

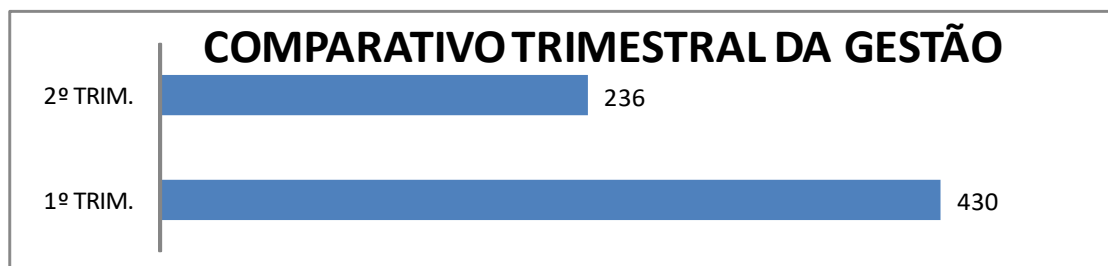


RELATÓRIO DO 1º SEMESTRE DE 2019

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

TOTAL DE 666 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL					
	1º TRIM.	%	2º TRIM.	%	TOTAL	%
SOLUCIONADOS	301	70,0%	142	60,2%	443	66,5%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	121	28,1%	93	39,4%	214	32,1%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	422	98,1%	235	99,6%	657	98,6%
IMPROCEDENTES	8	1,9%	1	0,4%	9	1,4%
TOTAL	430	100%	236	100%	666	100%



- Média do 2º Trimestre de 2019 = 79 Atendimentos/Mês

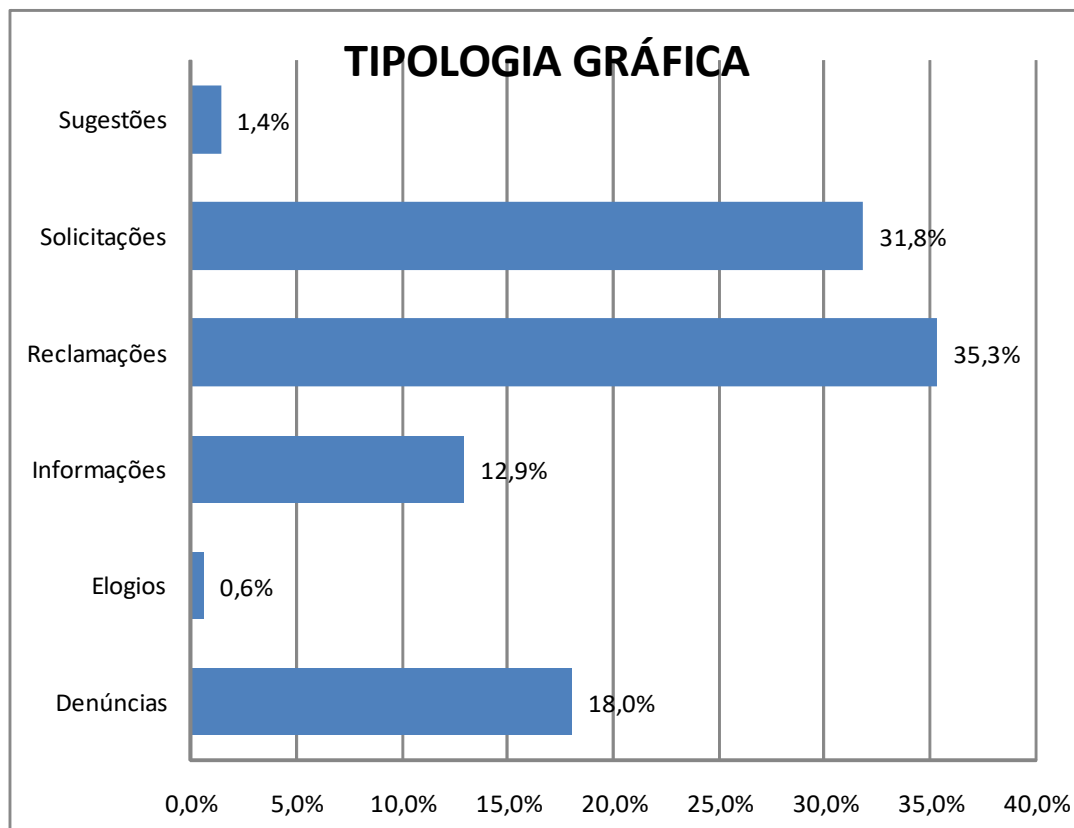
- Média do 1º Trimestre de 2019 = 143 Atendimentos/Mês



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

TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)

	QUADRO QUANTITATIVO	
Sugestões	9	1,4%
Solicitações	212	31,8%
Reclamações	235	35,3%
Informações	86	12,9%
Elogios	4	0,6%
Denúncias	120	18,0%
Total	666	100,0%

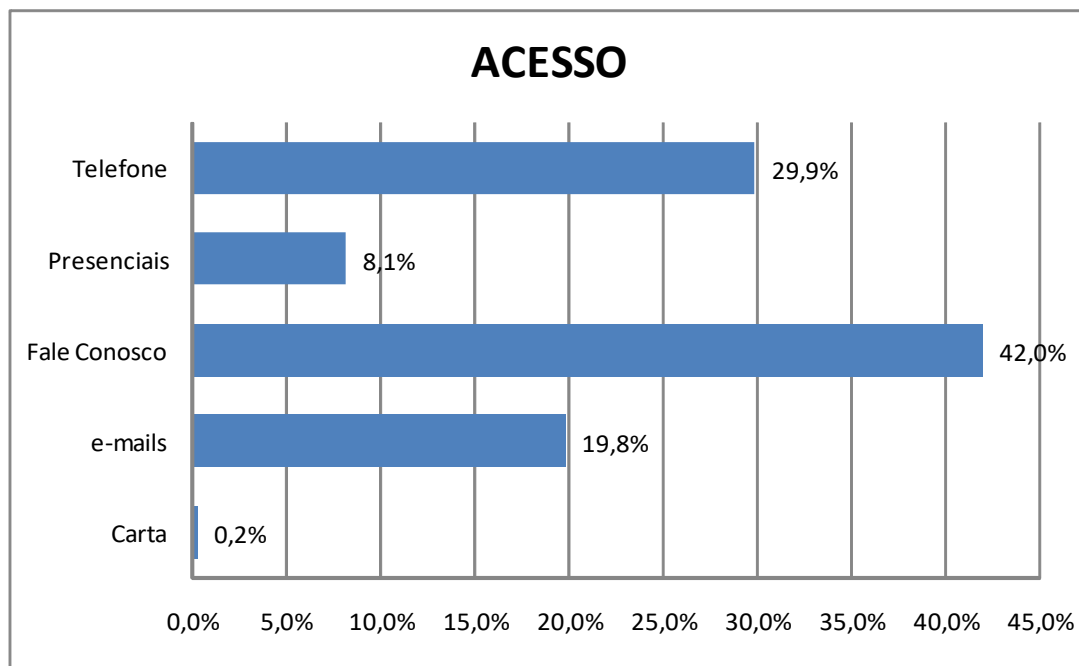




**Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá**
Ouvidoria Geral

VIAS DE ACESSO

QUADRO QUANTITATIVO		
Telefone	199	29,9%
Presenciais	54	8,1%
Fale Conosco	280	42,0%
e-mails	132	19,8%
Carta	1	0,2%
Total	666	100,0%





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

**Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2019, PELA
OUVIDORIA GERAL.**

TOTAL DE 666 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
178	140	112	88	82	66
26,7%	21,0%	16,8%	13,2%	12,3%	9,9%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
X	X	X	X	X	X
X	X	X	X	X	X

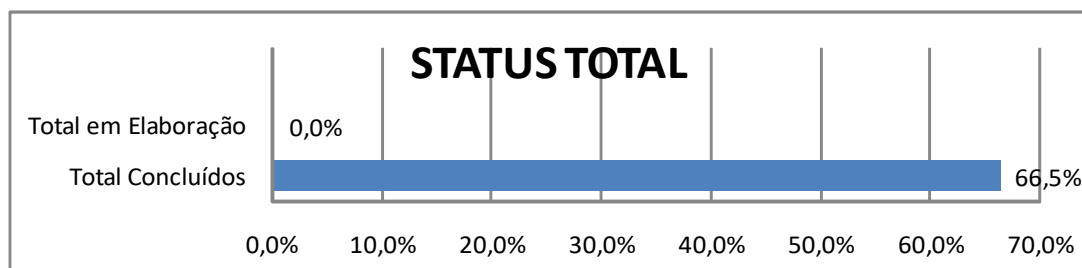
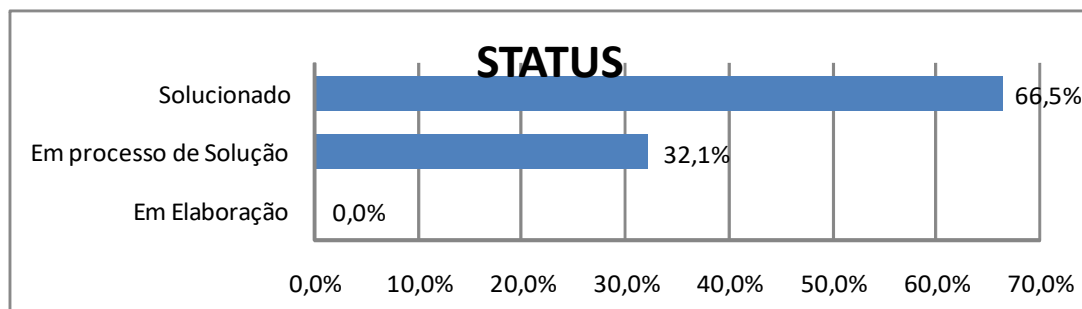


Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

- **REGISTROS IMPROCEDENTES – 9**

- **REGISTROS PROCEDENTES – 657** – a seguir status dos registros válidos e seu respectivo percentual:

STATUS	TOTAL	PERCENTUAL
SOLUCIONADOS	443	66,5%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	214	32,1%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%
TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	657	98,6%
IMPROCEDENTES	9	1,4%
TOTAL GERAL	666	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 - 666	PERCENTUAL
<i>ADMINISTRAÇÃO</i>	12	1,8%
<i>AGRICULTURA</i>	2	0,8%
<i>ASSISTÊNCIA SOCIAL</i>	7	1,1%
<i>CULTURA</i>	1	0,2%
<i>EDUCAÇÃO</i>	7	1,1%
<i>ESPORTE</i>	2	0,3%
<i>FAZENDA</i>	66	9,9%
<i>GOVERNO</i>	0	0,0%
<i>IND. COMERC. E GESTÃO DE CONV.</i>	2	0,3%
<i>JUSTIÇA E CIDADANIA</i>	1	0,2%
<i>MEIO AMBIENTE</i>	51	7,7%
(3º) OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	98	14,7%
<i>PLANEJAMENTO</i>	32	4,8%
(2º) SAÚDE	122	18,3%
(1º) SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	173	26,0%
<i>TURISMO</i>	2	0,3%
<i>GABINETE</i>	13	2,0%
<i>CODESG</i>	6	0,9%
<i>SAEG</i>	18	2,7%
QUESTÕES QUE ENVOLVERAM 2 OU MAIS SECRETARIAS AO MESMO TEMPO	42	6,3%
QUESTÕES FORA DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA PREFEITURA	9	1,4%

- 657 direcionamentos para os 9 registros improcedentes.

Weralice Alves da Cunha Correa
Ouvidora Geral do Município