

# RELATÓRIO

Agosto 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 ouvidoriaum 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.

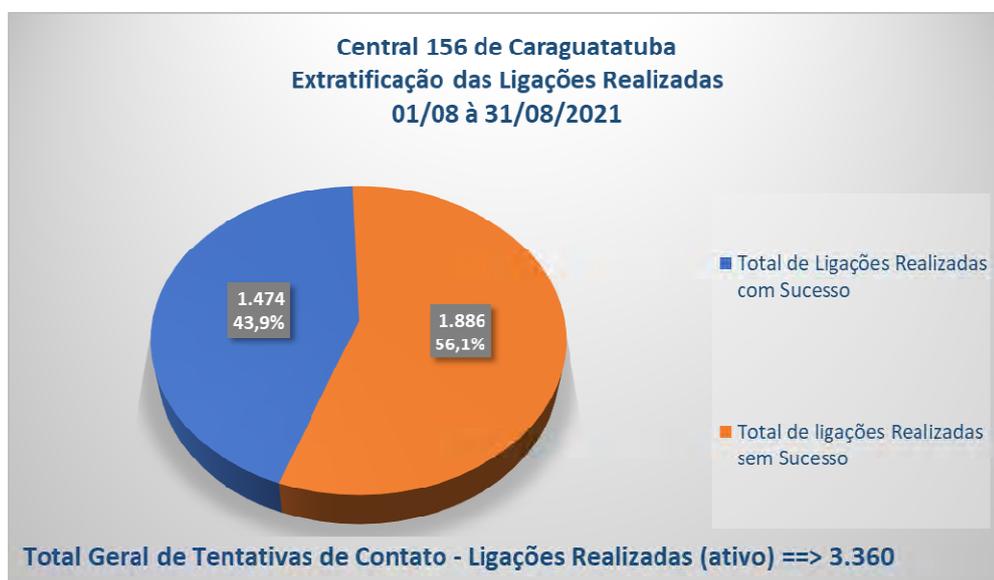
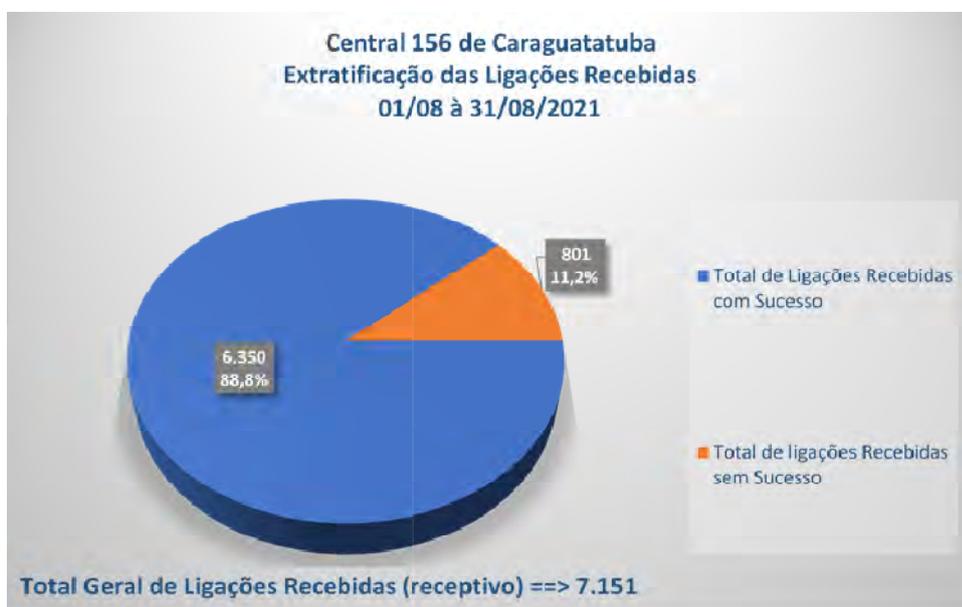
## OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

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

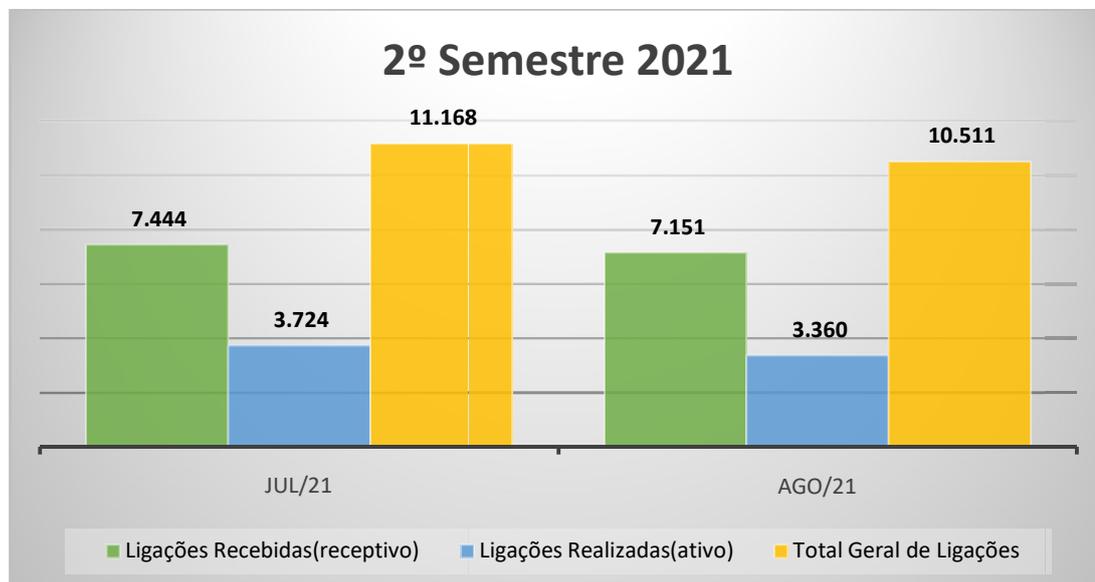
- › Mensagem na URA (unidade de resposta audível):
- › Foi mantida na URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

## 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 01/08 a 31/08/2021



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.



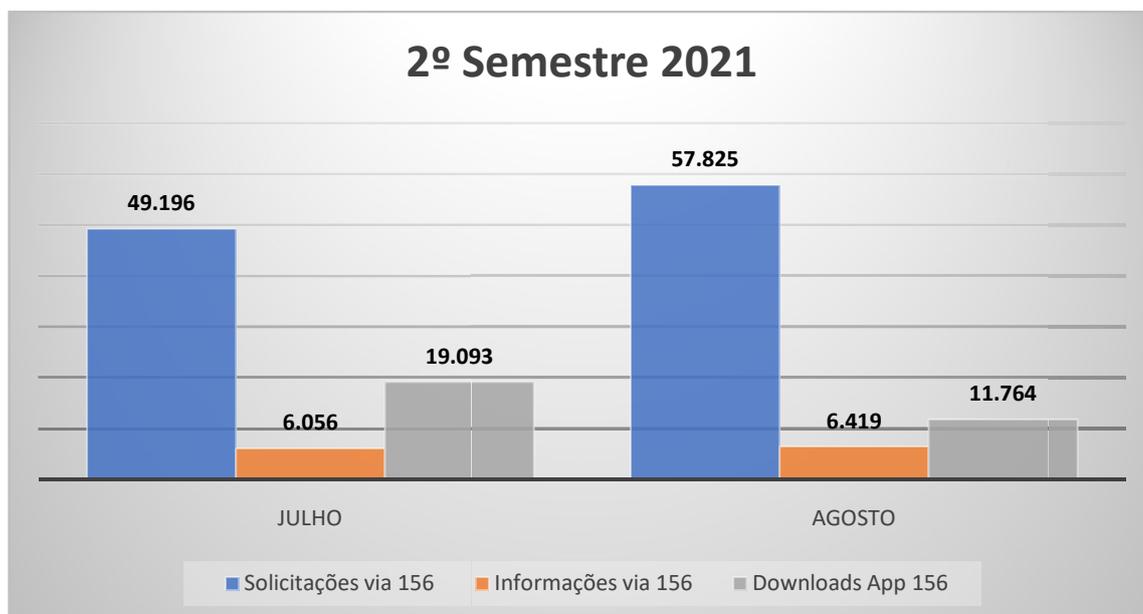
## DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia 31 de agosto de 2021 temos o total de **109.024** downloads realizados.

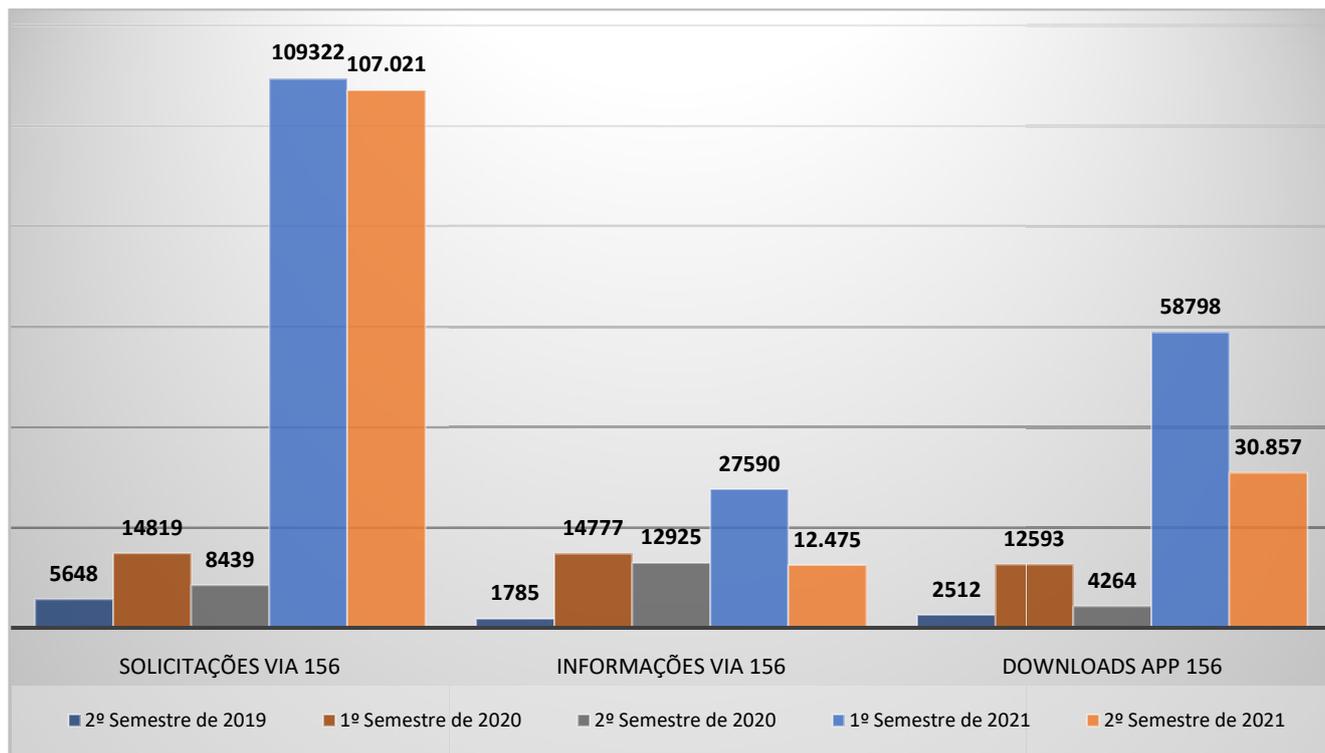
Mês/Ano	Apple	Android
total de 2019	238	2274
total de 2020	914	15943
janeiro-21	80	842
fevereiro-21	56	629
março-21	134	1155
abril-21	1.862	19898
maio-21	1404	13208
junho-21	711	18819
julho-21	2419	16674
agosto-21	1342	10422
<b>TOTAL</b>	<b>9160</b>	<b>99864</b>
100%	<b>8%</b>	<b>92%</b>

## RESULTADOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELA CENTRAL 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01 a 31/08/2021**, com o total geral de **138.309** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



A seguir, temos os indicadores compilados até 31.08.2021:



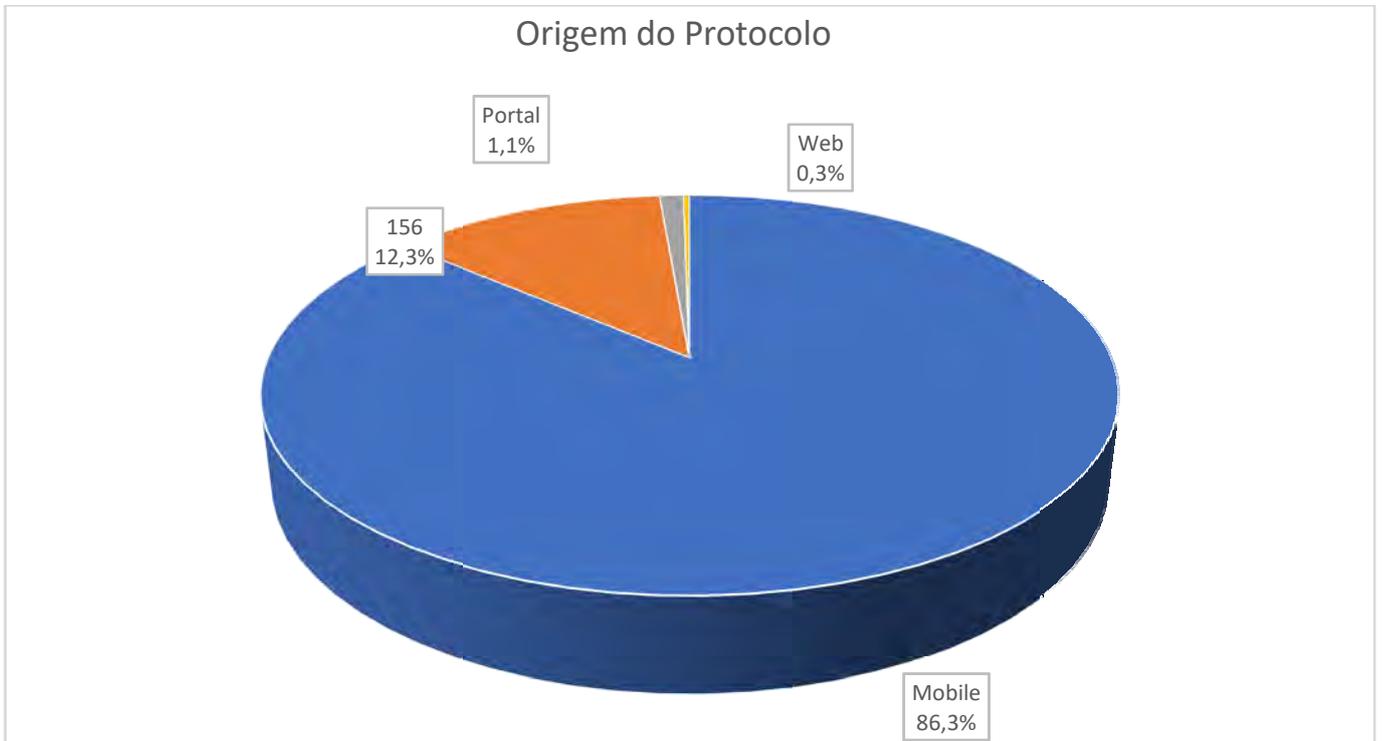
<p><b>57.826</b></p> <p><b>Protocolos de Agosto</b> gerados via 156 até 31/08/21</p>	<p><b>78%</b></p> <p><b>Satisfação dos Serviços</b> Protocolos gerados via 156 até 31/08/21</p>	<p><b>96%</b></p> <p><b>Satisfação Central 156</b> Protocolos gerados via 156 até 31/08/21</p>
<p><b>245343</b></p> <p><b>Solicitações - Total</b> Protocolos gerados via 156 até 31/08/21</p>	<p><b>167.895 (68%)</b></p> <p><b>Solicitações Concluídas</b> Protocolos gerados via 156 até 31/08/21</p>	<p><b>68.964</b></p> <p><b>Pedidos de Informação</b> Protocolos gerados via 156 até 31/08/21</p>

Conforme relatado no período anterior, até 31/07/2021 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 07%** do total dos protocolos, e para este período (até 31/08/2021), o indicador reduziu em 2% em agosto, registrando **05%** das demandas fora do prazo.

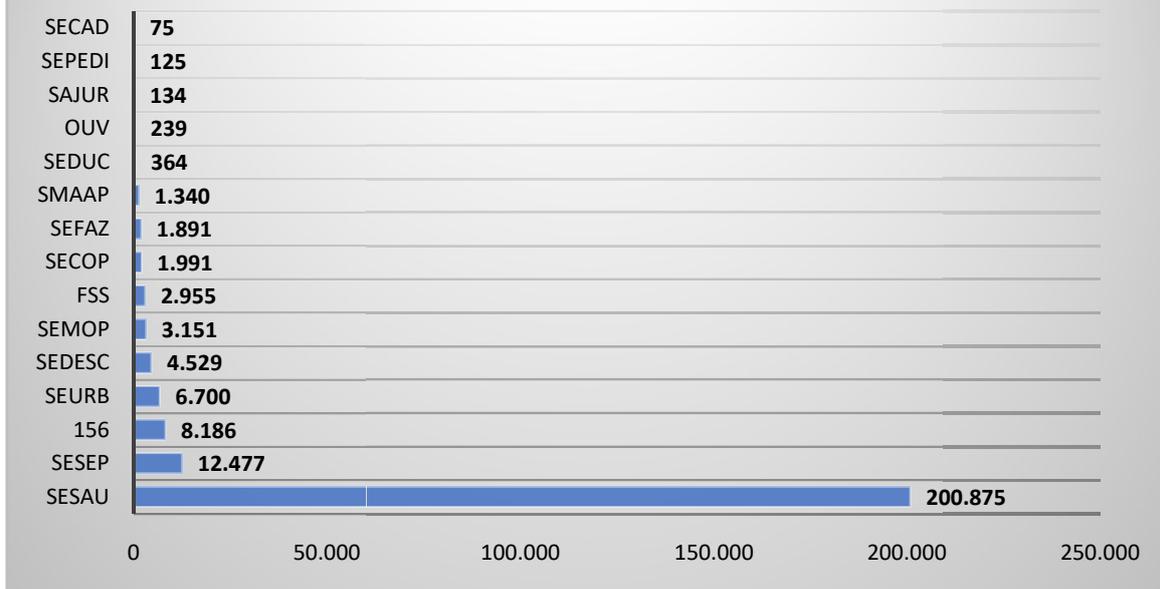


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 86,6% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba.

*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.*



## Solicitações por Órgão:

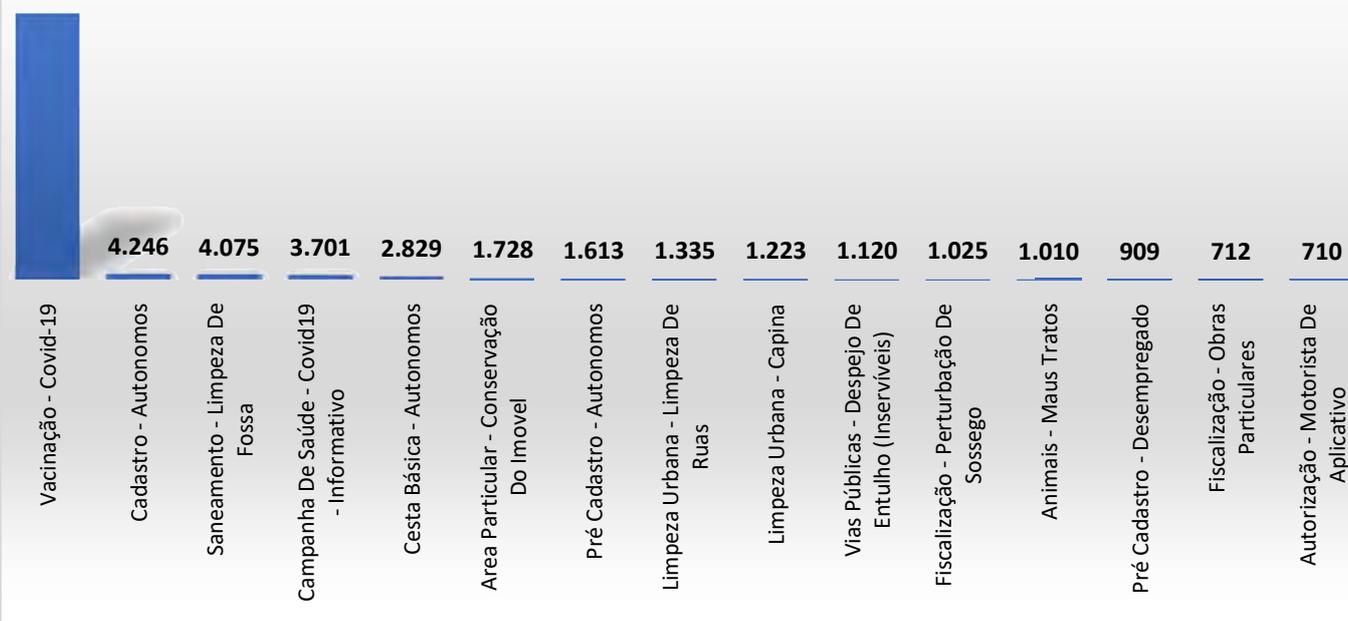


De um total de 245.343 protocolos, 80% pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, e destes 196.216 solicitações são os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

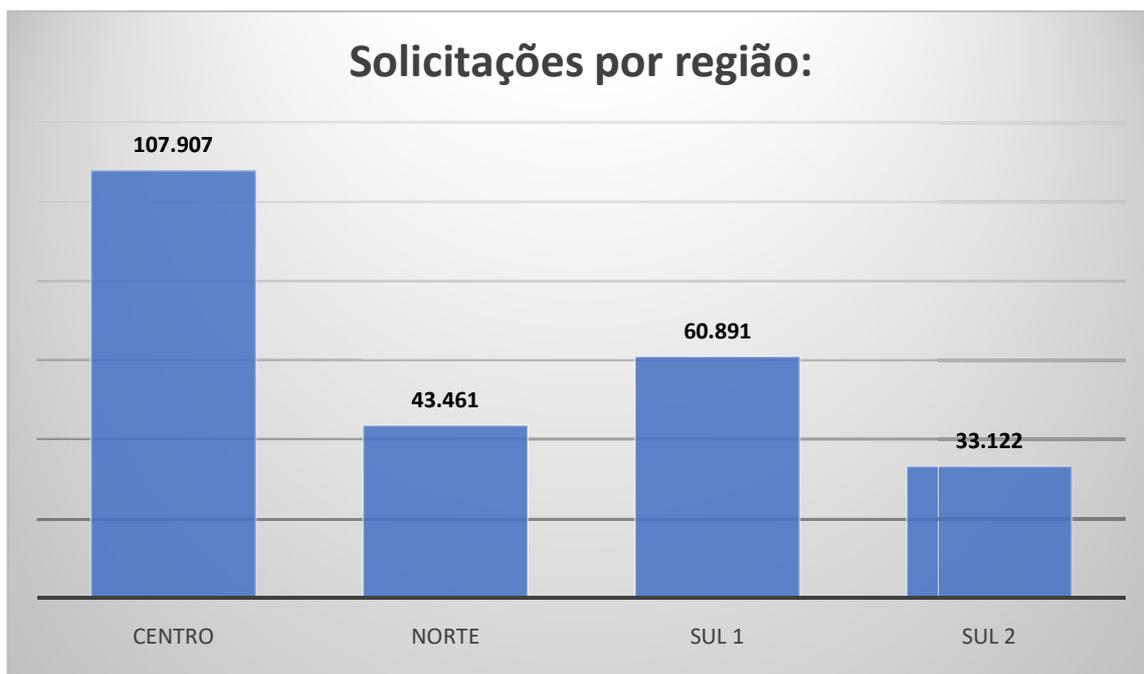
A seguir, apresenta-se a relação dos **15** serviços mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.

## Top 15 - Solicitações por Serviço

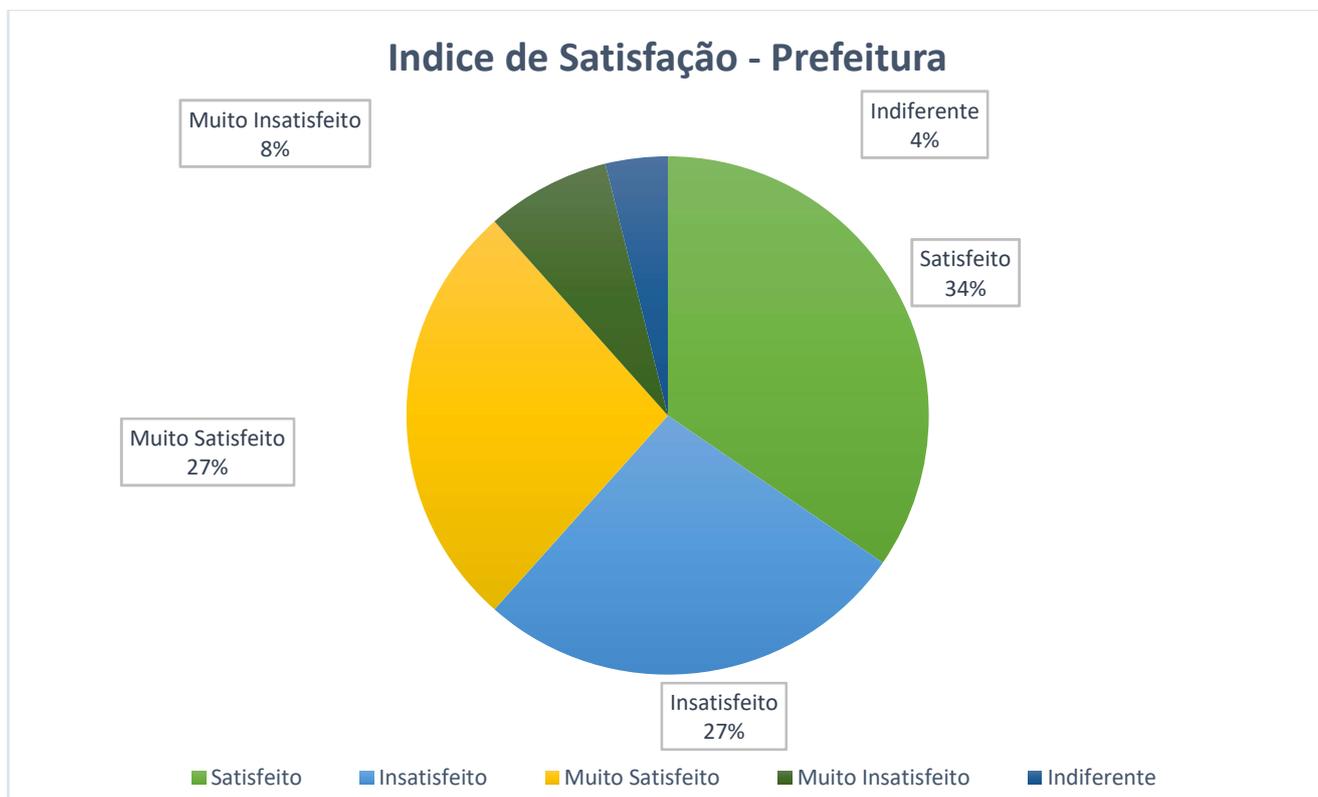
196.216



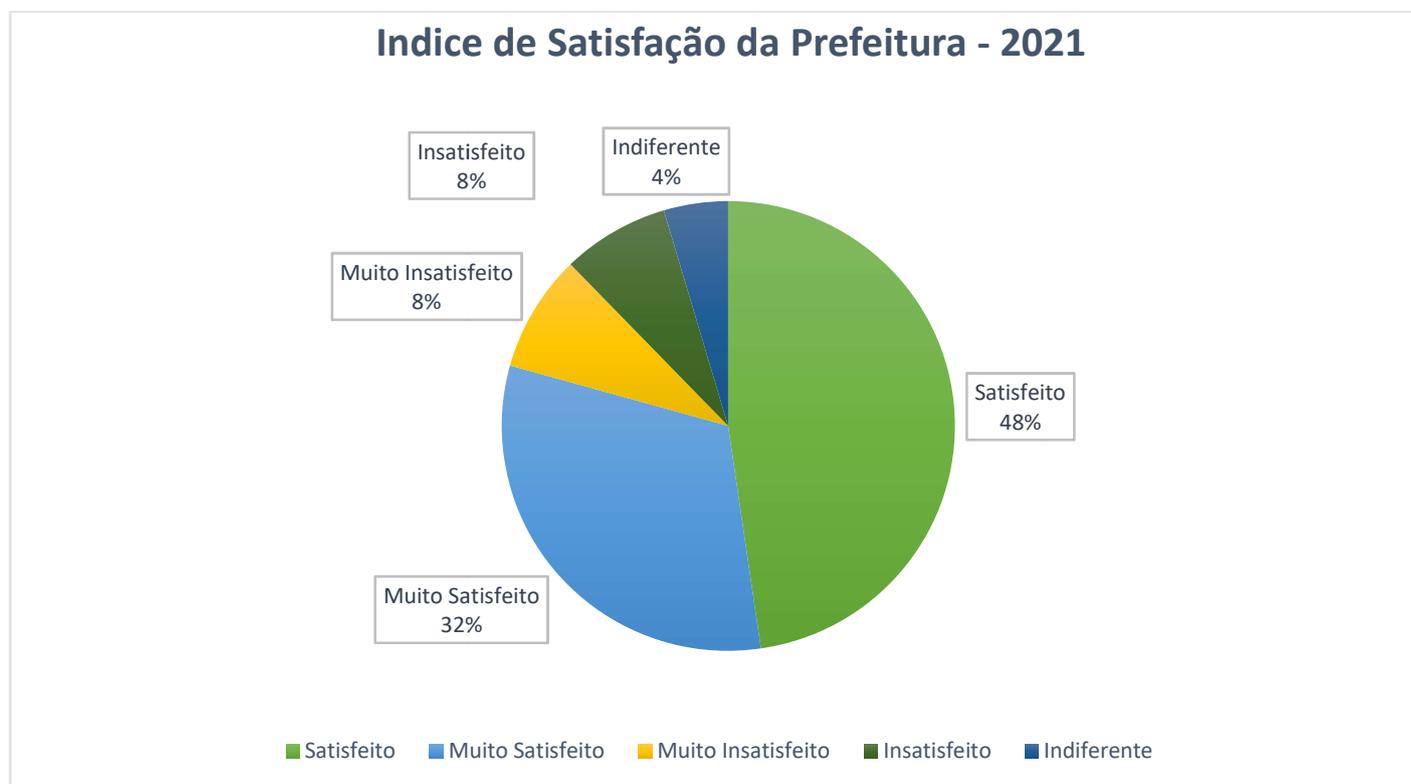
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em 61% **satisfeito** e **muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **96%** estão **satisfeitos**.



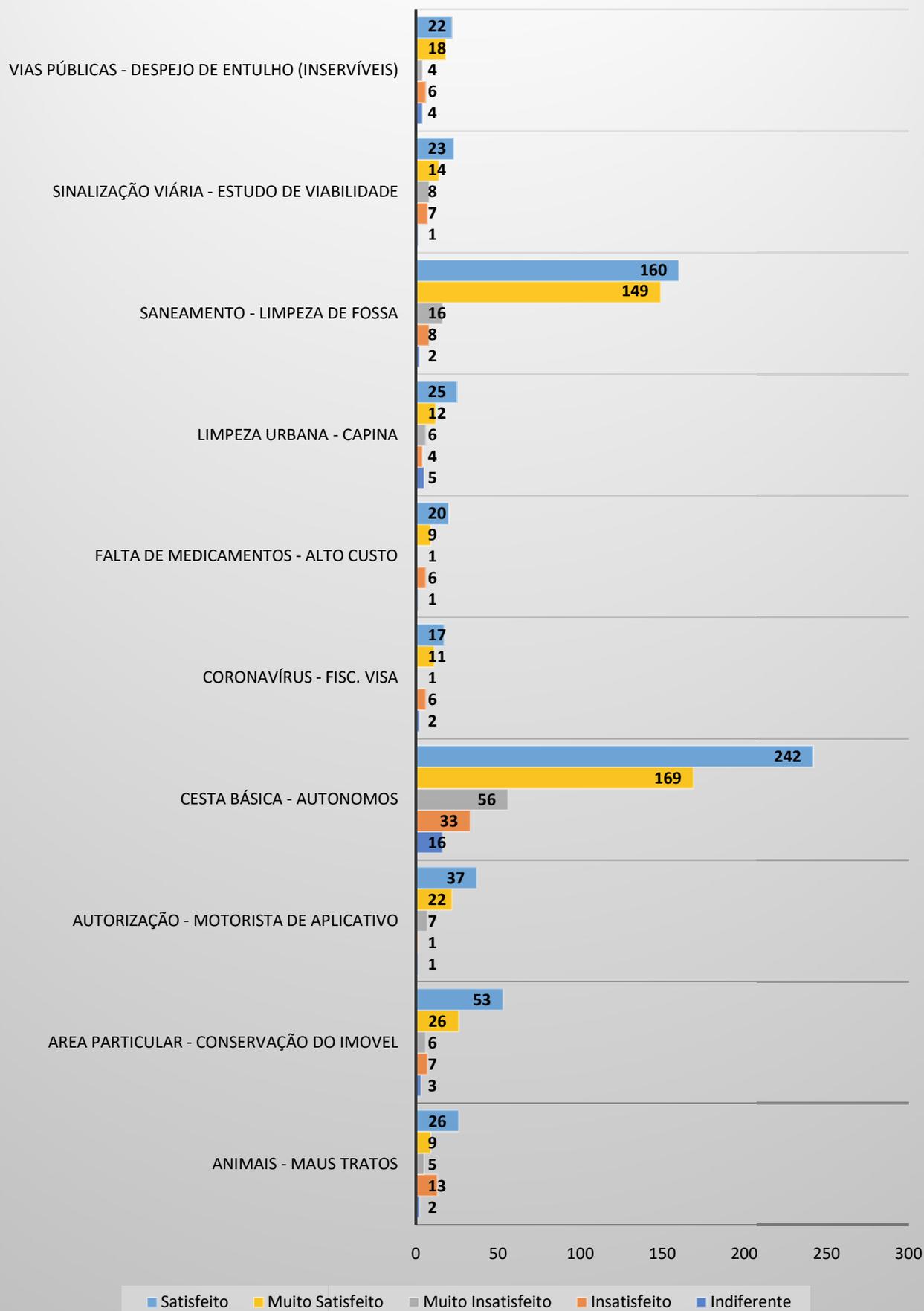
O grafico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão que optou por realizar a avaliação pode ter feito pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação do serviço como um todo, não apenas sobre a avaliação pessoal dele.



Esta avaliação refere-se apenas ao ano de 2021, até a presente data do relatório, sendo 31 de agosto do ano em questão.



## Top 10 dos serviços mais avaliados:



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

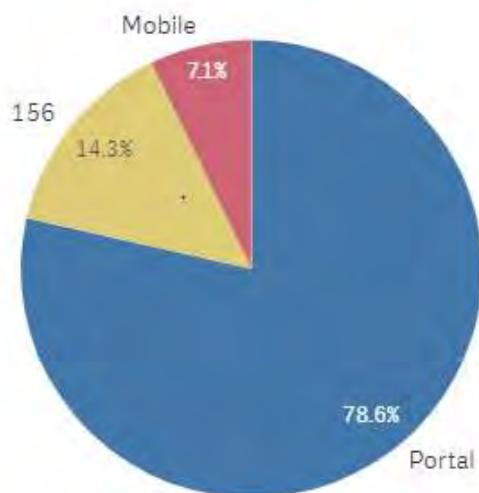
Até 31.08.2021 foram registrados 69.710 pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central, sem encaminhamento para as Secretarias. Abaixo, apresenta-se o TOP 16 de pedidos de informações por serviço mapeado:



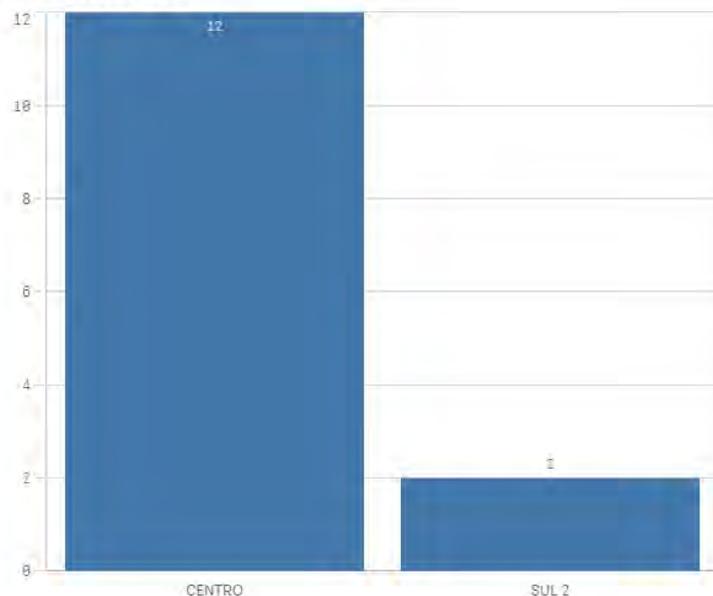
## PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No mês de Julho foram registrados 14 pedidos ao Serviço de Informação ao Cidadão.

Solicitações por Origem



Solicitações por Região



Os pedidos foram encaminhados para as secretárias de destino e estão com os seguintes status..

### Solicitações por Status

