



## Relatório Mensal

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

## Ouvidoria Municipal

Ouvidoria da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba. Av. Engenheiro João Fonseca, nº. 233 – Centro Caraguatatuba – SP. CEP 11.660-200 Telefone: (12) 3883-2724 / 0800-7700678  
Email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto: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 fevereiro de 2025.**

### **Das atividades desenvolvidas**

A Ouvidoria Municipal recebeu por e-mail, um total de 199 manifestações de munícipes, sendo 60 reclamações, 08 denúncias, 83 solicitações de serviços, 37 pedidos de informações, 01 elogio, e 10 outros tipos de serviços.

Houve atendimento presencial, de, aproximadamente 06 cidadãos, os quais trouxeram denúncias anônimas, denúncias sigilosas, reclamações e solicitações de serviços públicos prestados pela Administração Pública do Município.

Foram recebidas aproximadamente 191 ligações telefônicas, sobre denúncias, reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informações.

Foram recebidas pelo Canal do 156 aproximadamente 14 manifestações sendo: 05 elogios de trabalhos realizados pelo serviço público do município, 07 solicitações de serviços e 02 reclamações.

Assim sendo, a Ouvidoria Municipal de Caraguatatuba, encerrou o mês de fevereiro de 2025, com total, geral, de aproximadamente 410 manifestações a atendimentos aos cidadãos.

Atenciosamente,

José Aguinaldo Ivo Salinas  
Ouvidor Municipal



# RELATÓRIO MENSAL 2025

*fevereiro 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 28 de fevereiro 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.

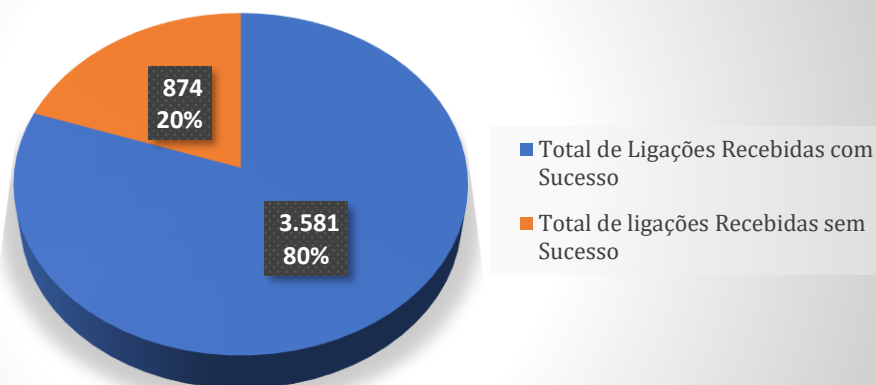
### Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

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 **01/02 a 28/02/2025**.

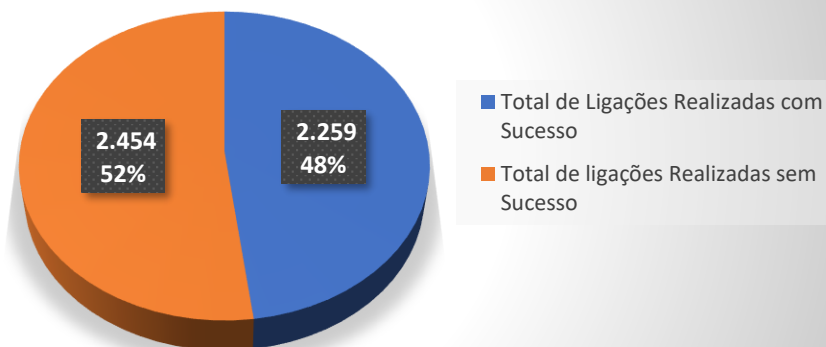
### Central 156 de Caraguatatuba Extratificação das Ligações Recebidas: 01/02 à 28/02/2025



**Total Geral de Ligações Recebidas (receptivo) ==> 4.455**

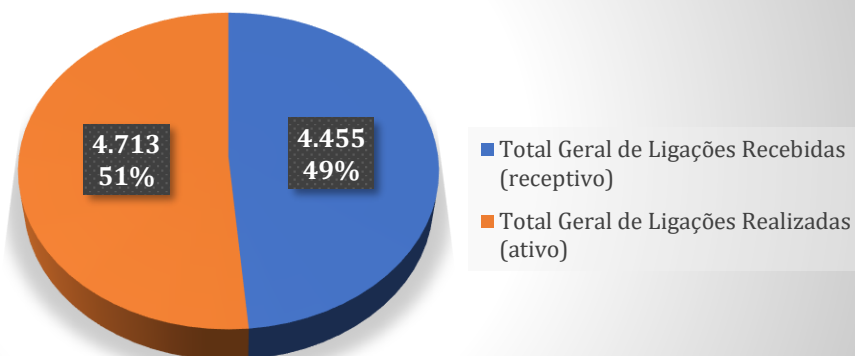
As ligações realizadas com sucesso, são as atendidas pelo cidadão. Cada contato pode ter até 03(três) tentativas, o que é contado como ligação sem sucesso.

### Central 156 de Caraguatatuba Extratificação das Ligações Realizadas 01/02 à 28/02/2025



**Total Geral de Tentativas de Contato ==> 4.713**

## Central 156 de Caraguatatuba Total Geral de Ligações 01/02 à 28/02/2025



**Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 9.168**

## Downloads aplicativo 156 CARAGUATATUBA

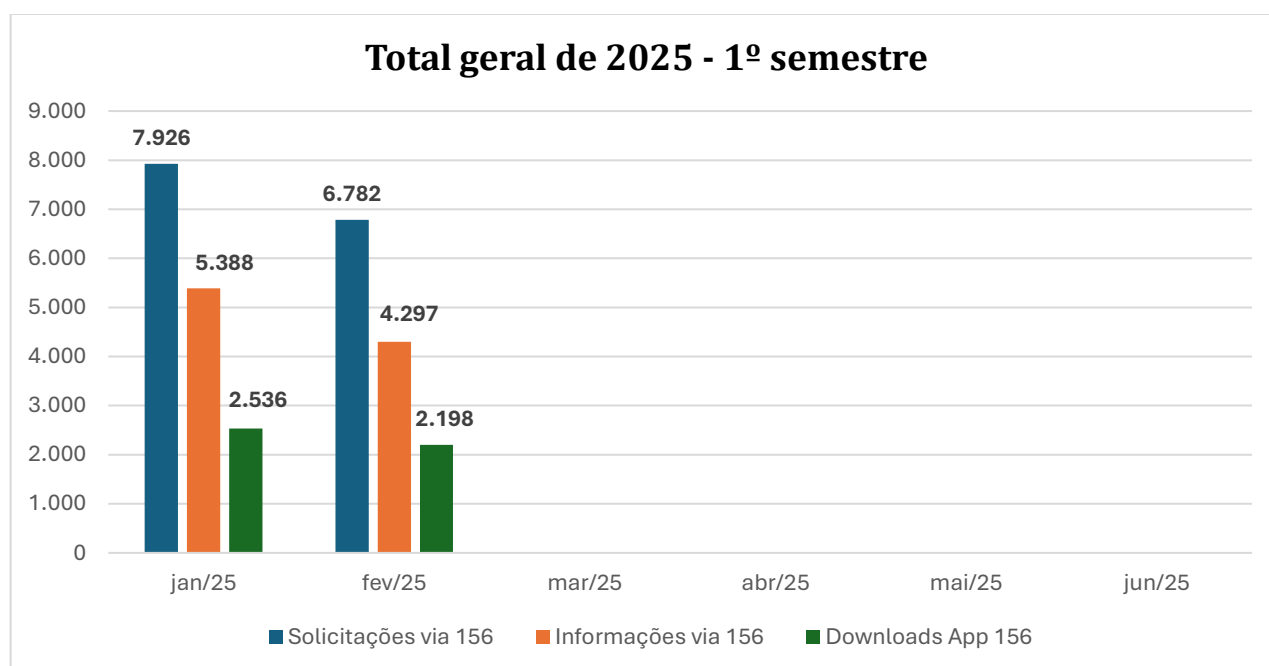
O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **28 de fevereiro 2025** temos o total de **221.466 downloads** realizados.

Mês/Ano	Apple	Android
<b>189.414</b>	17.356	172.058
<b>Total de 2024</b>	4.570	22.748
<b>Jan/25</b>	472	2.064
<b>Fev/25</b>	412	1.786
<b>Total: 221.466</b>	<b>22.810</b>	<b>198.656</b>
<b>100%</b>	<b>10,30%</b>	<b>89,70%</b>

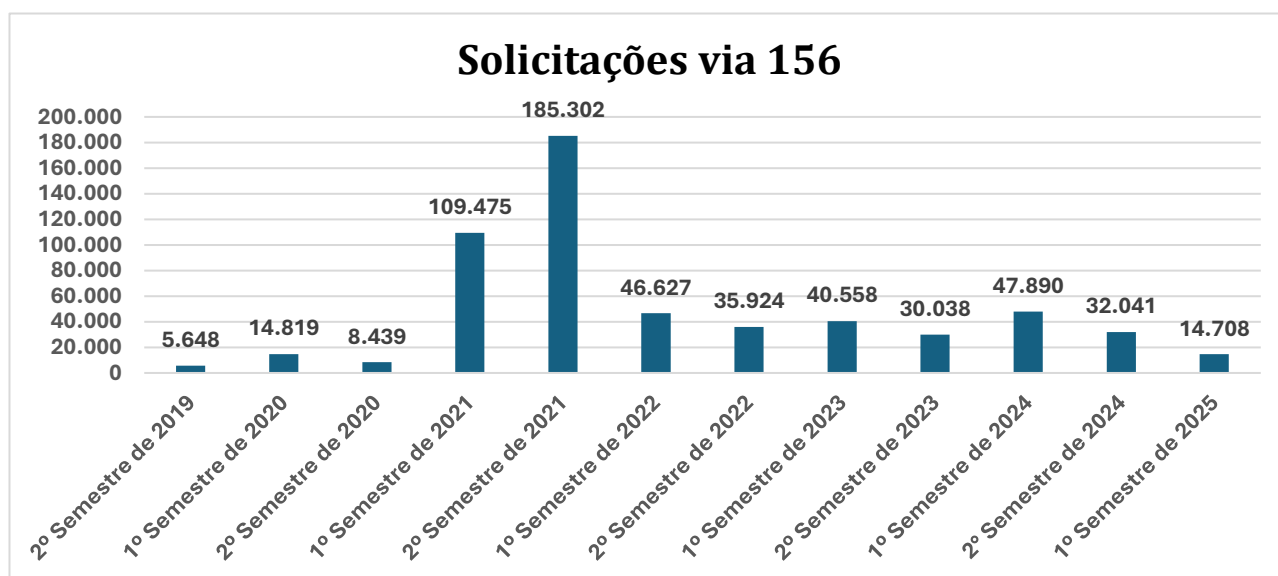


## Resultado das demandas protocoladas pelo 156

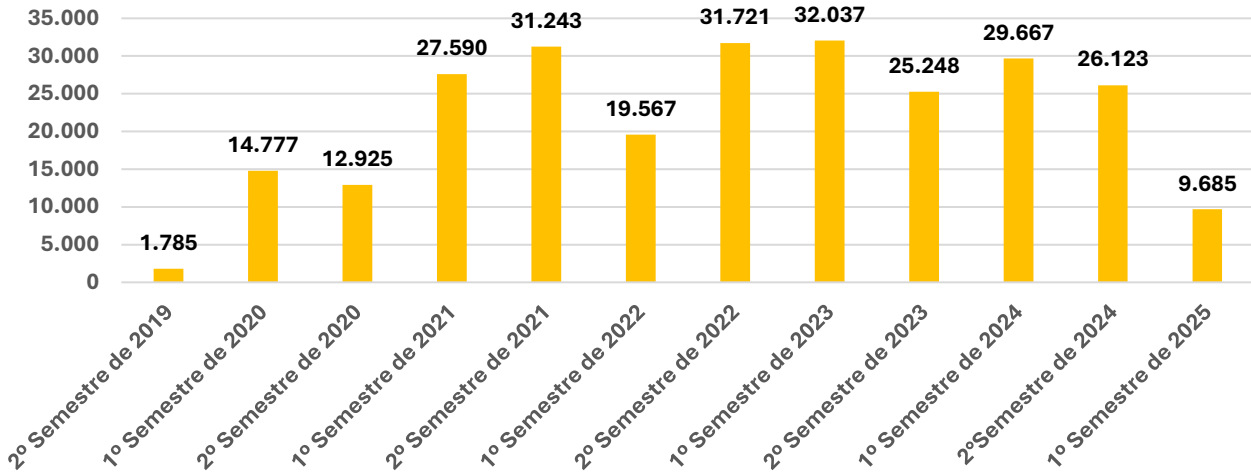
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da central 156, considerando o período de **01/01 a 28/02/2025**, com o total geral de **24.393** protocolos criados na central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **9.685** protocolos de informações e **14,708** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **1.364** desses protocolos registrados com **sigilo**.



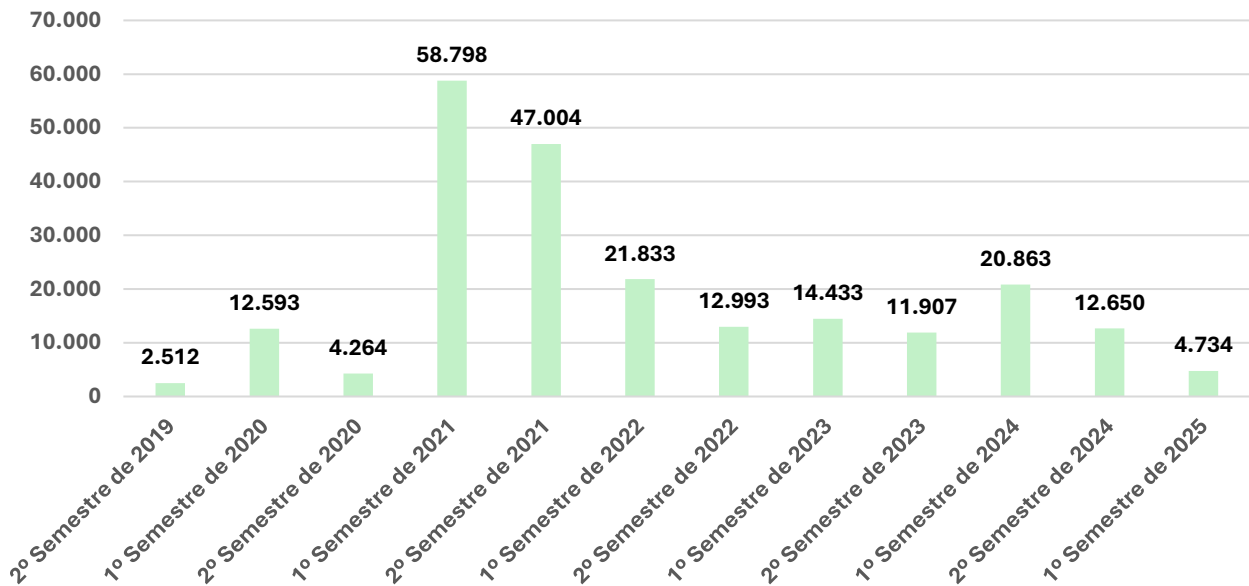
A seguir, temos os indicadores compilados até **28/02/2025**:



### Informações via 156




### Downloads via 156



<b>6.782</b> Protocolos gerados no mês de fevereiro de 2025.	<b>79.89%</b> Satisfação dos serviços Protocolos gerados via 156 até 28/02/2025	<b>95.5%</b> Satisfação central 156 Protocolos gerados via 156 até 28/02/2025
<b>571.464</b> Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 28/02/2025	<b>495.625 (86,7%)</b> Solicitações concluídas Protocolos gerados via 156 até 28/02/2025	<b>262.368</b> Pedidos de informação Protocolos gerados via 156 até 28/02/2025

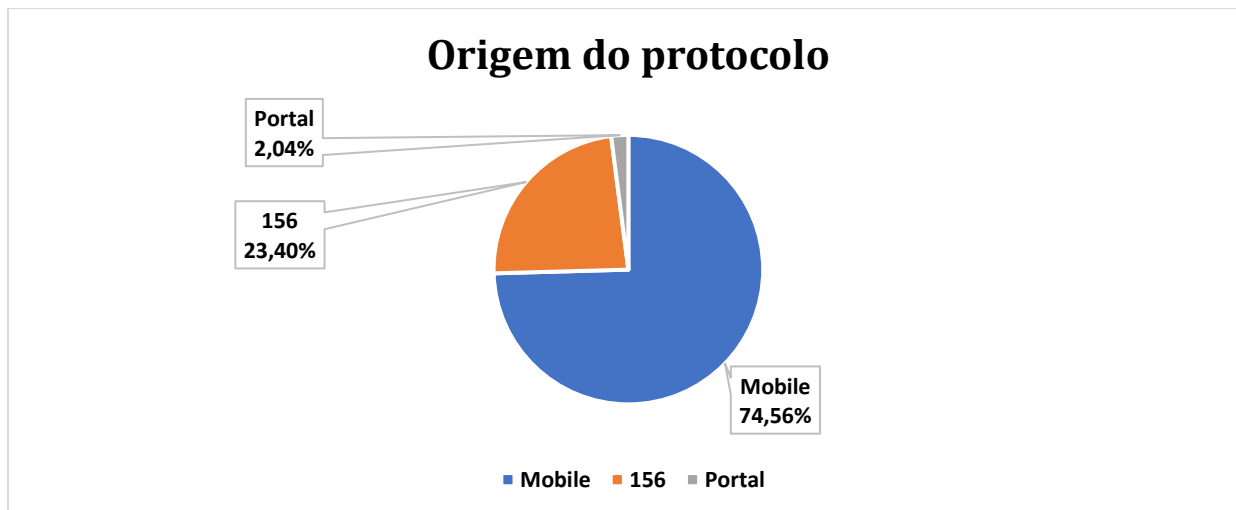
Conforme relatado no período anterior, até **31/01/2024** a prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **66,5 %** do total dos protocolos. Para este novo período (até **28/02/2025**), o indicador diminuiu em **0,8%**, registrando **65,7%** das demandas fora do prazo.

<b>Total de Protocolos</b>		<b>571.464</b>		<p>Protocolos Finalizados (Concluídos + Respondidos)</p>  <p>■ Finalizados ■ Pendentes</p>	
<b>Protocolos Cancelados</b>		<b>67.028</b>			
<b>Protocolos Pendentes</b>		<b>7.808</b>			
<b>Dentro do Prazo</b>	<b>Fora do Prazo</b>	<b>2.678</b> <small>65,70%</small>	<b>5.130</b> <small>34,30%</small>		
<b>Protocolos Finalizados</b>		<b>Dentro do Prazo</b>	<b>Fora do Prazo</b>	<b>259.981</b> <small>52,50%</small>	<b>235.644</b> <small>47,50%</small>
<b>495.625</b>					

Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **74.56% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

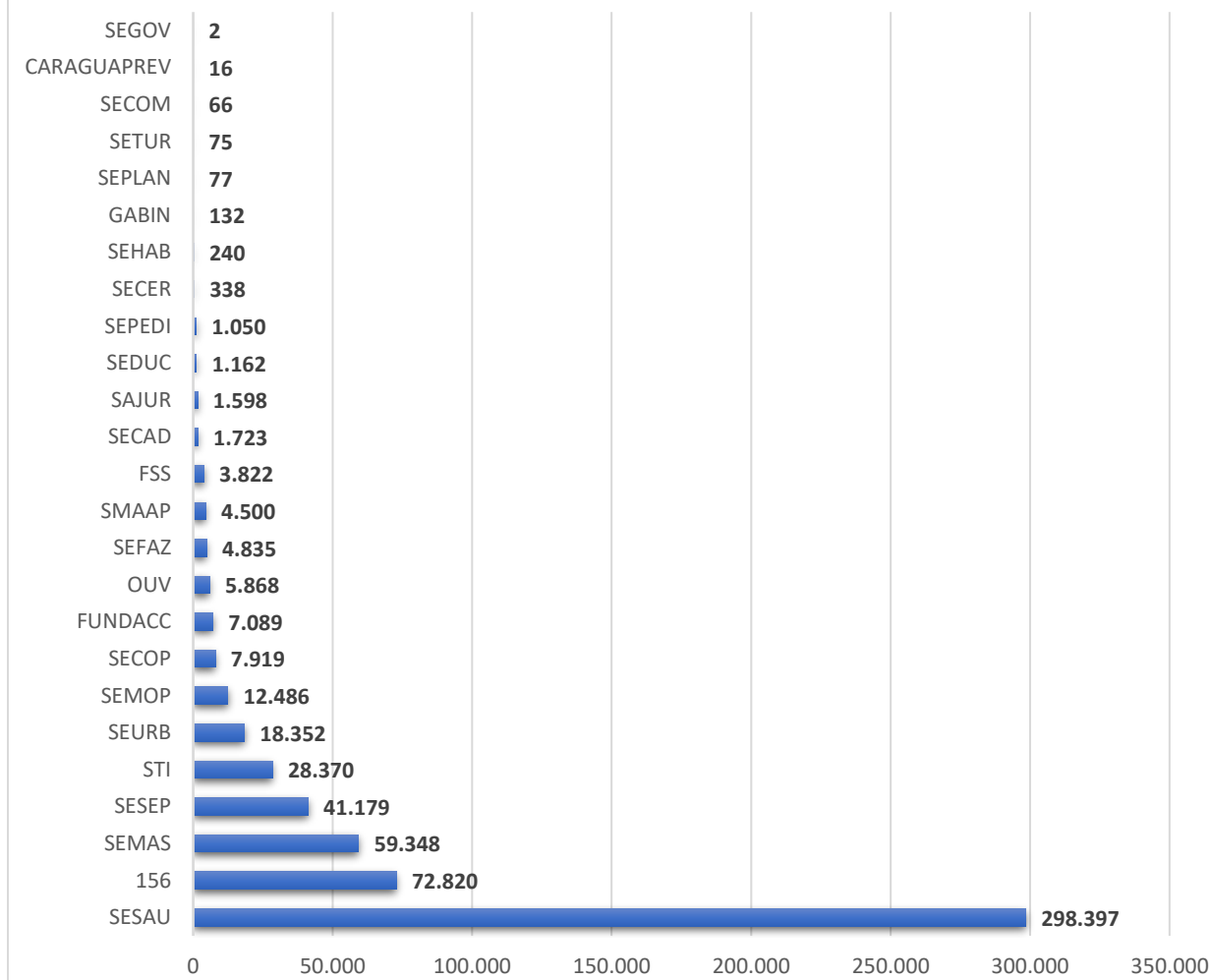
*Nota: Com relação a origem dos protocolos, a classificação via **WEB** demonstrada no gráfico abaixo, é relacionada aos protocolos gerados anteriormente à nova versão do app 156, que a partir de então, permitiu separação dos dados de app e web.*

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.



De um total de **571.464 protocolos** criados, **298.397** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.388** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

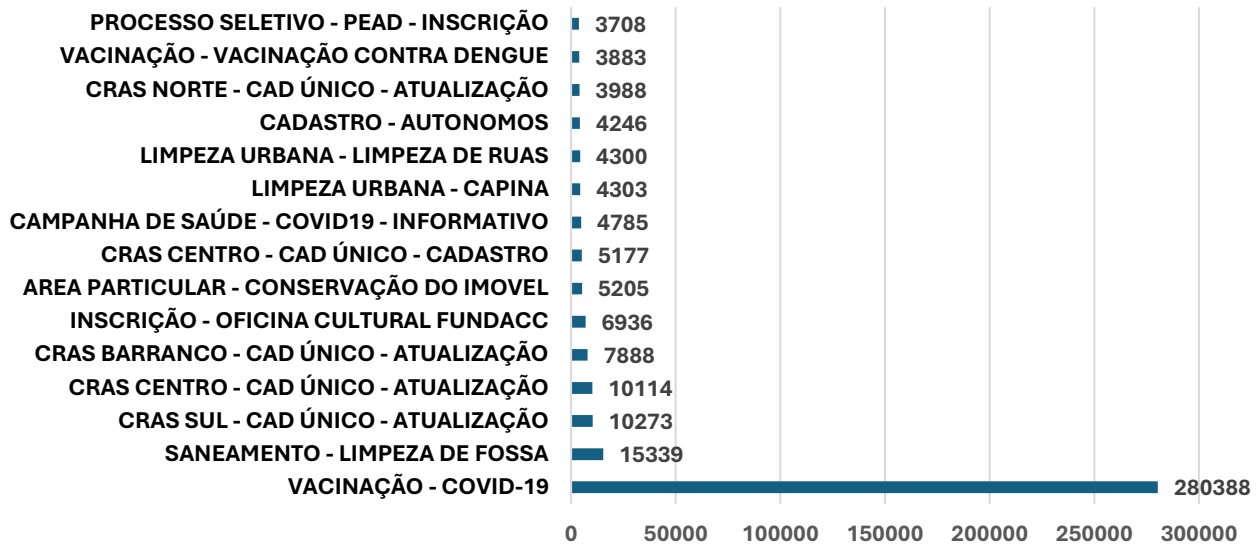
## Solicitações por órgão



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

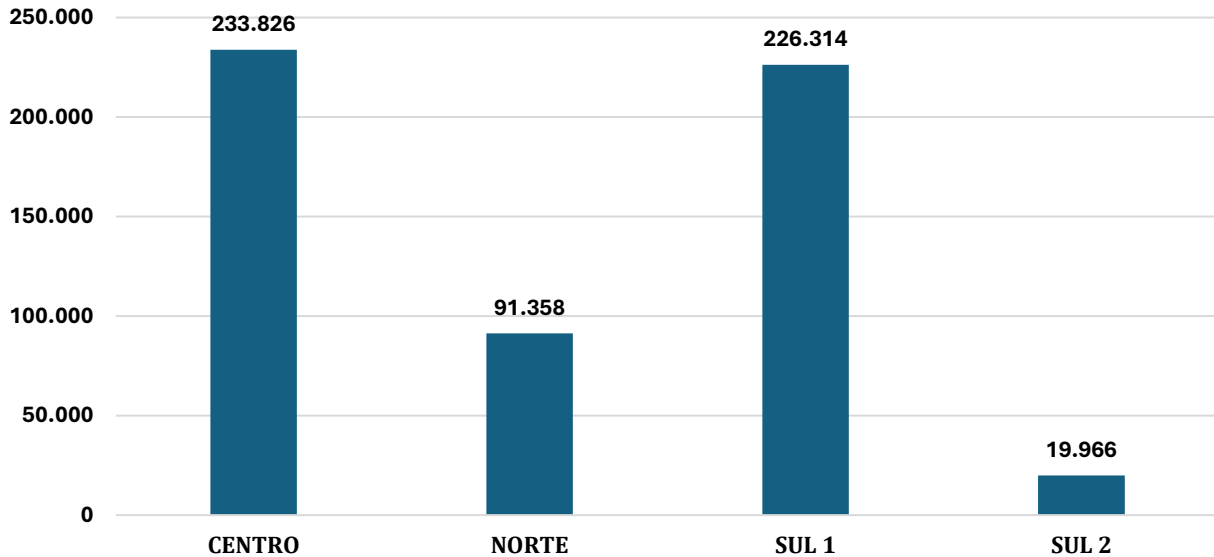
Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.

## TOP 15 - Solicitações por serviço



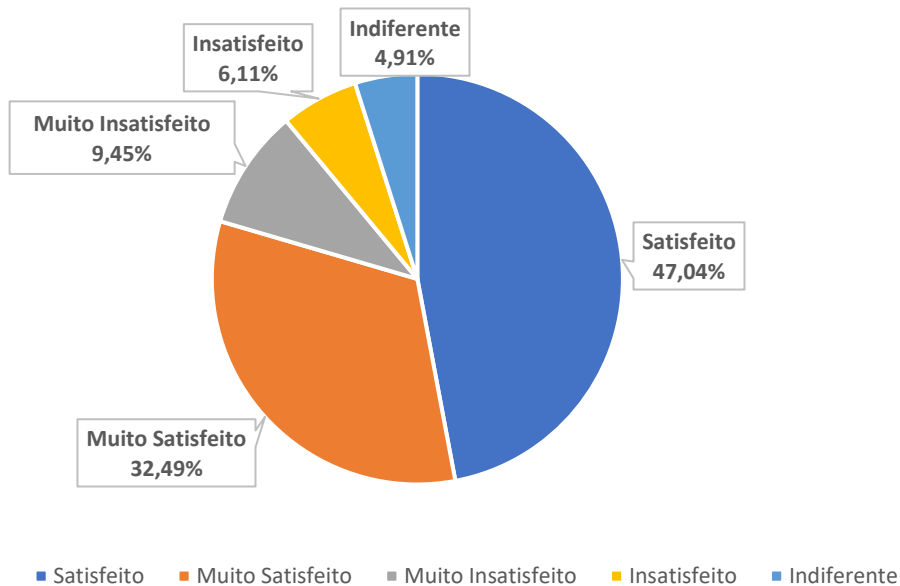
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o centro com maior demanda.

## Solicitações por região

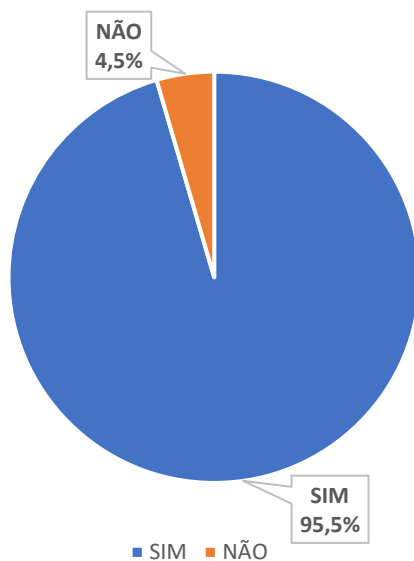


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,89% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,5 %** estão satisfeitos.

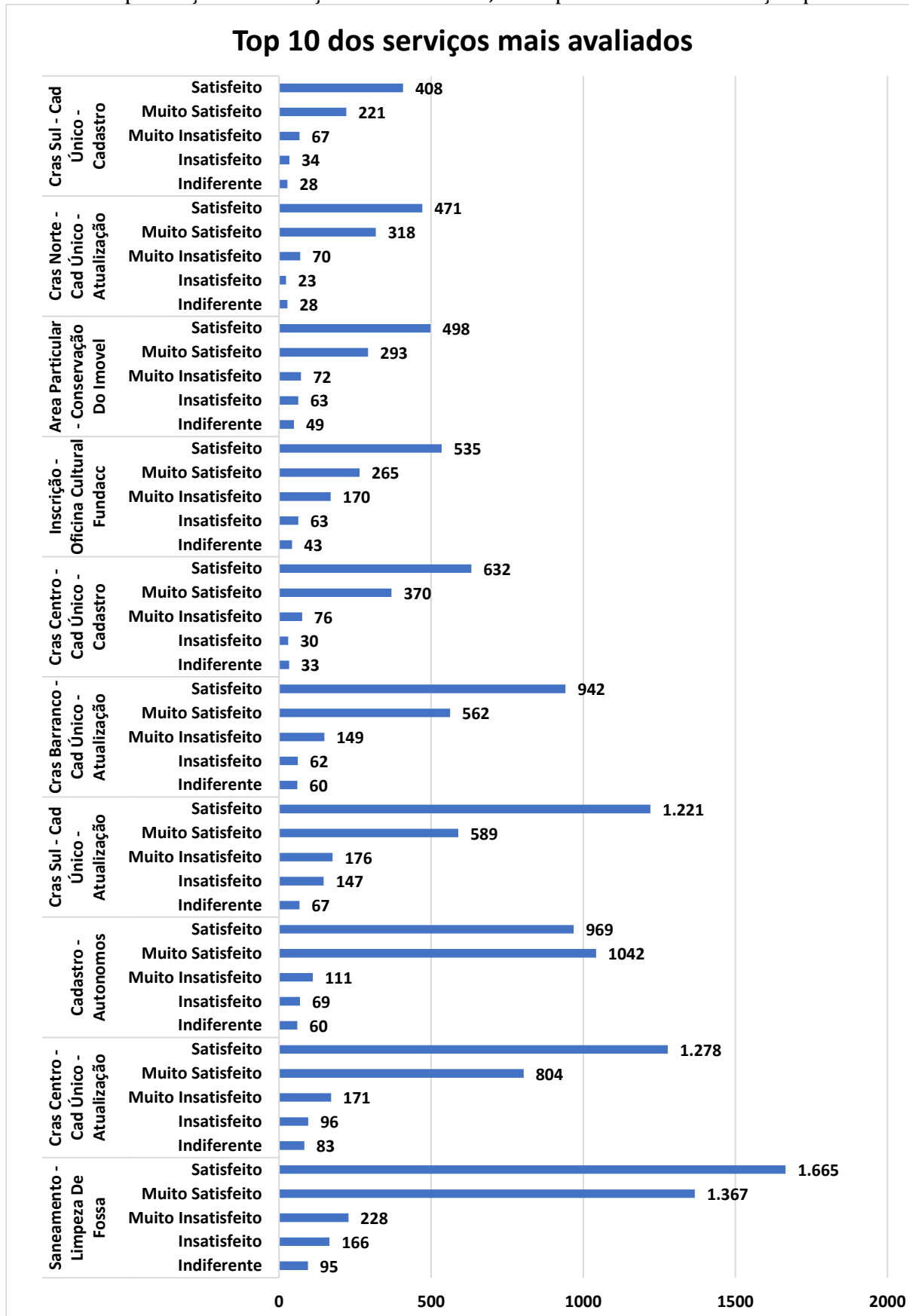
### Satisfação com a Resposta Aplicada pela Prefeitura



### 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.

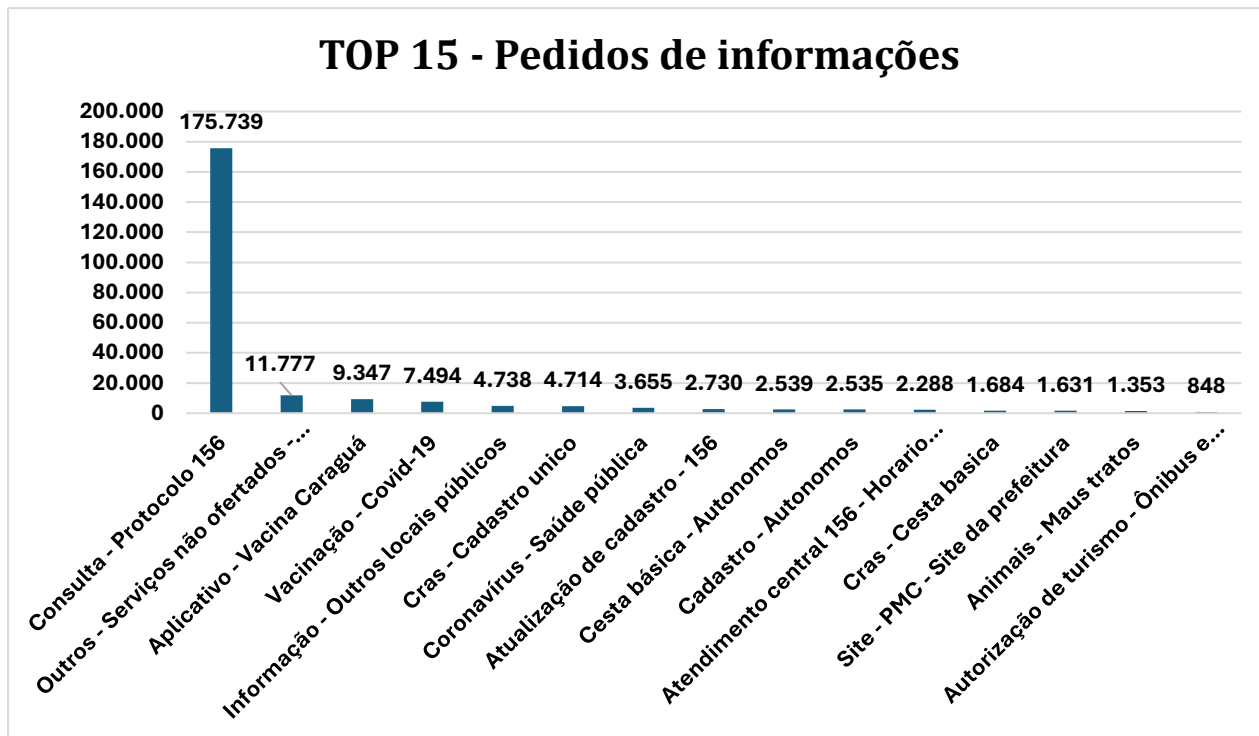




## Pedido de informações – 156 CARAGUATATUBA

Até 28/02/2025 foram registrados 262.368 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

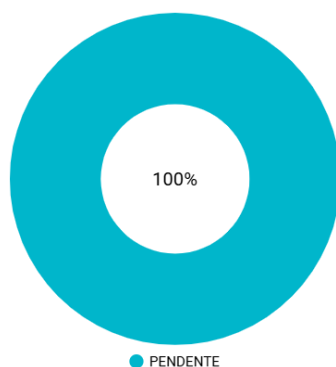
No mês de fevereiro foram registrados 04 pedidos de serviço de informação ao cidadão.

### TOTAL DE REGISTROS

4

### CANCELADOS

0



● PENDENTE

STATUS ^	TOTAL	%
PENDENTE	4	100,0%
<b>Total geral</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>