

**RELATÓRIO**  
**JANEIRO 2022**  
**ATENDIMENTO AO**  
**MUNÍCIPE**  
**SIC**  
**OUVIDORIA**



## 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.

Neste relatório apresentamos as atividades correspondentes ao período de **01 até 31 de janeiro de 2022.**

## 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 01/01 a 31/01/2022.



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.



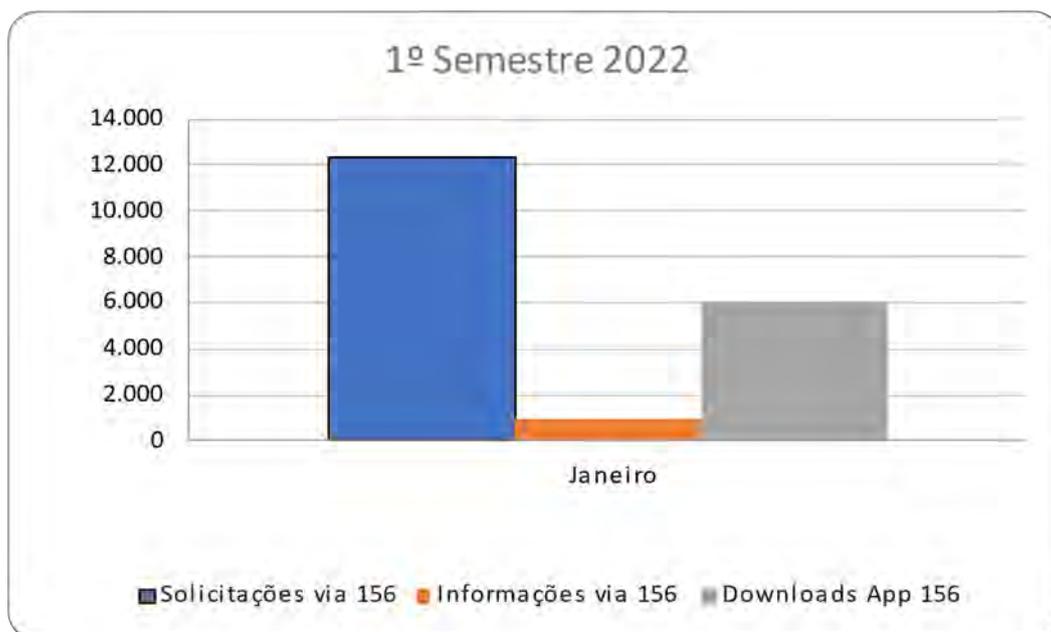
## DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia **31 de janeiro de 2022** temos o total de **131.255** downloads realizados.

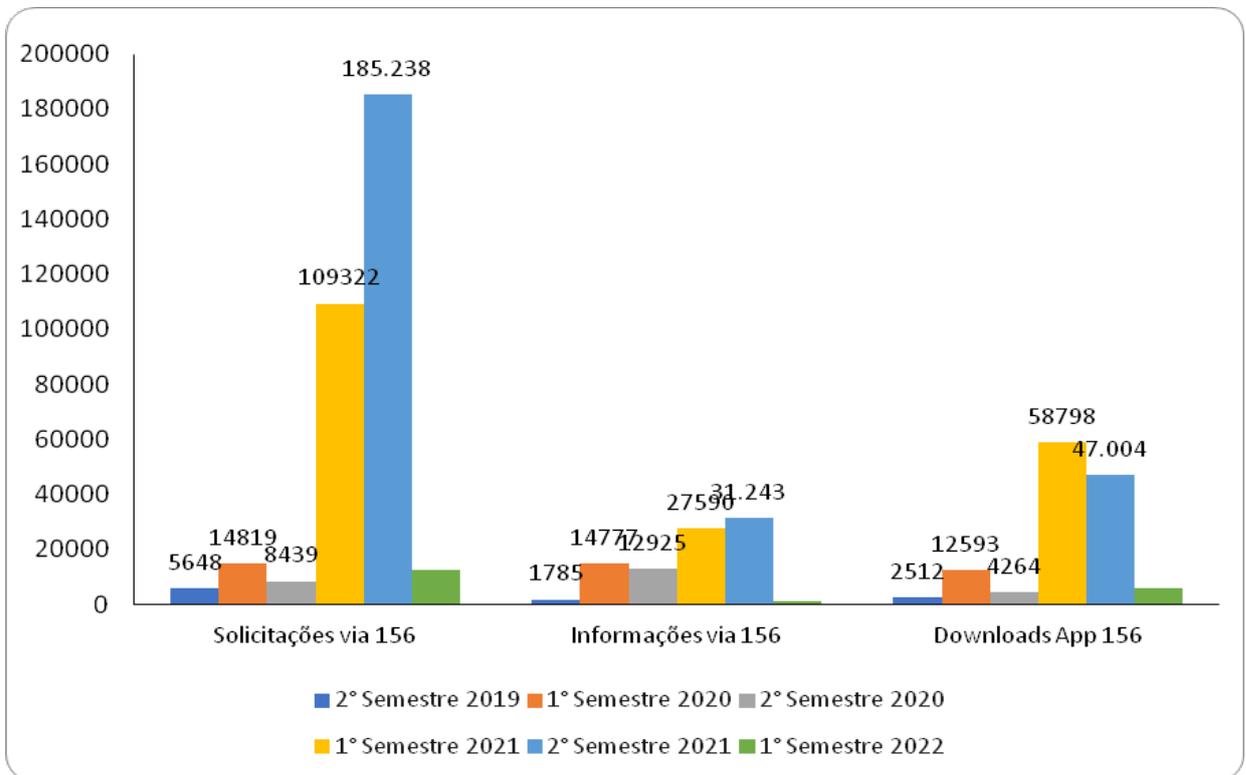
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2274
Total de 2020	914	15943
Total de 2021	9.185	96.617
Janeiro/2022	564	5520
SubTotal	<b>10901</b>	<b>120354</b>
Total Geral	<b>131255</b>	
	8%	92%

## RESULTADOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELA CENTRAL 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01 a 31/01/2022**, com o total geral de 14.777 protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



A seguir, temos os indicadores compilados até 31.10.2021:



<b>14.777</b> Protocolos de Janeiro gerados via 156 até 31/01/22	<b>78,1%</b> Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 31/01/22	<b>95,9%</b> Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/01/22
<b>338.342</b> Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 31/01/22	<b>243.779 (89%)</b> Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/01/22	<b>91.831</b> Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 31/01/22

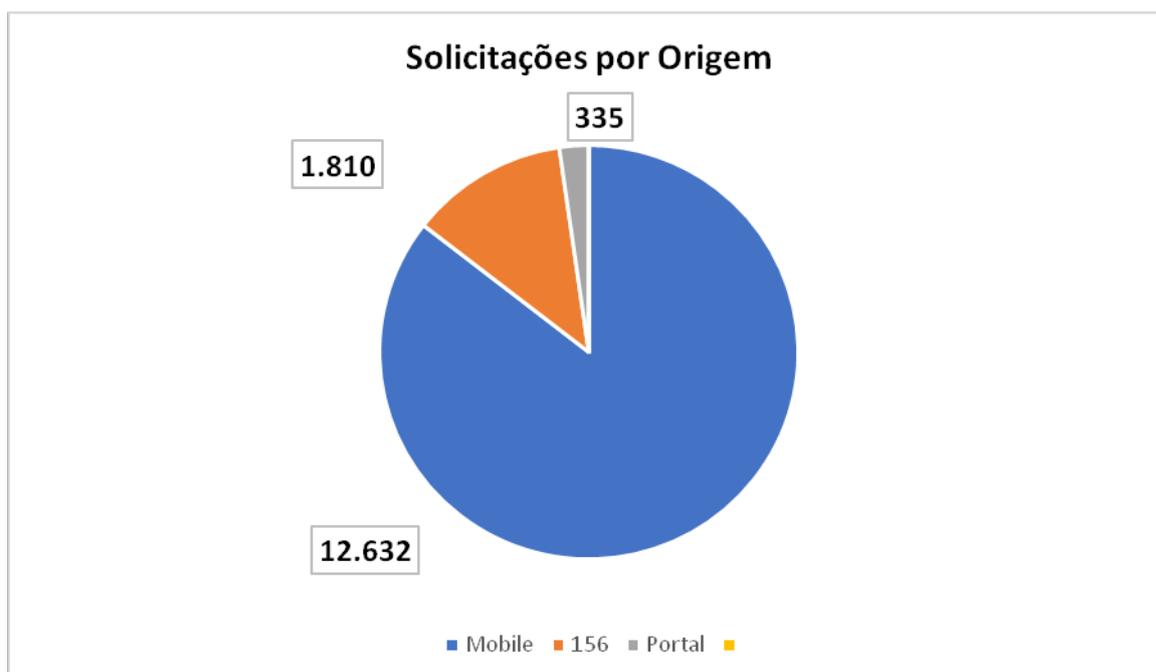
Conforme relatado no período anterior, até 30/12/2021 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 10%** do total dos protocolos, e para este período (até 31/01/2022), o indicador aumentou em 2% em novembro, registrando 12% das demandas fora do prazo.



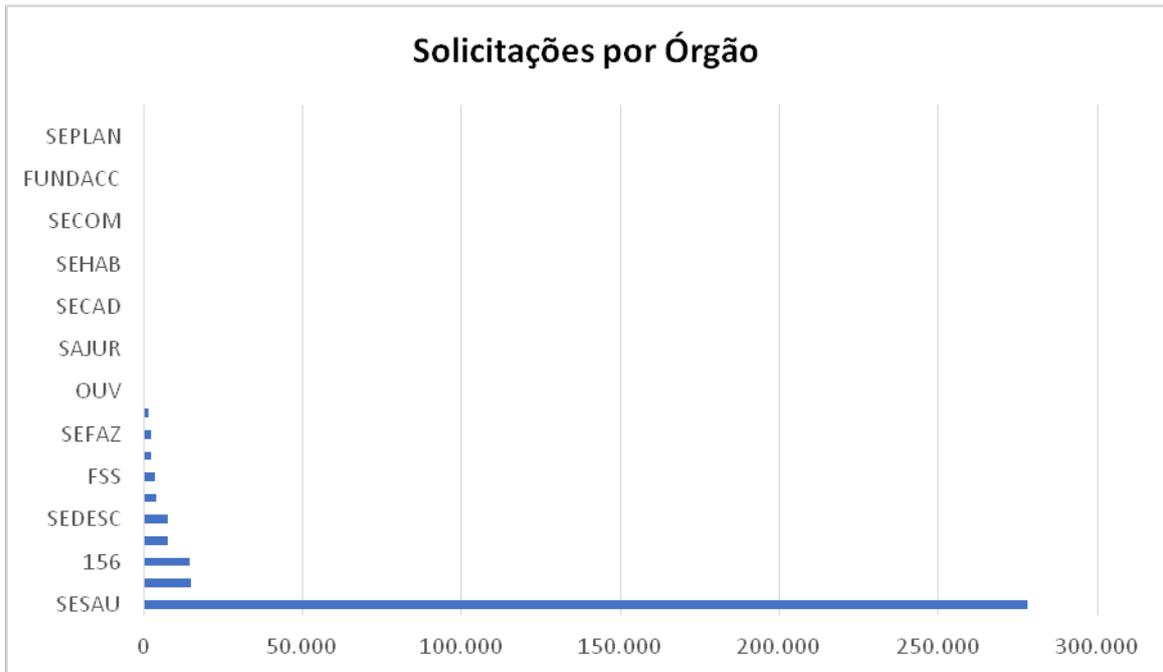
Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em 87,5% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba.

*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.*

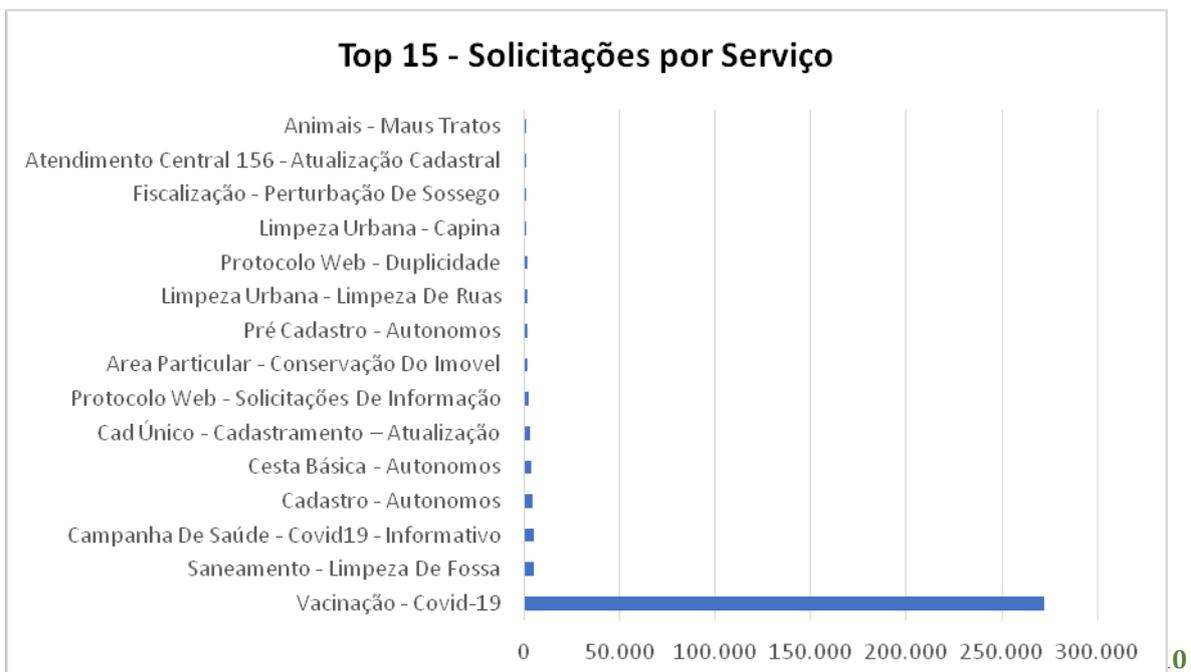
No gráfico a seguir, temos a maior concentração de demandas em vacinação, seguidos de solicitações, denúncias e reclamações.



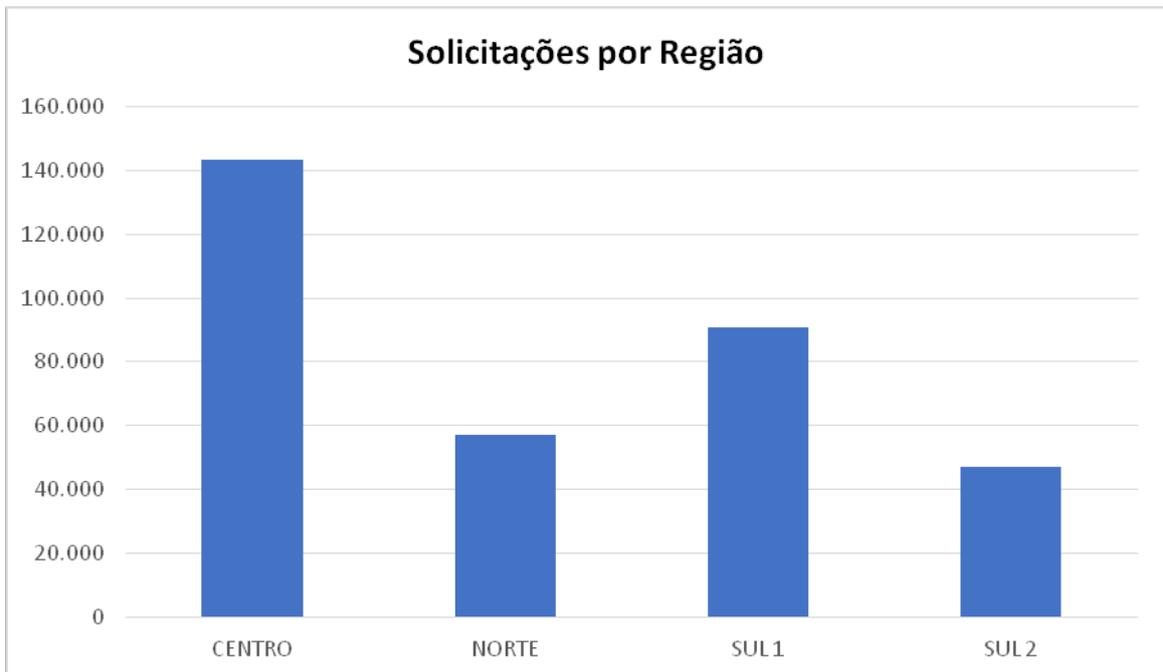
De um total de 338.342 protocolos criados, 82,1% pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando 272.321 da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19



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.



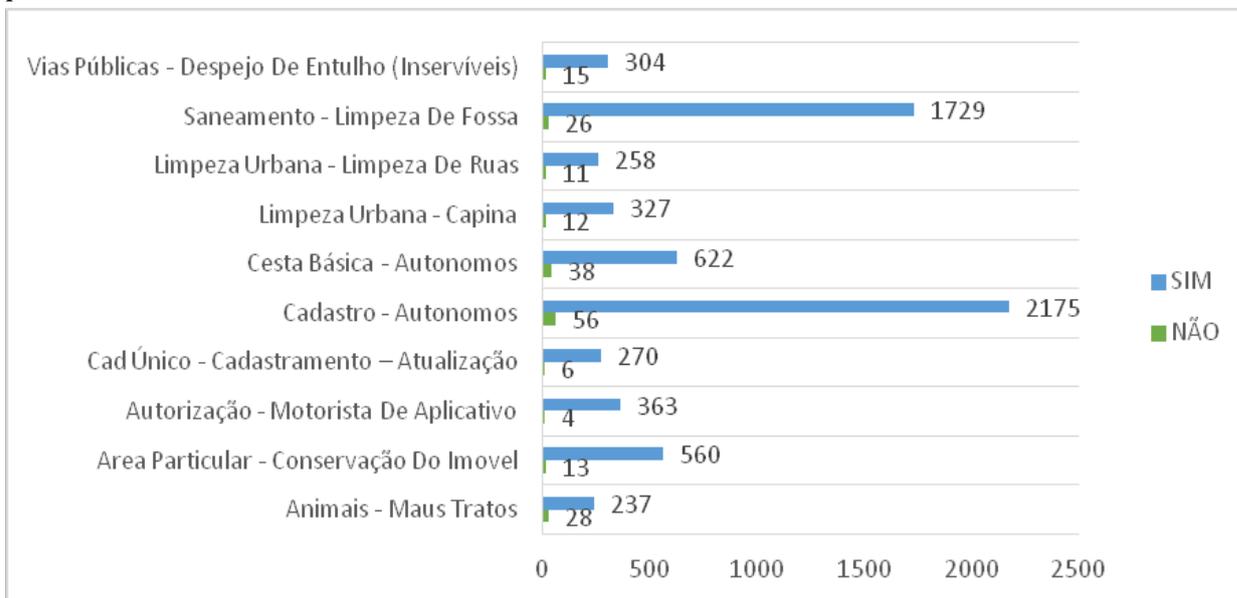
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



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.



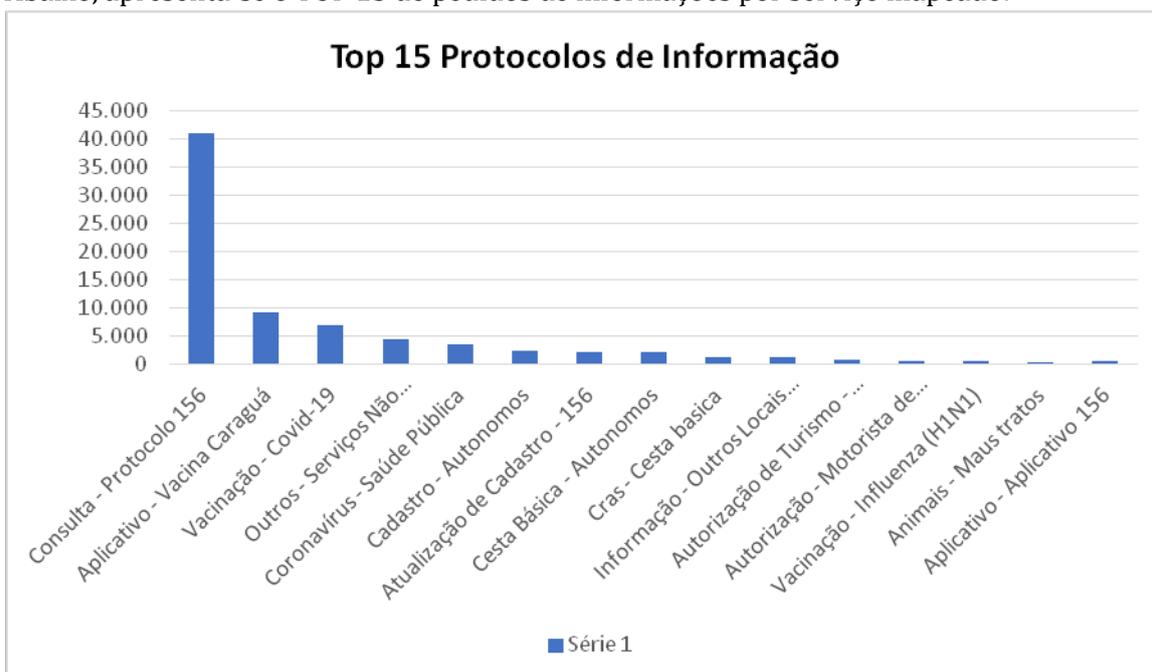
O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar que optou por realizar a avaliação pode ter feito pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda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



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até 31/01/2022 foram registrados 91.831 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 Janeiro foram registrados 5 pedidos ao Serviço de Informação ao Cidadão.

