



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Relatório do 1º semestre de 2022)

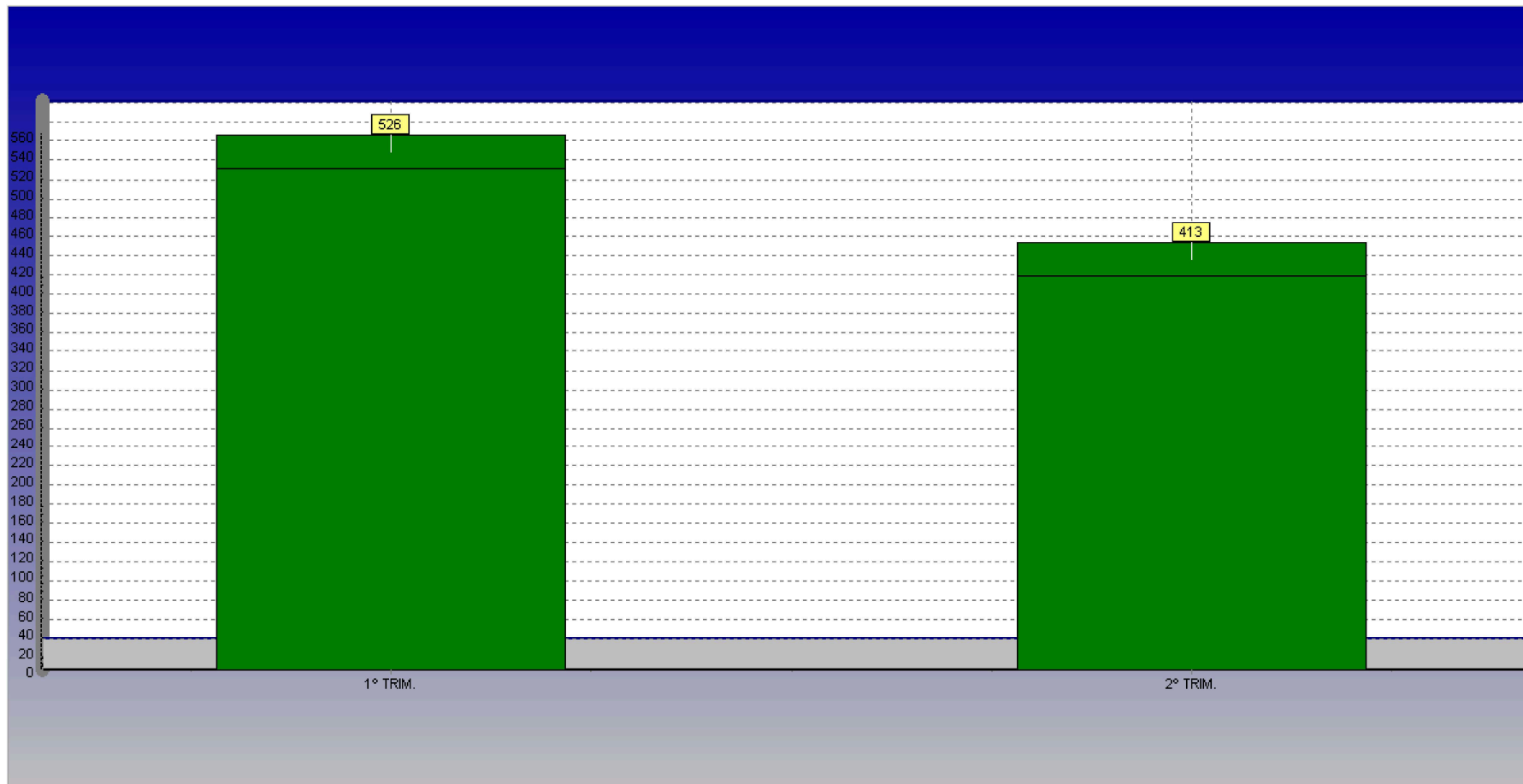
Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS MESES DE JANEIRO A JUNHO, PELA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

TOTAL DE 939 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
	1º TRIM	%	2º TRIM	%	TOTAL	%
Atendimentos Finalizados	462	87,83	345	83,54	807	85,94
Atendimentos Vencidos	64	12,17	61	14,77	125	13,31
Atendimentos no Prazo	0	0,00	7	1,69	7	0,75
Total	526	100,00	413	100,00	939	100,00

- Média do 1º Trimestre de 2022 = 175 Atendimentos/Mês

- Média do 2º Trimestre de 2022 = 137 Atendimentos/Mês

GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2022, PELA OUVIDORIA GERAL.

TOTAL DE 939 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
215	184	127	142	143	128
22,90%	19,60%	13,53%	15,12%	15,23%	13,63%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
0	0	0	0	0	0
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

GUARATINGUETÁ , 19 DE JULHO DE 2022.



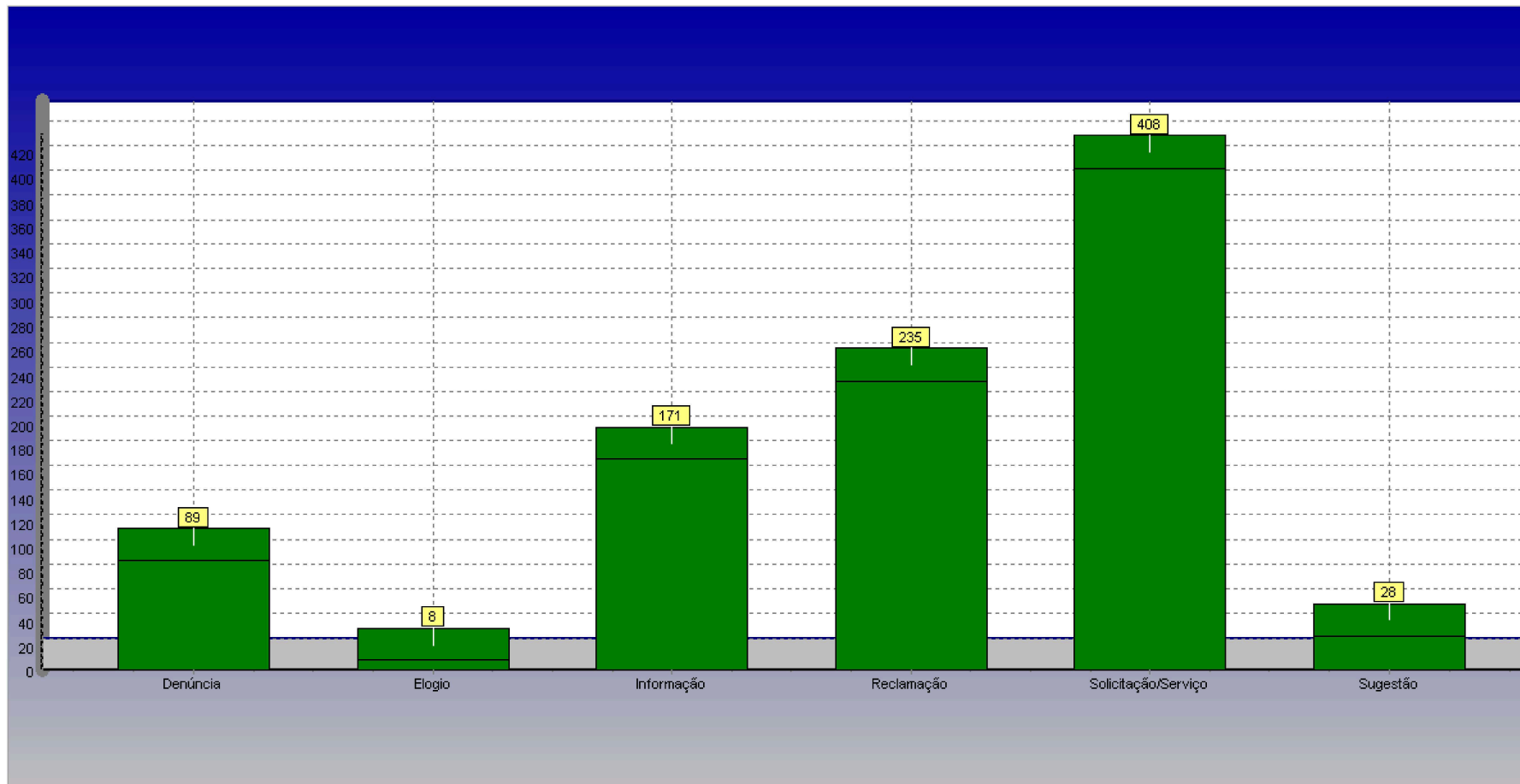
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)	
	QUADRO QUANTITATIVO	
Denúncia	89	9%
Elogio	8	1%
Informação	171	18%
Reclamação	235	25%
Solicitação/Serviço	408	43%
Sugestão	28	3%
Total	939	100%

GUARATINGUETÁ , 19 DE JULHO DE 2022.

GRÁFICO - TIPOLOGIA

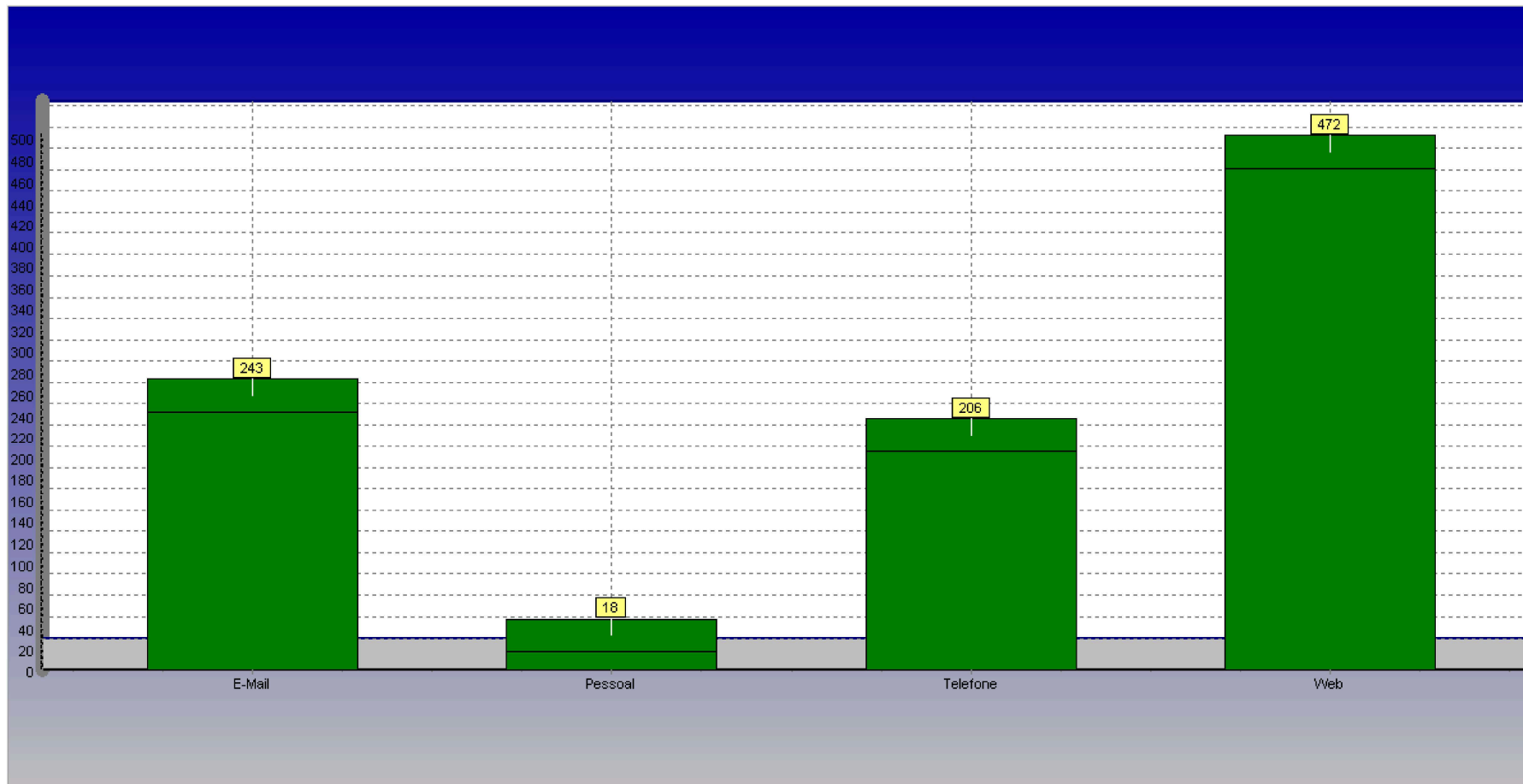


Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	VIAS DE ACESSO	
	QUADRO QUANTITATIVO	
E-Mail	243	26%
Pessoal	18	2%
Telefone	206	22%
Web	472	50%
Total	939	100%

GUARATINGUETÁ , 19 DE JULHO DE 2022.

GRÁFICO - VIAS DE ACESSO



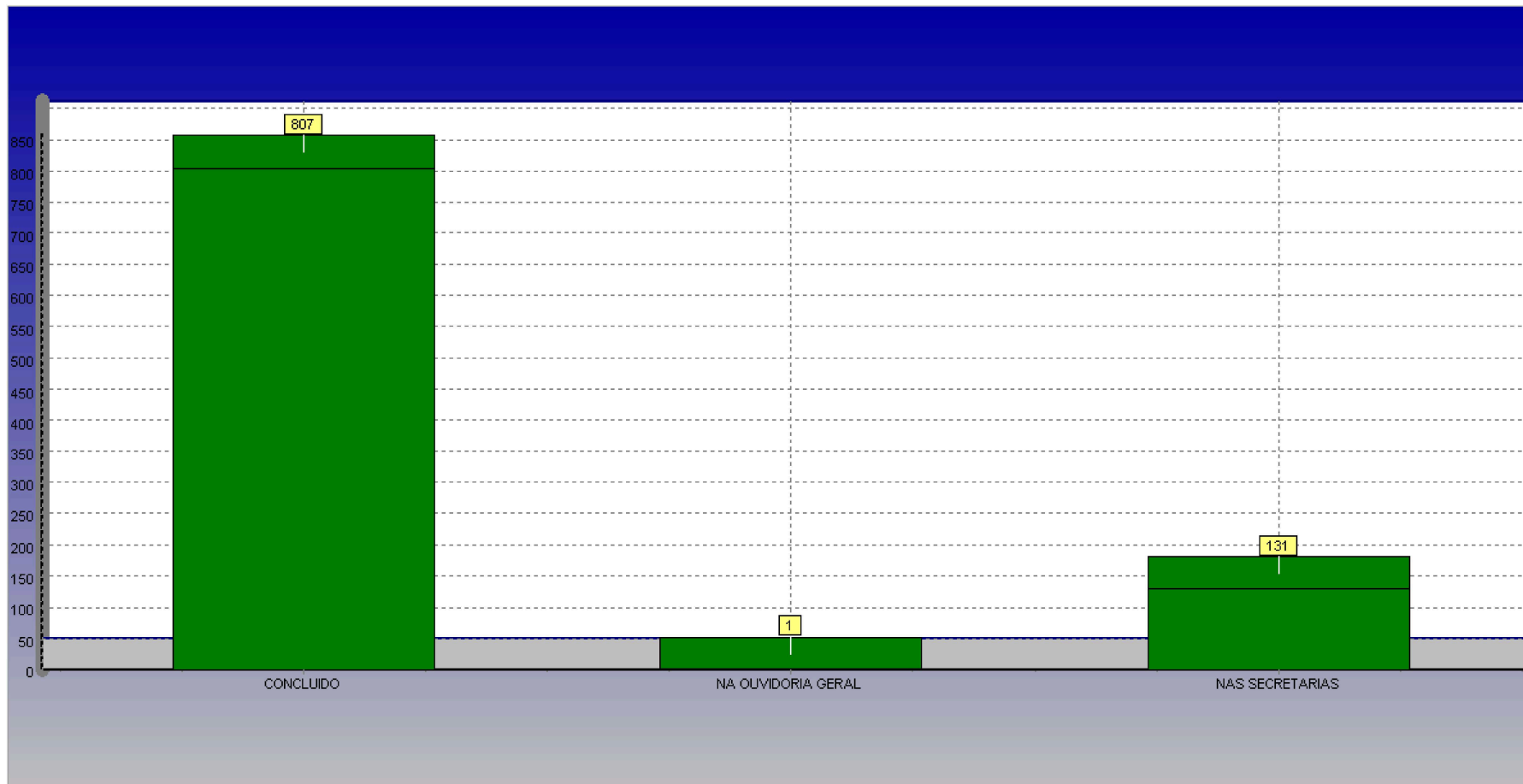
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	TRAMITAÇÃO	
	TOTAL	PERCENTUAL
NA OUVIDORIA	1	0,11%
NAS SECRETARIAS	131	13,95%
CONCLUÍDOS	807	85,94%
TOTAL	939	100,00%

GUARATINGUETÁ , 19 DE JULHO DE 2022

GRÁFICO - TRAMITAÇÃO



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	COMPARATIVO 2022																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
Cia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá	10	5%	7	4%	8	6%	6	4%	3	2%	9	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	43	5%
DEFESA CIVIL	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GABINETE DO PREFEITO	3	1%	2	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	2	1%	3	2%	2	2%	1	1%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	1%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	5	2%	4	2%	6	5%	7	5%	7	5%	6	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	35	4%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	1	0%	2	1%	2	2%	4	3%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	1%
SECRETARIA DA FAZENDA	34	16%	23	13%	19	15%	15	11%	29	20%	21	16%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	141	15%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	1	0%	1	1%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	2	1%	8	4%	3	2%	1	1%	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	2%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	6	3%	6	3%	2	2%	3	2%	5	3%	5	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	27	3%
SECRETARIA DE ESPORTES	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	5	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1%
SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	16	7%	18	10%	10	8%	10	7%	11	8%	8	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	73	8%



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	COMPARATIVO 2022																											
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL			
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	12	6%	12	7%	12	9%	2	1%	6	4%	6	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	50	5%		
SECRETARIA DE SAÚDE	40	19%	30	16%	22	17%	16	11%	17	12%	21	16%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	146	16%		
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	64	30%	49	27%	25	20%	55	39%	48	34%	39	30%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	280	30%		
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%		
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	16	7%	15	8%	12	9%	18	13%	12	8%	6	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	79	8%		
	215		184		127		142		143		128		0		0		0		0		0		0		939			

GUARATINGUETÁ , 19 DE JULHO DE 2022.