

RELATÓRIO

FEVEREIRO/21

ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE SIC OUVIDORIA



CARAGUATATUBA-SP

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, traduz as 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.

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Neste período, a Central permanece com a redução do horário de atendimento:

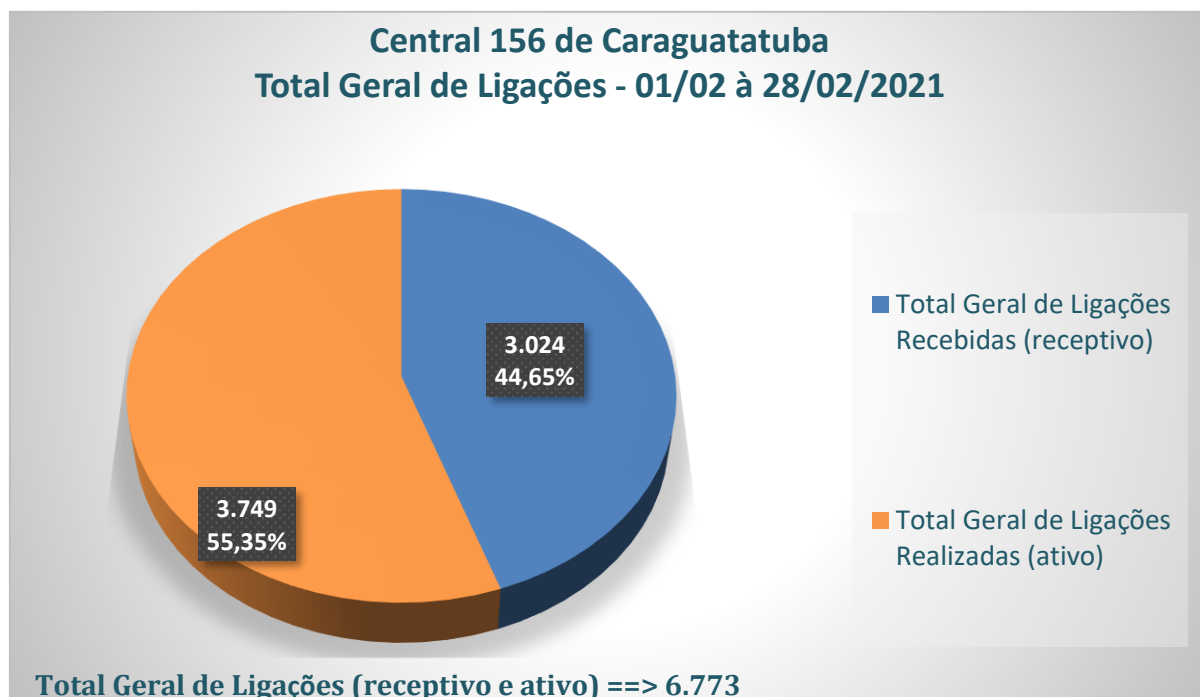
Segundas às sextas das 08:00 às 18:00

› Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

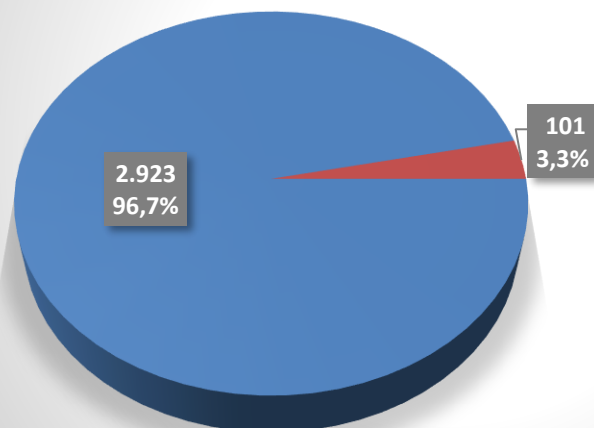
Foi mantida na URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

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 01/02 a 28/02/2021.

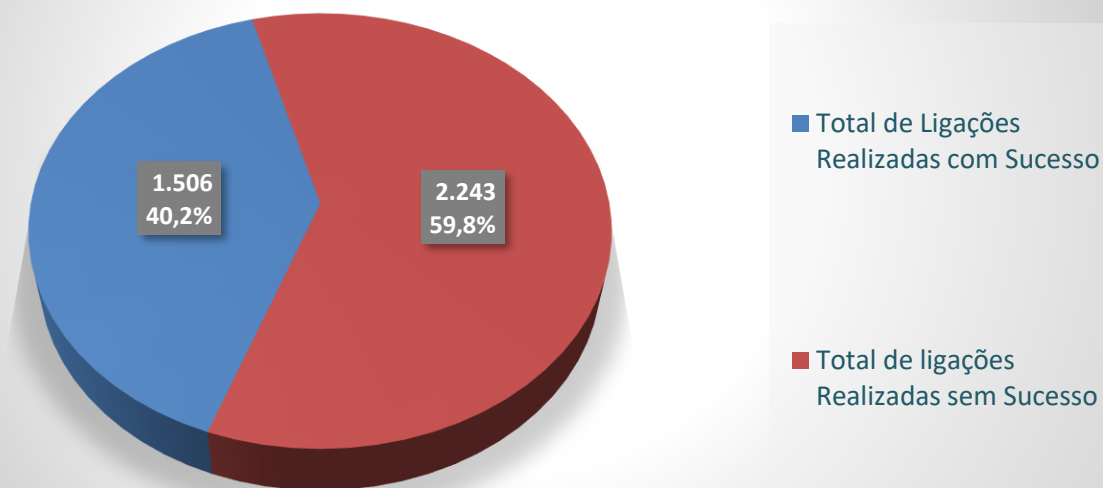


Central 156 de Caraguatatuba
Extratificação das Ligações Recebidas
01/02 à 28/02/2021



Total Geral de Ligações Recebidas (receptivo) ==> 3.024

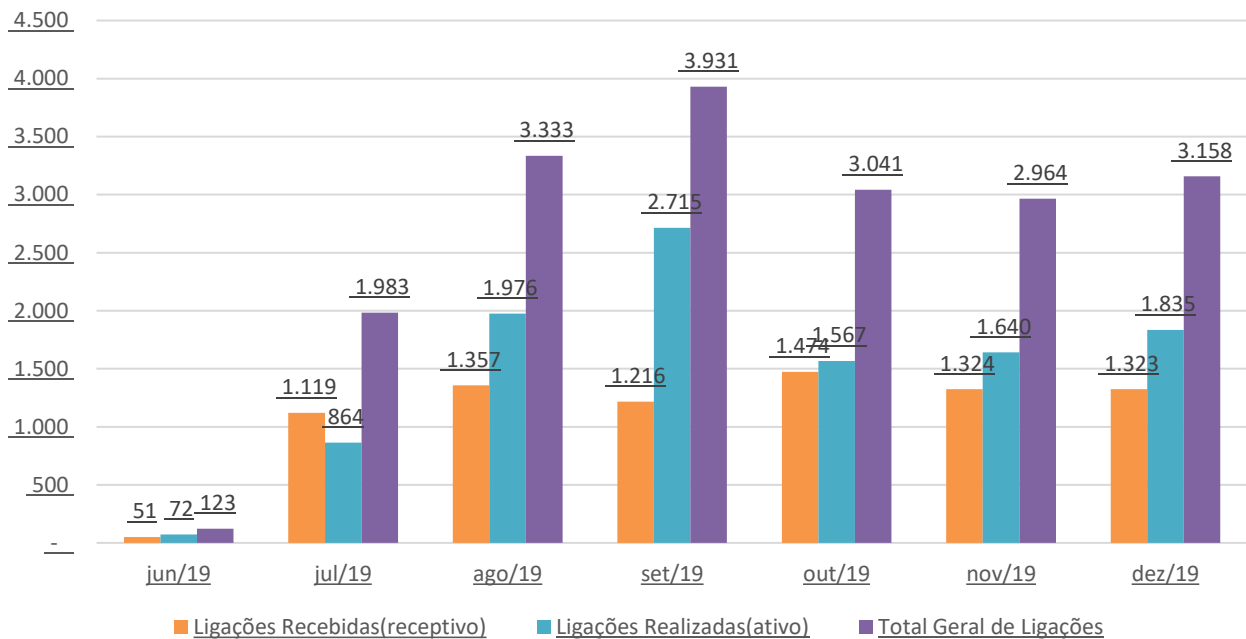
Central 156 de Caraguatatuba
Extratificação das Ligações Realizadas
01/02 à 28/02/2021



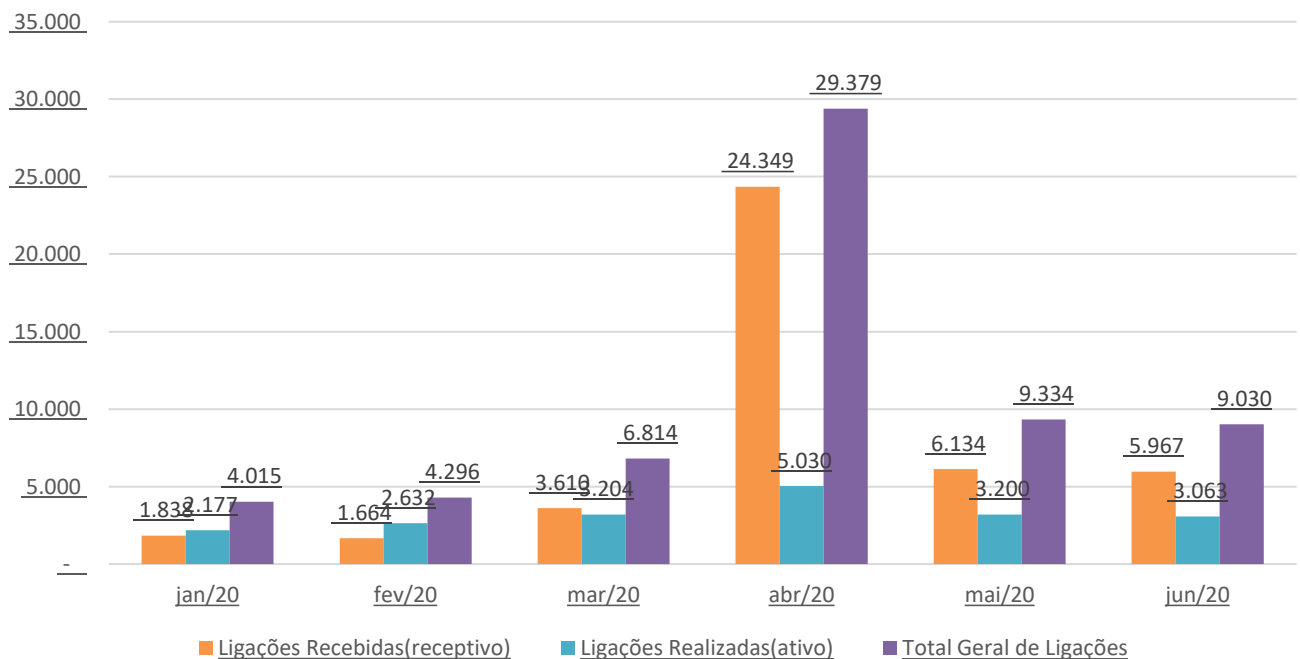
Total Geral de Tentativas de Contato - Ligações Realizadas (ativo) ==> 3.749

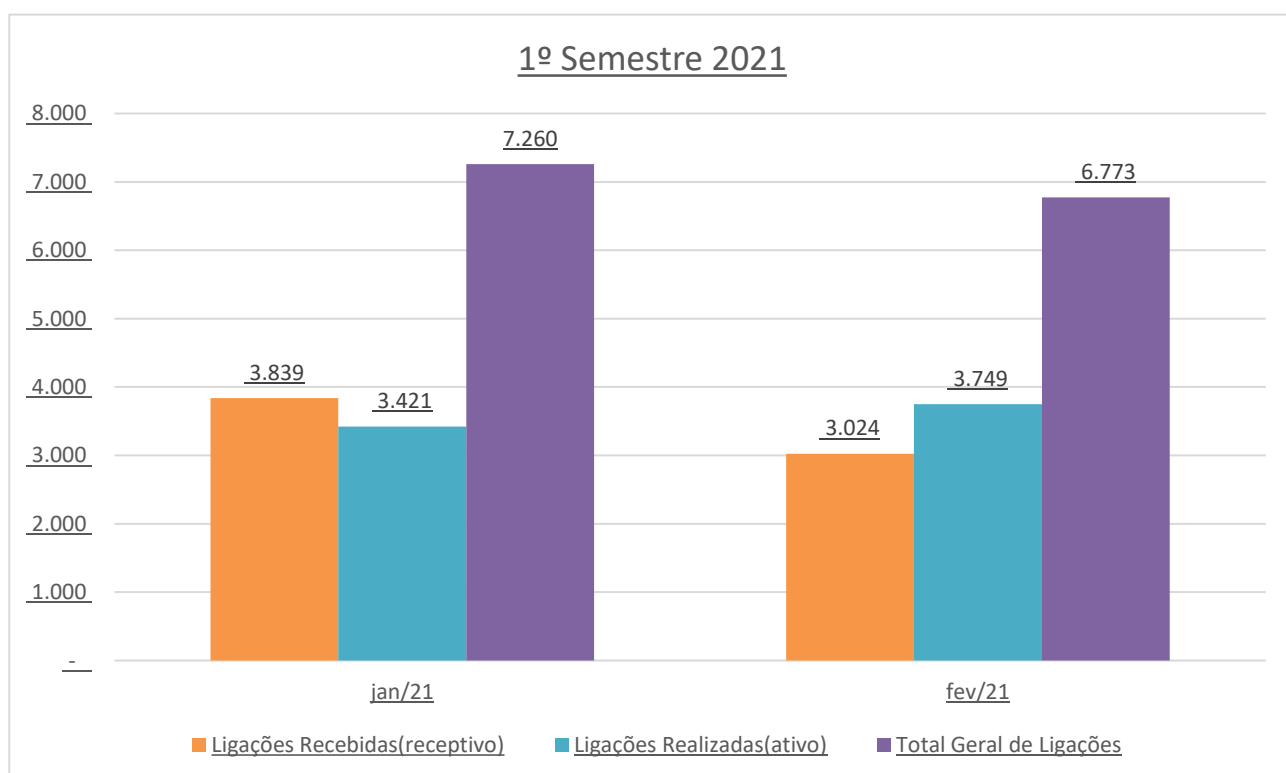
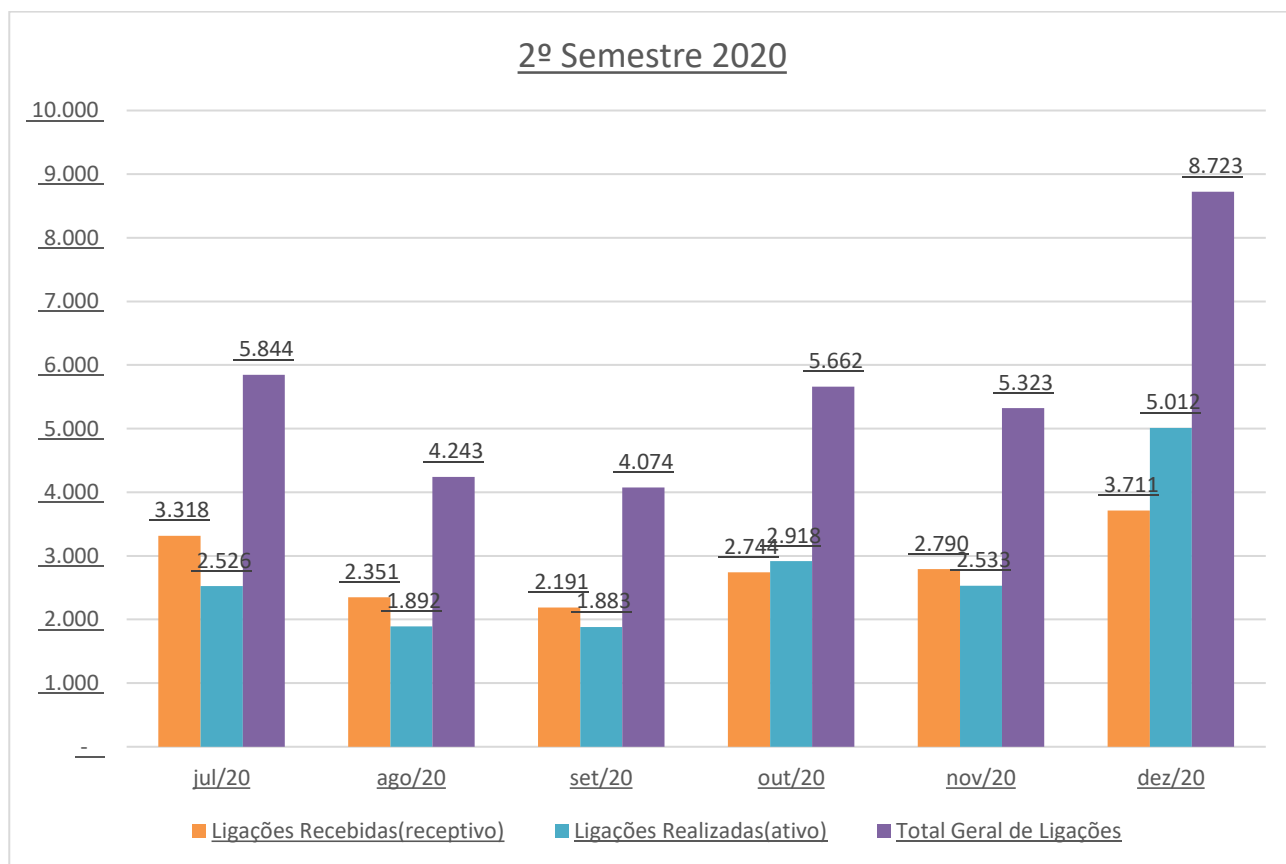
As ligações realizadas com sucesso, são as atendidas pelo cidadão. Cada contato pode ter até 3 tentativas, o que é contado com ligação sem sucesso.

2º Semestre 2019



1º Semestre 2020





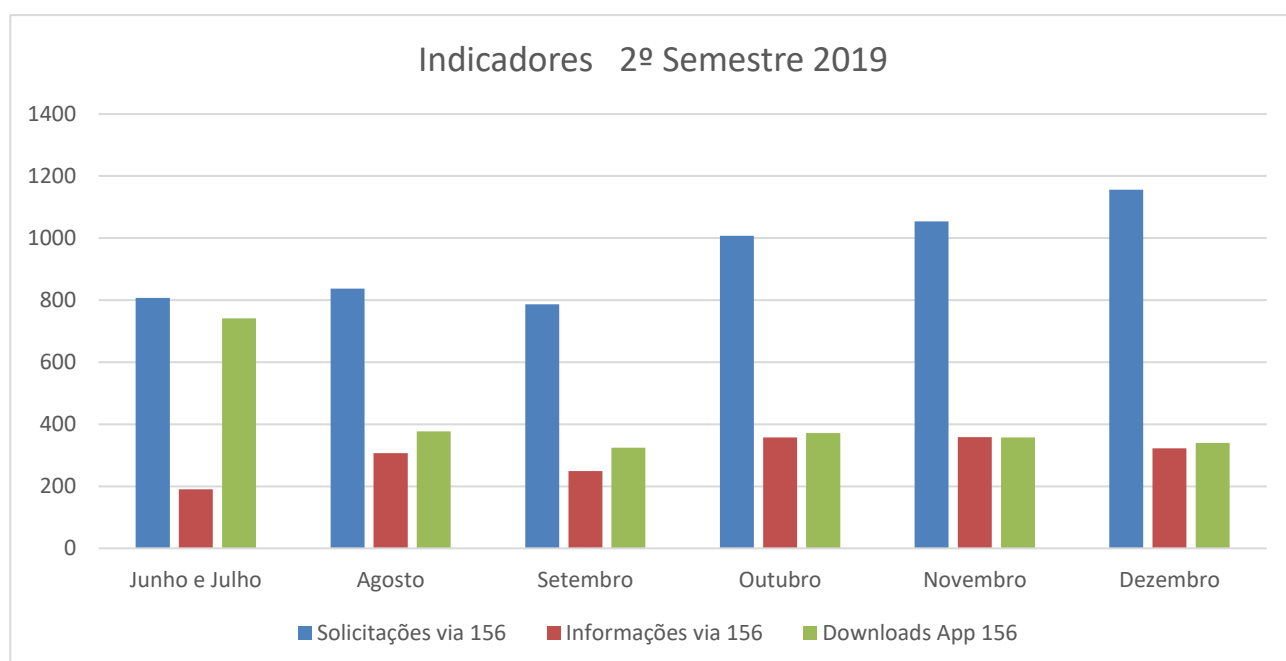
DOWNLOADS APLICATIVO 156CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia 28 de fevereiro de 2021 temos o total de 20.976 downloads realizados.

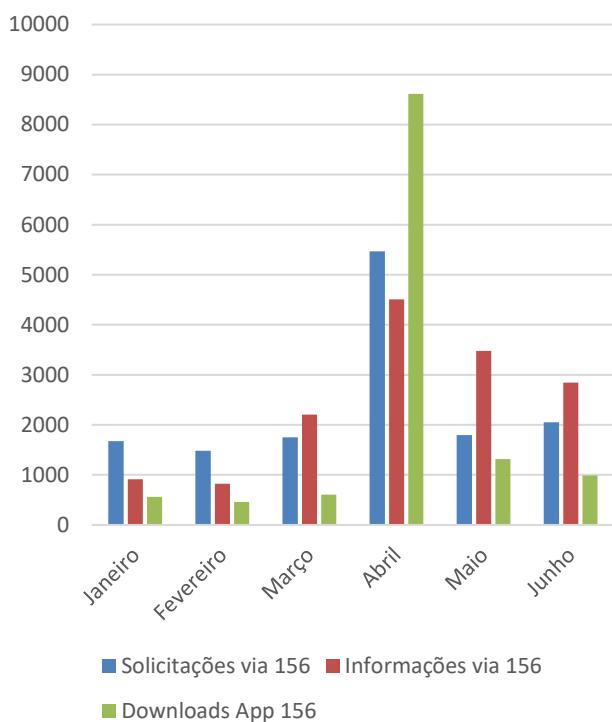
Mês	Apple	Android	
mai/19	5	0	
jun/19	27	181	
jul/19	42	486	
ago/19	22	355	
set/19	33	291	
out/19	42	330	
nov/19	29	329	
dez/19	38	302	
jan/20	46	517	
fev/20	44	456	
mar/20	53	555	
abr/20	331	8285	
mai/20	72	1243	
jun/20	51	940	
jul/20	42	587	
ago/20	42	553	
set/20	54	465	
out/20	52	727	
nov/20	50	720	
dez/20	77	895	
jan/21	80	842	
fev/21	56	629	
TOTAL	20976	1288	19688
%	100%	6%	94%

RESULTADOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELA CENTRAL 156

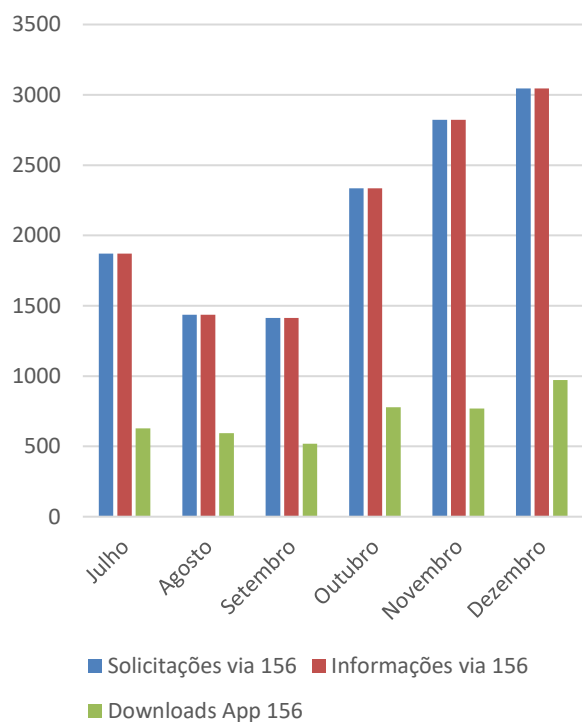
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de 01 a 28/02/2021, com o total geral de 30.839 protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



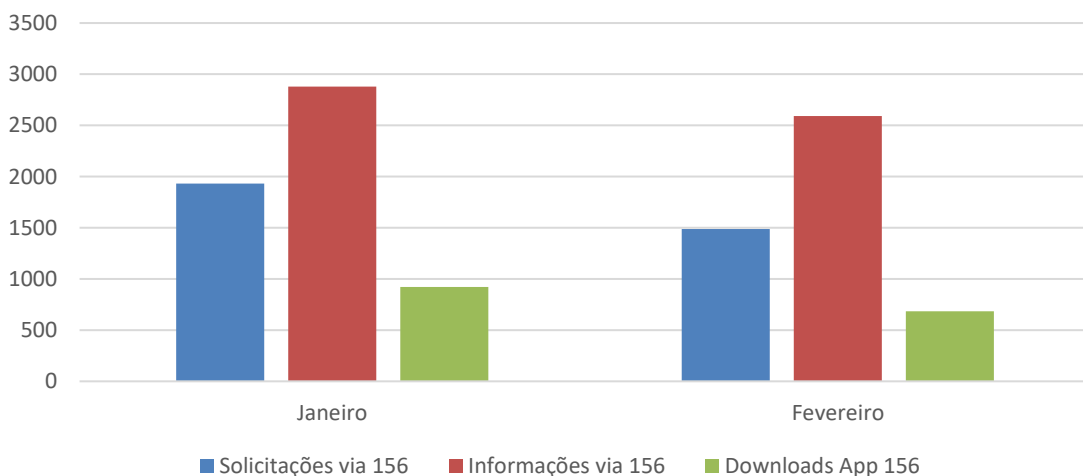
Indicadores 1º Semestre 2020

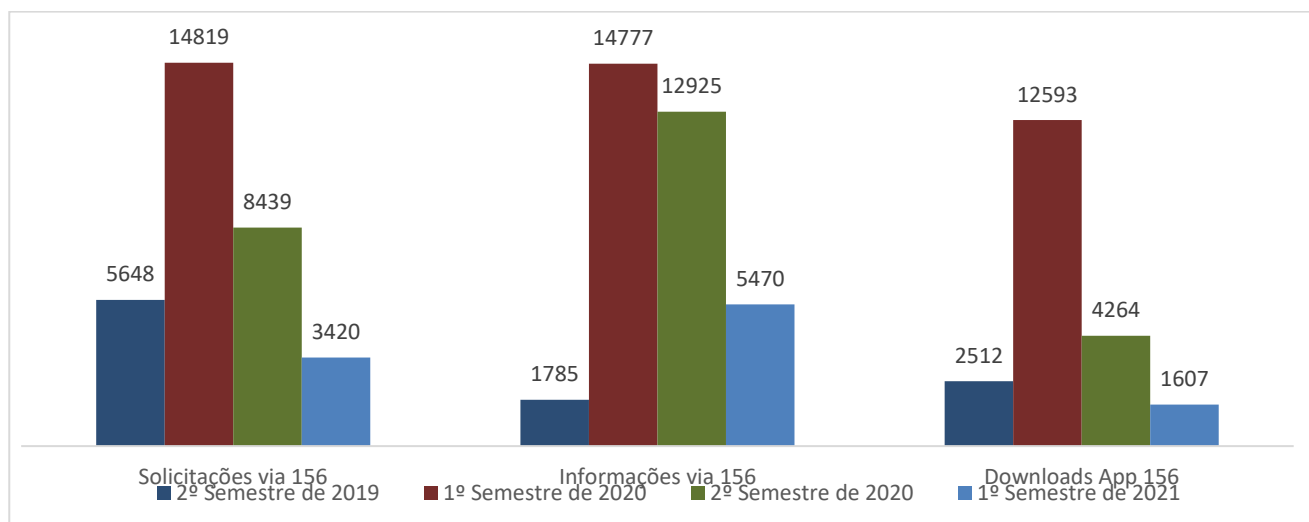


Indicadores 2º Semestre 2020

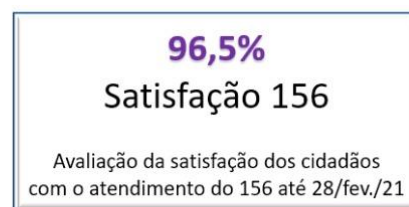


1º Semestre 2021

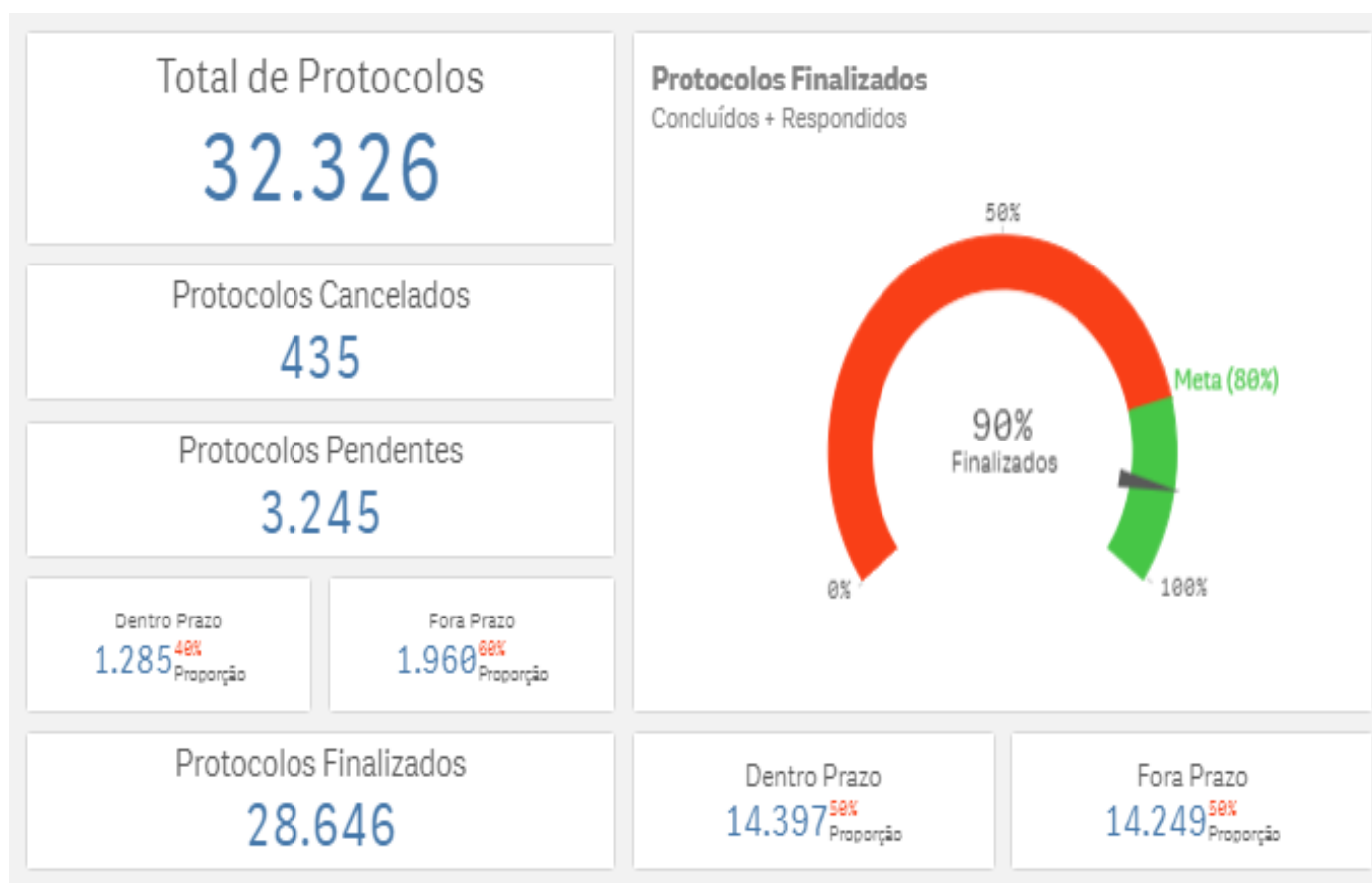




A seguir, temos os indicadores compilados até 28.02.2021:

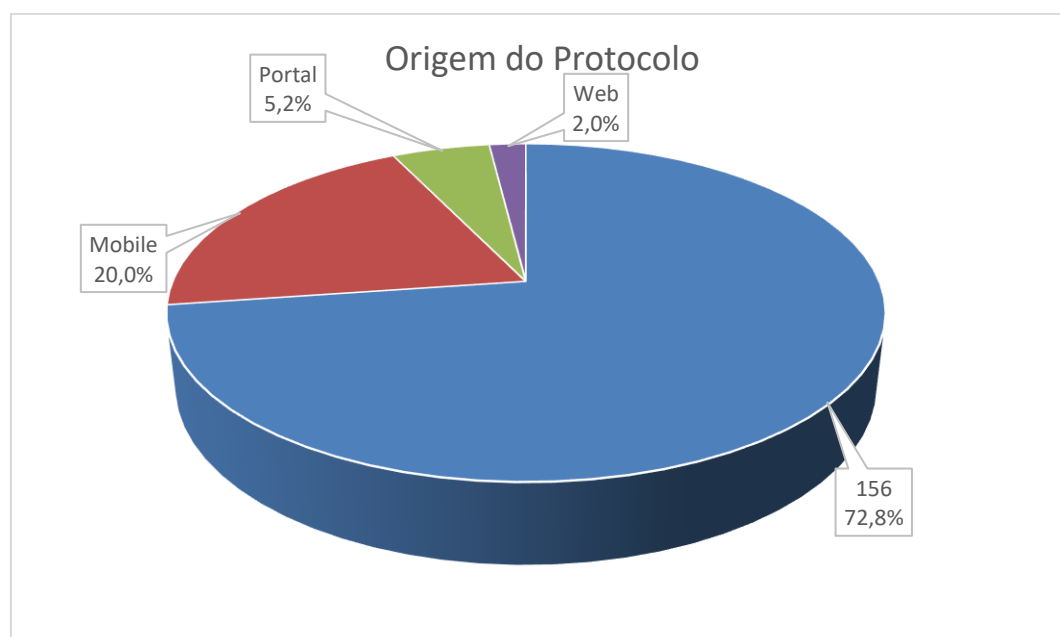


Conforme relatado no período anterior, até 31/01/21 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 55%** do total dos protocolos, e para este período (até 28/02/21), o indicador teve alta de 5% em fevereiro, registrando 60% das demandas fora do prazo.

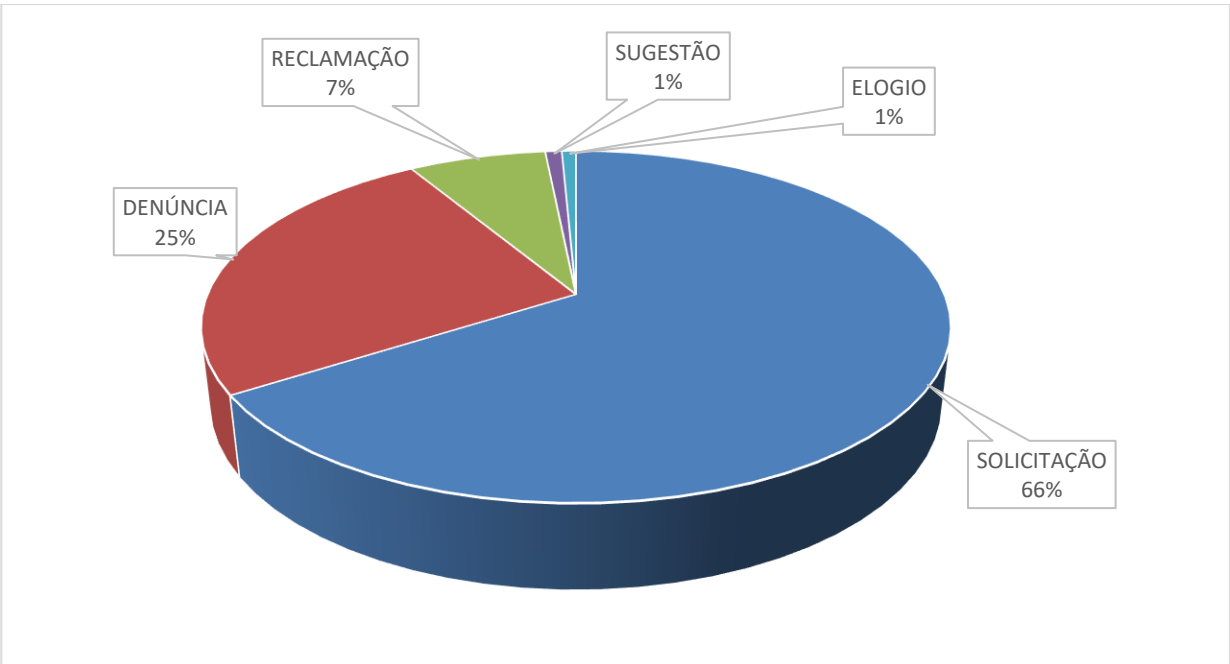


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 72,8% pela central telefônica 156.

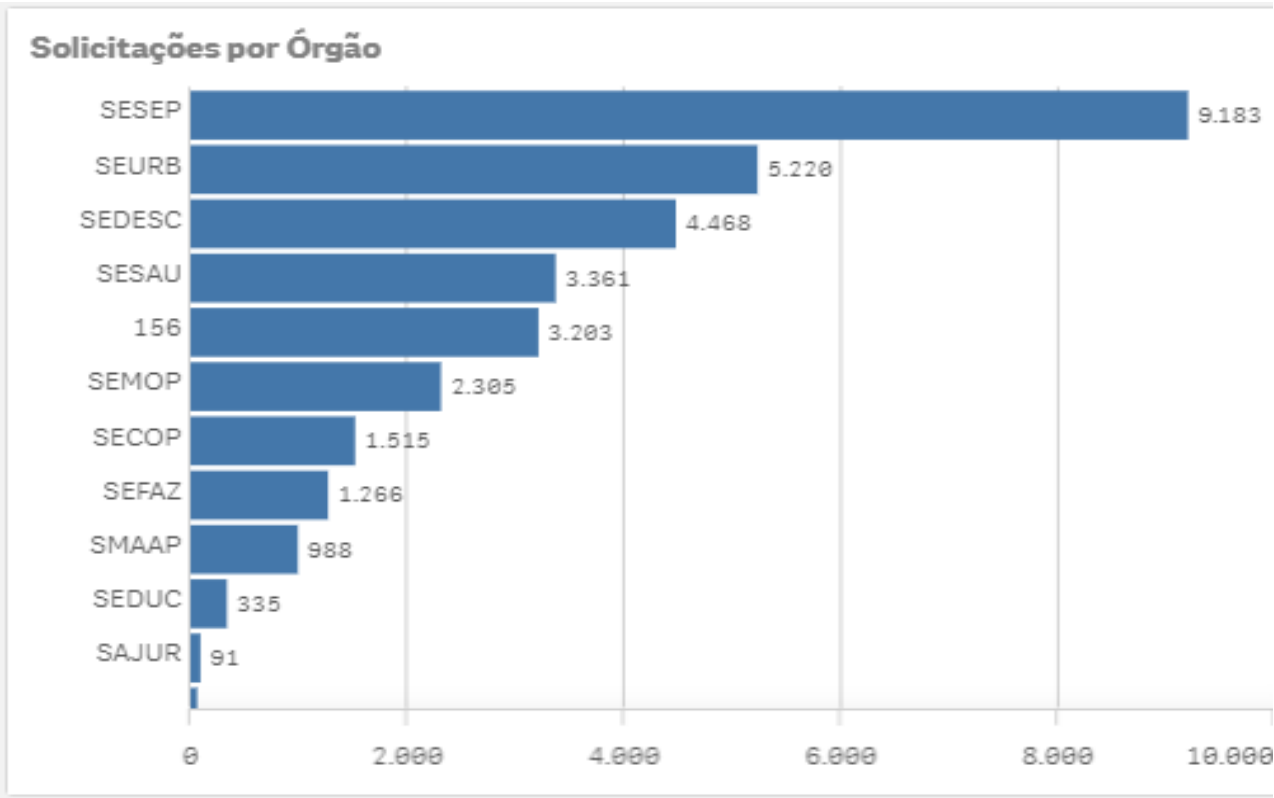
*Nota: Com relação a origem dos protocolos, a classificação via **WEB** demonstrada no gráfico abaixo, é relacionada aos protocolos gerados anteriormente à nova versão do app 156, que a partir de então, permitiu separação dos dados de app e web.*



No gráfico a seguir, temos a maior concentração de demandas em solicitações, seguidos de denúncias. É importante ressaltar o número de elogios e sugestões recebidas no período.

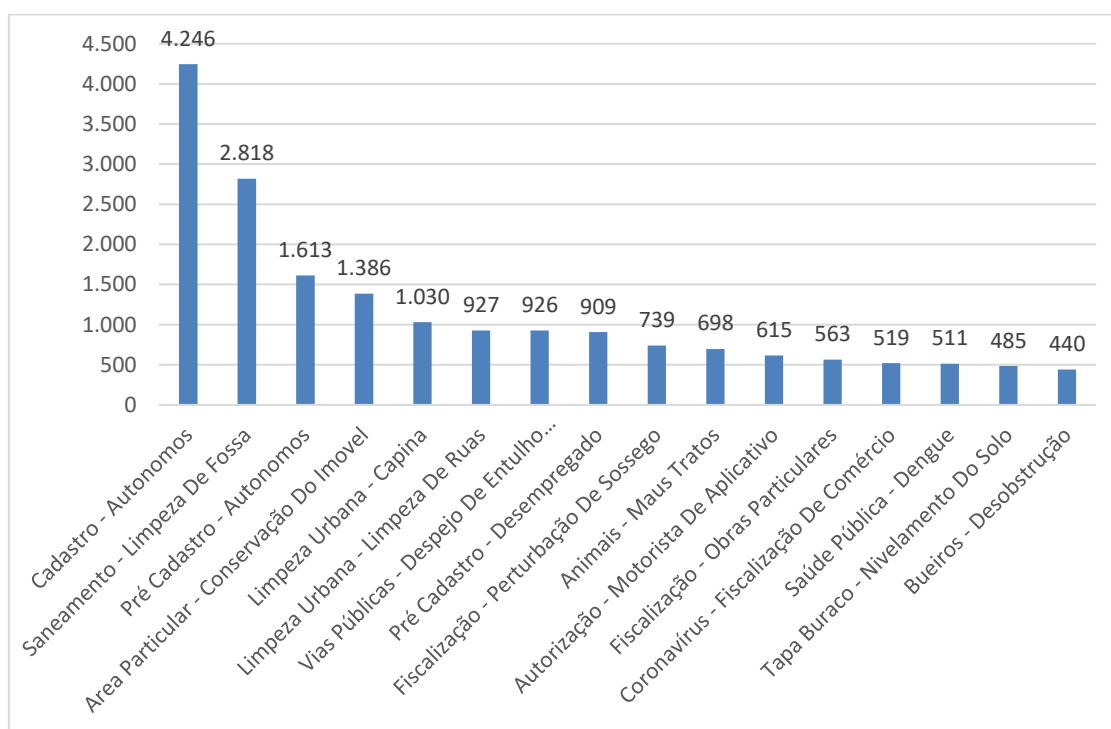


De um total de 32.326 protocolos criados, 9.183 pertencem à SESEP representando 28,40% da demanda total.

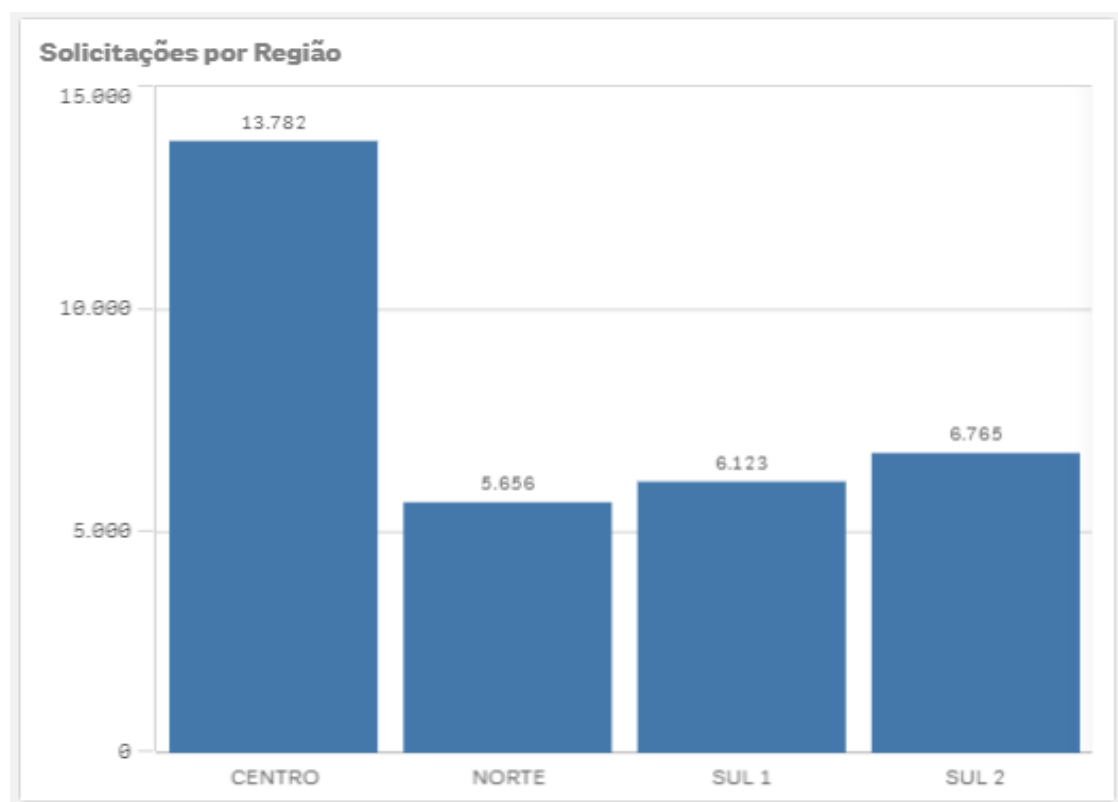


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços mais demandados** pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

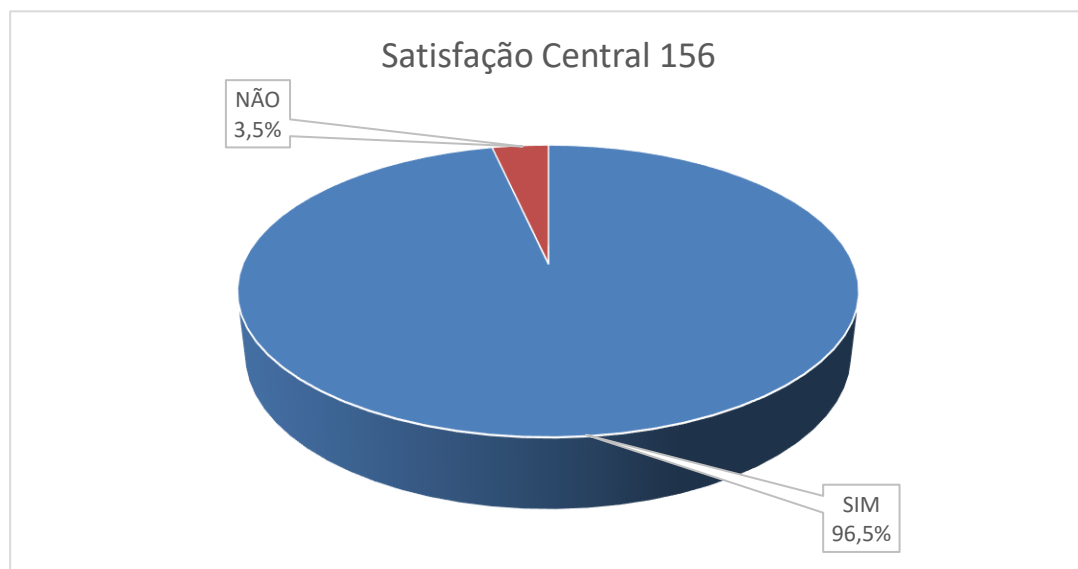
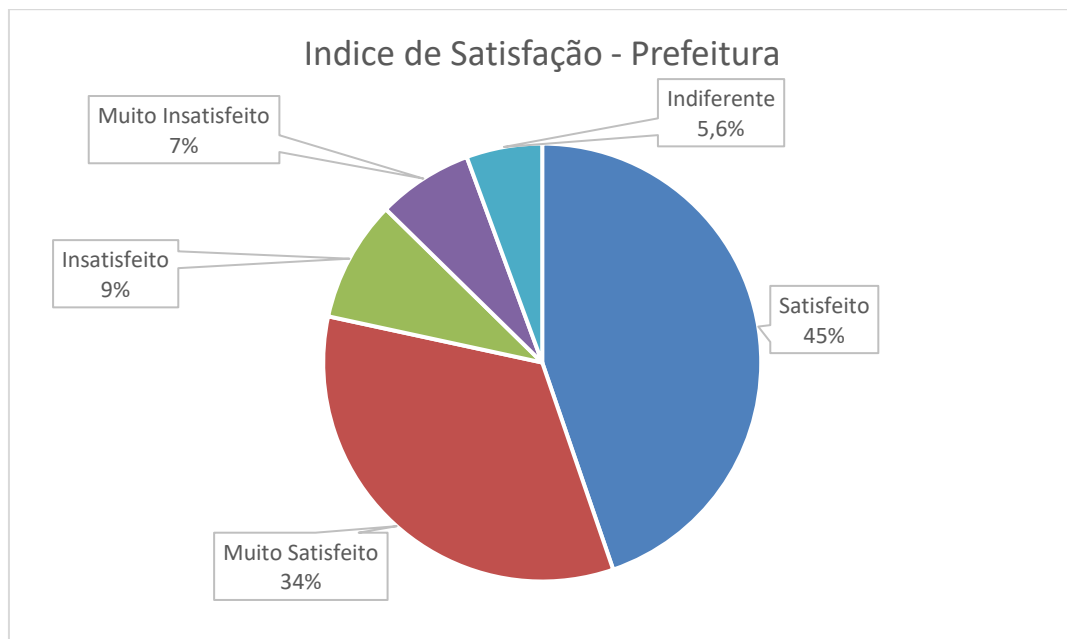
Esses indicadores são importantes para o **planejamento das políticas públicas** com relação a demanda dos Cidadãos.



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



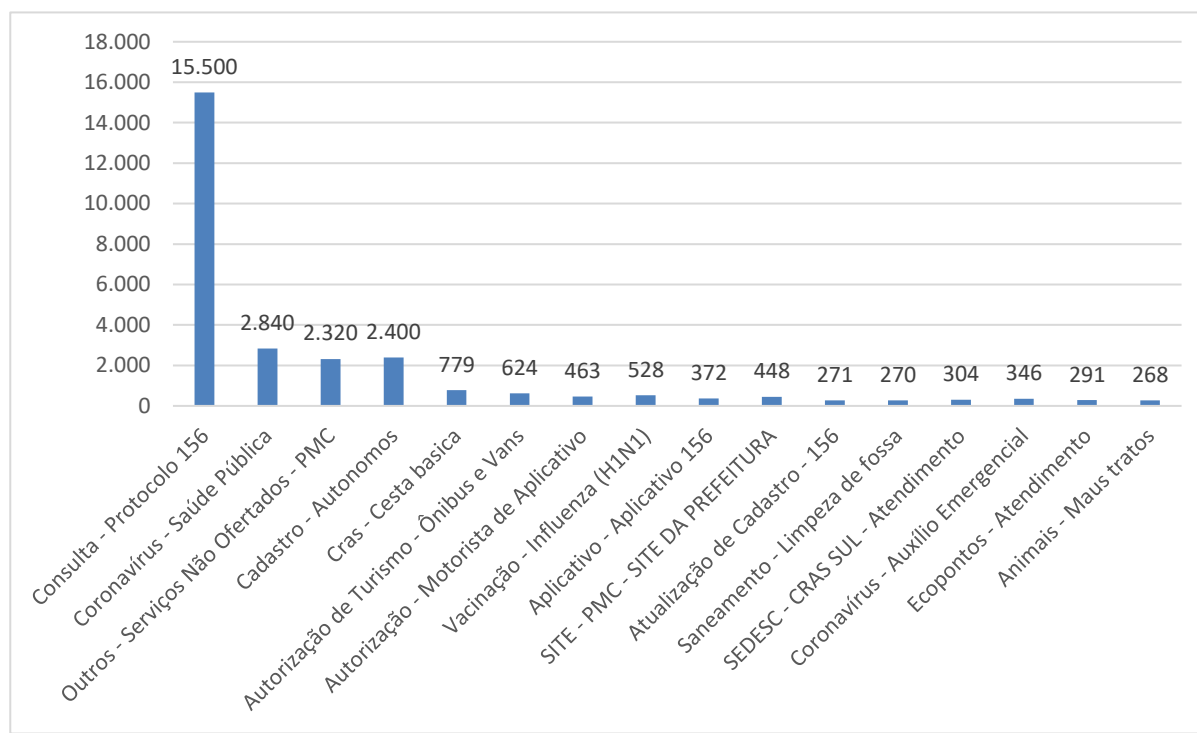
Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em 79% **satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **96.5%** estão **satisfeitos**.



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até 28.02.2021 foram registrados 34.957 pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central, sem encaminhamento para as Secretarias.

Abaixo, apresenta-se o TOP 15 de pedidos de informações por serviço mapeado:



GESTÃO DE TREINAMENTO

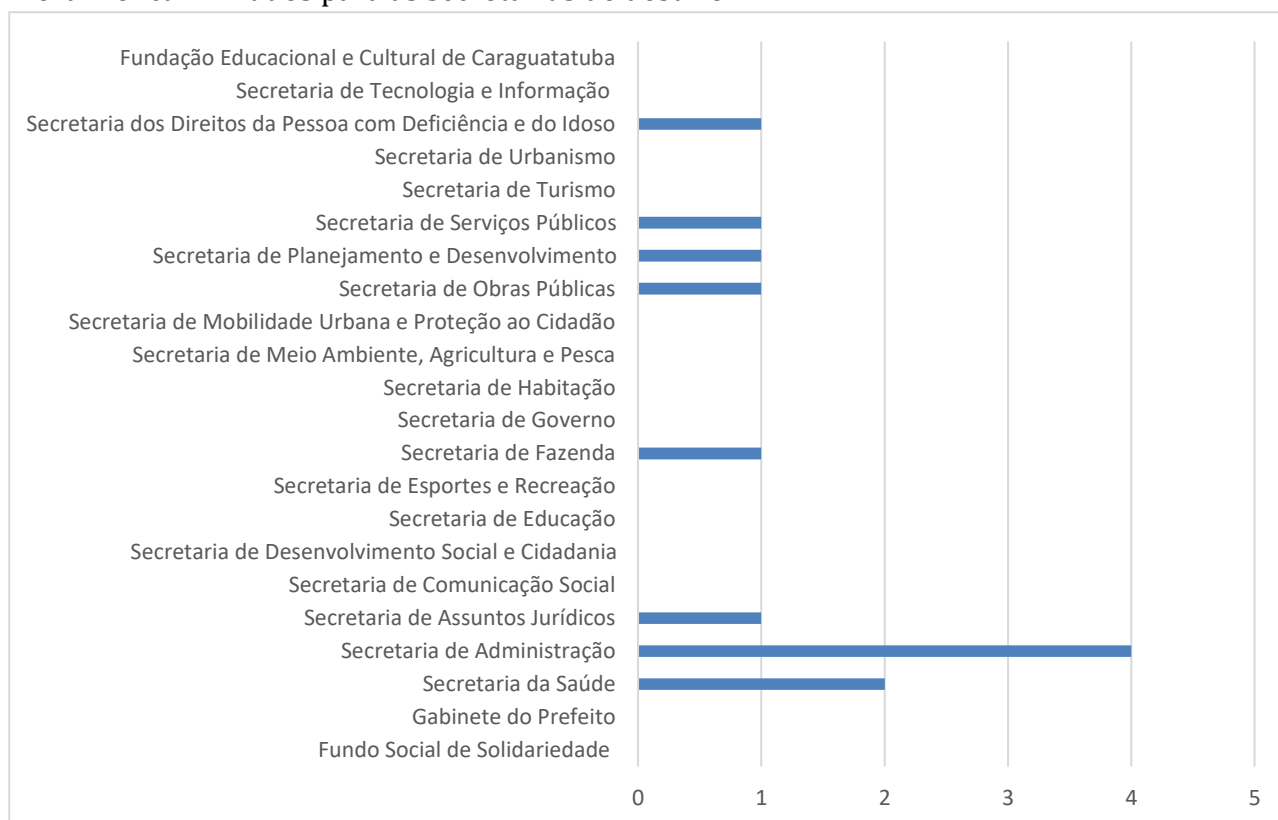
Na ação contínua de capacitação dos usuários, a Equipe de Gestão, aplicou no último período Treinamento do Sistema 156, nas datas de **04, 16 e 18/02/2021** para os usuários, da Ouvidoria Municipal, Secretária de Saúde e Secretaria da Habitação.

Órgão	Total por órgão até 31/12/20	Total por órgão por mês: 01/21	Total por órgão por mês: 02/21	Total
Fundo Social de Solidariedade	2			
Gabinete do Prefeito	12			
Ouvidoria	07		03	
Secretaria da Saúde	80		02	
Secretaria de Administração	18			
Secretaria de Assuntos Jurídicos	3			
Secretaria de Comunicação Social	4			
Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania	34			
Secretaria de Educação	8		01	
Secretaria de Esportes e Recreação	3			
Secretaria de Fazenda	45			

Secretaria de Governo	9			
Secretaria de Habitação	4		02	
Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Pesca	25			
Secretaria de Mobilidade Urbana e Proteção ao Cidadão	30	1		
Secretaria de Obras Públicas	11			
Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento	4			
Secretaria de Serviços Públicos	18	2		
Secretaria de Turismo	6			
Secretaria de Urbanismo	21			
Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso	8			
Secretaria de Tecnologia e Informação	9			
Fundação Educacional e Cultural de Caraguatatuba	2			
Total Geral	362	3	8	373

PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Até 28.02.2021 foram registrados 12 pedidos ao Serviço de Informação ao Cidadão. Os pedidos foram encaminhados para as secretárias de destino.



STATUS DAS SOLICITAÇÕES

