

RELATÓRIO ANUAL – 2024

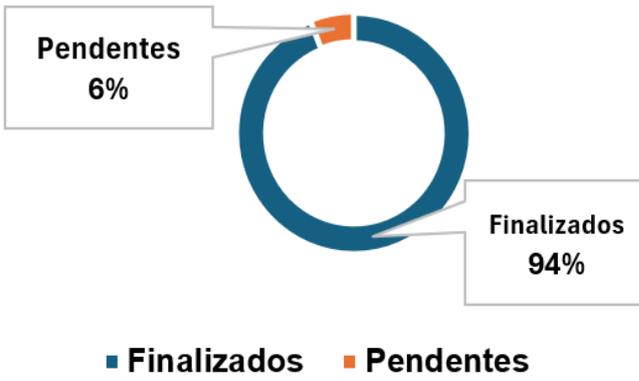
Janeiro a dezembro de 2024

Atendimento ao Munícipe, SIC e Ouvidoria

Sumário

RELATÓRIO DE PROTOCOLOS.....	3
TOP 15 SERVIÇOS E INFORMAÇÕES	4
SOLICITAÇÕES POR ORIGEM	5
RELATÓRIO DE LIGAÇÕES	5
MUNÍCIPES CADASTRADOS.....	6
DOWNLOAD APLICATIVO 156	6
PRINCIPAIS SERVIÇOS CADASTRADOS.....	7
NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES	9

RELATÓRIO DE PROTOCOLOS

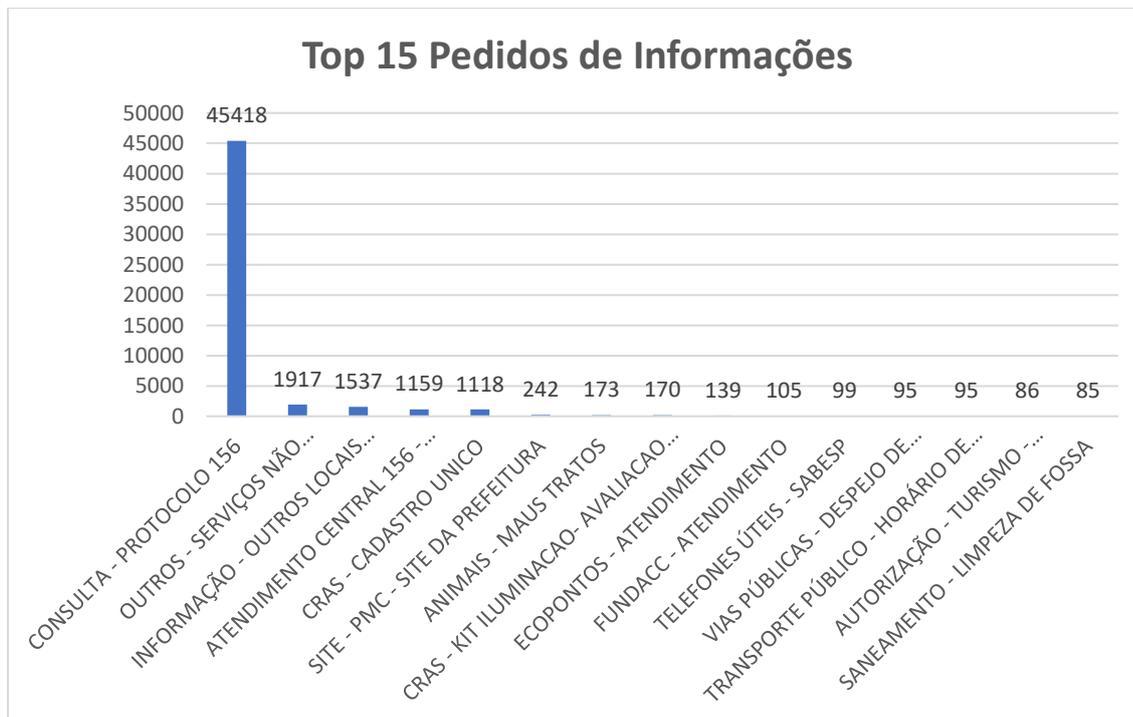
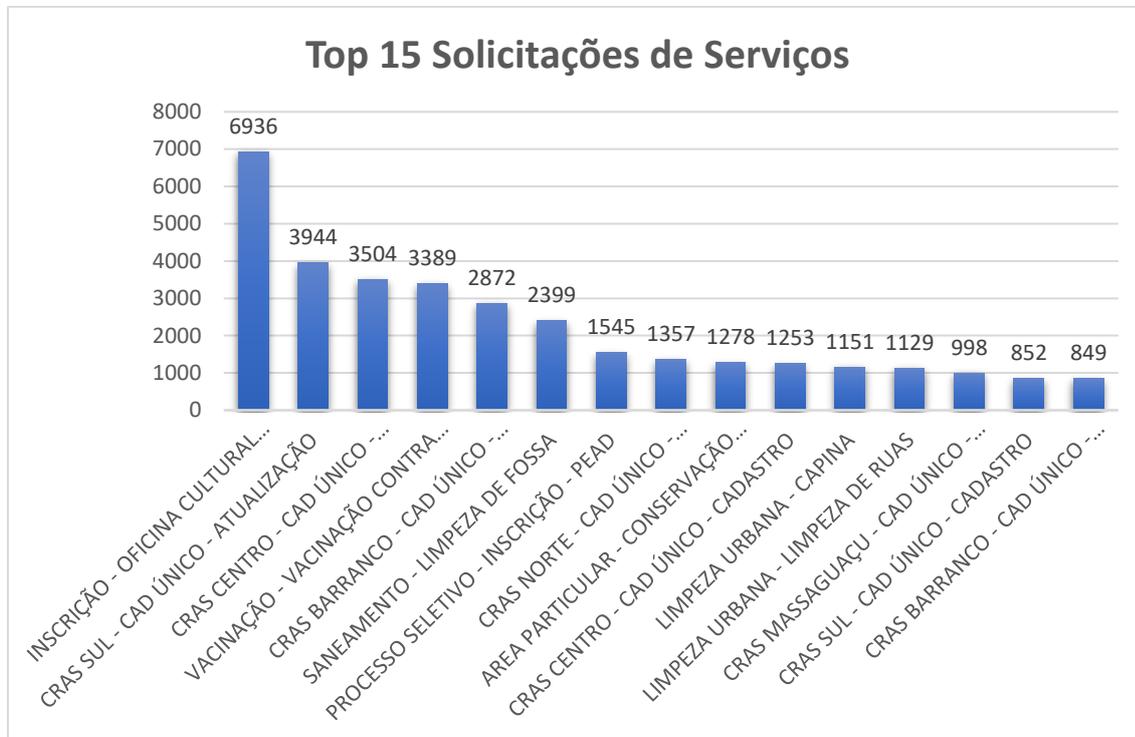
Total de Protocolos		79.931		Protocolos Finalizados (Concluídos + Respondidos)  <p>■ Finalizados ■ Pendentes</p>	
Protocolos Cancelados		44			
Protocolos Pendentes		4.998			
Dentro do Prazo	Fora do Prazo	1.068 21,30%	3.930 78,70%		
Protocolos Finalizados		Dentro do Prazo	Fora do Prazo	56.843 75,90%	18.046 24,10%
74.889					

- > Conforme demonstrativo os números totais de protocolos correspondem **79.931** protocolos de solicitações com responsabilidade destinada ao servidor público, sendo **5.998** protocolos registrados em sigilo e **55.790** protocolos de informações prestadas pela central de relacionamento 156Caraguatatuba.

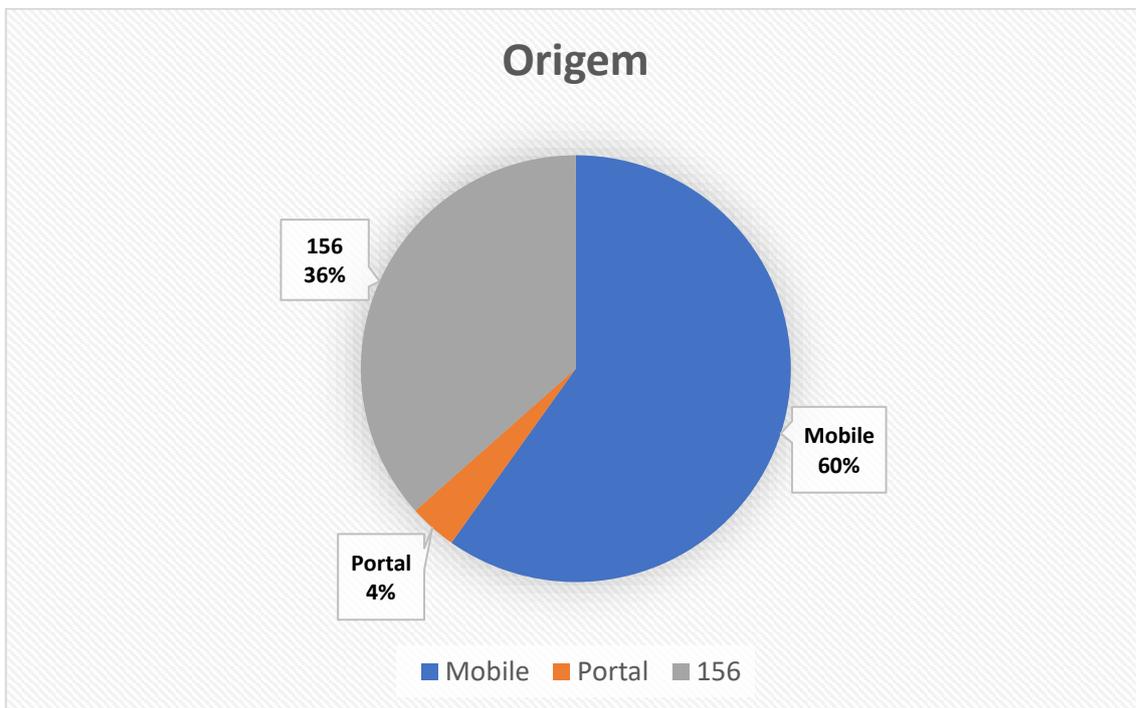


TOP 15 SERVIÇOS E INFORMAÇÕES

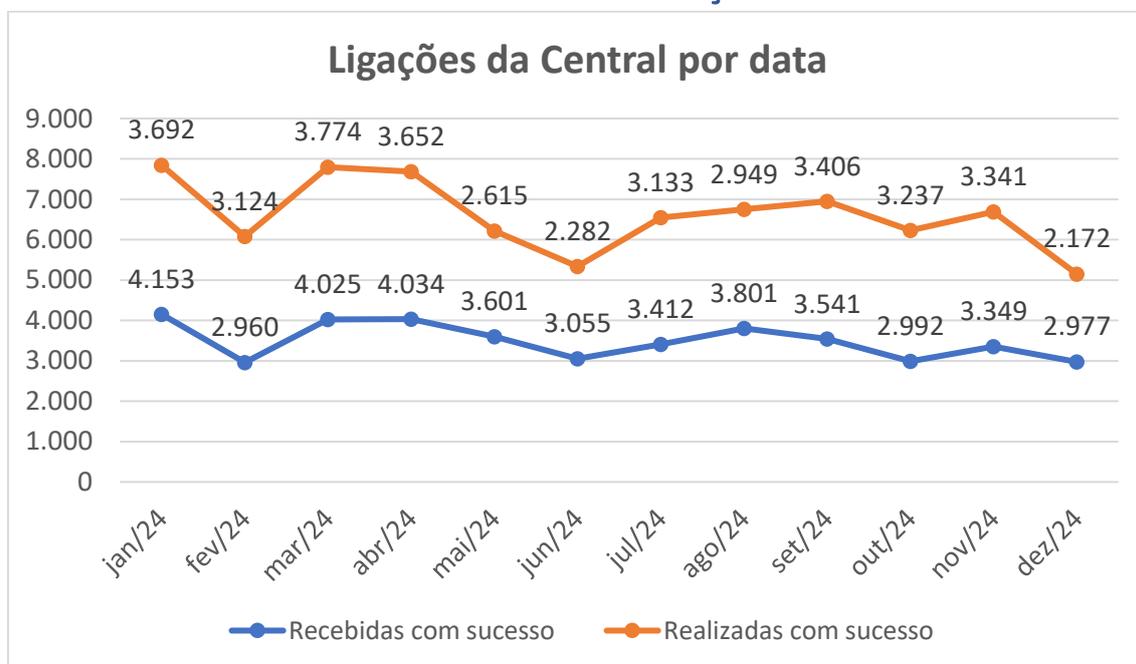
A seguir temos o gráfico dos TOP 15 SERVIÇOS E INFORMAÇÕES referente ao ano 2024:



SOLICITAÇÕES POR ORIGEM



RELATÓRIO DE LIGAÇÕES

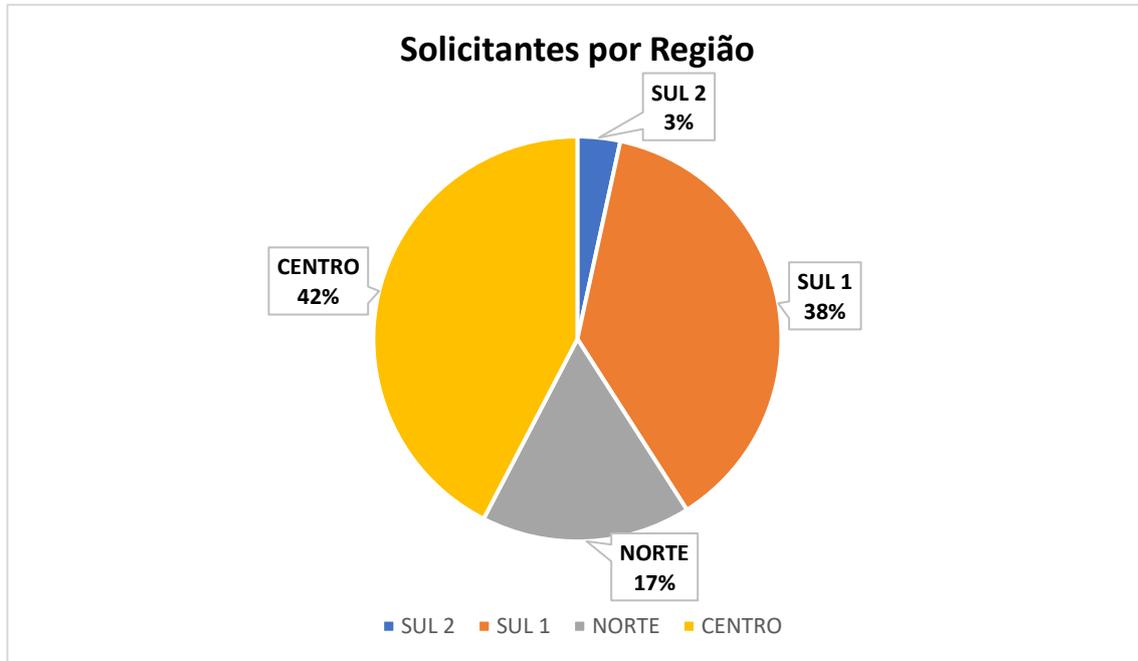


- > Total de **41.900** ligações recebidas com sucesso
- > Total de **37.377** ligações realizadas com sucesso
- >

MUNÍCIPES CADASTRADOS

- > Total de **132.566** solicitantes cadastrados, sendo **7.250** no ano de 2024
- >

VISÃO GERAL DOS SOLICITANTES POR REGIÃO



DOWNLOAD APLICATIVO 156

Mês/Ano	Apple	Android
Jan/2024	308	2098
Fev/2024	848	4057
Mar/2024	540	2406
Abr/2024	305	1831
Mai/2024	460	2134
Jun/2024	300	1787
Jul/2024	337	1669
Ago/2024	343	1672
Set/2024	325	1609
Out/2024	347	1567
Nov/2024	432	2393
Dez/2024	333	1623
Total:	4.878	24.846
100%	16,4%	83,6%

PRINCIPAIS SERVIÇOS CADASTRADOS

- > TOTAL DE **904** SERVIÇOS CADASTRADOS ATIVOS À DISPOSIÇÃO DA POPULAÇÃO.

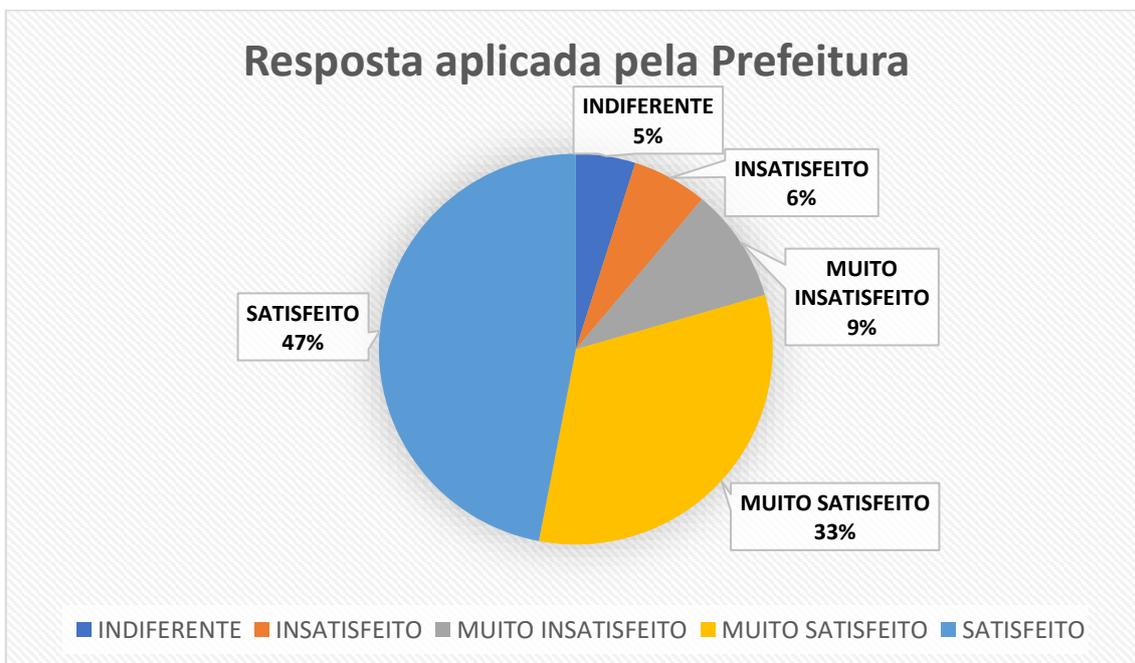
<i>Animais - Abandono e Maus Tratos</i>	<i>Animais de Grande Porte</i>	<i>Árvore - Área Particular - Condomínio</i>	<i>Árvore - Área Particular - Residência</i>	<i>Árvore - Área Pública</i>	<i>Assistência Jurídica Gratuita</i>
<i>Autorização - Educacional/Social</i>	<i>Autorização - Evento Cultural</i>	<i>Autorização - Eventos Esportivos</i>	<i>Autorização - Eventos Religiosos</i>	<i>Autorização - Turismo de 1 Dia - Estacionamento</i>	<i>Autorização - Turismo de 1 Dia - Imóvel Locado</i>
<i>Autorização - Turismo de Temporada - Imóvel Locado</i>	<i>Cabeamento em Poste</i>	<i>CAD Único - Atualização</i>	<i>Cad Único - Cadastro Novo</i>	<i>Calçada Irregular</i>	<i>Carteira de Fibromialgia</i>
<i>CIPTEA - cadastro</i>	<i>Coleta de Resíduos</i>	<i>Conservação do Imóvel</i>	<i>Dengue</i>	<i>Desobstrução de Bueiros</i>	<i>Despejo de entulho (Inservíveis)</i>
<i>Despejo esgoto</i>	<i>Dívida Ativa - Informação</i>	<i>Doação de Mudas</i>	<i>Doações</i>	<i>E-SIC - CaraguaPrev - Consulta de Processo</i>	<i>E-SIC - CaraguaPrev - Outros</i>



E-SIC - CaraguaPrev - Ouvidoria	E-SIC - CaraguaPrev - Regra de concessão de benefícios	E-SIC - Prefeitura	E-SIC FUNDACC	E-SIC FUNDACC	Estacionamento Irregular
Fiscalização - Obras Particulares	Guarda Civil Municipal	Iluminação Pública	INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA	IPTU - Informação	ISSQN - Informação
Limpeza de fossa	Limpeza de ruas	Manutenção da Cidade	Mato Alto	Motorista Aplicativo - Substituição	Motorista auxiliar
Motorista de Aplicativo	Orçamento Participativo	Ouvidoria da Saúde	Parecer Diretrizes Ambientais	Perturbação de Sossego	PROCON - Alimentos
PROCON - Demais Serviços	PROCON - Educação	PROCON - Fiscalização	PROCON - Habitação	PROCON - Planos de Saúde	PROCON - Produtos
PROCON - Relações de Consumo	PROCON - Saúde - Hospitais e Outros	PROCON - Saúde - Medicamentos	PROCON - Saúde Animal	PROCON - Serviços Financeiros	PROCON - Transporte
PROCON - Turismo e Viagens	Quelmada	Sinalização Viária	Tapa Buraco	Transparência	Transporte Público
Turismo - Hospedagem	Vacinação - atendimento	Vacinação - Informação	Veículo Abandonado	Vigilância Sanitária	

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES

> NÍVEIS DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA APLICADA PELA PREFEITURA



> NÍVEIS DE SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA CENTRAL 156

