

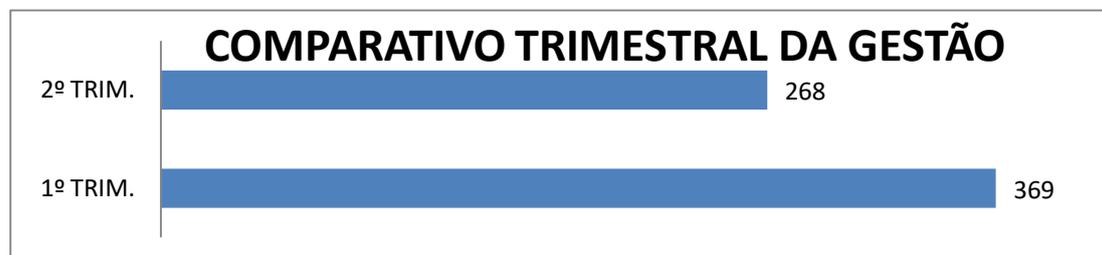


RELATÓRIO DO 1º SEMESTRE DE 2018

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

TOTAL DE 637 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL					
	1º TRIM.	%	2º TRIM.	%	TOTAL	%
SOLUCIONADOS	285	77,2%	175	65,3%	460	72,2%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	84	22,8%	88	32,8%	172	27,0%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	369	100%	263	98,1%	632	99,2%
IMPROCEDENTES	0	0,0%	5	1,9%	5	0,8%
TOTAL	369	100%	268	100%	637	100%



- Média do 1º Trimestre de 2018 = 123 Atendimentos/Mês

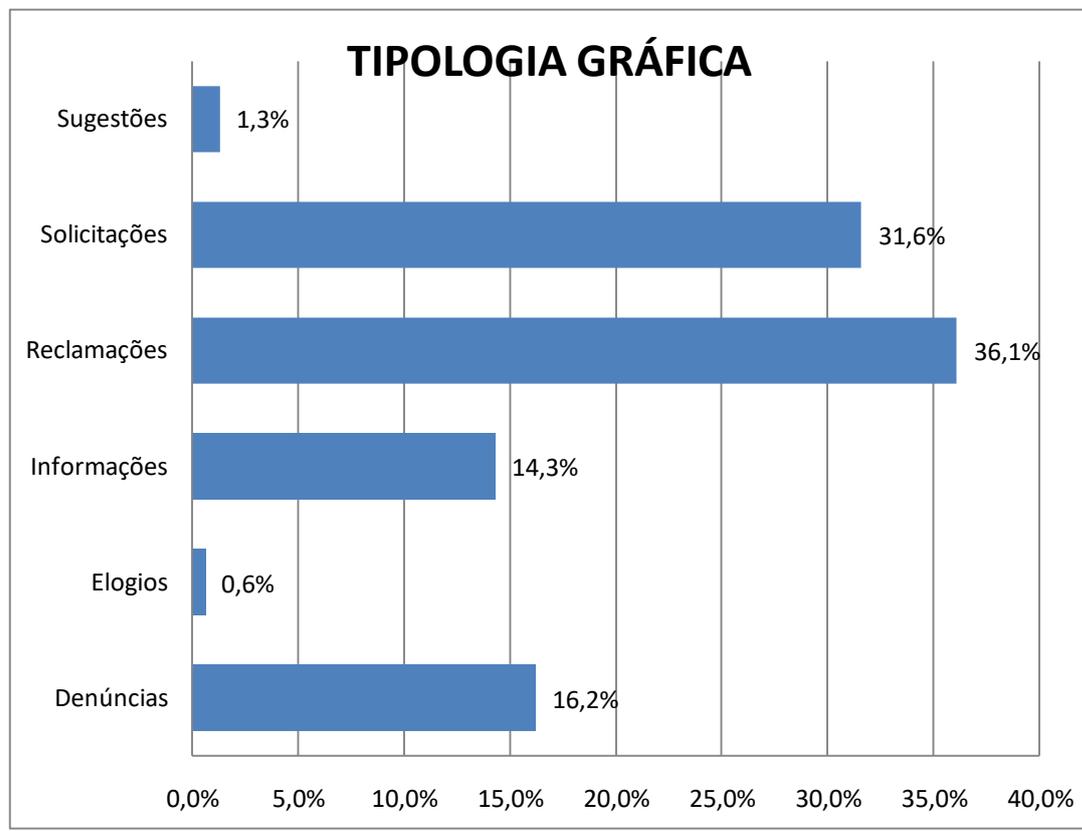
- Média do 2º Trimestre de 2018 = 89 Atendimentos/Mês



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

TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)

	QUADRO QUANTITATIVO	
Sugestões	8	1,3%
Solicitações	201	31,6%
Reclamações	230	36,1%
Informações	91	14,3%
Elogios	4	0,6%
Denúncias	103	16,2%
Total	637	100,0%

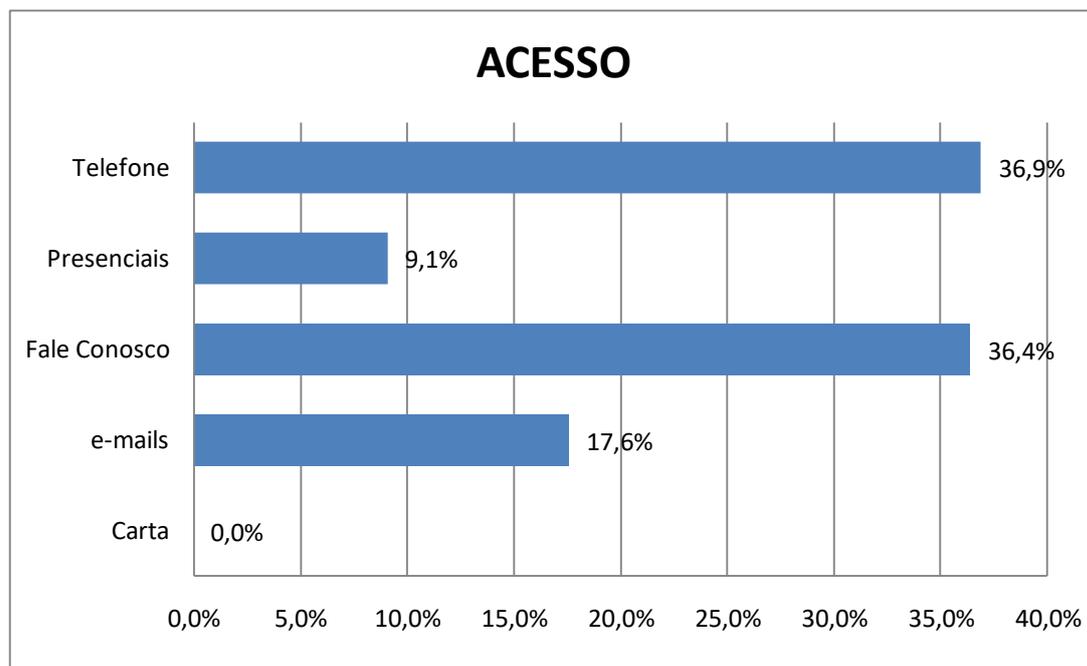




**Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá**
Ouvidoria Geral

VIAS DE ACESSO

QUADRO QUANTITATIVO		
Telefone	235	36,9%
Presenciais	58	9,1%
Fale Conosco	232	36,4%
e-mails	112	17,6%
Carta	0	0,0%
Total	637	100,0%





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

**Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2018, PELA
OUVIDORIA GERAL.**

TOTAL DE 637 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
140	109	120	101	89	78
22,0%	17,1%	18,8%	15,9%	14,0%	12,2%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X

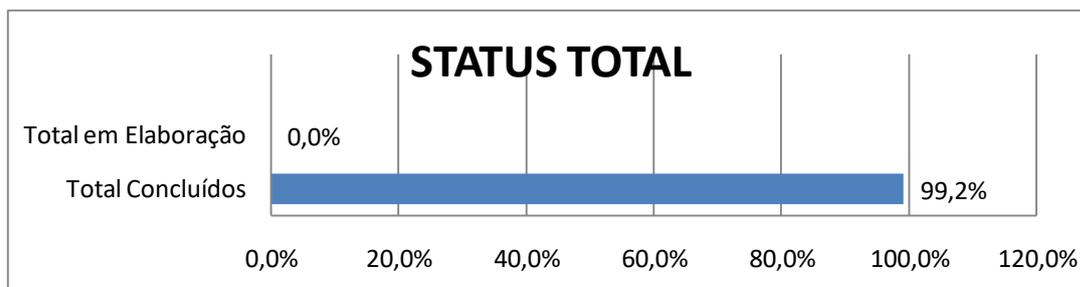
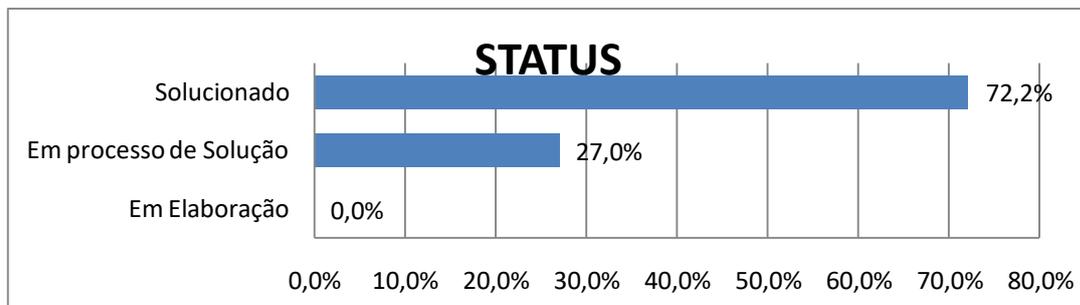


Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

- **REGISTROS IMPROCEDENTES – 5**

- **REGISTROS PROCEDENTES – 632** – a seguir status dos registros válidos e seu respectivo percentual:

STATUS	TOTAL	PERCENTUAL
SOLUCIONADOS	460	72,2%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	172	27,0%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%
TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	632	99,2%
IMPROCEDENTES	5	0,8%
TOTAL GERAL	637	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**

<i>SECRETARIAS/OUTROS</i>	<i>TOTAL - 637</i>	<i>PERCENTUAL</i>
<i>ADMINISTRAÇÃO</i>	23	3,6%
<i>AGRICULTURA</i>	6	0,9%
<i>ASSISTÊNCIA SOCIAL</i>	4	0,6%
<i>CULTURA</i>	1	0,2%
<i>EDUCAÇÃO</i>	12	1,9%
<i>ESPORTE</i>	1	0,2%
(2º) FAZENDA	113	17,7%
<i>GOVERNO</i>	3	0,5%
<i>IND. COMERC. E GESTÃO DE CONV.</i>	0	0,0%
<i>JUSTIÇA E CIDADANIA</i>	14	2,2%
<i>MEIO AMBIENTE</i>	33	5,2%
<i>OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS</i>	37	5,8%
<i>PLANEJAMENTO</i>	35	5,5%
(1º) SAÚDE	125	19,6%
(3º) SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	109	17,1%
<i>TURISMO</i>	4	0,6%
<i>GABINETE</i>	9	1,4%
<i>CODESG</i>	8	1,3%
<i>SAEG</i>	18	2,8%
QUESTÕES QUE ENVOLVERAM 2 OU MAIS SECRETARIAS AO MESMO TEMPO	77	12,1%
QUESTÕES FORA DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA PREFEITURA	5	0,8%

- 632 direcionamentos para os 5 registros improcedentes.

Marco Antônio Baracho dos Santos

Ouvidor Geral do Município