

RELATÓRIO

ABRIL/21

ATENDIMENTO
AO MUNICÍPIE

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, 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.

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

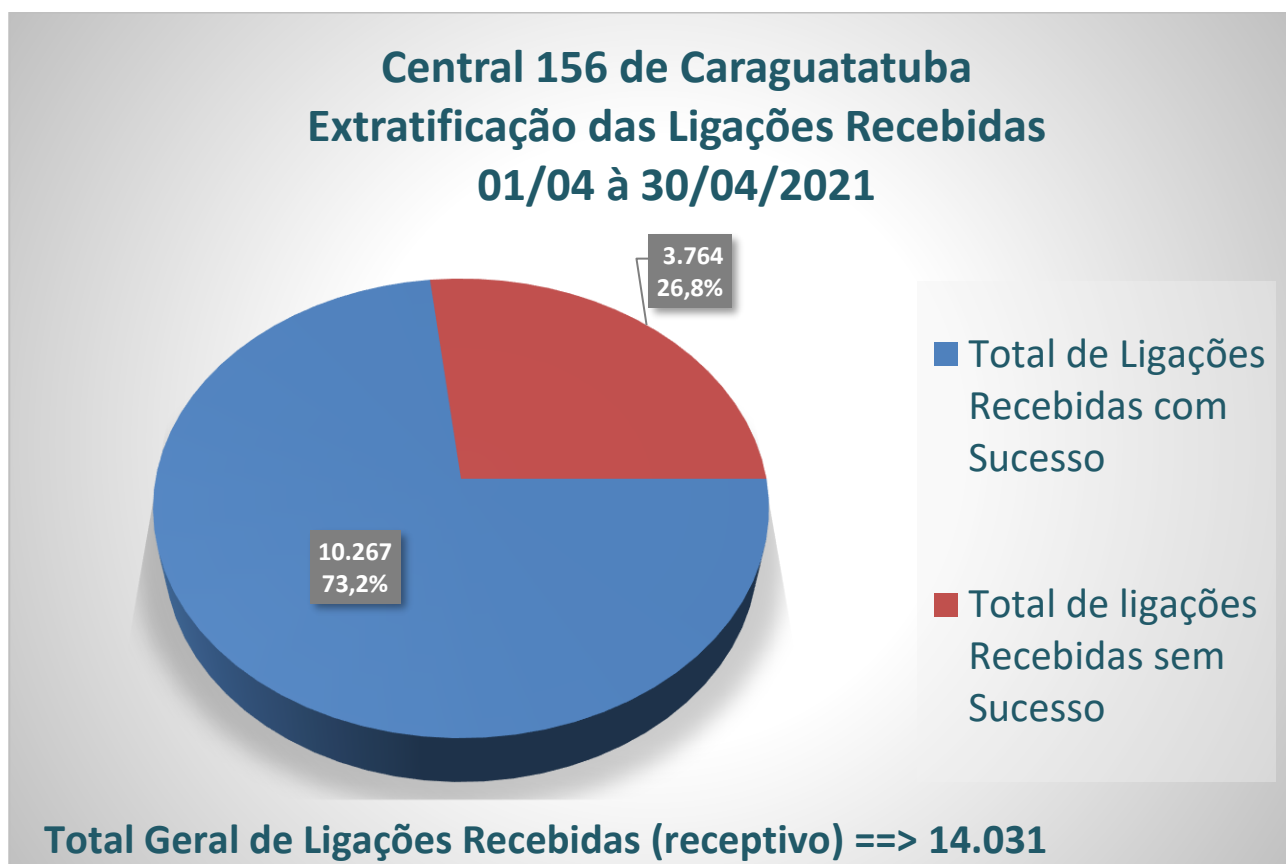
Neste período, a Central permanece com a redução do horário de atendimento:
Segundas às sextas das 08:00 às 18:00

› Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

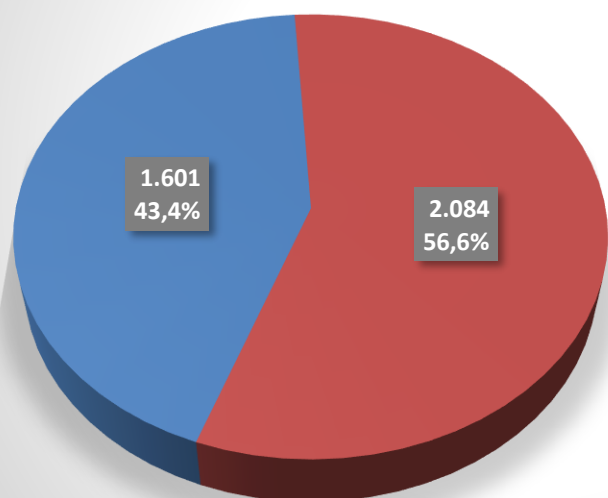
Foi mantida na URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

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 01/04 a 30/04/2021.



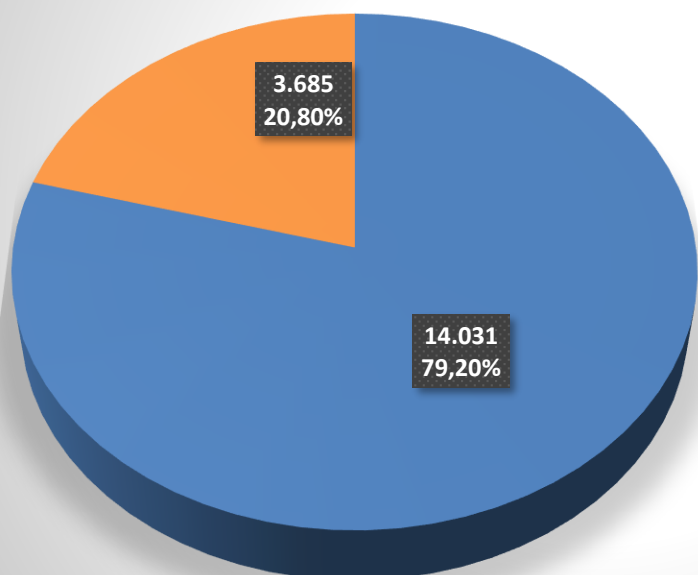
Central 156 de Caraguatatuba Extratratificação das Ligações Realizadas 01/04 à 30/04/2021



- Total de Ligações Realizadas com Sucesso
- Total de ligações Realizadas sem Sucesso

Total Geral de Tentativas de Contato - Ligações Realizadas (ativo) ==> 3.685

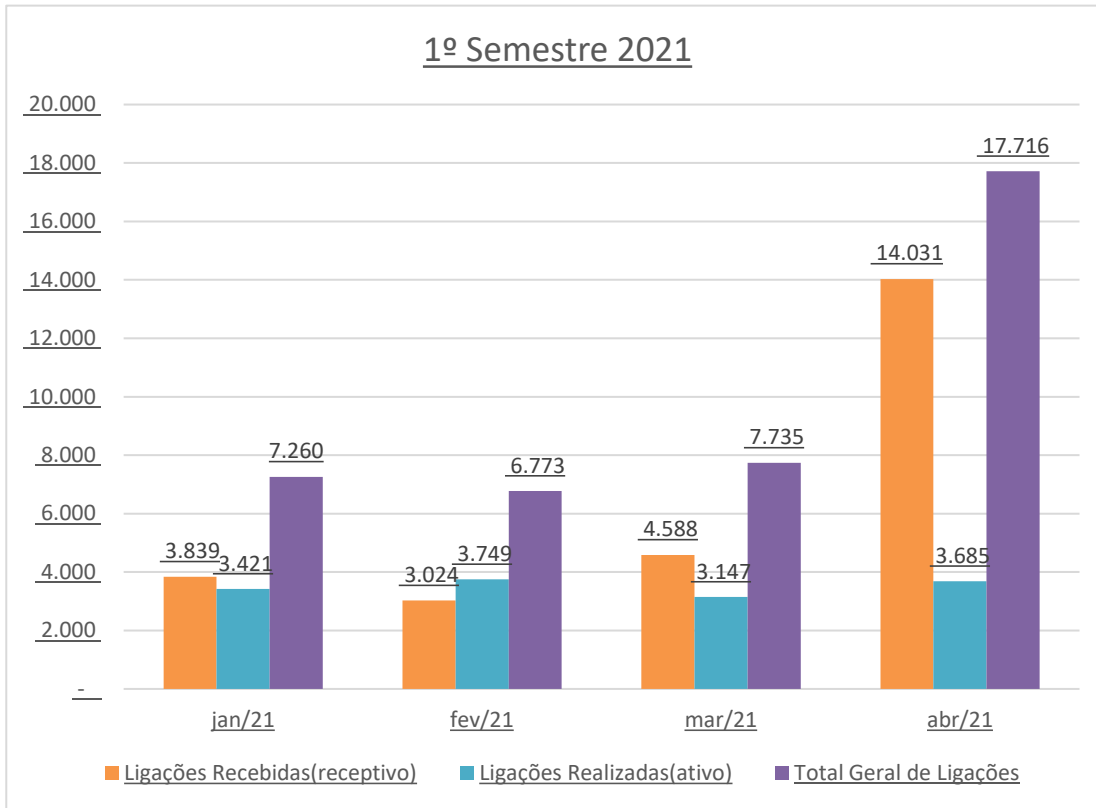
Central 156 de Caraguatatuba Total Geral de Ligações - 01/04 à 30/04/2021



- Total Geral de Ligações Recebidas (receptivo)
- Total Geral de Ligações Realizadas (ativo)

Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 17.716

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.



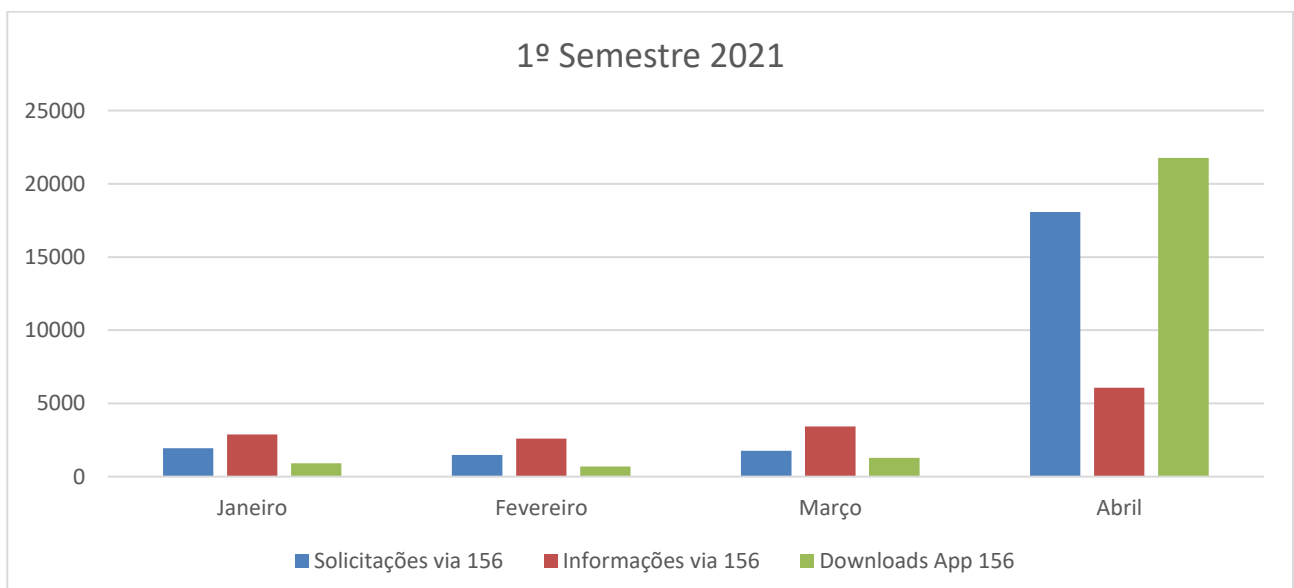
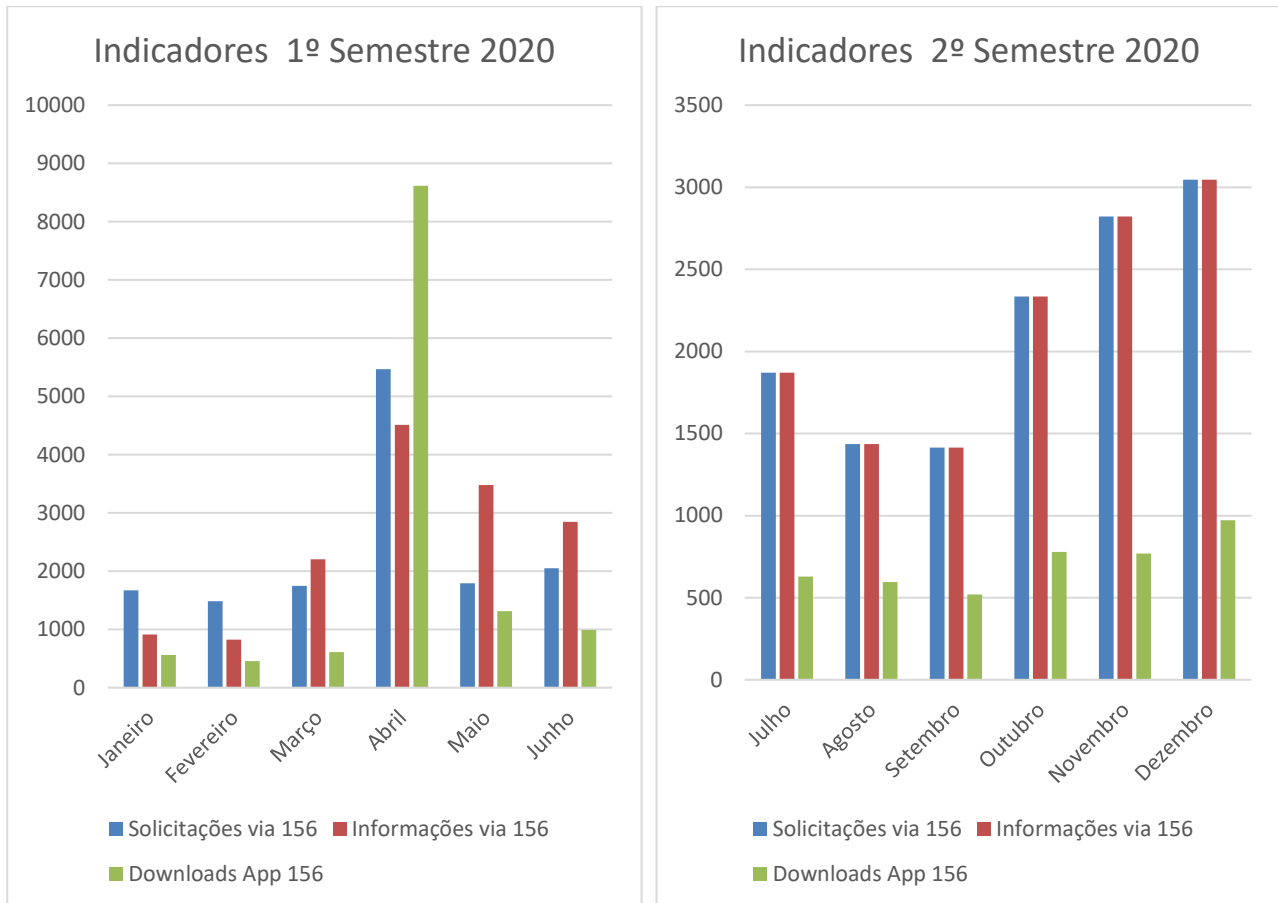
DOWNLOADS APLICATIVO 156CARAGUATATUBA

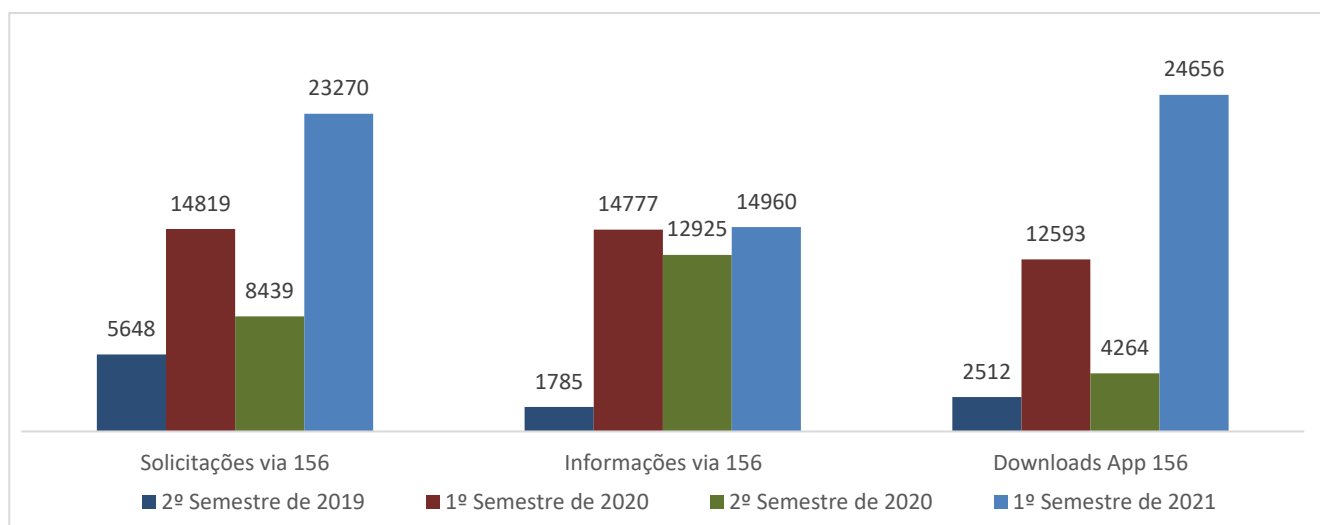
Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia 30 de abril de 2021 temos o total de 44.025 downloads realizados.

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
mar/21	134	1155
abr/21	1.862	19898
TOTAL	44025	40741
%	100%	93%

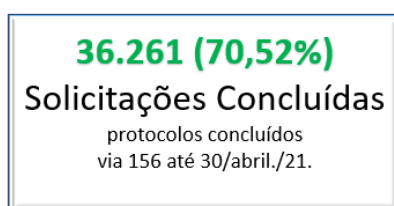
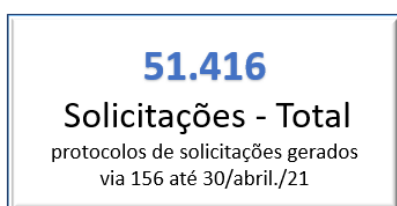
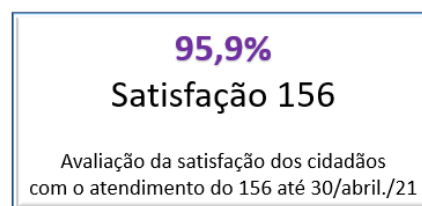
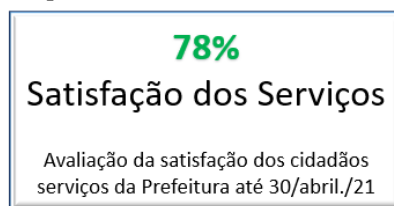
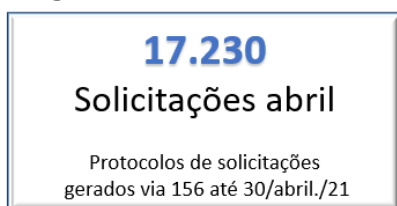
RESULTADOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELA CENTRAL 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de 01 a 30/04/2021, com o total geral de 34.093 protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.

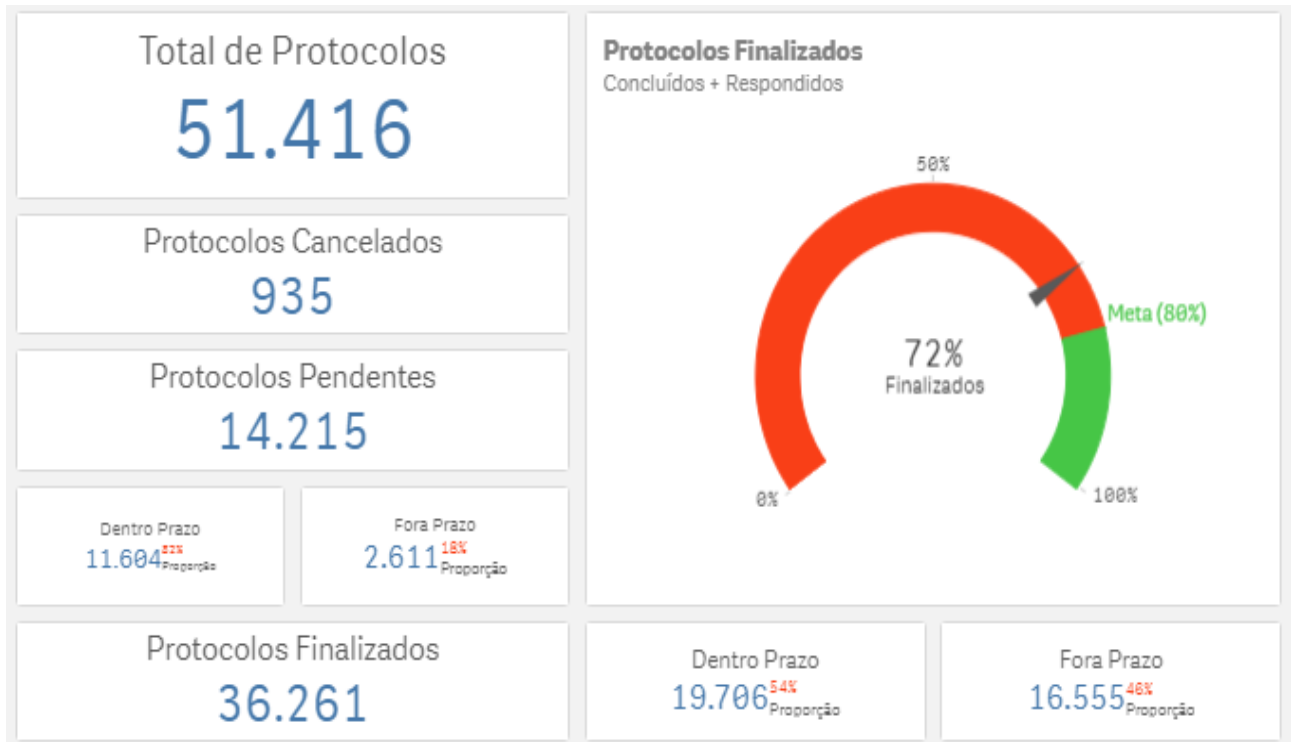




A seguir, temos os indicadores compilados até 30.04.2021:

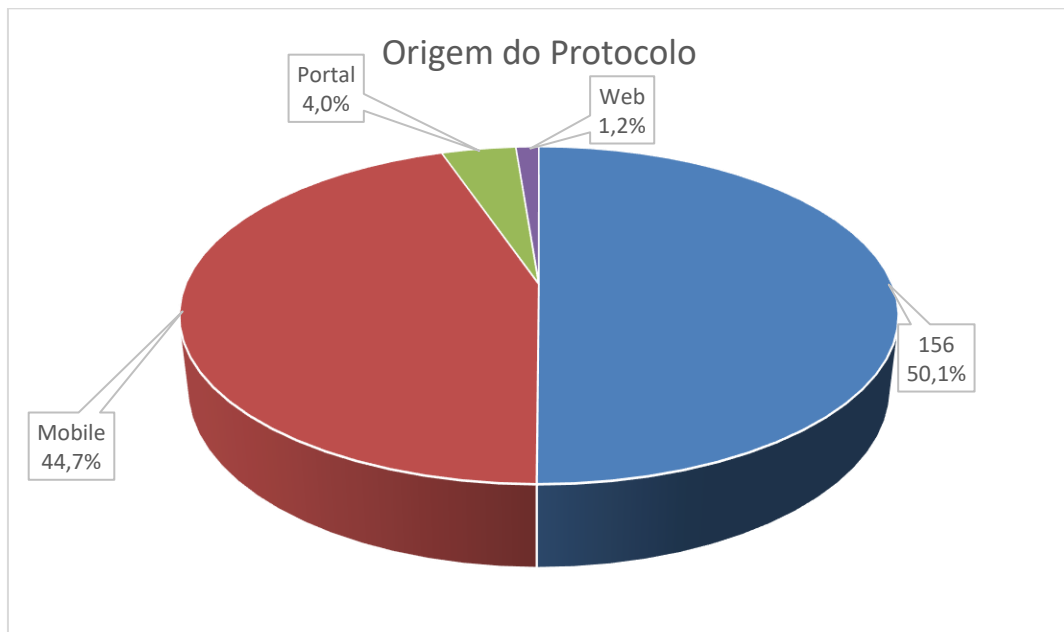


Conforme relatado no período anterior, até 31/03/2021 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 65%** do total dos protocolos, e para este período (até 30/04/2021), o indicador teve queda de 47% em abril, registrando 18 % das demandas fora do prazo.

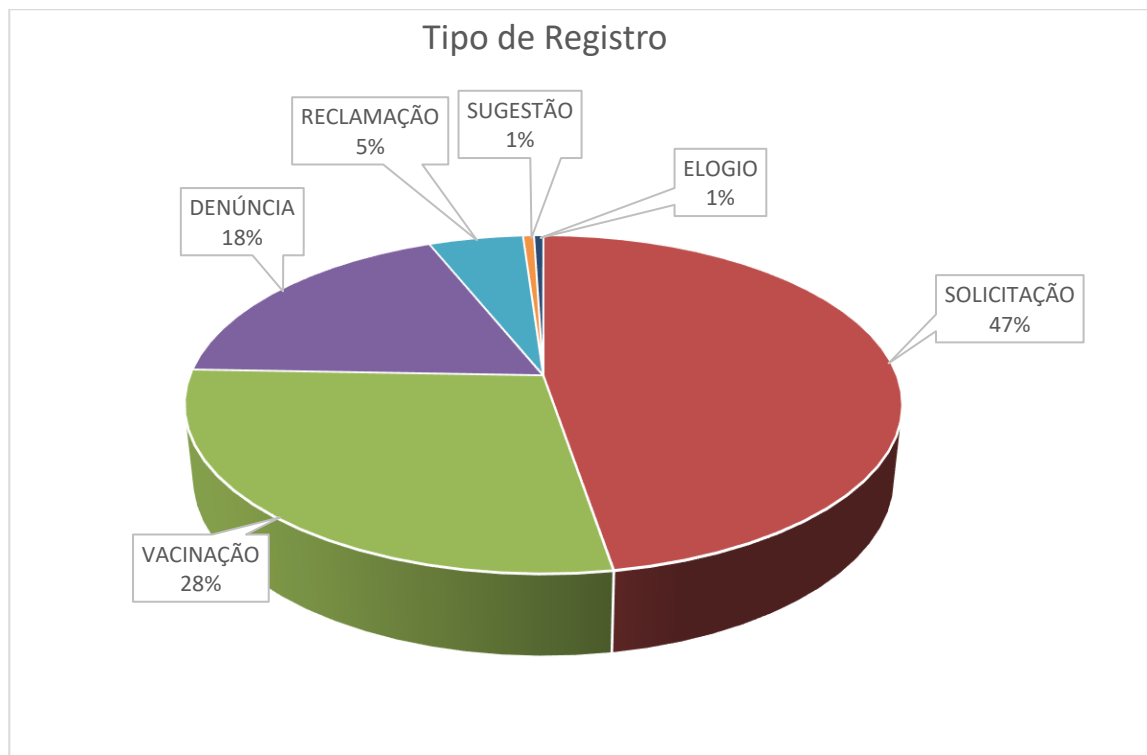


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 50,1% pela central telefônica 156.

*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.*

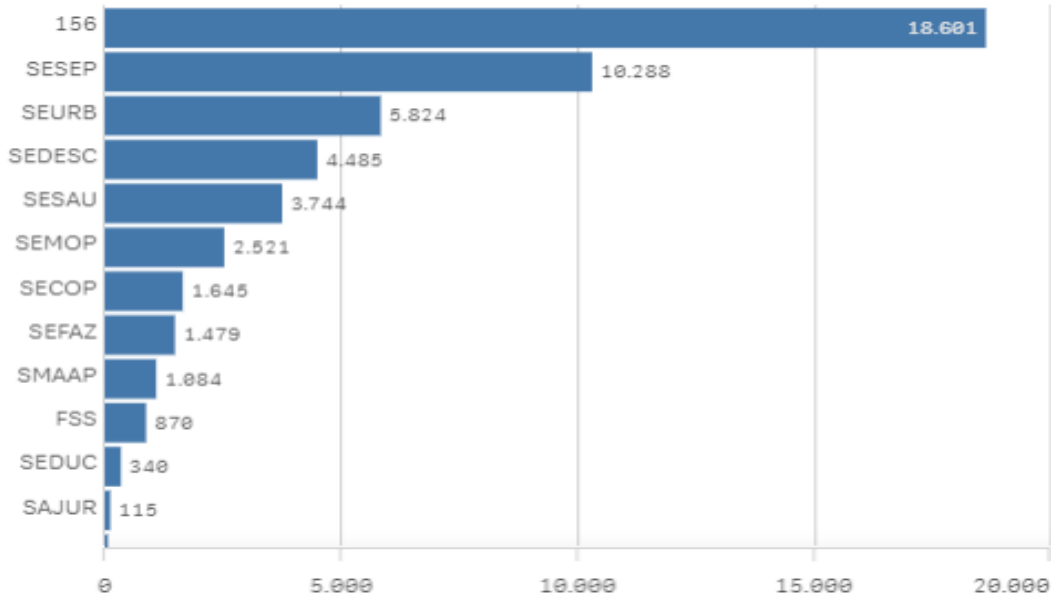


No gráfico a seguir, temos a maior concentração de demandas em solicitações, seguidos de denúncias. É importante ressaltar o número de elogios e sugestões recebidas no período.



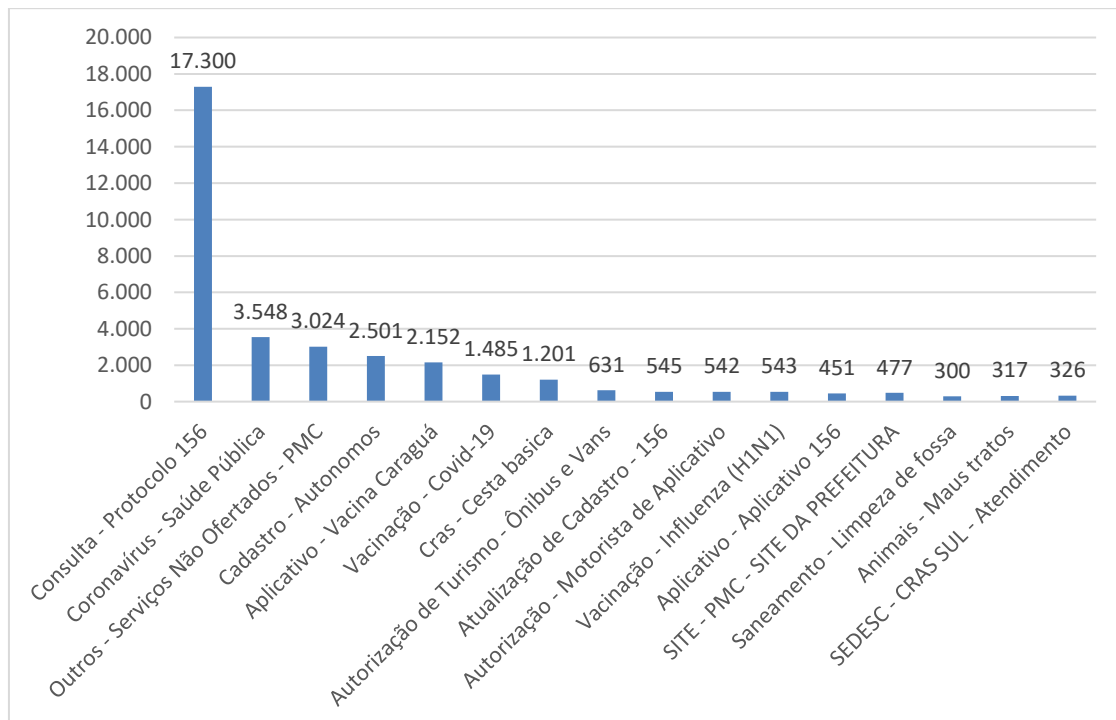
De um total de **51.416** protocolos criados, 18.601 pertencem à Central156 representando 32,68% da demanda total.

Solicitações por Órgão

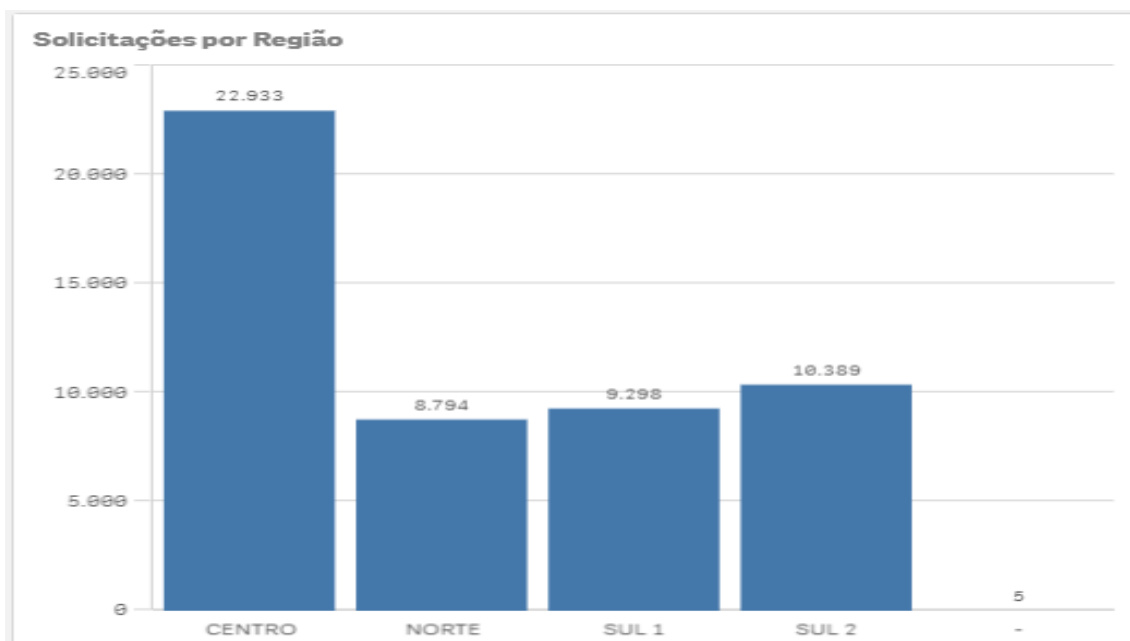


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços mais demandados** pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

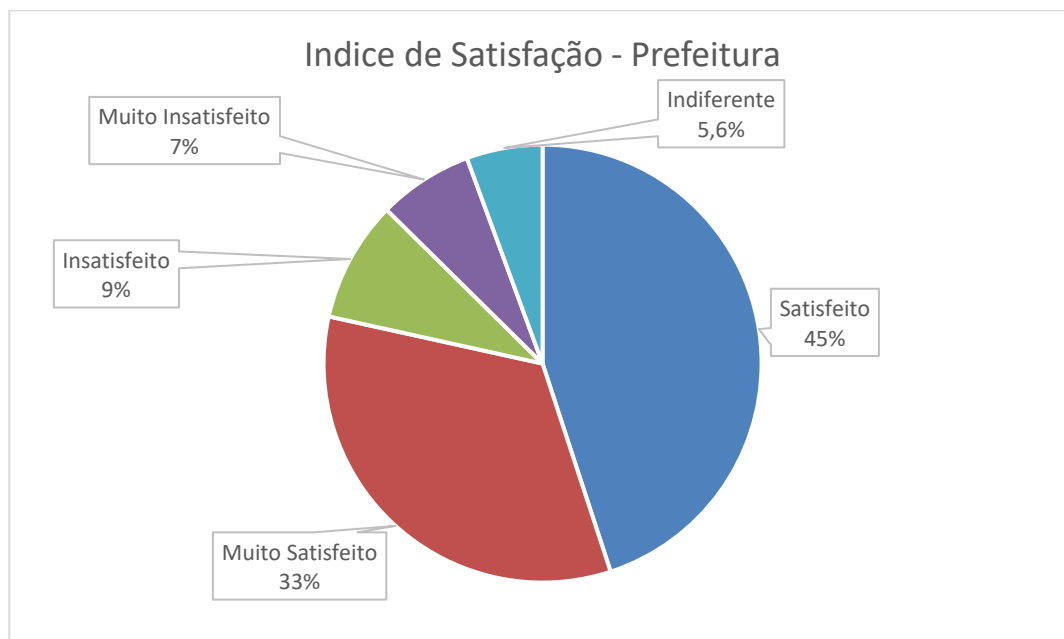
Esses indicadores são importantes para o **planejamento das políticas públicas** com relação a demanda dos Cidadãos.

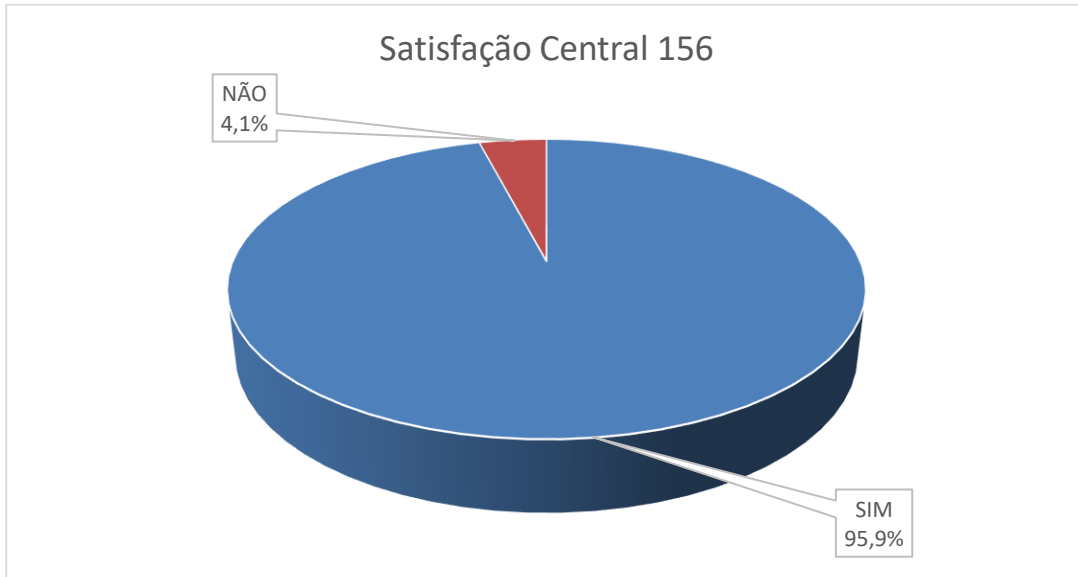


O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



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 – **95.9%** estão **satisfeitos**.





PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até 30.04.2021 foram registrados 44.326 pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central, sem encaminhamento para as Secretarias.

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

