



## Relatório Mensal

**Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Caraguatatuba no mês de maio 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

✉ [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br)

📘 @prefeituradecaraguatatuba

📷 @caraguatatuba\_oficial

**(12) 3883-2724**

## 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 maio de 2025.**

### **Das atividades desenvolvidas**

A Ouvidoria Municipal recebeu por e-mail, um total de 456 manifestações de cidadãos, sendo: 121 reclamações, 45 denúncias, incluindo, sigilosas e anônimas, 02 elogios, 04 sugestões, 157 solicitações de serviços, 125 pedidos de informações, e 02 outros tipos de serviços.

Houve atendimento presencial de aproximadamente 07 manifestações de cidadãos, os quais trouxeram denúncias anônimas, denúncias sigilosas, reclamações e solicitações de serviços prestados pela Administração Pública do Município.

Foram recebidas aproximadamente 222 manifestações por ligações telefônicas, sobre denúncias, reclamações, solicitação de serviços e pedido de informações.

Foram recebidas pelo Canal do 156 aproximadamente 12 manifestações sendo: 06 elogios de trabalhos realizado pelo serviço público do município, 01 denúncia, 01 sugestão e 04 solicitações de informações de serviços.

Assim sendo, a Ouvidoria Municipal de Caraguatatuba encerrou o mês de maio de 2025, com total geral de aproximadamente 697 manifestações de atendimentos a cidadãos.

Atenciosamente,

Rosa Emília de Oliveira  
Ouvidora Municipal



# RELATÓRIO MENSAL 2025

*Maio 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 maio de 2025**.

## Operação da Central de Atendimento

O horário de funcionamento:

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

Sábados: **09h00 às 15h00.**

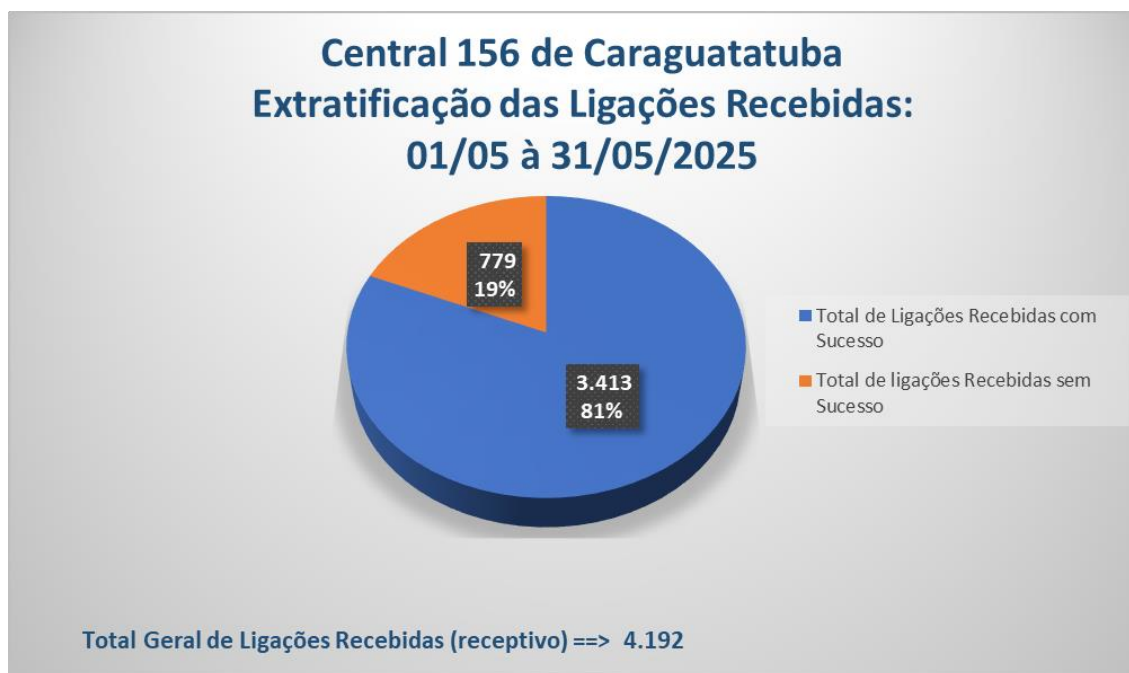
Domingos: não há expediente.

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

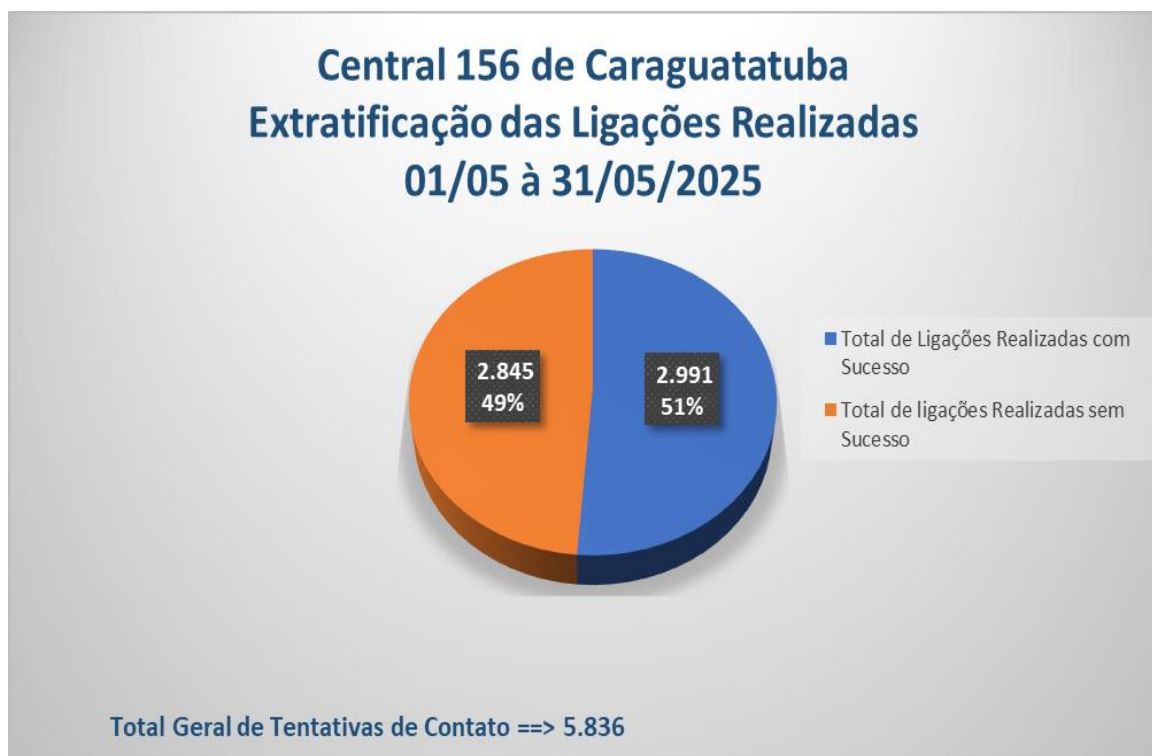
No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

## Relatório de Telefonia

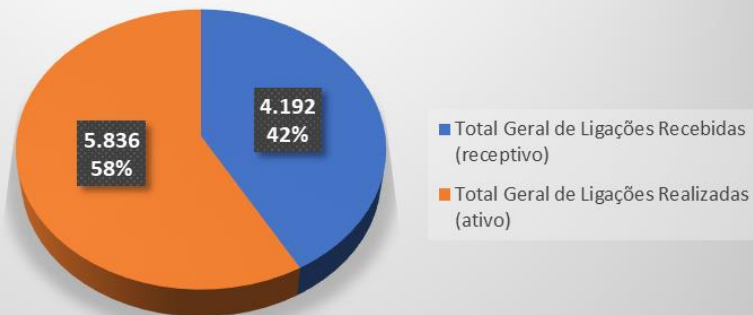
A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de **01/05 a 31/05/2025**.



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 01/05 à 31/05/2025



Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 10.028

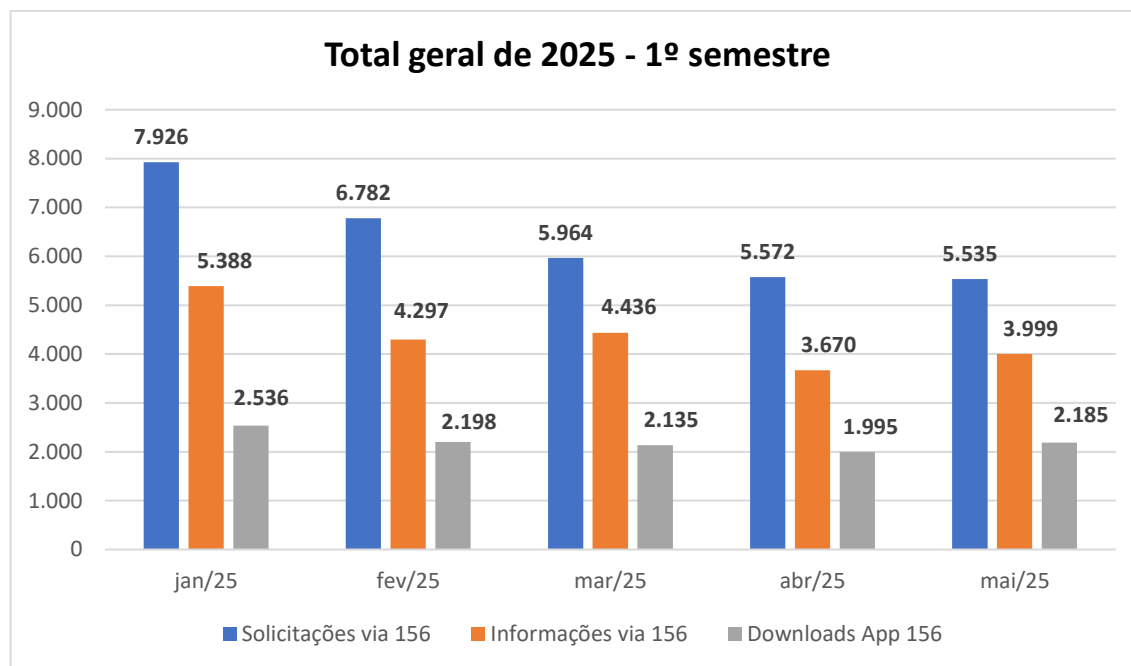
### Downloads aplicativo 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de maio 2025** temos o total de **227.781 downloads** realizados.

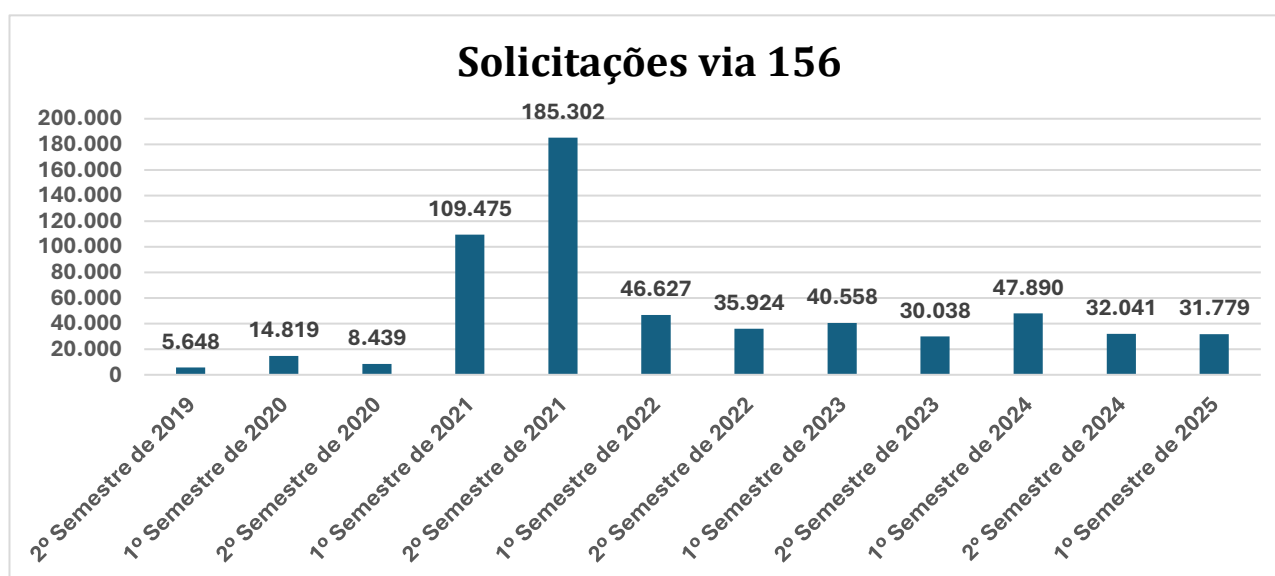
Mês/Ano	Apple	Android
<b>189.414</b>	17.356	172.058
<b>Total de 2024</b>	4.570	22.748
<b>Jan/25</b>	472	2.064
<b>Fev/25</b>	412	1.786
<b>Mar/25</b>	356	1.779
<b>Abr/25</b>	335	1.660
<b>Mai/25</b>	349	1.836
<b>Total: 227.781</b>	<b>23.850</b>	<b>203.931</b>
<b>100%</b>	<b>10,50%</b>	<b>89,50%</b>

## Resultado das demandas protocoladas pelo 156

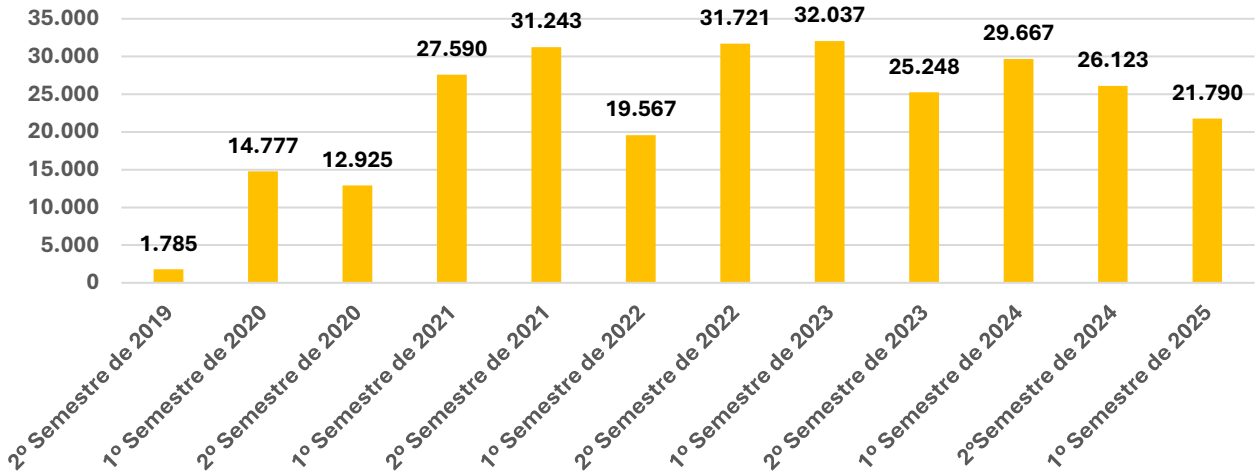
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da central 156, considerando o período de **01/01 a 31/05/2025**, com o total geral de **53.569** protocolos criados na central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **21.790** protocolos de informações e **31.779** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **2.873** desses protocolos registrados com sigilo.



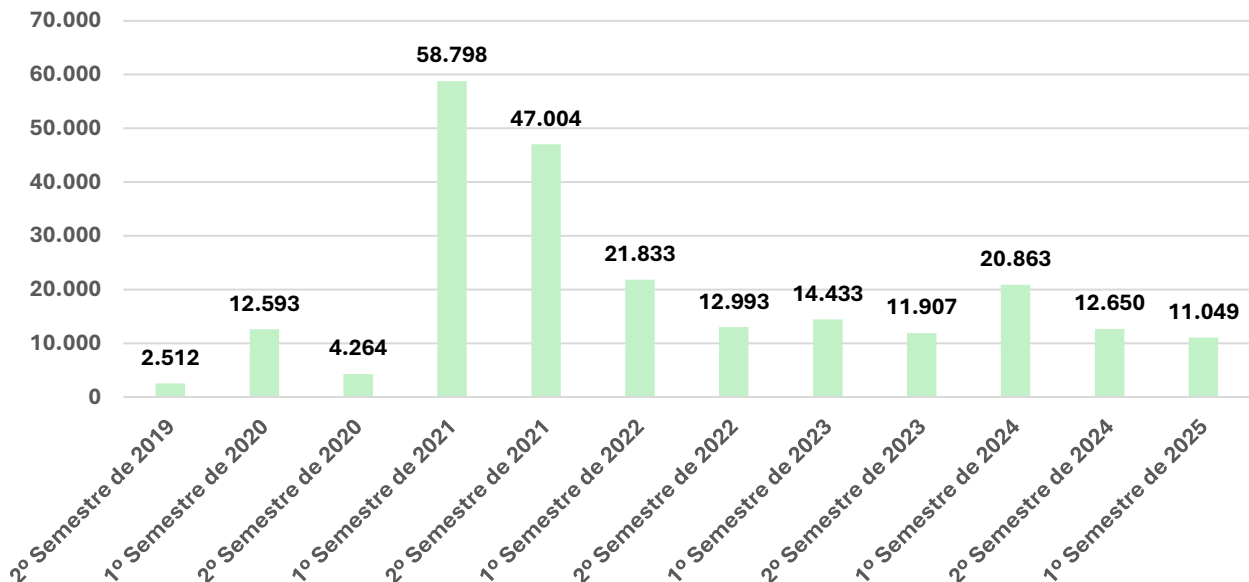
A seguir, temos os indicadores compilados até **31/05/2025**:



### Informações via 156

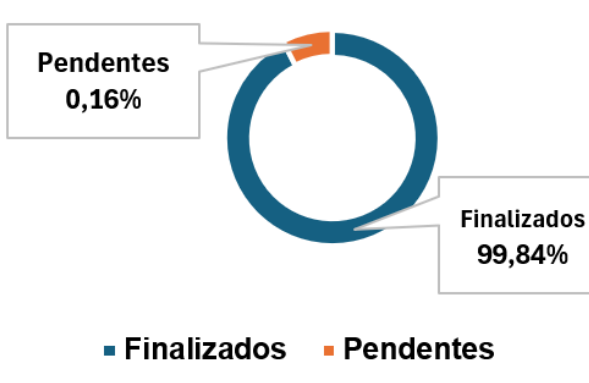


### Downloads via 156



<b>5.535</b> Protocolos gerados no mês de maio de 2025.	<b>79.61%</b> Satisfação dos serviços Protocolos gerados via 156 até 30/05/2025	<b>95.5%</b> Satisfação central 156 Protocolos gerados via 156 até 30/05/2025
<b>588.535</b> Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 30/05/2025	<b>513.958 (87,22)</b> Solicitações concluídas Protocolos gerados via 156 até 30/05/2025	<b>274.473</b> Pedidos de informação Protocolos gerados via 156 até 30/05/2025

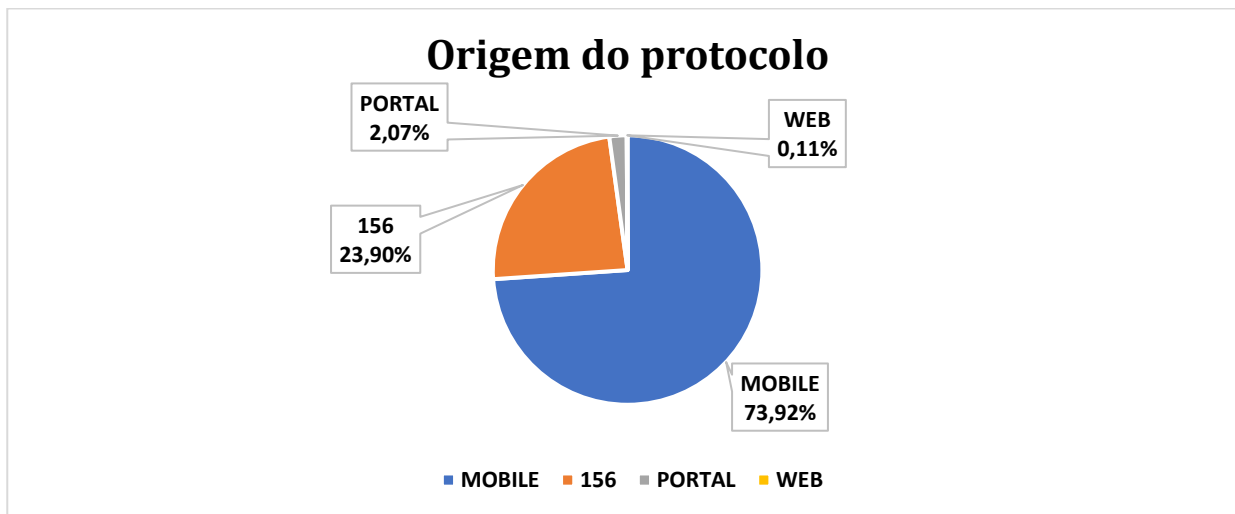
Conforme relatado no período anterior, até **30/04/2025** a prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **83,87%** do total dos protocolos. Para este novo período (até 31/05/2025), o indicador diminuiu em **11,07%**, registrando **72,80%** das demandas fora do prazo.

<b>Total de Protocolos</b>		<p>Protocolos Finalizados (Concluídos + Respondidos)</p>  <p>■ Finalizados ■ Pendentes</p>	
<b>588.535</b>			
<b>Protocolos Cancelados</b>			
<b>67.031</b>			
<b>Protocolos Pendentes</b>			
<b>7.546</b>			
<b>Dentro do Prazo</b>	<b>Fora do Prazo</b>		
<b>2.053</b> 27,20%	<b>5.493</b> 72,80%		
<b>Protocolos Finalizados</b>		<b>Dentro do Prazo</b>	<b>Fora do Prazo</b>
<b>513.958</b>		<b>273.974</b> 53,22%	<b>240.784</b> 46,78%

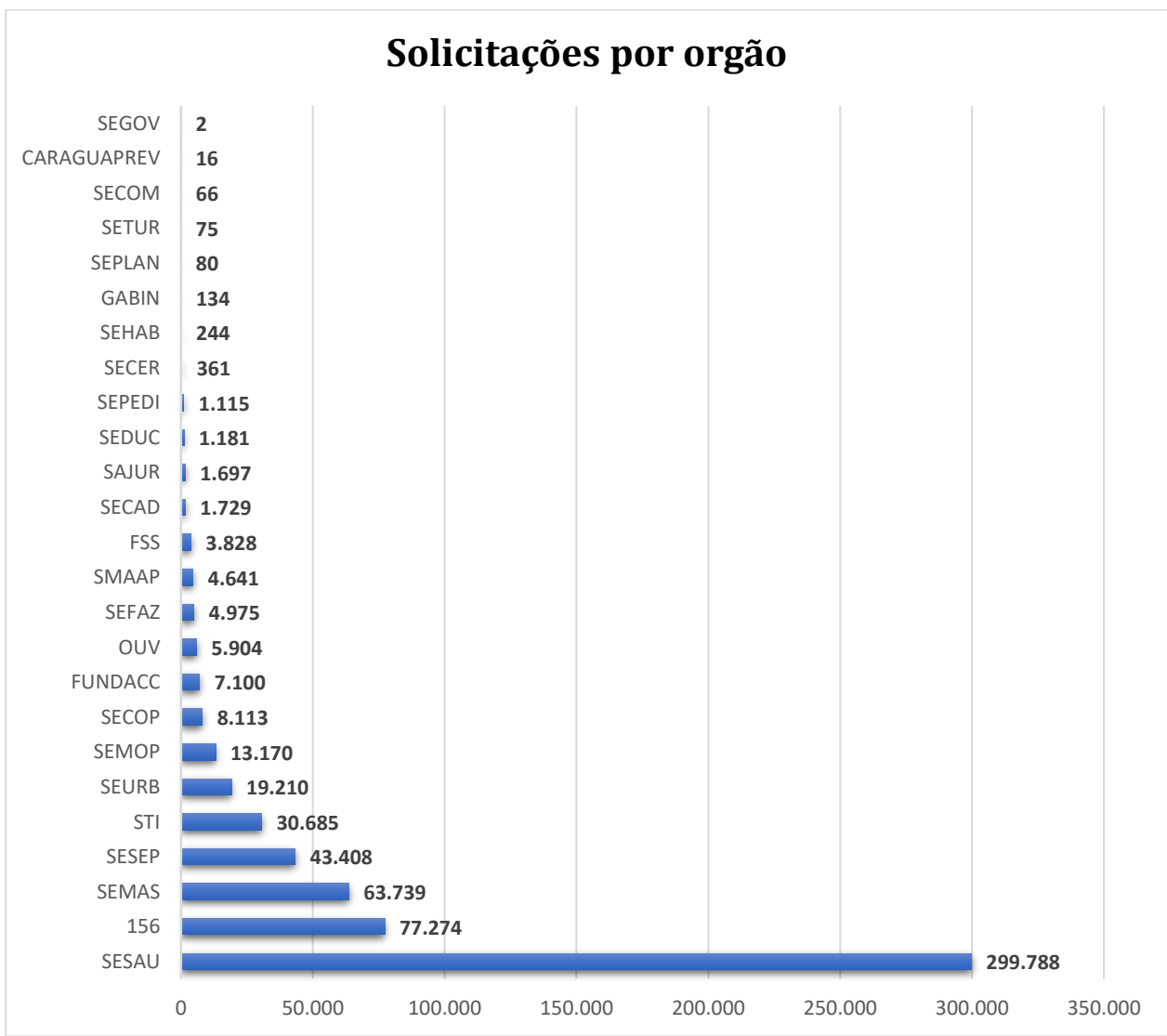
Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **73,92% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*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.

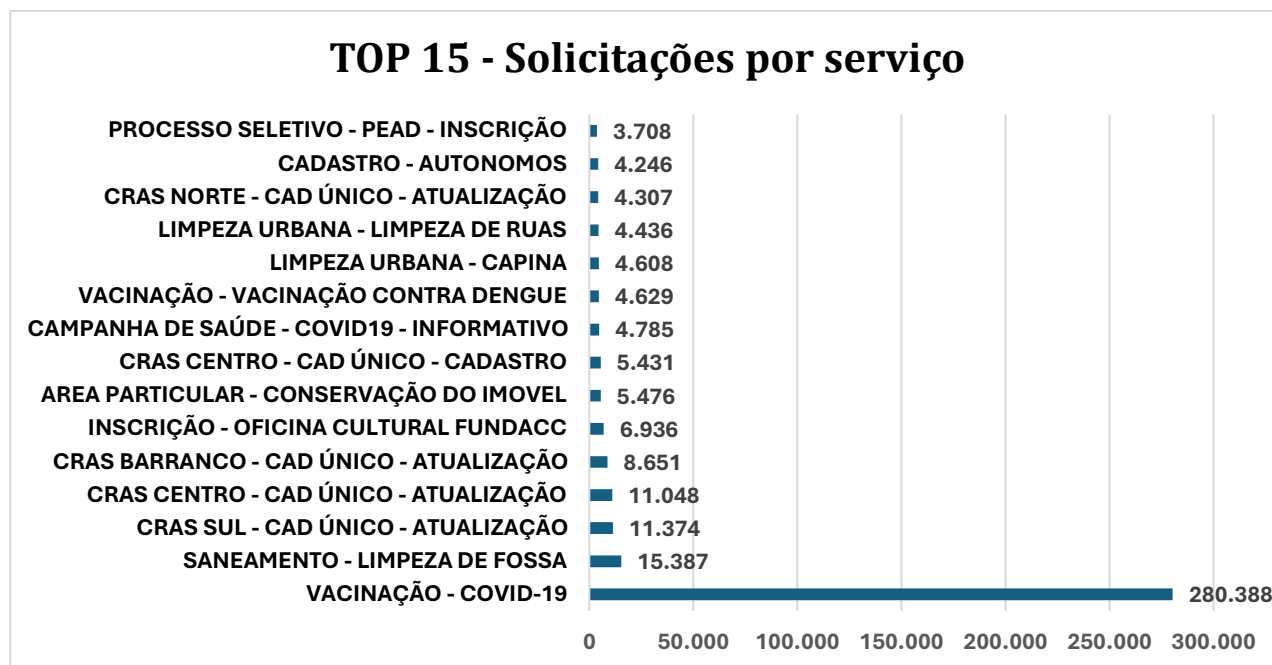


De um total de **588.535 protocolos** criados, **299.788** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.388** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

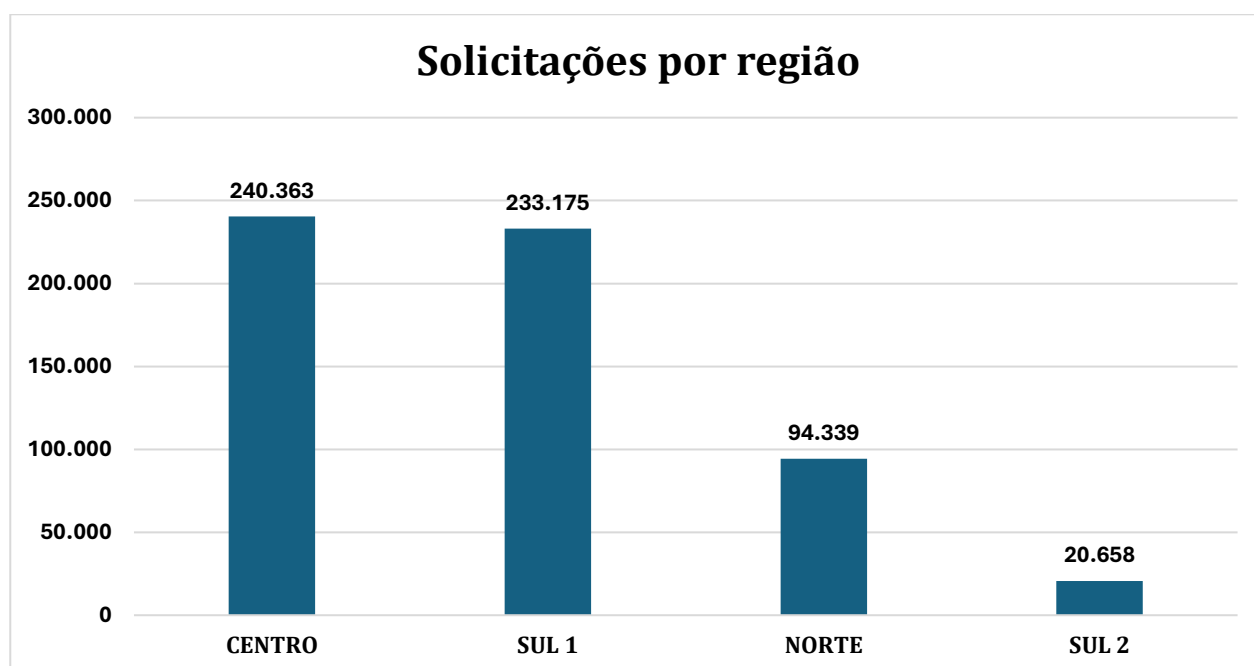


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

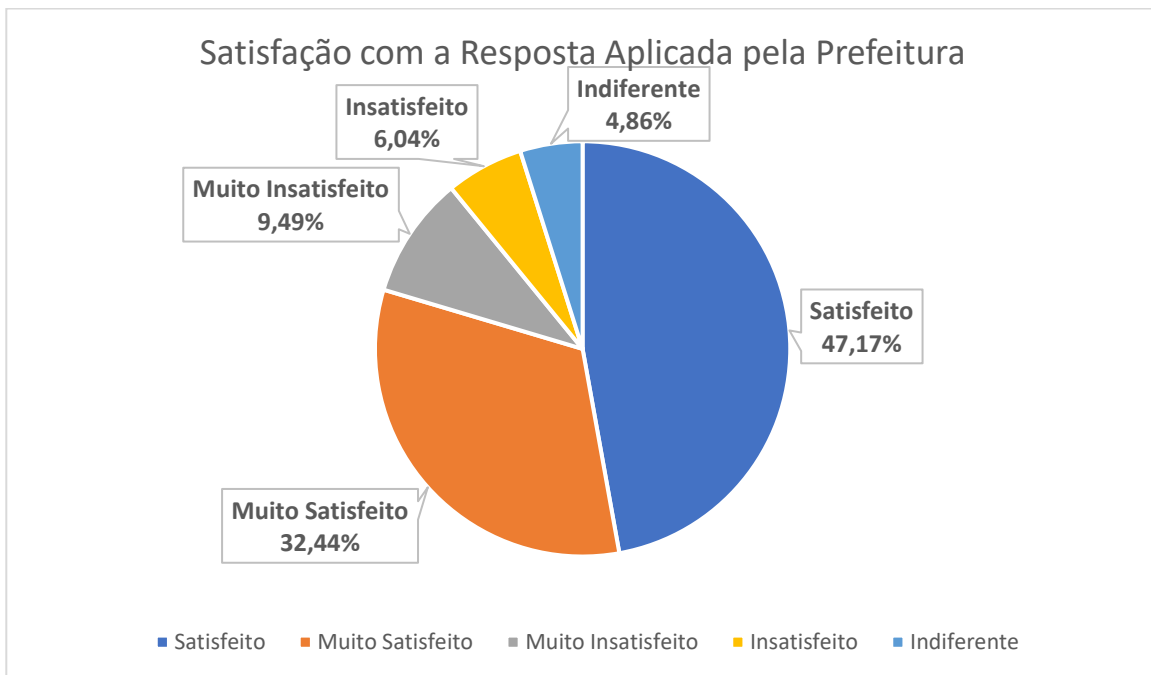
Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



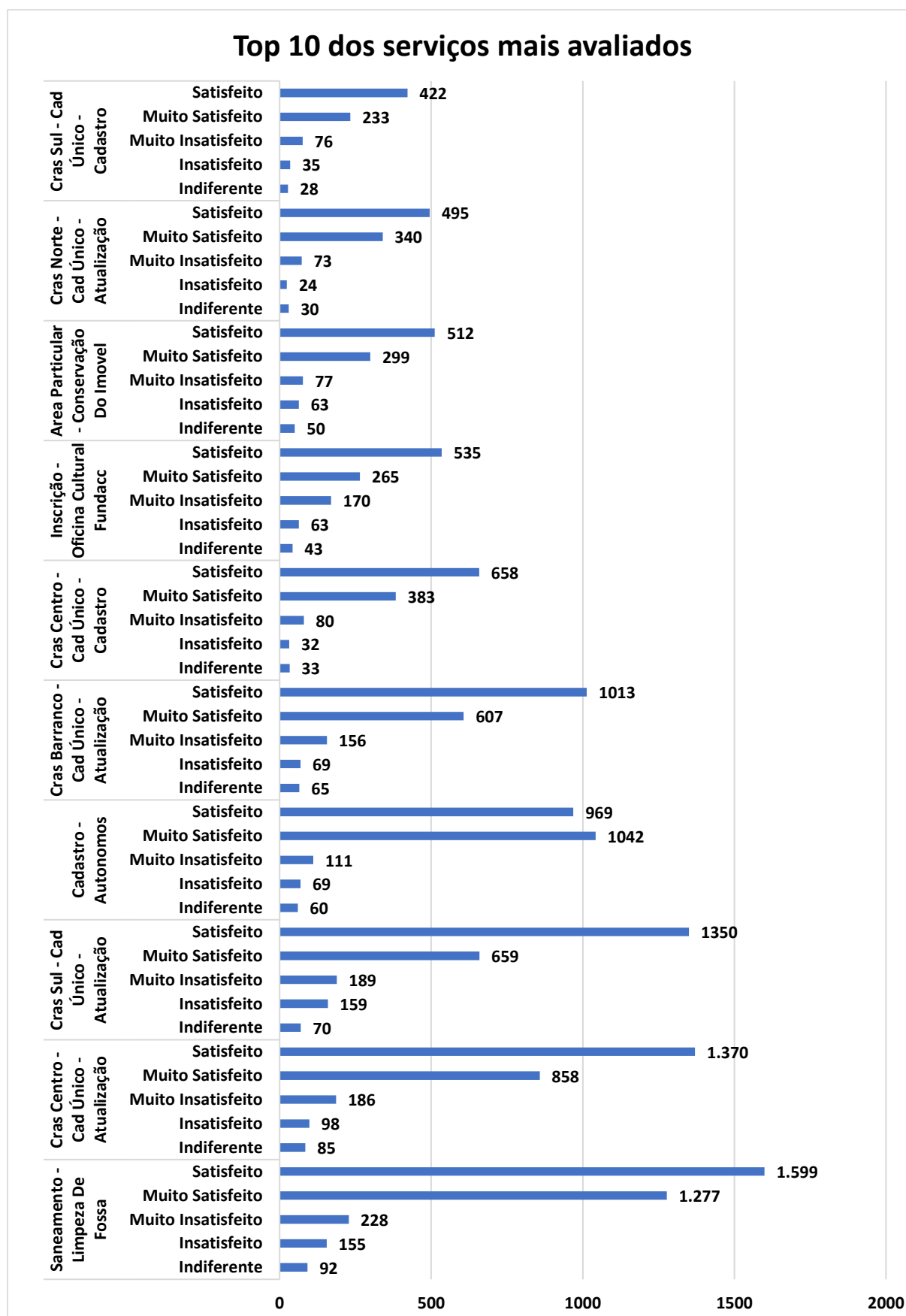
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o centro com maior demanda.



Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,61% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,5 %** estão satisfeitos.



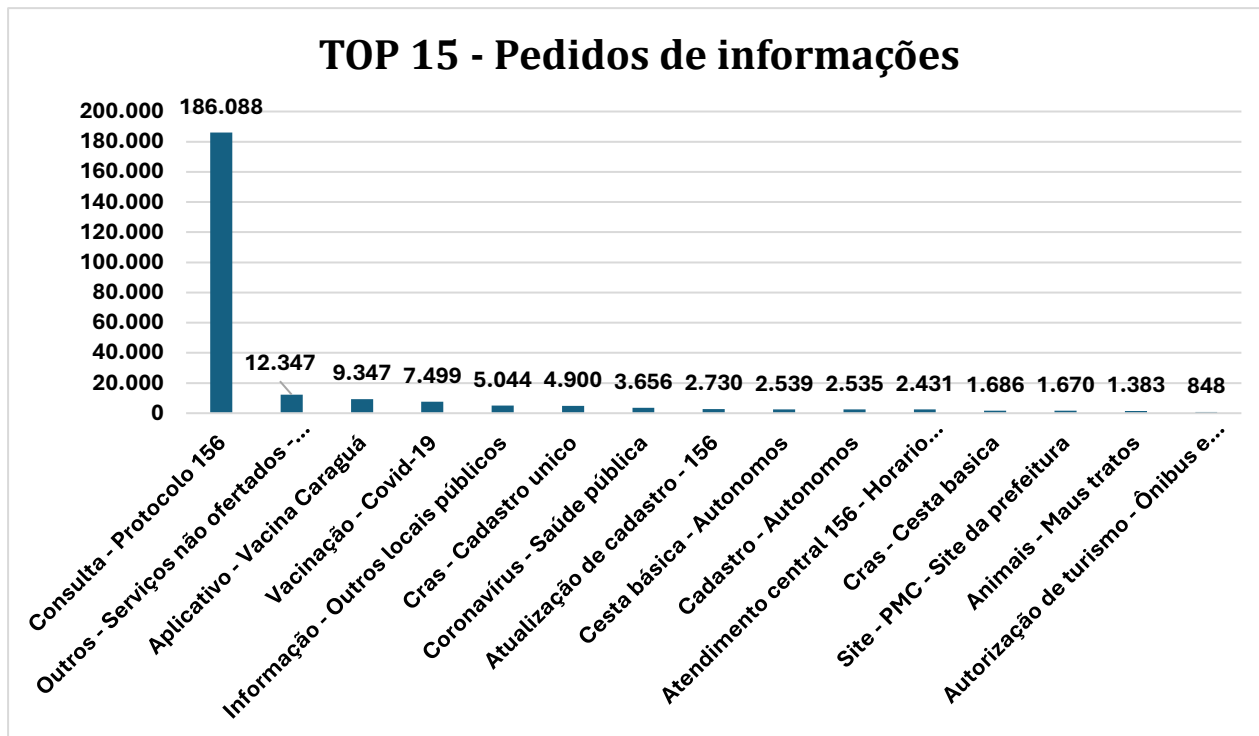
O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela prefeitura municipal de Caraguatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar a avaliação pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação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



## Pedido de informações – 156 CARAGUATATUBA

Até 30/05/2025 foram registrados **274.473** 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

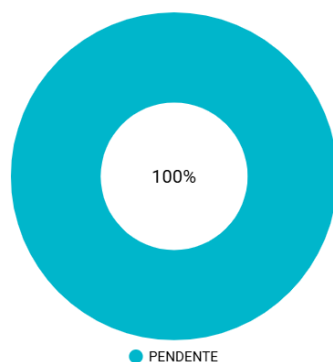
No mês de maio foram registrados 4 pedidos de serviço de informação ao cidadão.

### TOTAL DE REGISTROS

4

### CANCELADOS

0



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