Relatório Mensal

Relatório referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Caraguatatuba no mês de julho de 2026.

Ouvidoria Municipal

Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba. Av. Frei Pacífico Wagner, n.º 985 – Centro – Caraguatatuba – SP. CEP 11.660-280 Telefone: (12) 3883-2724 / 0800-7700678

Email: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Caraguatatuba
2026

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é o canal direto do Cidadão com a Administração Municipal, onde o cidadão poderá realizar o registro de solicitação de providências; reclamações sobre prestação ou morosidade de qualquer serviço público municipal; denúncias sobre possíveis ilegalidades de servidores; sugestão de ideias para aprimoramento de serviços públicos; e elogios a servidores.

A Ouvidoria tem por objetivo representar os cidadãos que fazem manifestações em relação aos serviços prestados pela Administração Pública do Município.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO RECEBIDAS EM JULHO DE 2026.

Tipos de manifestações	Quantidade
Solicitação de informação	80
Reclamações	91
Solicitação de providências	102
Denúncias sigilosas e anônimas	16
Elogios	03
Sugestões	02
Total	**294**

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL EM JULHO DE 2026 COM MAIOR INCIDÊNCIA.

- Solicitações de providências, informações e reclamações relativas à TAXA DE LIXO (TMRSU).
- Solicitações de Informações relativas aos contatos telefônicos de Secretarias.
- Solicitações de providências, informações e reclamações relativas à IPTU, sendo: transferência de inscrição, cobranças, e baixa de valores pagos.
- Solicitações de providências, reclamações e solicitações de informações relativas ao andamento de processos administrativos.
- Solicitações de providências, reclamações e denúncias, relativas à perturbação de sossego.

Houveram outras manifestações, em menor número, referentes à diversos assuntos, relacionados à várias Secretarias, sendo: Secretaria de Assuntos Jurídicos, Secretaria de Assistência Social, Secretaria de Urbanismo, Secretaria do Meio Ambiente Agricultura e Pesca, Secretaria de Obras Públicas, Divisão de Gestão de Recursos Humanos, Divisão de Saúde e Segurança do Trabalho, Secretaria da Educação, Secretaria de Saúde, Secretaria da Fazenda, Secretaria de Serviços Públicos, Secretaria de Segurança Pública e Mobilidade Urbana, Fundação Educacional e Cultural de

Caraguatatuba – Fundacc, Secretaria de Esportes e Recreação, e Secretaria de Habitação.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações relacionadas à TAXA DE LIXO (TMRSU), contatos telefônicos de Secretarias, IPTU, perturbação de sossego, andamento de processos administrativos, foram recorrentes.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

As demandas são recebidas por e-mail, por telefone, ou através de atendimento presencial, são analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação, que por sua vez executam o(s) serviço(s) público(s) ou colocam em cronograma de execução, após realizam as respostas às manifestações, e por fim a(s) resposta(s) são enviadas para ciência do(s) manifestante(s).

O presente relatório contempla o papel da Ouvidoria Municipal como instrumento de participação social. As manifestações recebidas também refletem a confiança do cidadão com o nosso trabalho, onde são apontadas áreas que podem ser melhoradas e ajustadas pela Administração Pública. Busca também a Ouvidoria, cada dia se capacitar para oferecer ao cidadão, o compromisso com a eficiência, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

A Ouvidoria Geral do Município de Caraguatatuba encerrou o mês de **julho de 2026**, com um total de **294** (duzentas e noventa e quatro) manifestações de atendimento aos cidadãos.

Atenciosamente,

Edgar de Melo da Silva Albuquerque
Ouvidoria Municipal

CARAGUATATUBA
GOVERNO MUNICIPAL
TEMPO DE PROSPERIDADE

RELATÓRIO MENSAL 2026

Julho 2026

Atendimento ao Munícipe, SIC e Ouvidoria

Caraguatatuba
2026

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 julho de 2026**.**

Operação da Central de Atendimento

O horário de funcionamento:

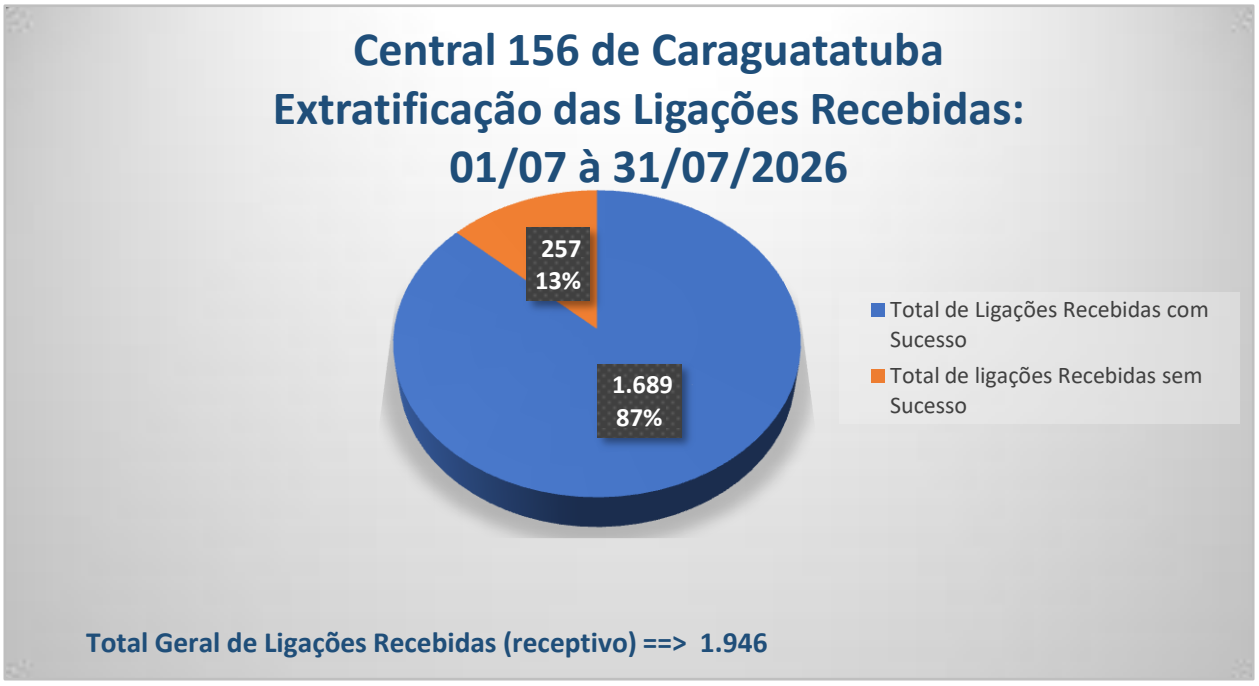
Segunda à sexta-feira: **08h00 às 20h00**.
Sábados: **09h00 às 15h00**.
Domingos: não há expediente.

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.

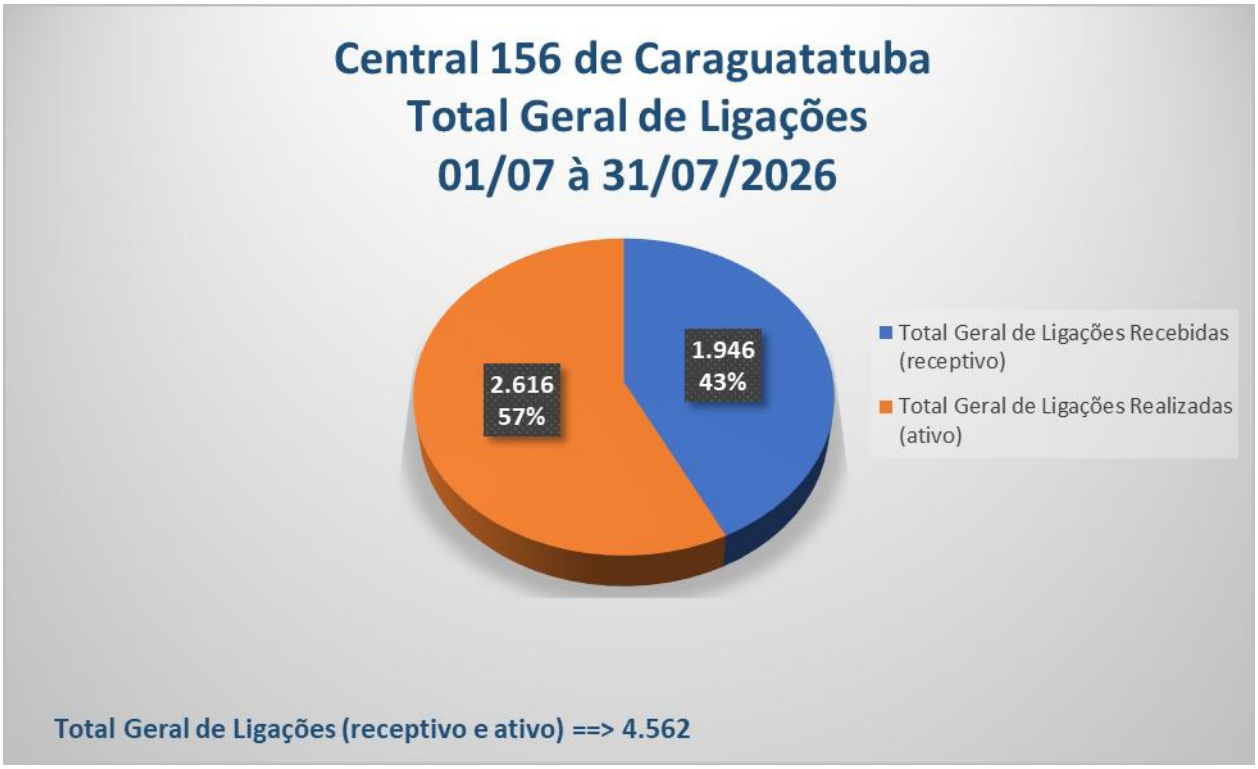
Relatório de Telefonia

A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de 01/07 a 31/07/2026.



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.





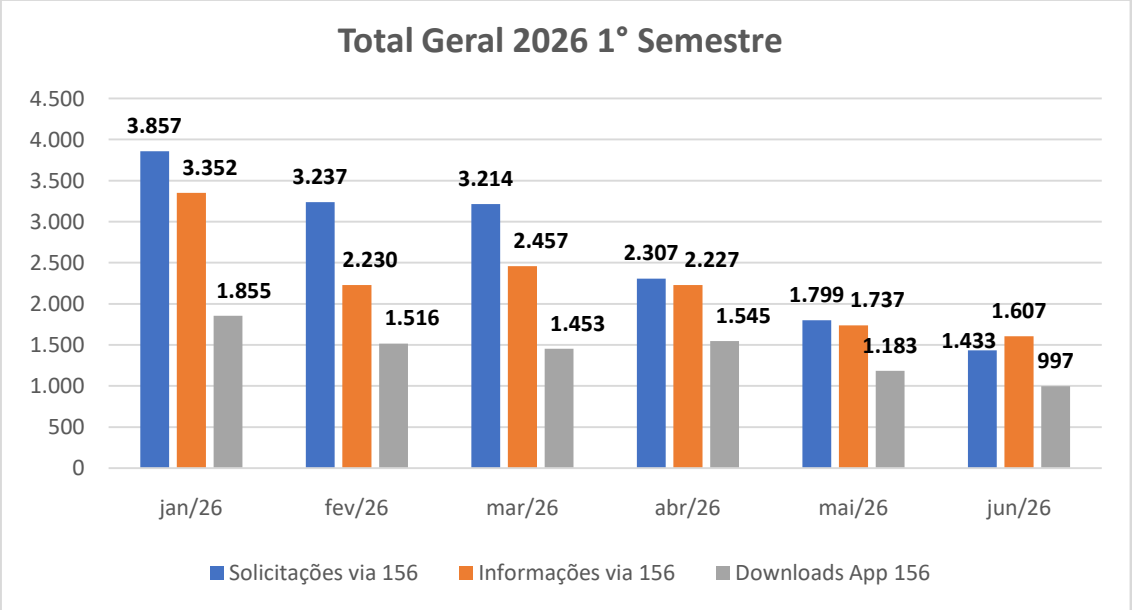
Downloads aplicativo 156 CARAGUATATUBA

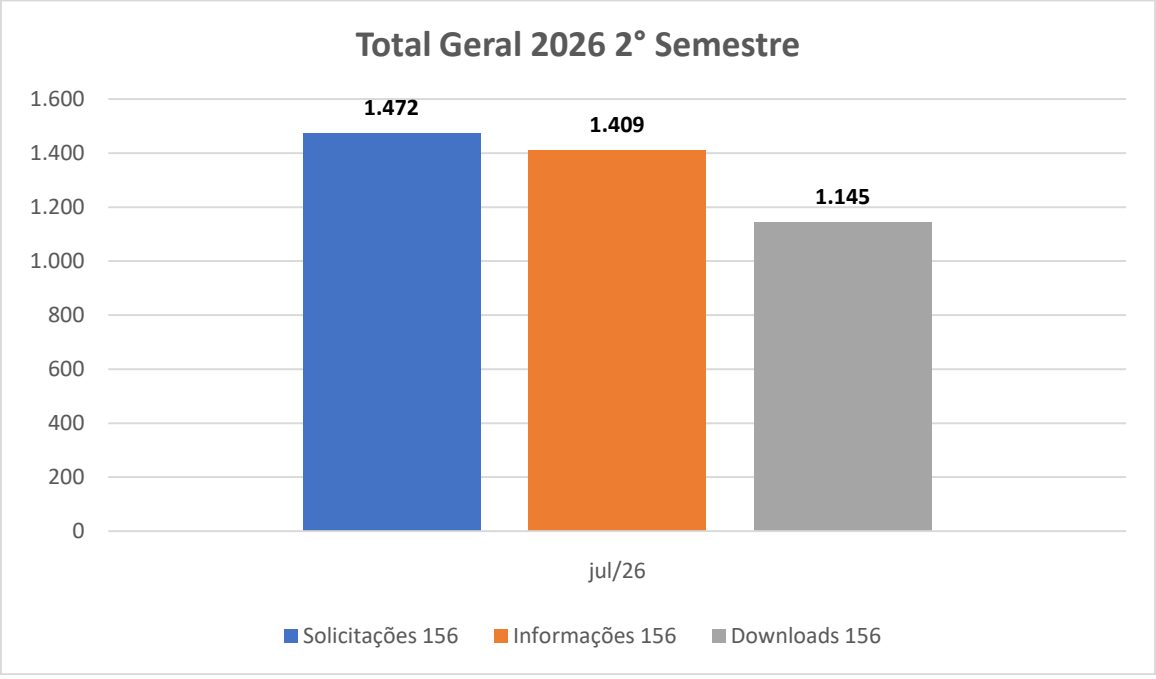
O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de julho de 2026** temos o total de **248.537 downloads** realizados.

Período	Total	Apple	Android
Primeiro Contrato	**189.414**	17.356	172.058
2024/2025	**49.667**	8.353	41.314
Jan/2026	1.855	386	1.469
Fev/2026	1.516	267	1.249
Mar/26	1.453	255	1.198
Abr/26	1.307	238	1.069
Mai/26	1.183	195	988
Jun/26	997	210	787
Jul/26	1.145	250	895
Total:	**248.537**	**27.510**	**221.027**
Total (%):	**100%**	**11,07%**	**88,93%**

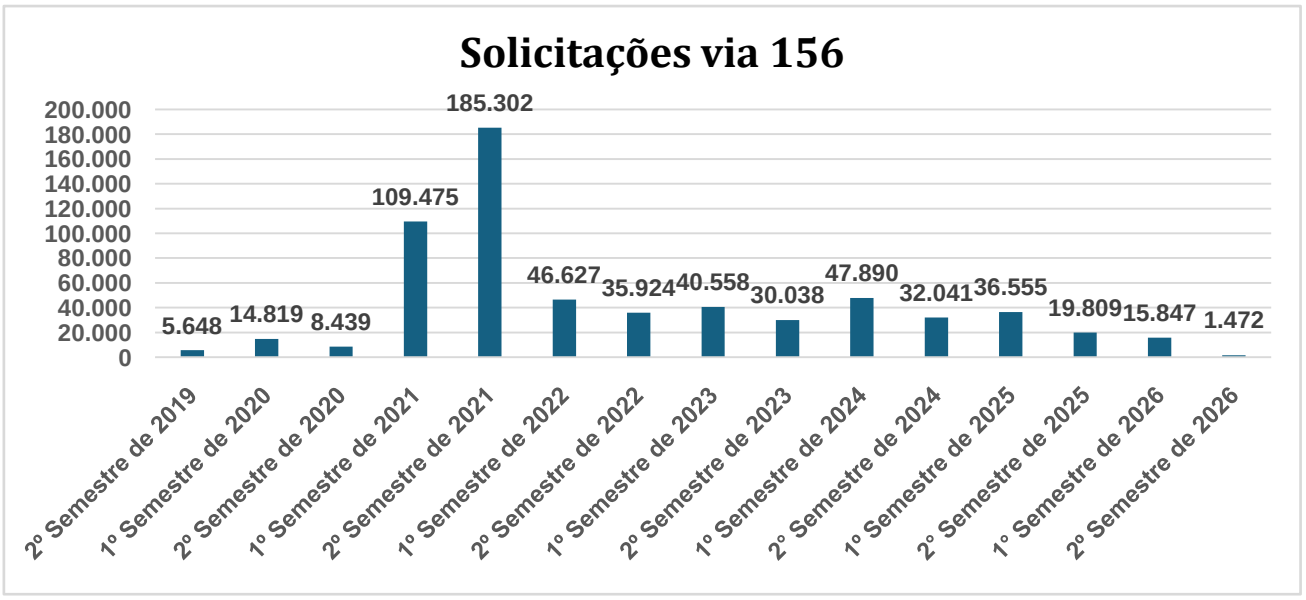
Resultado das demandas protocoladas pelo 156

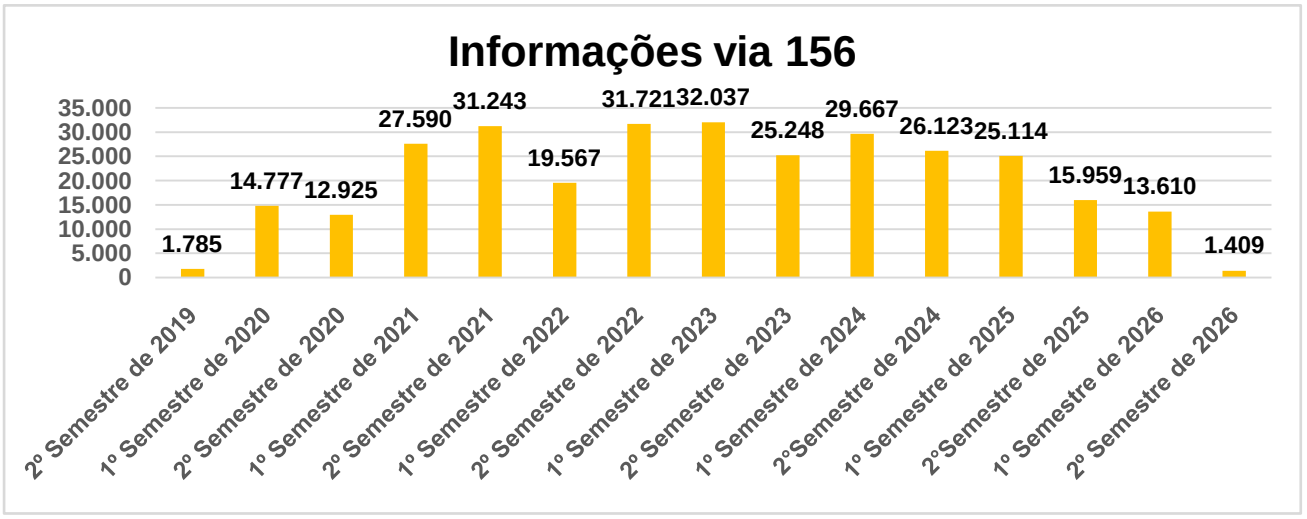
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da central 156, considerando o período de **01/01 a 31/07/2026**, com o total geral de **32.338** protocolos criados na central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **15.019** protocolos de informações e **17.319** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **2.438** desses protocolos registrados com **sigilo.**

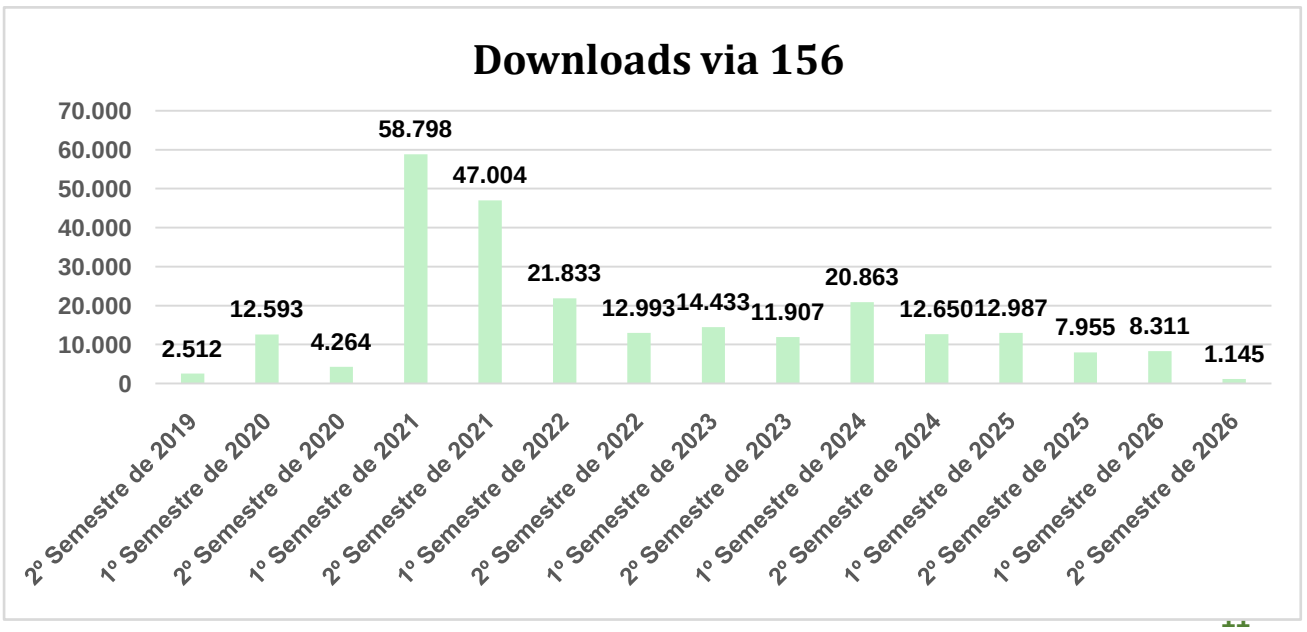




A seguir, temos os indicadores compilados até **31/07/2026:**







1.472 **Protocolos gerados no mês de julho de 2026.**	**79,38%** **Satisfação dos serviços** **Protocolos gerados via 156 até 31/07/2026**	**95,37%** **Satisfação central 156** **Protocolos gerados via 156 até 31/07/2026**
630.438 **Protocolos – Total** **Protocolos gerados via 156 até 31/07/2026**	**560.807 (88,96%)** **Solicitações concluídas** **Protocolos gerados via 156 até 31/07/2026**	**308.775** **Pedidos de informação** **Protocolos gerados via 156 até 31/07/2026**

Conforme relatado no período anterior, até **30/06/2026** a prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **70,9%** do total dos protocolos. Para este novo período (até 31/07/2026), o indicador aumentou em **1,7%,** registrando **72,6 %** das demandas fora do prazo.

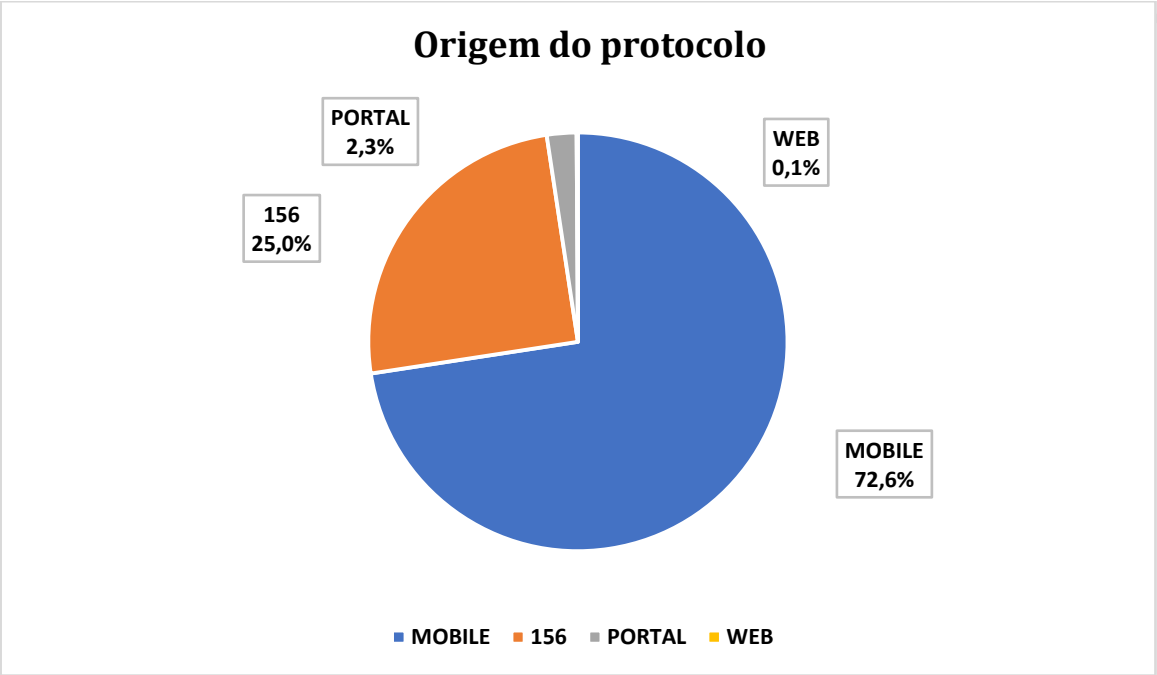
Total de Protocolos **630.438**		
Protocolos Cancelados **67.038**		
Protocolos Pendentes **2.423**		
Dentro do Prazo **665** 27,40%	**Fora do Prazo** **1.758** 72,60%	
Protocolos Finalizados **560.807**	**Dentro do Prazo** **305.582** 54,50%	**Fora do Prazo** **255.225** 45,50%
Protocolos Respondidos **170**	**Dentro do Prazo** **84** 49,40%	**Fora do Prazo** **86** 50,60%



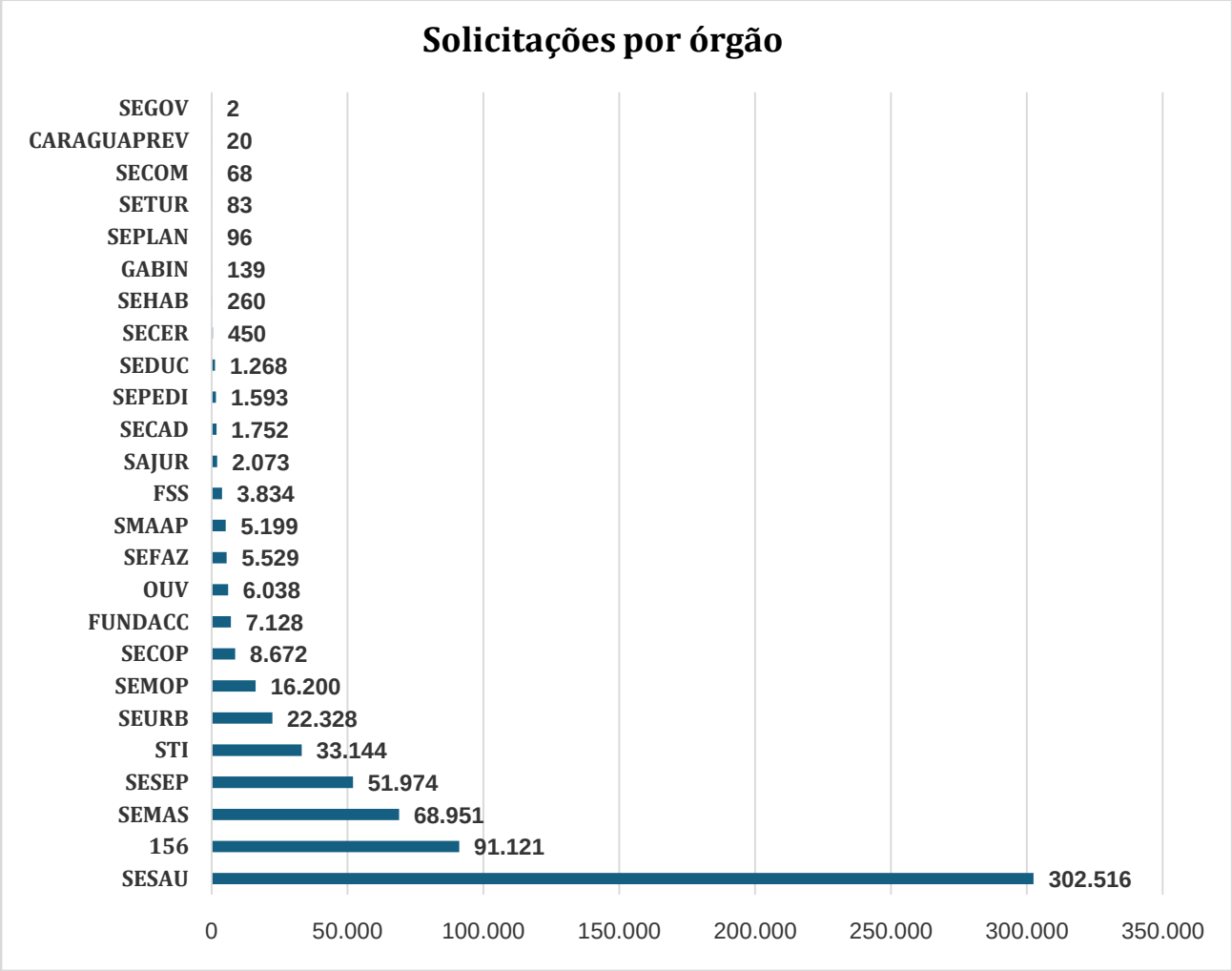
Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **72,6% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*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.*

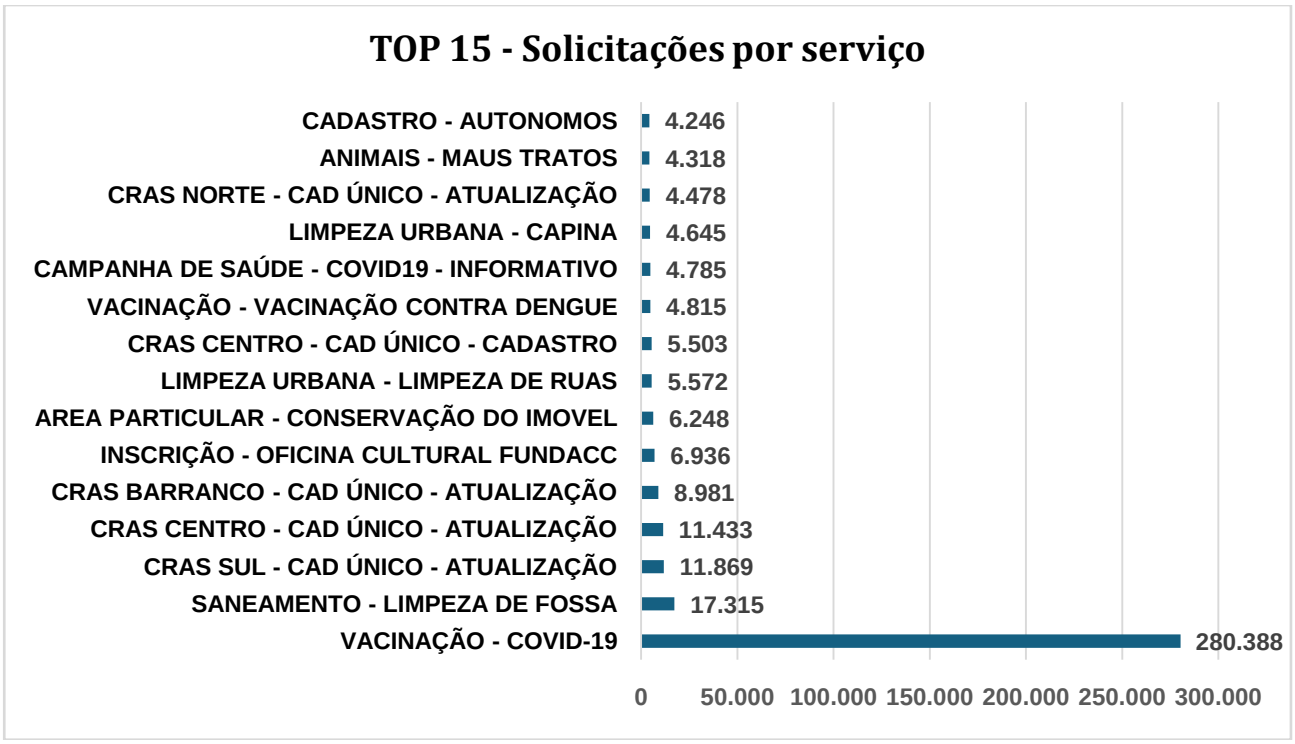
No gráfico a seguir, apresentamos os tipos de origem dos protocolos, destacando a maior concentração de demandas por meio do aplicativo (Mobile), seguidos pelos protocolos abertos pela central telefônica e pelo portal web.



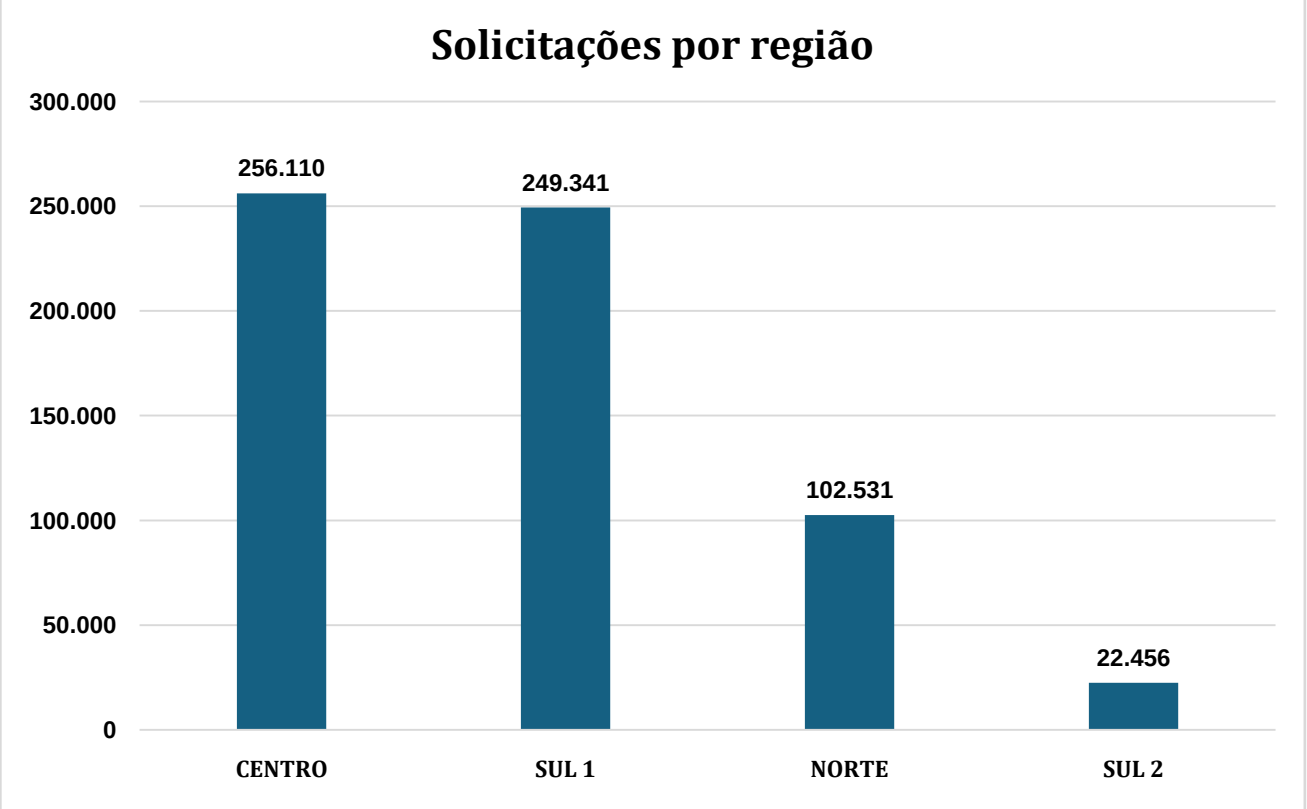
De um total de **630.438 protocolos** criados, **302.516** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.388** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.



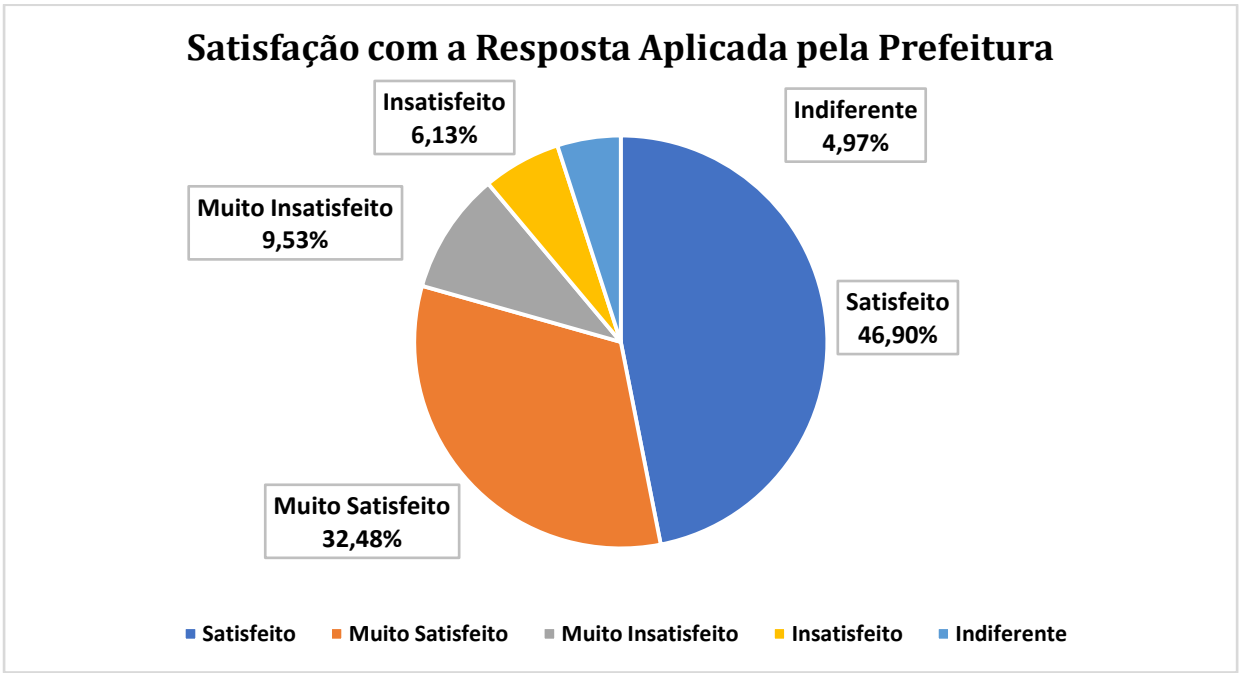
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.
Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.

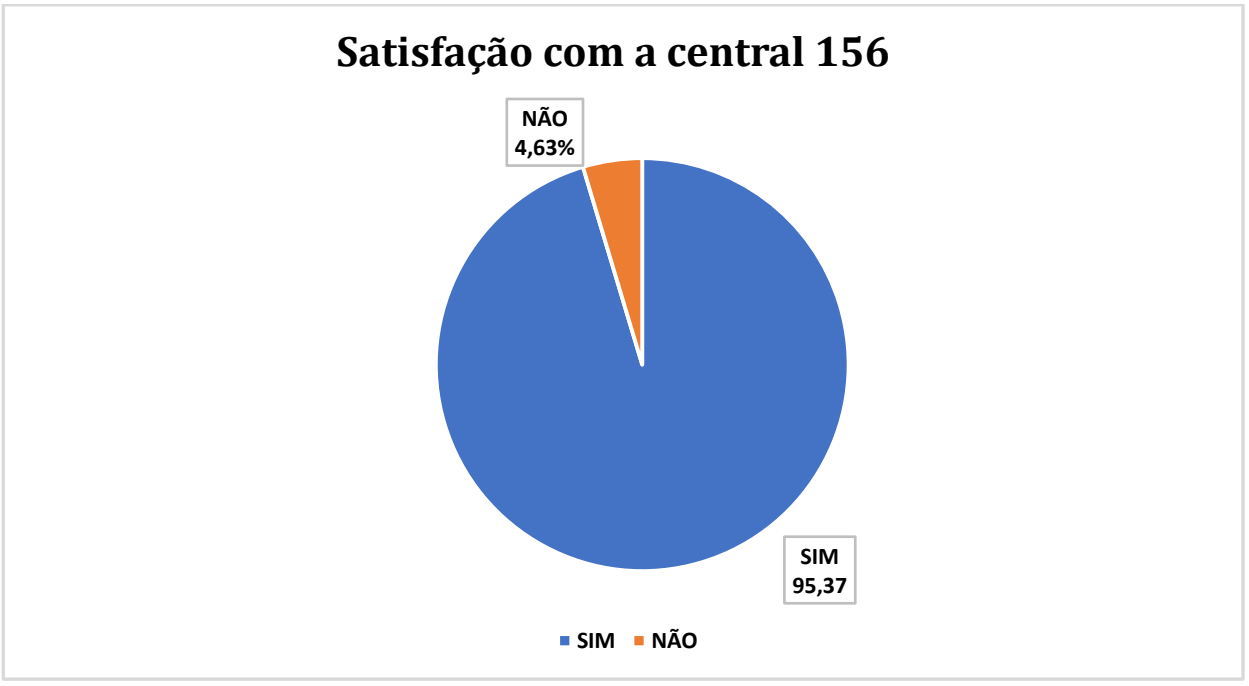


O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o centro com maior demanda.

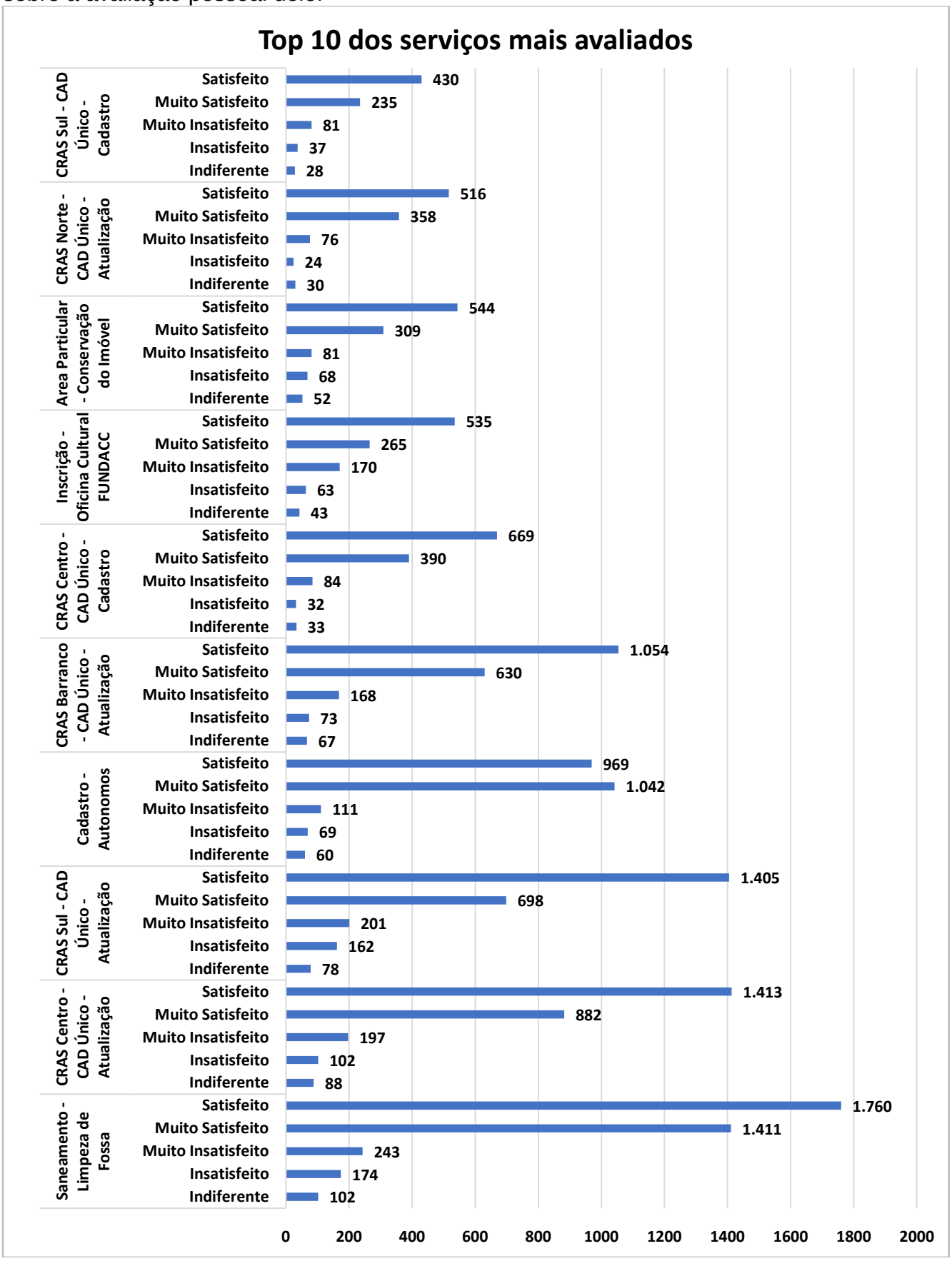


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,38% satisfeito** e **muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,37 %** estão satisfeitos.



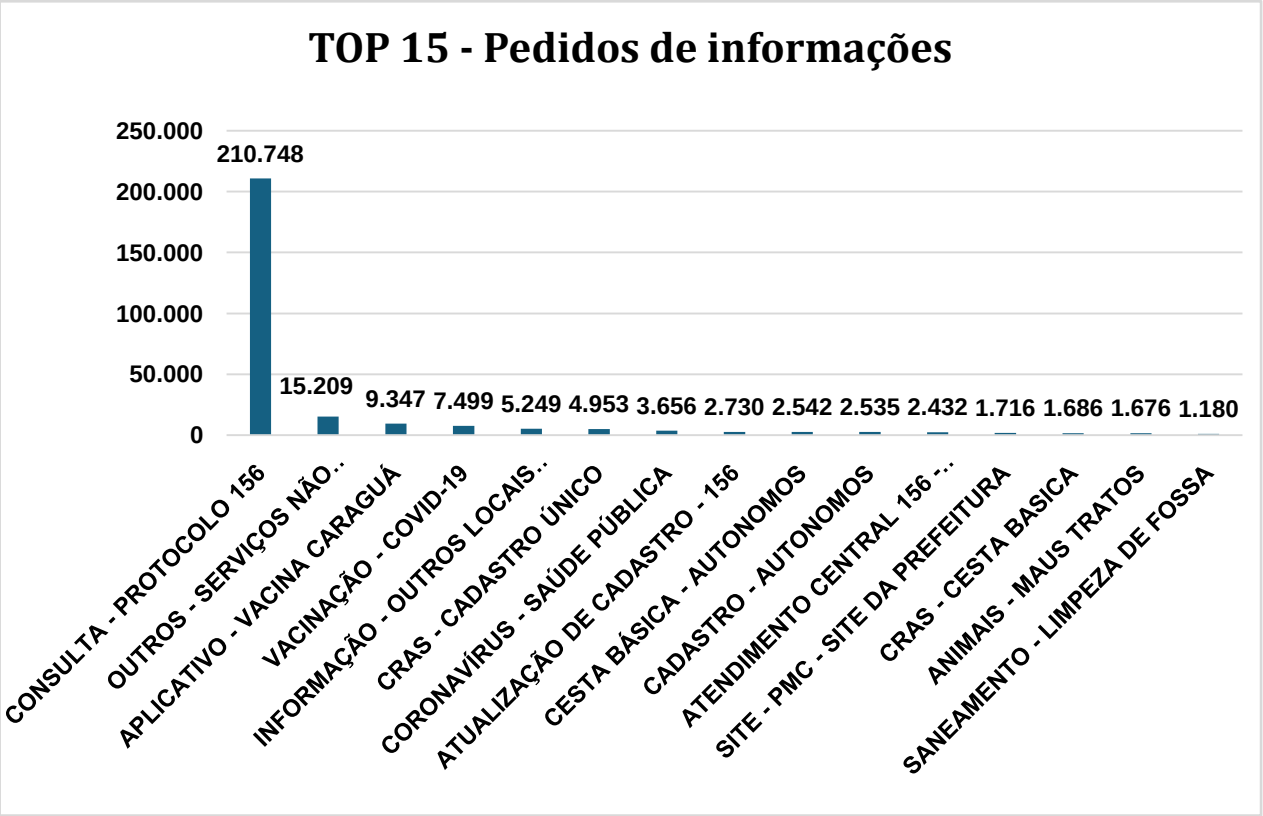


O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela prefeitura municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar a avaliação pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação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



Pedido de informações – 156 CARAGUATATUBA

Até 31/07/2026 foram registrados **308.775** 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:

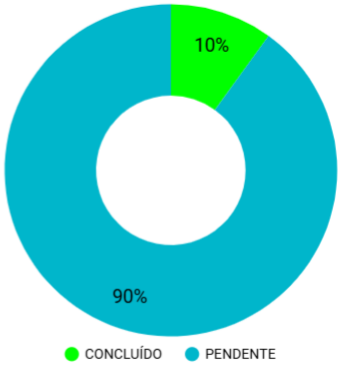


Pedidos de serviço de informação ao cidadão

No mês de julho foram registrados 10 pedidos de serviço de informação ao cidadão.

TOTAL DE REGISTROS
10

CANCELADOS
0



STATUS	TOTAL	%
CONCLUÍDO	1	10,0%
PENDENTE	9	90,0%
Total geral	**10**	**100,0%**