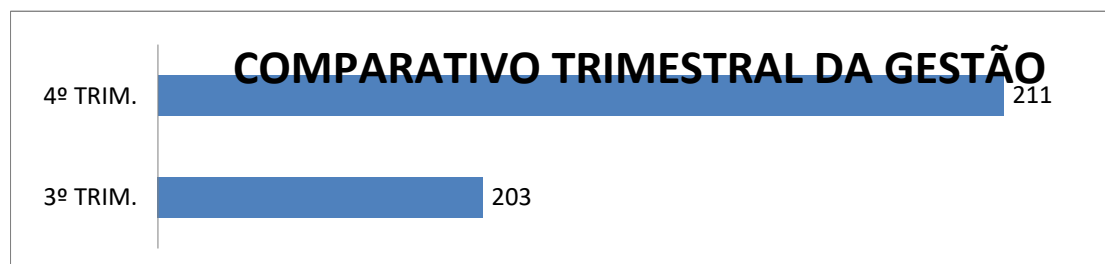


RELATÓRIO DO 2º SEMESTRE DE 2017

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)	200	98,5%	210	99,5%	410	99,1%
IMPROCEDENTES	3	1,5%	1	0,5%	4	0,9%
TOTAL	203	100%	211	100%	414	100%



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

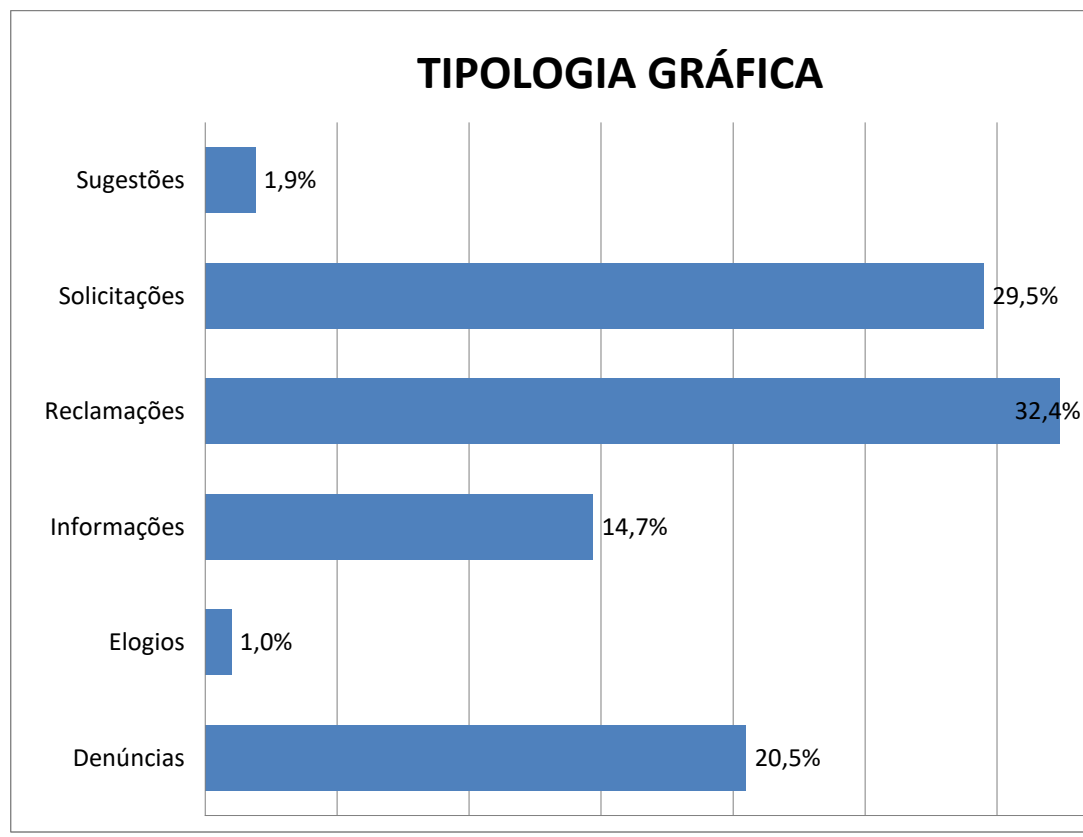
- Média do 3º Trimestre de 2017 = 67 Atendimentos/Mês



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

TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)

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

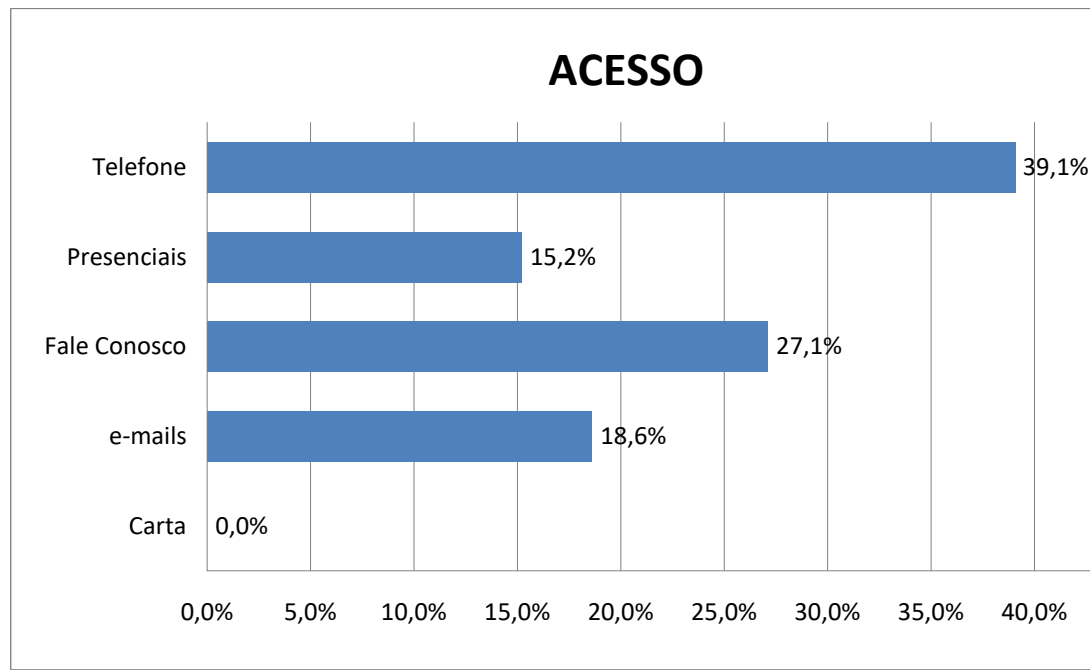




**Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá**
Ouvidoria Geral

VIAS DE ACESSO

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





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

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

TOTAL DE 894 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
133	86	86	49	49	77
14,9%	9,6%	9,6%	5,5%	5,5%	8,6%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
64	88	51	68	72	71
7,2%	9,8%	5,7%	7,6%	8,1%	7,9%

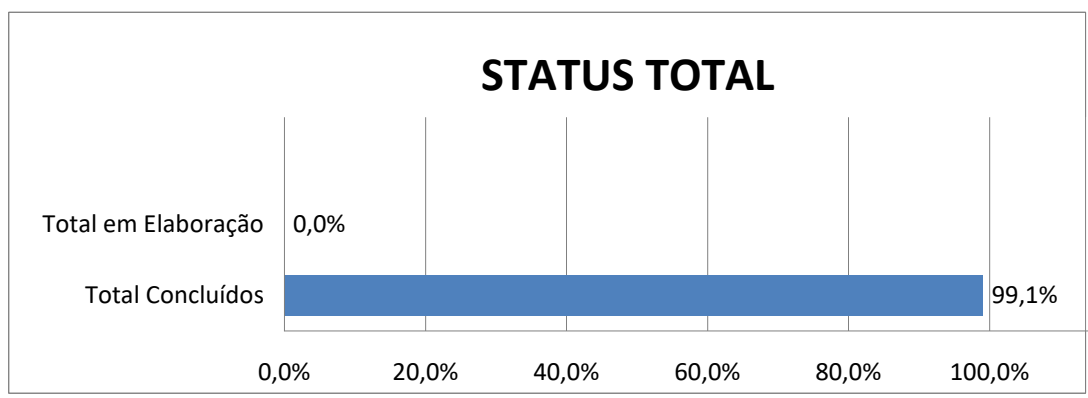
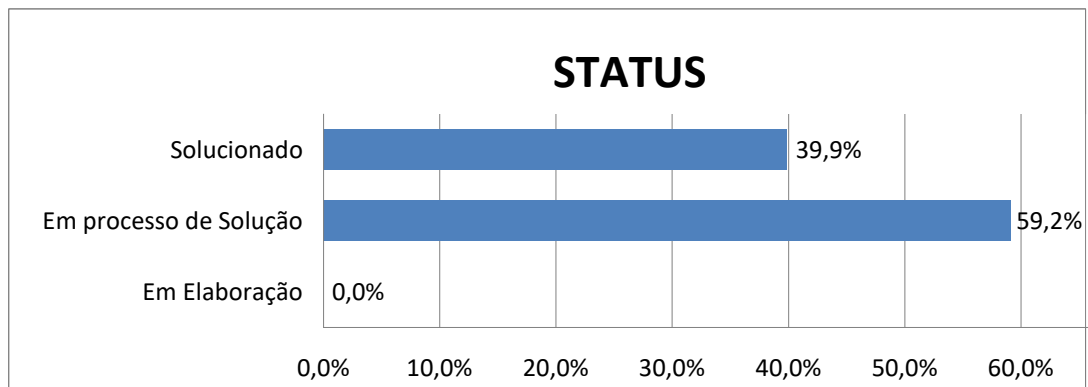


Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

- **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%
(SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	410	99,1%
IMPROCEDENTES	4	0,9%
TOTAL GERAL	414	100%





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**

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

- 410 direcionamentos para os 4 registros improcedentes.

Marco Antônio Baracho dos Santos

Ouvidor Geral do Município