

RELATÓRIO

NOVEMBRO/21

**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, 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.

PROJETO

Com a crescente demanda por serviços públicos de qualidade e que atinjam as expectativas dos munícipes e visitantes de Caraguatatuba, a Prefeitura contratou empresa especializada para a implantação, manutenção e gestão de central de relacionamento no modelo 156 com processos, métodos e tecnologias a fim de criar um ambiente integrado de gerenciamento e gestão de solicitações de serviços para todas as entidades da Prefeitura ou que com ela se relaciona.

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento:

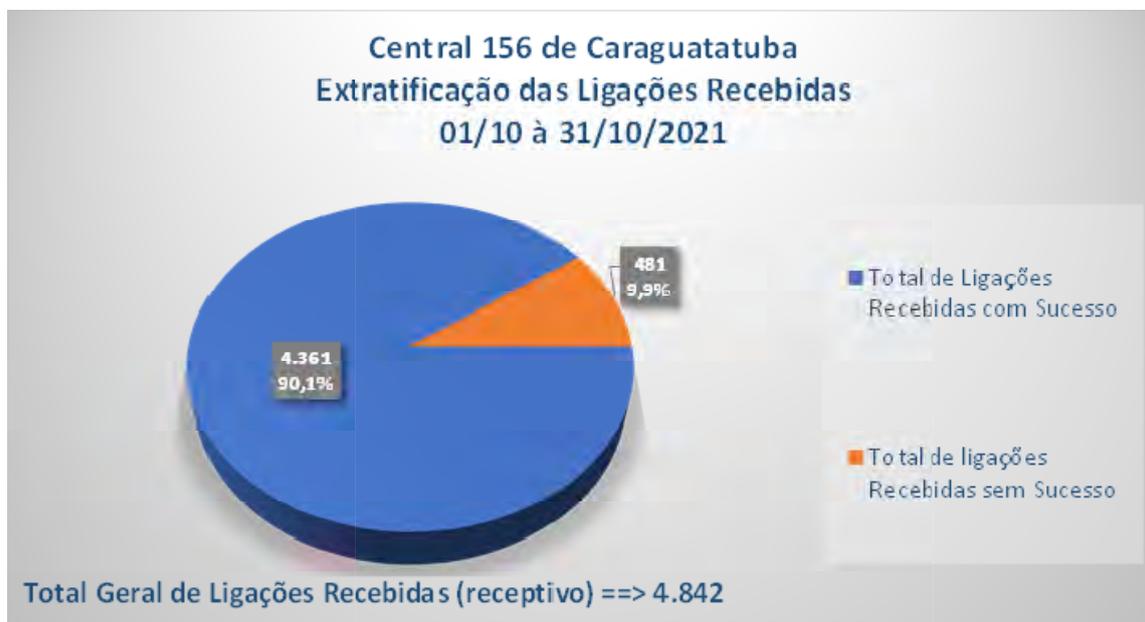
- Segunda à sexta-feira: **08h00 às 20h00.**
- Sábados: **09h00 às 15h00.**
- Domingos: não há expediente.

> 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

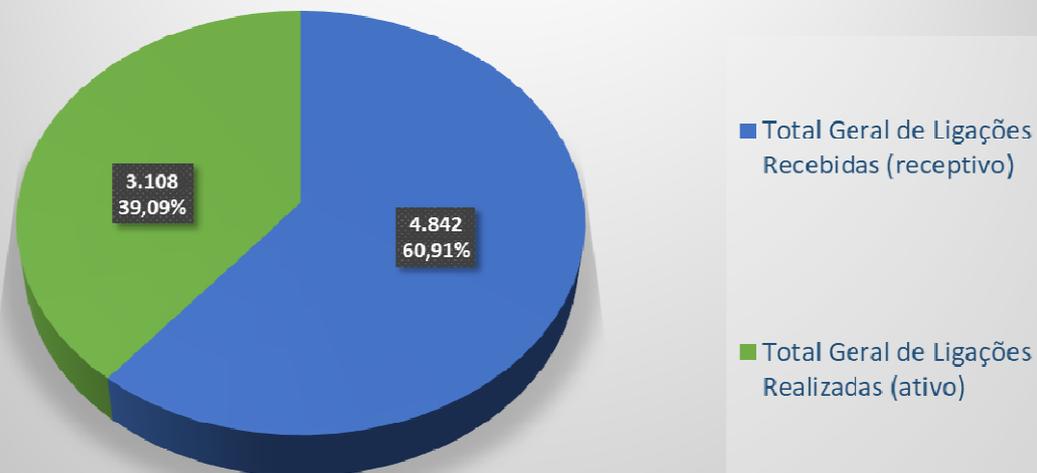
A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de 01/10 a 31/10/2021.



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 - 01/10 à 31/10/2021



Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 7.950

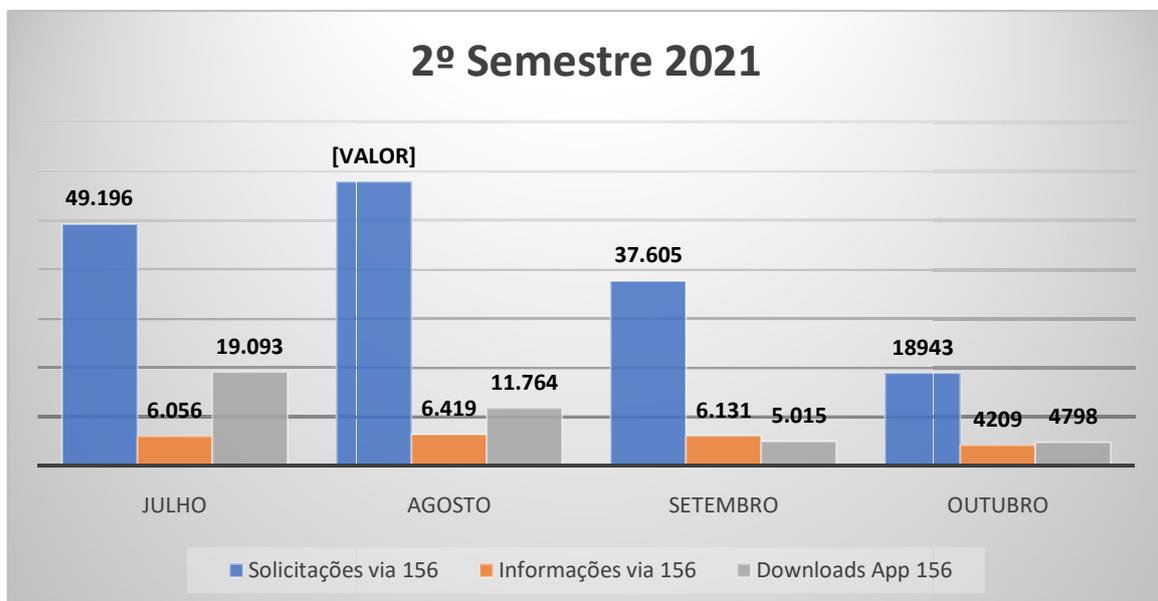
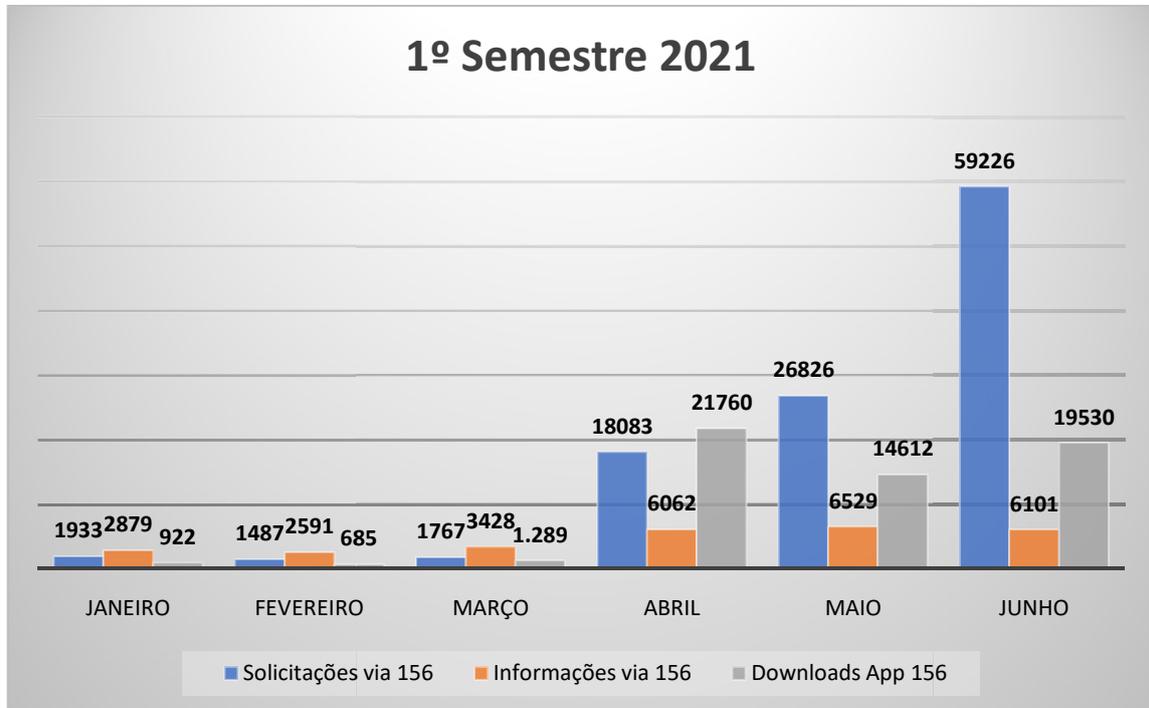
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia **31 de outubro** de 2021 temos o total de **118.837** downloads realizados.

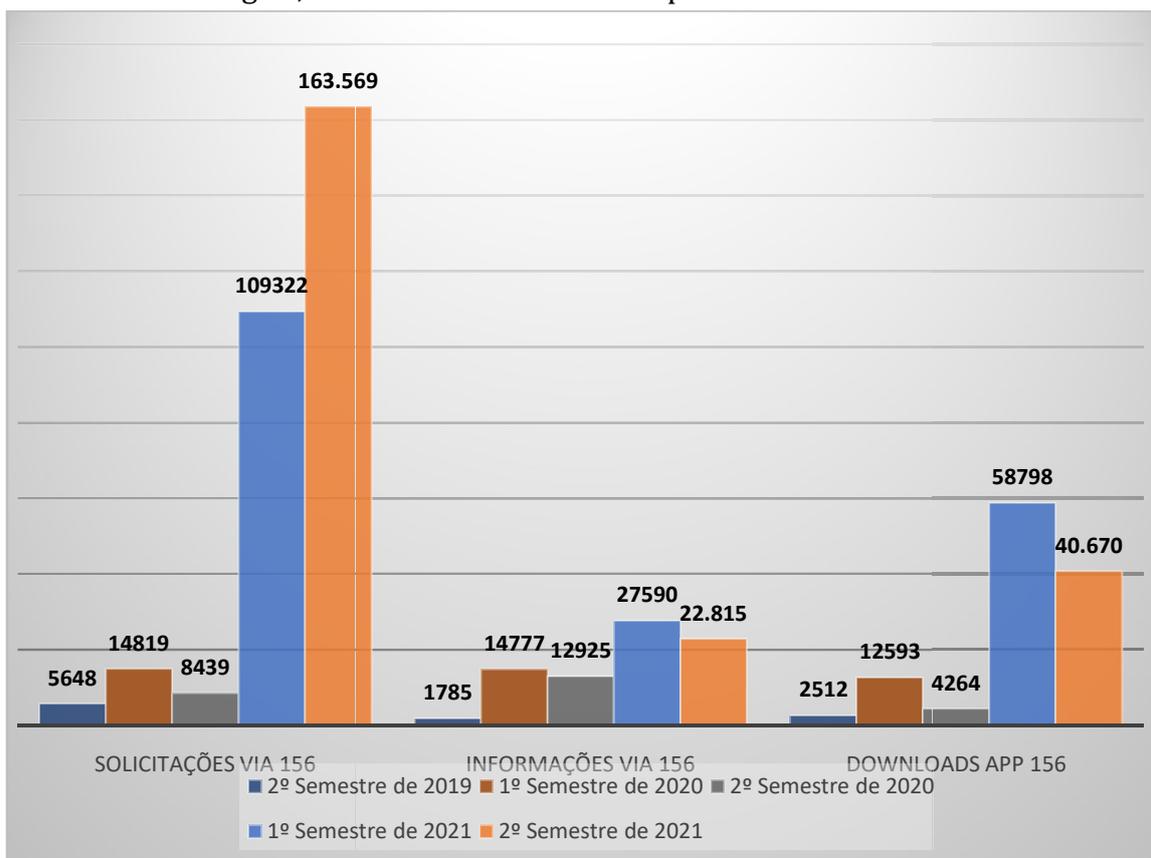
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2274
Total de 2020	914	15943
Janeiro/2021	80	842
Fevereiro/2021	56	629
Março/2021	134	1155
Abril/2021	1.862	19898
Maio/2021	1404	13208
Junho/2021	711	18819
Julho/2021	2419	16674
Agosto/21	1342	10422
Setembro/21	283	4732
Outubro/21	378	4420
118837	9821	109016
100%	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 31/10/2021**, com o total geral de **18.943** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



A seguir, temos os indicadores compilados até 31.10.2021:



18.943 Protocolos de Outubro gerados via 156 até 31/10/21	78,1% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 31/10/21	95,9% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/10/21
301.891 Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 31/10/21	265.313 (86%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/10/21	80.050 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 31/10/21

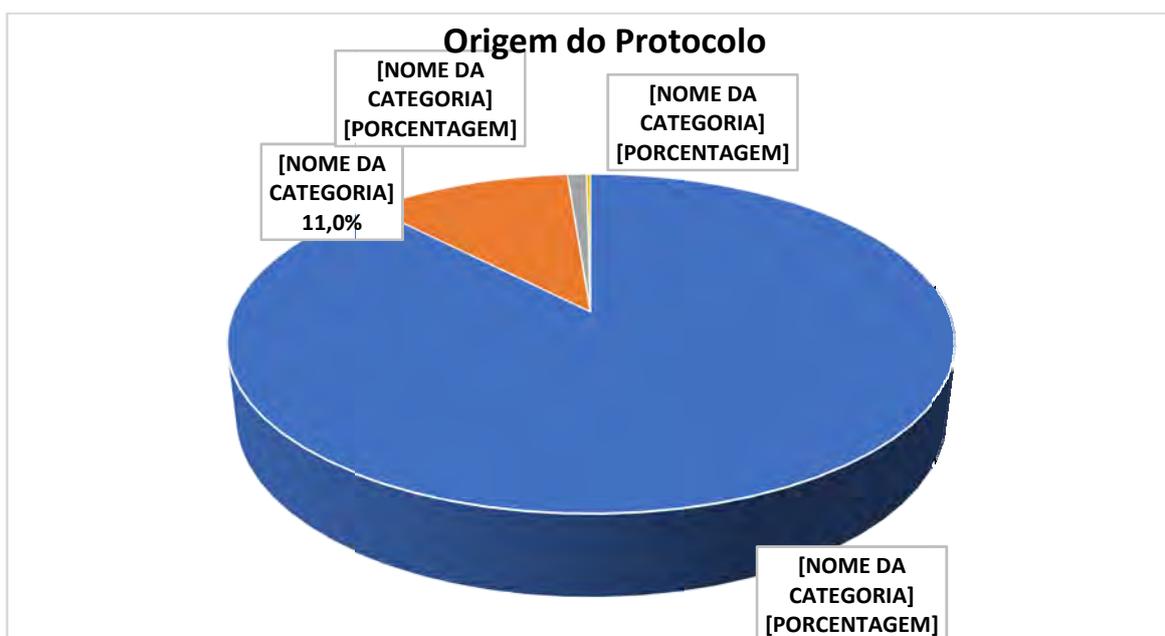
Conforme relatado no período anterior, até 30/09/2021 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 06%** do total dos protocolos, e para este período (até 31/10/2021), o indicador aumentou em 1% em outubro, registrando 07% das demandas fora do prazo.



Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 87,8% 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 301.897 protocolos criados, 82,9% pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando 250.324 da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.



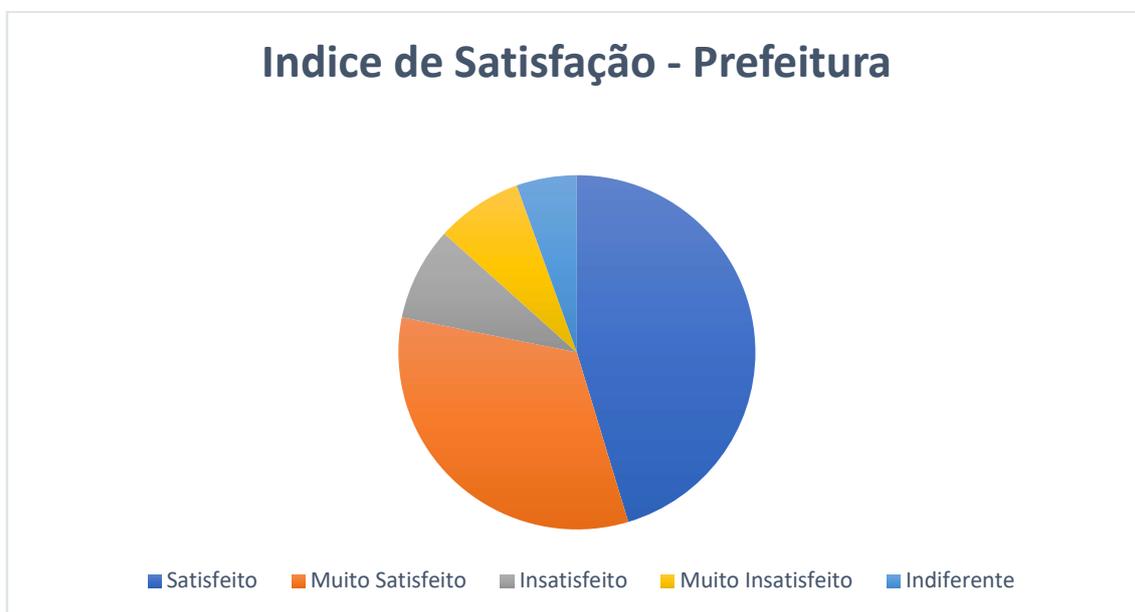
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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

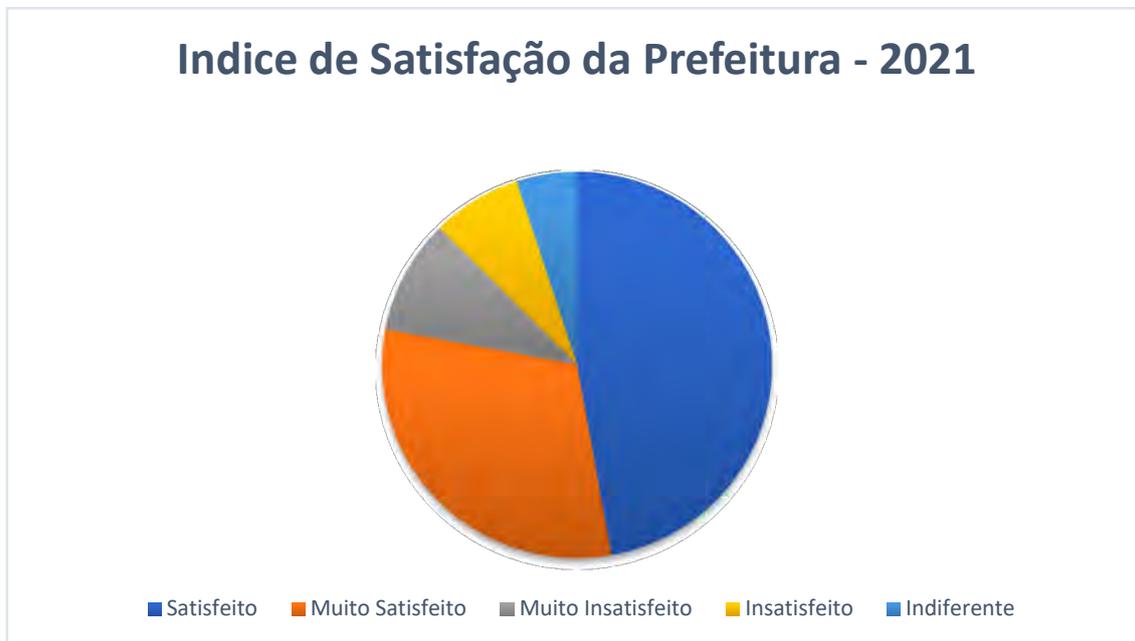


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **78% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,9%** estão satisfeitos.



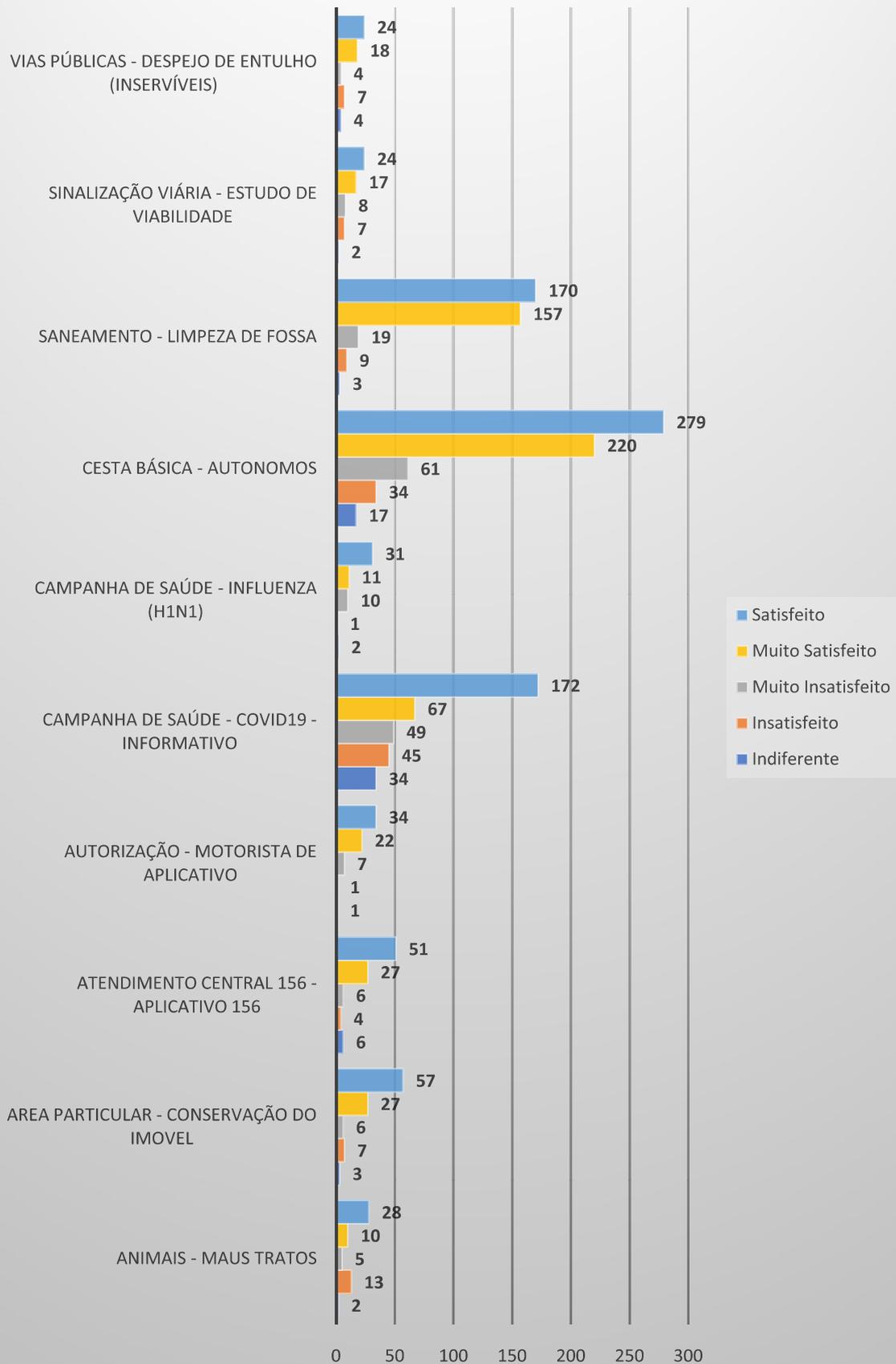
O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar que optou por realizar a avaliação pode ter feito pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda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

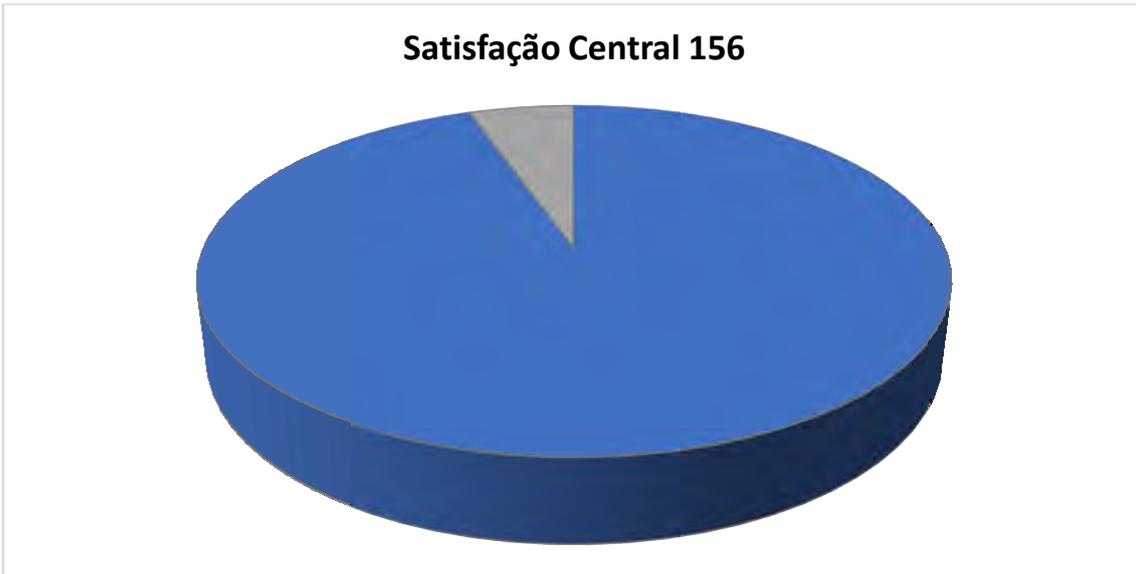
Exemplo: serviço cesta básica, entregue pelo Fundo Social de Solidariedade. Temos um grande número de cidadãos que avaliaram como muito insatisfeitos, devido ao tamanho ou qualidade do produto entregue.



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

Top 10 dos serviços mais avaliados 2021:





PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até **31/11/2021** foram registrados **80.359** 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

No mês de NOVEMBRO foram registrados 5 pedidos ao Serviço de Informação ao Cidadão.

