



Relatório Mensal

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Caraguatatuba no mês de janeiro de 2025.

Ouvidoria Municipal

Ouvidoria da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba. Rua Santa Cruz, nº 396 – Centro Caraguatatuba – SP. CEP: 11.660-150
Telefone: (12) 3883-2724 / 0800-7700678
Email: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Caraguatatuba
2025



Apresentação

A Ouvidoria é o canal direto do Cidadão com a Administração Municipal, onde o cidadão poderá realizar seu registro de reclamações da prestação ou morosidade de qualquer serviço público municipal; denúncia de possível ilegalidade de servidores ou elogio a servidores.

A Ouvidoria tem por objetivo representar os cidadãos que fazem reclamações em relação aos serviços prestados pela Administração Pública do Município; elogios e denúncias.



Trabalhos realizados pela Ouvidoria Municipal de Caraguatatuba, em atendimento aos cidadãos no mês de janeiro de 2025.

Das atividades desenvolvidas

A Ouvidoria Municipal recebeu por e-mail, um total de 179 manifestações de munícipes, sendo 37 reclamações, 18 denúncias, 62 solicitações de serviços, 51 pedidos de informações, 02 sugestões e 09 outros tipos de serviços.

Houve atendimento presencial, de, aproximadamente 13 cidadãos, os quais trouxeram denúncias anônimas, denúncias sigilosas, reclamações e solicitações de serviços públicos prestados pela Administração Pública do Município.

Foram recebidas aproximadamente 180 ligações telefônicas, sobre denúncias, reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informações.

Foram recebidas pelo Canal do 156 aproximadamente 27 manifestações sendo: 11 elogios de trabalhos realizados pelo serviço público do município, 12 solicitações de serviços, 01 denúncia, 02 reclamações e 01 sugestão.

Assim sendo, a Ouvidoria Municipal de Caraguatatuba, encerrou o mês de janeiro de 2025, com total, geral, de aproximadamente 399 manifestações a atendimentos aos cidadãos.

Atenciosamente,

José Aguinaldo Ivo Salinas
Ouvidor Municipal



RELATÓRIO MENSAL 2025

janeiro de 2025

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 janeiro de 2025**.

Operação da Central de Atendimento

O horário de funcionamento:

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

Sábados: **09h00 às 15h00.**

Domingos: não há expediente.

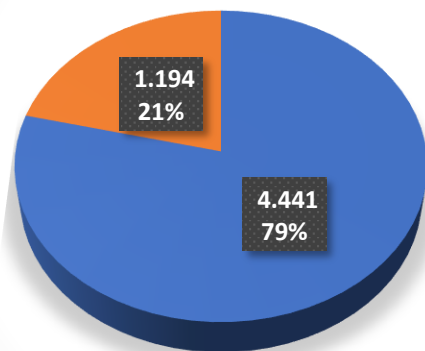
Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

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 **01/01 a 31/01/2025**.

Central 156 de Caraguatatuba extratificação das ligações recebidas: de 01/01 à 31/01/2025

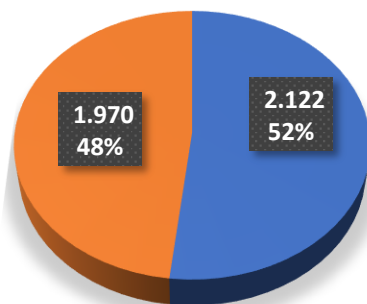


- Total de Ligações Recebidas com Sucesso
- Total de ligações Recebidas sem Sucesso

Total geral de ligações recebidas (receptivo) ==> 5.635

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.

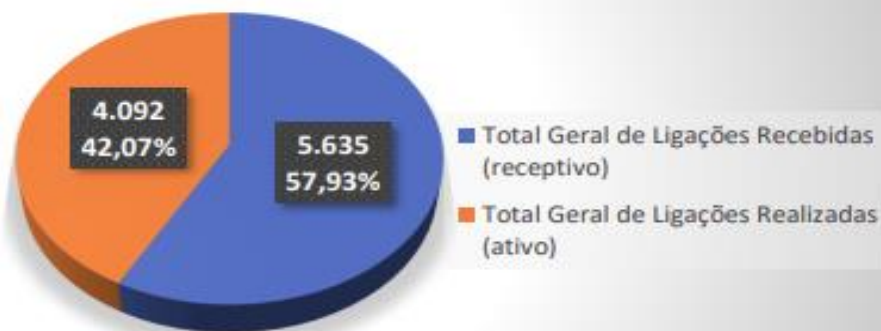
Central 156 de Caraguatatuba extratificação das ligações realizadas 01/01 à 31/01/2025



- Total de Ligações Realizadas com Sucesso
- Total de ligações Realizadas sem Sucesso

Total geral de tentativas de contato - Ligações realizadas (ativo) ==> 4.092

Central 156 de Caraguatatuba
Total Geral de Ligações - 01/01/2025 à 31/01/2025



Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 9.727

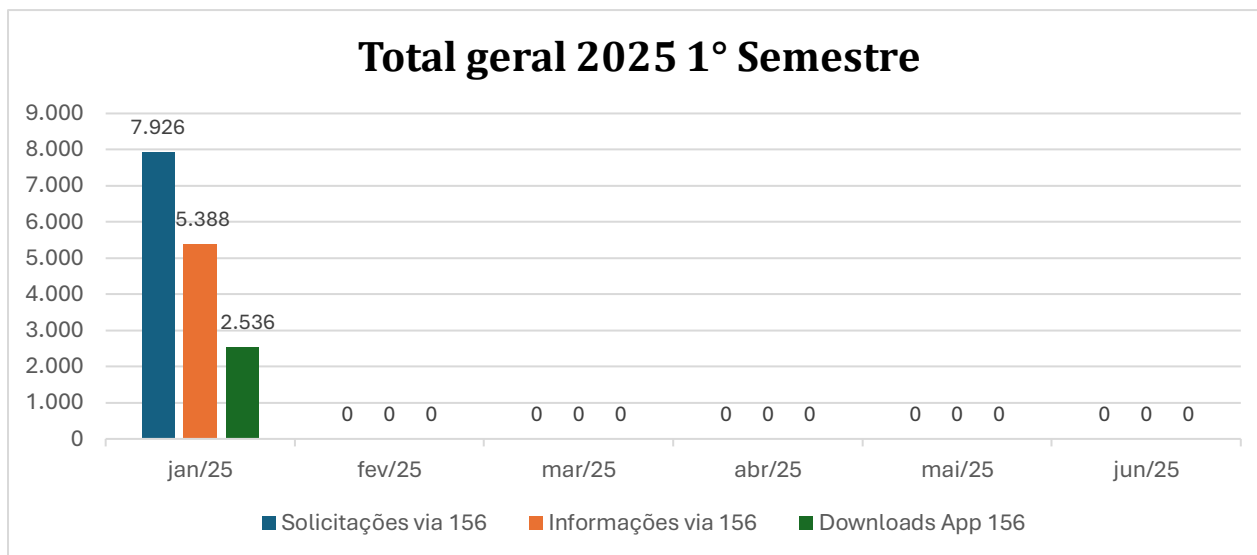
Downloads aplicativo 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de janeiro 2025** temos o total de **219.268 downloads** realizados.

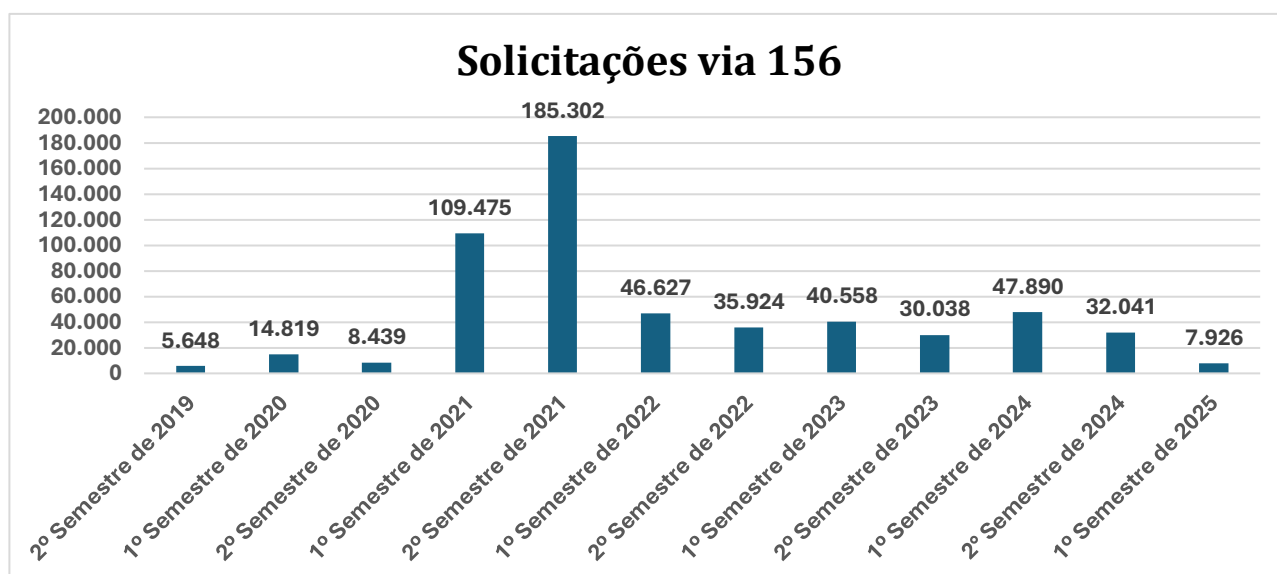
Mês/Ano	Apple	Android
189.414	17.356	172.058
Total de 2024	4.570	22.748
Jan/25	472	2.064
Total: 219.268	22.398	196.870
100%	10,30%	89,70%

Resultado das demandas protocoladas pelo 156

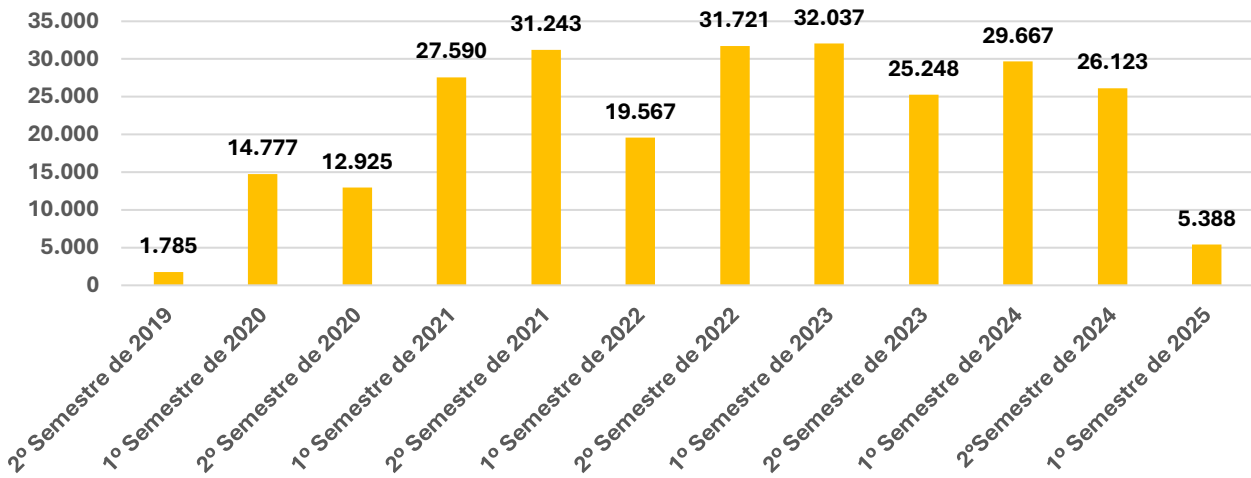
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da central 156, considerando o período de **01/01 a 31/01/2025**, com o total geral de **13.314** protocolos criados na central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **5.388** protocolos de informações e **7.926** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **740** desses protocolos registrados com sigilo.



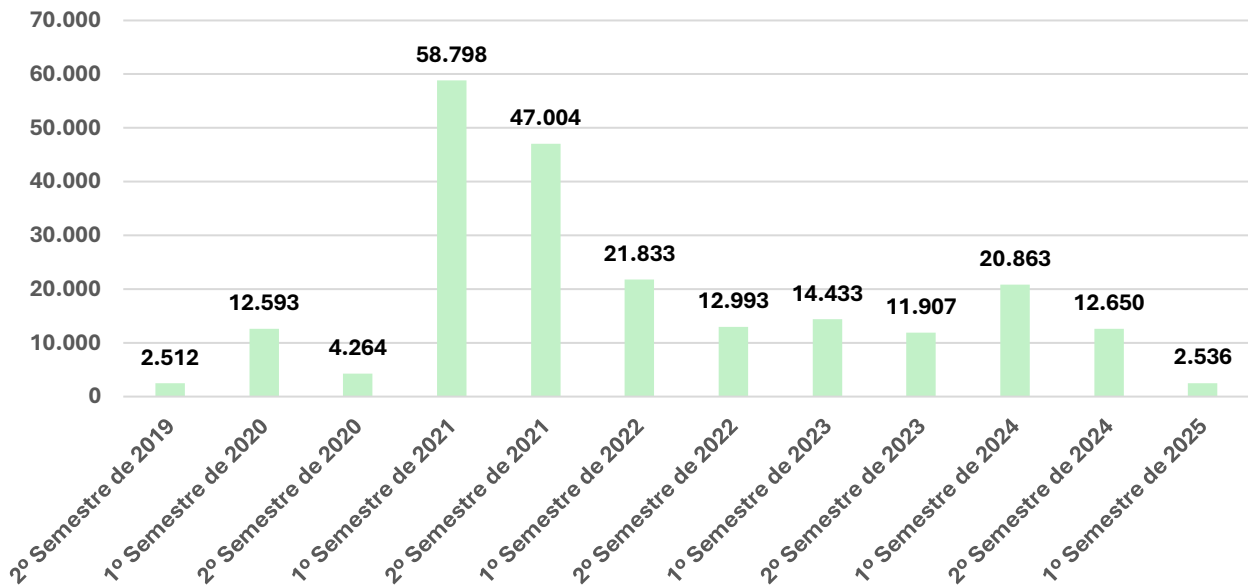
A seguir, temos os indicadores compilados até **31/01/2025**:



Informações via 156

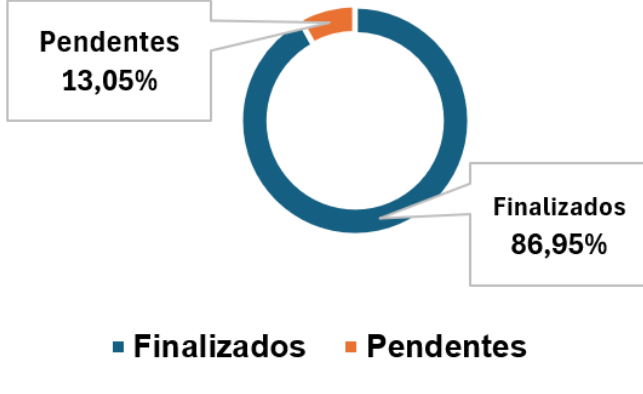


Downloads via 156



7.926 Protocolos gerados no mês de janeiro de 2025.	79.6% Satisfação dos serviços Protocolos gerados via 156 até 31/01/2025	95.5% Satisfação central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/01/2025
564.687 Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 31/01/2025	490.964 (86,9%) Solicitações concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/01/2025	258.071 Pedidos de informação Protocolos gerados via 156 até 31/01/2025

Conforme relatado no período anterior, até **31/12/2024** a prefeitura de Caraguatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **71,9 %** do total dos protocolos. Para este novo período (até **31/01/2025**), o indicador diminuiu em **5,4%**, registrando **66,5%** das demandas fora do prazo.

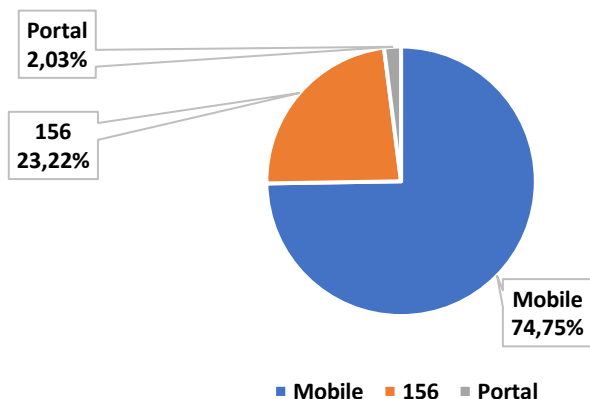
Total de Protocolos		564.687		<p>Protocolos Finalizados (Concluídos + Respondidos)</p>  <p>■ Finalizados ■ Pendentes</p>
Protocolos Cancelados		67.027		
Protocolos Pendentes		6.696		
Dentro do Prazo	Fora do Prazo	2.242 <small>33,50%</small>	4.454 <small>66,50%</small>	
Protocolos Finalizados		490.964		
		Dentro do Prazo	Fora do Prazo	
		256.361 <small>52,22%</small>	234.603 <small>47,78%</small>	

Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **74.75% 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.*

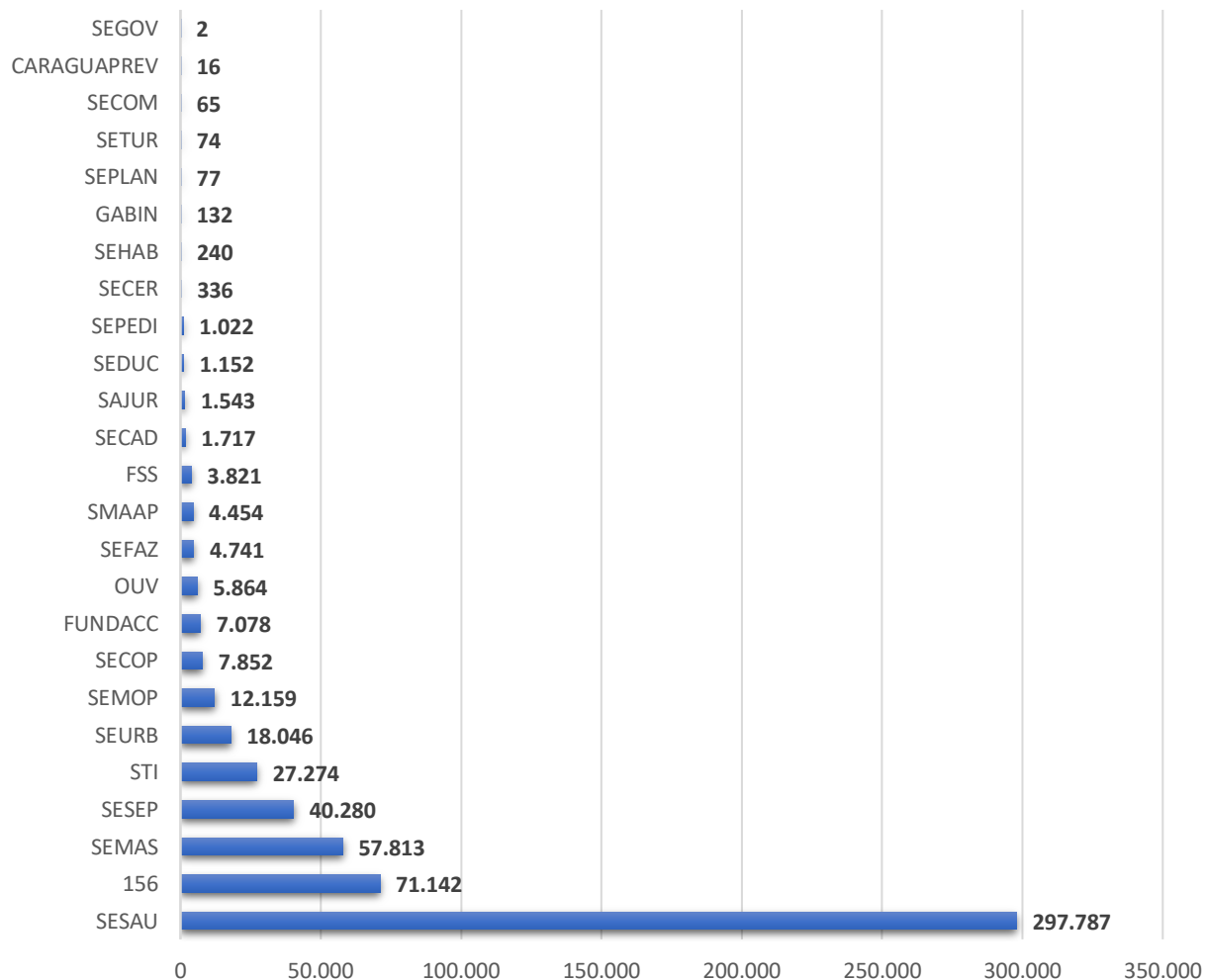
No gráfico a seguir, apresentamos os tipos de origem dos protocolos, destacando a maior concentração de demandas por meio do aplicativo (Mobile), seguidos pelos protocolos abertos pela central telefônica e pelo portal web.

Origem do protocolo



De um total de **564.687 protocolos** criados, **297.787** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.388** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

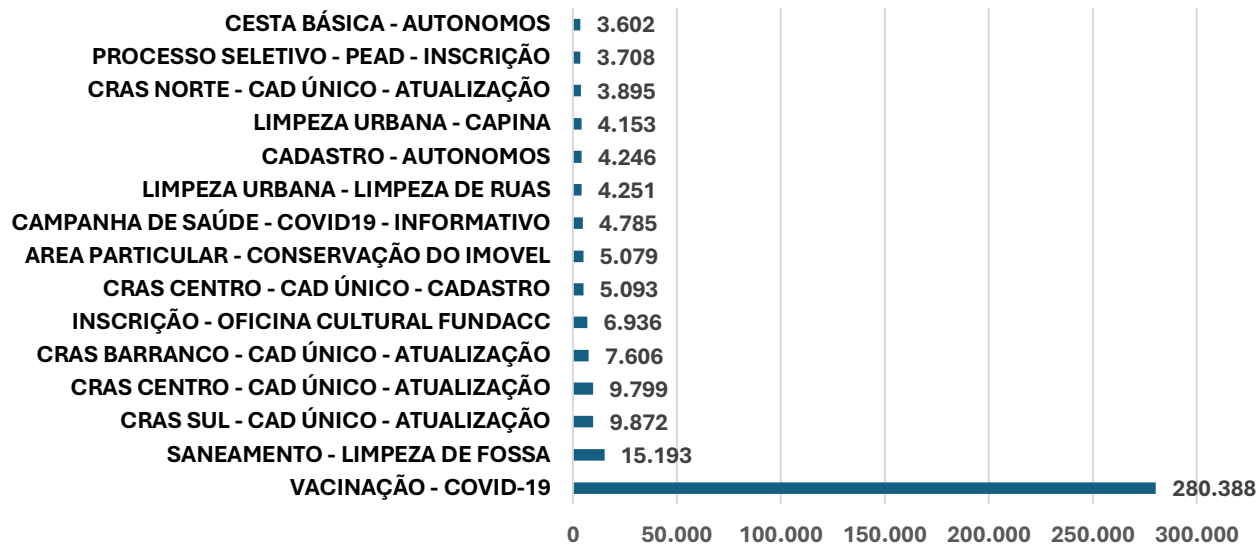
Solicitações por órgão



A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatuba.

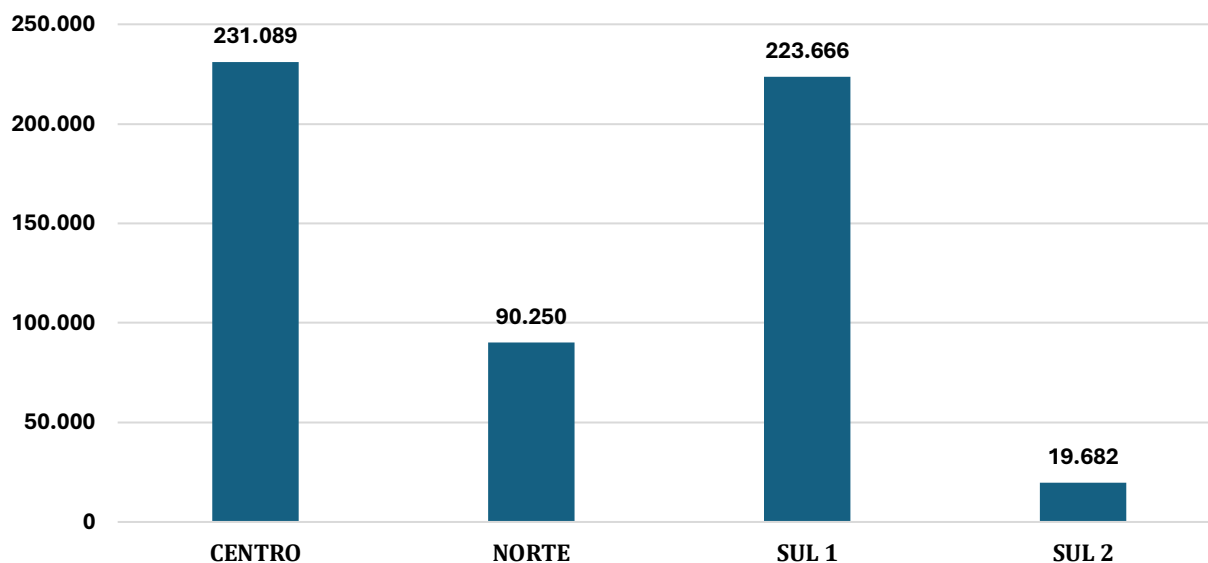
Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.

TOP 15 - Solicitações por serviço



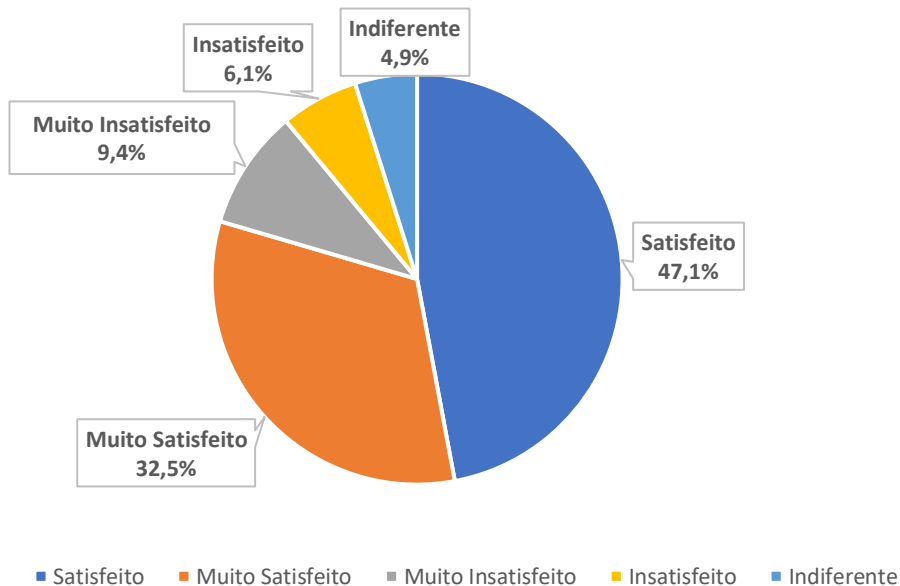
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o centro com maior demanda.

Solicitações por região

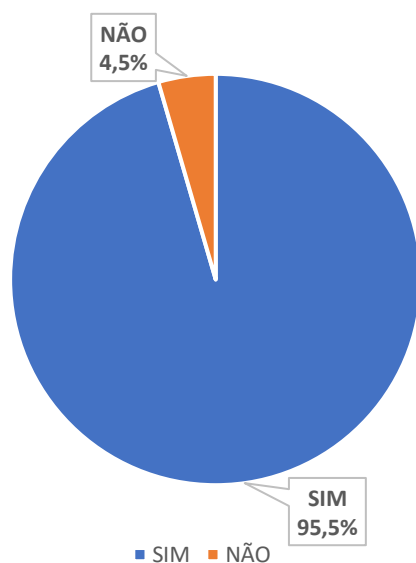


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,6% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,5 %** estão satisfeitos.

Satisfação com a Resposta Aplicada pela Prefeitura

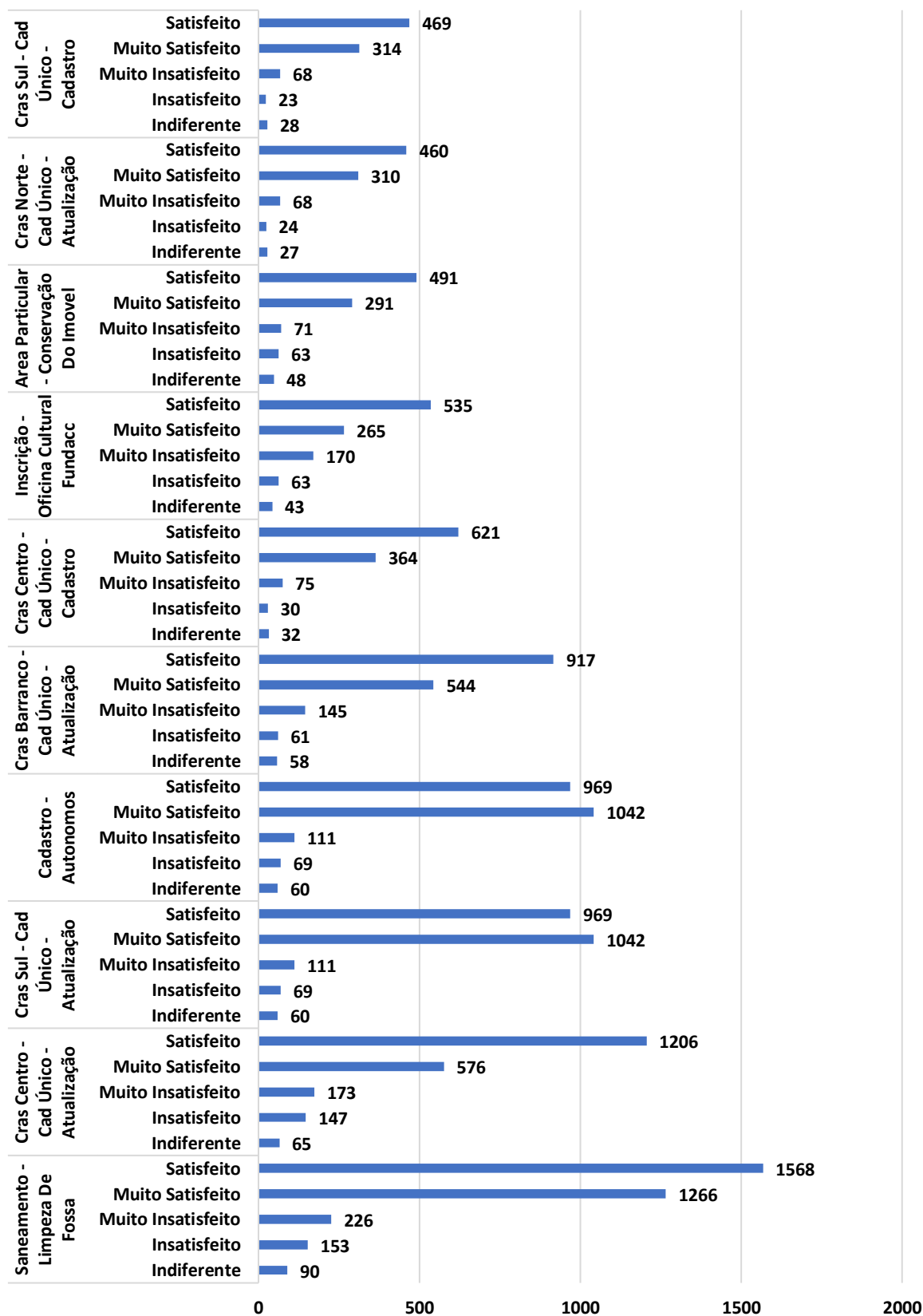


Satisfação com a central 156



O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela prefeitura municipal de Caraguatuba 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.

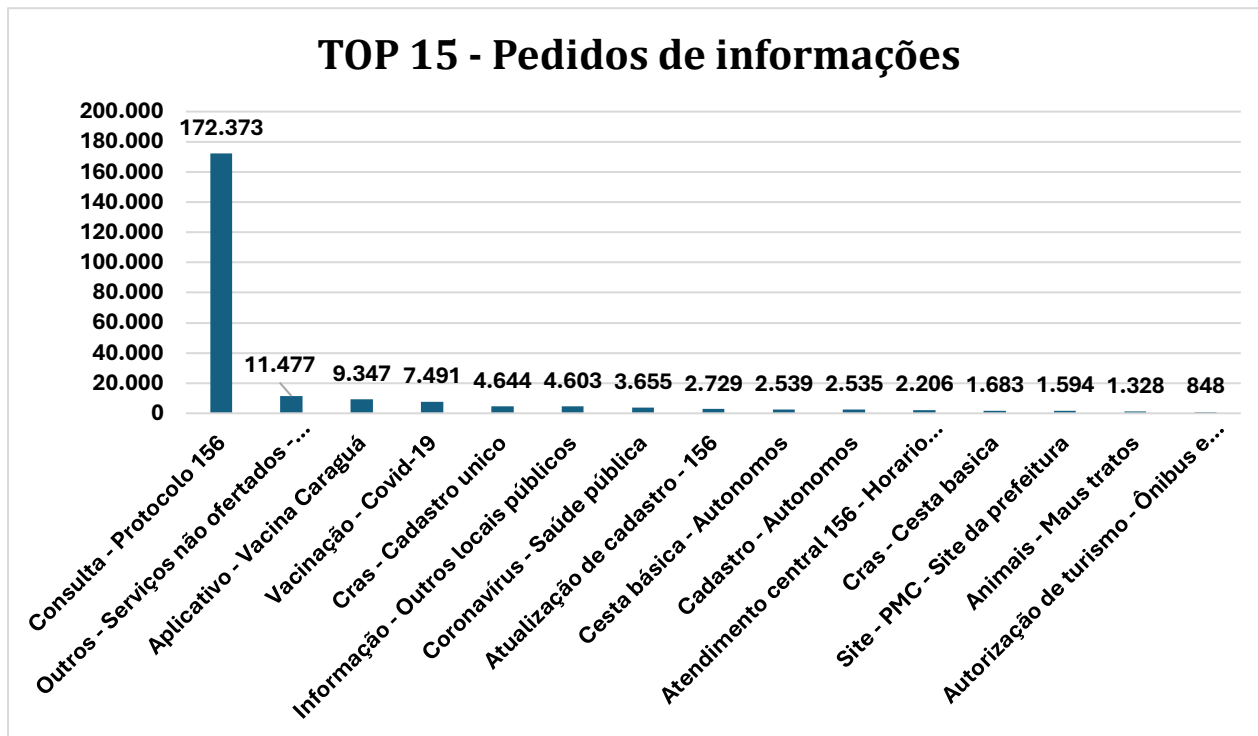
Top 10 dos serviços mais avaliados



Pedido de informações - 156 CARAGUATATUBA

Até 31/01/2025 foram registrados 258.071 pedidos de informação junto a central telefônica do 156 de Caraguatatuba, 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

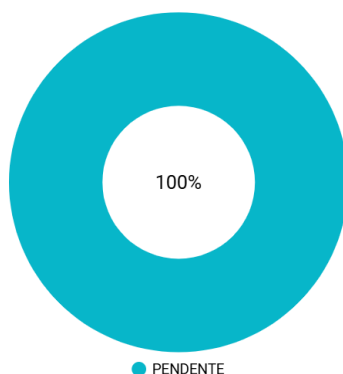
No mês de janeiro foi registrado 02 pedido de serviço de informação ao cidadão.

TOTAL DE REGISTROS

2

CANCELADOS

0



STATUS ^	TOTAL	%
PENDENTE	2	100,0%
Total geral	2	100,0%