



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Relatório do 1º semestre de 2023)

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

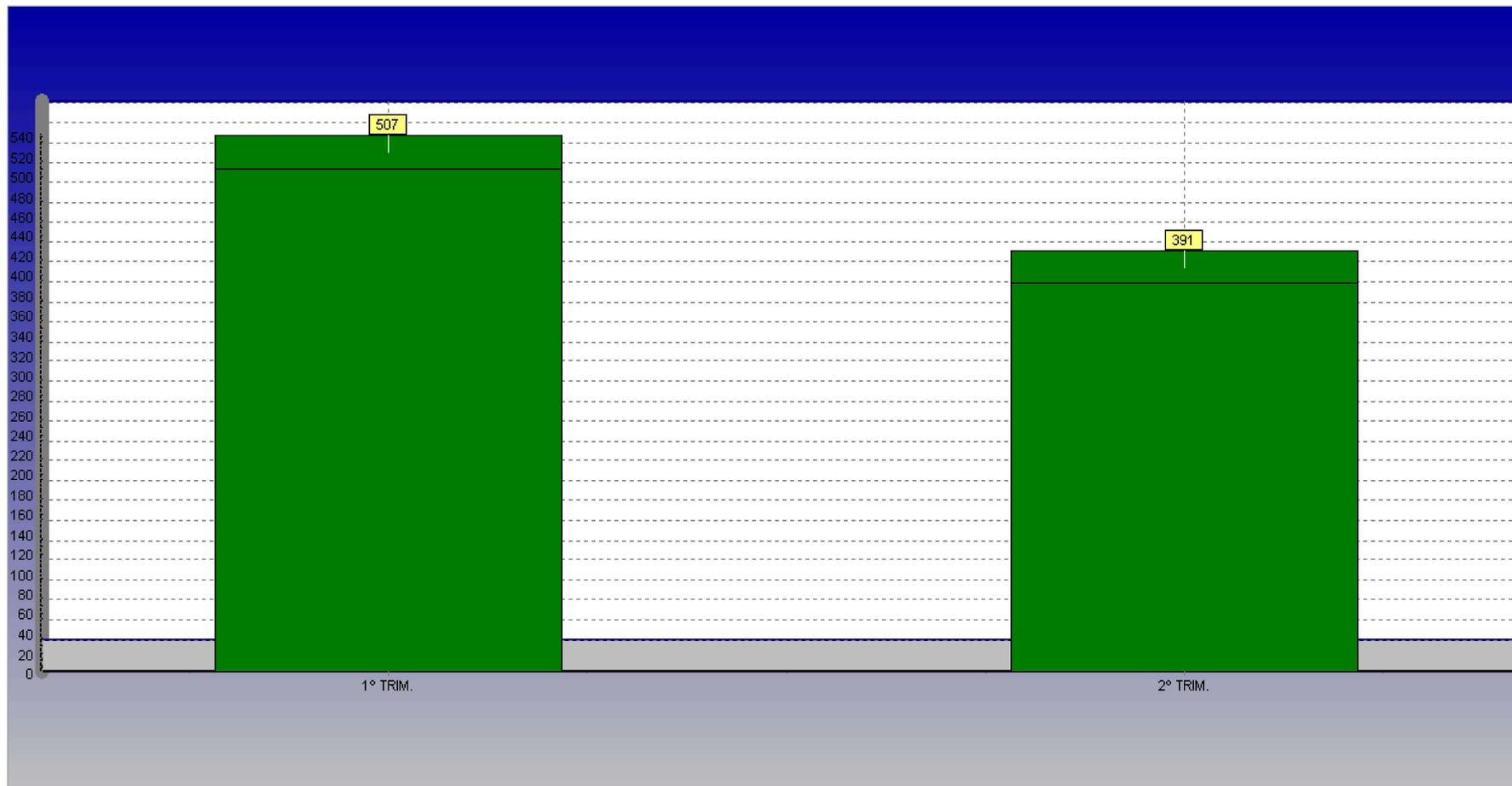
TOTAL DE 898 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
	1º TRIM	%	2º TRIM	%	TOTAL	%
Atendimentos Finalizados	375	73,96	244	62,40	619	68,93
Atendimentos Vencidos	132	26,04	130	33,25	262	29,18
Atendimentos no Prazo	0	0,00	17	4,35	17	1,89
Total	507	100,00	391	100,00	898	100,00

- Média do 1º Trimestre de 2023 = 169 Atendimentos/Mês

- Média do 2º Trimestre de 2023 = 130 Atendimentos/Mês

GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2023, PELA OUVIDORIA GERAL.

TOTAL DE 898 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
195	143	169	129	142	120
21,71%	15,92%	18,82%	14,37%	15,81%	13,36%
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 , 21 DE JULHO DE 2023.



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

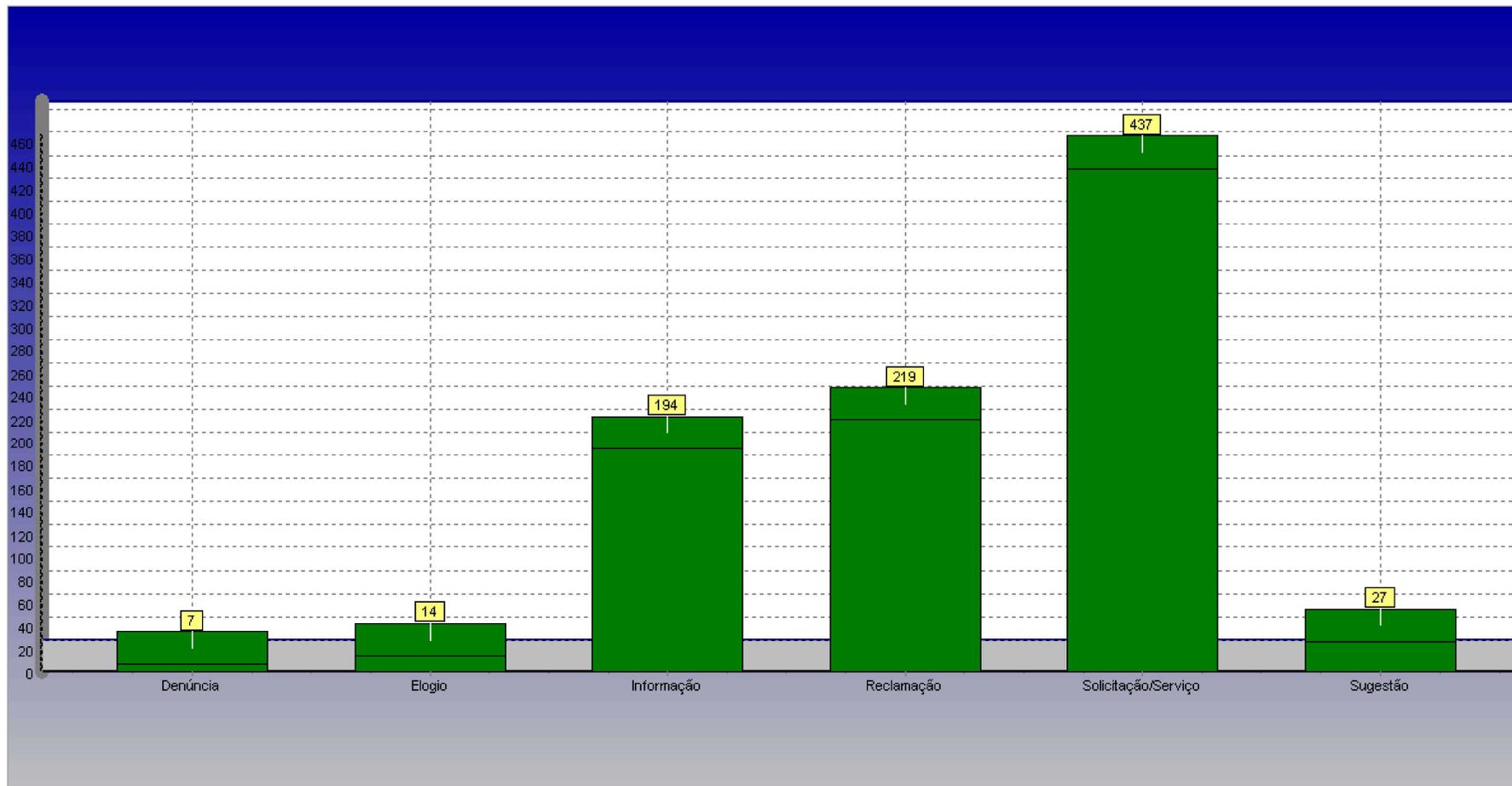
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2023)

	TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)	
	QUADRO QUANTITATIVO	
Denúncia	7	1%
Elogio	14	2%
Informação	194	22%
Reclamação	219	24%
Solicitação/Serviço	437	49%
Sugestão	27	3%
Total	898	100%

GUARATINGUETÁ , 21 DE JULHO DE 2023.

GRÁFICO - TIPOLOGIA





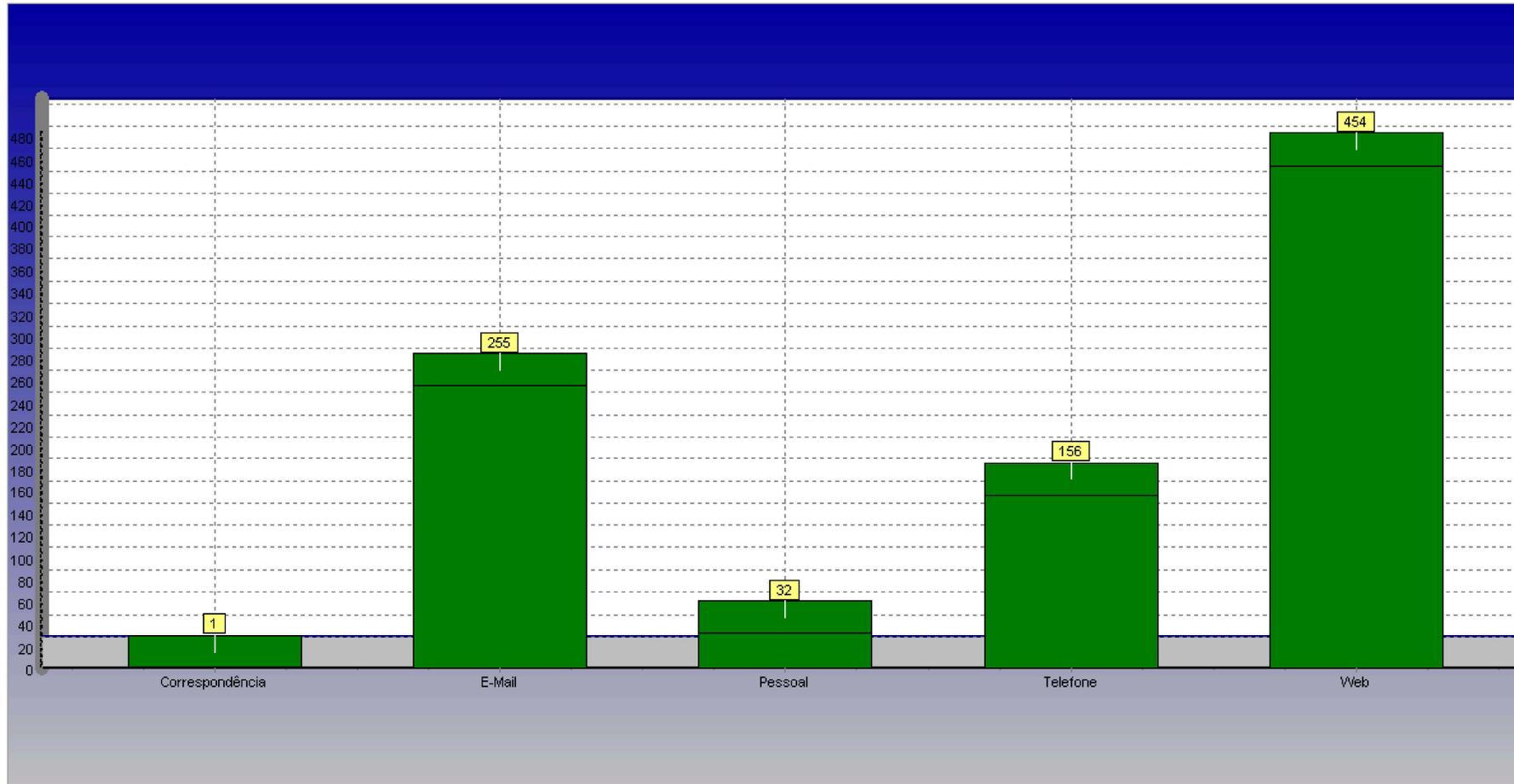
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2023)

VIAS DE ACESSO		
QUADRO QUANTITATIVO		
Correspondência	1	0%
E-Mail	255	28%
Pessoal	32	4%
Telefone	156	17%
Web	454	51%
Total	898	100%

GUARATINGUETÁ , 21 DE JULHO DE 2023.

GRÁFICO - VIAS DE ACESSO





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

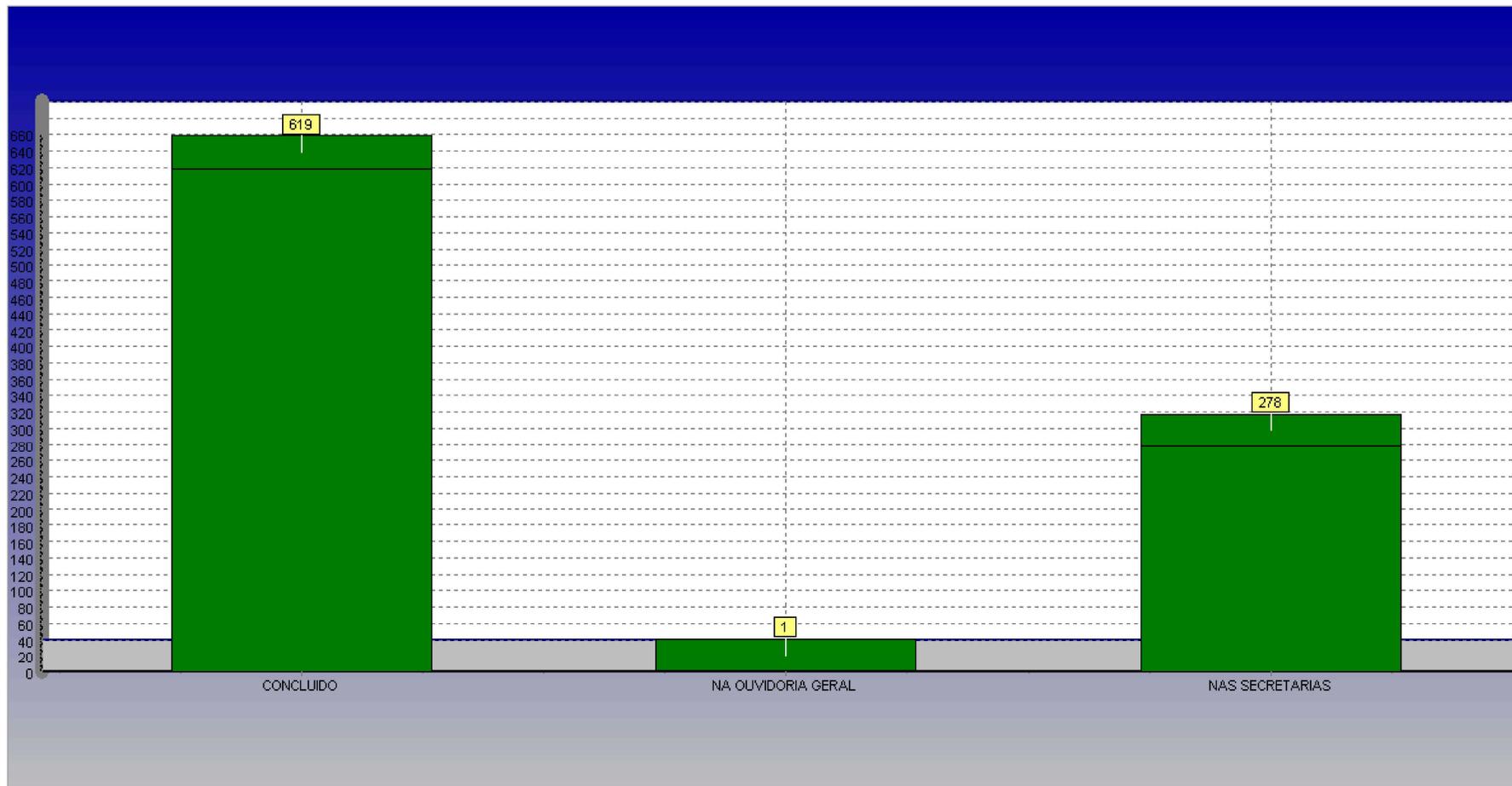
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2023)

	TRAMITAÇÃO	
	TOTAL	PERCENTUAL
NA OUVIDORIA	1	0,11%
NAS SECRETARIAS	278	30,96%
CONCLUÍDOS	619	68,93%
TOTAL	898	100,00%

GUARATINGUETÁ , 21 DE JULHO DE 2023

GRÁFICO - TRAMITAÇÃO





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2023)

	COMPARATIVO 2023																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	2	1%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	8	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	1%
Cia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá	17	9%	9	6%	6	4%	5	4%	11	8%	7	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	55	6%
DEFESA CIVIL	0	0%	3	2%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
GABINETE DO PREFEITO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	4	2%	0	0%	3	2%	3	2%	1	1%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	1%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	7	4%	7	5%	10	6%	5	4%	11	8%	6	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	46	5%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	4	2%	1	1%	1	1%	5	4%	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	1%
SECRETARIA DA FAZENDA	37	19%	20	14%	20	12%	18	14%	28	20%	14	12%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	137	15%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	5	3%	2	1%	4	2%	0	0%	1	1%	4	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	2%
SECRETARIA DE CULTURA	0	0%	1	1%	3	2%	1	1%	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	1%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	2	1%	6	4%	12	7%	6	5%	6	4%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	34	4%
SECRETARIA DE ESPORTES	2	1%	0	0%	0	0%	3	2%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	1%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	17	9%	26	18%	22	13%	19	15%	18	13%	17	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	119	13%
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	3	2%	4	3%	10	6%	11	9%	3	2%	9	8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	4%



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2023)

	COMPARATIVO 2023																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
SECRETARIA DE SAÚDE	19	10%	20	14%	21	12%	9	7%	14	10%	16	13%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	99	11%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	60	31%	37	26%	42	25%	34	26%	31	22%	25	21%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	229	26%
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	14	7%	5	3%	11	7%	9	7%	10	7%	6	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	55	6%
	195		143		169		129		142		120		0		0		0		0		0		0		898	

GUARATINGUETÁ , 21 DE JULHO DE 2023.