

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 qualidadedos 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 relaçãode 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 entidadesda Prefeitura ou que com ela se relaciona. Neste relatório apresentamos as atividades correspondentes ao período de **01 até 28 de fevereiro de 2022.**

.

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento:

Segunda à sexta-feira: 08h00 às 20h00.

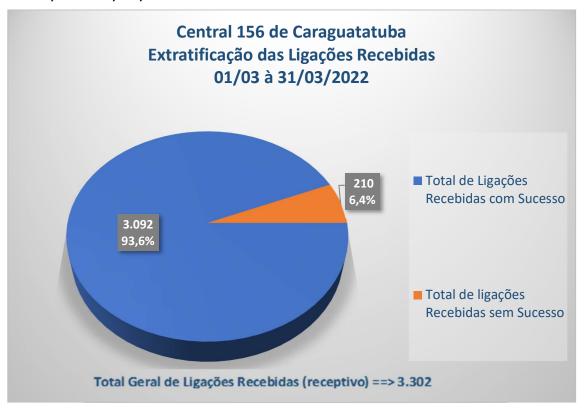
Sábados: 09h00 às 15h00.Domingos: não há expediente.

Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

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.

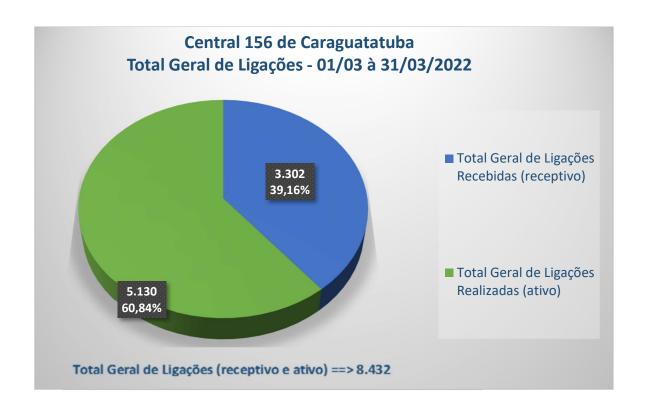
RELATÓRIO DE TELEFONIA

A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de **01/03 à 31/03/2022**.



As ligações realizadas com sucesso, são as atendidas pelo cidadão. Cada contato pode ter até 03(três) tentativas, o que é contado como ligação sem sucesso.





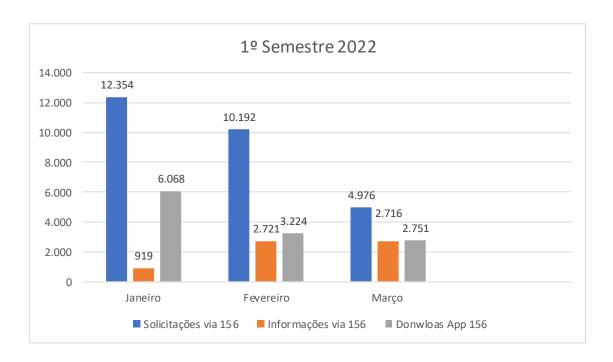
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

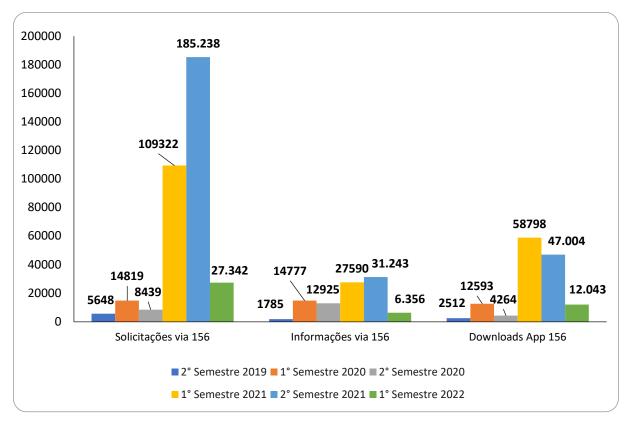
Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia **31 de março de 2022** temos o total de **137.230** downloads realizados.

| 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 |
| Fevereiro/2022 | 256 | 2968 |
| Março/2022 | 162 | 2589 |
| 137230 | 11319 | 125911 |
| 100% | 8% | 92% |

RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156 CARAGUATATUBA

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01 a 31/03/2022**, com o total geral de 4.796 protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.





A seguir, temos os indicadores compilados até **31.03.2022**:

| 4.976 | 78,1% | 95,8% |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Protocolos de Março | Satisfação dos Serviços | Satisfação Central 156 |
| gerados via 156 até | Protocolos gerados via 156 | Protocolos gerados via 156 |
| 31/03/22 | até 31/03/22 | até 31/03/22 |
| 353.628 | 258.093 (90%) | 96.883 |
| Protocolos – Total | Solicitações Concluidas | Pedidos de Informação |
| Protocolos gerados via 156 | Protocolos gerados via 156 | Protocolos gerados via 156 |
| até 31/03/22 | até 31/03/22 | até 31/03/22 |

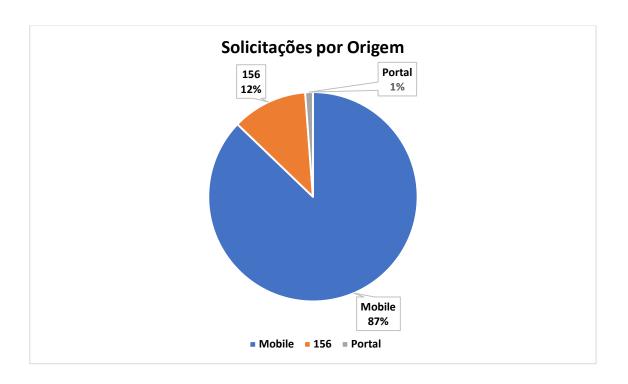
Conforme relatado no período anterior, até 28/02/2022 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 14,35%** do total dos protocolos, e para este período (até 31/03/22), o indicador diminuiu em 0,12% em março, registrando 14,23% das demandas fora do prazo.



Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **87% 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 o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo (mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefonica e portal web.

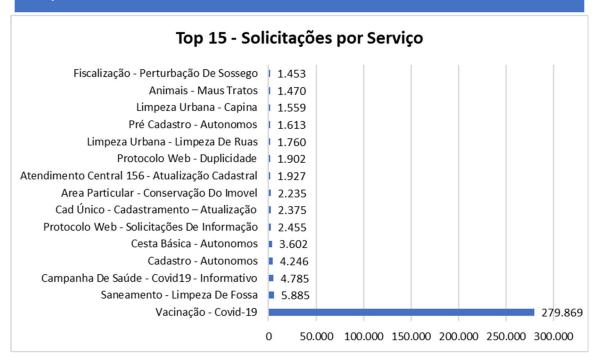


De um total de **353.628** protocolos criados, **286.004** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **279.869** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

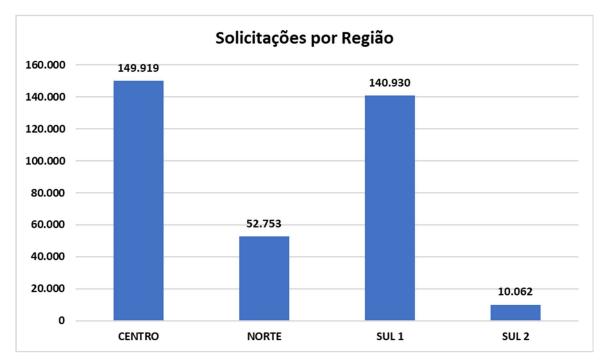


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

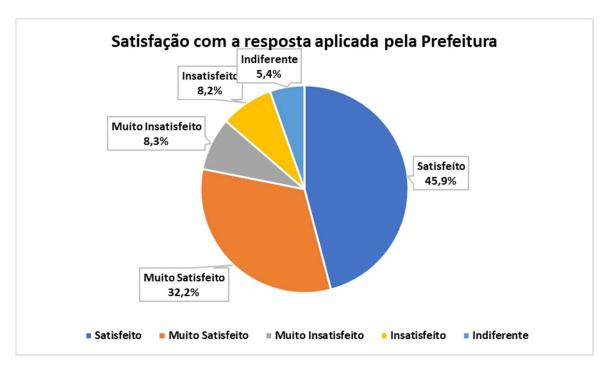
Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.

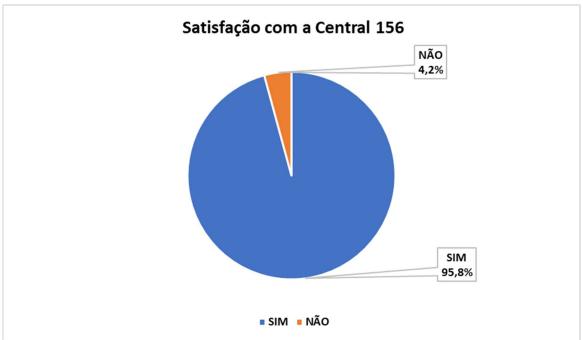


O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.

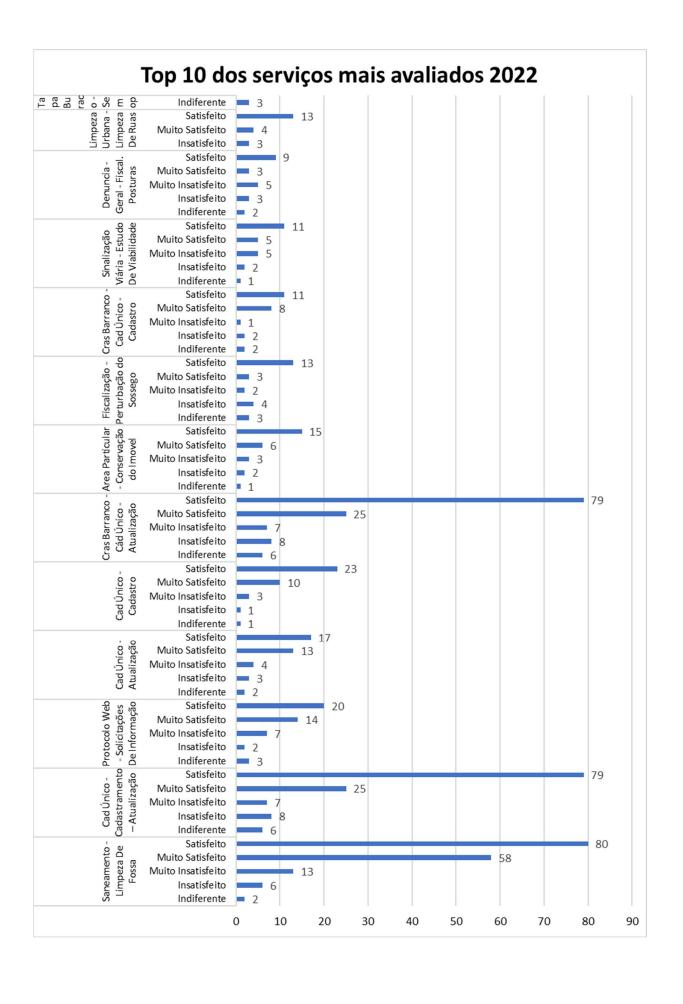


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **78,1% satisfeito** e **muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,8%** estão satisfeitos.





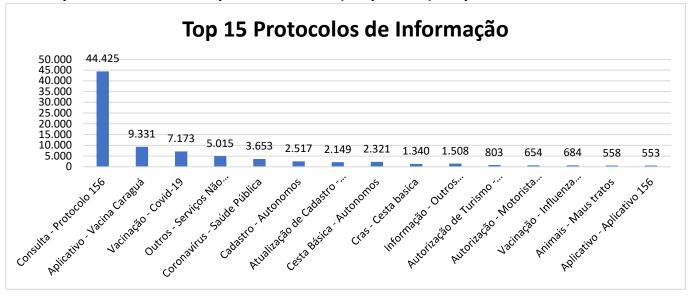
O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar a avaliação pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação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



PEDIDO DE INFORMAÇÕES - 156 CARAGUATATUBA

Até **31/03/2022** foram registrados **96.883** pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central.

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



PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No mês de março foi registrado 4 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.

