



Ouvidoria Geral

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

(Relatório anual de 2020)

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO NO ANO DE 2020, PELA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

TOTAL DE 1886 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL										
	1º TRIM	%	2º TRIM	%	3º TRIM	%	4º TRIM	%	TOTAL	%
Atendimentos Finalizados	470	95,92	518	97,55	444	90,80	259	68,88	1691	89,66
Atendimentos Vencidos	20	4,08	13	2,45	45	9,20	114	30,32	192	10,18
Atendimentos no Prazo	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,80	3	0,16
Total	490	100,00	531	100,00	489	100,00	376	100,00	1886	100,00

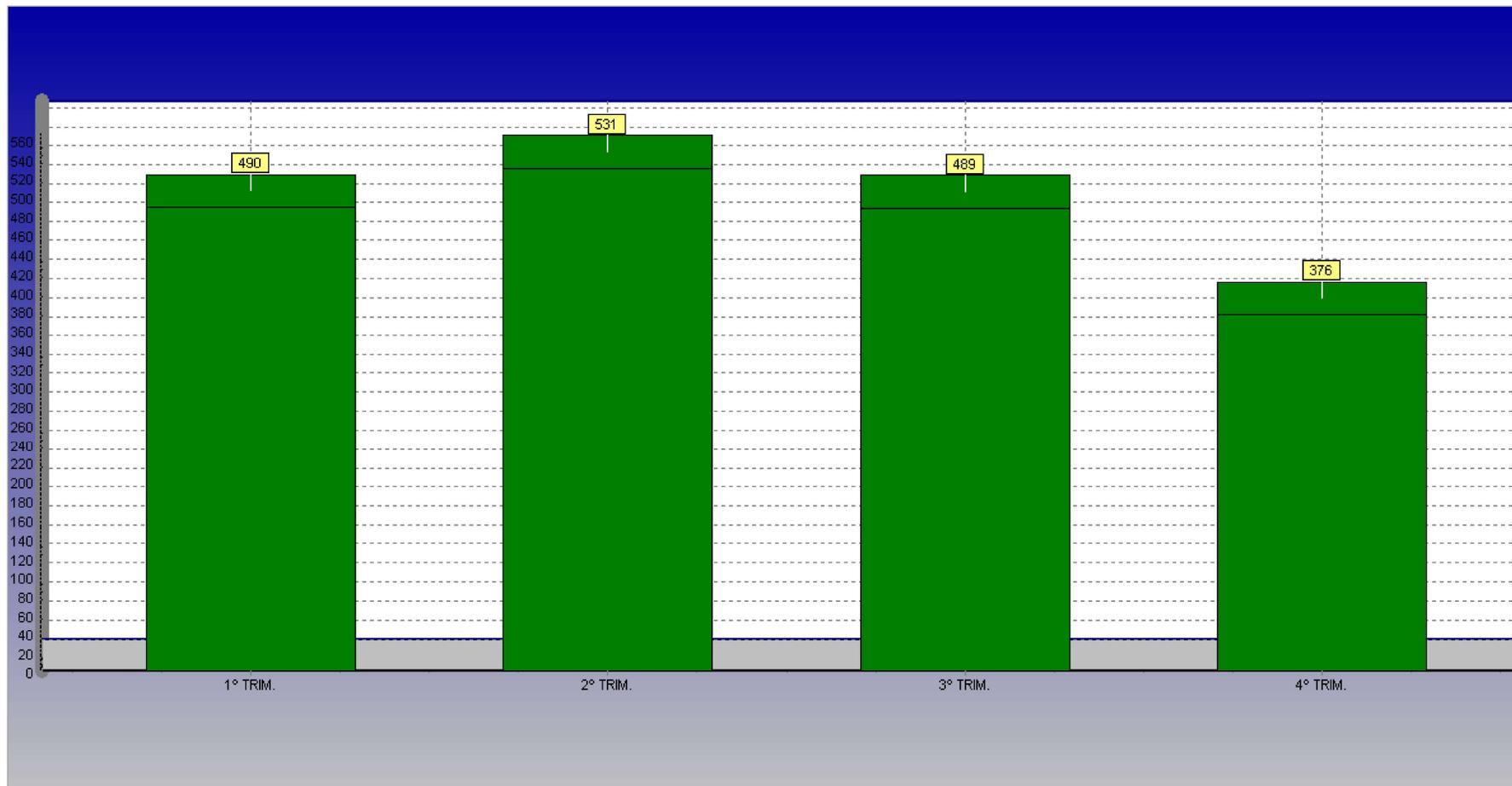
- Média do 4º Trimestre de 2020 = 125 Atendimentos/Mês

- Média do 3º Trimestre de 2020 = 163 Atendimentos/Mês

- Média do 2º Trimestre de 2020 = 177 Atendimentos/Mês

- Média do 1º Trimestre de 2020 = 163 Atendimentos/Mês

GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2020, PELA OUVIDORIA GERAL.

TOTAL DE 1886 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
160	164	166	179	187	165
8,48%	8,70%	8,80%	9,49%	9,92%	8,75%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
225	141	123	135	118	123
11,93%	7,48%	6,52%	7,16%	6,26%	6,52%

GUARATINGUETÁ , 22 DE JANEIRO DE 2021.



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

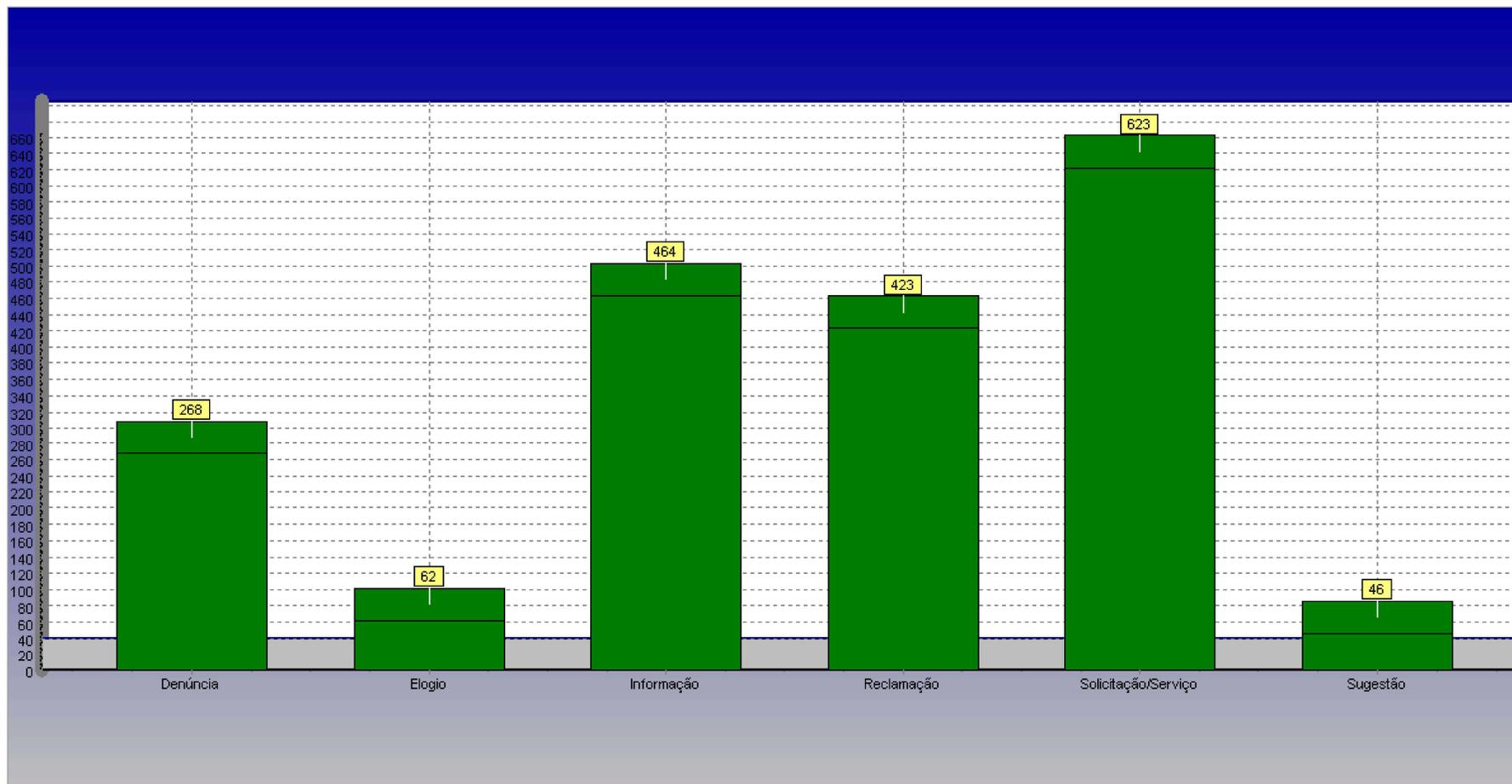
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2020)

	TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)	
	QUADRO QUANTITATIVO	
Denúncia	268	14%
Elogio	62	3%
Informação	464	25%
Reclamação	423	22%
Solicitação/Serviço	623	33%
Sugestão	46	2%
Total	1886	100%

GUARATINGUETÁ , 22 DE JANEIRO DE 2021.

GRÁFICO - TIPOLOGIA





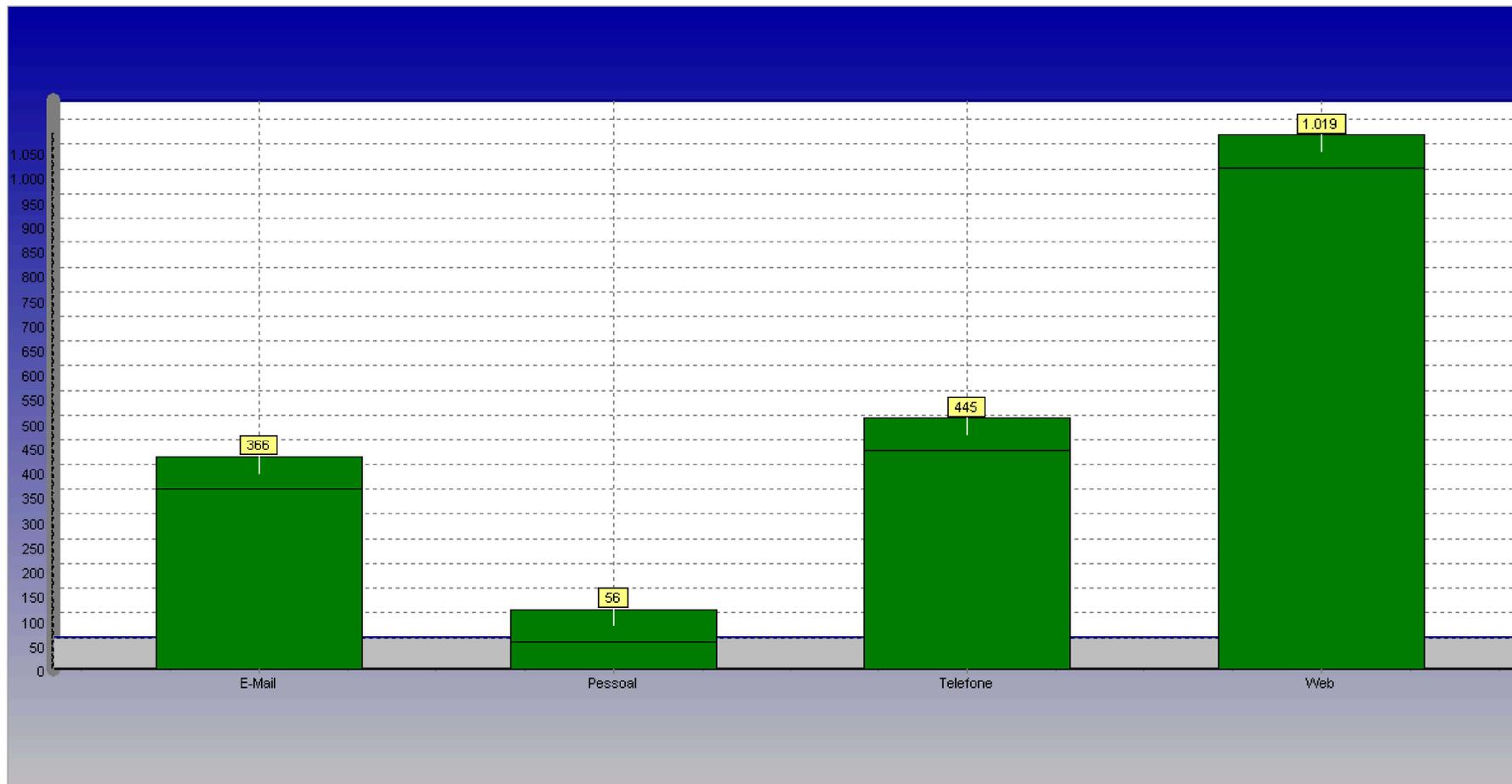
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2020)

VIAS DE ACESSO		
QUADRO QUANTITATIVO		
E-Mail	366	19%
Pessoal	56	3%
Telefone	445	24%
Web	1019	54%
Total	1886	100%

GUARATINGUETÁ , 22 DE JANEIRO DE 2021.

GRÁFICO - VIAS DE ACESSO





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

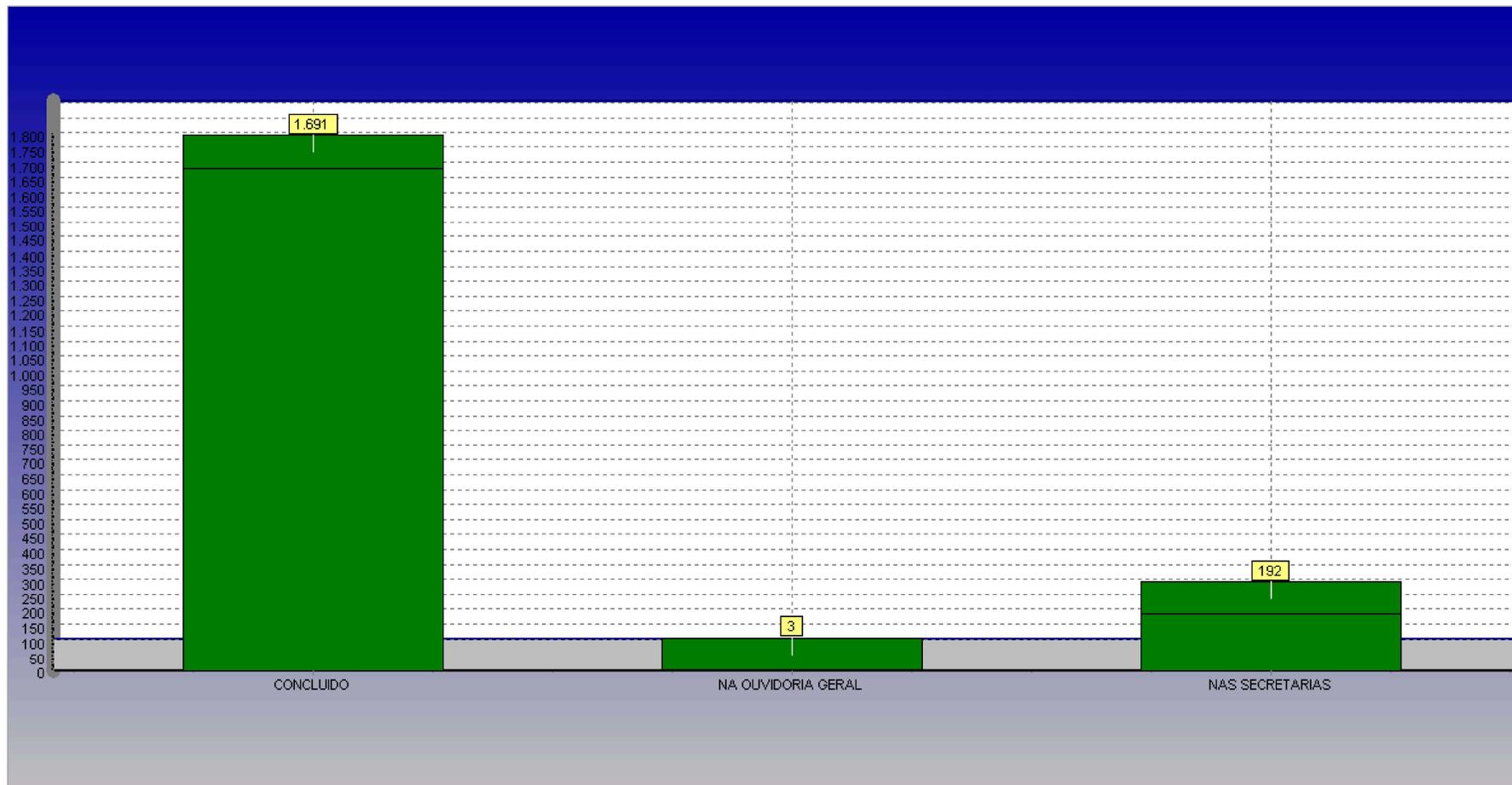
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2020)

	TRAMITAÇÃO	
	TOTAL	PERCENTUAL
NA OUVIDORIA	3	0,16%
NAS SECRETARIAS	192	10,18%
CONCLUÍDOS	1691	89,66%
TOTAL	1886	100,00%

GUARATINGUETÁ , 22 DE JANEIRO DE 2021

GRÁFICO - TRAMITAÇÃO





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2020)

	COMPARATIVO 2020																								TOTAL GERAL	
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%		
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	1	1%	0	0%	1	1%	2	1%	1	1%	1	1%	4	2%	1	1%	2	2%	0	0%	1	1%	1	1%	15	1%
Cia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá	11	7%	4	2%	11	7%	9	5%	6	3%	8	5%	12	5%	5	4%	5	4%	9	7%	7	6%	8	7%	95	5%
DEFESA CIVIL	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	1%	2	1%	0	0%	2	1%	1	1%	4	3%	0	0%	1	1%	13	1%
GABINETE DO PREFEITO	1	1%	2	1%	7	4%	8	4%	15	8%	12	7%	13	6%	9	6%	2	2%	2	1%	0	0%	2	2%	73	4%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	1	1%	0	0%	1	1%	1	1%	3	2%	1	1%	6	3%	1	1%	0	0%	2	1%	1	1%	0	0%	17	1%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	6	4%	8	5%	12	7%	11	6%	12	6%	11	7%	21	9%	6	4%	2	2%	7	5%	4	3%	3	2%	103	5%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	4	3%	3	2%	1	1%	3	2%	1	1%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	15	1%
SECRETARIA DA FAZENDA	26	16%	25	15%	23	14%	27	15%	36	19%	31	19%	25	11%	20	14%	17	14%	20	15%	13	11%	5	4%	268	14%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	0	0%	1	1%	2	1%	1	1%	3	2%	1	1%	2	1%	6	4%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	18	1%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	5	3%	0	0%	5	3%	10	6%	8	4%	6	4%	4	2%	6	4%	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	47	2%
SECRETARIA DE CULTURA	2	1%	0	0%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	8	0%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	3	2%	5	3%	1	1%	7	4%	12	6%	7	4%	8	4%	1	1%	1	1%	3	2%	2	2%	2	2%	52	3%
SECRETARIA DE ESPORTES	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	1	1%	2	1%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	8	0%
SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA	0	0%	0	0%	2	1%	2	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	0%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	2	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	8	0%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	11	7%	26	16%	7	4%	9	5%	6	3%	12	7%	14	6%	5	4%	8	7%	4	3%	7	6%	12	10%	121	6%



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2020)

	COMPARATIVO 2020																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	7	4%	6	4%	13	8%	3	2%	13	7%	10	6%	25	11%	9	6%	11	9%	14	10%	14	12	9	7%	134	7%
SECRETARIA DE SAÚDE	26	16%	24	15%	44	27%	40	22	32	17%	23	14%	38	17%	25	18%	27	22%	25	19%	25	21	33	27%	362	19%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	44	28%	38	23%	32	19%	26	15	16	9%	31	19%	36	16%	33	23%	34	28%	32	24%	34	29	25	20%	381	20%
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	2	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	5	0%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	9	6%	21	13%	2	1%	16	9%	17	9%	7	4%	12	5%	9	6%	7	6%	10	7%	10	8%	17	14%	137	7%
	160		164		166		179		187		165		225		141		123		135		118		123		1886	

GUARATINGUETÁ , 22 DE JANEIRO DE 2021.