



# Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Relatório do 1º semestre de 2021)

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

## TOTAL DE 1032 REGISTROS

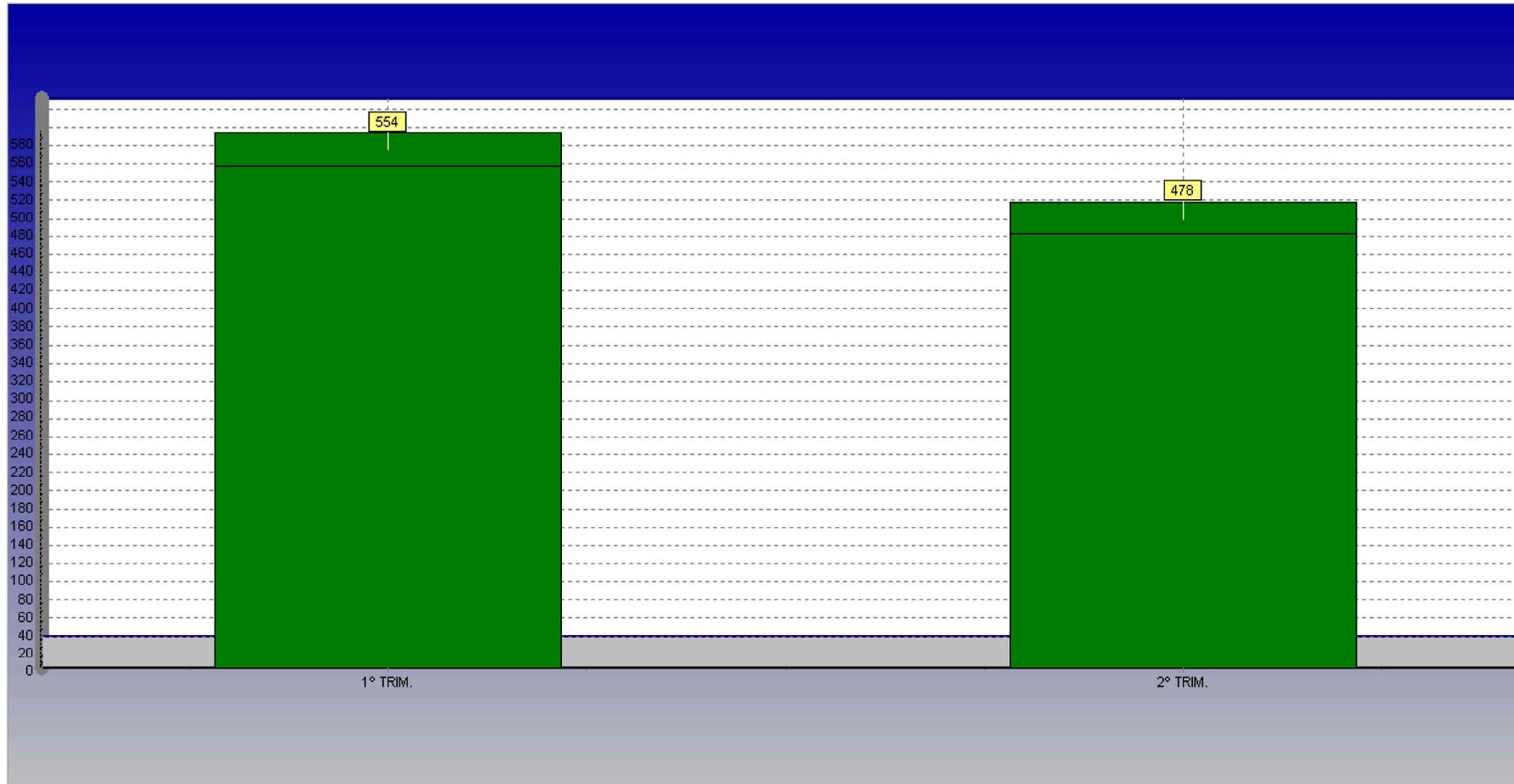
### QUADRO COMPARATIVO DOS MESES

	1º TRIM	%	2º TRIM	%	TOTAL	%
Atendimentos Finalizados	502	90,61	422	88,28	924	89,53
Atendimentos Vencidos	52	9,39	54	11,30	106	10,27
Atendimentos no Prazo	0	0,00	2	0,42	2	0,19
Total	554	100,00	478	100,00	1032	100,00

- Média do 1º Trimestre de 2021 = 184 Atendimentos/Mês

- Média do 2º Trimestre de 2021 = 159 Atendimentos/Mês

### GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL





# Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

## Ouvidoria Geral

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2021, PELA OUVIDORIA GERAL.

### TOTAL DE 1032 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>
189	165	200	145	161	172
18,31%	15,99%	19,38%	14,05%	15,60%	16,67%
<b>JUL.</b>	<b>AGO.</b>	<b>SET.</b>	<b>OUT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DEZ.</b>
0	0	0	0	0	0
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

GUARATINGUETÁ , 28 DE JULHO DE 2021.



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

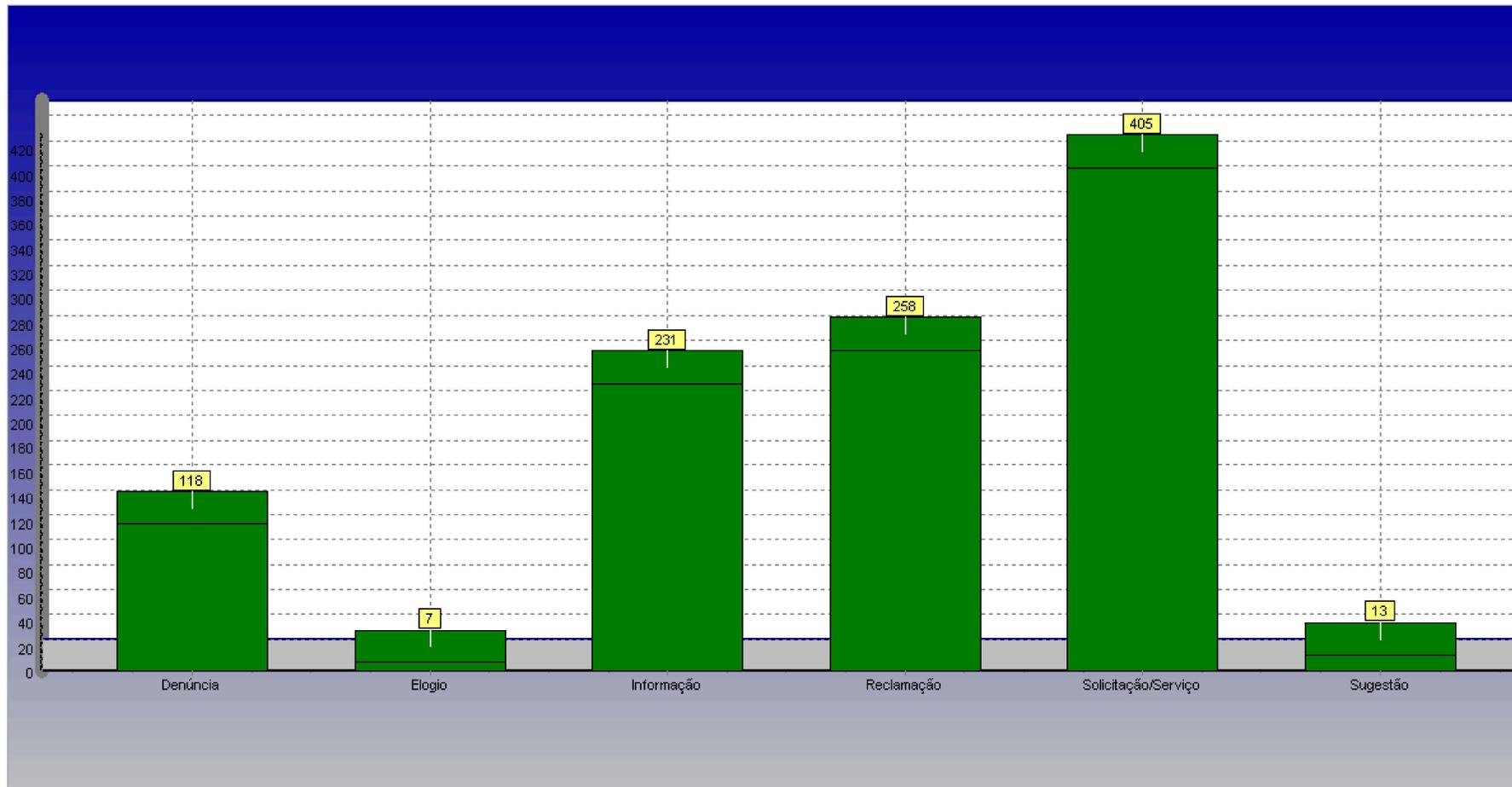
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2021)

	<b>TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)</b>	
	<b>QUADRO QUANTITATIVO</b>	
<b>Denúncia</b>	<b>118</b>	<b>11%</b>
<b>Elogio</b>	<b>7</b>	<b>1%</b>
<b>Informação</b>	<b>231</b>	<b>22%</b>
<b>Reclamação</b>	<b>258</b>	<b>25%</b>
<b>Solicitação/Serviço</b>	<b>405</b>	<b>39%</b>
<b>Sugestão</b>	<b>13</b>	<b>1%</b>
<b>Total</b>	<b>1032</b>	<b>100%</b>

GUARATINGUETÁ , 28 DE JULHO DE 2021.

### GRÁFICO - TIPOLOGIA





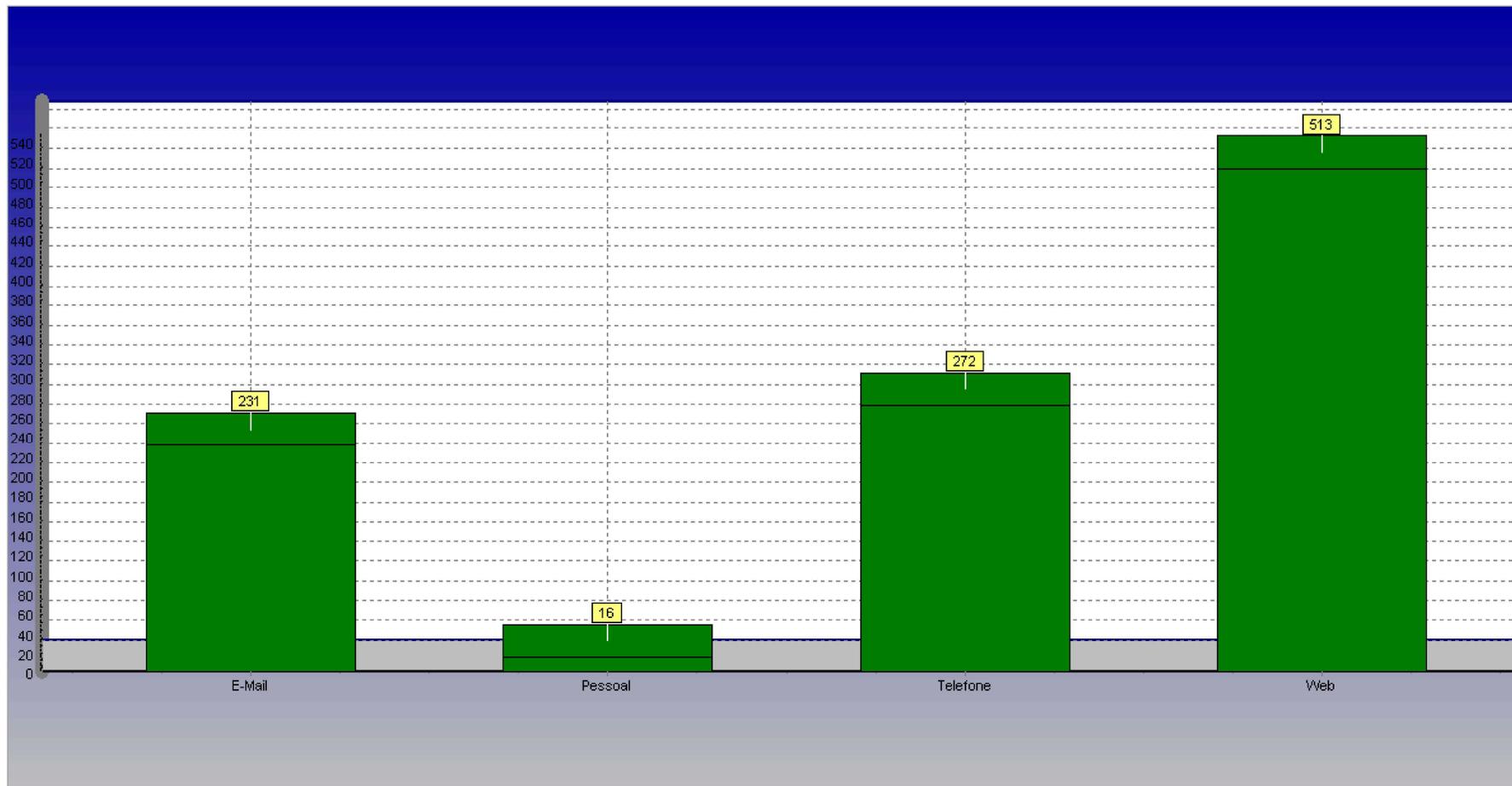
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2021)

<b>VIAS DE ACESSO</b>		
QUADRO QUANTITATIVO		
<b>E-Mail</b>	<b>231</b>	<b>22%</b>
<b>Pessoal</b>	<b>16</b>	<b>2%</b>
<b>Telefone</b>	<b>272</b>	<b>26%</b>
<b>Web</b>	<b>513</b>	<b>50%</b>
<b>Total</b>	<b>1032</b>	<b>100%</b>

GUARATINGUETÁ , 28 DE JULHO DE 2021.

### GRÁFICO - VIAS DE ACESSO





# Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

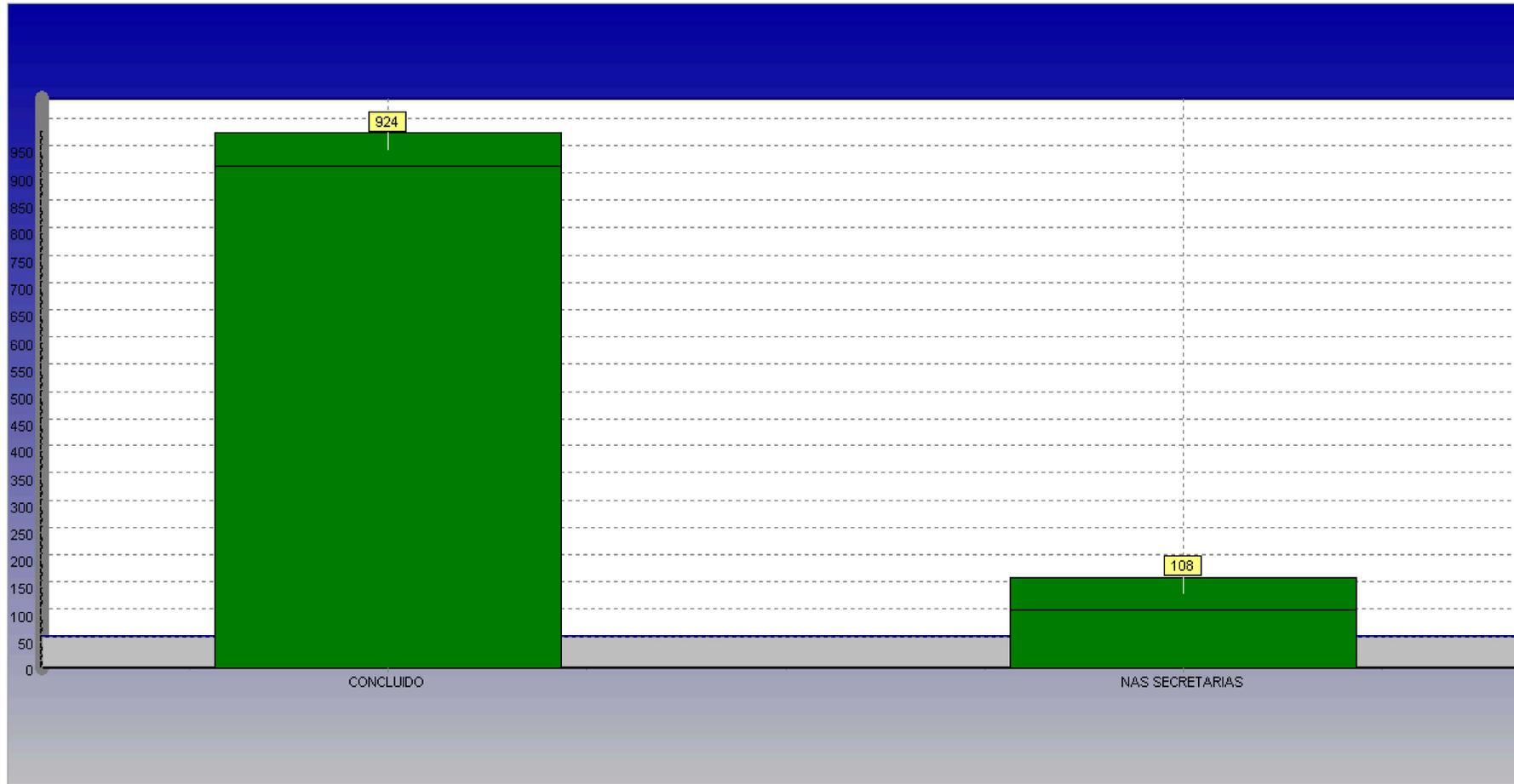
## Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2021)

	<b>TRAMITAÇÃO</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>PERCENTUAL</b>
<b>NA OUVIDORIA</b>	0	0,00%
<b>NAS SECRETARIAS</b>	108	10,47%
<b>CONCLUÍDOS</b>	924	89,53%
<b>TOTAL</b>	<b>1032</b>	<b>100,00%</b>

GUARATINGUETÁ , 28 DE JULHO DE 2021

### GRÁFICO - TRAMITAÇÃO





# Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

## Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2021)

	COMPARATIVO 2021																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	3	2%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%
Cia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá	12	6%	4	2%	7	4%	6	4%	6	4%	6	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	41	4%
DEFESA CIVIL	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GABINETE DO PREFEITO	4	2%	2	1%	1	1%	2	1%	1	1%	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	1%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	3	2%	0	0%	1	1%	4	3%	3	2%	4	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	1%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	4	2%	11	7%	5	3%	2	1%	1	1%	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	26	3%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	4	2%	0	0%	0	0%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1%
SECRETARIA DA FAZENDA	29	15%	38	23%	43	22%	26	18%	22	14%	35	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	193	19%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	1	1%	0	0%	2	1%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	1%	1	1%	4	2%	4	3%	2	1%	5	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	17	2%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%
SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	1	1%	0	0%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	21	11%	15	9%	10	5%	13	9%	9	6%	7	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	75	7%
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	20	11%	14	8%	17	9%	12	8%	16	10%	20	12%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	99	10%



# Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

## Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2021)

	COMPARATIVO 2021																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
SECRETARIA DE SAÚDE	30	16%	44	27%	50	25%	24	17%	43	27%	49	28%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	240	23%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	32	17%	30	18%	44	22%	36	25%	41	25%	27	16%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	210	20%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	18	10%	6	4%	14	7%	10	7%	10	6%	10	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	68	7%
	<b>189</b>		<b>165</b>		<b>200</b>		<b>145</b>		<b>161</b>		<b>172</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1032</b>	

GUARATINGUETÁ , 28 DE JULHO DE 2021.