

RELATÓRIO

MARÇO 2021

ATENDIMENTO AO MUNICÍPEL

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.

PERIODO

Neste relatório apresentamos as atividades correspondentes ao período de 01 até 31 de março de 2021.

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Neste período, a Central permanece com a redução do horário de atendimento:
Segunda a sexta das 08h às 18h

OPERAÇÃO DA OUVIDORIA

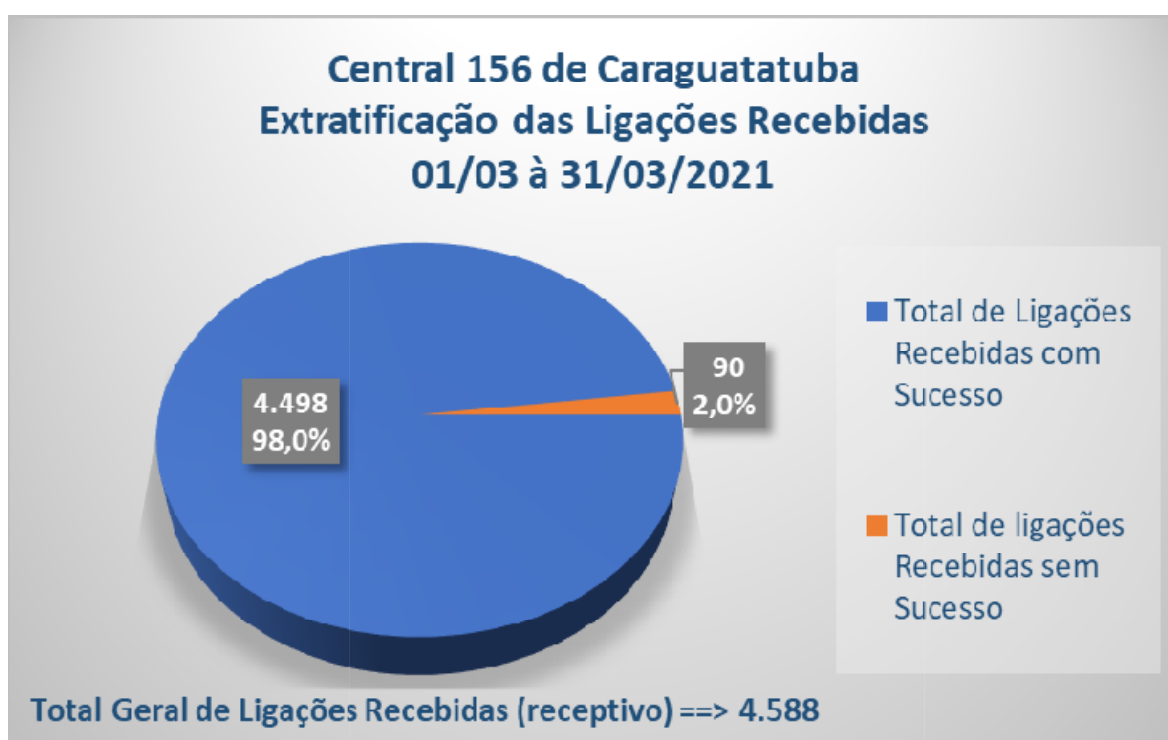
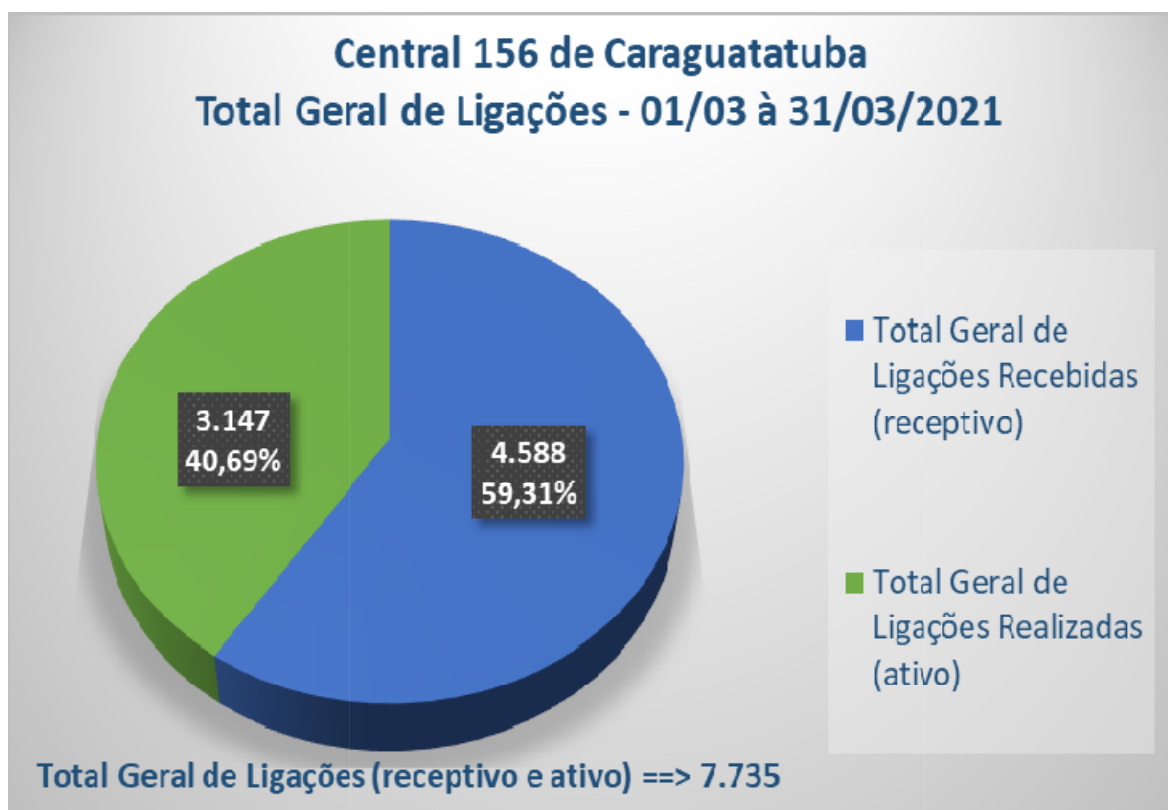
Neste período, a Ouvidoria permanece com a redução do horário de atendimento:
Segunda a sexta das 09h às 14h

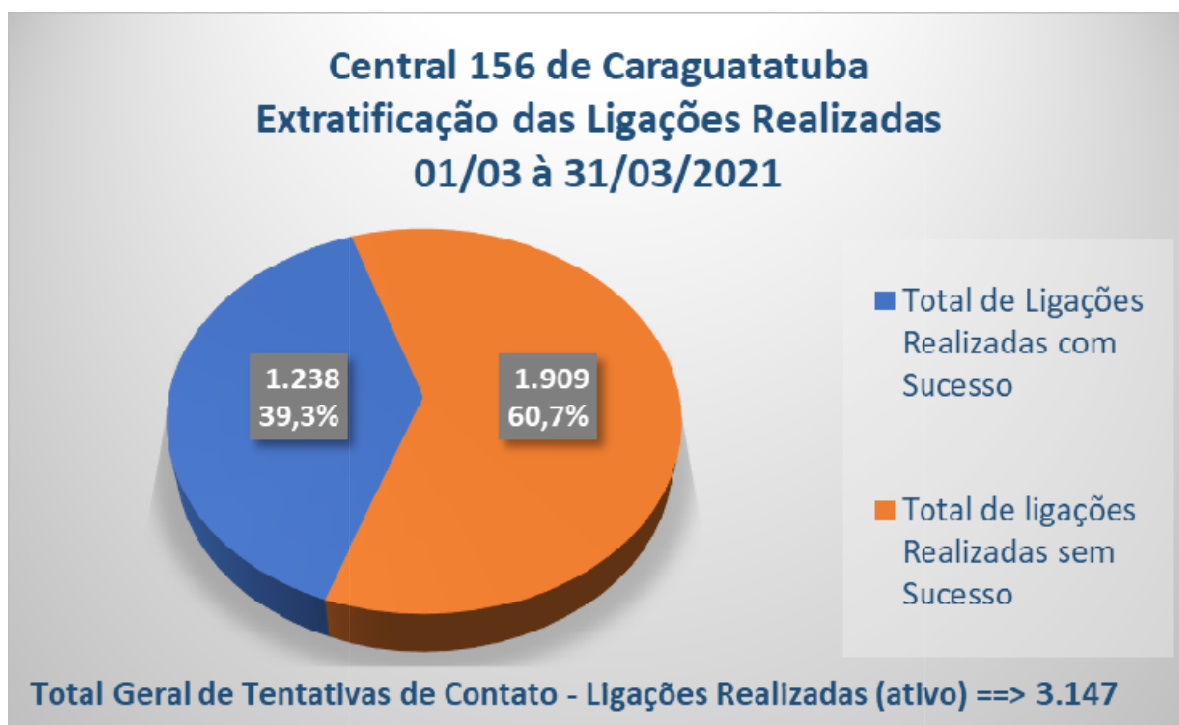
Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

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.

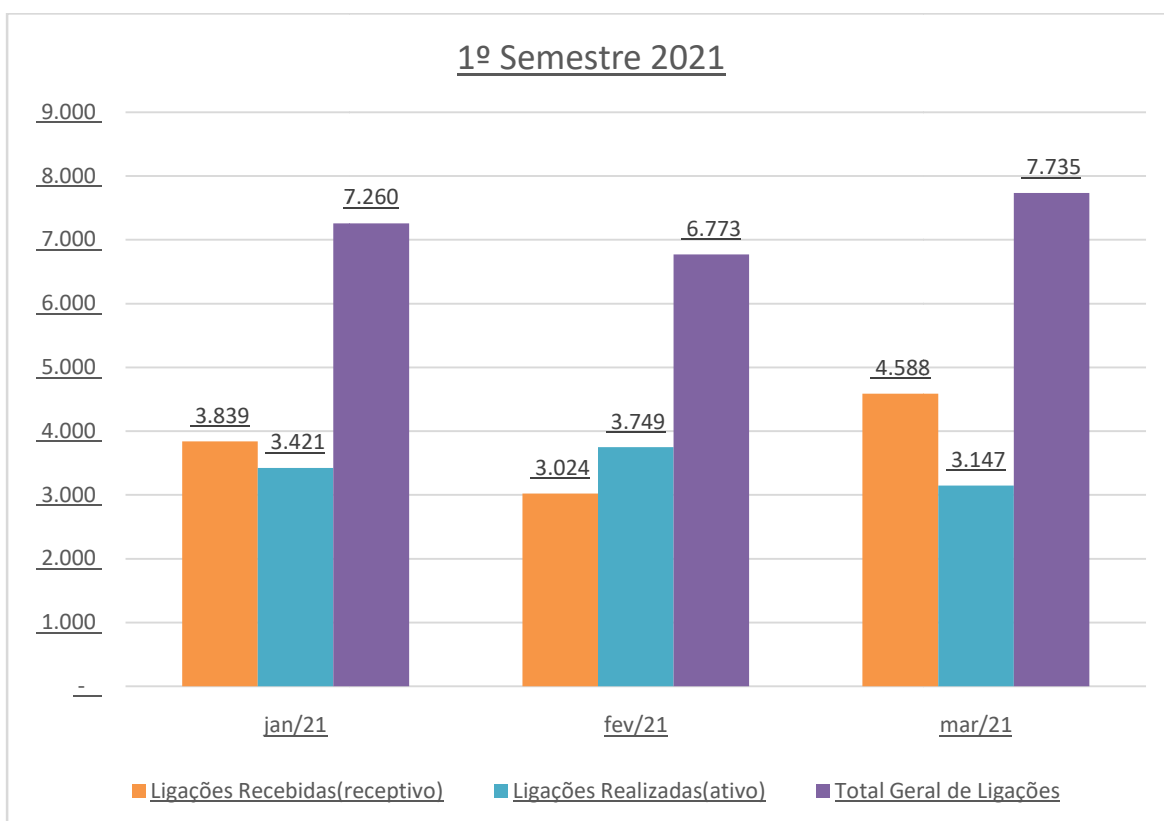
RELATÓRIO DE TELEFONIA

Acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de 01/03 a 31/03/2021.





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



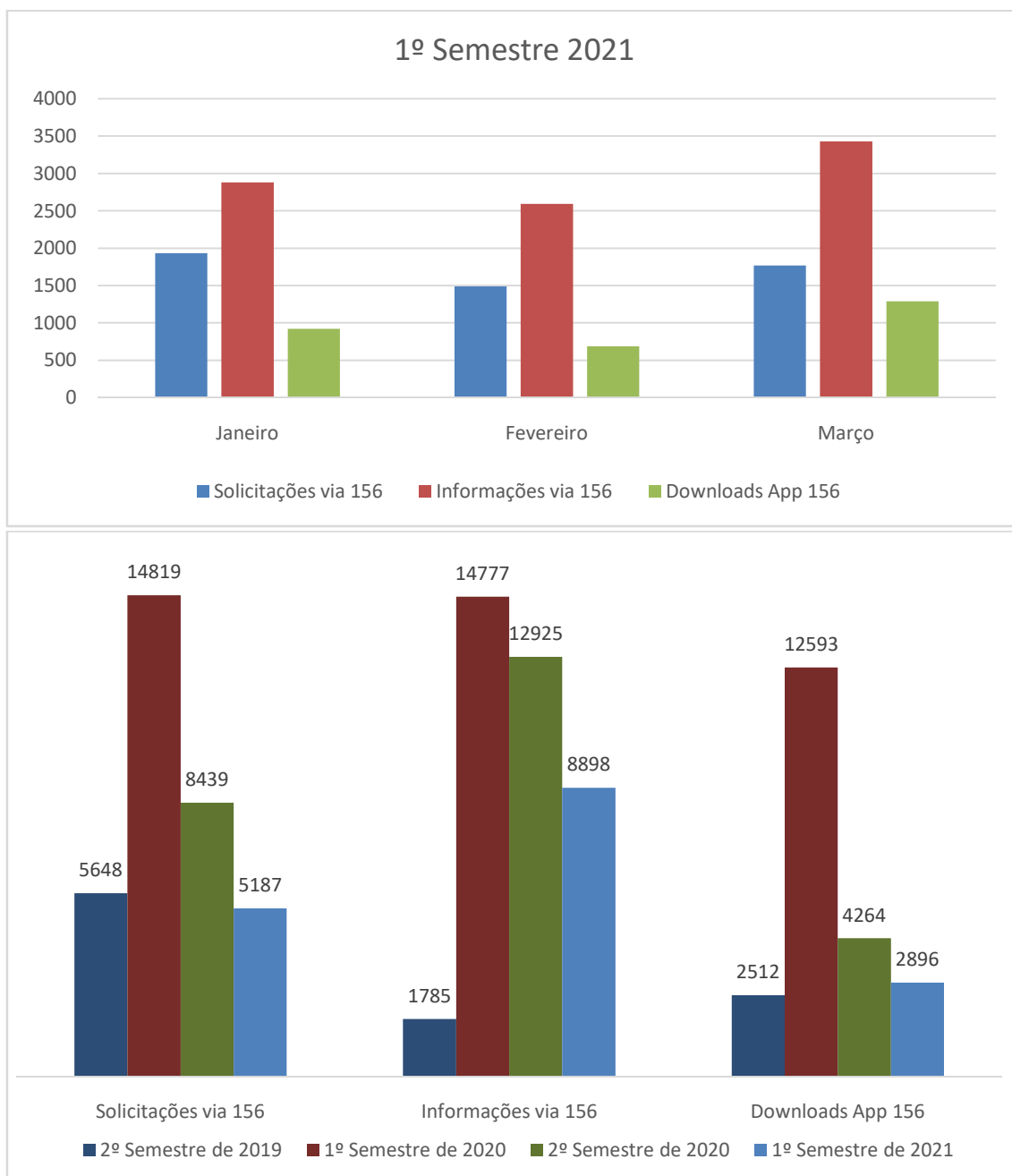
DOWNLOADS APLICATIVO 156CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia 31 de março de 2021 temos o total de 22.265 downloads realizados.

Mês	Apple	Android
<u>mai/19</u>	5	0
<u>jun/19</u>	27	181
<u>jul/19</u>	42	486
<u>ago/19</u>	22	355
<u>set/19</u>	33	291
<u>out/19</u>	42	330
<u>nov/19</u>	29	329
<u>dez/19</u>	38	302
<u>jan/20</u>	46	517
<u>fev/20</u>	44	456
<u>mar/20</u>	53	555
<u>abr/20</u>	331	8285
<u>mai/20</u>	72	1243
<u>jun/20</u>	51	940
<u>jul/20</u>	42	587
<u>ago/20</u>	42	553
<u>set/20</u>	54	465
<u>out/20</u>	52	727
<u>nov/20</u>	50	720
<u>dez/20</u>	77	895
<u>jan/21</u>	80	842
<u>fev/21</u>	56	629
<u>mar/21</u>	134	1155
TOTAL	22265	20843
%	100%	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 31/03/2021, com o total geral de 34.181 protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



A seguir, temos os indicadores compilados até 31.03.2021:

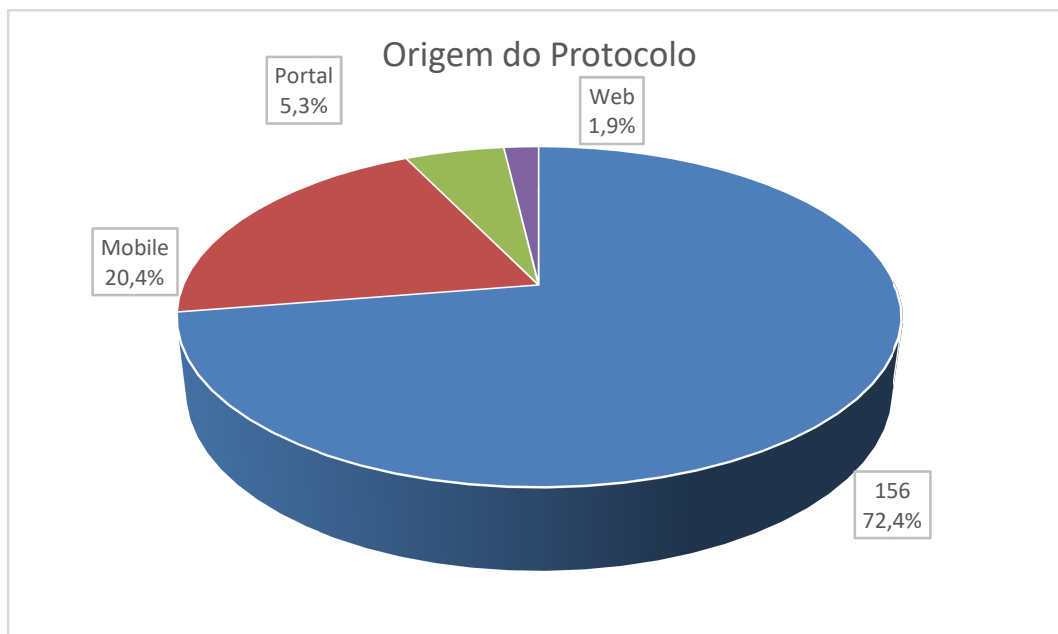


Conforme relatado no período anterior, até 28/02/2021 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 60%** do total dos protocolos, e para este período (até 31/03/2021), o indicador teve alta de 5% em março, registrando 65% das demandas fora do prazo.

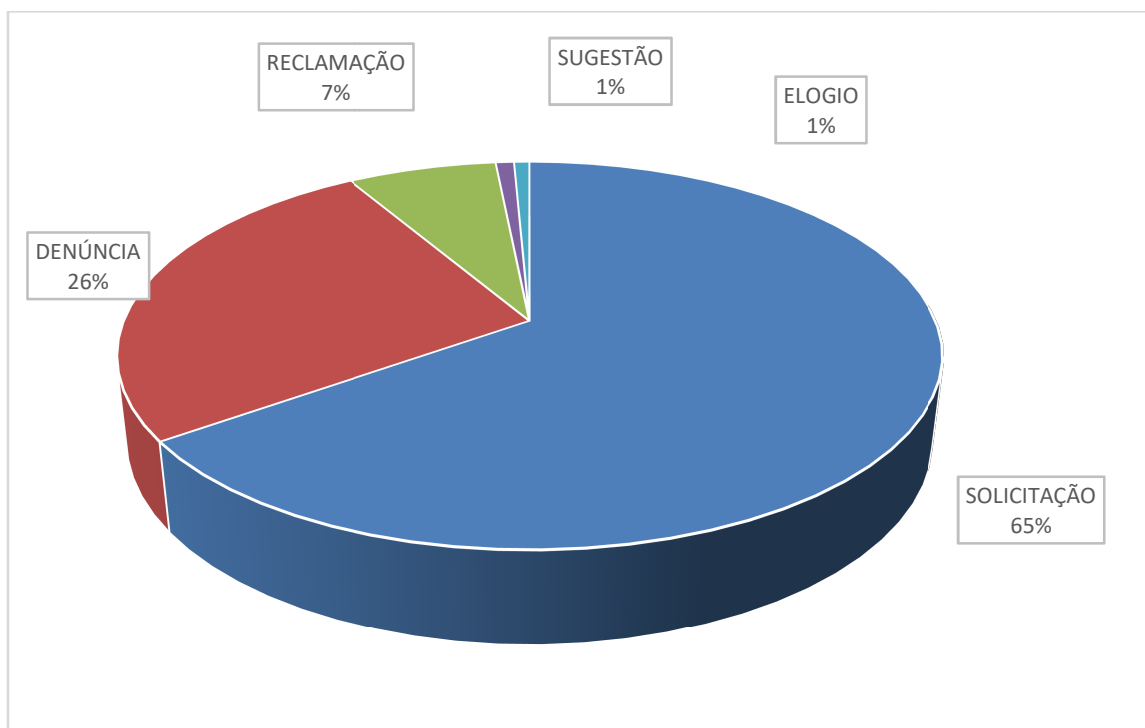


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 72,4 pela central telefônica 156.

*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.*

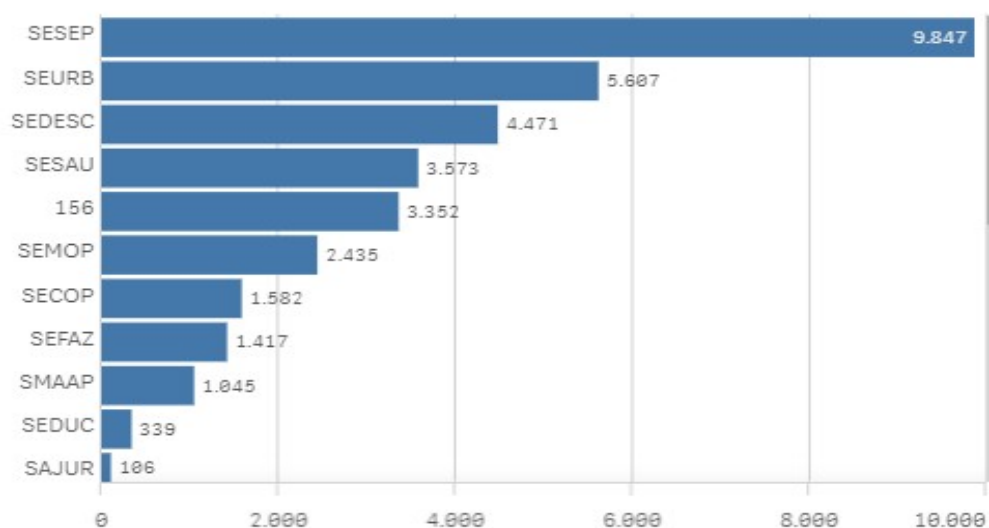


No gráfico a seguir, temos a maior concentração de demandas em solicitações, seguidos de denúncias. É importante ressaltar o número de elogios e sugestões recebidas no período.



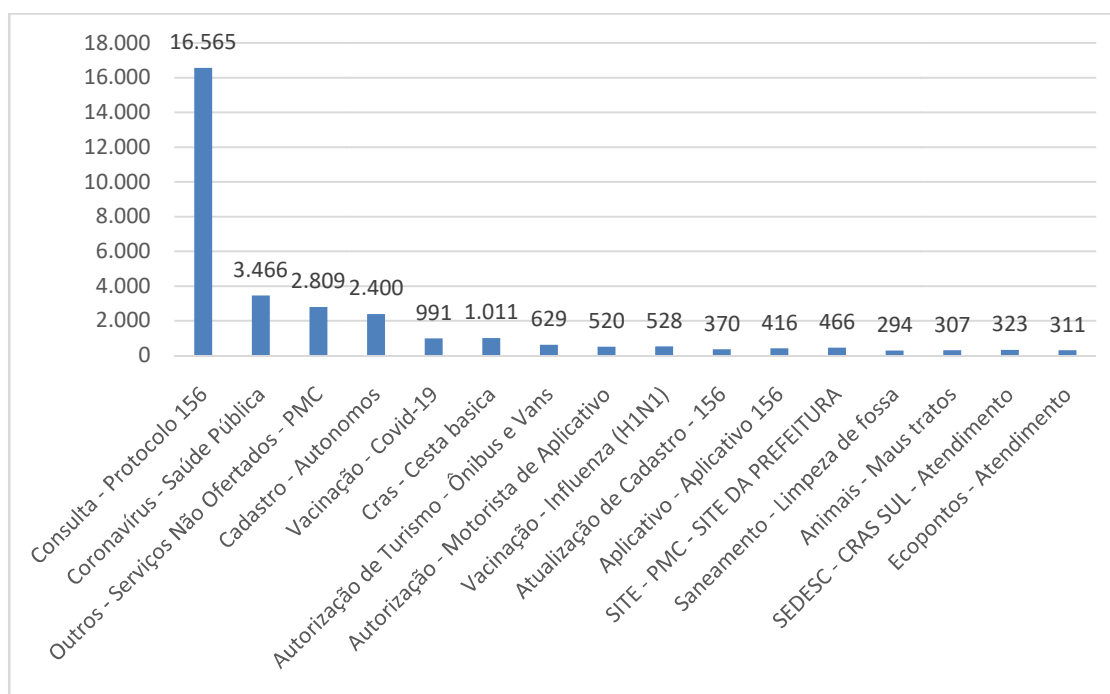
De um total de 34.181 protocolos criados, 9.847 pertencem à SESEP representando 28,80% da demanda total.

Solicitações por Órgão

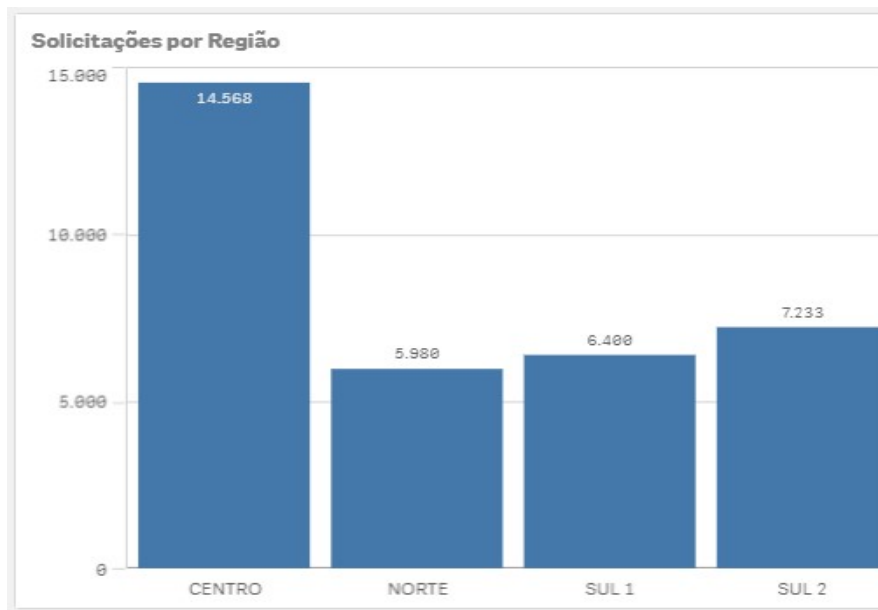


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços mais demandados** pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

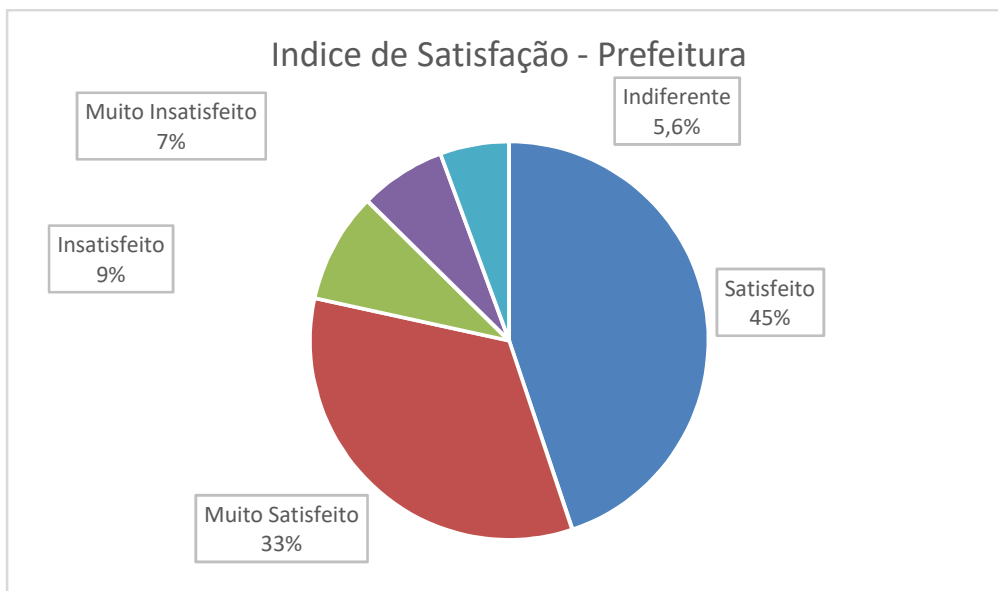
Esses indicadores são importantes para o **planejamento das políticas públicas** com relação a demanda dos Cidadãos.

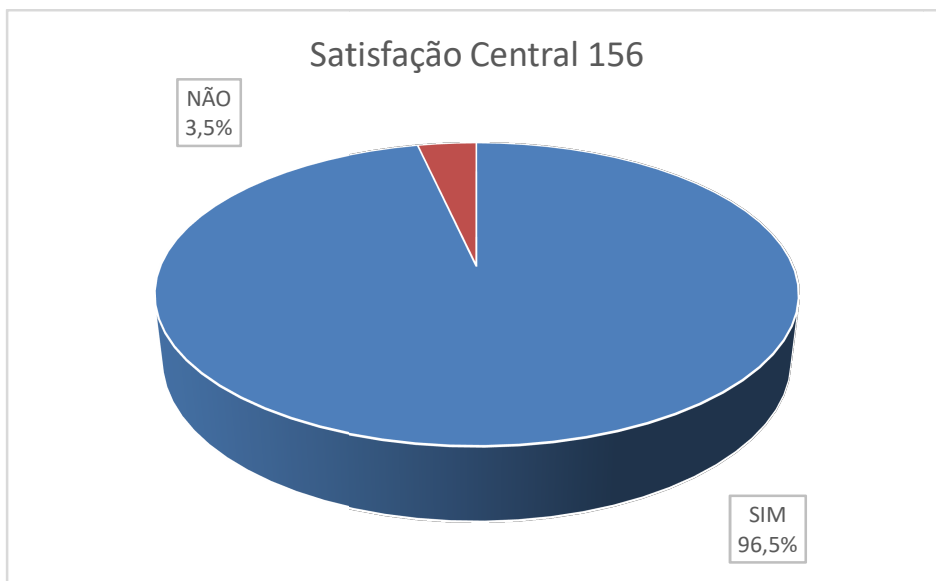


O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em 78% **satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **96.5%** estão **satisfeitos**.

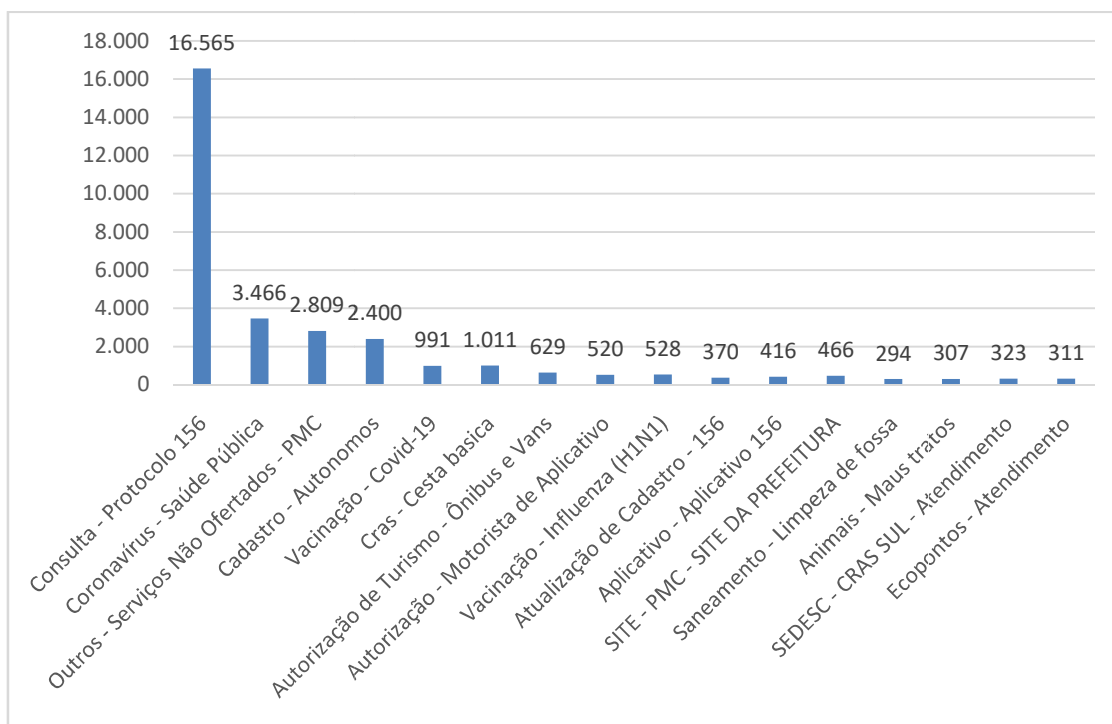




PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até 31.03.2021 foram registrados 39.596 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:



PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Até 31.03.2021 foram registrados 8 pedidos ao Serviço de Informação ao Cidadão. Os pedidos foram encaminhados para as secretárias de destino.

