



**Prefeitura Municipal da  
Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral do Município**

**Guaratinguetá, 26 de janeiro de 2026.**

**OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL  
DE GUARATINGUETÁ**

**Em atendimento ao inciso II do caput do art. 14, da Lei nº 13.460, de  
26 de junho de 2017.**

**Relatório Anual de Gestão  
Exercício 2025**



**Prefeitura Municipal da  
Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral do Município**

## **Sumário**

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>                                                           | <b>3</b>  |
| <b>2. CANAIS DE ATENDIMENTO / VIAS DE ACESSO .....</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>3. NÚMERO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO 2025.....</b>                    | <b>4</b>  |
| <b>4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>                                               | <b>7</b>  |
| <b>5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES .....</b>                                         | <b>7</b>  |
| <b>6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES<br/>APRESENTADAS. ....</b> | <b>8</b>  |
| <b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                                                    | <b>9</b>  |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                    | <b>10</b> |



**Prefeitura Municipal da  
Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral do Município**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**EXERCÍCIO 2025**

A Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Guaratinguetá/SP, nos termos do disposto na Lei Municipal nº 3.817/2005 e na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir o Relatório Anual de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2025 em cumprimento de suas atribuições.

**1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Município de Guaratinguetá/SP, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei Federal 13.460/2017, apresenta seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2025 e conforme o Artigo 15 da mesma Lei Federal, deverá indicar ao menos:

- I- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II- os motivos das manifestações;
- III- a análise dos pontos recorrentes; e
- IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**2. CANAIS DE ATENDIMENTO / VIAS DE ACESSO**

A Ouvidoria Geral do Município de Guaratinguetá/SP tem como principal finalidade atuar como mediadora entre o cidadão e a Administração Pública Municipal de modo a incentivar a participação do cidadão.

É através da Ouvidoria do Município que são recebidas e encaminhadas manifestações como denúncias, informações, reclamações, solicitações de providências, sugestões e elogios referentes a procedimentos e ações da Administração Pública Municipal.

Atualmente a equipe da Ouvidoria do Município é composta pelo Ouvidor Geral, uma escriturária e um estagiário (a).



**Prefeitura Municipal da  
Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral do Município**

A comunicação entre os cidadãos e a Ouvidoria do Município ocorre de diferentes formas:

| VIAS DE ACESSO  |      |      |
|-----------------|------|------|
| <b>E-Mail</b>   | 526  | 29%  |
| <b>Pessoal</b>  | 55   | 3%   |
| <b>Telefone</b> | 430  | 23%  |
| <b>Web</b>      | 829  | 45%  |
| <b>Total</b>    | 1840 | 100% |

Além do recebimento de demandas por telefone, através dos números 3133-3556 e 3132-6229, a Ouvidoria do Município também recebe demandas por meio do site: <https://guaratingueta.sp.gov.br/ouvidoria/>, do e-mail: [ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br) e presencial à Rua Professora Dulce Selles Vieira, 49, Chácara Selles, Guaratinguetá/SP.

As manifestações recebidas por telefone, e-mail e atendimento presencial, são inseridas no Sistema Eletrônico - ATEN, para tramitação interna.

**3. NÚMERO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO  
2025**

Em 2025, foram recebidas 1840 manifestações sendo classificadas conforme tabela abaixo:



**Prefeitura Municipal da  
Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral do Município**

| TIPOS DE MANIFESTAÇÃO / DEMANDA |      |      |
|---------------------------------|------|------|
| <b>Denúncia</b>                 | 31   | 2%   |
| <b>Elogio</b>                   | 15   | 1%   |
| <b>Informação</b>               | 338  | 18%  |
| <b>Reclamação</b>               | 453  | 25%  |
| <b>Solicitação/Serviço</b>      | 964  | 52%  |
| <b>Sugestão</b>                 | 39   | 2%   |
| <b>Total</b>                    | 1840 | 100% |

Foram registradas 1840 manifestações, distribuídas entre “Reclamações, Solicitações, Denúncias, Informações, Sugestões e Elogios”.

Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas, permite aos cidadãos realizarem o acompanhamento das manifestações diretamente através da Internet, proporcionando maior transparência aos munícipes.

Abaixo segue tabela das manifestações de cada Secretaria durante o exercício de 2025:



**Prefeitura Municipal da  
Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral do Município**

| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO/SECRETARIA                |             |                |
|------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ                 | 4           | 0,22%          |
| CIA DE SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS DE GUARATINGUETÁ | 40          | 2,17%          |
| DEFESA CIVIL                                               | 11          | 0,60%          |
| GABINETE DO PREFEITO                                       | 6           | 0,33%          |
| OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO                               | 14          | 0,76%          |
| SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO                                | 66          | 3,59%          |
| SECRETARIA DA AGRICULTURA                                  | 18          | 0,98%          |
| SECRETARIA DA FAZENDA                                      | 246         | 13,37%         |
| SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA                          | 10          | 0,54%          |
| SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL                           | 27          | 1,47%          |
| SECRETARIA DE CULTURA                                      | 15          | 0,82%          |
| SECRETARIA DE EDUCAÇÃO                                     | 64          | 3,48%          |
| SECRETARIA DE ESPORTES                                     | 9           | 0,49%          |
| SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA                 | 1           | 0,05%          |
| SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV         | 2           | 0,11%          |
| SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS                  | 187         | 10,16%         |
| SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO                   | 137         | 7,45%          |
| SECRETARIA DE SAÚDE                                        | 361         | 19,62%         |
| SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA                | 471         | 25,60%         |
| SECRETARIA DE TURISMO E LAZER                              | 7           | 0,38%          |
| SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE                                | 144         | 7,83%          |
| <b>TOTAL GERAL</b>                                         | <b>1840</b> | <b>100,00%</b> |



**Prefeitura Municipal da  
Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral do Município**

#### **4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES**

Seguem abaixo, motivos das manifestações no exercício de 2025:

- Atendimentos;
- Acordo de Tributos;
- Averbação;
- Cadastro Fiscal;
- Cadastro Imobiliário;
- Calendário Turístico;
- Cemitérios Municipais
- Certidão Negativa;
- Coleta de Lixo;
- Concurso Público;
- Conduta de Servidor Público;
- Diário Oficial;
- Dívida Ativa;
- Educação;
- Estacionamento Rotativo;
- Falta de Medicamento;
- Fiscalização de Estabelecimentos/Comércio Irregular;
- Fiscalização de Perturbação de Sossego;
- Fiscalização de Obras e Construções;
- Fiscalização de Trânsito;
- Fiscalização – Vigilância em Saúde;
- Funcoc (Notificação de Limpeza de Terrenos / Imóveis Abandonados);
- Iluminação Pública;
- Limpeza de Áreas Públicas;
- Manutenção de Vias Públicas;
- Marcação de Consultas/Exames;
- Multa de Trânsito;
- Pavimentação;
- Planejamento;
- Poda e Supressão de Árvore;
- Saúde;
- Transporte Público;
- Tributos;
- Zoonoses, entre outros.

#### **5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

As manifestações recebidas com maior recorrência foram:

Rua Professora Dulce Selles Vieira, nº 49- Chácara Selles – Cep:12.505-509  
Telefone: (12) 3133 3556 – E-mail: [ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br)



# **Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá**

## **Ouvidoria Geral do Município**

- Iluminação Pública, Fiscalização de Estabelecimentos/Comercio Irregular, Funcoc, Fiscalização de Trânsito e Fiscalização de Perturbação de Sossego foram as demandas mais recorrentes – Todas foram encaminhadas para a Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana que procurou atender através de seus fiscais de postura e coordenação de trânsito, visando sempre a solução de cada questão.
- Saúde, Fiscalização – Vigilância em Saúde, Atendimento, Demora na Marcação de Consultas ou Exames e Atendimento Médico - Todas as manifestações foram encaminhadas para a Secretaria da Saúde que forneceu as instruções e orientações necessárias aos munícipes.
- Cadastro fiscal, Tributos, Certidão Negativa, Cadastro Imobiliário e Acordos de Tributos - Todos encaminhados para a Secretaria da Fazenda que pontualmente respondeu e solucionou as questões.
- Manutenção de Vias Públicas, Limpeza de Áreas Públicas, Limpeza e Desobstrução de Boca de Lobo, Atendimento e Pavimentação - Todas as demandas foram imediatamente encaminhadas para a Secretaria de Obras, a qual tomou as devidas providências.
- Poda e Supressão de Árvores, Meio Ambiente, Limpeza e Manutenção de Áreas Verdes, Zoonoses e Atendimento – Todas foram encaminhadas para a Secretaria de Meio Ambiente, para as devidas providências.

### **6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.**

As reclamações e as solicitações de providências, também foram enviadas para as Secretarias responsáveis, através do sistema ATEN, as quais nos informaram, por escrito, as providências que foram tomadas e como as ocorrências foram resolvidas.

Os elogios e agradecimentos foram todos encaminhados para a própria Secretaria que daria ciência ao servidor (a) ou ao setor mencionado.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas, foram encaminhadas para as Secretarias responsáveis, onde são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las, sempre com



# **Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá**

## **Ouvidoria Geral do Município**

muita cautela são averiguadas a fundo para comprovar a veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação e em seguida tomada as providências cabíveis.

### **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base nos dados do presente relatório, é possível afirmar que esta Ouvidoria, junto com os demais setores da administração municipal, tem aprimorado seu trabalho. Com o esforço e desempenho de todos os envolvidos foi possível melhorar os resultados da gestão pública.

Como parte do processo de melhoria dos atendimentos, a equipe da Ouvidoria, além de desempenhar seu papel, também se beneficiou do capital intelectual de seus servidores. Os servidores realizaram em cursos de aperfeiçoamento e formação acadêmica:

- O Ouvidor Geral participou do Workshop – Sensibilização e Conscientização sobre a Lei n.º13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), vinculado a programa rumo à conformidade: Programa municipal de Adequação a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, lançado pela Secretaria de Administração.
- A escriturária participou do Workshop – Sensibilização e Conscientização sobre a Lei n.º13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), vinculado a programa rumo à conformidade: Programa municipal de Adequação a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, lançado pela Secretaria de Administração.
- Sempre possui um estagiário (a) que esteja cursando graduação nas áreas de Administração, Gestão Empresarial, Gestão Comercial e afins.

A Ouvidoria Geral do Município de Guaratinguetá/SP tem cumprido com sua missão, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o Poder Público Municipal, zelando sempre pela garantia da qualidade dos serviços públicos, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe foram apresentadas, facilitando o acesso do cidadão ao sistema de Ouvidoria, de modo a propiciar a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública.



**Prefeitura Municipal da  
Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral do Município**

# **ANEXOS**



Ouvidoria Geral

## Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

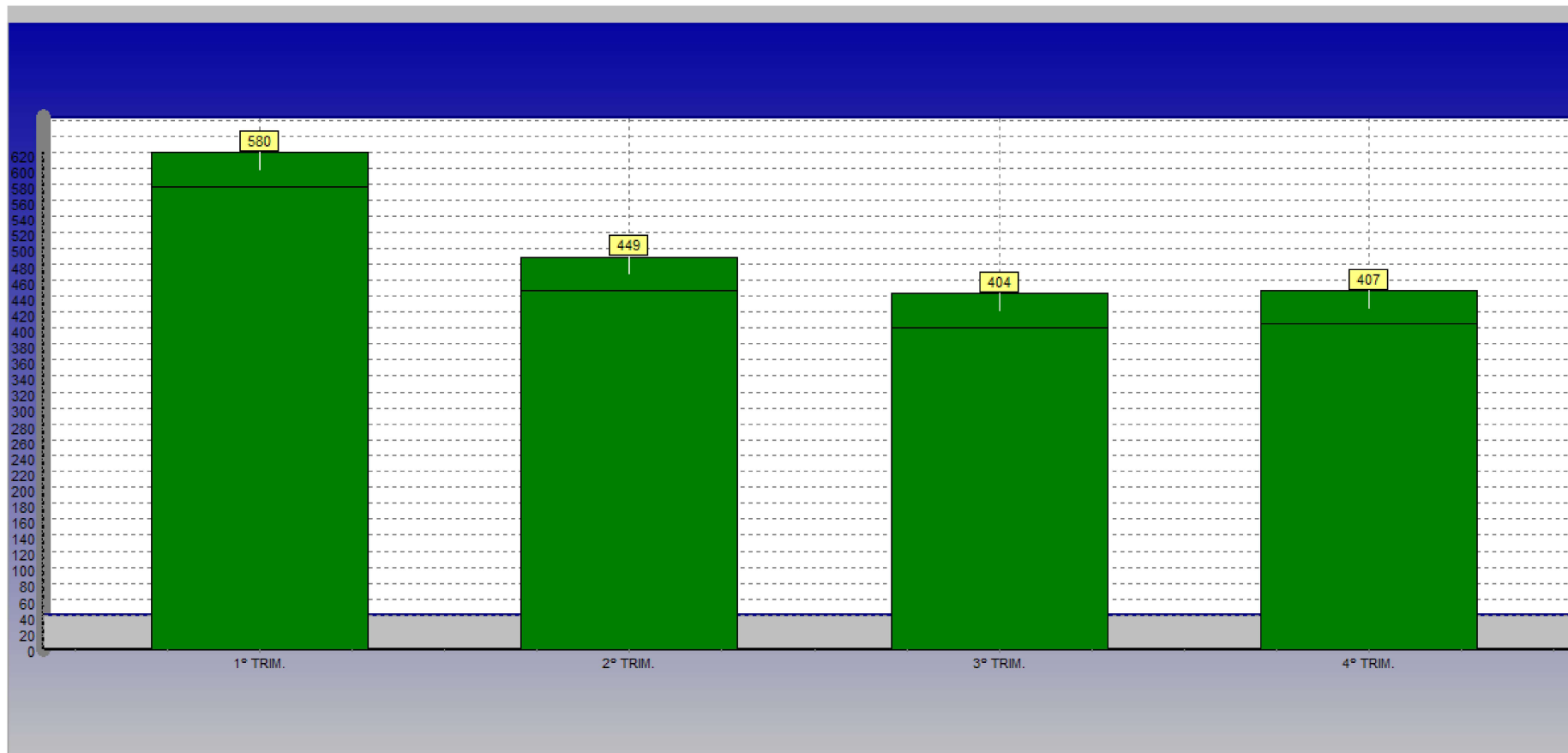
(Relatório anual de 2025)

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO NO ANO DE 2025, PELA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

### TOTAL DE 1840 REGISTROS

|                          | QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL |        |         |        |         |        |         |        |       |        |
|--------------------------|-------------------------------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|-------|--------|
|                          | 1º TRIM                       | %      | 2º TRIM | %      | 3º TRIM | %      | 4º TRIM | %      | TOTAL | %      |
| Atendimentos Vencidos    | 178                           | 30,69  | 100     | 22,27  | 127     | 31,44  | 148     | 36,36  | 553   | 30,05  |
| Atendimentos Finalizados | 402                           | 69,31  | 349     | 77,73  | 277     | 68,56  | 252     | 61,92  | 1280  | 69,57  |
| Atendimentos no Prazo    | 0                             | 0,00   | 0       | 0,00   | 0       | 0,00   | 7       | 1,72   | 7     | 0,38   |
| Total                    | 580                           | 100,00 | 449     | 100,00 | 404     | 100,00 | 407     | 100,00 | 1840  | 100,00 |

- Média do 4º Trimestre de 2025 = 135 Atendimentos/Mês
- Média do 3º Trimestre de 2025 = 134 Atendimentos/Mês
- Média do 2º Trimestre de 2025 = 149 Atendimentos/Mês
- Média do 1º Trimestre de 2025 = 193 Atendimentos/Mês

**GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL**



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

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

TOTAL DE 1840 REGISTROS

| QUADRO COMPARATIVO DOS MESES |        |       |       |       |       |
|------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| JAN.                         | FEV.   | MAR.  | ABR.  | MAI.  | JUN.  |
| 219                          | 187    | 174   | 177   | 152   | 120   |
| 11,90%                       | 10,16% | 9,46% | 9,62% | 8,26% | 6,52% |
| JUL.                         | AGO.   | SET.  | OUT.  | NOV.  | DEZ.  |
| 132                          | 123    | 149   | 152   | 121   | 134   |
| 7,17%                        | 6,68%  | 8,10% | 8,26% | 6,58% | 7,28% |

GUARATINGUETÁ , 26 DE JANEIRO DE 2026.



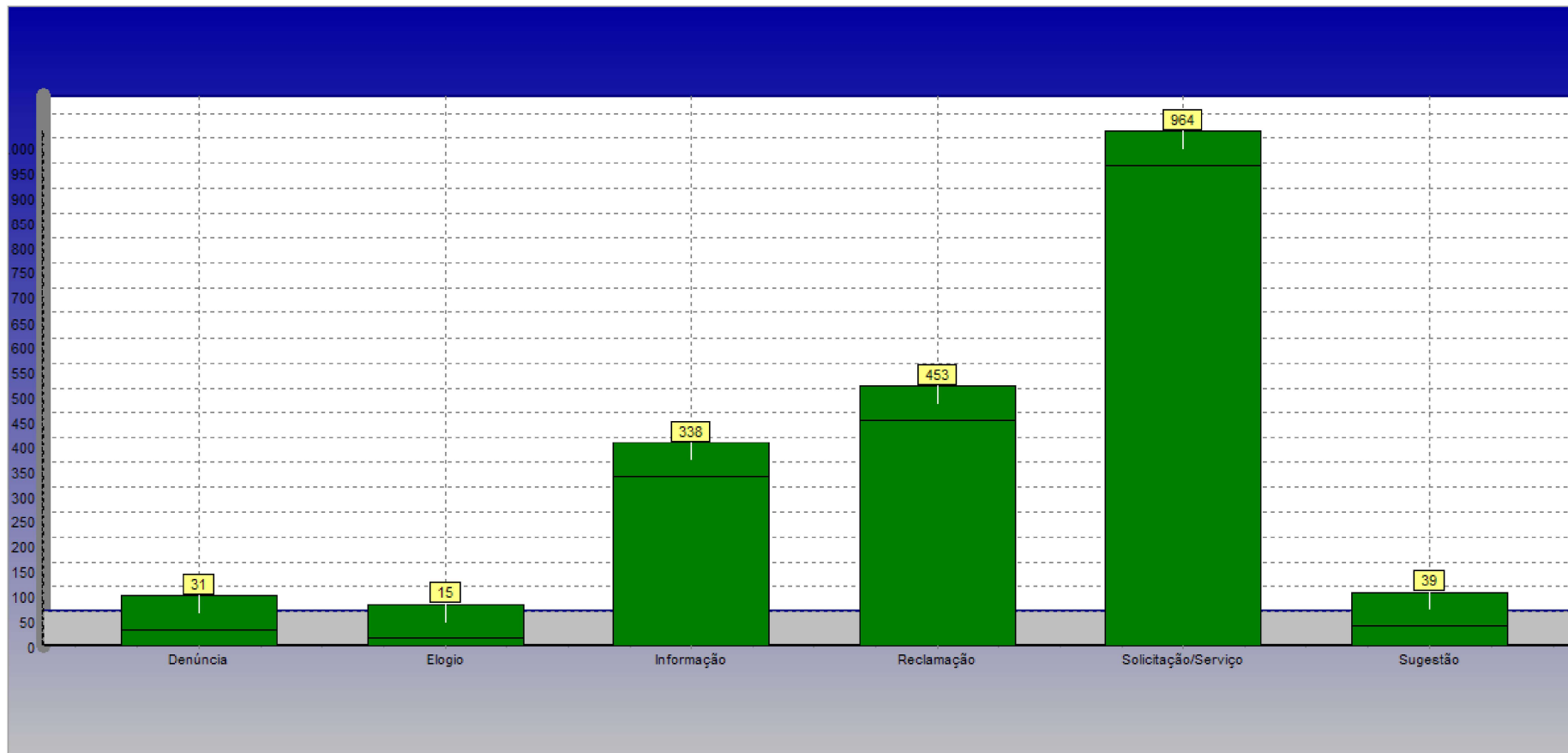
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2025)

|                            | TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA) |             |
|----------------------------|------------------------------|-------------|
|                            | QUADRO QUANTITATIVO          |             |
| <b>Denúncia</b>            | <b>31</b>                    | <b>2%</b>   |
| <b>Elogio</b>              | <b>15</b>                    | <b>1%</b>   |
| <b>Informação</b>          | <b>338</b>                   | <b>18%</b>  |
| <b>Reclamação</b>          | <b>453</b>                   | <b>25%</b>  |
| <b>Solicitação/Serviço</b> | <b>964</b>                   | <b>52%</b>  |
| <b>Sugestão</b>            | <b>39</b>                    | <b>2%</b>   |
| <b>Total</b>               | <b>1840</b>                  | <b>100%</b> |

GUARATINGUETÁ , 26 DE JANEIRO DE 2026.

**GRÁFICO - TIPOLOGIA**

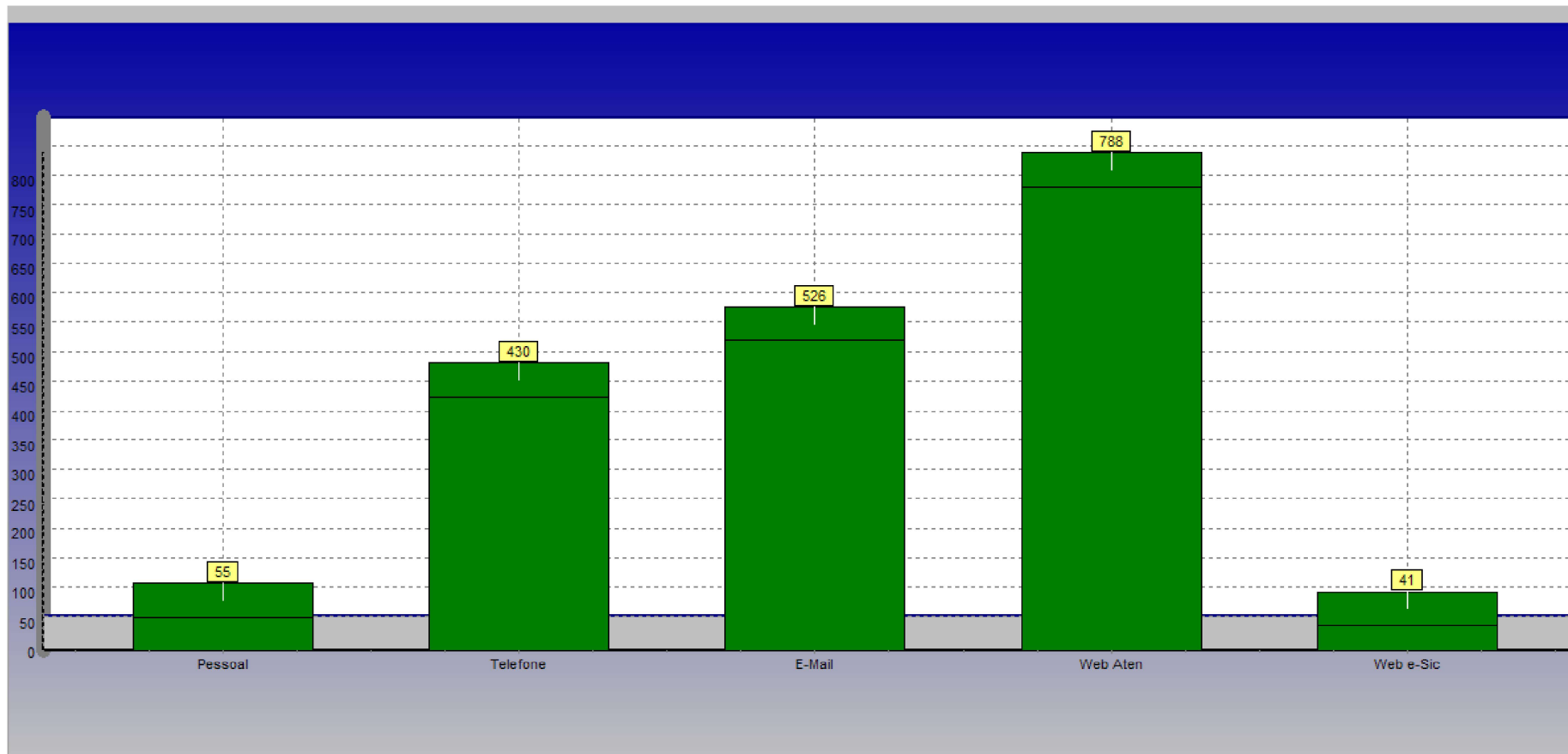


Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá  
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2025)

|                  | <b>VIAS DE ACESSO</b> |             |
|------------------|-----------------------|-------------|
|                  | QUADRO QUANTITATIVO   |             |
| <b>Pessoal</b>   | <b>55</b>             | <b>3%</b>   |
| <b>Telefone</b>  | <b>430</b>            | <b>23%</b>  |
| <b>E-Mail</b>    | <b>526</b>            | <b>29%</b>  |
| <b>Web Aten</b>  | <b>788</b>            | <b>43%</b>  |
| <b>Web e-SIC</b> | <b>41</b>             | <b>2%</b>   |
| <b>Total</b>     | <b>1840</b>           | <b>100%</b> |

GUARATINGUETÁ , 26 DE JANEIRO DE 2026.

**GRÁFICO - VIAS DE ACESSO**



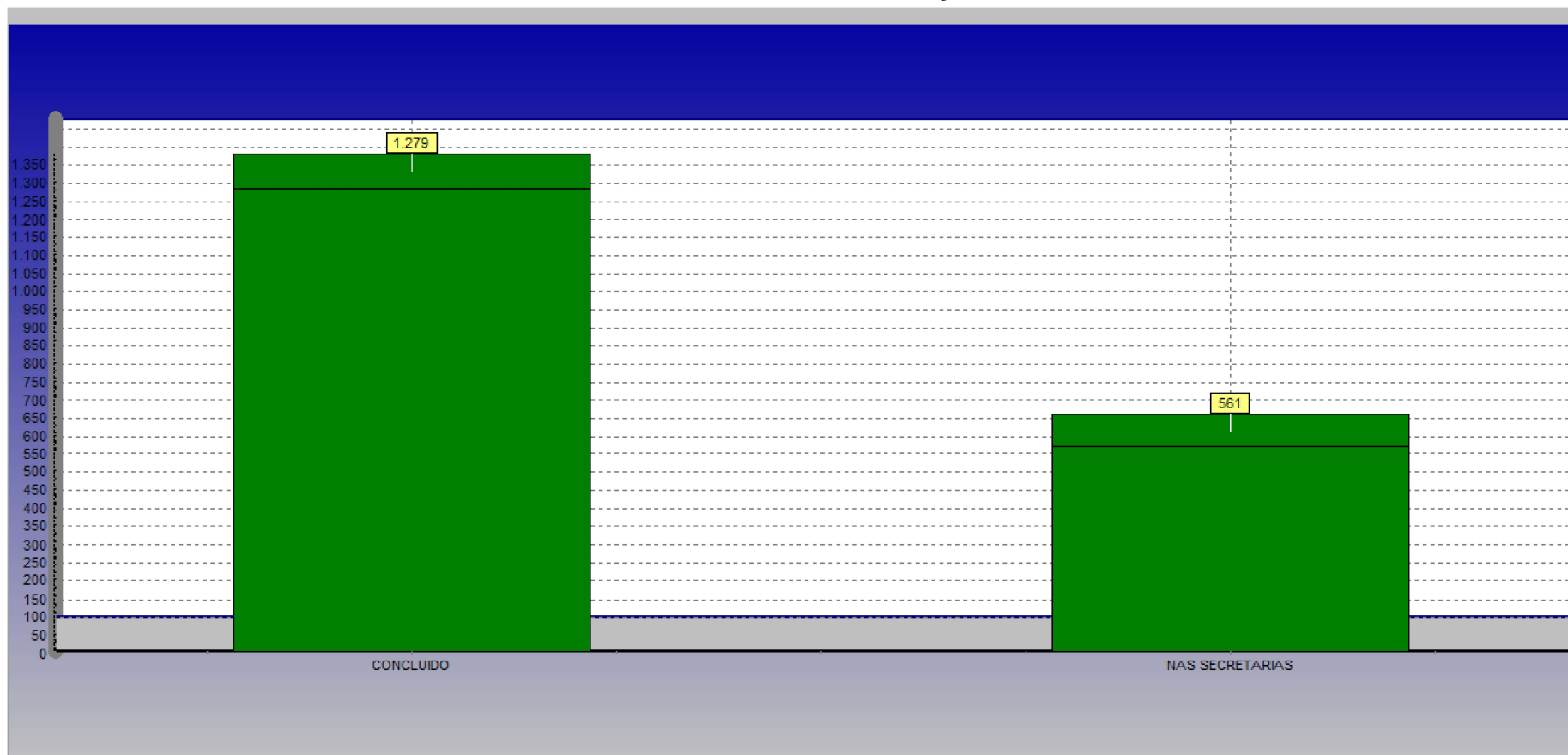
# Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

## Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2025)

|                 | TRAMITAÇÃO |            |
|-----------------|------------|------------|
|                 | TOTAL      | PERCENTUAL |
| NA OUVIDORIA    | 0          | 0,00%      |
| NAS SECRETARIAS | 561        | 30,49%     |
| CONCLUÍDOS      | 1279       | 69,51%     |
| TOTAL           | 1840       | 100,00%    |

GUARATINGUETÁ , 26 DE JANEIRO DE 2026

**GRÁFICO - TRAMITAÇÃO**



# 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%  | 3   | 2% | 1   | 1%  | 2   | 1%  | 2   | 1%  | 2   | 2% | 3   | 2%  | 40          | 2%  |
| DEFESA CIVIL                                               | 0                | 0%  | 2   | 1%  | 2   | 1%  | 0   | 0% | 0   | 0%  | 0   | 0%  | 0   | 0% | 1   | 1%  | 1   | 1%  | 1   | 1%  | 2   | 2% | 2   | 1%  | 11          | 1%  |
| GABINETE DO PREFEITO                                       | 2                | 1%  | 0   | 0%  | 1   | 1%  | 0   | 0% | 0   | 0%  | 0   | 0%  | 1   | 1% | 0   | 0%  | 1   | 1%  | 0   | 0%  | 0   | 0% | 1   | 1%  | 6           | 0%  |
| OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO                               | 0                | 0%  | 1   | 1%  | 1   | 1%  | 3   | 2% | 1   | 1%  | 3   | 3%  | 2   | 2% | 1   | 1%  | 1   | 1%  | 0   | 0%  | 0   | 0% | 1   | 1%  | 14          | 1%  |
| SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO                                | 14               | 6%  | 9   | 5%  | 5   | 3%  | 5   | 3% | 4   | 3%  | 3   | 3%  | 2   | 2% | 6   | 5%  | 6   | 4%  | 3   | 2%  | 2   | 2% | 7   | 5%  | 66          | 4%  |
| SECRETARIA DA AGRICULTURA                                  | 6                | 3%  | 2   | 1%  | 4   | 2%  | 1   | 1% | 0   | 0%  | 1   | 1%  | 0   | 0% | 0   | 0%  | 1   | 1%  | 1   | 1%  | 0   | 0% | 2   | 1%  | 18          | 1%  |
| SECRETARIA DA FAZENDA                                      | 30               | 14% | 25  | 13% | 18  | 10% | 29  | 16 | 24  | 16% | 28  | 23% | 12  | 9% | 9   | 7%  | 21  | 14% | 24  | 16% | 13  | 11 | 13  | 10% | 246         | 13% |
| SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA                          | 1                | 0%  | 2   | 1%  | 1   | 1%  | 0   | 0% | 2   | 1%  | 1   | 1%  | 0   | 0% | 1   | 1%  | 1   | 1%  | 0   | 0%  | 1   | 1% | 0   | 0%  | 10          | 1%  |
| SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL                           | 0                | 0%  | 4   | 2%  | 1   | 1%  | 1   | 1% | 1   | 1%  | 3   | 3%  | 1   | 1% | 4   | 3%  | 2   | 1%  | 5   | 3%  | 4   | 3% | 1   | 1%  | 27          | 1%  |
| SECRETARIA DE CULTURA                                      | 2                | 1%  | 1   | 1%  | 2   | 1%  | 1   | 1% | 0   | 0%  | 0   | 0%  | 2   | 2% | 0   | 0%  | 2   | 1%  | 4   | 3%  | 1   | 1% | 0   | 0%  | 15          | 1%  |
| SECRETARIA DE EDUCAÇÃO                                     | 7                | 3%  | 14  | 7%  | 10  | 6%  | 5   | 3% | 3   | 2%  | 1   | 1%  | 1   | 1% | 11  | 9%  | 3   | 2%  | 3   | 2%  | 5   | 4% | 1   | 1%  | 64          | 3%  |
| SECRETARIA DE ESPORTES                                     | 0                | 0%  | 1   | 1%  | 1   | 1%  | 2   | 1% | 1   | 1%  | 0   | 0%  | 0   | 0% | 1   | 1%  | 0   | 0%  | 2   | 1%  | 0   | 0% | 1   | 1%  | 9           | 0%  |
| SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA                 | 0                | 0%  | 0   | 0%  | 0   | 0%  | 0   | 0% | 0   | 0%  | 0   | 0%  | 0   | 0% | 0   | 0%  | 0   | 0%  | 1   | 1%  | 0   | 0% | 0   | 0%  | 1           | 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%  | 1   | 1%  | 0   | 0%  | 0   | 0% | 0   | 0%  | 2           | 0%  |
| SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS                  | 36               | 16% | 27  | 14% | 17  | 10% | 21  | 12 | 17  | 11% | 8   | 7%  | 9   | 7% | 18  | 15% | 7   | 5%  | 10  | 7%  | 6   | 5% | 11  | 8%  | 187         | 10% |



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 PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO    | 13               | 6%  | 14  | 7%  | 15  | 9%  | 15  | 8% | 18  | 12% | 5   | 4%  | 13  | 10% | 8   | 7%  | 6   | 4%  | 6   | 4%  | 9   | 7% | 15  | 11% | 137         | 7%  |  |  |
| SECRETARIA DE SAÚDE                         | 25               | 11% | 17  | 9%  | 23  | 13% | 38  | 21 | 43  | 28% | 28  | 23% | 25  | 19% | 22  | 18% | 39  | 26% | 37  | 24% | 38  | 31 | 26  | 19% | 361         | 20% |  |  |
| SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA | 47               | 21% | 43  | 23% | 40  | 23% | 38  | 21 | 29  | 19% | 33  | 28% | 49  | 37% | 28  | 23% | 43  | 29% | 40  | 26% | 35  | 29 | 46  | 34% | 471         | 26% |  |  |
| SECRETARIA DE TURISMO E LAZER               | 0                | 0%  | 2   | 1%  | 0   | 0%  | 0   | 0% | 0   | 0%  | 0   | 0%  | 2   | 2%  | 1   | 1%  | 0   | 0%  | 2   | 1%  | 0   | 0% | 0   | 0%  | 7           | 0%  |  |  |
| SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE                 | 28               | 13% | 19  | 10% | 23  | 13% | 14  | 8% | 6   | 4%  | 3   | 3%  | 10  | 8%  | 11  | 9%  | 12  | 8%  | 11  | 7%  | 3   | 2% | 4   | 3%  | 144         | 8%  |  |  |
|                                             | 219              |     | 187 |     | 174 |     | 177 |    | 152 |     | 120 |     | 132 |     | 123 |     | 149 |     | 152 |     | 121 |    | 134 |     | 1840        |     |  |  |

GUARATINGUETÁ , 26 DE JANEIRO DE 2026.