



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Relatório do 1º semestre de 2025)

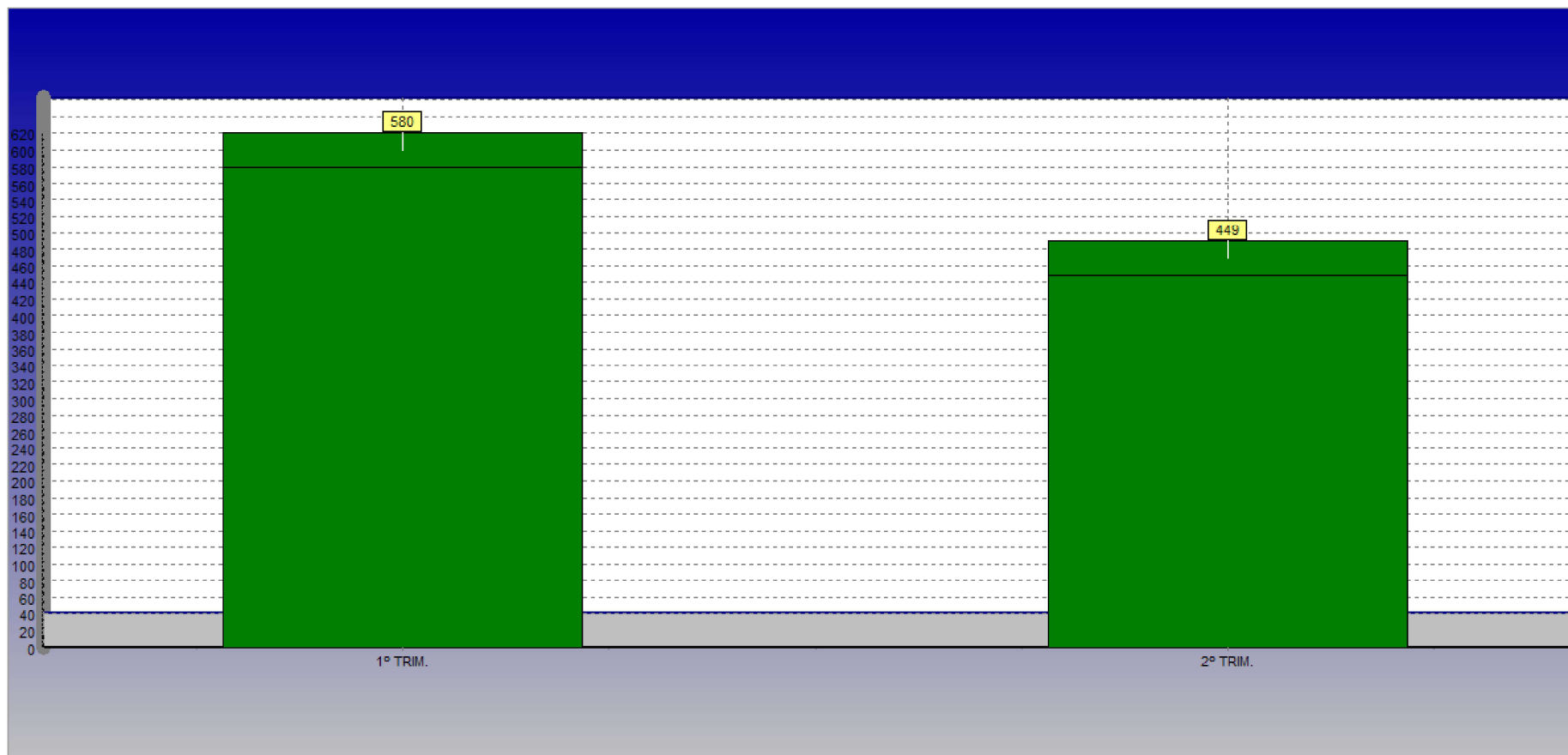
Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS MESES DE JANEIRO A JUNHO, PELA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

TOTAL DE 1029 REGISTROS

	QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
	1º TRIM	%	2º TRIM	%	TOTAL	%
Atendimentos Vencidos	232	40,00	141	31,40	373	36,25
Atendimentos no Prazo	0	0,00	9	2,00	9	0,87
Atendimentos Finalizados	348	60,00	299	66,59	647	62,88
Total	580	100,00	449	100,00	1029	100,00

- Média do 1º Trimestre de 2025 = 193 Atendimentos/Mês

- Média do 2º Trimestre de 2025 = 149 Atendimentos/Mês

GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL - 1ºSEM



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2025, PELA OUVIDORIA GERAL.

TOTAL DE 1029 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
219	187	174	177	152	120
21,28%	18,17%	16,91%	17,20%	14,77%	11,66%
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 , 24 DE JULHO DE 2025.



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

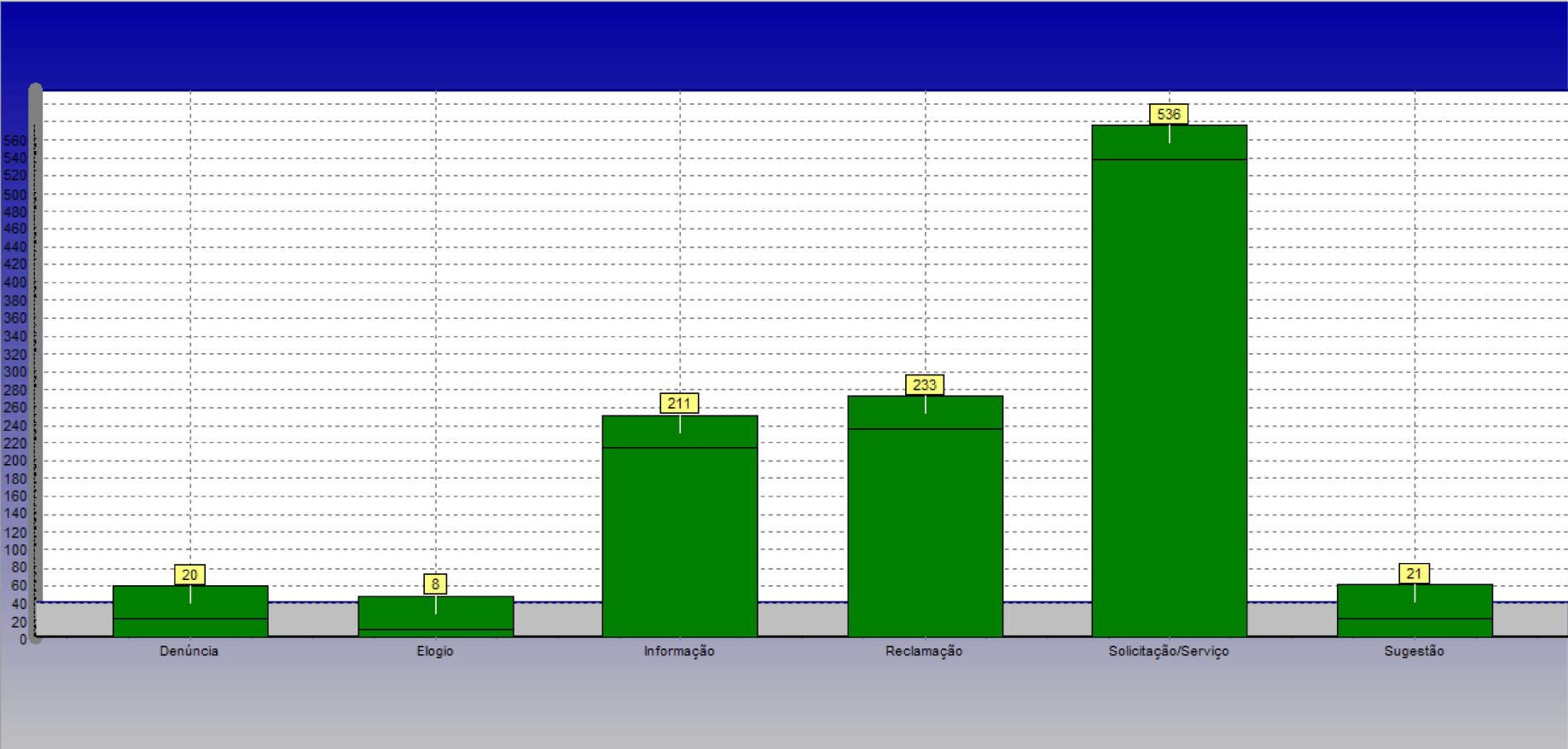
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2025)

	TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)	
	QUADRO QUANTITATIVO	
Denúncia	20	2%
Elogio	8	1%
Informação	211	21%
Reclamação	233	23%
Solicitação/Serviço	536	52%
Sugestão	21	2%
Total	1029	100%

GUARATINGUETÁ , 24 DE JULHO DE 2025.

GRÁFICO - TIPOLOGIA - 1º SEM



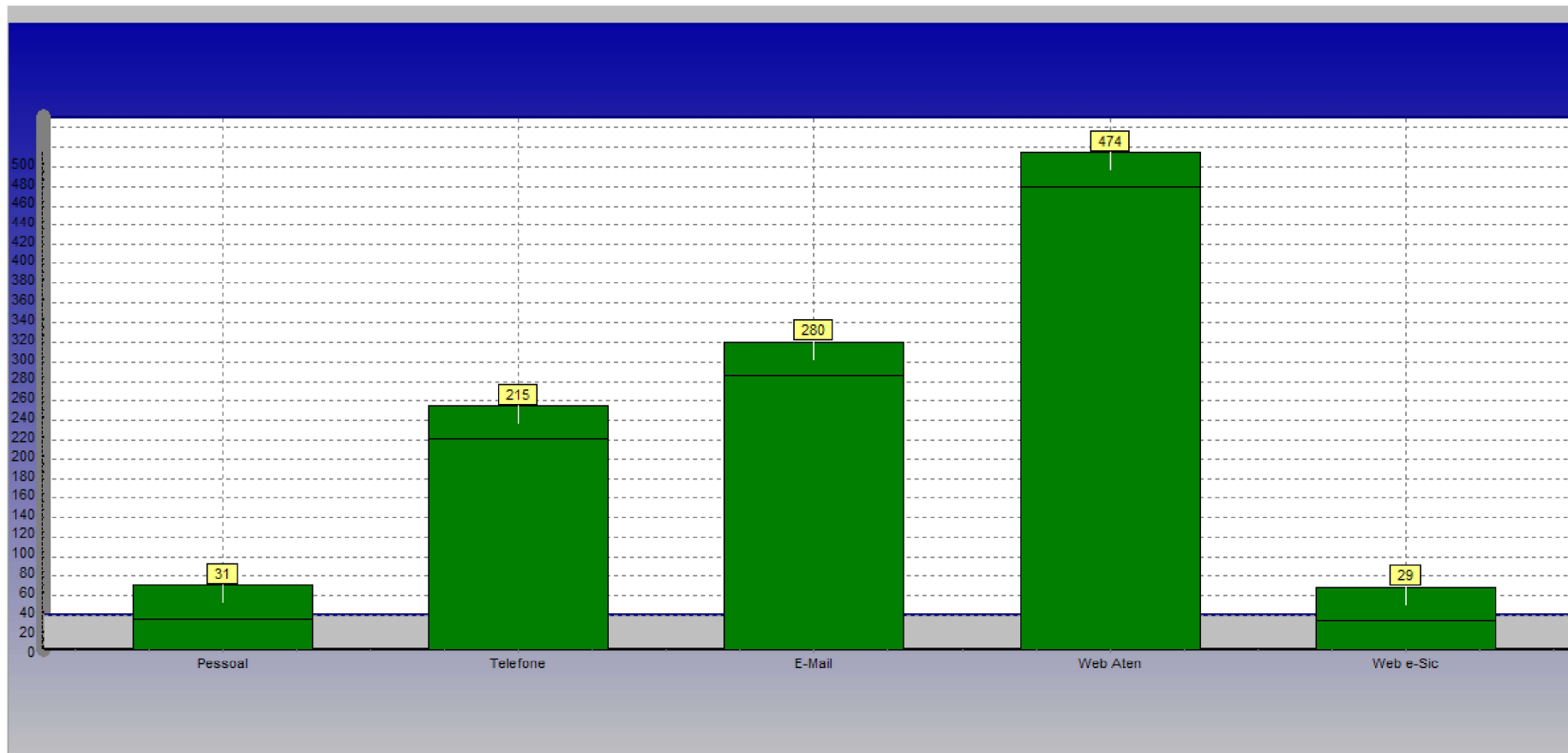


Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2025)

	VIAS DE ACESSO	
	QUADRO QUANTITATIVO	
Pessoal	31	3%
Telefone	215	21%
E-Mail	280	27%
Web Aten	474	46%
Web e-Sic	29	3%
Total	1029	100%

GUARATINGUETÁ , 24 DE JULHO DE 2025.

GRÁFICO - VIAS DE ACESSO - 1º SEM



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

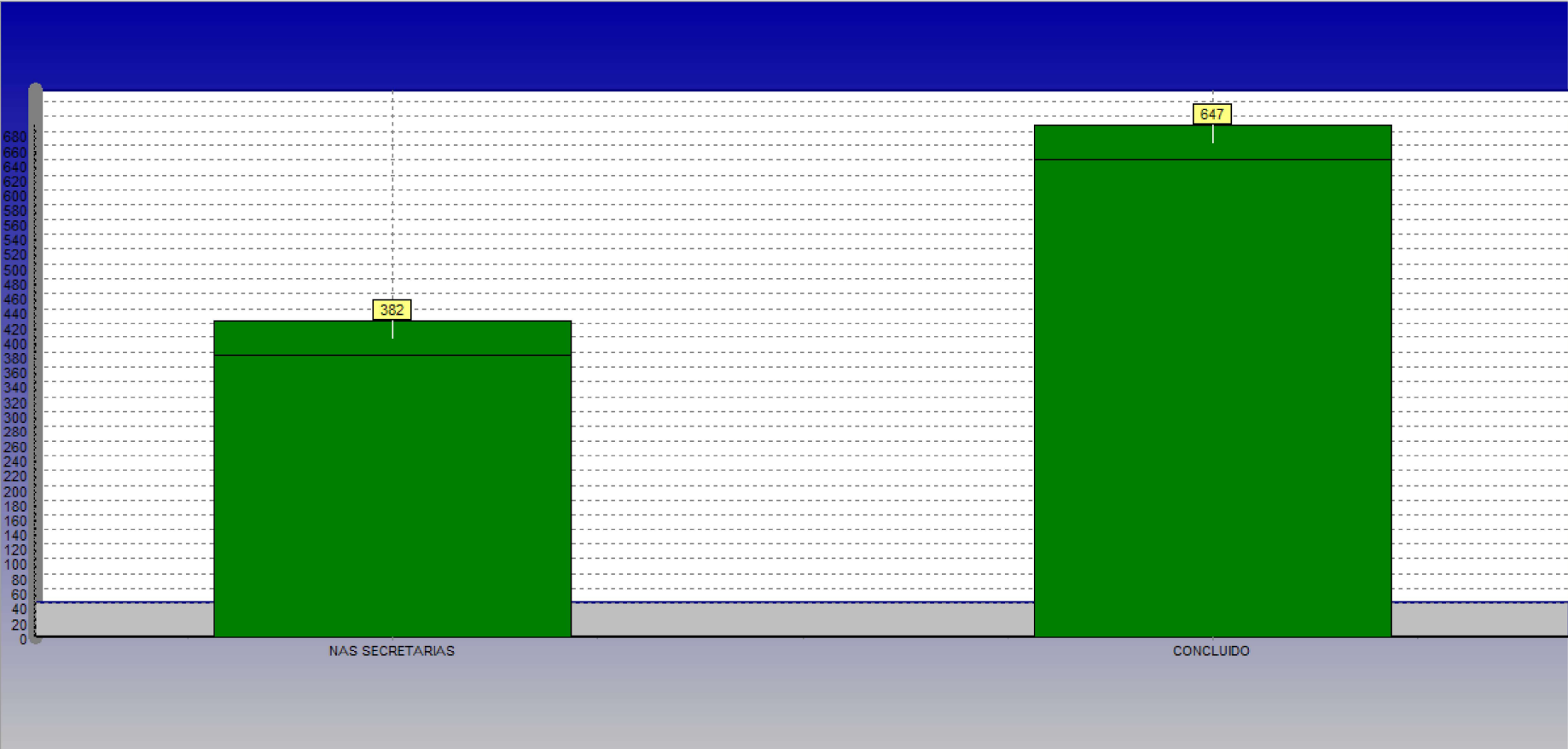
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2025)

	TRAMITAÇÃO	
	TOTAL	PERCENTUAL
NA OUVIDORIA	0	0,00%
NAS SECRETARIAS	382	37,12%
CONCLUÍDOS	647	62,88%
TOTAL	1029	100,00%

GUARATINGUETÁ , 24 DE JULHO DE 2025

GRÁFICO - TRAMITAÇÃO - 1º SEM





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2025)

	COMPARATIVO 2025																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	2	1%	0	0%	1	1%	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	5	2%	4	2%	9	5%	4	2%	2	1%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	27	3%
DEFESA CIVIL	0	0%	2	1%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
GABINETE DO PREFEITO	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	0	0%	1	1%	1	1%	3	2%	1	1%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	1%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	15	7%	11	6%	9	5%	6	3%	5	3%	4	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	50	5%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	6	3%	2	1%	4	2%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	1%
SECRETARIA DA FAZENDA	30	14%	25	13%	18	10%	29	16%	24	16%	28	23%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	154	15%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	1	0%	2	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	0	0%	4	2%	0	0%	1	1%	1	1%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	1%
SECRETARIA DE CULTURA	2	1%	1	1%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	7	3%	14	7%	10	6%	4	2%	3	2%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	39	4%
SECRETARIA DE ESPORTES	0	0%	1	1%	1	1%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	1	0%	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 OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	36	16%	27	14%	17	10%	22	12%	17	11%	8	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	127	12%
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	13	6%	12	6%	14	8%	15	8%	18	12%	5	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	77	7%



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2025)

	COMPARATIVO 2025																											
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL			
SECRETARIA DE SAÚDE	25	11%	17	9%	23	13%	38	21%	43	28%	28	23%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	174	17%		
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	47	21%	43	23%	40	23%	38	21%	29	19%	33	28%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	230	22%		
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%		
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	28	13%	19	10%	22	13%	14	8%	6	4%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	92	9%		
	219		187		174		177		152		120		0		0		0		0		0		0		1029			

GUARATINGUETÁ , 24 DE JULHO DE 2025.