



## RELATÓRIO DO 2º SEMESTRE DE 2018

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

TOTAL DE 514 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL					
	3º TRIM.	%	4º TRIM.	%	TOTAL	%
SOLUCIONADOS	186	72,9%	165	63,7%	351	68,3%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	66	25,9%	91	35,1%	157	30,5%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)</b>	<b>252</b>	<b>98,8%</b>	<b>256</b>	<b>98,8%</b>	<b>508</b>	<b>98,8%</b>
IMPROCEDENTES	3	1,2%	3	1,2%	6	1,2%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>



- Média do 4º Trimestre de 2018 = 86 Atendimentos/Mês

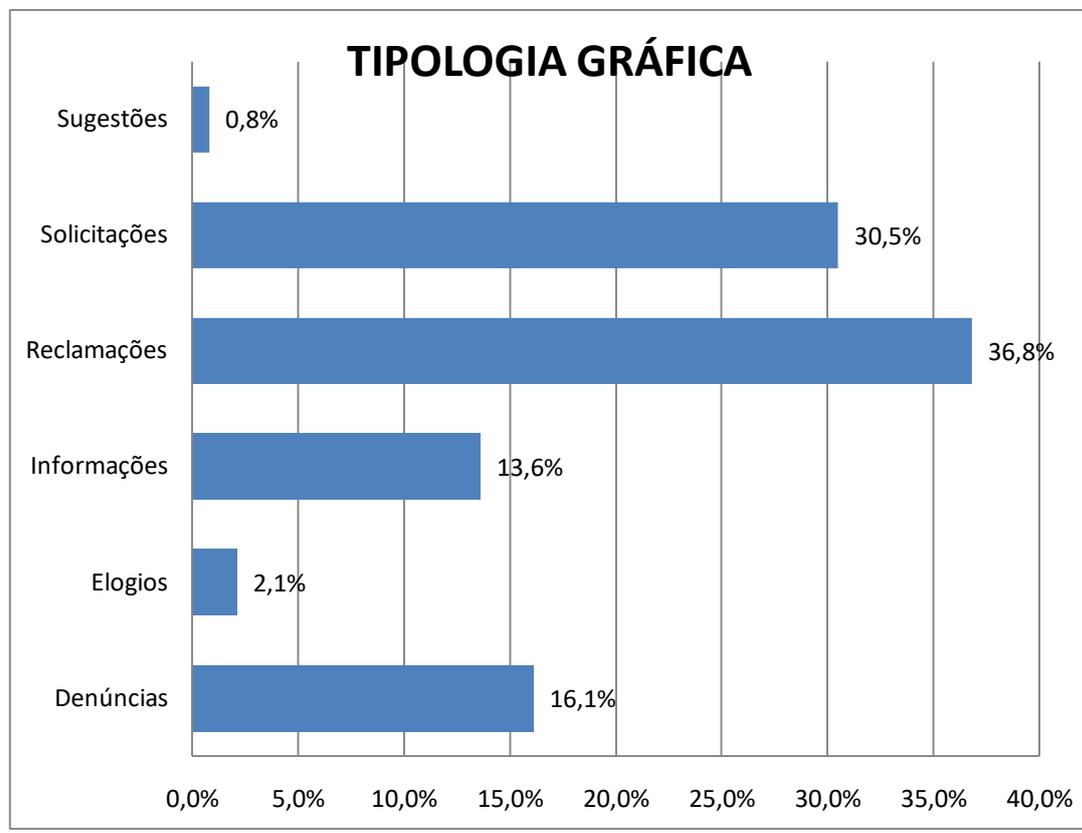
- Média do 3º Trimestre de 2018 = 85 Atendimentos/Mês



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

**TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)**

	<b>QUADRO QUANTITATIVO</b>	
<b>Sugestões</b>	<b>4</b>	<b>0,8%</b>
<b>Solicitações</b>	<b>157</b>	<b>30,5%</b>
<b>Reclamações</b>	<b>189</b>	<b>36,8%</b>
<b>Informações</b>	<b>70</b>	<b>13,6%</b>
<b>Elogios</b>	<b>11</b>	<b>2,1%</b>
<b>Denúncias</b>	<b>83</b>	<b>16,1%</b>
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100,0%</b>

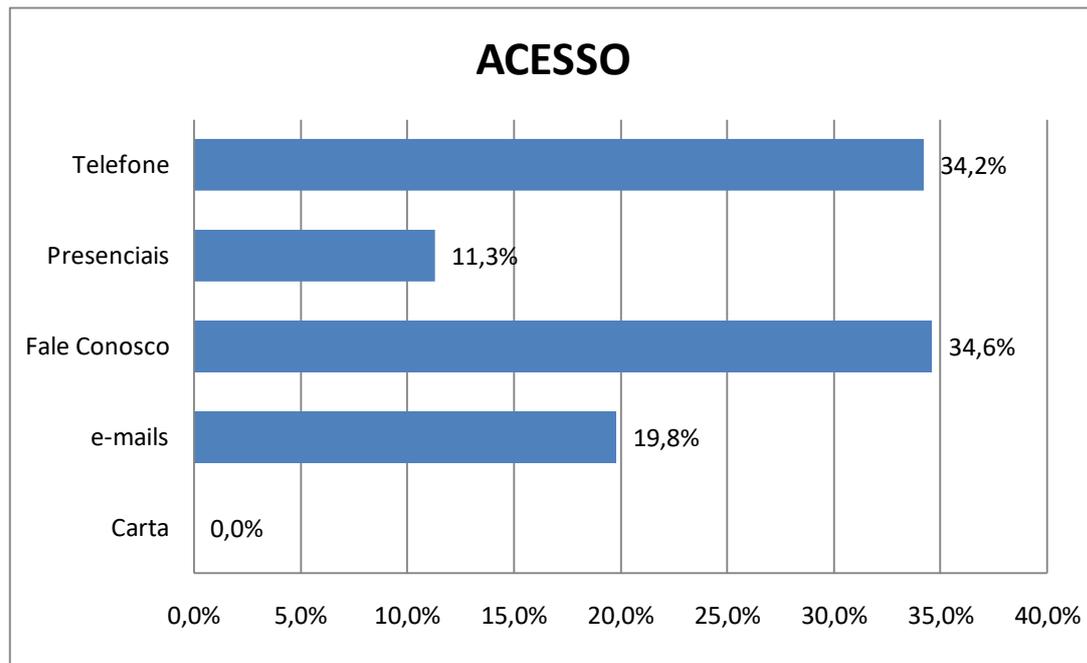




**Prefeitura Municipal da Estância Turística de  
Guaratinguetá**  
*Ouvidoria Geral*

**VIAS DE ACESSO**

<b>QUADRO QUANTITATIVO</b>		
<b>Telefone</b>	<b>176</b>	<b>34,2%</b>
<b>Presenciais</b>	<b>58</b>	<b>11,3%</b>
<b>Fale Conosco</b>	<b>178</b>	<b>34,6%</b>
<b>e-mails</b>	<b>102</b>	<b>19,8%</b>
<b>Carta</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100,0%</b>





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

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

**TOTAL DE 1151 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>
140	109	120	101	89	78
12,2%	9,5%	10,4%	8,8%	7,7%	6,8%
<b>JUL.</b>	<b>AGO.</b>	<b>SET.</b>	<b>OUT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DEZ.</b>
82	85	88	86	99	74
7,1%	7,4%	7,6%	7,5%	8,6%	6,4%

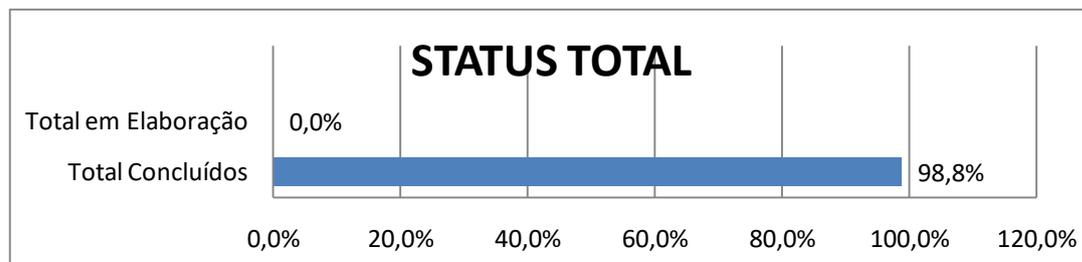
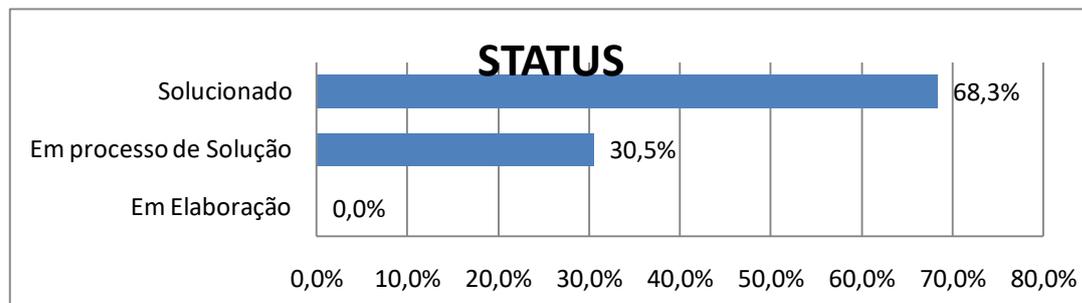


**Prefeitura Municipal da Estância Turística de  
Guaratinguetá**  
*Ouvidoria Geral*

- **REGISTROS IMPROCEDENTES – 6**

- **REGISTROS PROCEDENTES – 508** – a seguir status dos registros válidos e seu respectivo percentual:

<b>STATUS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERCENTUAL</b>
SOLUCIONADOS	351	68,3%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	157	30,5%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%
<b>TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)</b>	<b>508</b>	<b>98,8%</b>
IMPROCEDENTES	6	1,2%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>514</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

<i>SECRETARIAS/OUTROS</i>	<i>TOTAL - 514</i>	<i>PERCENTUAL</i>
<i>ADMINISTRAÇÃO</i>	<i>15</i>	<i>2,9%</i>
<i>AGRICULTURA</i>	<i>4</i>	<i>0,8%</i>
<i>ASSISTÊNCIA SOCIAL</i>	<i>4</i>	<i>0,8%</i>
<i>CULTURA</i>	<i>3</i>	<i>0,6%</i>
<i>EDUCAÇÃO</i>	<i>20</i>	<i>3,9%</i>
<i>ESPORTE</i>	<i>1</i>	<i>0,2%</i>
<b>(3º) FAZENDA</b>	<b>82</b>	<b>16,0%</b>
<i>GOVERNO</i>	<i>0</i>	<i>0,0%</i>
<i>IND. COMERC. E GESTÃO DE CONV.</i>	<i>0</i>	<i>0,0%</i>
<i>JUSTIÇA E CIDADANIA</i>	<i>4</i>	<i>0,8%</i>
<i>MEIO AMBIENTE</i>	<i>29</i>	<i>5,6%</i>
<i>OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS</i>	<i>32</i>	<i>6,2%</i>
<i>PLANEJAMENTO</i>	<i>27</i>	<i>5,3%</i>
<b>(1º) SAÚDE</b>	<b>116</b>	<b>22,6%</b>
<b>(2º) SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA</b>	<b>107</b>	<b>20,8%</b>
<i>TURISMO</i>	<i>1</i>	<i>0,2%</i>
<i>GABINETE</i>	<i>17</i>	<i>3,3%</i>
<i>CODESG</i>	<i>2</i>	<i>0,4%</i>
<i>SAEG</i>	<i>24</i>	<i>4,7%</i>
<b>QUESTÕES QUE ENVOLVERAM 2 OU MAIS SECRETARIAS AO MESMO TEMPO</b>	<b>20</b>	<b>3,9%</b>
<b>QUESTÕES FORA DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA PREFEITURA</b>	<b>6</b>	<b>1,2%</b>

- 508 direcionamentos para os 6 registros improcedentes.

Marco Antônio Baracho dos Santos

Ouvidor Geral do Município