

RELATÓRIO

JULHO 2021

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.

> URA (Cesta Básica):

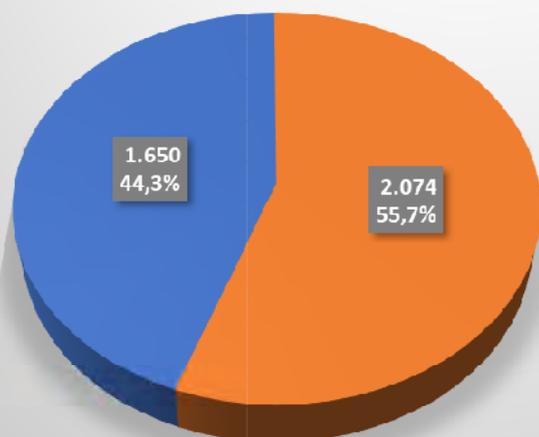
Foi realizada a remoção da URA exclusiva para solicitação do benefício alimentar, fornecido pelo Fundo Social de Solidariedade, mantendo a recomendação para que os cidadãos que se encontram em situações de vulnerabilidade procurem a unidade CRAS mais próxima de sua residência para inserção nos benefícios municipais e do governo.

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 01/07 a 31/07/2021.



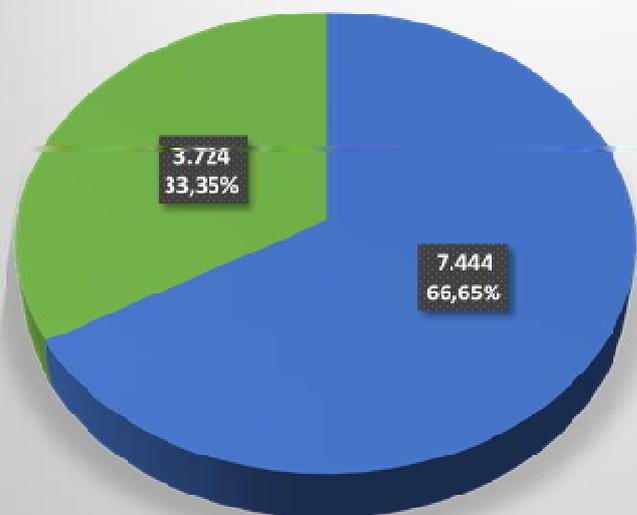
Central 156 de Caraguatatuba
Extratificação das Ligações Realizadas
01/07 à 31/07/2021



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

Total Geral de Tentativas de Contato - Ligações Realizadas (ativo) ==> 3.724

Central 156 de Caraguatatuba
Total Geral de Ligações - 01/07 à 31/07/2021

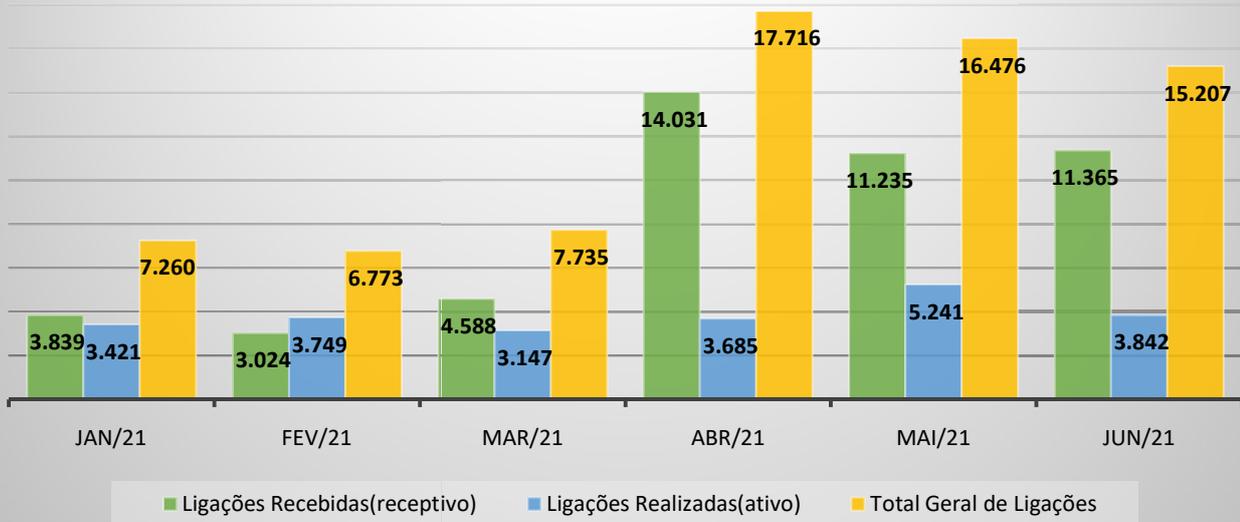


- Total Geral de Ligações Recebidas (receptivo)
- Total Geral de Ligações Realizadas (ativo)

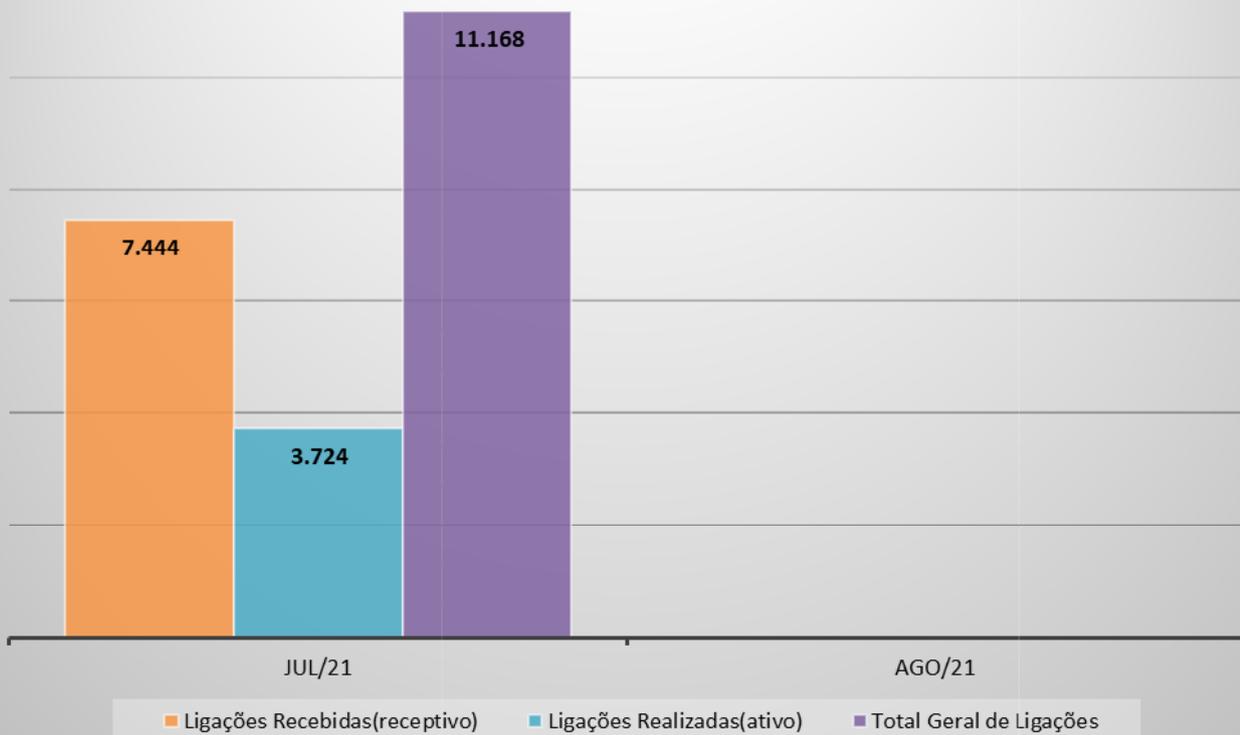
Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 11.168

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.

1º Semestre 2021



2º Semestre 2021



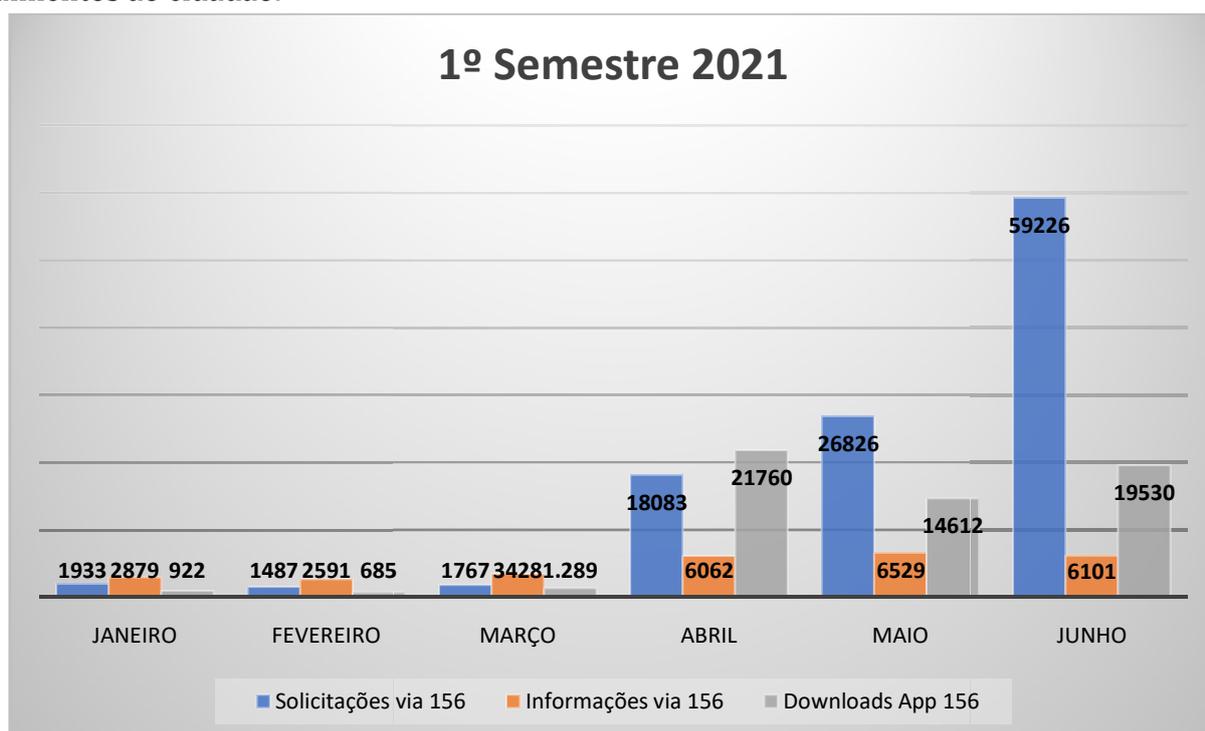
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia 31 de julho de 2021 temos o total de **97.260** downloads realizados.

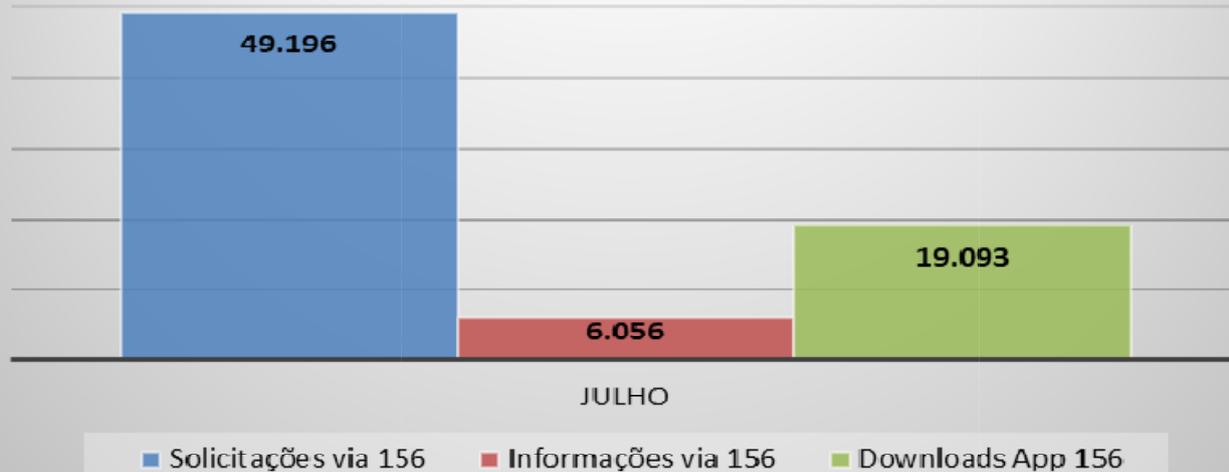
Mês/Ano	Apple	Android
total de 2019	238	2274
total de 2020	914	15943
jan/21	80	842
fev/21	56	629
mar/21	134	1155
abr/21	1.862	19898
mai/21	1404	13208
jun/21	711	18819
jul/21	2419	16674
97260	7818	89442
100%	8%	92%

RESULTADOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELA CENTRAL 156

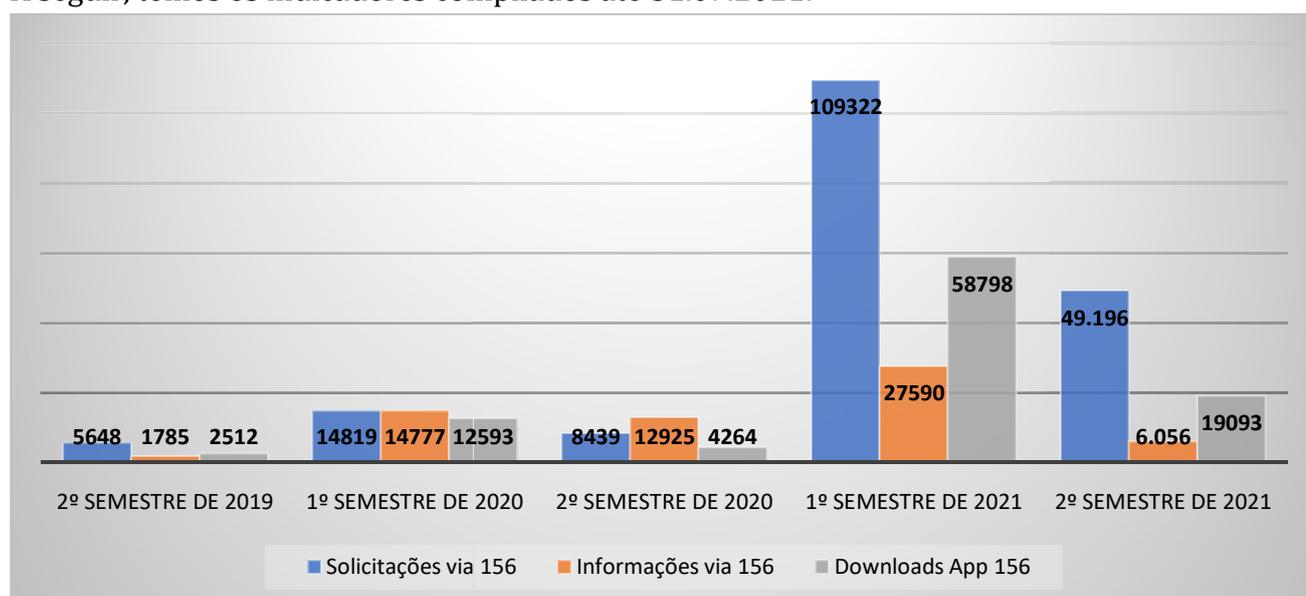
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01 a 31/07/2021**, com o total geral de **138.309** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



2º Semestre 2021



A seguir, temos os indicadores compilados até 31.07.2021:



49.196
Solicitações julho

Protocolos de solicitações gerados via 156 no mês 31 de julho de 21

78%
Satisfação dos Serviços

Avaliação da satisfação dos cidadãos serviços da Prefeitura até 31 julho 21

96%
Satisfação 156

Avaliação da satisfação dos cidadãos com o atendimento do 156 até 31 julho 21

187.515
Solicitações - Total

protocolos de solicitações gerados via 156 até 31 de julho de 2021

124.102 (66,18%)
Solicitações Concluídas

protocolos concluídos via 156 até 31 de julho de 2021.

64.401
Pedidos de Informação

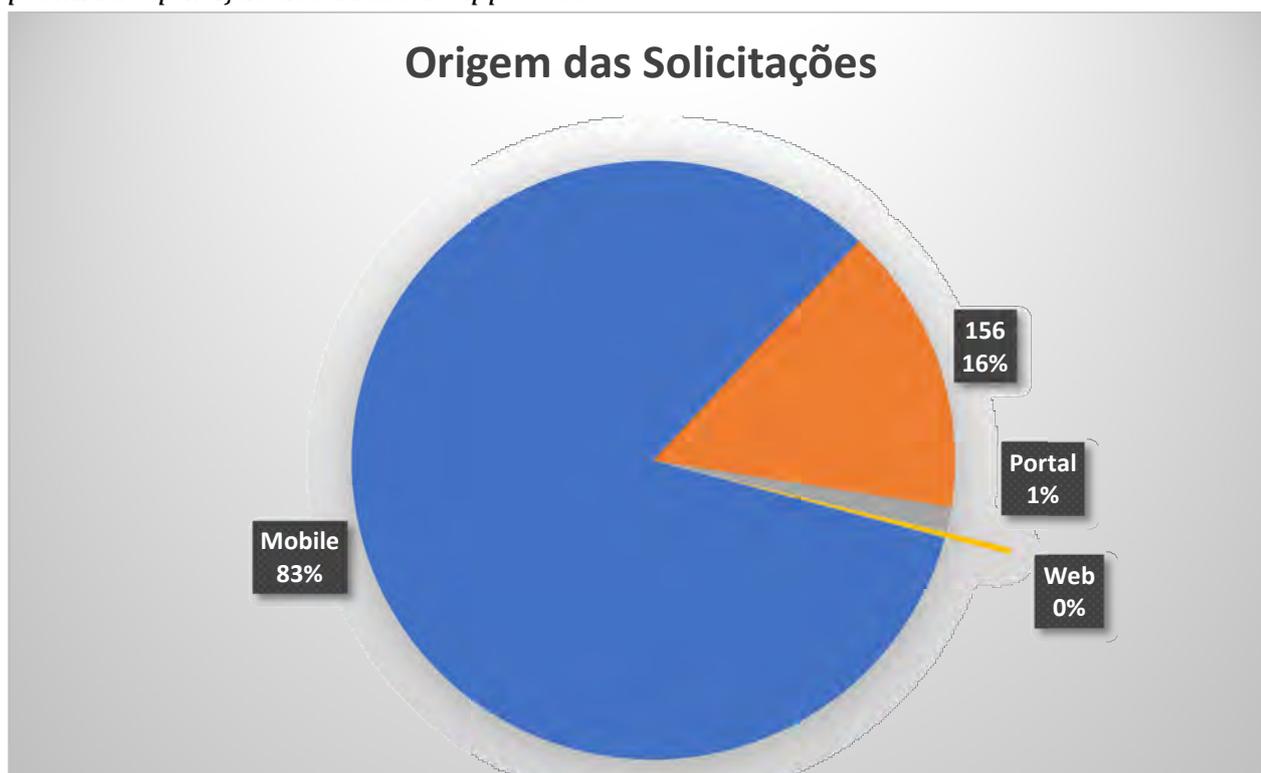
Total de Informações prestadas aos cidadãos via 156 até 31 de julho de 21

Conforme relatado no período anterior, até 30/06/2021 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 23 %** do total dos protocolos, e para este período (até 31/07/2021), o indicador reduziu em 16% em maio, registrando **7 %** das demandas fora do prazo.

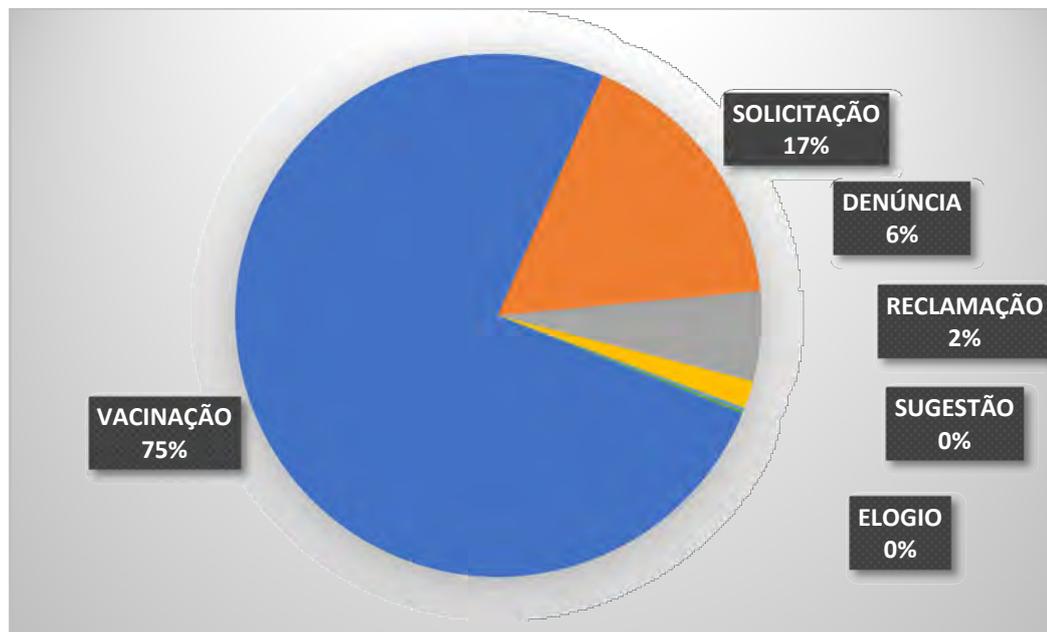


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 82,8% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba.

*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 vacinação, seguidos de solicitações, denúncias e reclamações.



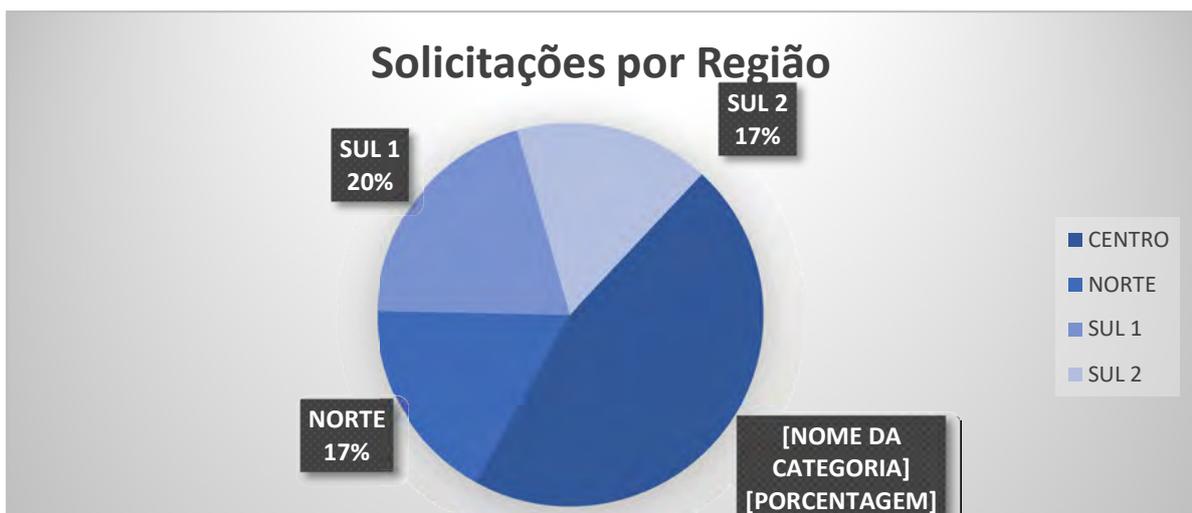
De um total de 187.515 protocolos criados, 76,18% pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando 145.842 da demanda total com relação ao agendamento da vacina da Covid-19.



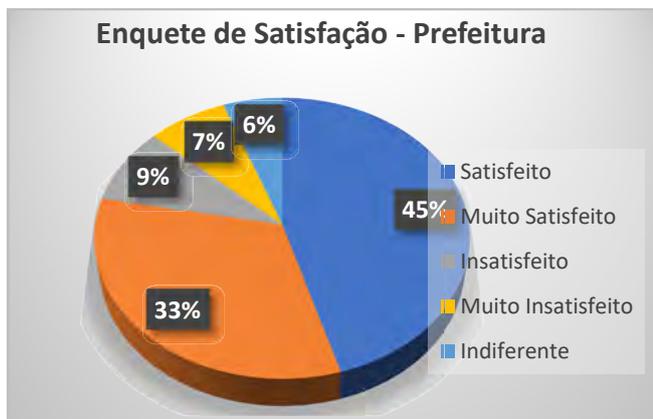
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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 78,0% **satisfeito** e **muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **96%** estão **satisfeitos**.



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até 31.06.2021 foram registrados 64.401 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 16 de pedidos de informações por serviço mapeado:



PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No mês de Julho foram registrados 3 pedidos ao Serviço de Informação ao Cidadão. Os pedidos foram encaminhados para as secretárias de destino e estão com os seguintes status..

Solicitações por Macro Status

