



**CARAGUATATUBA**  
GOVERNO MUNICIPAL  
TEMPO DE PROSPERIDADE

# RELATÓRIO MENSAL 2024

*dezembro de 2024*

Atendimento ao Munícipe, SIC e Ouvidoria

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Prefeitura de Caraguatatuba, assume suas atividades, tendo a missão e visão sempre em foco, a fim de oferecer ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria um atendimento ético e de qualidade.

Em conjunto com a Central de Relacionamento 156, a Ouvidoria tem oferecido aos Gestores da Administração Municipal informações que podem servir de subsídio para tomada de decisões em relação aos serviços públicos ofertados à população.

Desta forma, os dados constantes neste relatório podem ser transformados em valiosas informações gerenciais, capazes de sensibilizar e persuadir aqueles que estão convictos de que a prefeitura deve primar sempre pela satisfação do cidadão. Além disso, traduzas manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção.

Importa salientar que a cada manifestação que o cidadão registra, seja denúncia, reclamação, elogio ou sugestão, colabora para a adoção de medidas que melhorem a qualidade dos serviços oferecidos pelo Poder Público.

Quando a população acredita na qualidade do serviço prestado pelo Serviços de atendimento ao Cidadão (156 e Ouvidoria), esta serve de instrumento para prevenção e resolução de conflitos na esfera pública, permitindo com que o cidadão estabeleça uma relação de confiança com o Governo.

## PROJETO

Com a crescente demanda por serviços públicos de qualidade e que atinjam as expectativas dos munícipes e visitantes de Caraguatatuba, a Prefeitura contratou empresa especializada para a implantação, manutenção e gestão de central de relacionamento no modelo 156 com processos, métodos e tecnologias a fim de criar um ambiente integrado de gerenciamento e gestão de solicitações de serviços para todas as entidades da Prefeitura ou que com ela se relaciona.

Neste relatório apresentamos as atividades correspondentes ao período de **01 até 31 de dezembro de 2024.**

---

## OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento:

Segunda à sexta-feira: **08h00 às 20h00.**

Sábados: **09h00 às 15h00.**

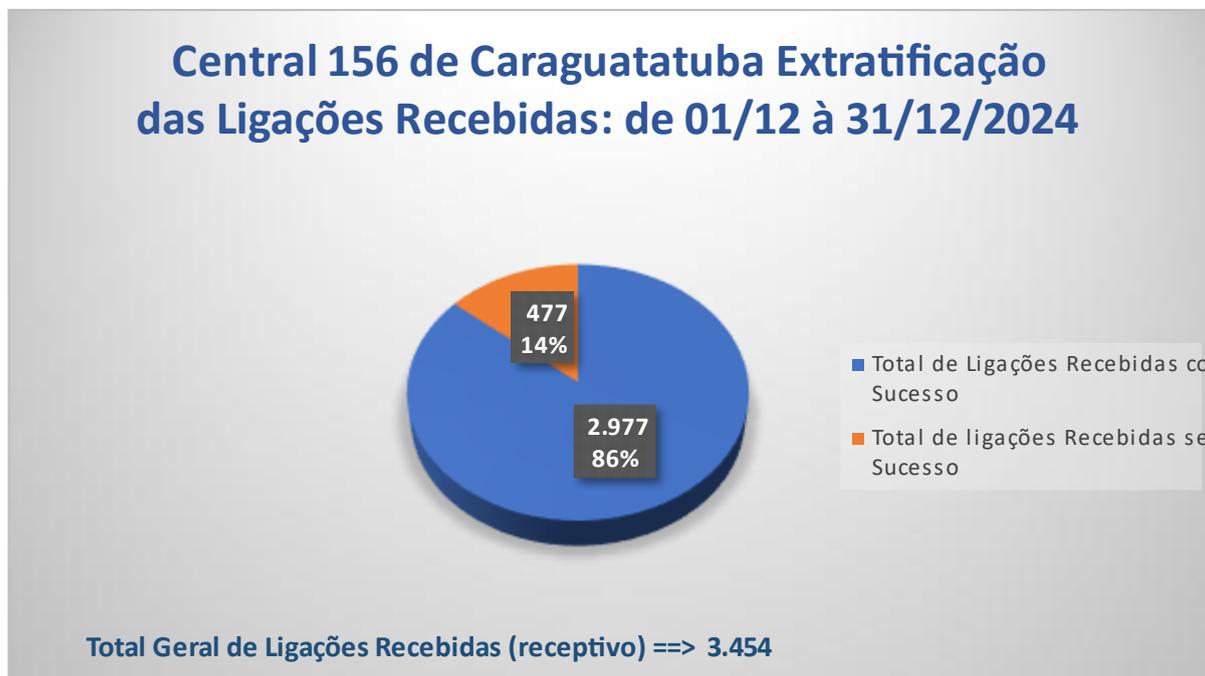
Domingos: não há expediente.

### Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

## RELATÓRIO DE TELEFONIA

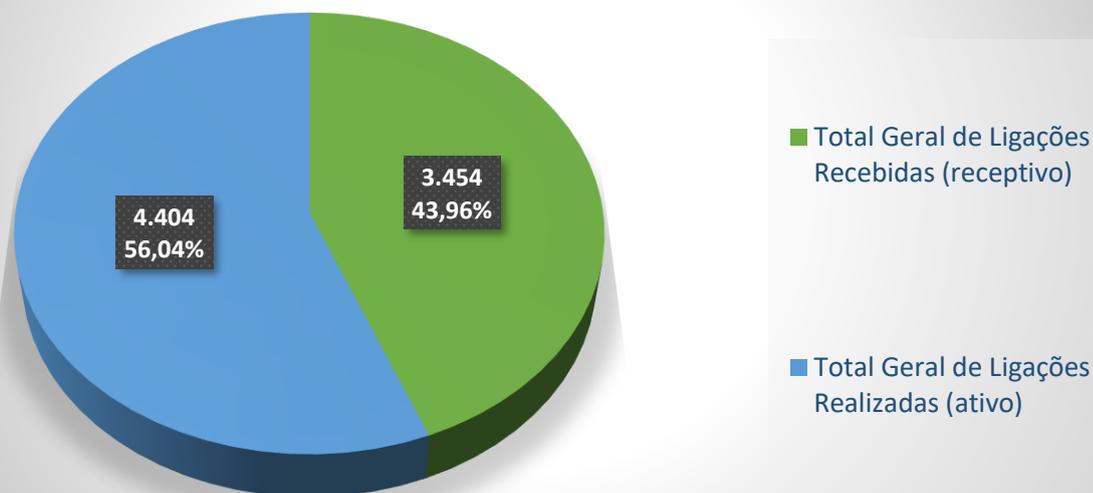
A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de **01/12 a 31/12/2024**.



As ligações realizadas com sucesso, são as atendidas pelo cidadão. Cada contato pode ter até 03(três) tentativas, o que é contado como ligação sem sucesso.



**Central 156 de Caraguatatuba**  
**Total Geral de Ligações - 01/12 à 31/12/2024**



**Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 7.858**

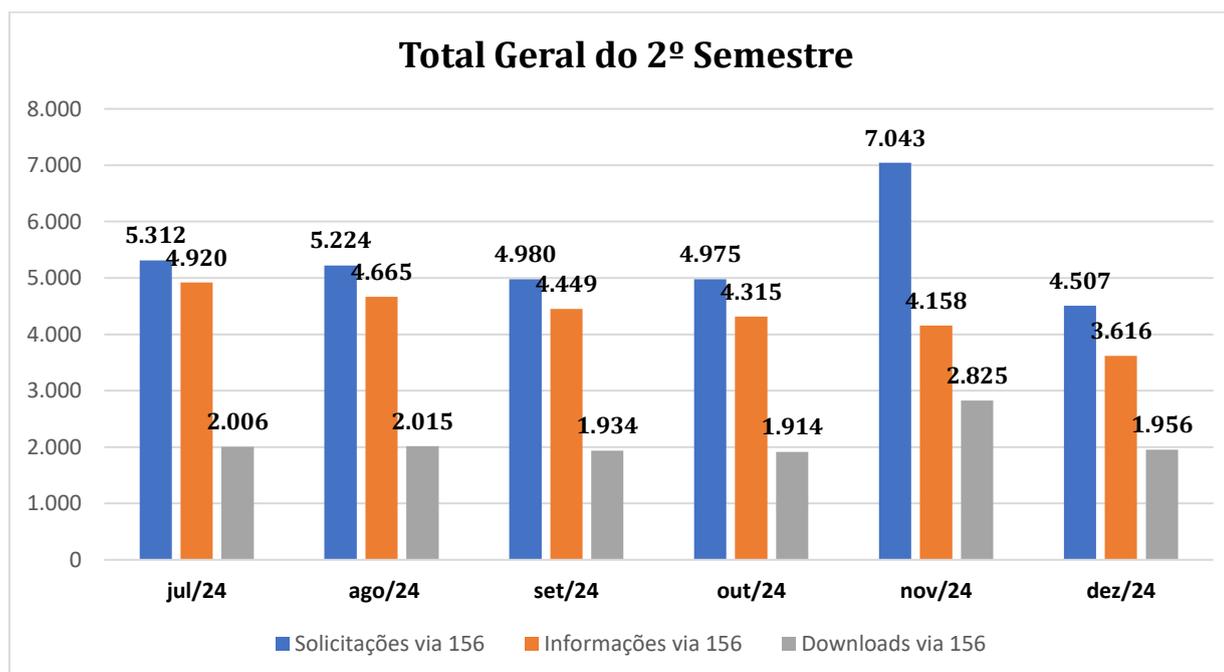
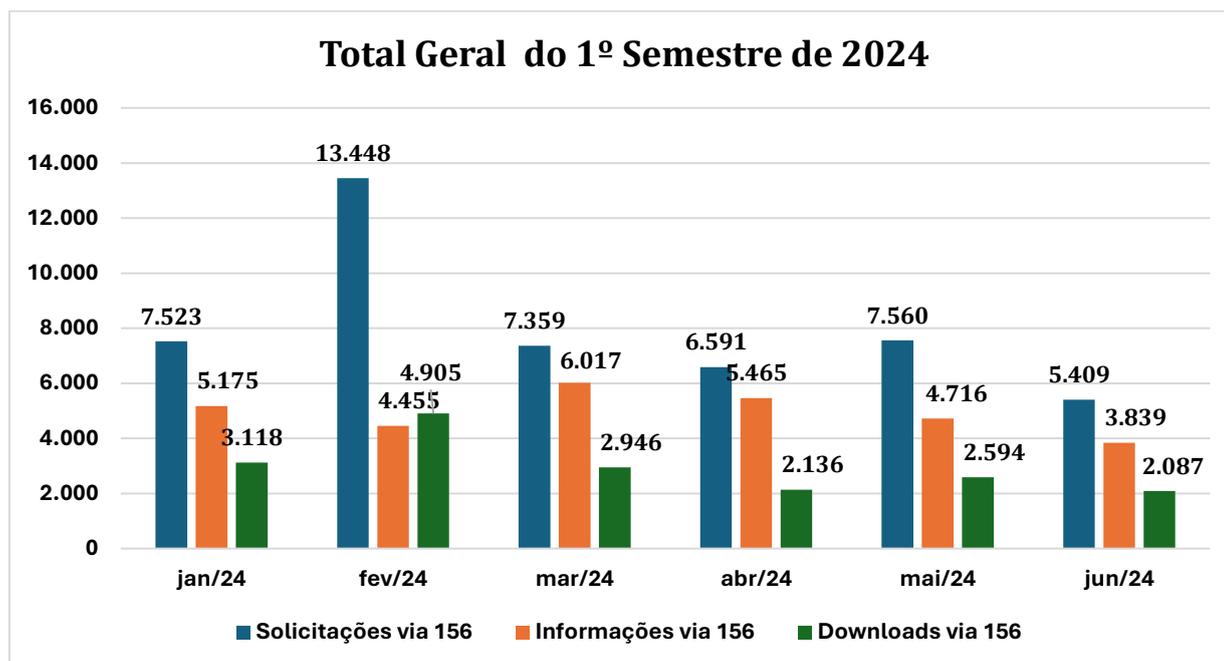
## DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de dezembro 2024** temos o total de **216.732** downloads realizados.

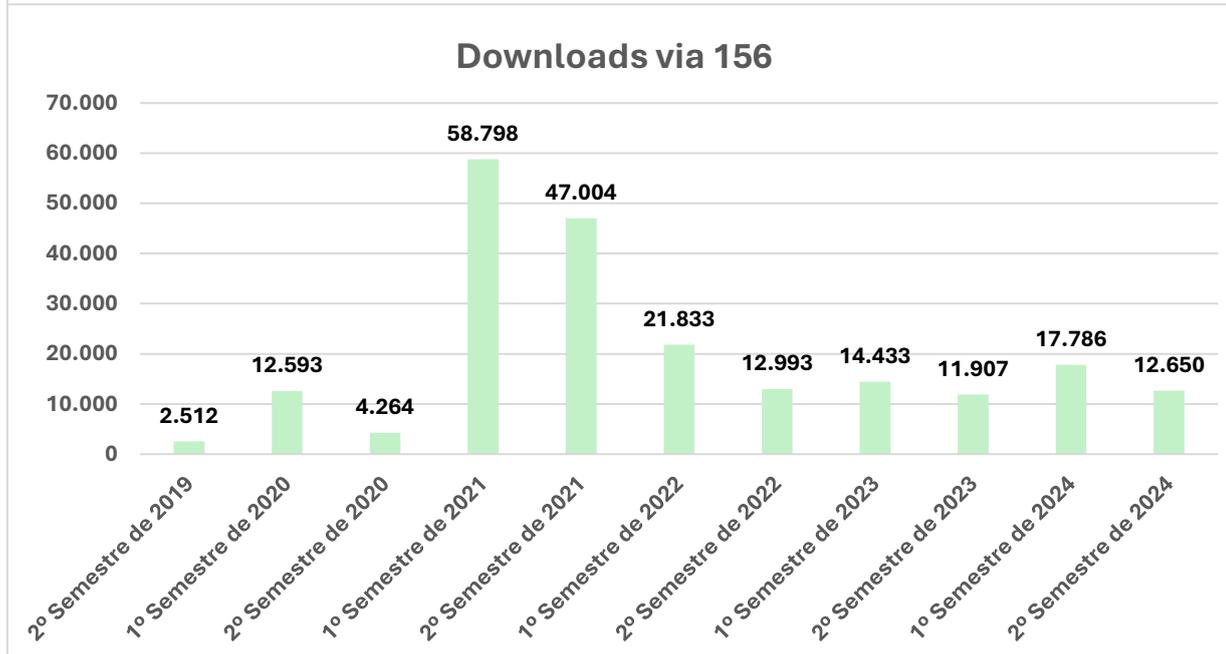
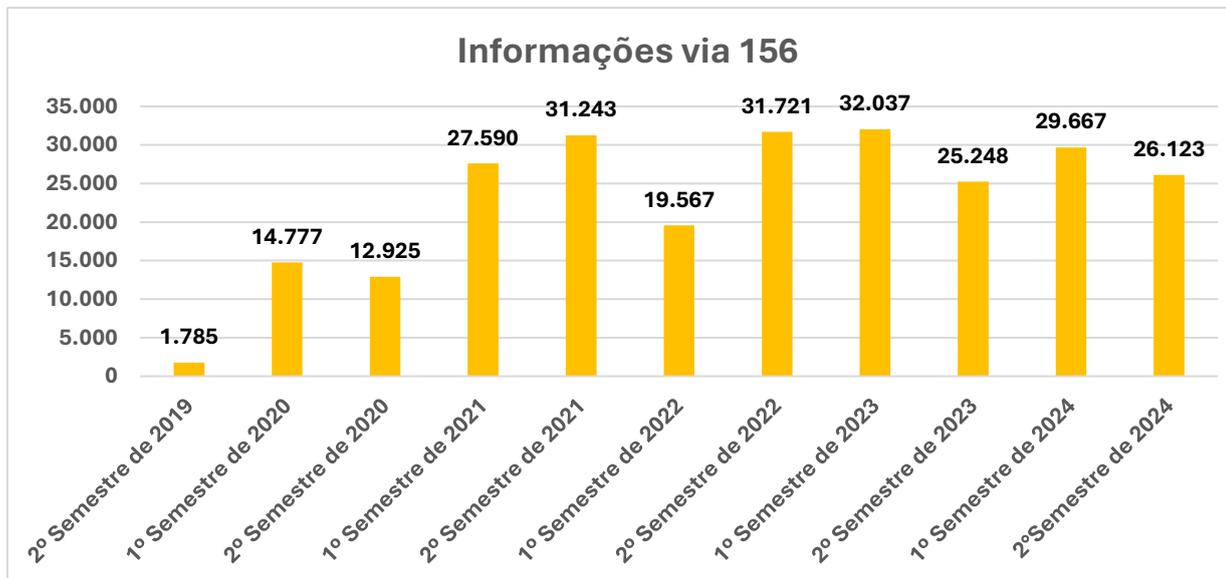
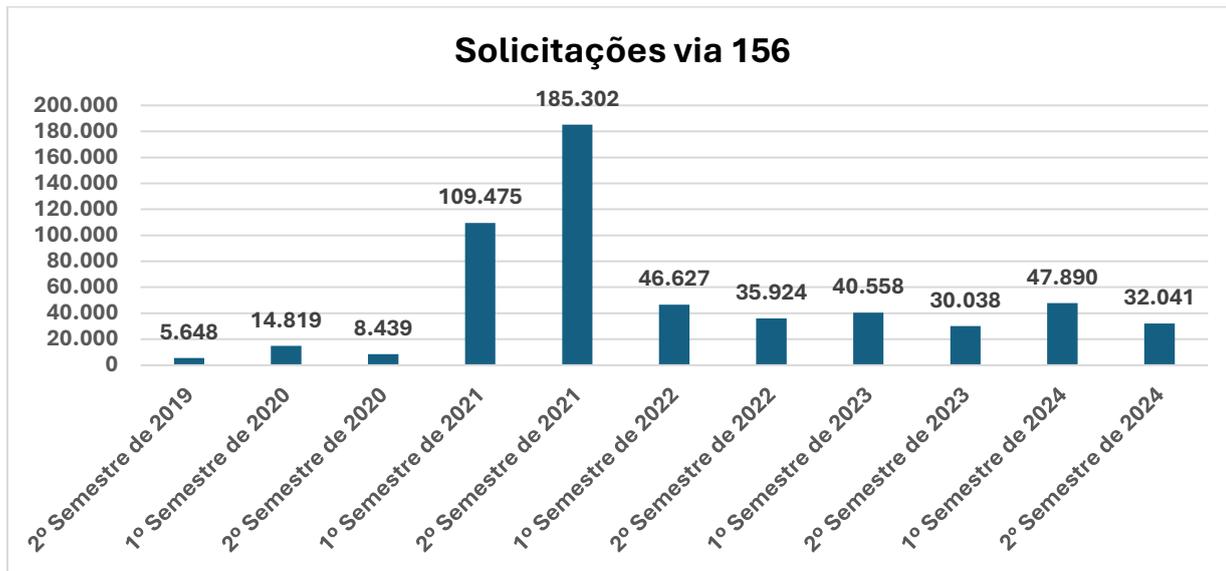
Mês/Ano	Apple	Android
<b>Total de 2019</b>	238	2274
<b>Total de 2020</b>	914	15943
<b>Total de 2021</b>	9.185	96.617
<b>Total 2022</b>	3.150	31.692
<b>Total 2023</b>	3.372	22.911
<b>Janeiro/2024</b>	497	2.621
<b>Fevereiro/2024</b>	848	4.057
<b>Março/2024</b>	540	2.406
<b>Abril/2024</b>	305	1.831
<b>Maió/2024</b>	460	2.134
<b>Junho/2024</b>	300	1.787
<b>Julho/2024</b>	337	1.669
<b>Agosto /2024</b>	343	1.672
<b>Setembro/2024</b>	325	1.609
<b>Outubro/2024</b>	347	1.567
<b>Novembro/2024</b>	432	2.393
<b>Dezembro/2024</b>	333	1.623
<b>Total: 216.732</b>	<b>21.926</b>	<b>194.806</b>
<b>100%</b>	<b>10,12%</b>	<b>89,88%</b>

## RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/01 a 31/12/2024**, com o total geral de **135.721** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **55.790** protocolos de informações e **79.931** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **5.998** desses protocolos registrados com **sigilo**.

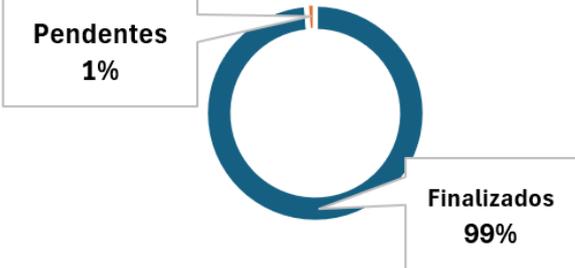


A seguir, temos os indicadores compilados até **31.12.2024**:



<b>4.507</b> Protocolos de Dezembro gerados via 156 até 31/12/2024	<b>79.5%</b> Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 31/12/2024	<b>95.5%</b> Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/12/2024
<b>556.761</b> Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 31/12/2024	<b>483.306 (86,8%)</b> Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/12/2024	<b>252.683</b> Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 31/12/2024

Conforme relatado no período anterior, até **30/11/2024** a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **72%** do total dos protocolos. Para este novo período (até **31/12/2024**), o indicador diminuiu em **0.10%**, registrando **71,90%** das demandas fora do prazo.

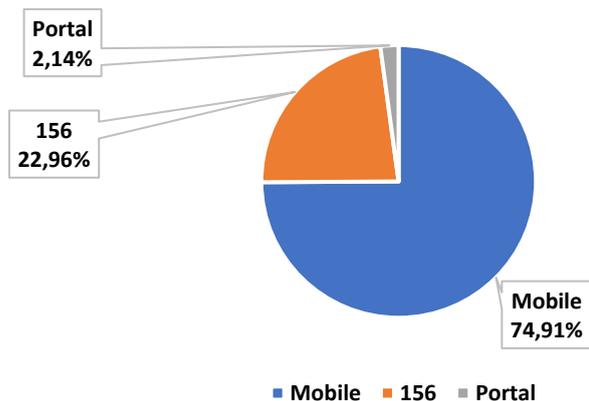
<b>Total de Protocolos</b>		<b>556.761</b>		<p>Protocolos Finalizados (Concluídos + Respondidos)</p>  <p>■ Finalizados ■ Pendentes</p>	
<b>Protocolos Cancelados</b>		<b>67.024</b>			
<b>Protocolos Pendentes</b>		<b>6.431</b>			
<b>Dentro do Prazo</b>	<b>Fora do Prazo</b>	<b>1.808</b> 28,10%	<b>4.623</b> 71,90%		
<b>Protocolos Finalizados</b>		<b>Dentro do Prazo</b>	<b>Fora do Prazo</b>	<b>251.487</b> 52,00%	<b>231.819</b> 48,00%
<b>483.306</b>					

Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **74.91% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*Nota: Com relação a origem dos protocolos, a classificação via **WEB** demonstrada no gráfico abaixo, é relacionada aos protocolos gerados anteriormente à nova versão do app 156, que a partir de então, permitiu separação dos dados de app e web.*

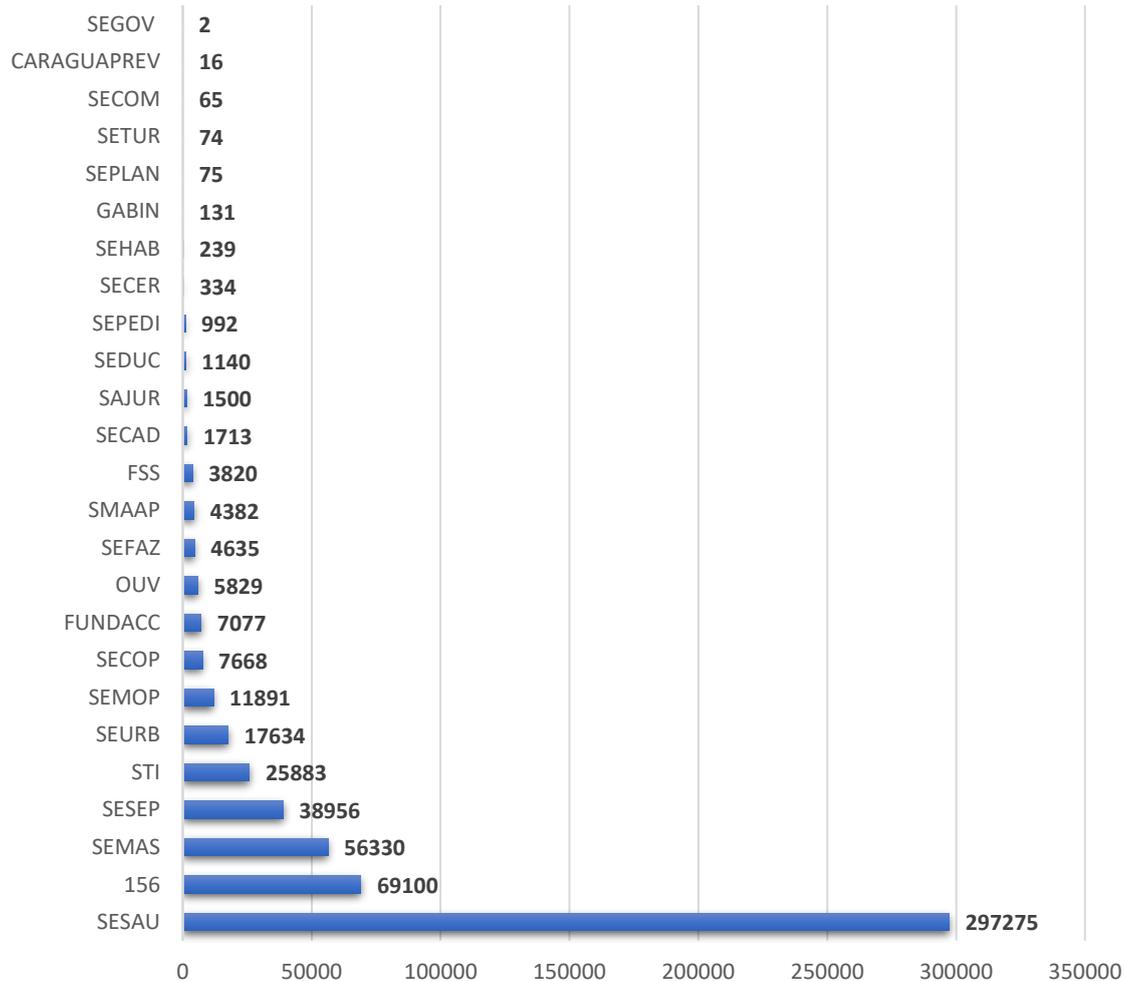
No gráfico a seguir, apresentamos os tipos de origem dos protocolos, destacando a maior concentração de demandas por meio do aplicativo (Mobile), seguidos pelos protocolos abertos pela central telefônica e pelo portal web.

### Origem do Protocolo



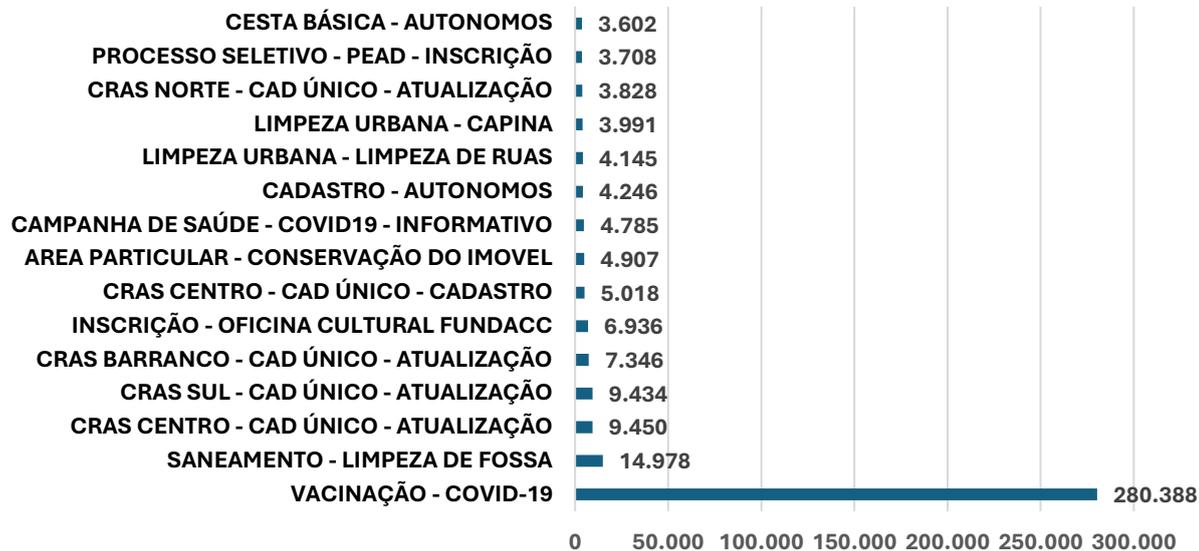
De um total de **556.761 protocolos** criados, **297.275** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.388** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

### Solicitações por Órgão



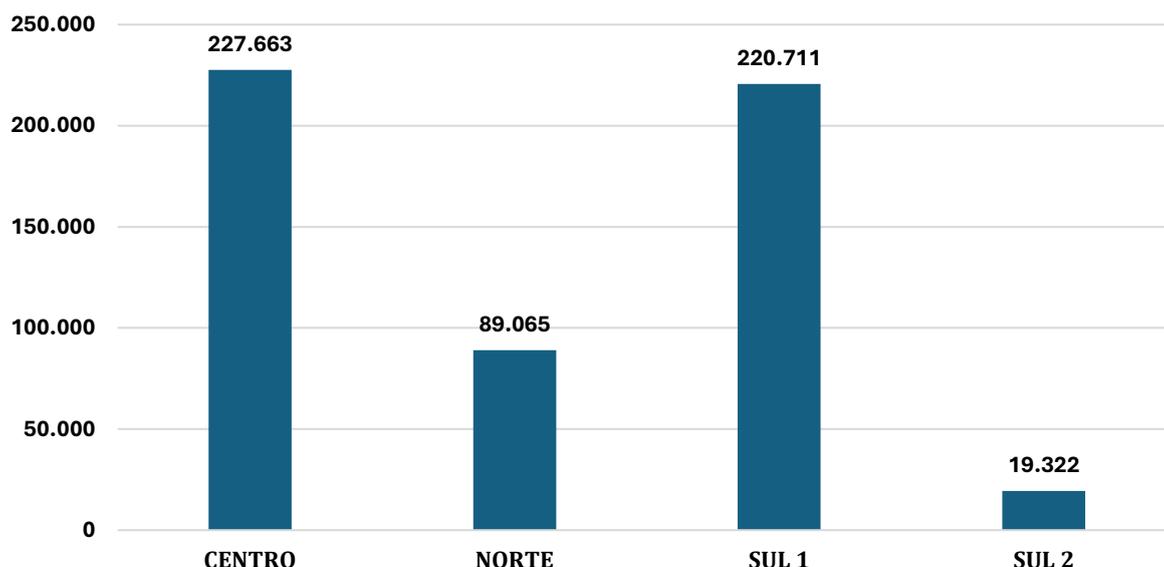
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.

### TOP 15 - Solicitações por Serviço

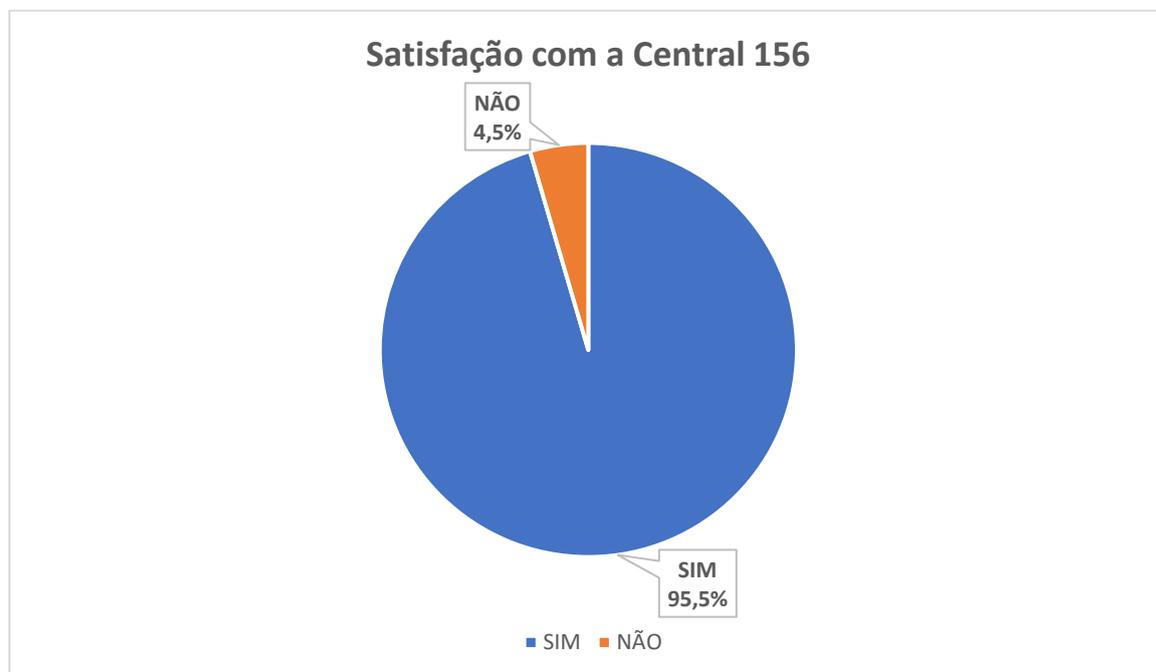
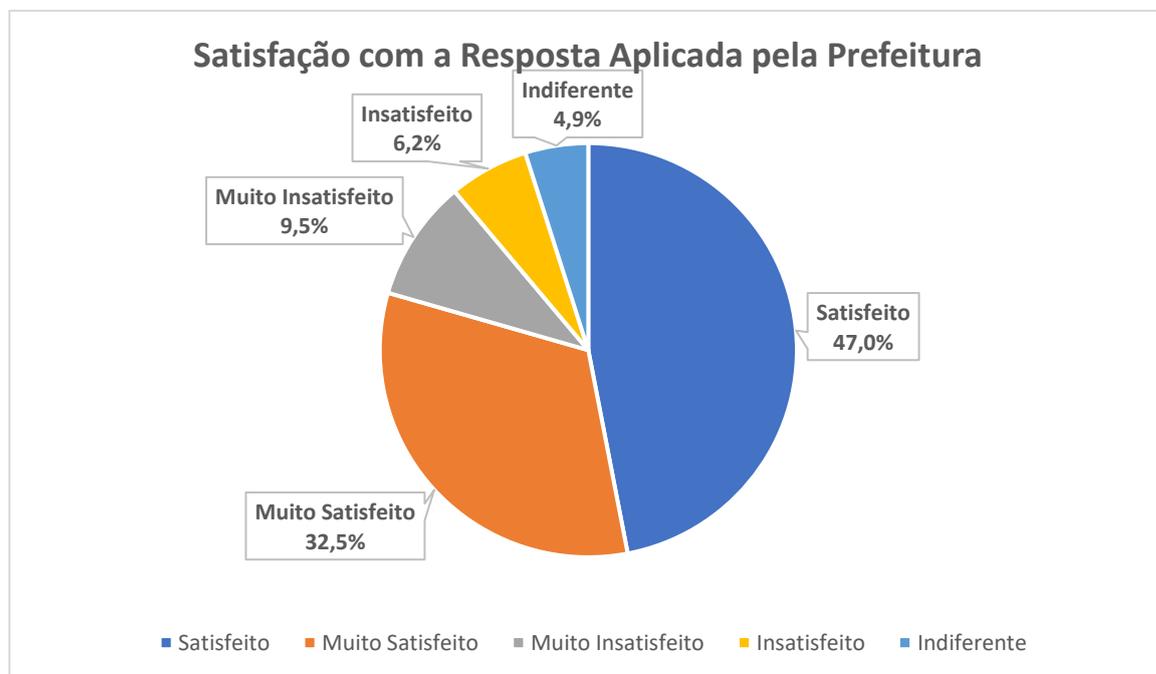


O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o centro com maior demanda.

### Solicitações por Região

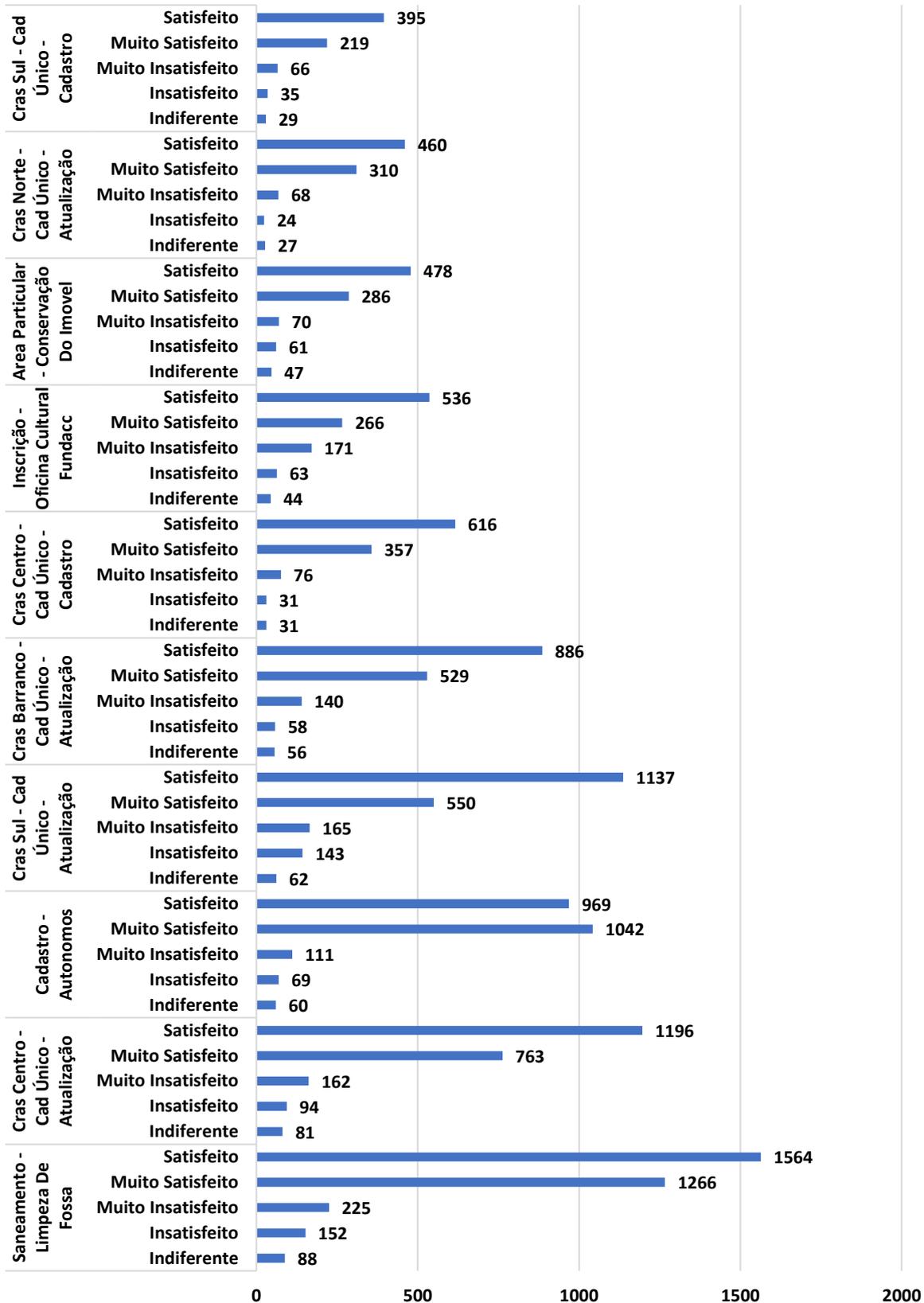


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,5% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,5 %** estão satisfeitos.



O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar a avaliação pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação do serviço como um todo, não apenas sobre a avaliação pessoal dele.

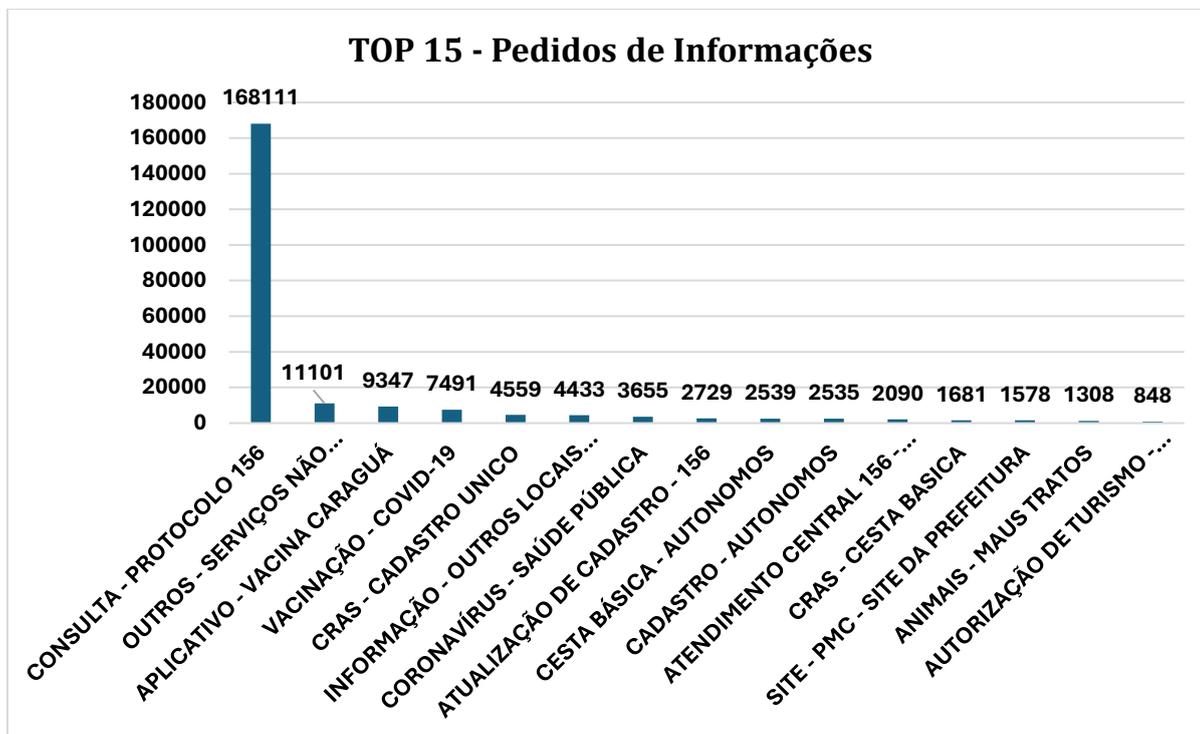
## Top 10 dos serviços mais avaliados



## PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

Até 31/12/2024 foram registrados 252.683 pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central.

Abaixo, apresenta-se o TOP 15 de pedidos de informações por serviço mapeado:



## PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

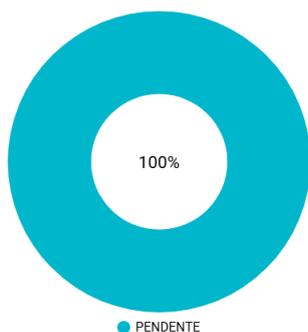
No mês de Dezembro foi registrado 01 pedido de Serviço de Informação ao Cidadão.

TOTAL DE REGISTROS

1

CANCELADOS

0



STATUS ^	TOTAL	%
PENDENTE	1	100.0%
<b>Grand total</b>	<b>1</b>	<b>100.0%</b>