



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Relatório do 1º semestre de 2024)

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

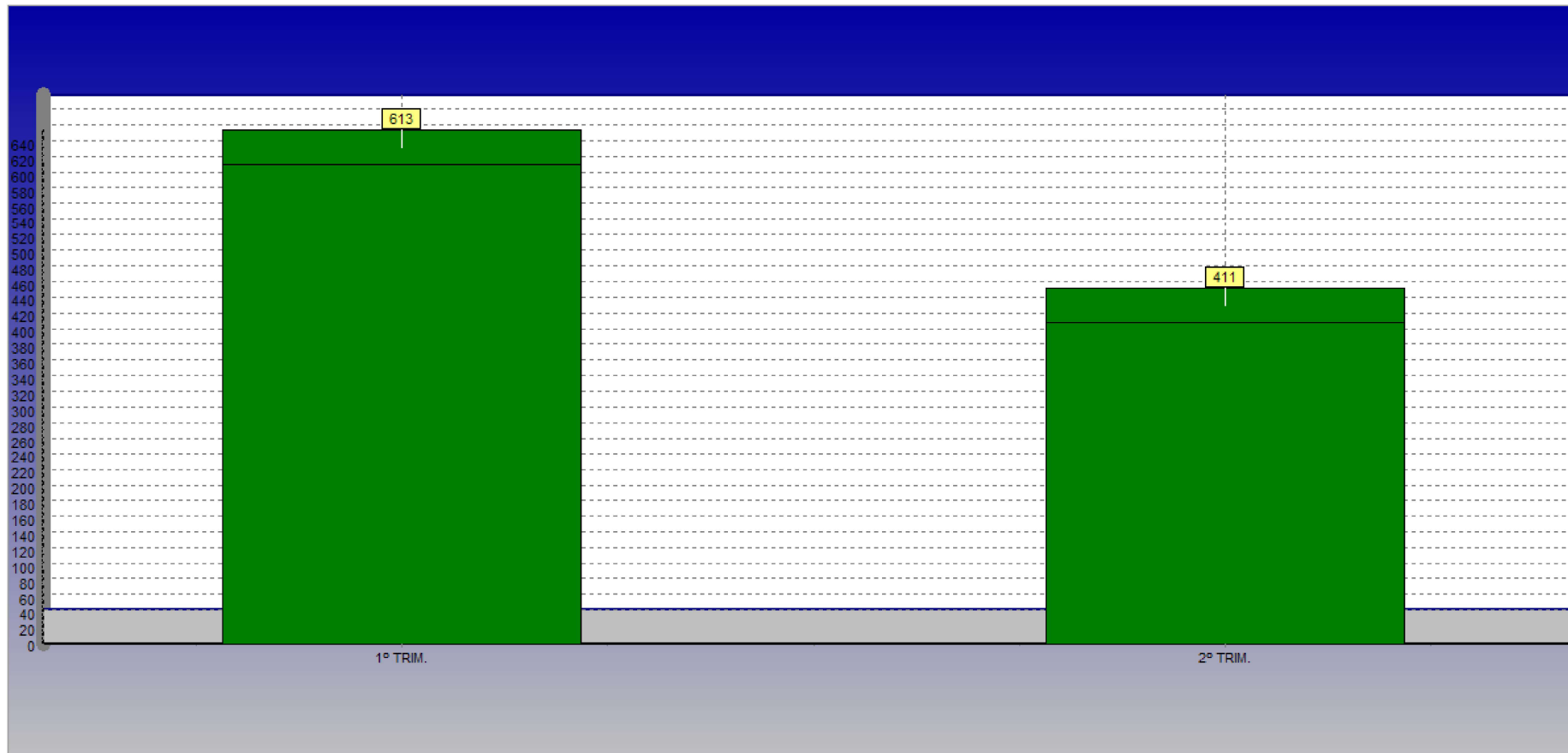
TOTAL DE 1024 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
	1º TRIM	%	2º TRIM	%	TOTAL	%
Atendimentos no Prazo	0	0,00	25	6,08	25	2,44
Atendimentos Vencidos	112	18,27	103	25,06	215	21,00
Atendimentos Finalizados	501	81,73	283	68,86	784	76,56
Total	613	0,00	411	100,00	1024	100,00

- Média do 1º Trimestre de 2024 = 204 Atendimentos/Mês

- Média do 2º Trimestre de 2024 = 137 Atendimentos/Mês

GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL - 1ºSEM





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2024, PELA OUVIDORIA GERAL.

TOTAL DE 1024 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
220	194	199	187	119	105
21,48%	18,95%	19,43%	18,26%	11,62%	10,25%
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 , 11 DE JULHO DE 2024.



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

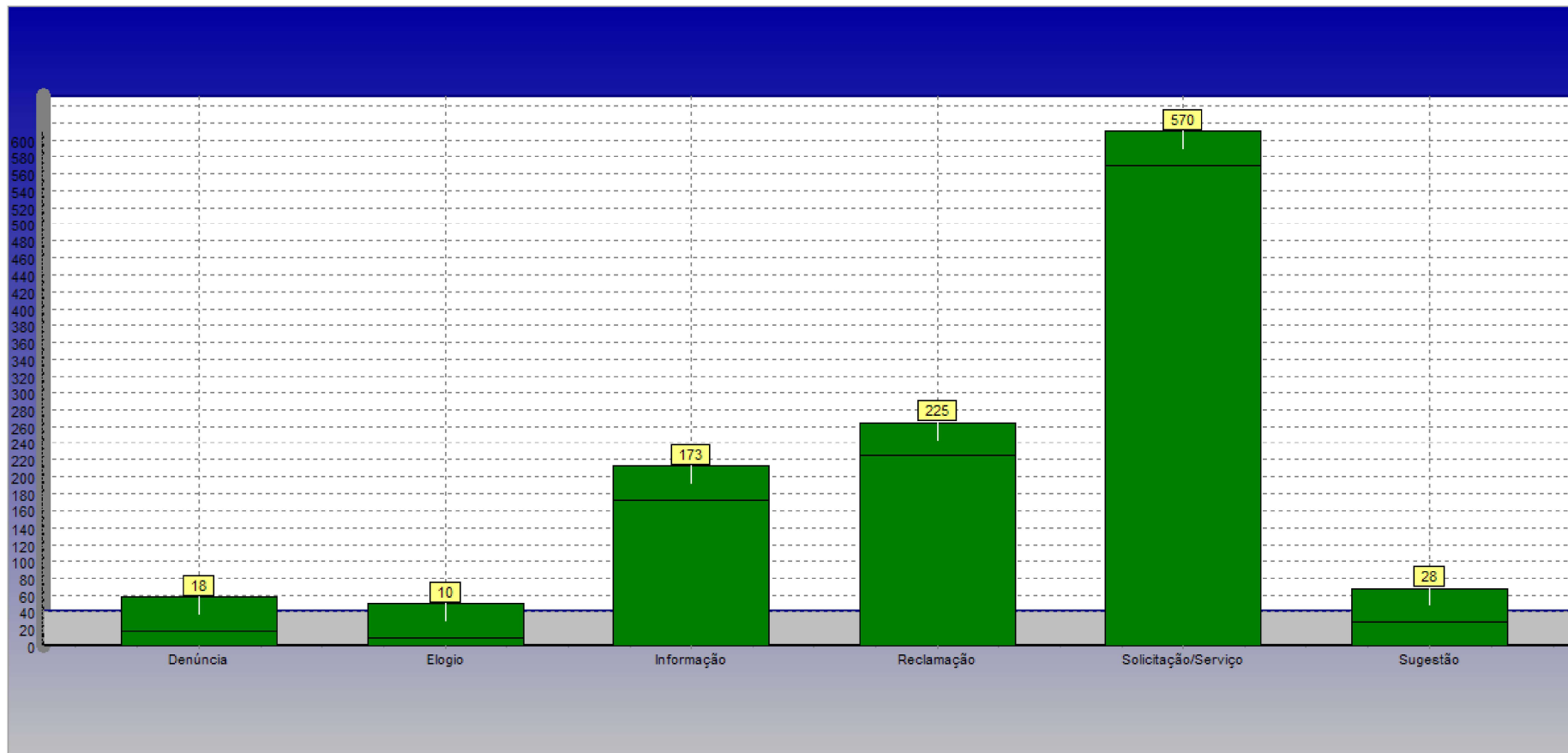
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

	TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)	
	QUADRO QUANTITATIVO	
Denúncia	18	2%
Elogio	10	1%
Informação	173	17%
Reclamação	225	22%
Solicitação/Serviço	570	56%
Sugestão	28	3%
Total	1024	100%

GUARATINGUETÁ , 11 DE JULHO DE 2024.

GRÁFICO - TIPOLOGIA - 1º SEM





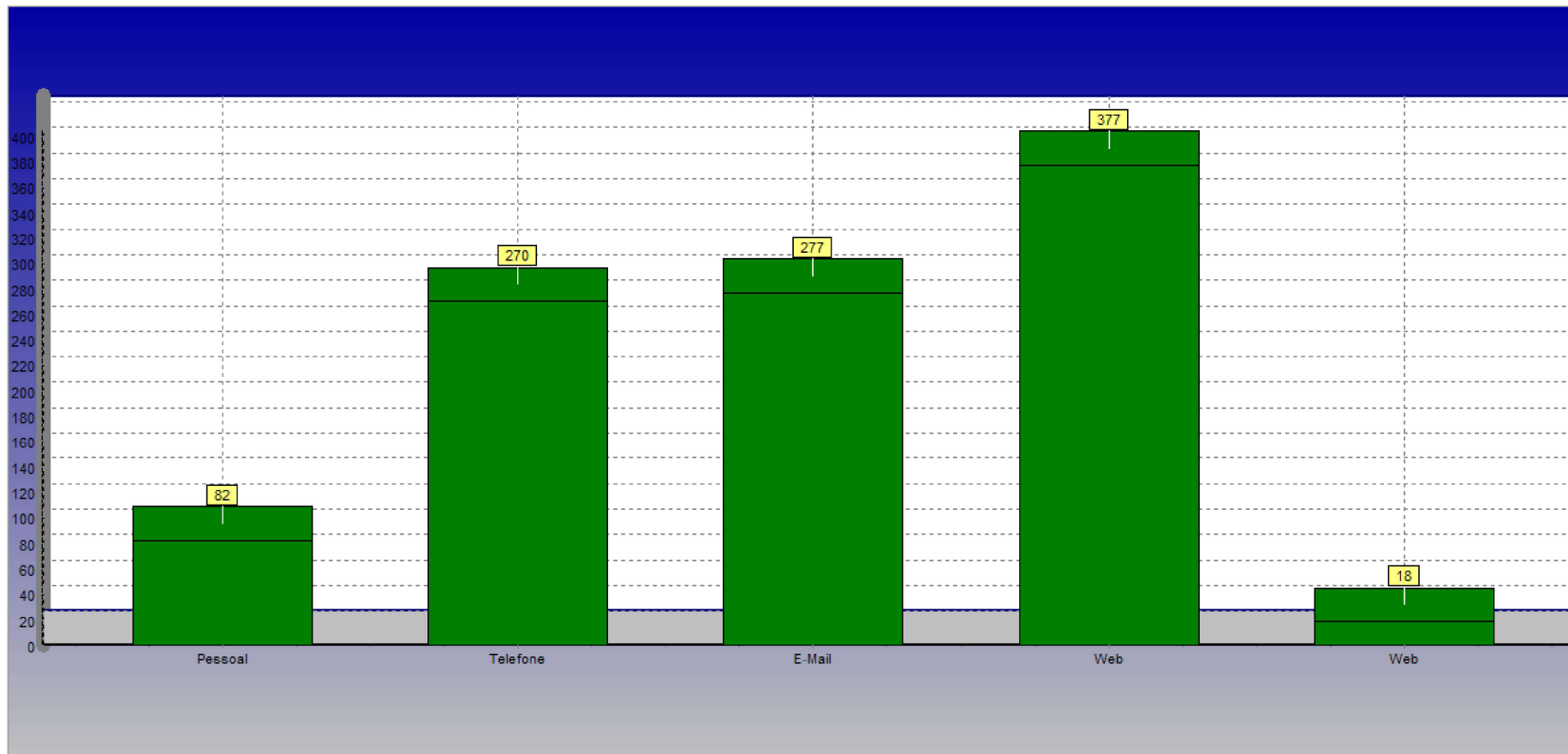
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

VIAS DE ACESSO		
QUADRO QUANTITATIVO		
Pessoal	82	8%
Telefone	270	26%
E-Mail	277	27%
Web	377	37%
Web	18	2%
Total	1024	100%

GUARATINGUETÁ , 11 DE JULHO DE 2024.

GRÁFICO - VIAS DE ACESSO - 1º SEM





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

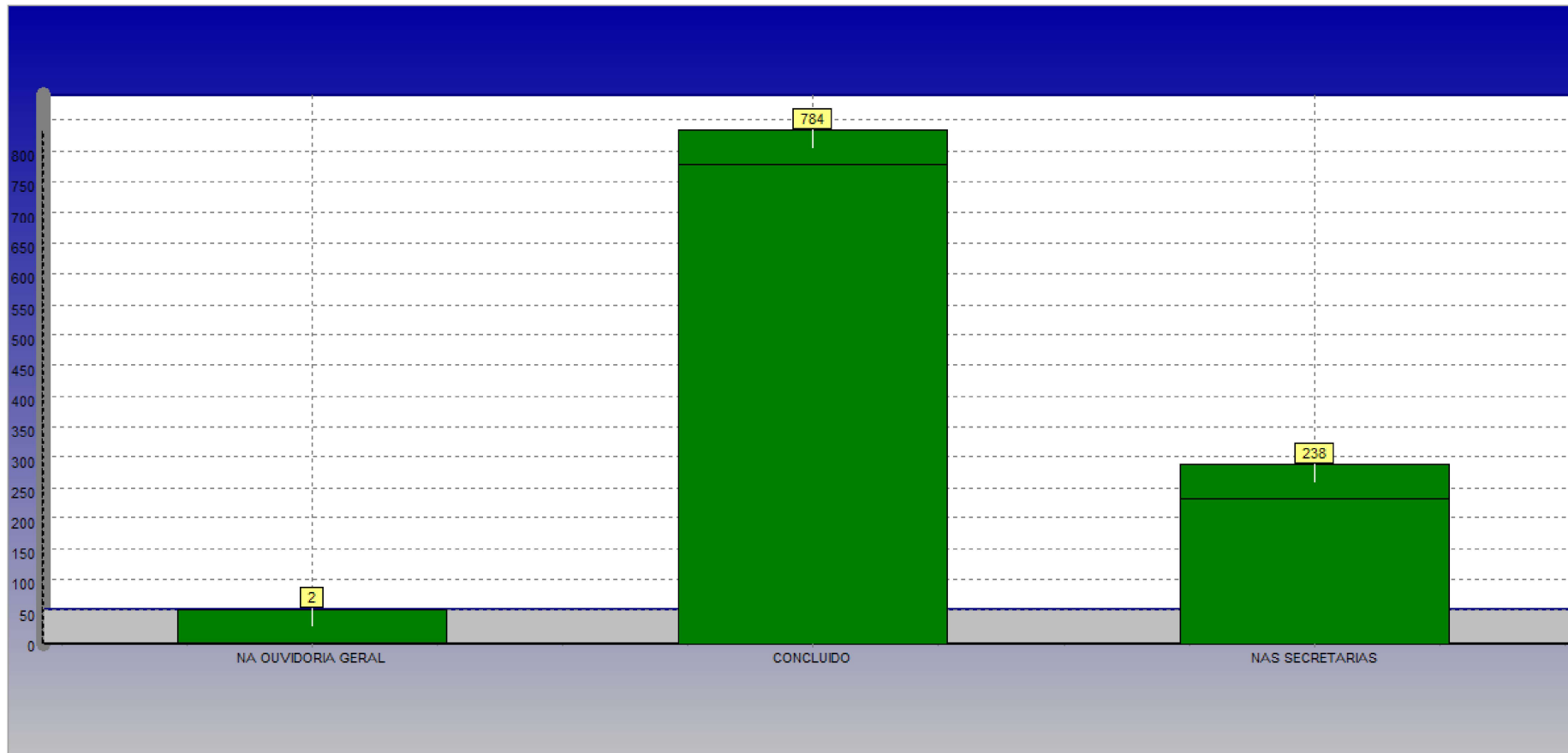
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

	TRAMITAÇÃO	
	TOTAL	PERCENTUAL
NA OUVIDORIA	2	0,20%
NAS SECRETARIAS	238	23,24%
CONCLUÍDOS	784	76,56%
TOTAL	1024	100,00%

GUARATINGUETÁ , 11 DE JULHO DE 2024

GRÁFICO - TRAMITAÇÃO - 1º SEM





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

	COMPARATIVO 2024																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
Cia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá	8	4%	9	5%	13	7%	13	7%	7	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	50	5%
DEFESA CIVIL	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GABINETE DO PREFEITO	1	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	7	3%	4	2%	6	3%	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	19	2%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	11	5%	6	3%	3	2%	7	4%	7	6%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	37	4%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	8	4%	0	0%	2	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	1%
SECRETARIA DA FAZENDA	40	18%	37	19%	18	9%	30	16%	18	15%	15	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	158	15%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	1	0%	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	2	1%	5	3%	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	1%
SECRETARIA DE CULTURA	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	6	3%	1	1%	5	3%	6	3%	4	3%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	24	2%
SECRETARIA DE ESPORTES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	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 DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	27	12%	30	15%	29	15%	14	7%	12	10%	13	12%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	125	12%
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	6	3%	10	5%	9	5%	14	7%	6	5%	9	9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	54	5%



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

	COMPARATIVO 2024																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
SECRETARIA DE SAÚDE	18	8%	36	19%	58	29%	47	25%	23	19%	10	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	192	19%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	57	26%	37	19%	33	17%	44	24%	31	26%	37	35%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	239	23%
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	2	1%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	21	10%	17	9%	17	9%	8	4%	9	8%	9	9%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	81	8%
	220		194		199		187		119		105		0		0		0		0		0		0		1024	

GUARATINGUETÁ , 11 DE JULHO DE 2024.