



**RELATÓRIO**  
**ANUAL 2020**  
**ATENDIMENTO AO**  
**MUNICÍPIE**  
**SIC**  
**OUVIDORIA**



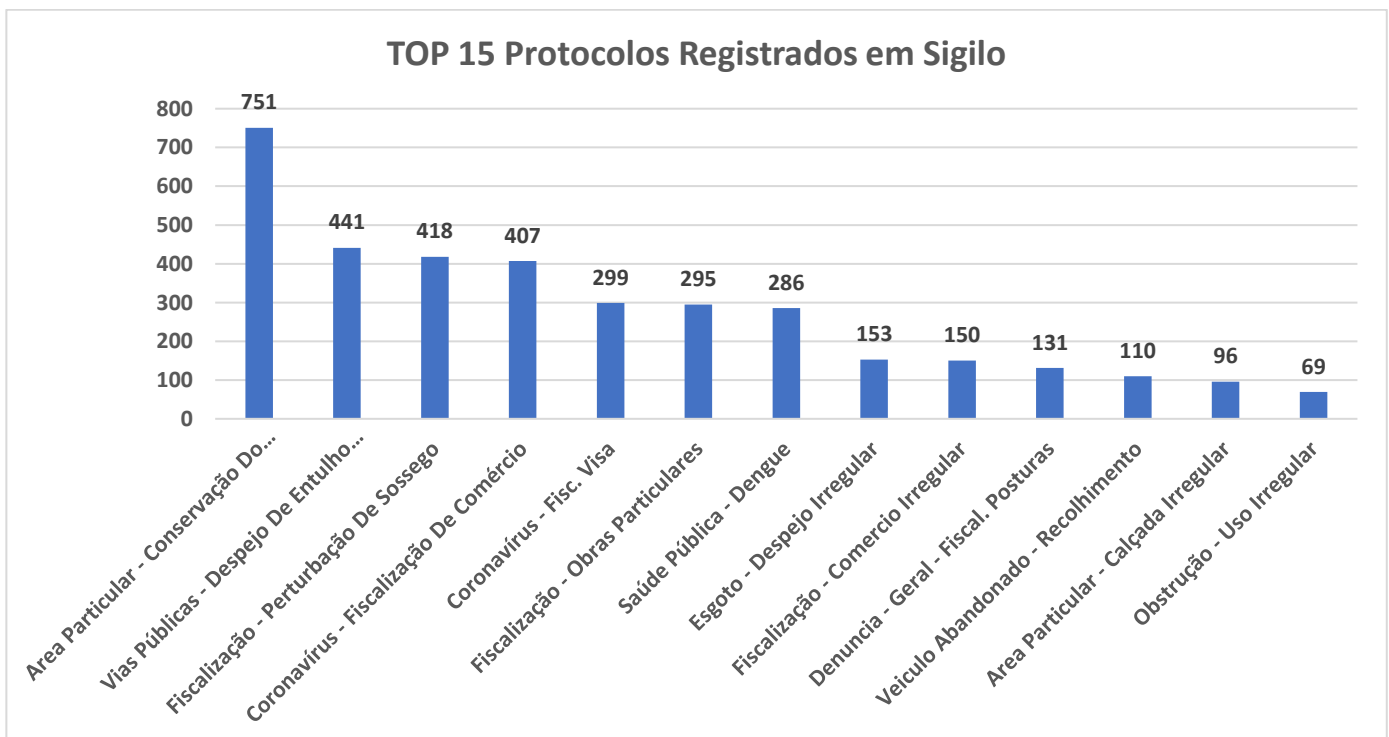
## Sumário

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
NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES.....	8

## RELATÓRIO DE PROTOCOLOS

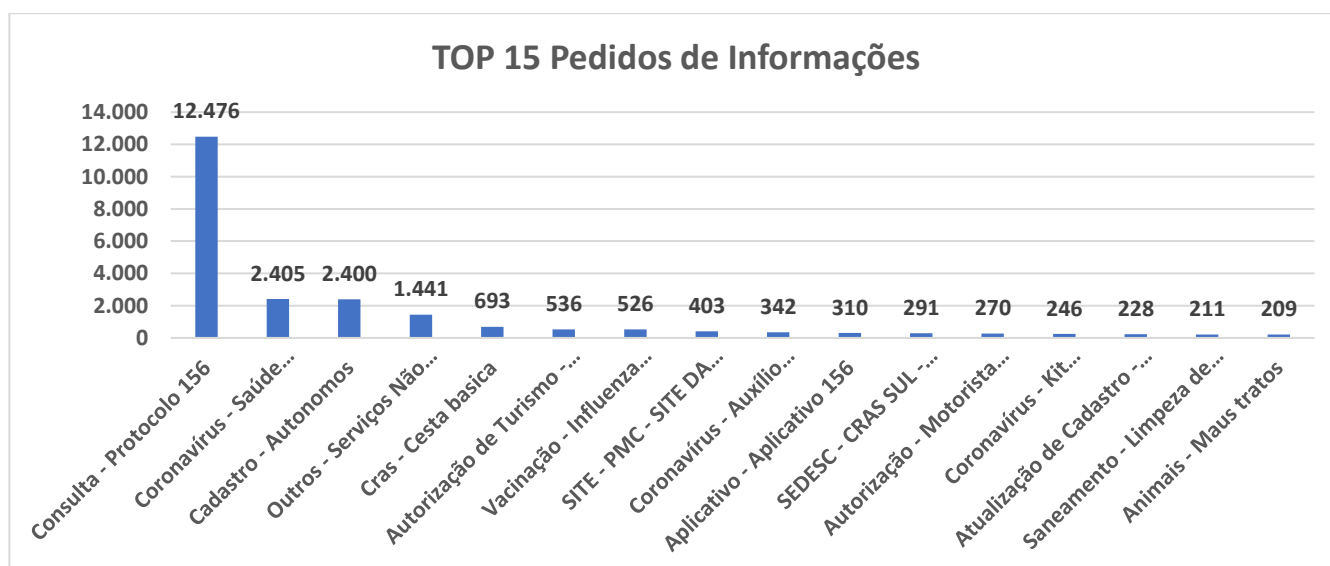
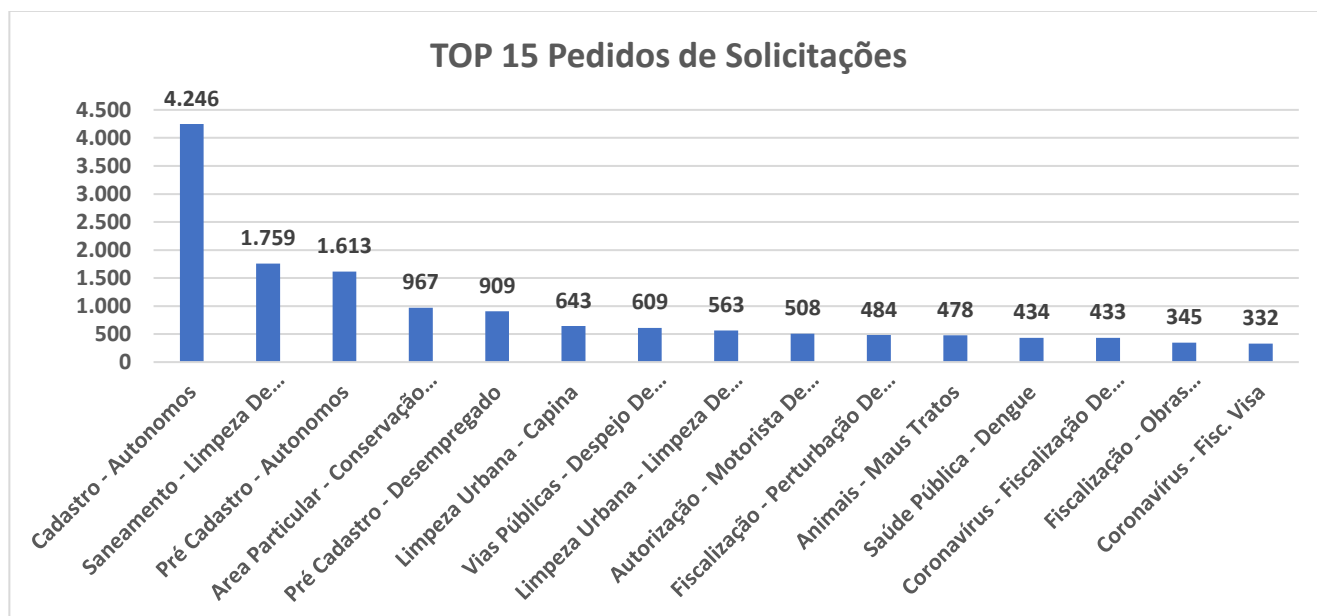


- > Conforme demonstrativo os números totais de protocolos correspondem **23.258** protocolos de solicitações com responsabilidade destinada ao servidor público, sendo **4.553** protocolos registrados em sigilo e **27.702** protocolos de informações prestadas pela central de relacionamento 156Caraguatatuba.

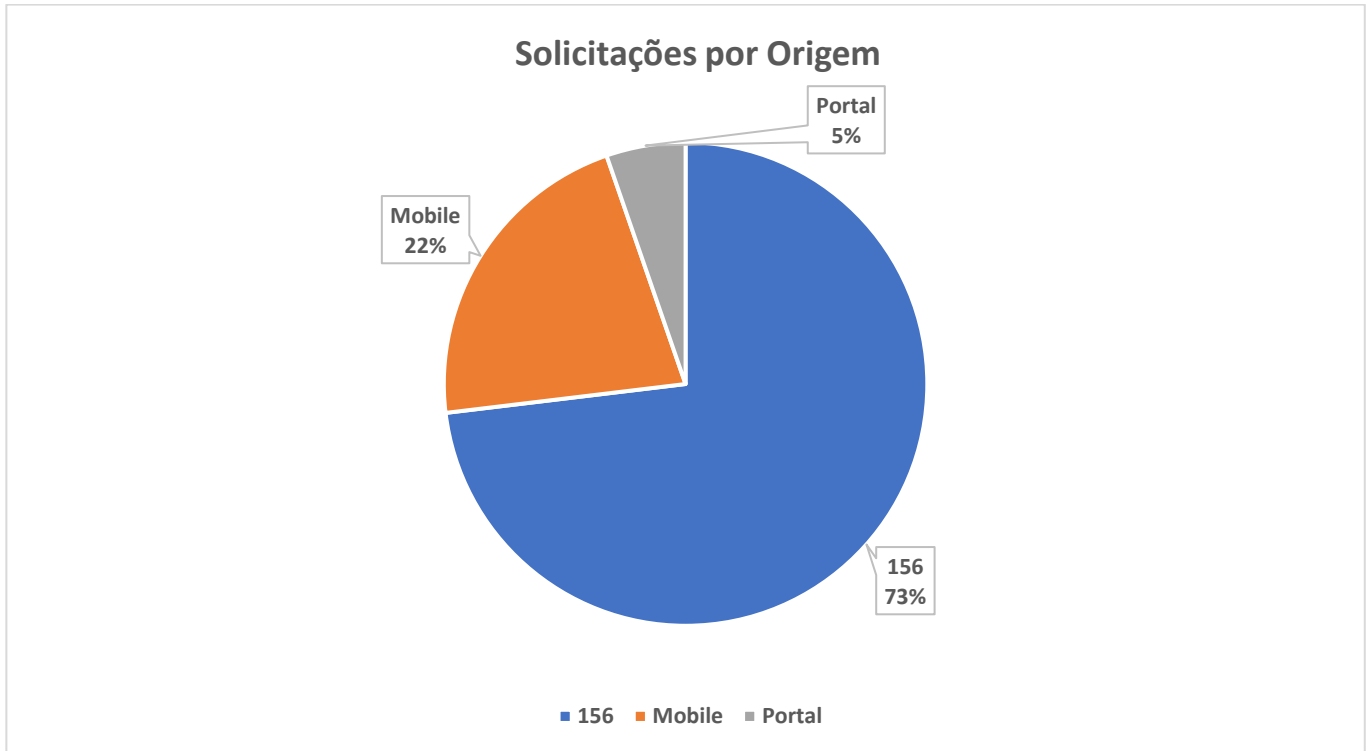


## TOP 15 SERVIÇOS E INFORMAÇÕES

A seguir temos o gráfico dos TOP 15 SERVIÇOS E INFORMAÇÕES referente ao ano 2020:

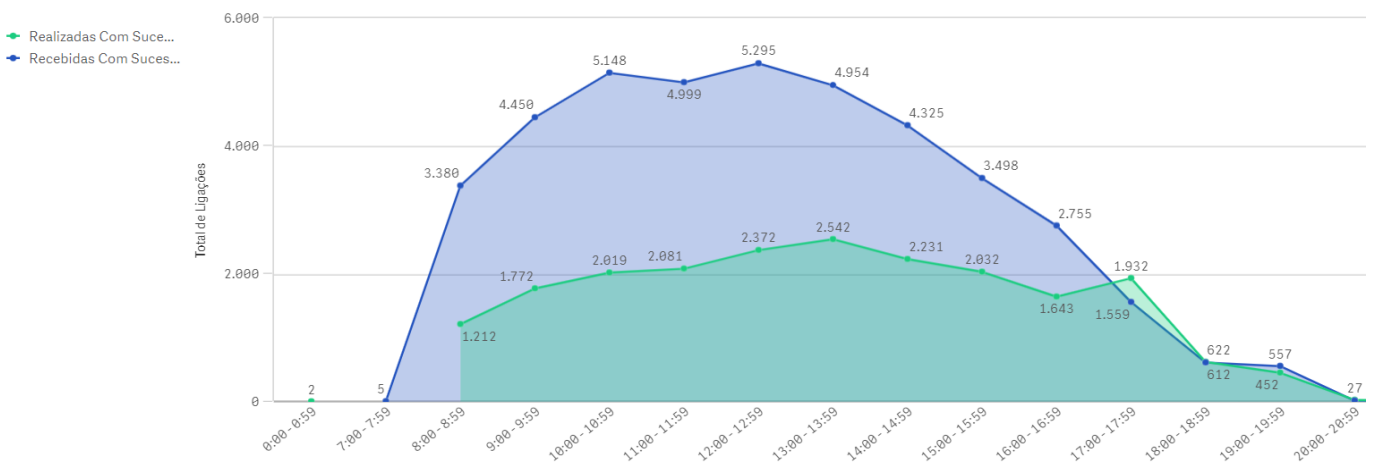


## SOLICITAÇÕES POR ORIGEM



## RELATÓRIO DE LIGAÇÕES

### Ligações Central Por Horário

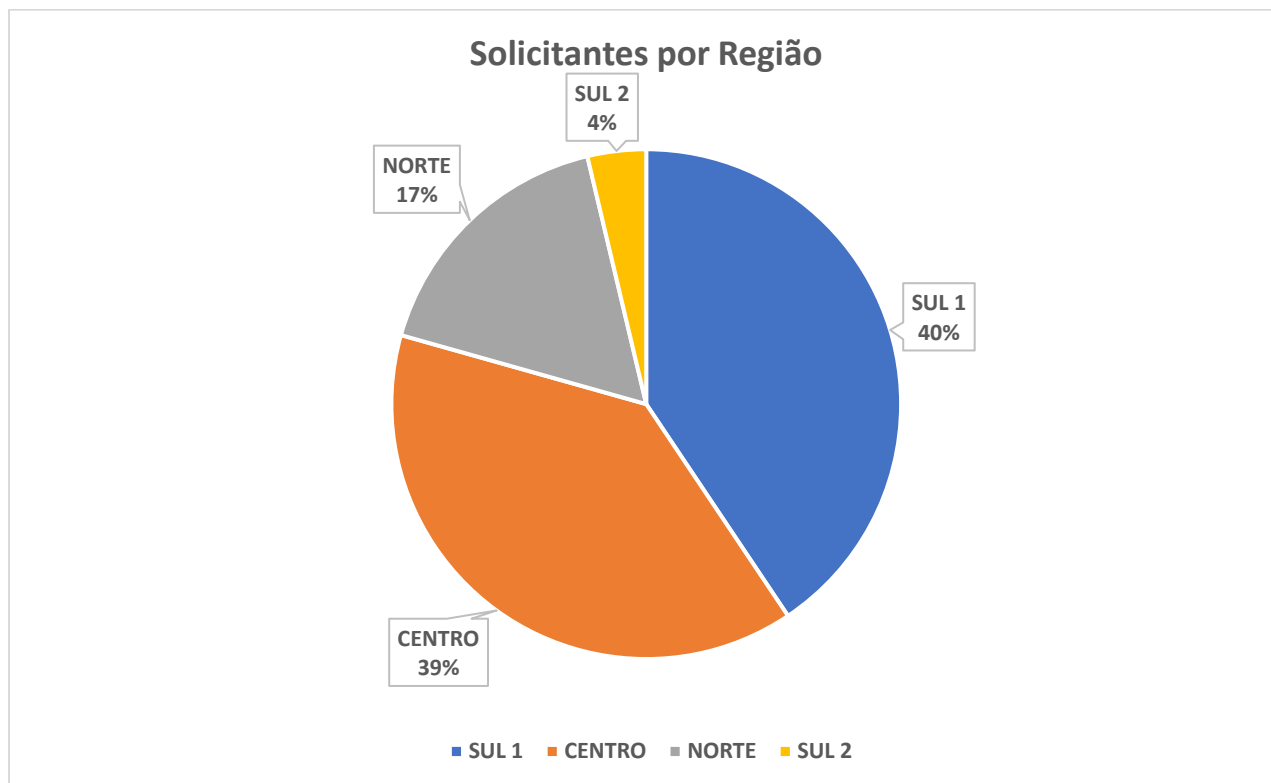


- > Total de **41.552** ligações recebidas com sucesso
- > Total de **20.939** ligações realizadas com sucesso

## MUNÍCIPIES CADASTRADOS

> Total de **122.998** solicitantes cadastrados, sendo **17.523** no ano de 2020

### VISÃO GERAL DOS SOLICITANTES POR REGIÃO



### DOWNLOAD APLICATIVO 156

Mês/Ano	Apple	Android
Janeiro	46	517
Fevereiro	<b>44</b>	<b>456</b>
Março	53	555
Abril	331	8285
Maio	72	1243
Junho	51	940
Julho	42	587
Agosto	42	553
Setembro	57	465
Outubro	52	727
<b>Novembro</b>	<b>50</b>	<b>720</b>
<b>Dezembro</b>	<b>77</b>	<b>895</b>
<b>16.860</b>	<b>917</b>	<b>15.943</b>
<b>100%</b>	5%	95%

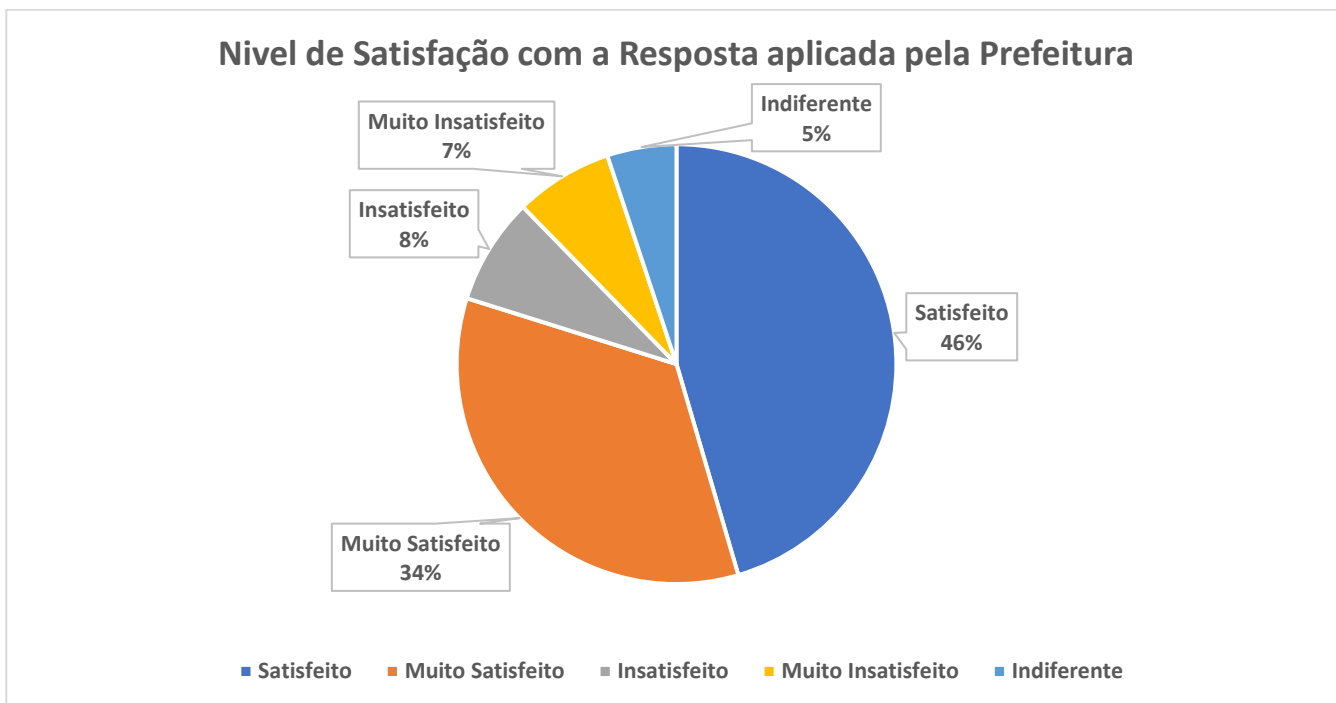
## PRINCIPAIS SERVIÇOS CADASTRADOS

Animals - Abandono e Maus Tratos	Árvore - Área Particular - Condomínio	Árvore - Área Particular - Residência	Árvore - Área Pública	Audiência Pública - Transporte Coletivo	Autorização - Educacional/Social
Autorização - Evento Cultural	Autorização - Eventos Esportivos	Autorização - Eventos Religiosos	Autorização - Turismo de 1 Dia - Estacionamento	Autorização - Turismo de 1 Dia - Imóvel Locado	Autorização - Turismo de Temporada - Imóvel Locado
CAD Único - Atualização	Cad Único - Cadastro	CIPTEA - cadastro	Dengue	Desobstrução de Bueiros	Despejo esgoto
Dívida Ativa - Informação	Doações	E-SIC - CaraguaPrev - Consulta de Processo	E-SIC - CaraguaPrev - Outros	E-SIC - CaraguaPrev - Ouvidoria	E-SIC - CaraguaPrev - Regra de concessão de benefícios
E-SIC - Prefeitura	Estacionamento Irregular	Fiscalização - Obras Particulares	Iluminação Pública	IPTU - Informação	ISSQN - Informação
Limpeza de fossa	Limpeza de ruas	Manutenção da Cidade	Mato Alto	Motorista Aplicativo - Substituição	Motorista auxiliar
Motorista de Aplicativo	Outros	Ouvidoria da Saúde	Parecer Diretrizes Ambientais	Perturbação de Sossego	PROCON - Alimentícios

> TOTAL DE **912** SERVIÇOS CADASTRADOS ATIVOS À DISPOSIÇÃO DA POPULAÇÃO.

## NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES

### > NÍVEIS DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA APLICADA PELA PREFEITURA



### > NÍVEIS DE SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA CENTRAL 156

