

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Neste período, no dia 15 de setembro de 2021, a Central retornou para o atendimento:

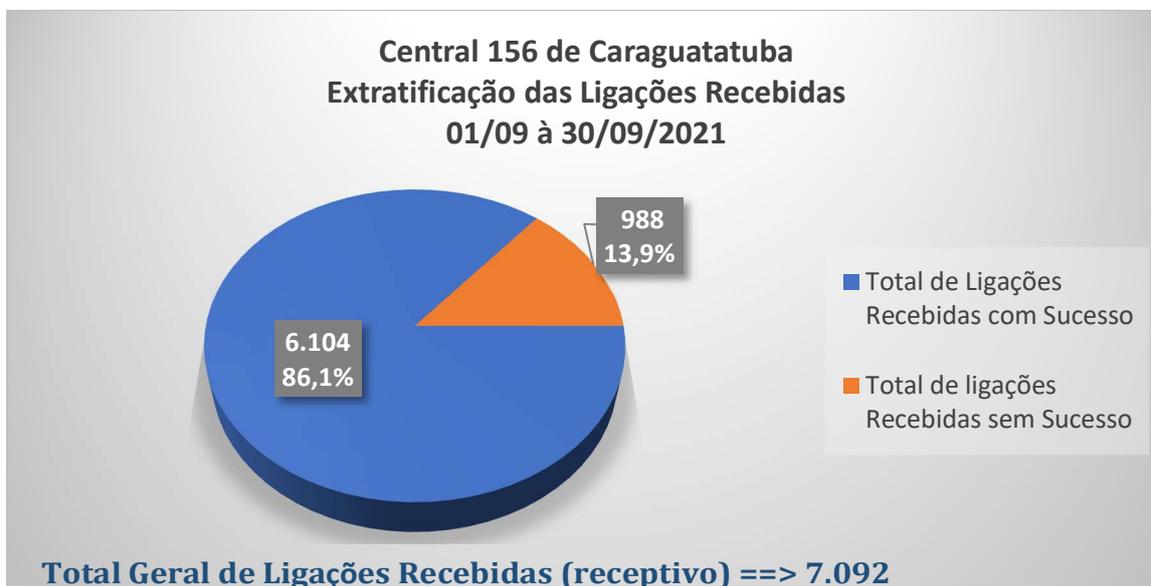
- Segunda à sexta-feira: 08h00 às 20h00.
- Sábados: 09h00 às 14h00.

> **Mensagem na URA (unidade de resposta audível):**

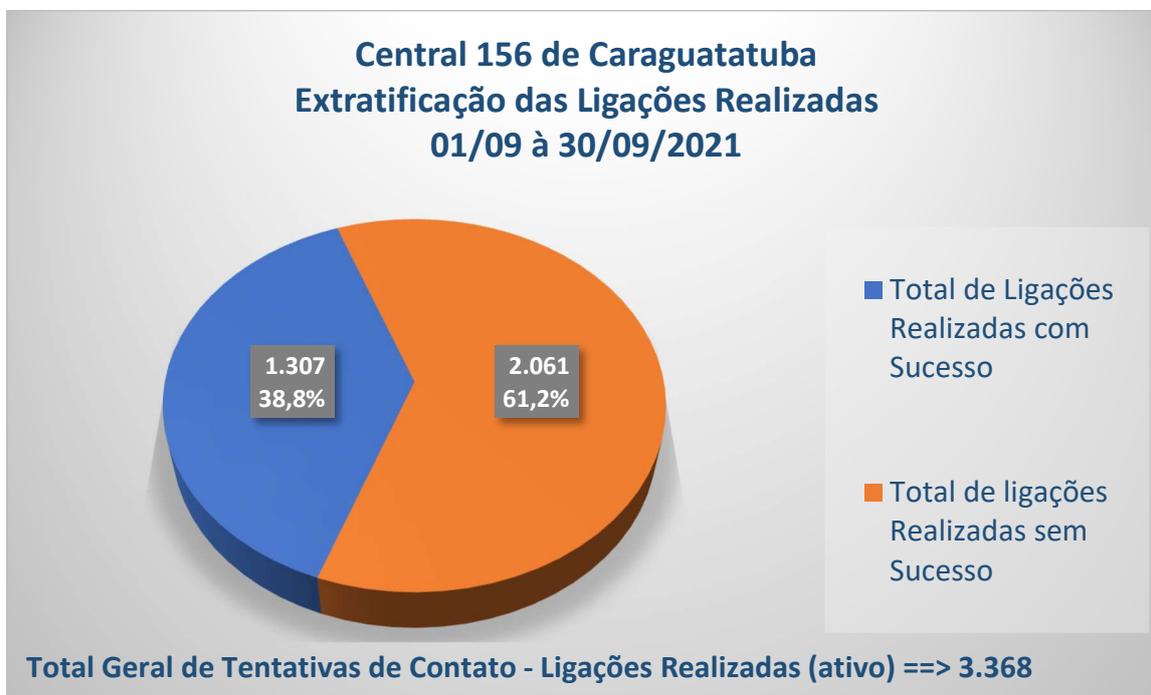
Foi mantida na URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

RELATÓRIO DE TELEFONIA

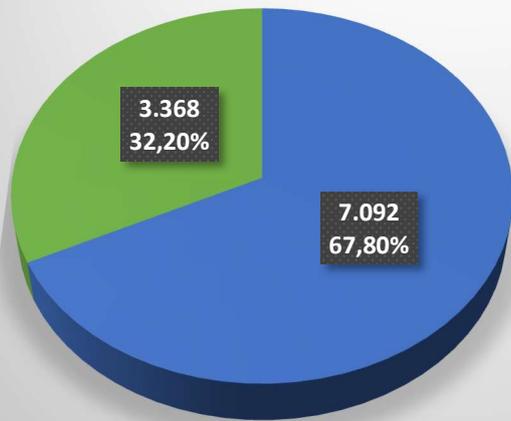
A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de 01/09 a 30/09/2021.



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.



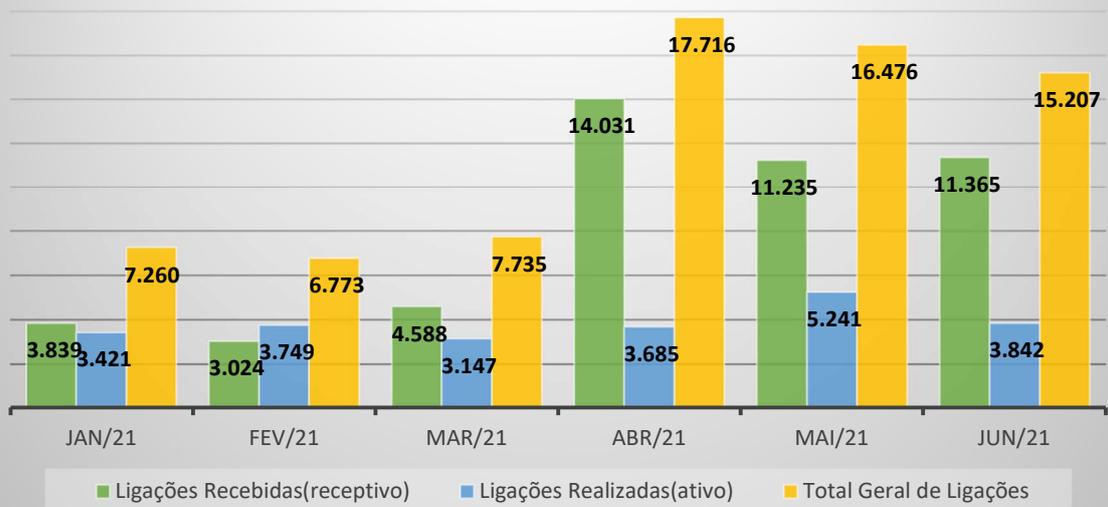
Central 156 de Caraguatatuba
Total Geral de Ligações - 01/09 à 30/09/2021



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

Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 10.460

1º Semestre 2021



2º Semestre 2021



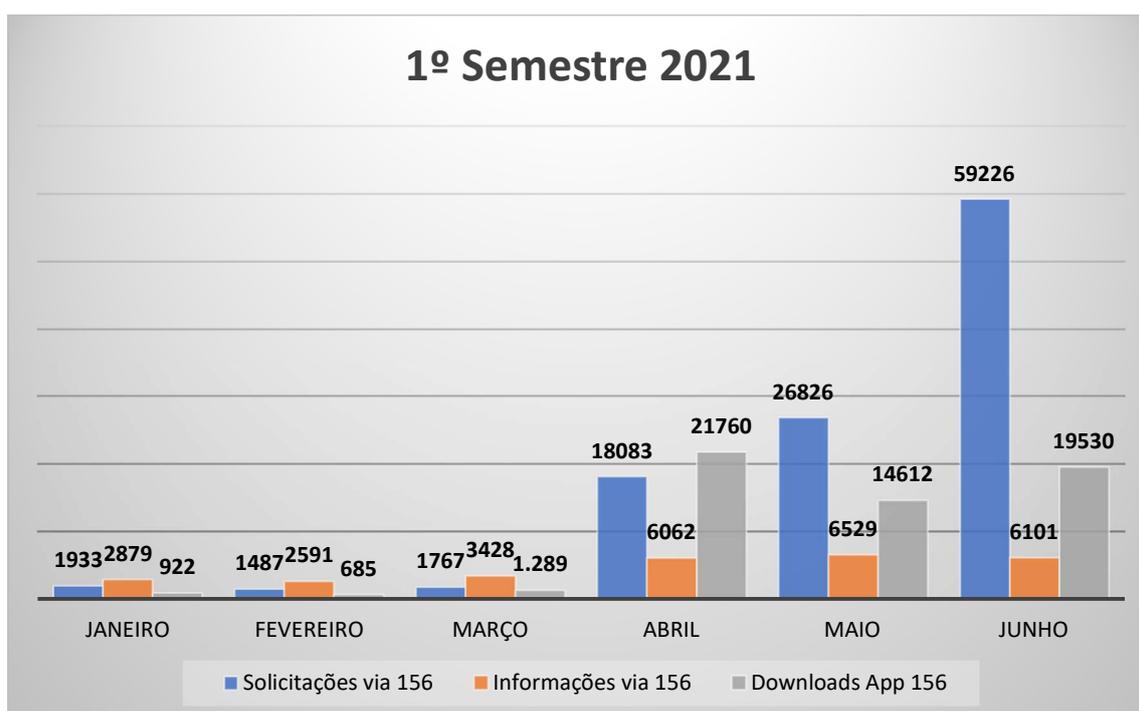
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia **30 de setembro** de 2021 temos o total de **114.039** downloads realizados.

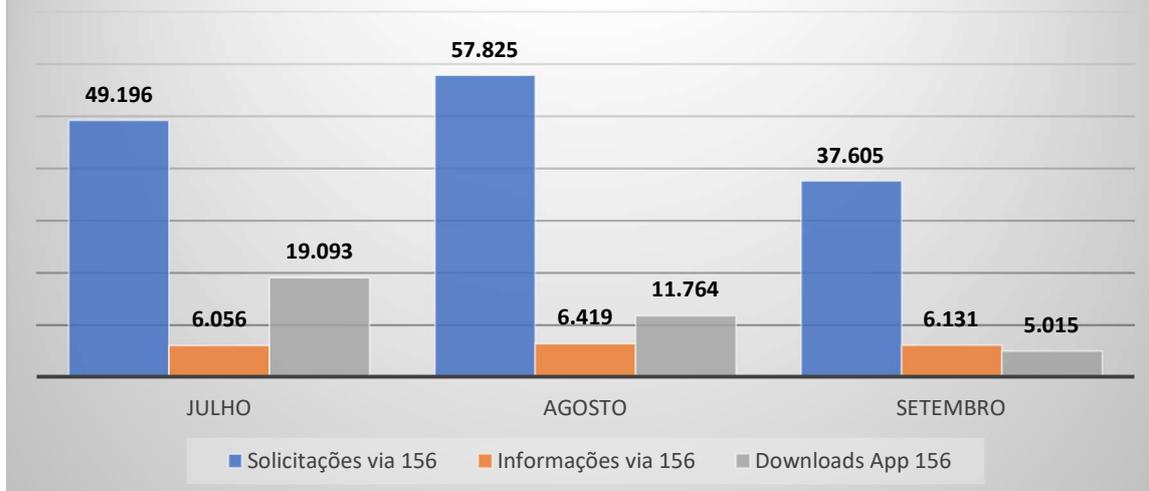
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2274
Total de 2020	914	15943
Janeiro/2021	80	842
Fevereiro/2021	56	629
Março/2021	134	1155
Abril/2021	1.862	19898
Maior/2021	1404	13208
Junho/2021	711	18819
Julho/2021	2419	16674
Agosto/21	1342	10422
Setembro/21	283	4732
SUB TOTAL	9443	104596
TOTAL	114039	

RESULTADOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELA CENTRAL 156

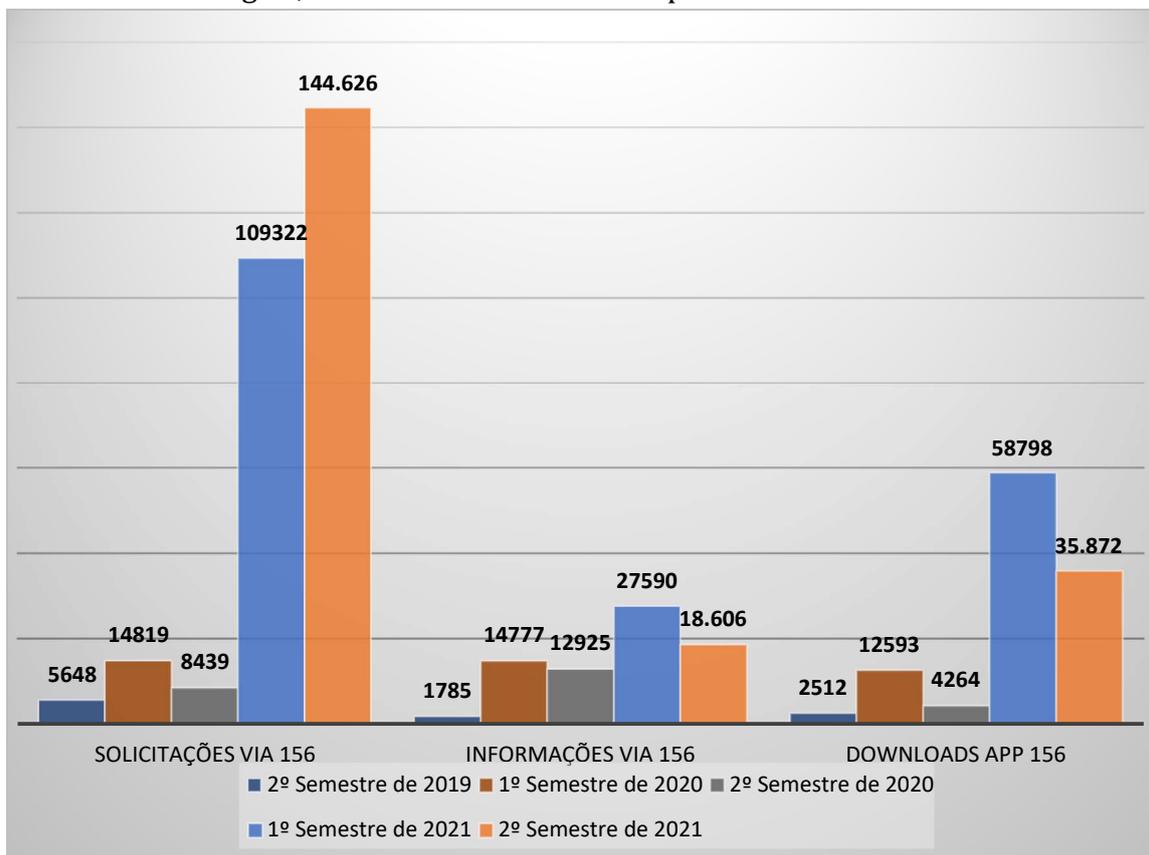
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01 a 30/09/2021**, com o total geral de **37.605** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



2º Semestre 2021



A seguir, temos os indicadores compilados até 30.09.2021:



37.605 Protocolos de Setembro gerados via 156 até 30/09/21	71% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 30/09/21	96% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 30/09/21
282948 Solicitações - Total Protocolos gerados via 156 até 30/09/21	198.640 (84%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 30/09/21	75.841 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 30/09/21

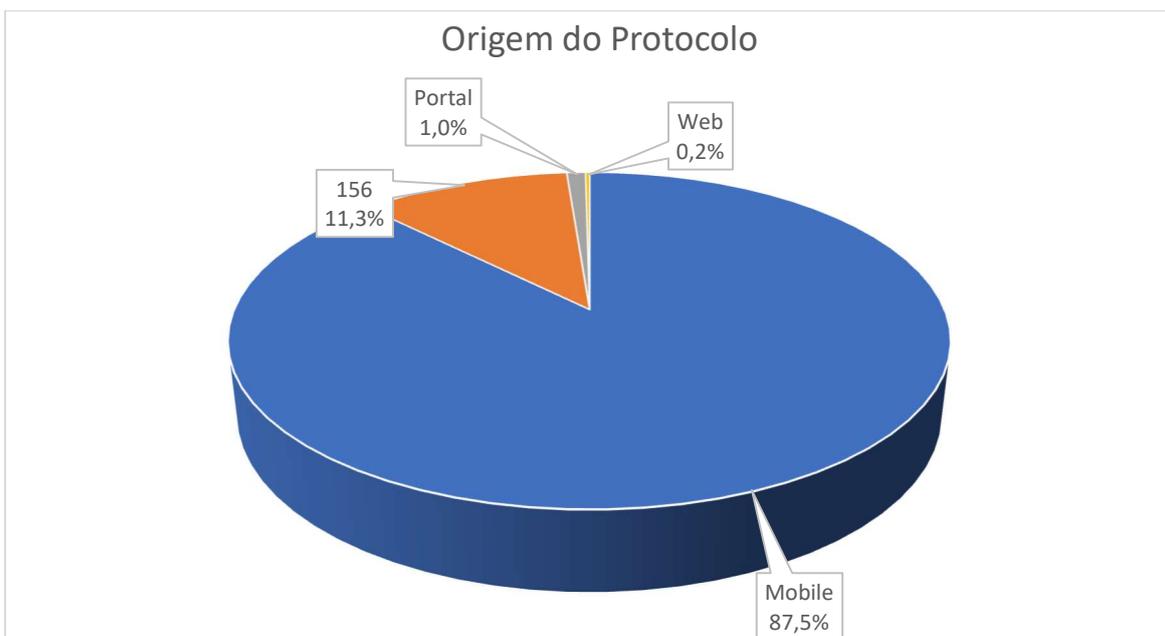
Conforme relatado no período anterior, até 31/08/2021 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 05%** do total dos protocolos, e para este período (até 30/09/2021), o indicador aumentou em 1% em setembro, registrando **06%** das demandas fora do prazo.



Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 87,5% 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.



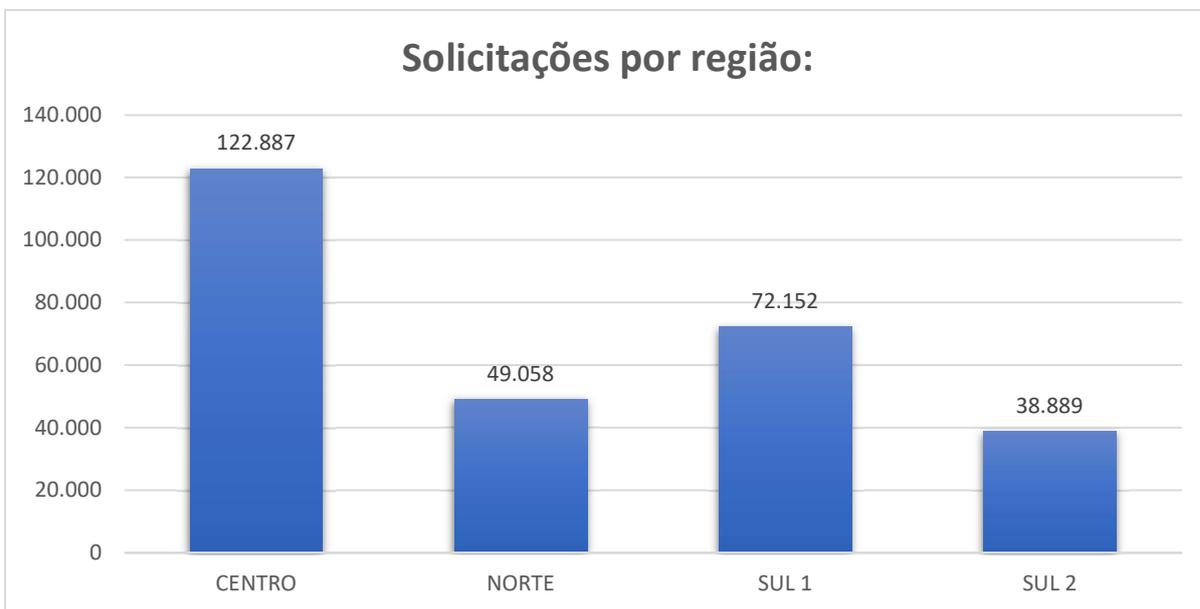
De um total de 282.948 protocolos criados, 82,9% pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando 229.999 da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.



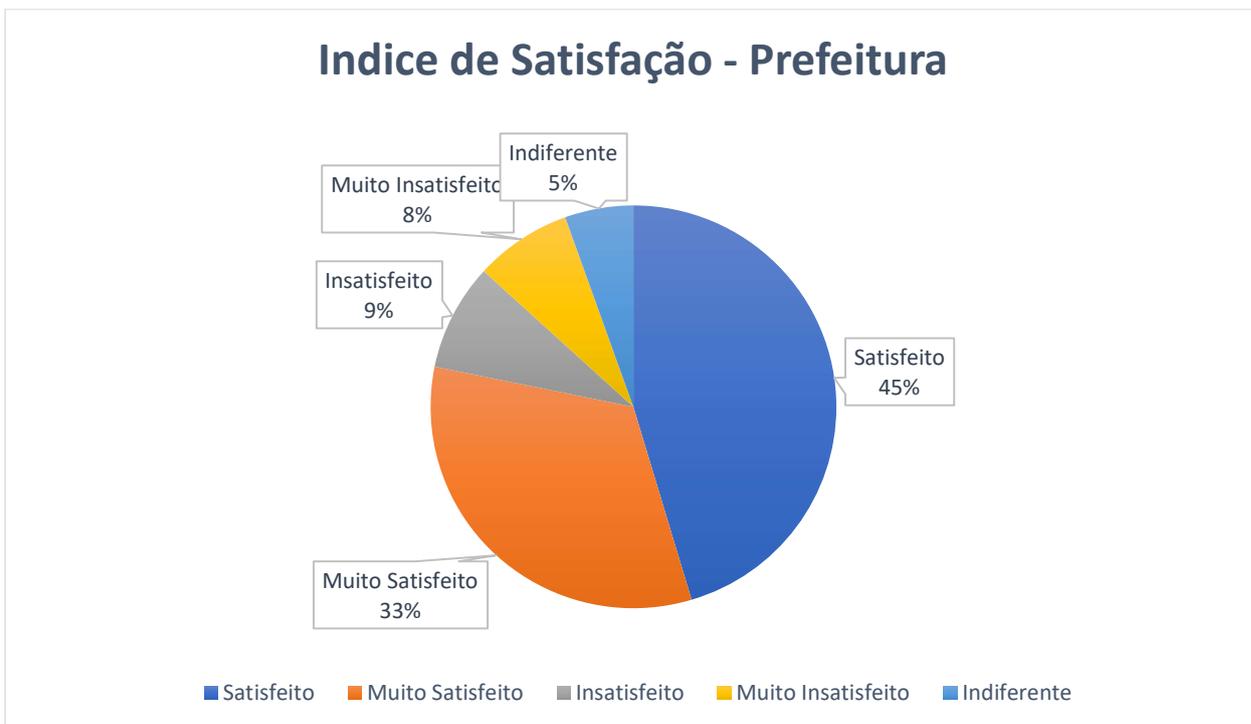
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



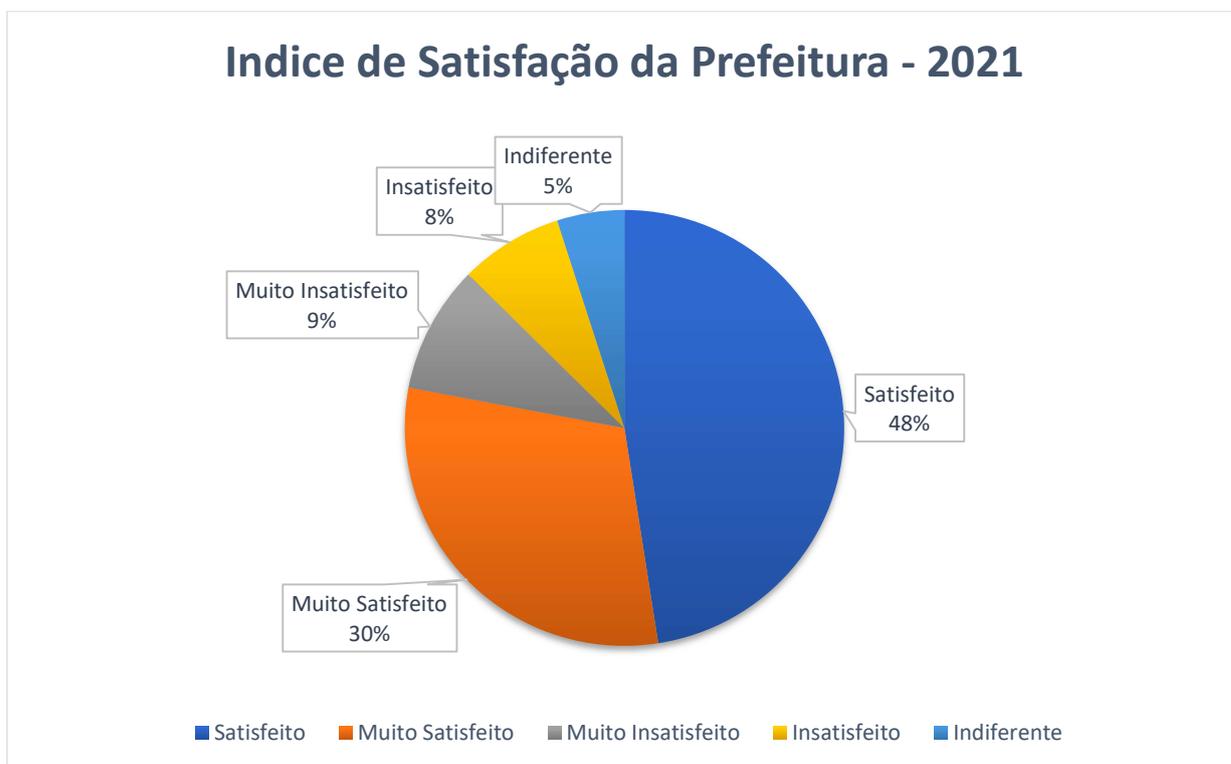
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



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%** estão **satisfeitos**.

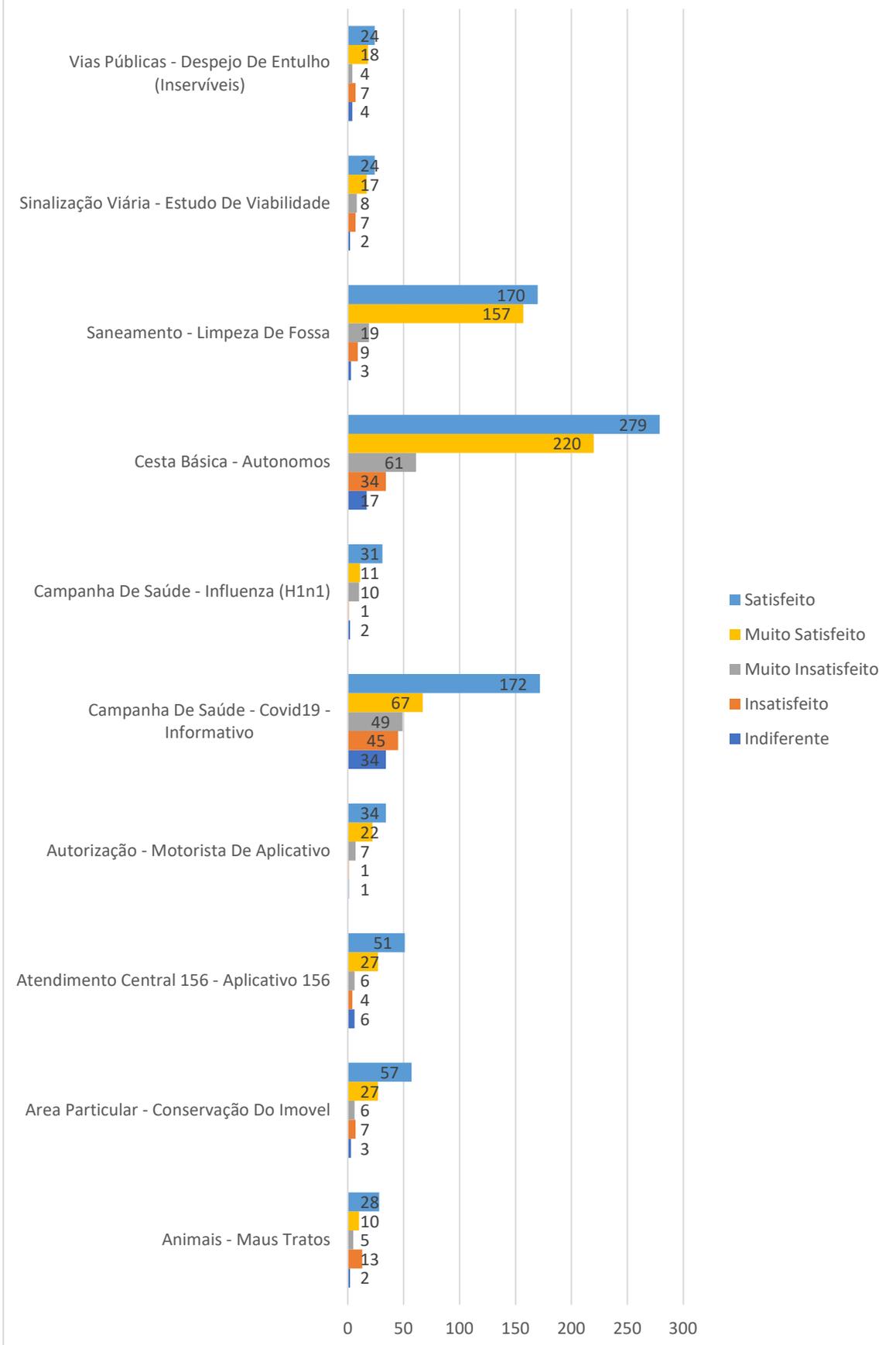


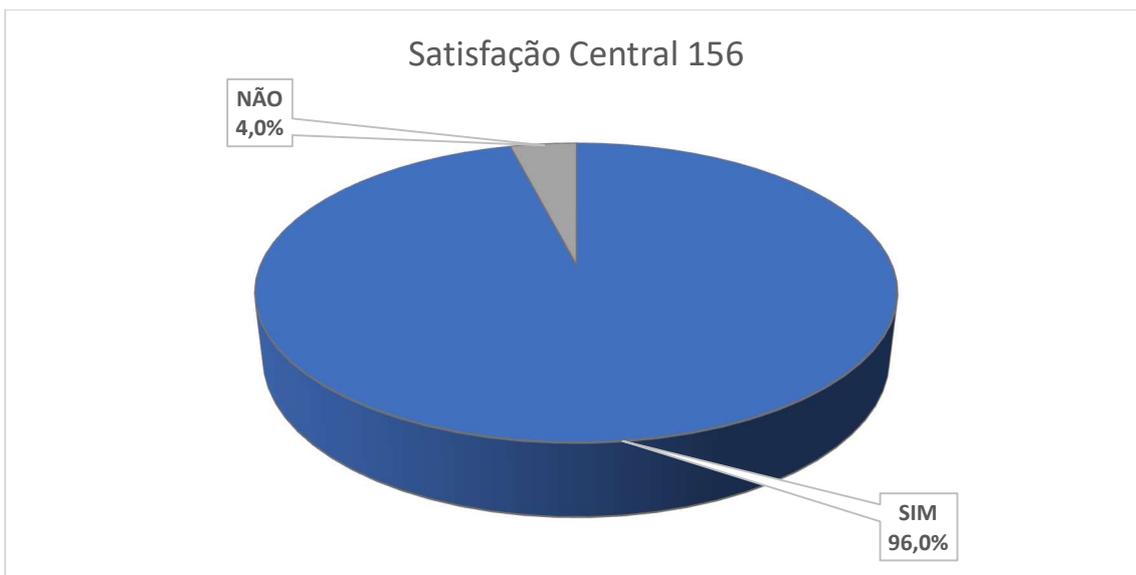
O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão que optou por realizar a avaliação pode ter feito pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação 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 30 de setembro do ano em questão.

Top 10 dos serviços mais avaliados 2021:

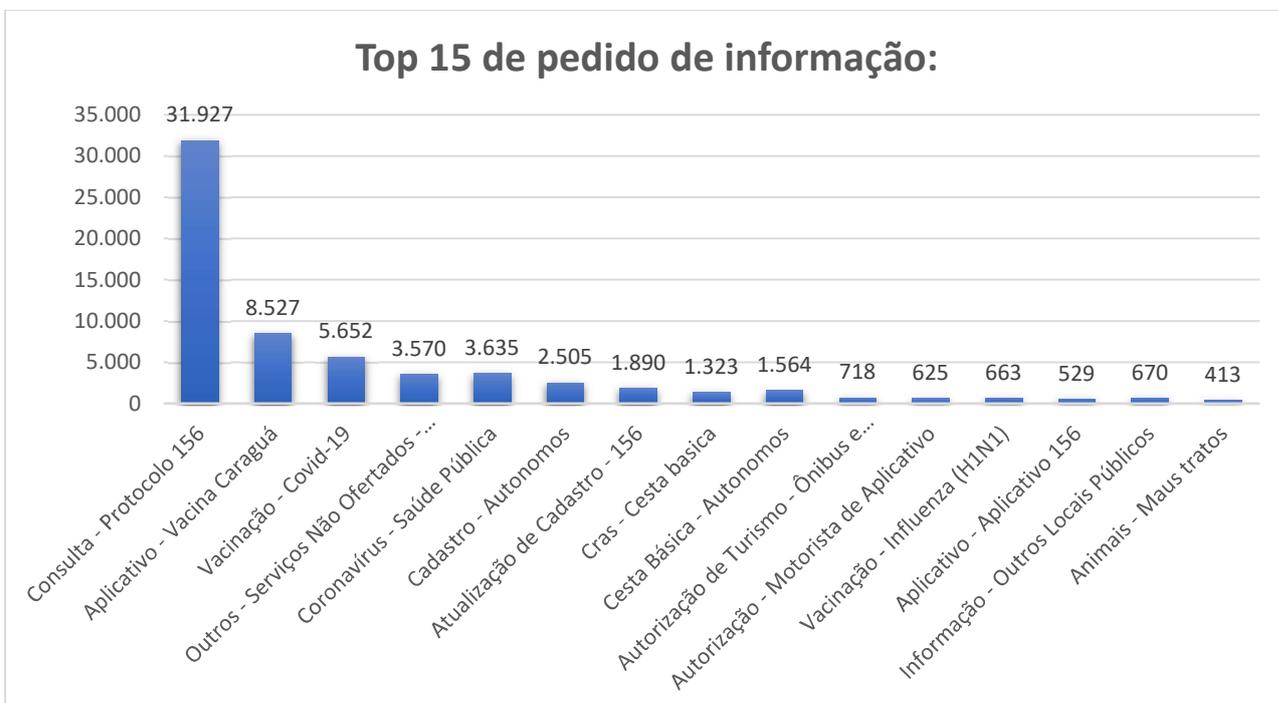




PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

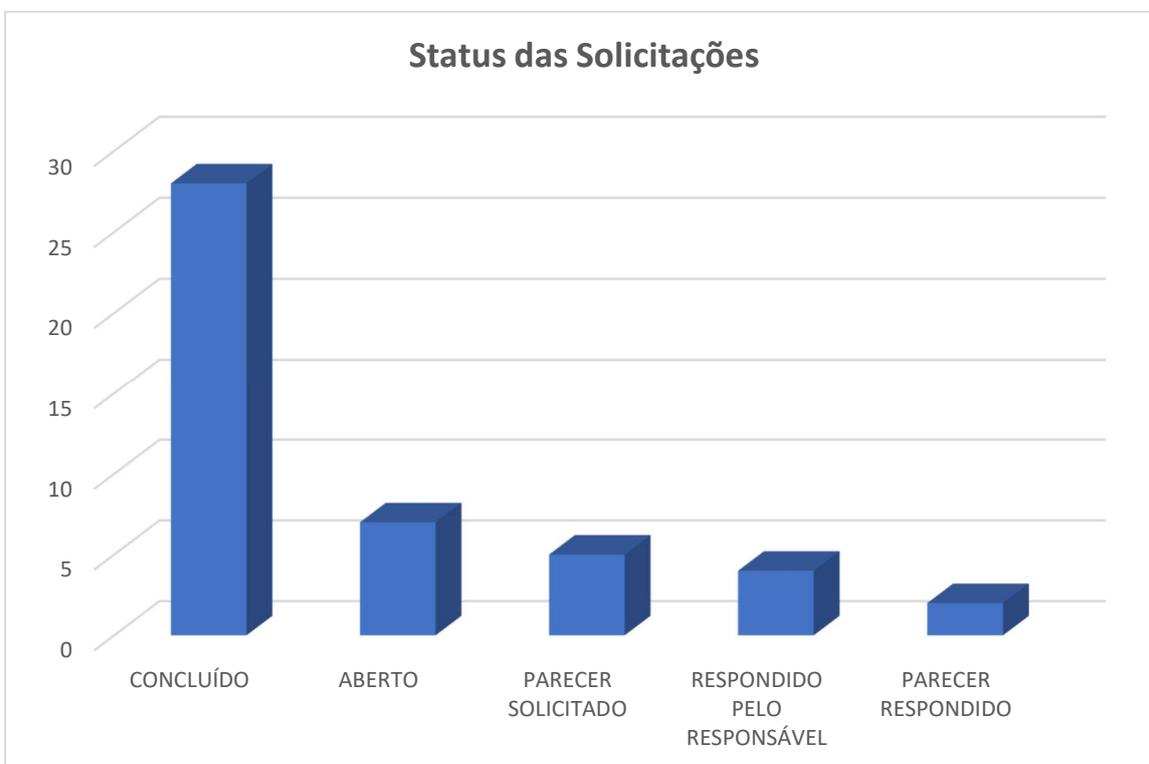
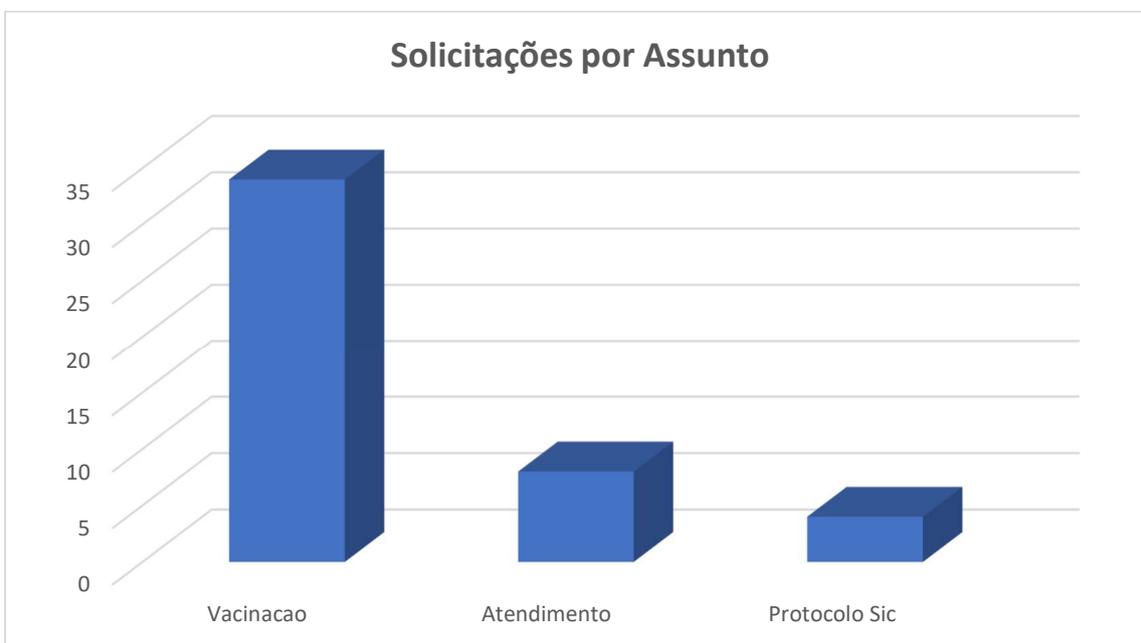
Até **30/09/2021** foram registrados **75.841** pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central, sem encaminhamento para as Secretarias.

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



OUVIDORIA

No mês de setembro foram registrados 46 atendimentos, os quais 4 foram Serviço de Informação ao Cidadão.



PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Os protocolos SIC se encontram com o seguinte status

