

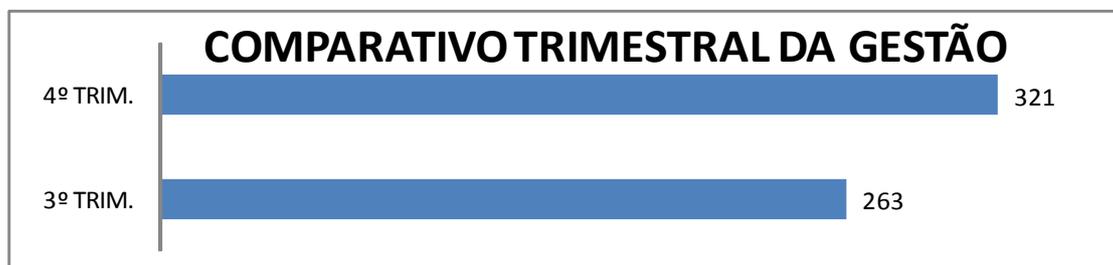


RELATÓRIO DO 2º SEMESTRE DE 2019

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

TOTAL DE 584 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL					
	3º TRIM.	%	4º TRIM.	%	TOTAL	%
SOLUCIONADOS	228	86,7%	194	60,4%	422	72,3%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	31	11,8%	125	38,9%	156	26,7%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	259	98,5%	319	99,4%	578	99,0%
IMPROCEDENTES	4	1,5%	2	0,6%	6	1,0%
TOTAL	263	100%	321	100%	584	100%



- Média do 4º Trimestre de 2019 = 107 Atendimentos/Mês

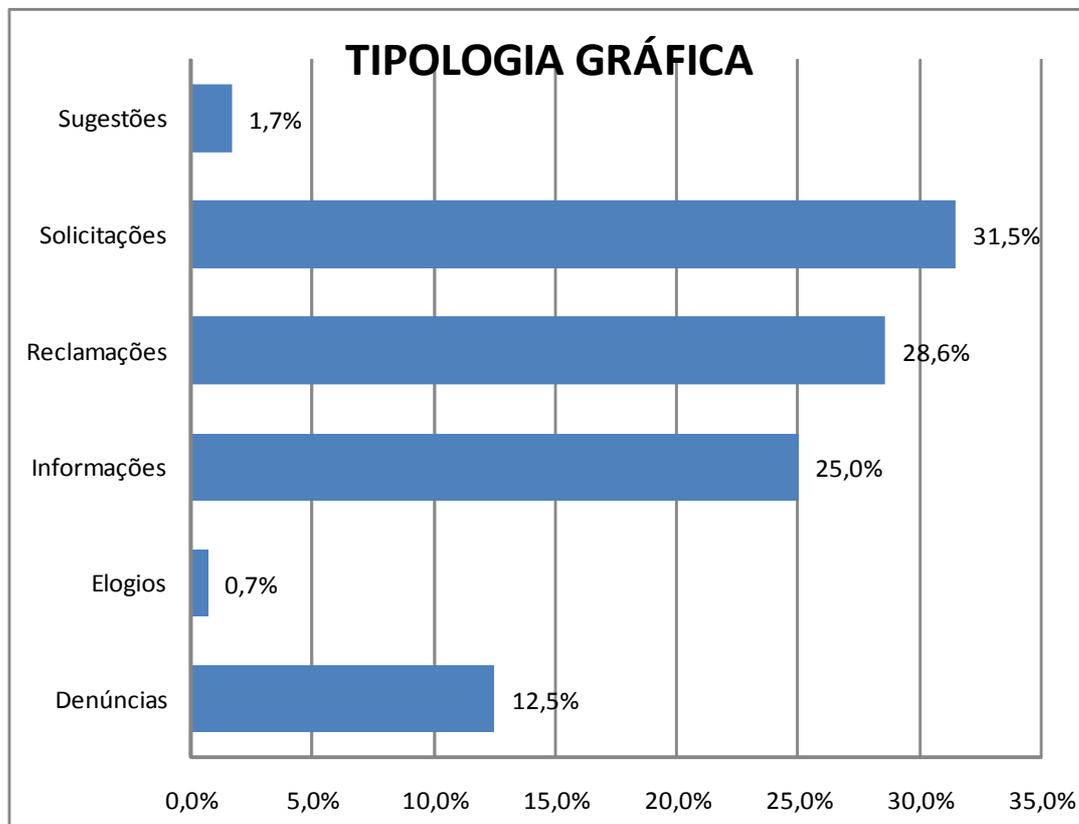
- Média do 3º Trimestre de 2019 = 87 Atendimentos/Mês



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

TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)

	QUADRO QUANTITATIVO	
Sugestões	10	1,7%
Solicitações	184	31,5%
Reclamações	167	28,6%
Informações	146	25,0%
Elogios	4	0,7%
Denúncias	73	12,5%
Total	584	100,0%

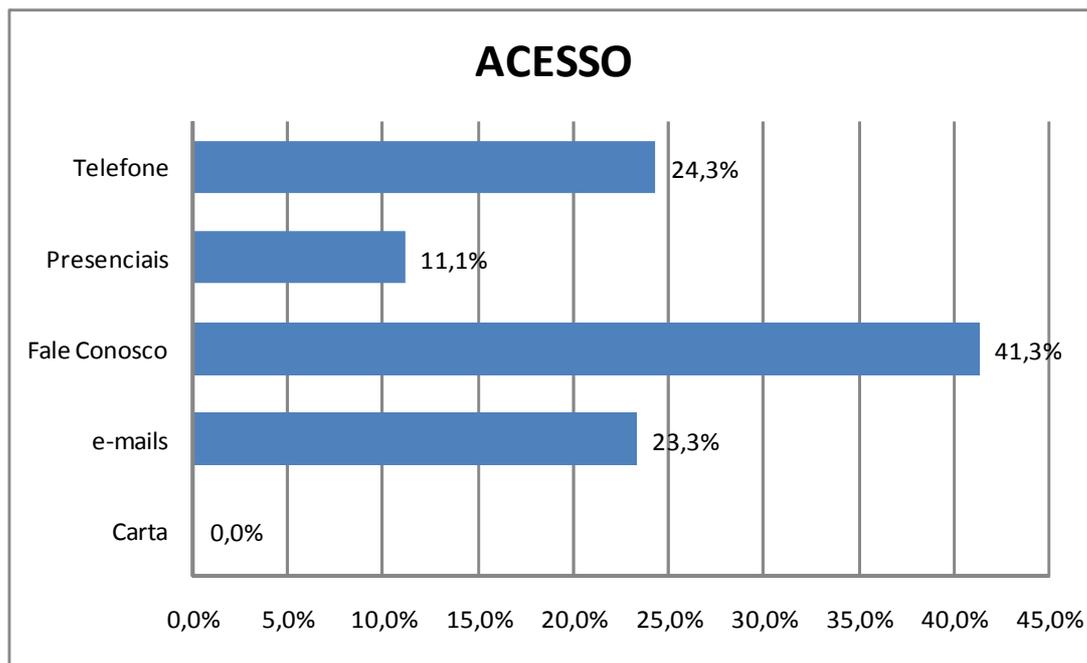




**Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá**
Ouvidoria Geral

VIAS DE ACESSO

QUADRO QUANTITATIVO		
Telefone	142	24,3%
Presenciais	65	11,1%
Fale Conosco	241	41,3%
e-mails	136	23,3%
Carta	0	0,0%
Total	584	100,0%





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

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

TOTAL DE 1250 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
178	140	112	88	82	66
14,2%	11,2%	9,0%	7,0%	6,6%	5,3%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
79	77	107	101	126	94
6,3%	6,2%	8,6%	8,1%	10,1%	7,5%

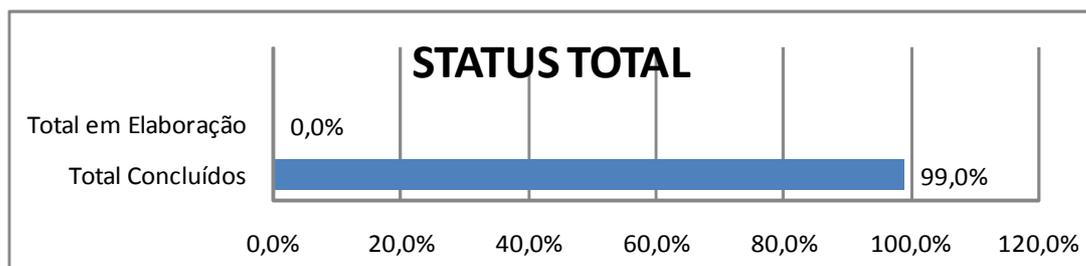
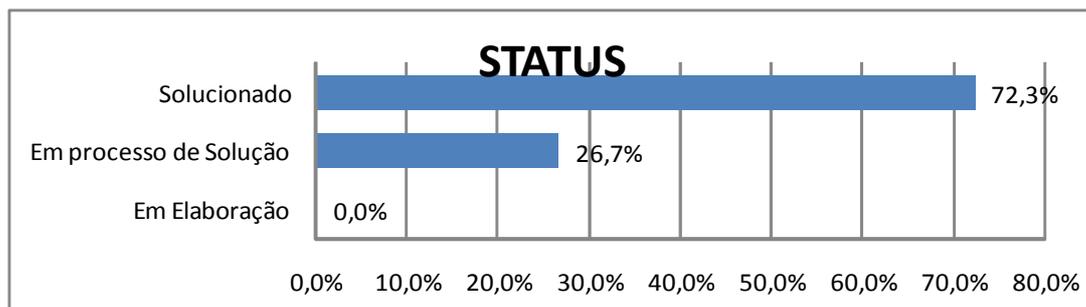


Prefeitura Municipal da Estância Turística de
Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

- **REGISTROS IMPROCEDENTES – 6**

- **REGISTROS PROCEDENTES – 578** – a seguir status dos registros válidos e seu respectivo percentual:

STATUS	TOTAL	PERCENTUAL
SOLUCIONADOS	422	72,3%
EM PROCESSO DE SOLUÇÃO	156	26,7%
EM ELABORAÇÃO	0	0,0%
TOTAL DE CONCLUÍDOS (SOLUCIONADOS + EM PROCESSO DE SOLUÇÃO)	578	99,0%
IMPROCEDENTES	6	1,0%
TOTAL GERAL	584	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 – 584	PERCENTUAL
<i>ADMINISTRAÇÃO</i>	38	6,5%
<i>AGRICULTURA</i>	7	1,2%
<i>ASSISTÊNCIA SOCIAL</i>	1	0,2%
<i>CULTURA</i>	2	0,3%
<i>EDUCAÇÃO</i>	34	5,8%
<i>ESPORTE</i>	4	0,7%
(3º) FAZENDA	57	9,8%
<i>GOVERNO</i>	2	0,3%
<i>IND. COMERC. E GESTÃO DE CONV.</i>	2	0,3%
<i>JUSTIÇA E CIDADANIA</i>	3	0,5%
<i>MEIO AMBIENTE</i>	42	7,2%
<i>OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS</i>	32	5,5%
<i>PLANEJAMENTO</i>	34	5,8%
(2º) SAÚDE	105	18,0%
(1º) SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	150	25,7%
<i>TURISMO</i>	2	0,3%
<i>GABINETE</i>	9	1,5%
<i>CODESG</i>	2	0,3%
<i>SAEG</i>	30	5,1%
QUESTÕES QUE ENVOLVERAM 2 OU MAIS SECRETARIAS AO MESMO TEMPO	22	3,8%
QUESTÕES FORA DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA PREFEITURA	6	1,0%

- 578 direcionamentos para os 6 registros improcedentes.

Weralice Alves da Cunha Correa
Ouvidora Geral do Município