Relatório Mensal

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

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 março de 2025.

Das atividades desenvolvidas

A Ouvidoria Municipal recebeu por e-mail, um total de 450 manifestações de munícipes, sendo 140 reclamações, 42 denúncias, 158 solicitações de serviços, 91 pedidos de informações, 02 sugestão, 01 elogio, e 16 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 28 manifestações por ligações telefônicas, sobre denúncias, reclamações, e mais 144 outras solicitações de serviços e pedidos de informações, totalizando aproximadamente 172 ligações telefônicas.

Foram recebidas pelo Canal do 156 aproximadamente 25 manifestações sendo: 03 elogios de trabalhos realizados pelo serviço público do município, 01 denúncia, 15 solicitações de serviços e 06 reclamações.

Assim sendo, a Ouvidoria Municipal de Caraguatatuba, encerrou o mês de março de 2025, com total, geral, de aproximadamente 653 manifestações a atendimentos aos cidadãos.

Atenciosamente,

José Aguinaldo Ivo Salinas
Ouvidor Municipal

CARAGUATATUBA
GOVERNO MUNICIPAL
TEMPO DE PROSPERIDADE

RELATÓRIO MENSAL 2025

março de 2025

Atendimento ao Munícipe, SIC e Ouvidoria

Caraguatatuba
2025

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 março 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 **01/03 a 31/03/2025.**

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.

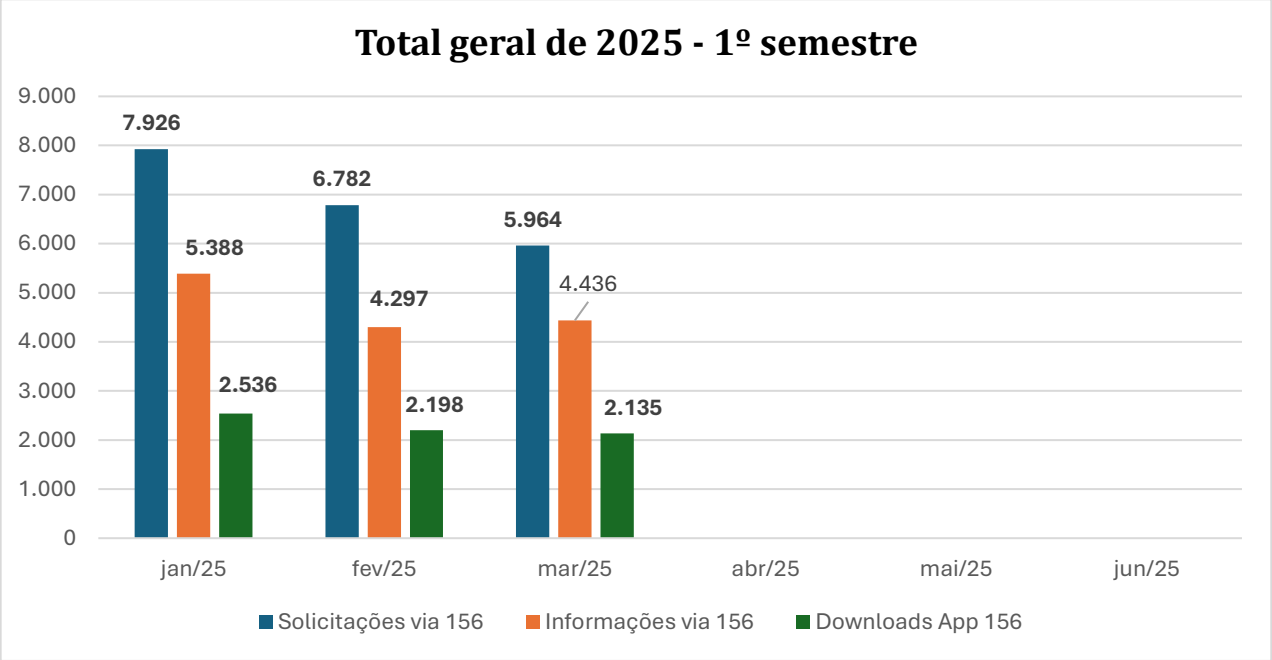
Downloads aplicativo 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de março 2025** temos o total de **223.601 downloads** realizados.

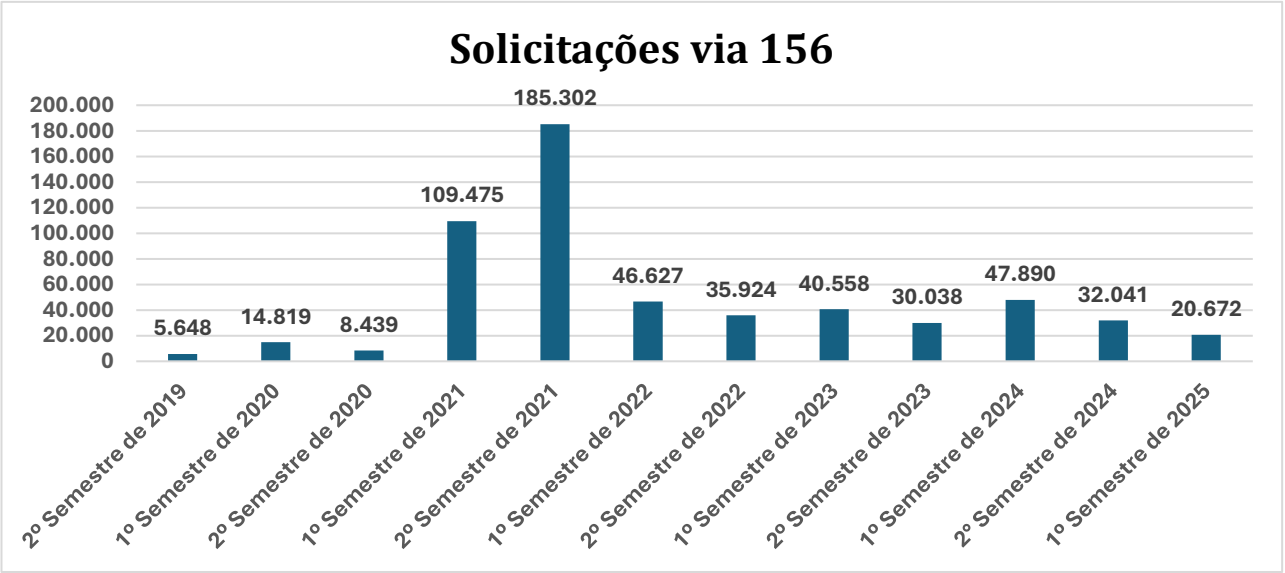
Mês/Ano	Apple	Android
189.414	17.356	172.058
Total de 2024	4.570	22.748
Jan/25	472	2.064
Fev/25	412	1.786
Mar/25	356	1.779
Total: 223.601	**23.166**	**200.435**
100%	**10,36%**	**89,64%**

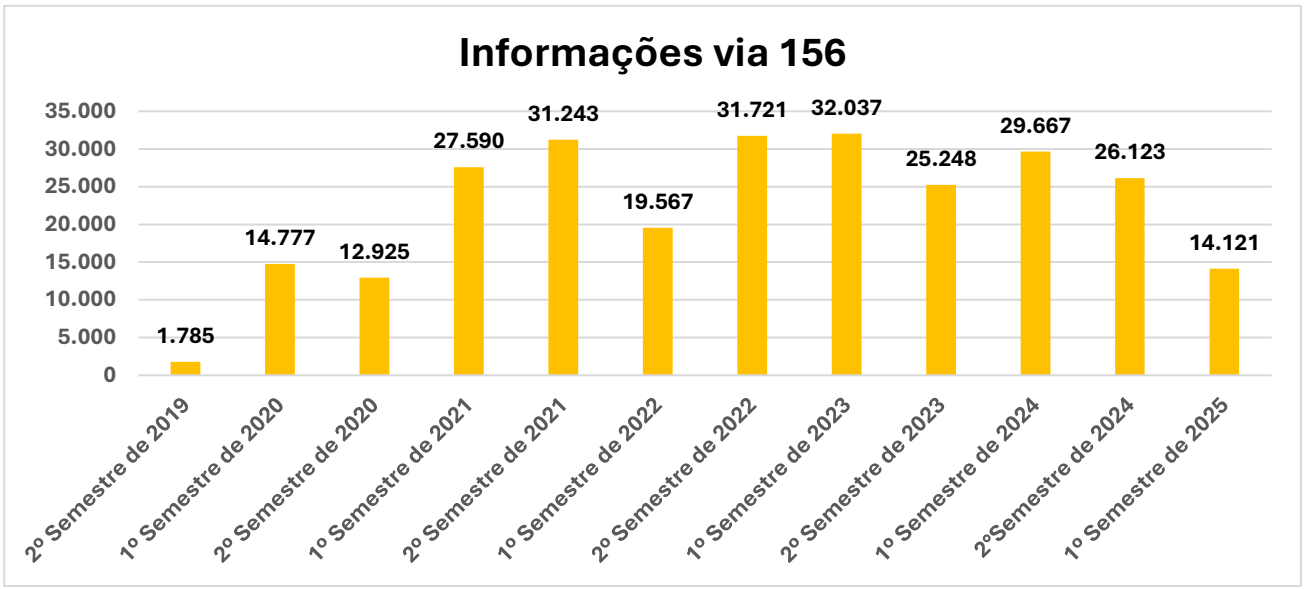
Resultado das demandas protocoladas pelo 156

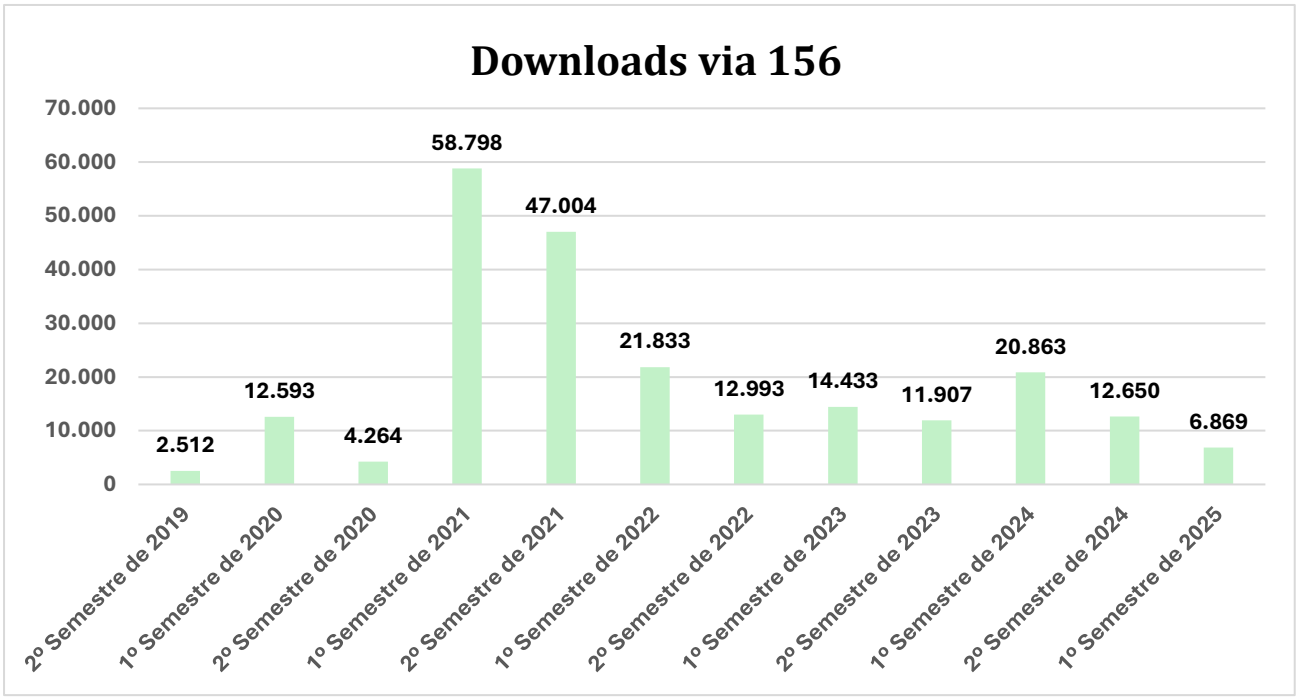
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da central 156, considerando o período de **01/01 a 31/03/2025**, com o total geral de 34.793 protocolos criados na central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **14.121** protocolos de informações e **20.672** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **1.900** desses protocolos registrados com sigilo.



A seguir, temos os indicadores compilados até **31/03/2025:**



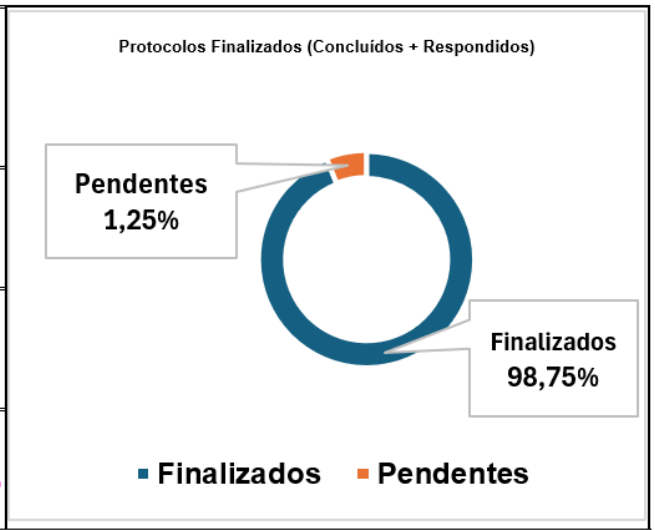

Informações via 156
35.000
30.000
25.000
20.000
15.000
10.000
5.000
0
1.785
14.777
12.925
27.590
31.243
19.567
31.721
32.037
25.248
29.667
26.123
14.121
2º Semestre de 2019
1º Semestre de 2020
2º Semestre de 2020
1º Semestre de 2021
2º Semestre de 2021
1º Semestre de 2022
2º Semestre de 2022
1º Semestre de 2023
2º Semestre de 2023
1º Semestre de 2024
2ºSemestre de 2024
1º Semestre de 2025


Downloads via 156
70.000
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
2.512
12.593
4.264
58.798
47.004
21.833
12.993
14.433
11.907
20.863
12.650
6.869
2º Semestre de 2019
1º Semestre de 2020
2º Semestre de 2020
1º Semestre de 2021
2º Semestre de 2021
1º Semestre de 2022
2º Semestre de 2022
1º Semestre de 2023
2º Semestre de 2023
1º Semestre de 2024
2º Semestre de 2024
1º Semestre de 2025

5.964 **Protocolos gerados no mês de março de 2025.**	**79.5%** **Satisfação dos serviços** **Protocolos gerados via 156 até 31/03/2025**	**95.5%** **Satisfação central 156** **Protocolos gerados via 156 até 31/03/2025**
577.428 **Protocolos – Total** **Protocolos gerados via 156 até 31/03/2025**	**502.670 (87,05)** **Solicitações concluídas** **Protocolos gerados via 156 até 31/03/2025**	**266.804** **Pedidos de informação** **Protocolos gerados via 156 até 31/03/2025**

Conforme relatado no período anterior, até **28/02/2025** a prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **65,7 %** do total dos protocolos. Para este novo período (até **31/03/2025**), o indicador aumentou em 11,8**%,** registrando 77,5**%** das demandas fora do prazo.

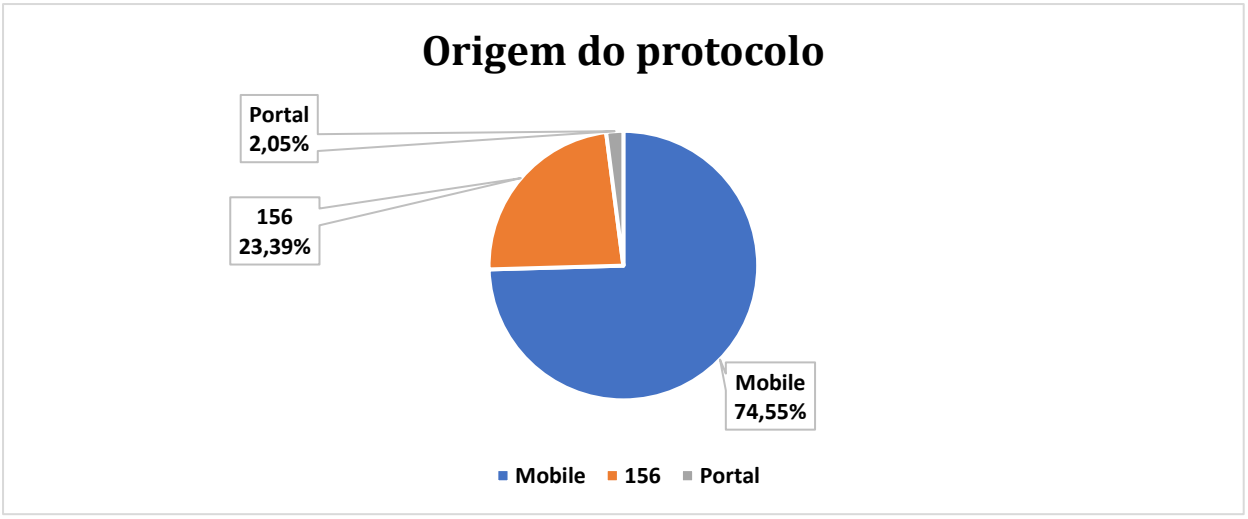
Total de Protocolos **577.428**			
Protocolos Cancelados **67.030**			
Protocolos Pendentes **7.728**			
Dentro do Prazo **1.734** 22,44%	**Fora do Prazo** **5.994** 77,56%		
Protocolos Finalizados **502.670**		**Dentro do Prazo** **265.630** 52,78%	**Fora do Prazo** **237.597** 47,22%



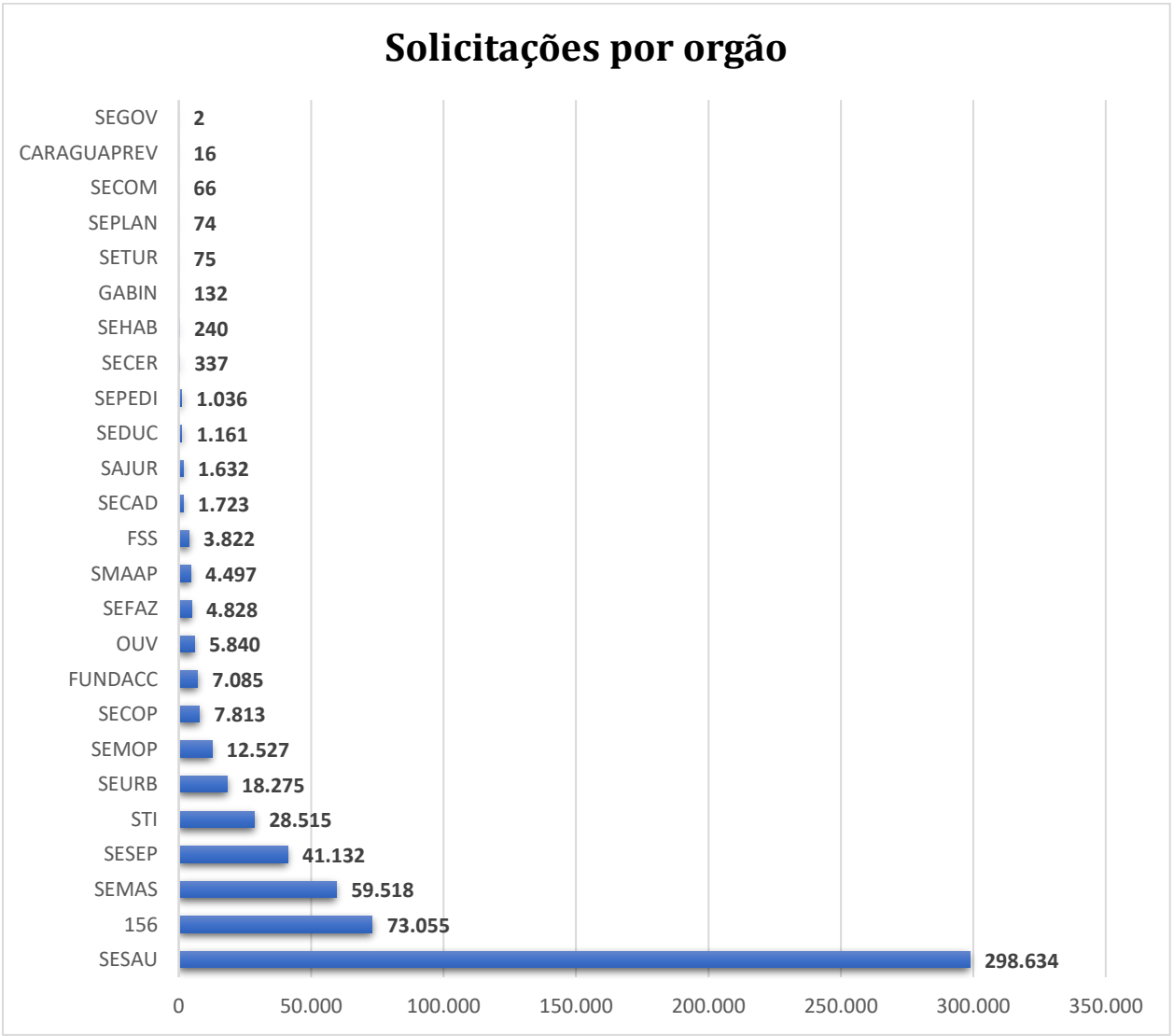
Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **74.55% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*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.

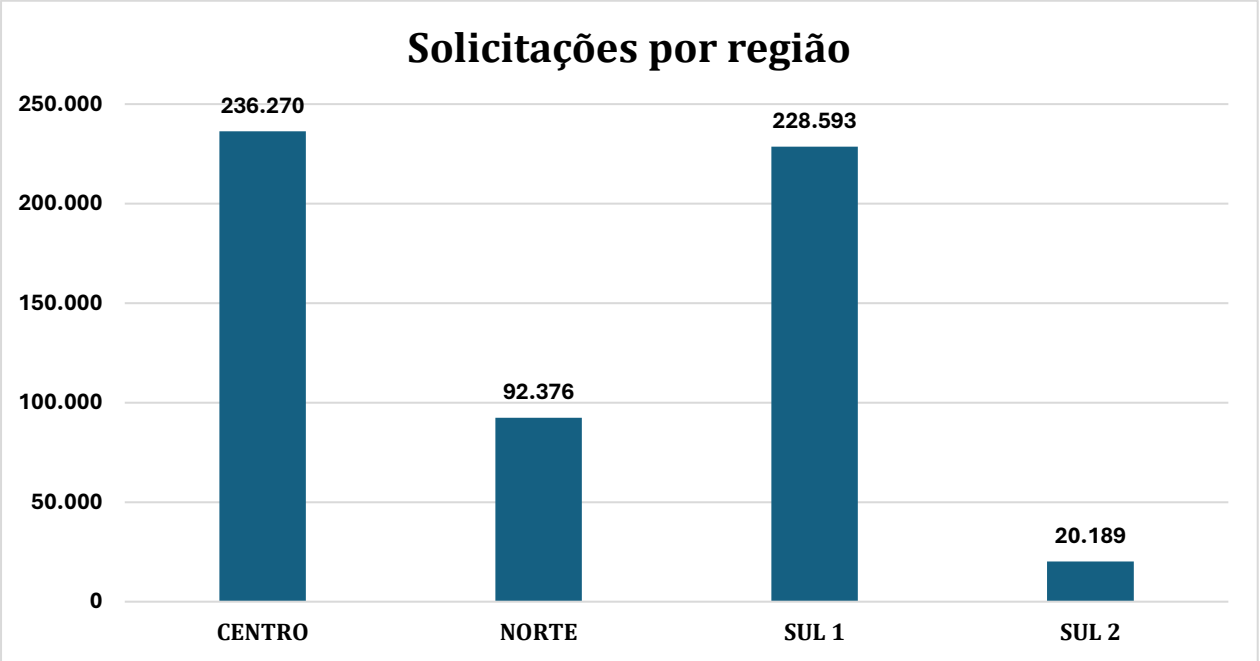


De um total de **577.428 protocolos** criados, **298.634** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.388** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

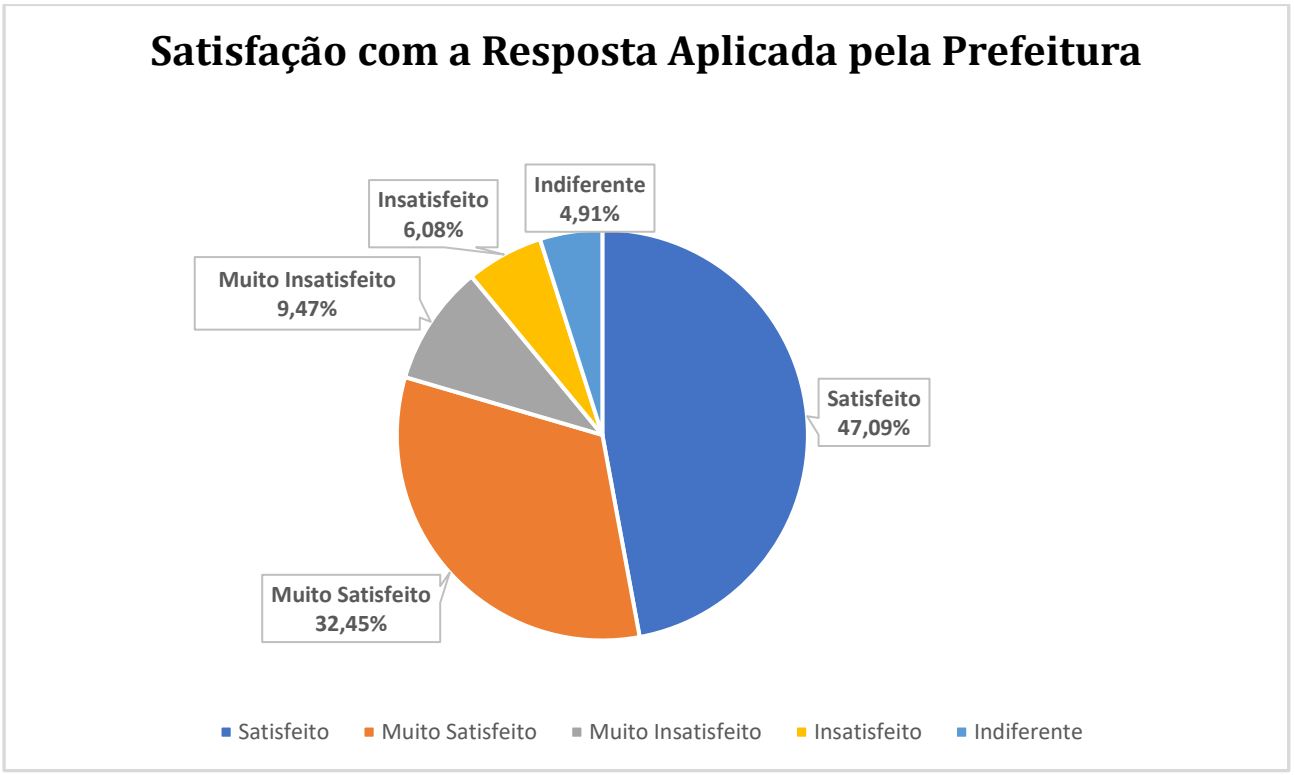


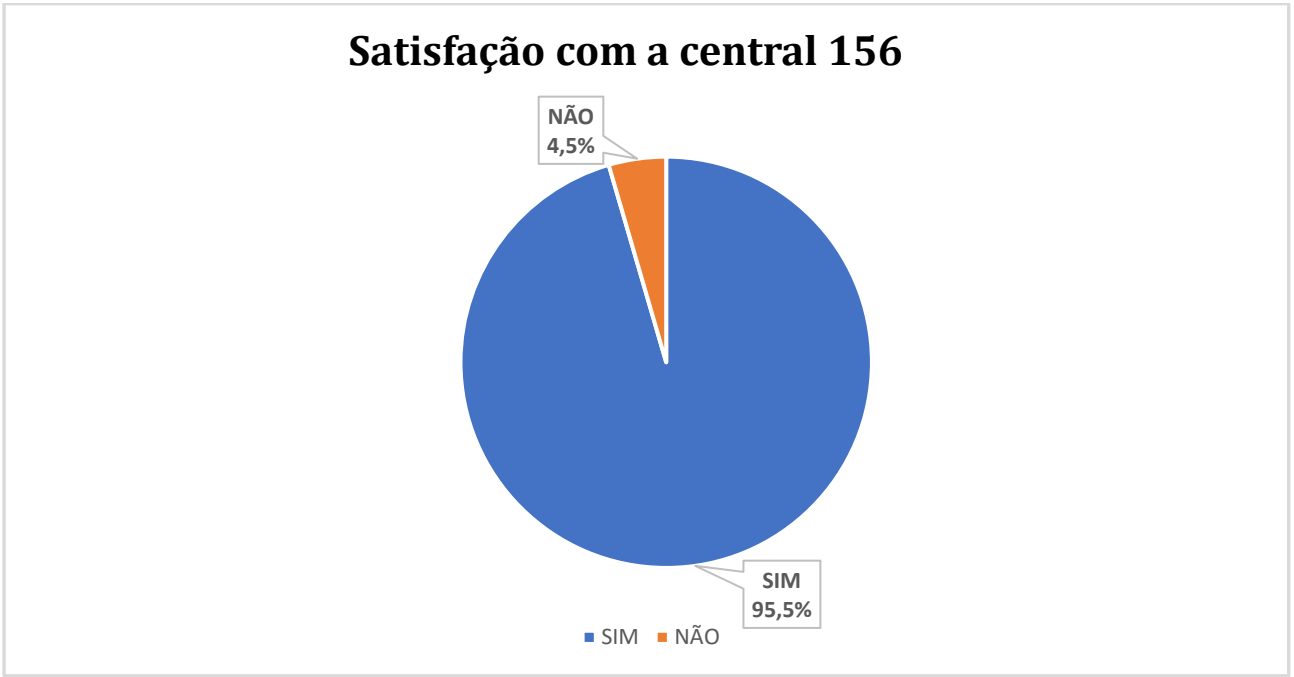
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.
Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.

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

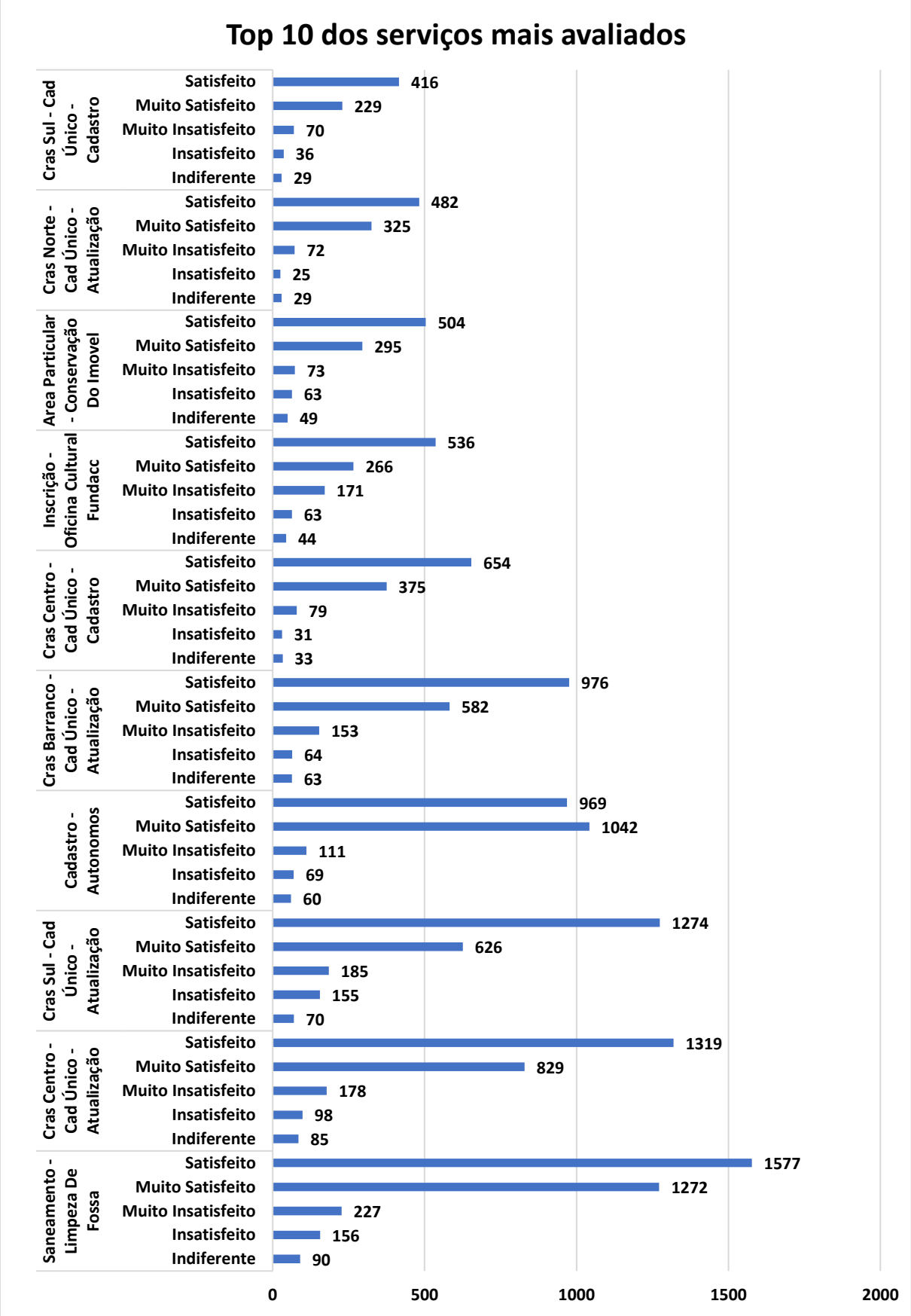


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,54% satisfeito** e **muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,5 %** estão satisfeitos.



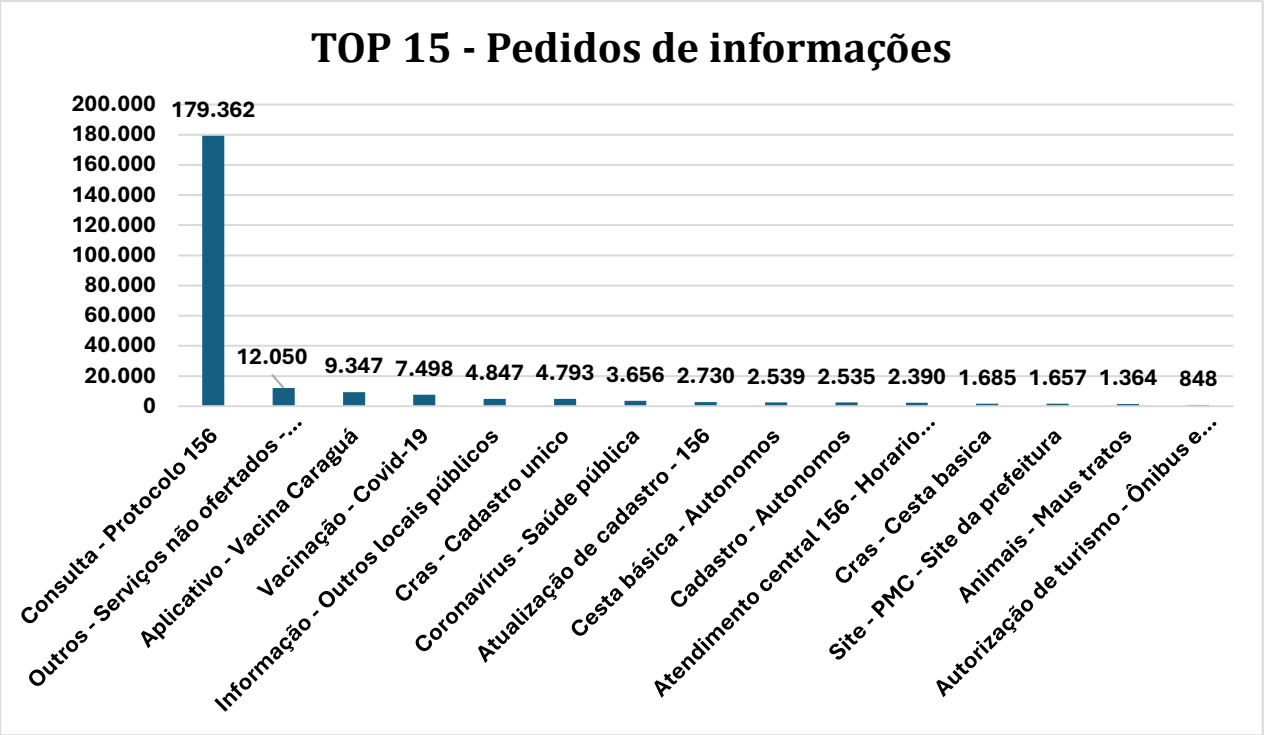


O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela prefeitura municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar a avaliação pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação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



Pedido de informações – 156 CARAGUATATUBA

Até **31/03/2025** foram registrados **266.804** 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

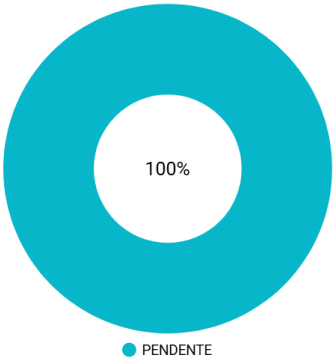
No mês de março foram registrados 03 pedidos de serviço de informação ao cidadão.

TOTAL DE REGISTROS

3

CANCELADOS

0



STATUS	TOTAL	%
PENDENTE	3	100,0%
Total geral	**3**	**100,0%**