



*Ouvidoria*

## 1. Introdução e Contexto

O presente relatório consolida os dados e as atividades da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Caraguatatuba, referentes ao período de janeiro a dezembro de 2025. A Ouvidoria atua como um canal de comunicação essencial entre os cidadãos e a administração pública, com o compromisso de oferecer um atendimento ético, transparente e focado na resolução das demandas apresentadas.

Durante o ano, foram registradas 7.023 manifestações, abrangendo reclamações, denúncias, solicitações de serviços, pedidos de informação, elogios e sugestões. Este documento detalha a análise quantitativa e qualitativa desses atendimentos, fornecendo uma visão abrangente sobre as principais demandas da população e o desempenho dos canais de comunicação da prefeitura.

## 2. Análise Geral das Manifestações

O volume total de 7.023 manifestações recebidas em 2025 reflete a confiança do cidadão nos canais da Ouvidoria. A distribuição dessas demandas por categoria revela os principais pontos de atenção para a gestão municipal.

### 2.1. Distribuição de Manifestações por Tipo

As manifestações foram categorizadas para permitir uma análise mais precisa das necessidades dos munícipes. Reclamações e Solicitações de Serviços representam, em conjunto, mais da metade de todos os registros (52,63%), indicando um forte anseio da população por melhorias na infraestrutura e nos serviços públicos.

O gráfico abaixo ilustra a distribuição detalhada, destacando o volume de cada tipo de manifestação.

**Distribuição de Manifestações por Tipo - 2025**  
Ouvidoria Municipal de Caraguatatuba

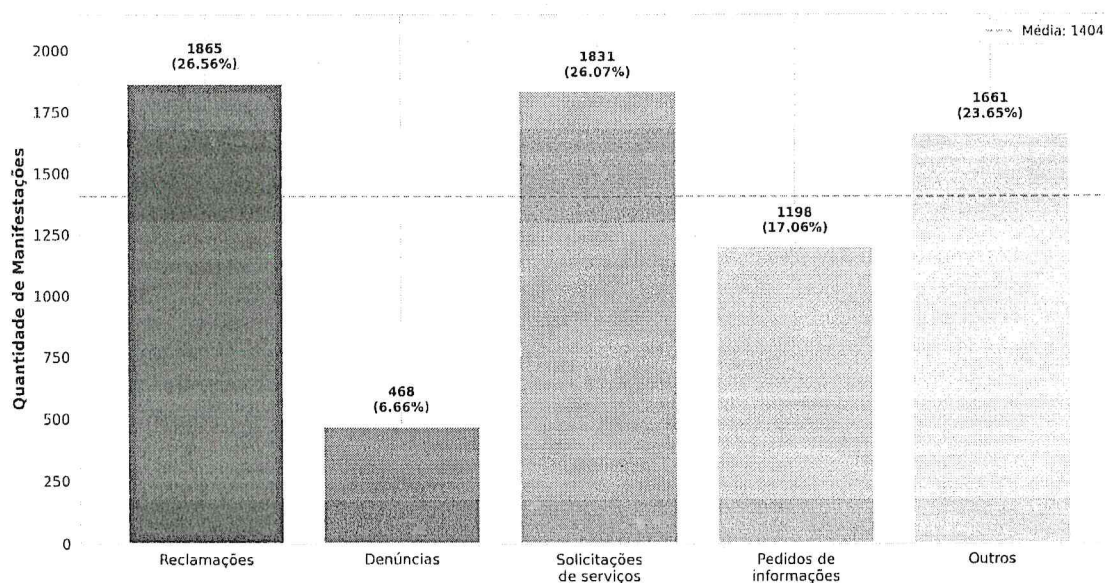


Figura 1: Distribuição de Manifestações por Tipo - 2025

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamações	1.865	26,56%
Solicitações de serviços	1.831	26,07%
Outros (elogios, sugestões etc.)	1.661	23,65%
Pedidos de informações	1.198	17,06%
Denúncias	468	6,66%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7.023</b>	<b>100%</b>

## 2.2. Análise dos Canais de Atendimento

Os canais digitais, incluindo o Portal da Prefeitura, o Aplicativo 156 e o E-mail, consolidaram-se como o principal meio de contato, respondendo por 67,6% do total de atendimentos. Este dado evidencia uma forte adesão da população às plataformas tecnológicas, que oferecem agilidade e conveniência.

O canal telefônico (incluindo o 156) segue como uma opção relevante, com 31,5% dos registros, enquanto o atendimento presencial representa uma parcela menor (0,8%), utilizado para casos que demandam um contato mais direto.

### Distribuição de Atendimentos por Canal - 2025 Ouvidoria Municipal de Caraguatatuba

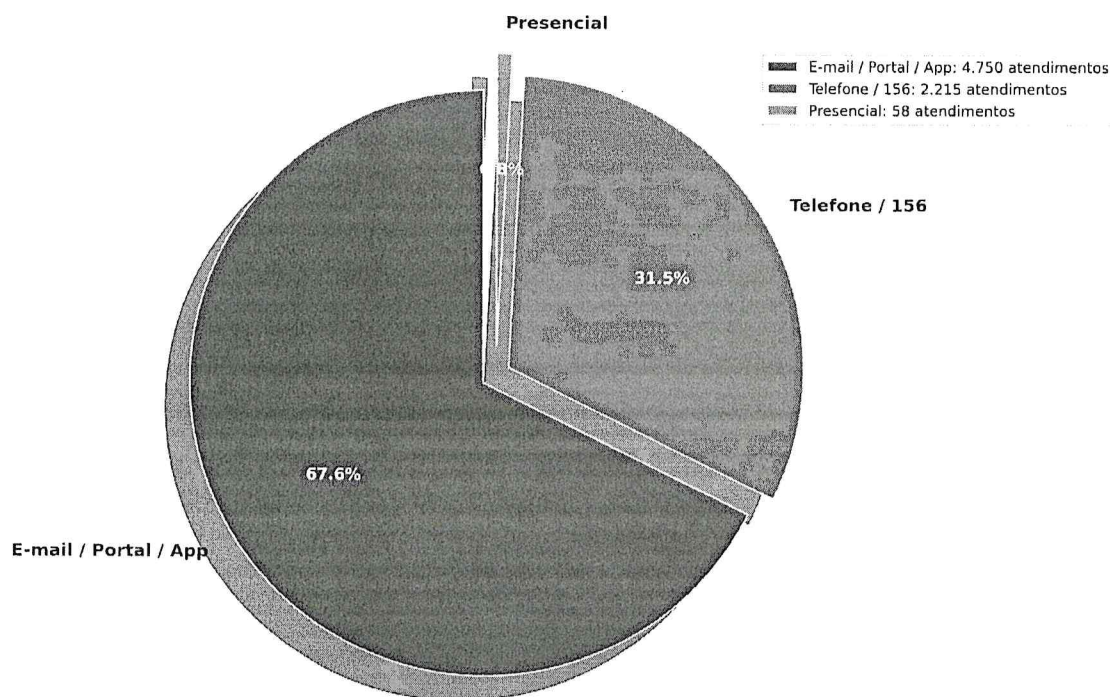
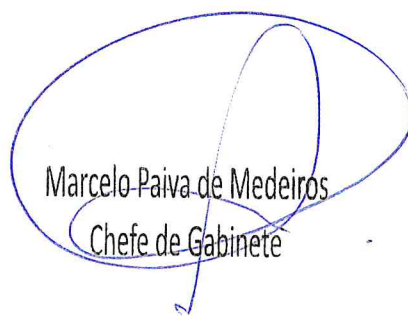


Figura 2: Distribuição de Atendimentos por Canal - 2025

### 3. Desempenho e Indicadores-Chave

Para uma visão gerencial completa, compilamos um dashboard com os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria em 2025. Este painel resume o volume de atendimentos, a preferência por canais e as categorias de manifestação mais recorrentes, oferecendo um panorama estratégico para a tomada de decisão.

A Ouvidoria Geral reafirma seu compromisso com a transparência, a ética e a busca contínua pela excelência no serviço público, atuando como um instrumento estratégico para a construção de uma cidade melhor para todos.



Marcelo Paiva de Medeiros  
Chefe de Gabinete

Ouvidoria Municipal  
Caraguatatuba, 28 de Janeiro de 2026.

Ouvidoria Geral 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

Protesto em Caraguatatuba. Matr. 28.618.



**CARAGUATATUBA**  
GOVERNO MUNICIPAL  
TEMPO DE PROSPERIDADE

# RELATÓRIO ANUAL – 2025


*Janeiro a dezembro de 2025*

Atendimento ao Munícipe, SIC e Ouvidoria

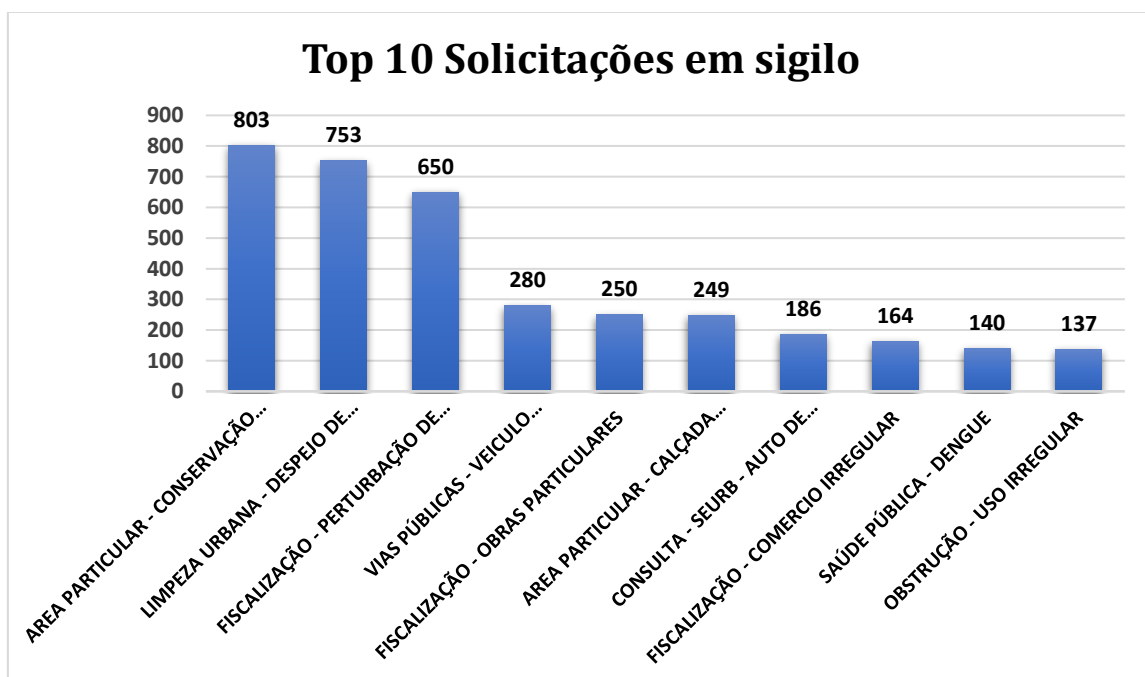
## Sumário

RELATÓRIO DE PROTOCOLOS.....	3
TOP 15 SERVIÇOS E INFORMAÇÕES .....	4
SOLICITAÇÕES POR ORIGEM .....	5
RELATÓRIO DE LIGAÇÕES .....	6
MUNÍCIPES CADASTRADOS.....	7
DOWNLOAD APLICATIVO 156 .....	8
PRINCIPAIS SERVIÇOS CADASTRADOS.....	9
NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES .....	11

## RELATÓRIO DE PROTOCOLOS

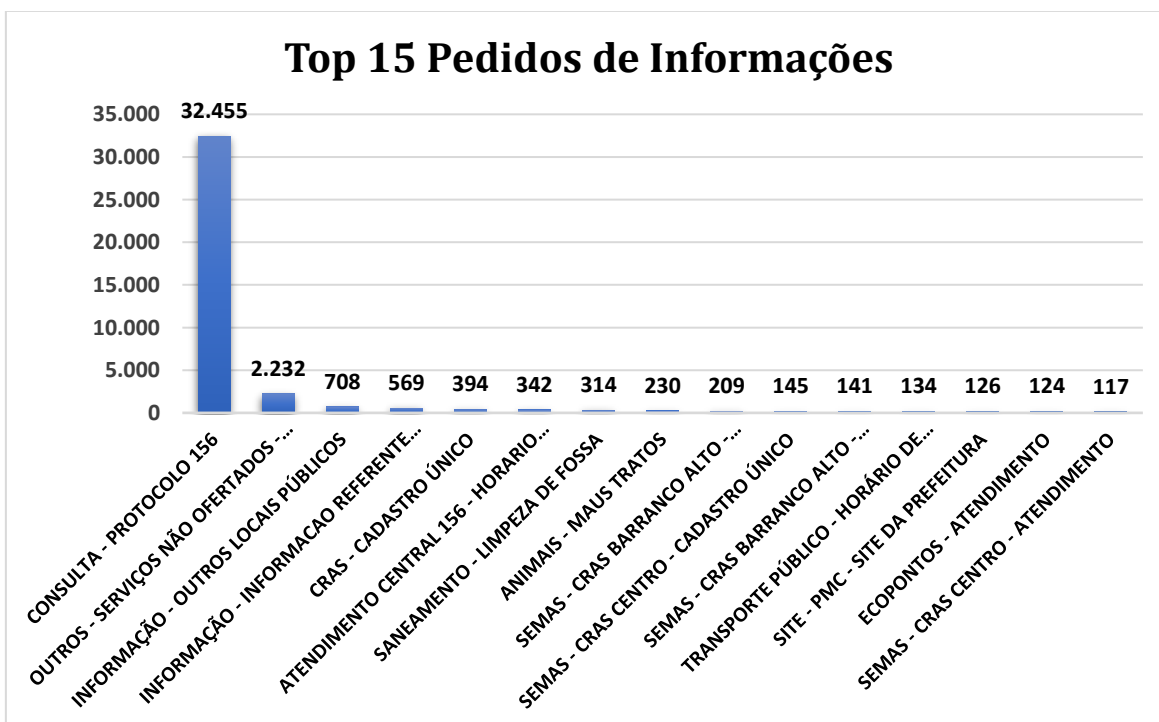
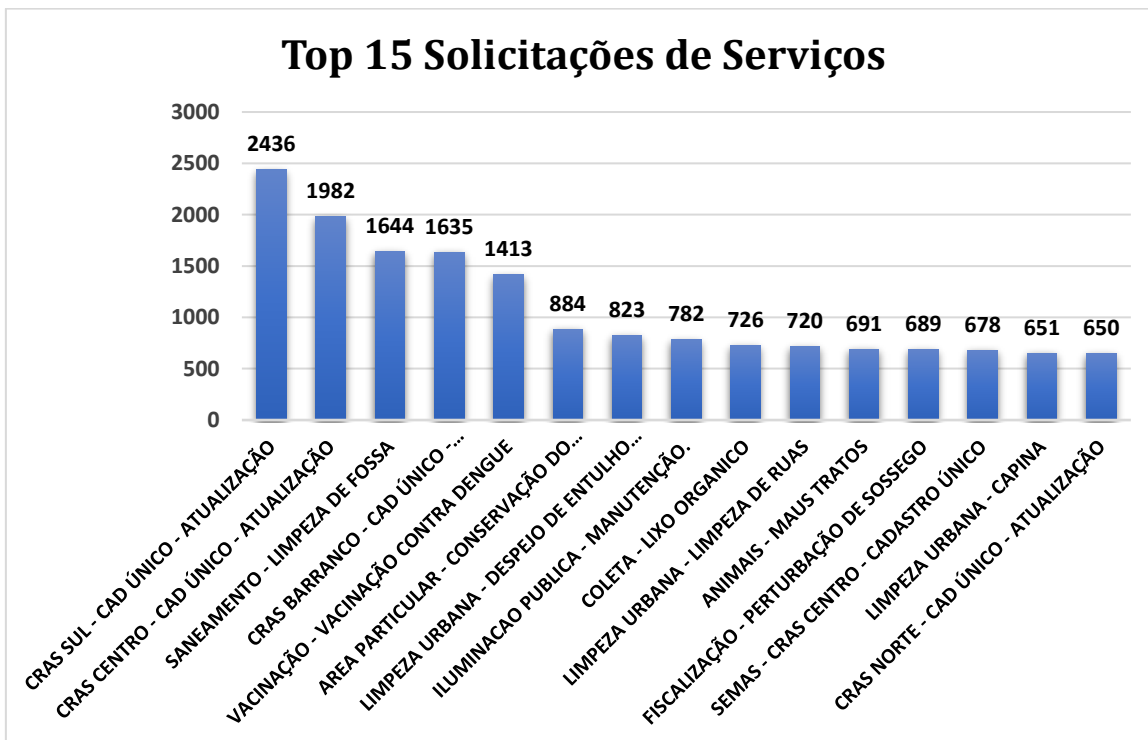
<b>Total de Protocolos</b>		<b>56.363</b>		<p>Protocolos Finalizados (Concluídos + Respondidos)</p>  <p>■ Finalizados ■ Pendentes</p>		
<b>Protocolos Cancelados</b>		<b>11</b>				
<b>Protocolos Pendentes</b>		<b>2.216</b>				
<b>Dentro do Prazo</b>	<b>Fora do Prazo</b>	<b>578</b> <small>26,10%</small>	<b>1.638</b> <small>73,90%</small>			
<b>Protocolos Finalizados</b>		<b>53.834</b>			<b>Dentro do Prazo</b> 40.892 <small>76,00%</small>	<b>Fora do Prazo</b> 12.942 <small>24,00%</small>
<b>Protocolos Respondidos</b>		<b>302</b>			<b>Dentro do Prazo</b> 96 <small>31,80%</small>	<b>Fora do Prazo</b> 206 <small>68,20%</small>

- > Conforme demonstrativo os números totais de protocolos correspondem **56.363** protocolos de solicitações com responsabilidade destinada ao servidor público, sendo **5.584** protocolos registrados em sigilo e **41.073** protocolos de informações prestadas pela central de relacionamento 156Caraguatuba.

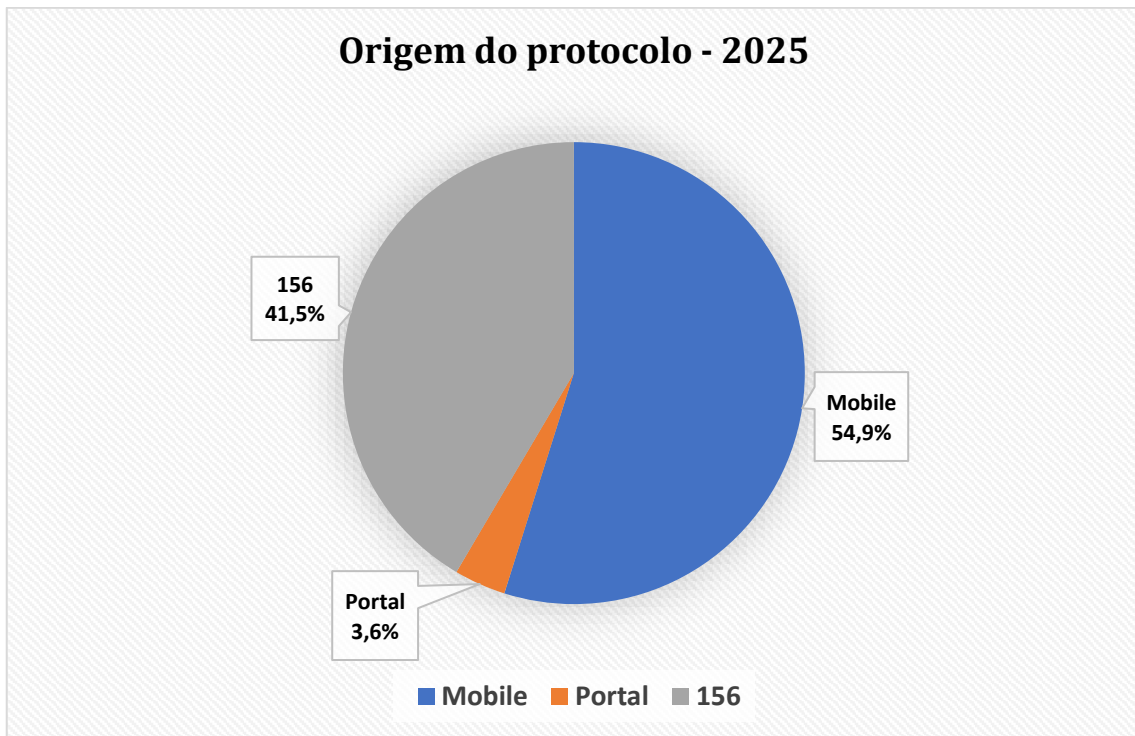


## TOP 15 SERVIÇOS E INFORMAÇÕES

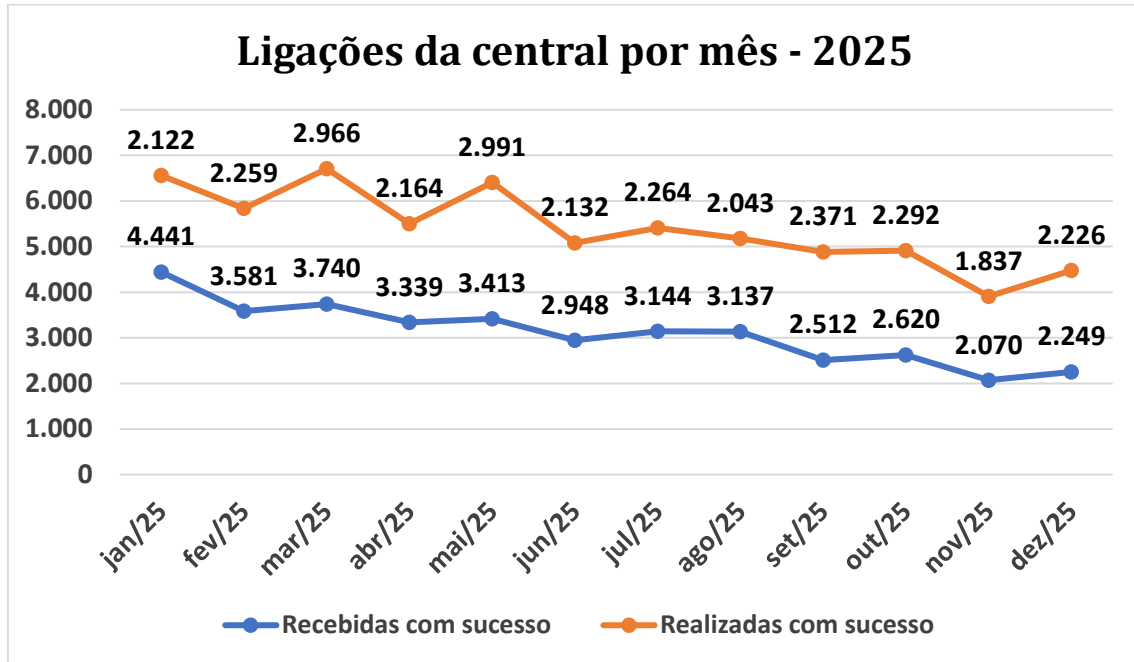
A seguir temos o gráfico dos Top 15 serviços e informações referente ao ano 2025:



## SOLICITAÇÕES POR ORIGEM



## RELATÓRIO DE LIGAÇÕES

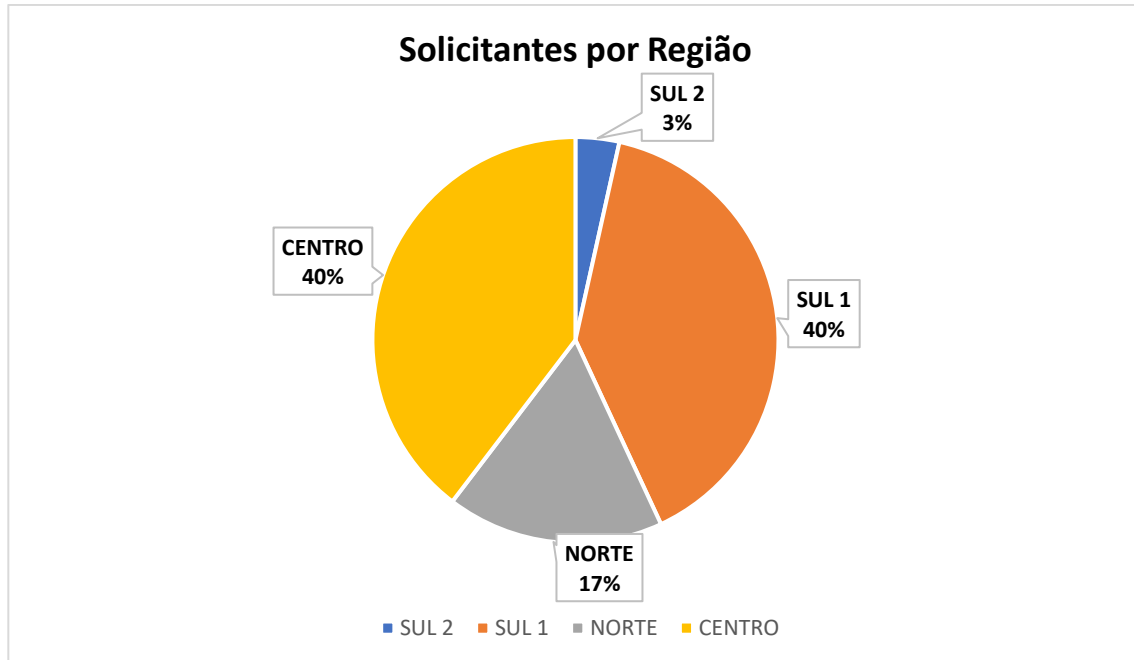


- > Total de **37.194** ligações recebidas com sucesso.
- > Total de **27.667** ligações realizadas com sucesso.

## MUNÍCIPES CADASTRADOS

- > Total de 137.469 solicitantes cadastrados, sendo 4.903 no ano de 2025
- >

### VISÃO GERAL DOS SOLICITANTES POR REGIÃO





































## DOWNLOAD APLICATIVO 156










































Mês/Ano	Apple	Android
Jan/2025	472	2.064
Fev/2025	412	1.786
Mar/2025	356	1.779
Abr/2025	335	1.660
Mai/2025	349	1.836
Jun/2025	297	1.641
Jul/2025	319	1.619
Ago/2025	269	1.300
Set/2025	237	1.192
Out/2025	231	1.206
Nov/2025	242	1.165
Dez/2025	264	1.318
<b>Total:</b>	<b>3.783</b>	<b>18.566</b>
<b>100%</b>	<b>16,93%</b>	<b>83,07%</b>

## PRINCIPAIS SERVIÇOS CADASTRADOS

Existem o total de **738** serviços cadastrados ativos à disposição da população.

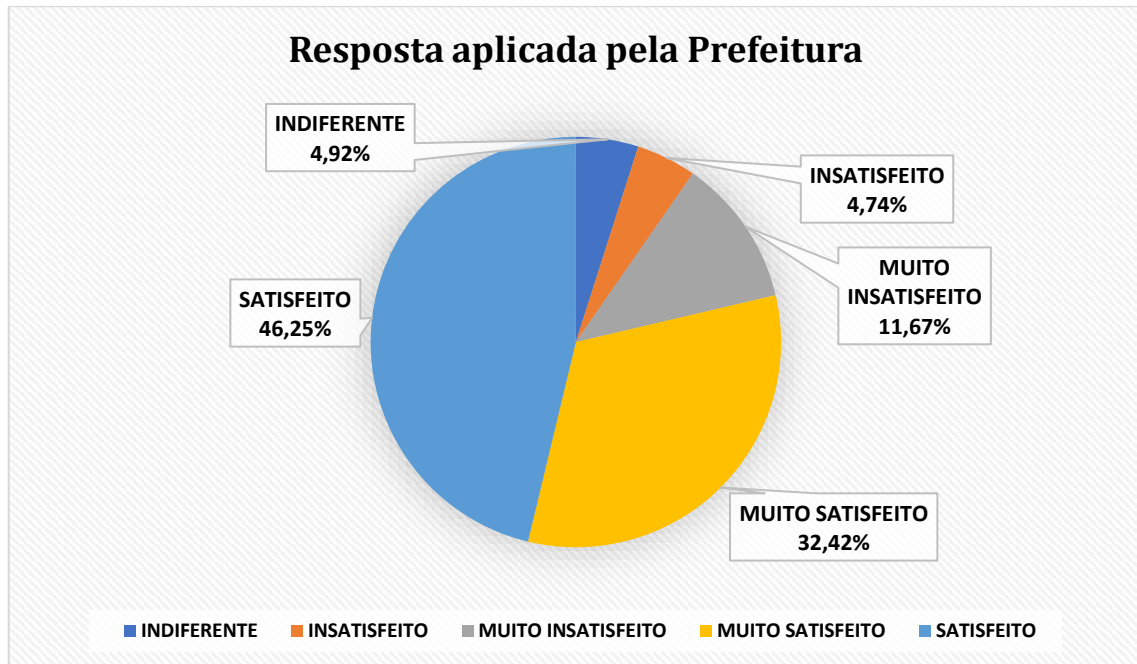
 ANIMAIS - ABANDONO E MAUS TRATOS	 ANIMAIS DE GRANDE PORTE	 ÁRVORE - ÁREA PARTICULAR - CONDOMÍNIO
 ÁRVORE - ÁREA PARTICULAR - RESIDÊNCIA	 ÁRVORE - ÁREA PÚBLICA	 ASSISTÊNCIA JURÍDICA GRATUITA
 AUTORIZAÇÃO - EDUCACIONAL/SOCIAL	 AUTORIZAÇÃO - EVENTO CULTURAL	 AUTORIZAÇÃO - EVENTOS ESPORTIVOS
 AUTORIZAÇÃO - EVENTOS RELIGIOSOS	 AUTORIZAÇÃO - TURISMO DE 1 DIA - ESTACIONAMENTO	 AUTORIZAÇÃO - TURISMO DE 1 DIA - IMÓVEL LOCADO
 AUTORIZAÇÃO - TURISMO DE TEMPORADA - IMÓVEL LOCADO	 CABEAMENTO EM POSTE	 CADASTRO ÚNICO - VISITA DOMICILIAR
 CALÇADA IRREGULAR	CARTEIRA DE FIBROMIALGIA	 CIPTEA - CADASTRO
 COLETA DE RESÍDUOS ORGÂNICOS / RECICLÁVEIS	 CONSERVAÇÃO DO IMÓVEL	 DENGUE
 DESOBSTRUÇÃO DE BUEIROS	 DESPEJO DE ENTULHO (INSERVÍVEIS)	 DESPEJO ESGOTO
 DÍVIDA ATIVA - INFORMAÇÃO	DOAÇÃO DE MUDAS	 DOAÇÃO MUDAS NATIVAS
 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
 E-SIC FUNDACC	 ESTACIONAMENTO IRREGULAR	 FISCALIZAÇÃO - OBRAS PARTICULARES



 GUARDA CIVIL MUNICIPAL	 ILUMINAÇÃO PÚBLICA	 INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA
 IPTU - INFORMAÇÃO	 ISSQN - INFORMAÇÃO	 LIMPEZA DE FOSSA
 LIMPEZA DE RUAS	 MANUTENÇÃO DA CIDADE	 MATO ALTO
 MOTORISTA APLICATIVO - SUBSTITUIÇÃO	 MOTORISTA AUXILIAR	 MOTORISTA DE APLICATIVO
 ORÇAMENTO PARTICIPATIVO	 OUVIDORIA DA SAÚDE	 PARECER DIRETRIZES AMBIENTAIS
 PAVIMENTAÇÃO / REPAVIMENTAÇÃO	 PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO	 PRESTADORES DE SERVIÇO
 PROCON - ALIMENTÍCIOS	 PROCON - DEMAIS SERVIÇOS	 PROCON - EDUCAÇÃO
 PROCON - FISCALIZAÇÃO	 PROCON - HABITAÇÃO	 PROCON - PLANOS DE SAÚDE
 PROCON - PRODUTOS	 PROCON - RELAÇÕES DE CONSUMO	 PROCON - SAÚDE - HOSPITAIS E OUTROS
 PROCON - SAÚDE - MEDICAMENTOS	 PROCON - SAÚDE ANIMAL	 PROCON - SERVIÇOS FINANCEIROS
 PROCON - TRANSPORTE	 PROCON - TURISMO E VIAGENS	 QUEIMADA
 SINALIZAÇÃO VIÁRIA	 TRANSPARÊNCIA	 TRANSPORTE PÚBLICO
 TURISMO - HOSPEDAGEM	 VACINAÇÃO - ATENDIMENTO	 VACINAÇÃO - INFORMAÇÃO
 VEÍCULO ABANDONADO	 VIGILÂNCIA SANITÁRIA	

## NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS MUNÍCIPES

Seguem abaixo os níveis de satisfação com as respostas aplicadas pela prefeitura no ano de 2025:



O gráfico abaixo demonstra os níveis de satisfação com o atendimento da Central 156 no ano de 2025:

