

# RELATÓRIO

MAIO 2021

ATENDIMENTO  
AO MUNICÍPE

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 Serviço 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

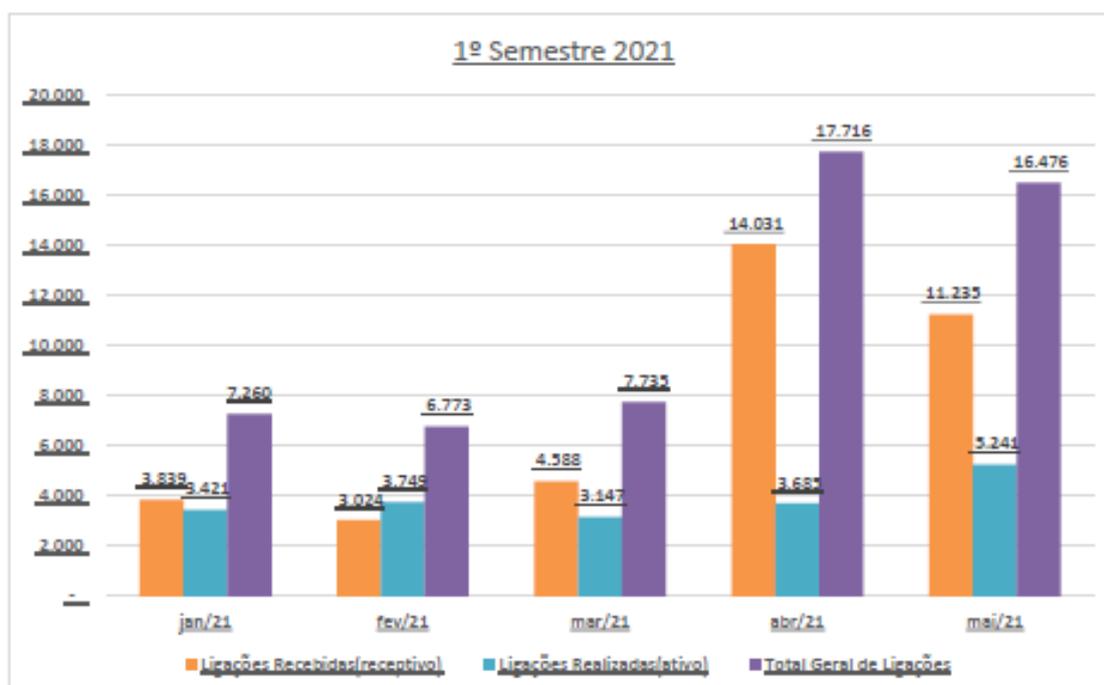
## RELATÓRIO DE TELEFONIA

Acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de 01/05 a 31/05/2021.





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



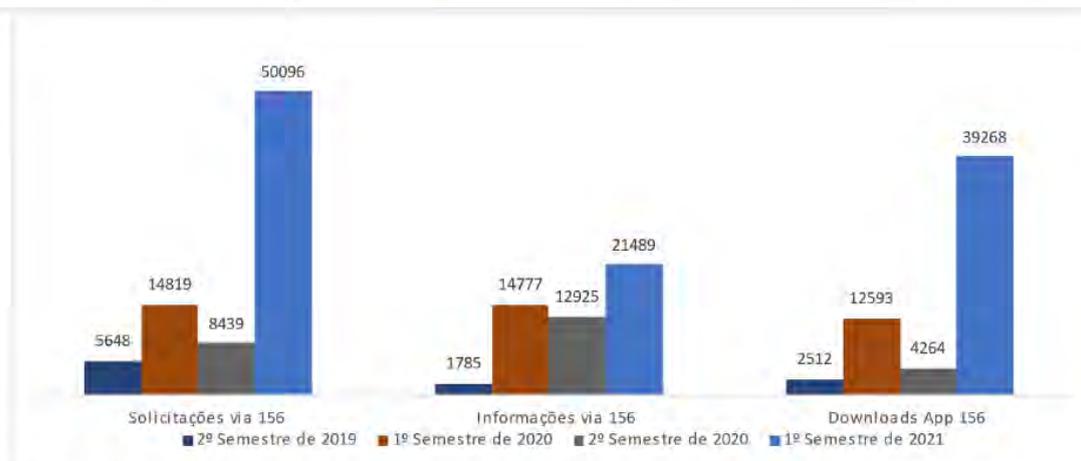
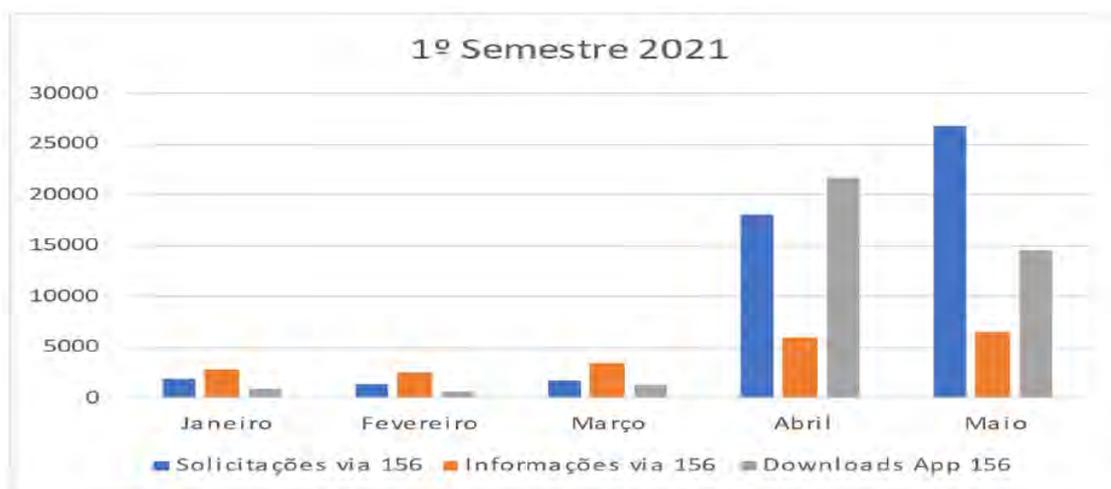
## DOWNLOADS APLICATIVO 156CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia 31 de MAIO de 2021 temos o total de 58637 downloads realizados.

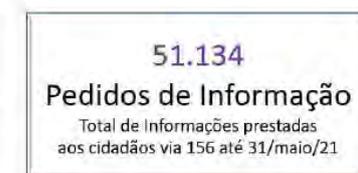
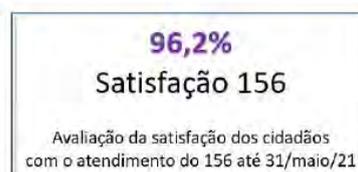
MÊS	IOS	ANDROID
mai/19	5	0
jun/19	27	181
jul/19	42	486
ago/19	22	355
set/19	33	291
out/19	42	330
nov/19	29	329
dez/19	38	302
jan/20	46	517
fev/20	44	456
mar/20	53	555
abr/20	331	8285
mai/20	72	1243
jun/20	51	940
jul/20	42	587
ago/20	42	553
set/20	54	465
out/20	52	727
nov/20	50	720
dez/20	77	895
jan/21	80	842
fev/21	56	629
mar/21	134	1155
abr/21	1862	19898
mai/21	1404	13208
<b>TOTAL</b>	<b>4688</b>	<b>53949</b>
	<b>58637</b>	

## RESULTADOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELA CENTRAL 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de 01 a 31/05/2021, com o total geral de 79.090 protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



A seguir, temos os indicadores compilados até 31.05.2021:

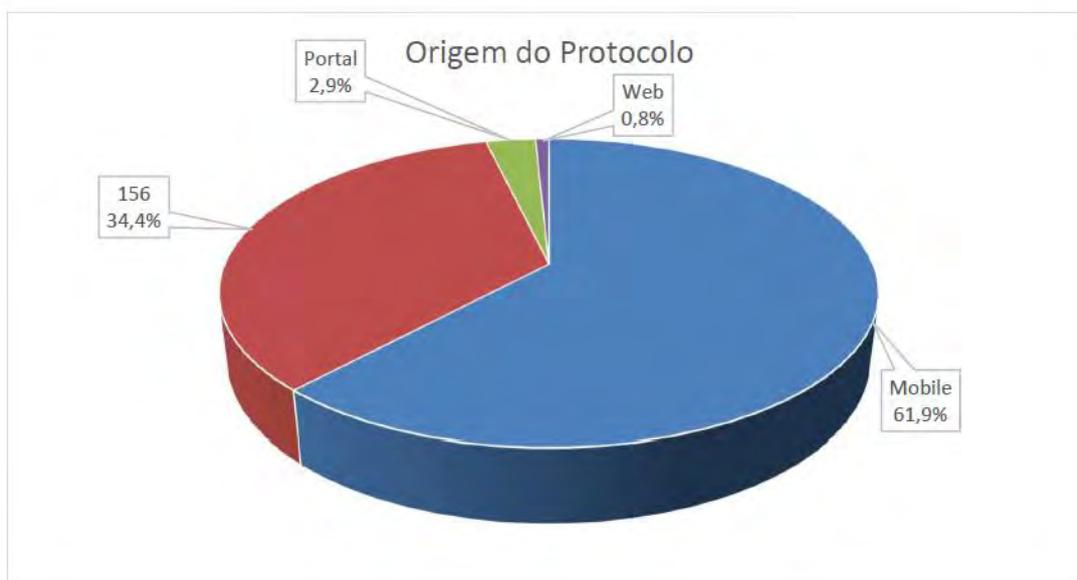


Conforme relatado no período anterior, até 30/04/2021 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em 18% do total dos protocolos, e para este período (até 31/05/2021), o indicador teve aumento de 5% em maio, registrando 23 % das demandas fora do prazo.

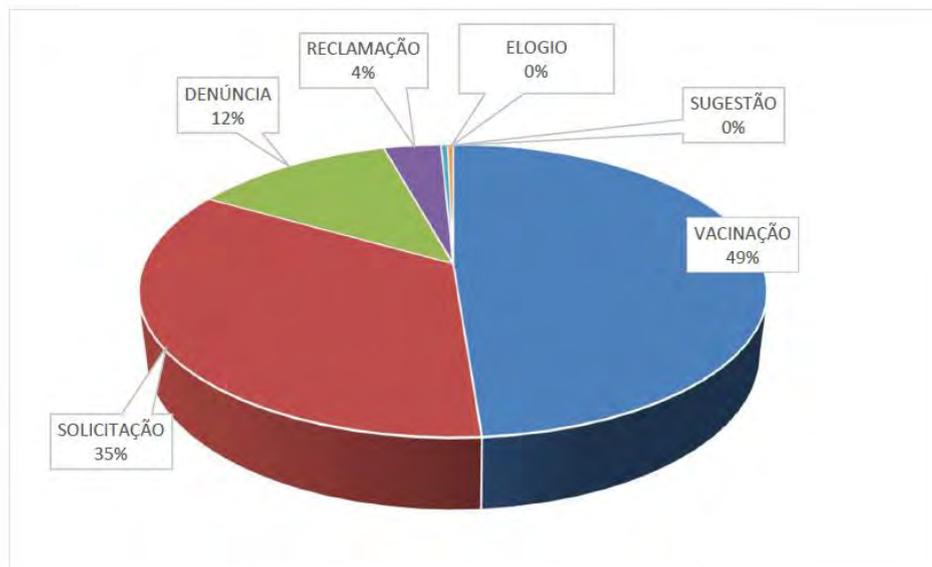


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 34,4% pela central telefônica 156.

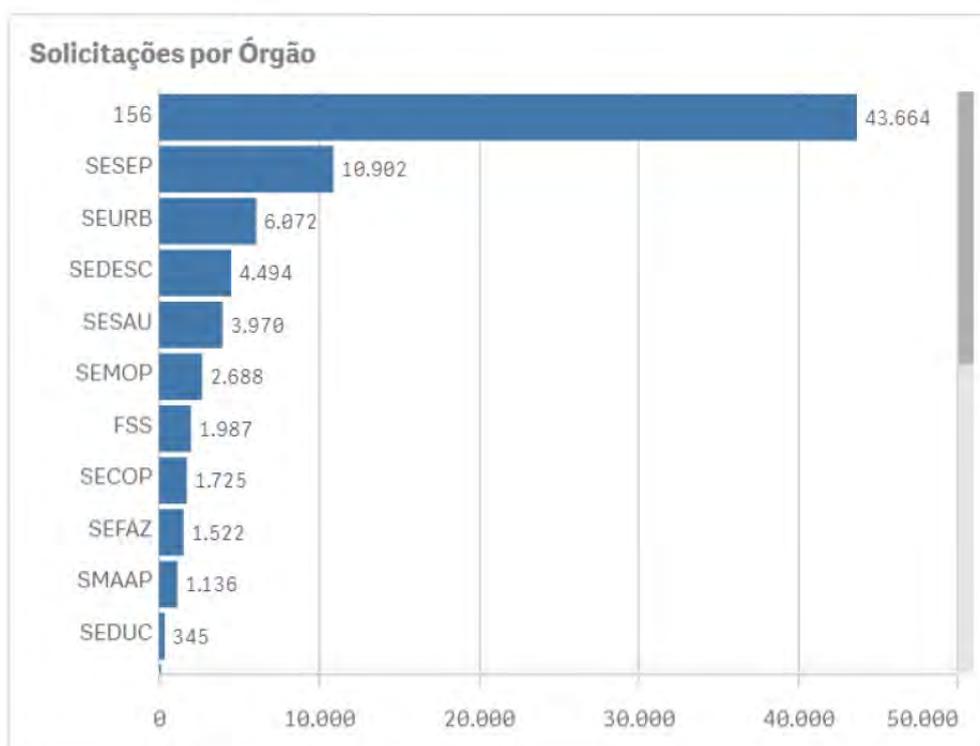
Nota: Com relação a origem dos protocolos, a classificação via WEB demonstrada no gráfico abaixo, é relacionada aos protocolos gerados anteriormente à nova versão do app 156, que a partir de então, permitiu separação dos dados de app e web.



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.

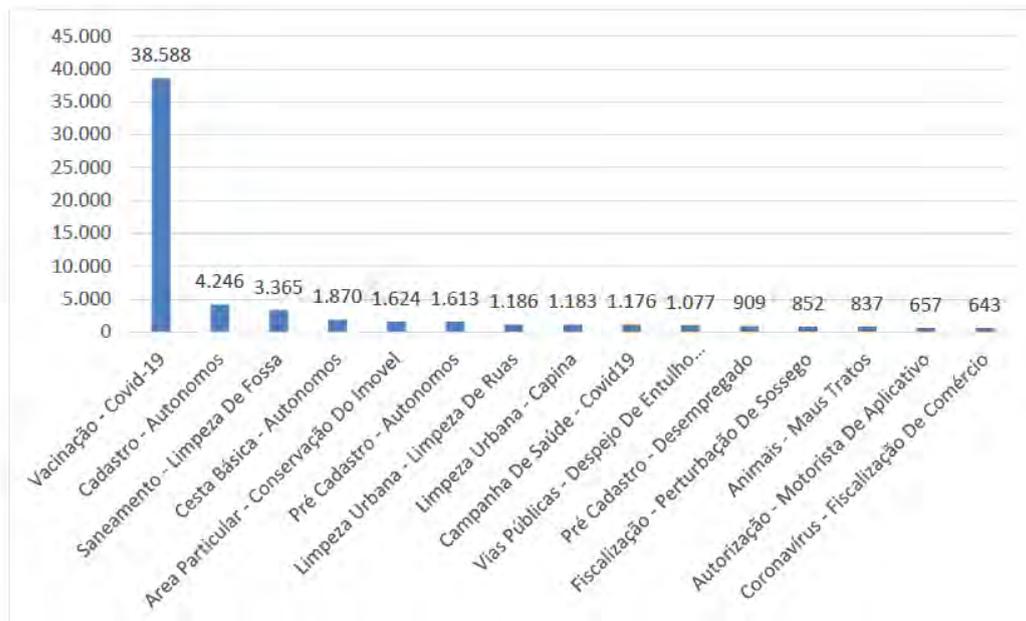


De um total de 79.090 protocolos criados, 40.498 pertencem à Central156, representando 51,20% da demanda total.

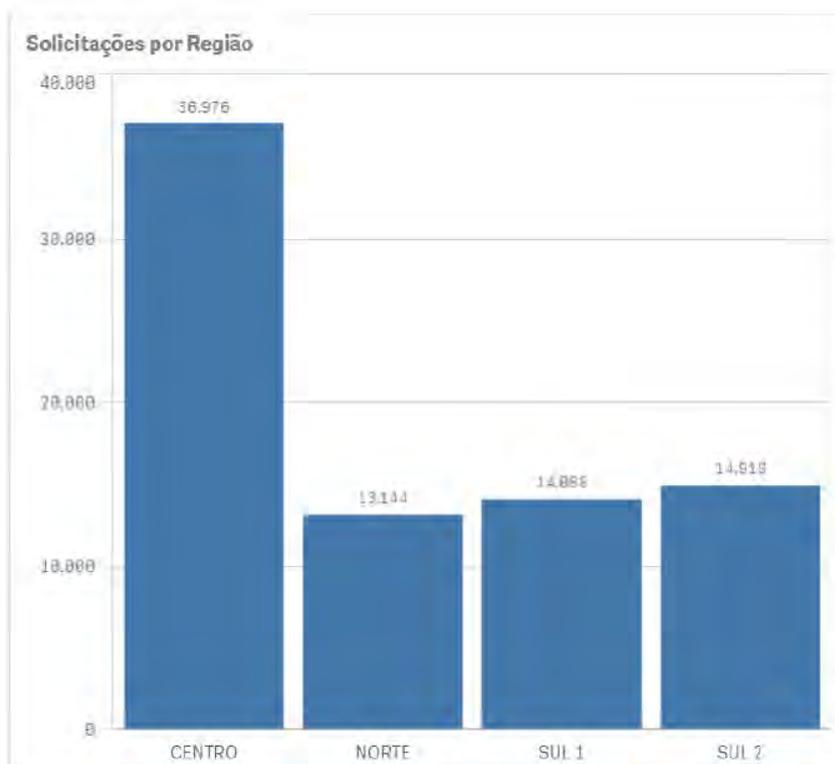


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços mais demandados** pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

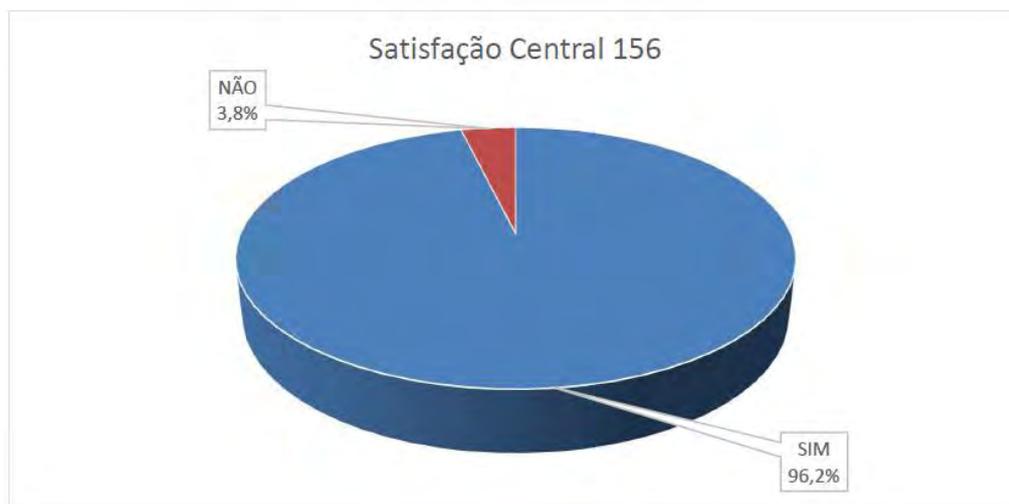
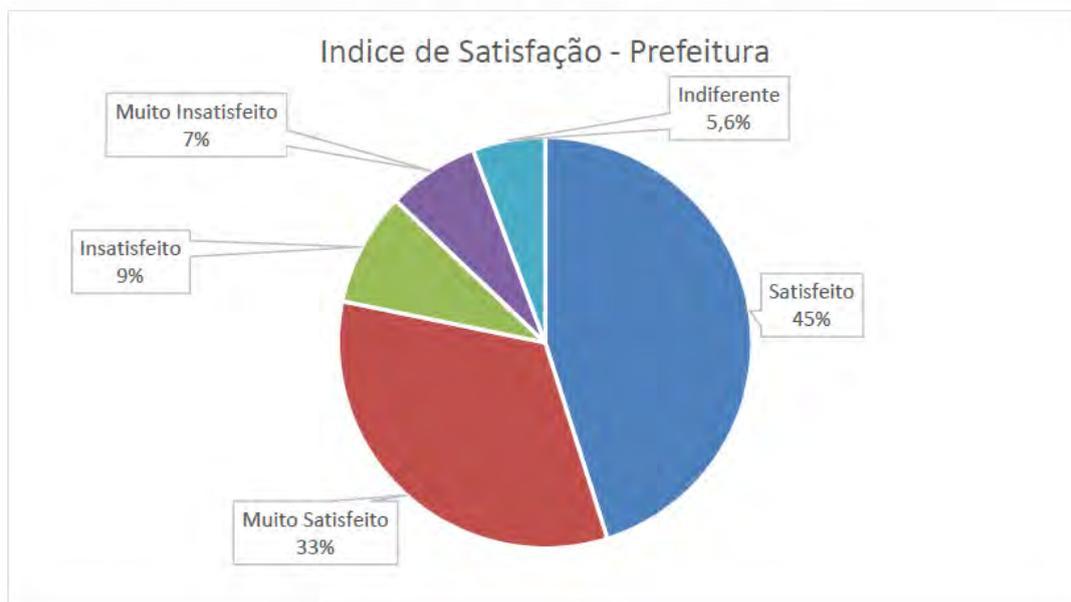
Esses indicadores são importantes para o **planejamento das políticas públicas** com relação a demanda dos Cidadãos.



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



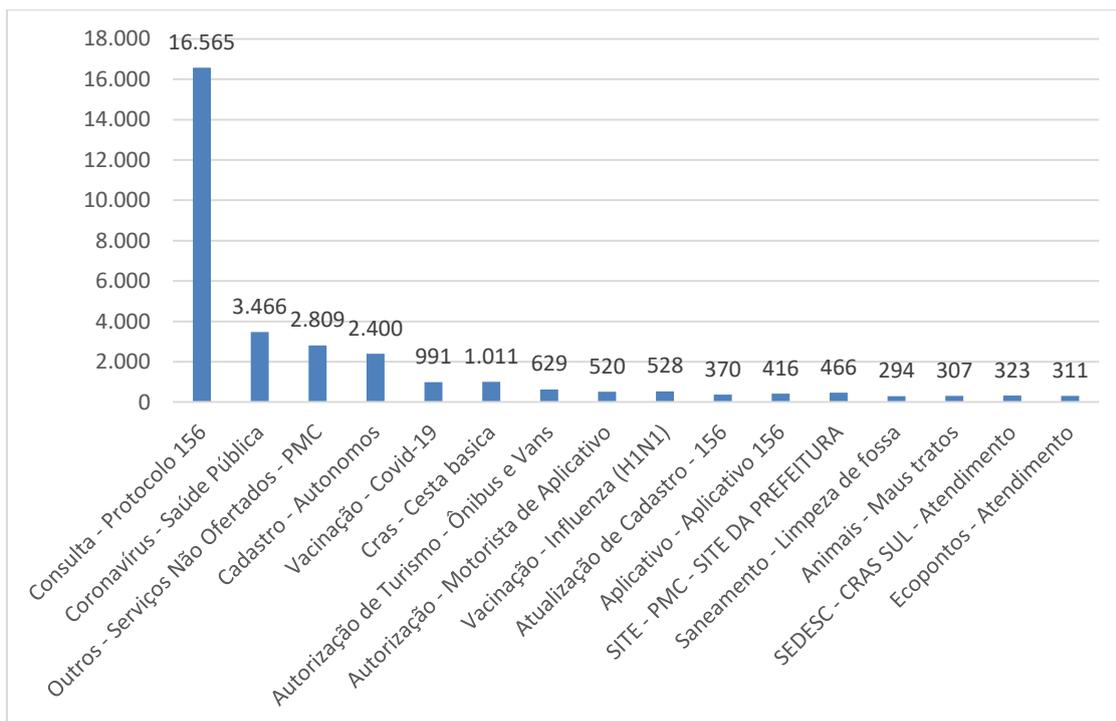
Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em 78% satisfeito e muito satisfeito, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – 96.2% estão satisfeitos



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

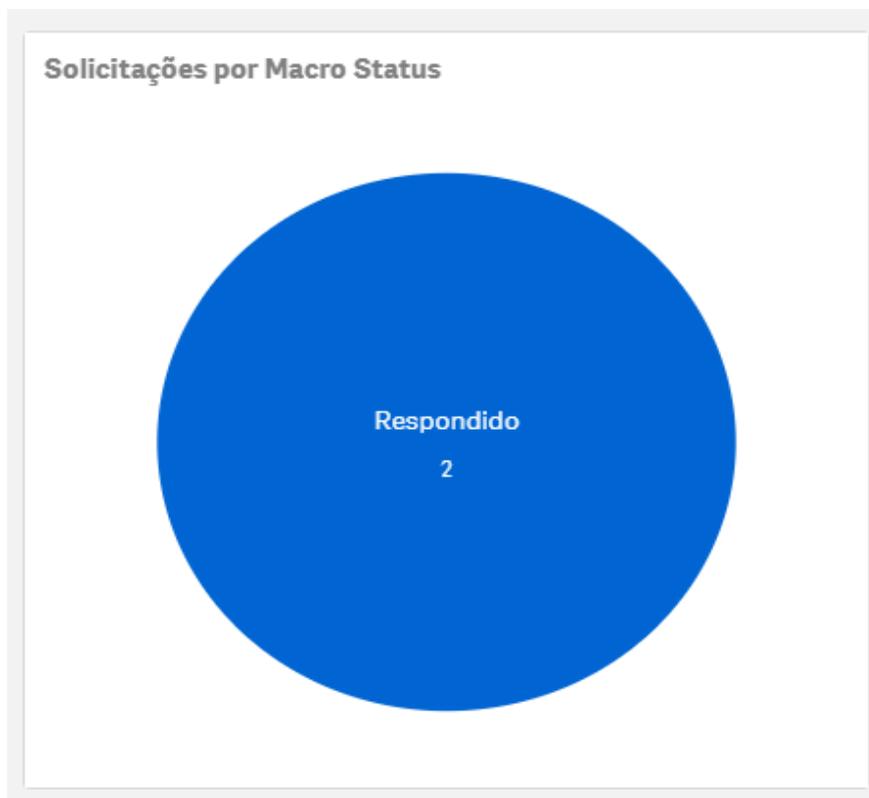
Até 31.03.2021 foram registrados 39.596 pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central, sem encaminhamento para as Secretarias.

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



## PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Até 31.05.2021 foram registrados 51.346 pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 e 2 pedidos ao Serviço de Informação ao Cidadão.



### Evolução