





## **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 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

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):**

No período desta prestação, mantemos a mensagem da 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.

## **Fraseologia analista de atendimento:**

Na semana do Natal de 20/12 à 30/12/2021, os analistas de atendimento, utilizaram a fraseologia de "Boas Festas" ao término do atendimento telefônico.





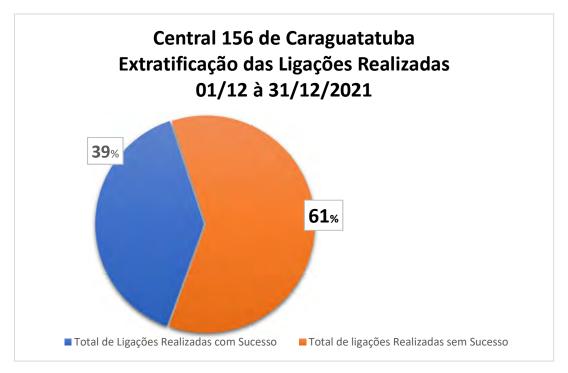
#### RELATÓRIO DE TELEFONIA

A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de **01/12** a **31/12/2021**.



Total Geral de Ligações Recebidas (receptivo) ==> 3.291

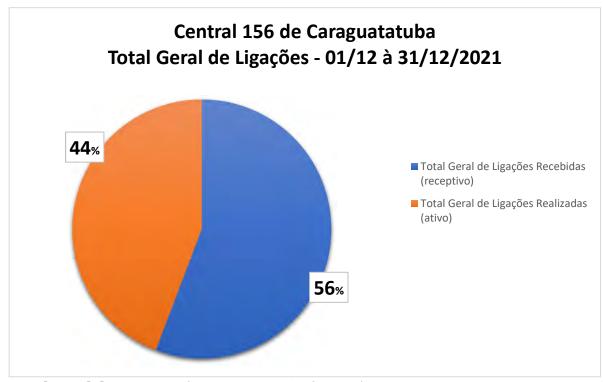
As ligações realizadas com sucesso, são as atendidas pelo cidadão. Cada contato pode ter até 3 tentativas, o que é contado com ligação sem sucesso.



Total Geral de Tentativas de Contato - Ligações Realizadas (ativo) ==> 2.608







Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 5.899





#### **DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA**

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia **31 de dezembro de 2021** temos o total de **125.171** downloads realizados.

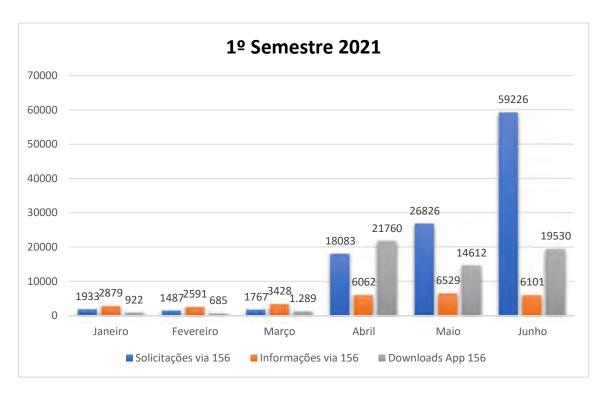
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2274
Total de 2020	914	15943
Janeiro/2021	80	842
Fevereiro/2021	56	629
Março/2021	134	1155
Abril/2021	1.862	19898
Maio/2021	1404	13208
Junho/2021	711	18819
Julho/2021	2419	16674
Agosto/21	1342	10422
Setembro/21	283	4732
Outubro/21	378	4420
Novembro/21	256	3284
Dezembro/21	260	2534
125171	10337	114834
100%	8%	92%

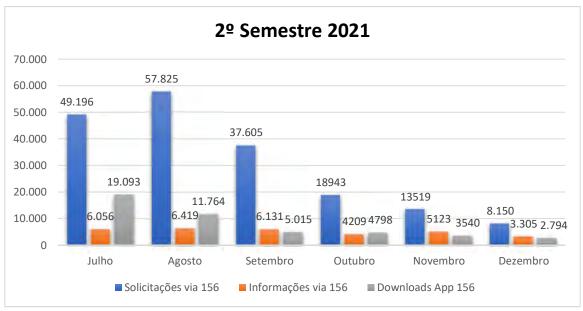




#### RESULTADOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELA CENTRAL 156

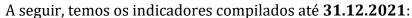
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01 a 31/12/2021**, com o total geral de **8.150** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.

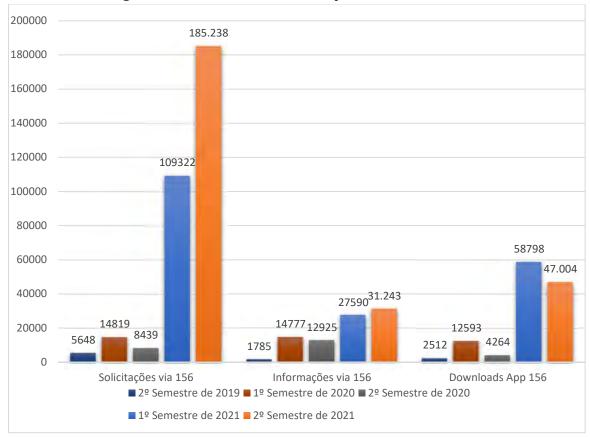












8.150	78,1%	95,9%
Protocolos de Dezembro	Satisfação dos Serviços	Satisfação Central 156
gerados via 156 até	Protocolos gerados via 156	Protocolos gerados via 156
31/12/21	até 31/12/21	até 31/12/21
323.566	232.214 (89%)	87.910
Protocolos – Total	Solicitações Concluidas	Pedidos de Informação
Protocolos gerados via 156	Protocolos gerados via 156	Protocolos gerados via 156
até 31/12/21	até 31/12/21	até 31/12/21

Conforme relatado no período anterior, até 30/11/2021 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 10%** do total dos protocolos, e para este período (até 31/12/2021), o indicador aumentou em 2% em novembro, registrando 12% das demandas fora do prazo.



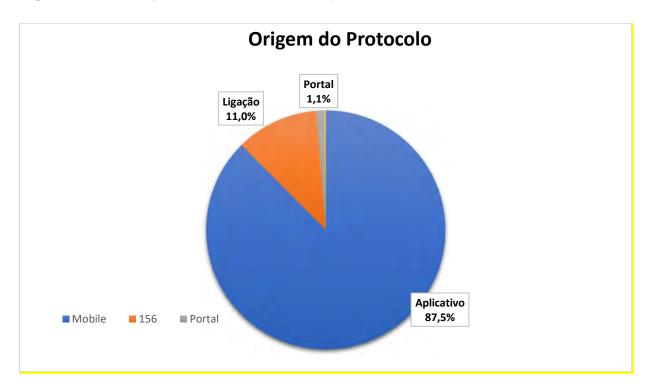




Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 87,5% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba.

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.

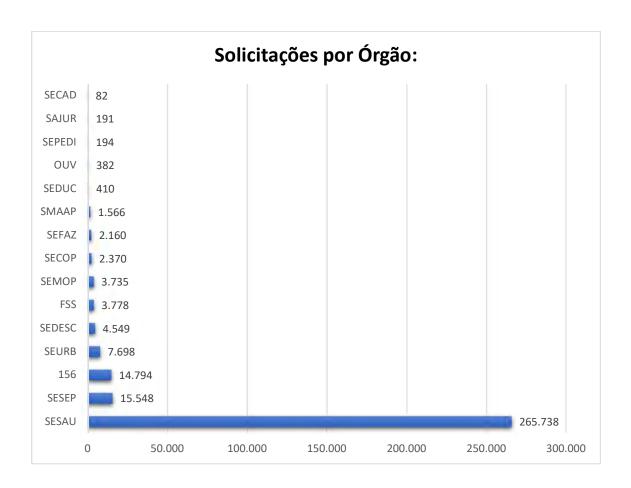
No gráfico a seguir, temos a maior concentração de demandas em vacinação, seguidos de solicitações, denúncias e reclamações.







De um total de 323.566 protocolos criados, 82,1% pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando 260.456 da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

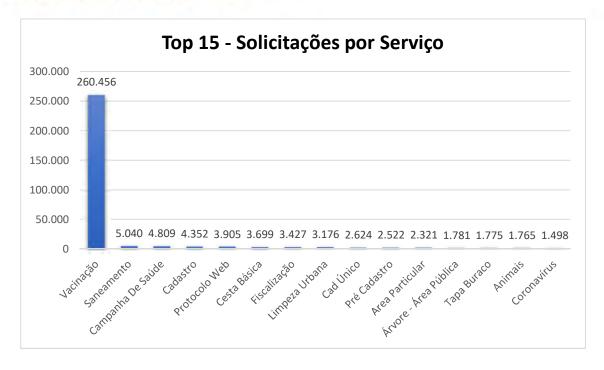


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.







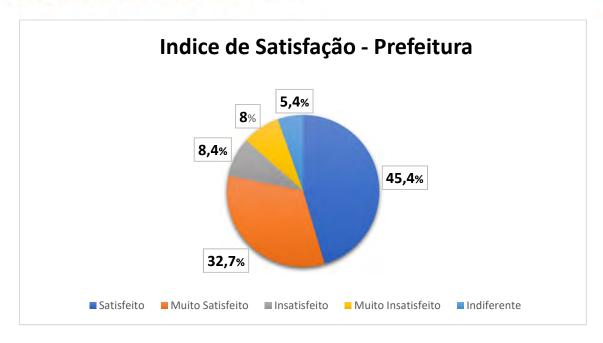
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **78,1% satisfeito** e **muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,9%** estão satisfeitos.

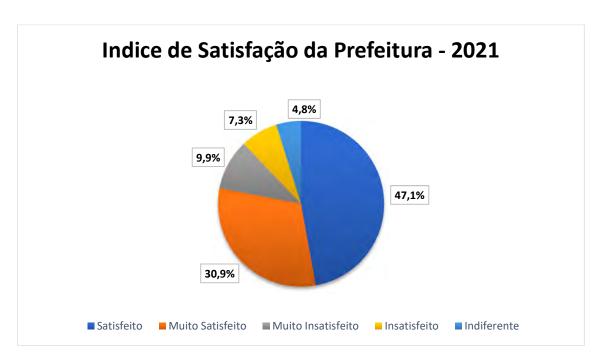






O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realiza que optou por realizar a avaliação pode ter feito pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda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

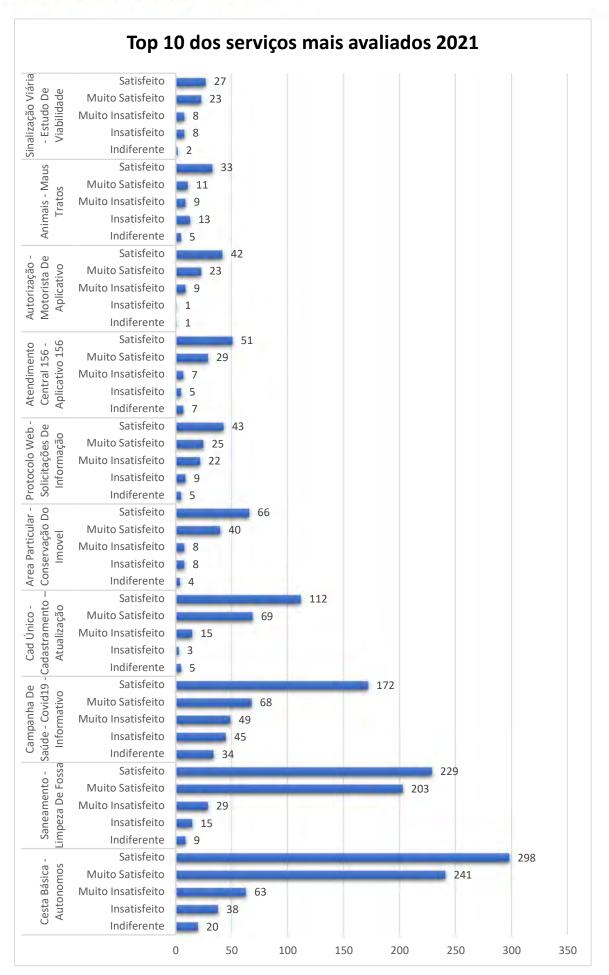
Exemplo: serviço cesta básica, entregue pelo Fundo Social de Solidariedade. Temos um grande número de cidadãos que avaliaram como muito insatisfeitos, devido ao tamanho ou qualidade do produto entregue.



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

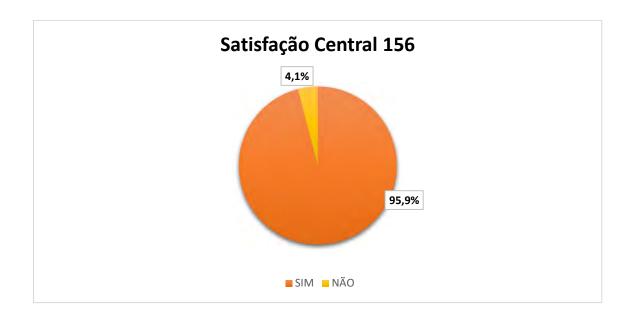








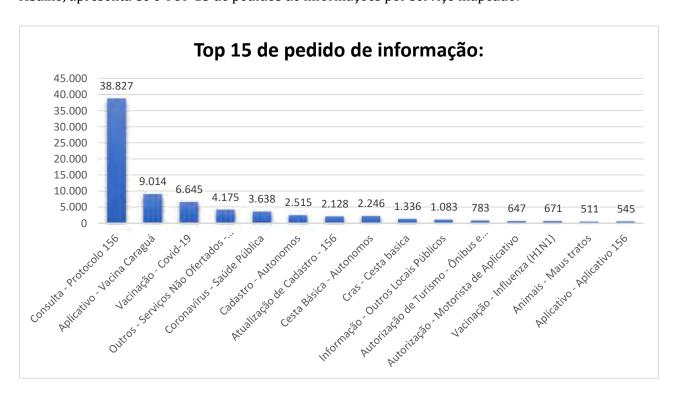




# PEDIDOS DE INFORMAÇÃO - CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até **31/12/2021** foram registrados **87.910** 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:







## Serviço de Atendimento ao Cidadão - SIC

De 01 a **31/12/2021** foram registrados **2** pedidos de informação do cidadão- SIC, respondidas diretamente pela equipe da Ouvidoria, sem encaminhamento para as Secretarias.