

**RELATÓRIO**  
**ABRIL 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.

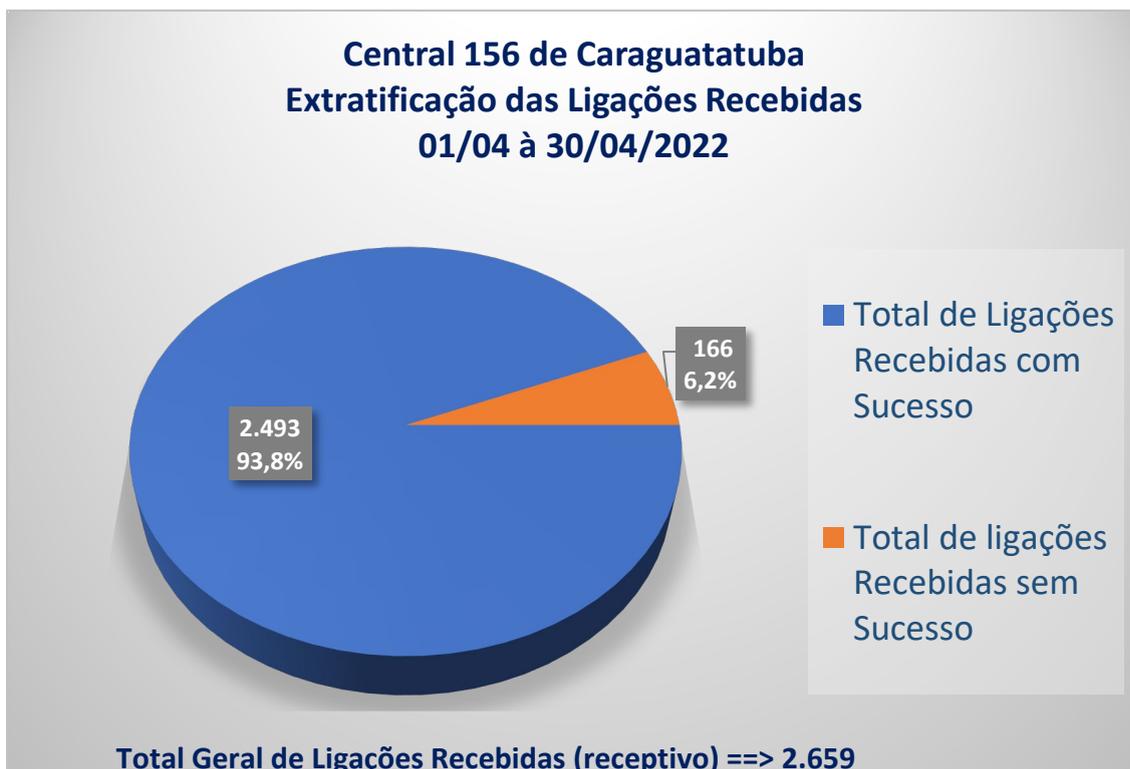
## PROJETO

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.

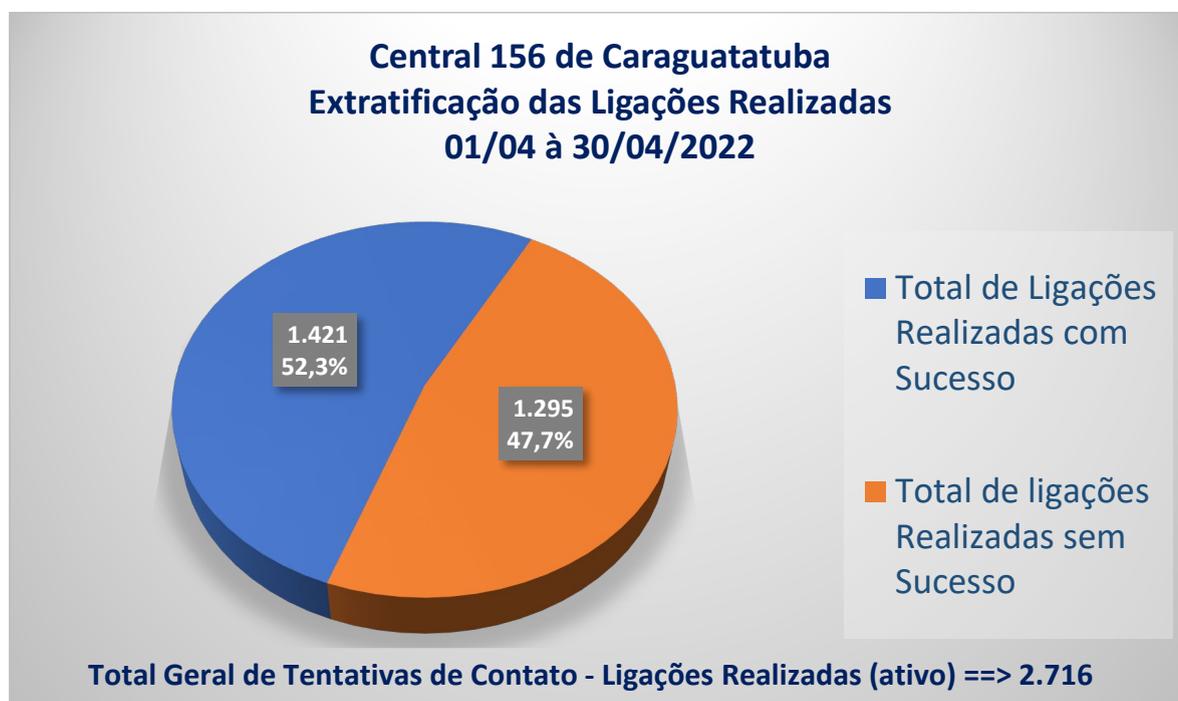
Neste relatório apresentamos as atividades correspondentes ao período de **01 até 30 de abril de 2022.**

## RELATÓRIO DE TELEFONIA

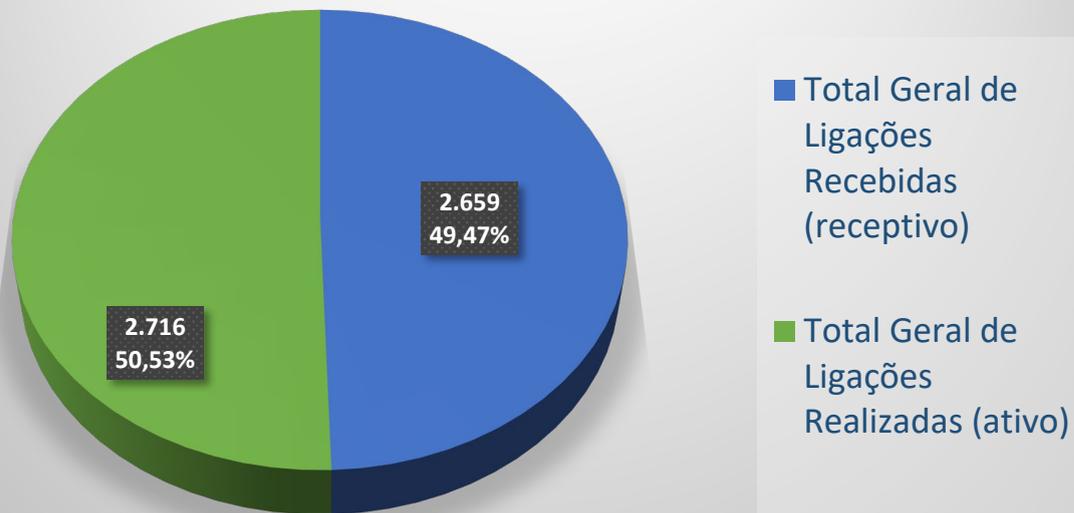
A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de **01/04 à 30/04/2022**.



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.



**Central 156 de Caraguatatuba**  
**Total Geral de Ligações - 01/04 à 30/04/2022**



**Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 5.375**

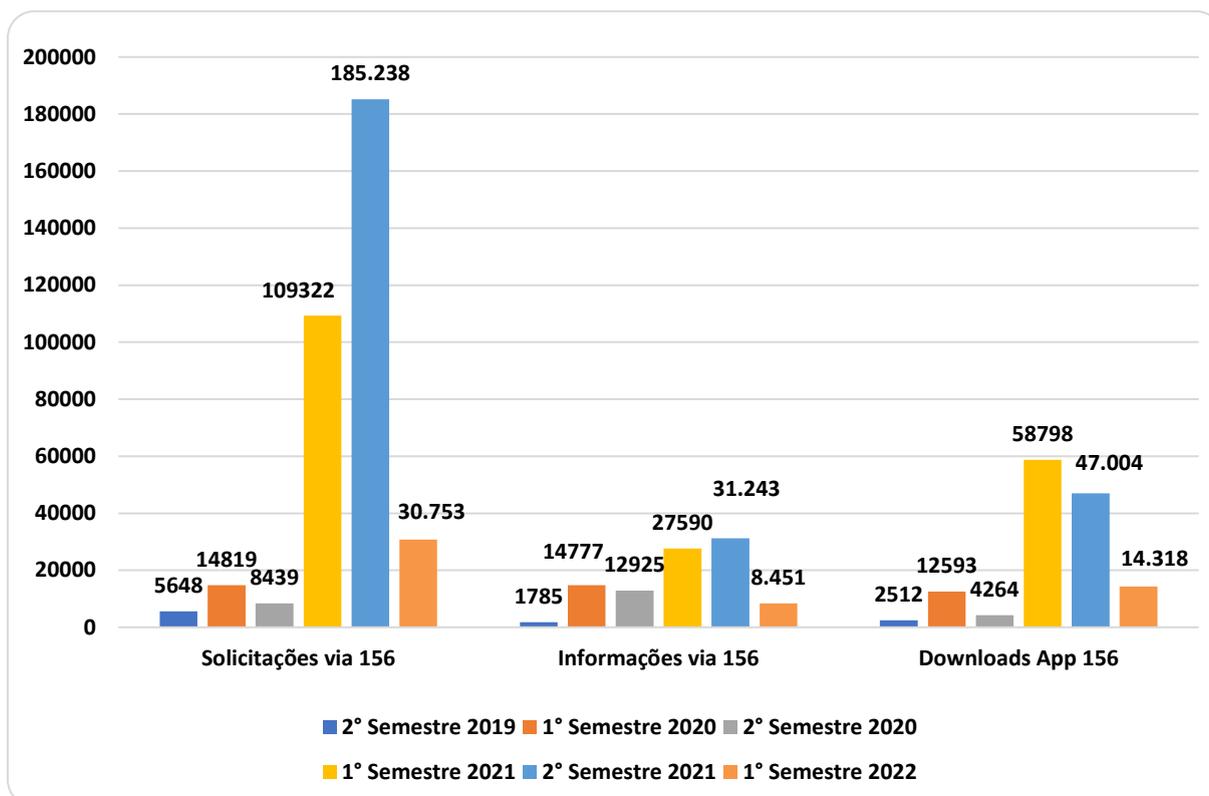
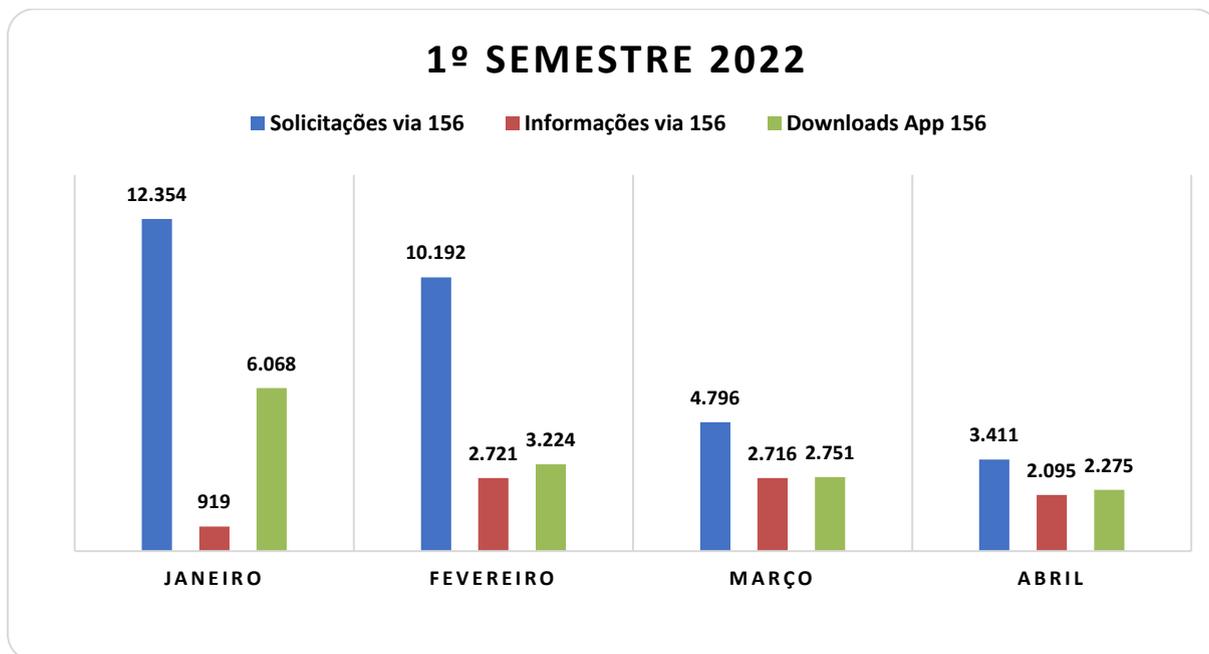
**DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA**

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia **30 de abril de 2022** temos o total de **139.505** 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
<b>Março/2022</b>	<b>162</b>	<b>2589</b>
<b>Abril/2022</b>	<b>164</b>	<b>2111</b>
<b>139505</b>	11483	128022
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 30/04/2022**, com o total geral de **3.411** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



A seguir, temos os indicadores compilados até **30.04.2022**:

<b>3.411</b> Protocolos de Abril gerados via 156 até 30/04/22	<b>78,2%</b> Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 30/04/22	<b>95,8%</b> Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 30/04/22
<b>357.039</b> Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 30/04/22	<b>261.753 (90%)</b> Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 30/04/22	<b>98.978</b> Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 30/04/22

Conforme relatado no período anterior, até 30/03/2022 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes **fora do prazo em 29%** do total dos protocolos, e para este período (até 30/04/22), o indicador diminuiu em 1% em abril, registrando **28%** das demandas fora do prazo.

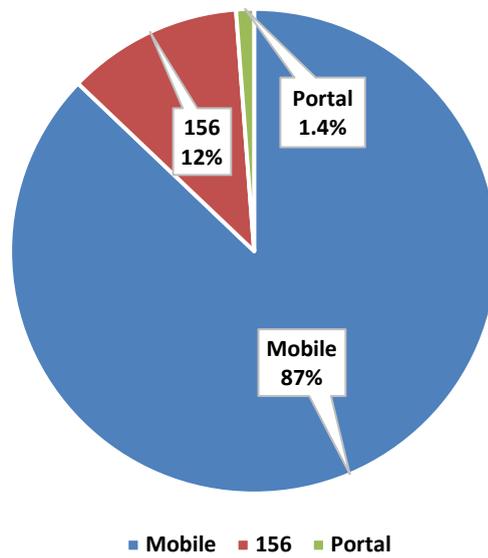


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **86.6% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*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.*

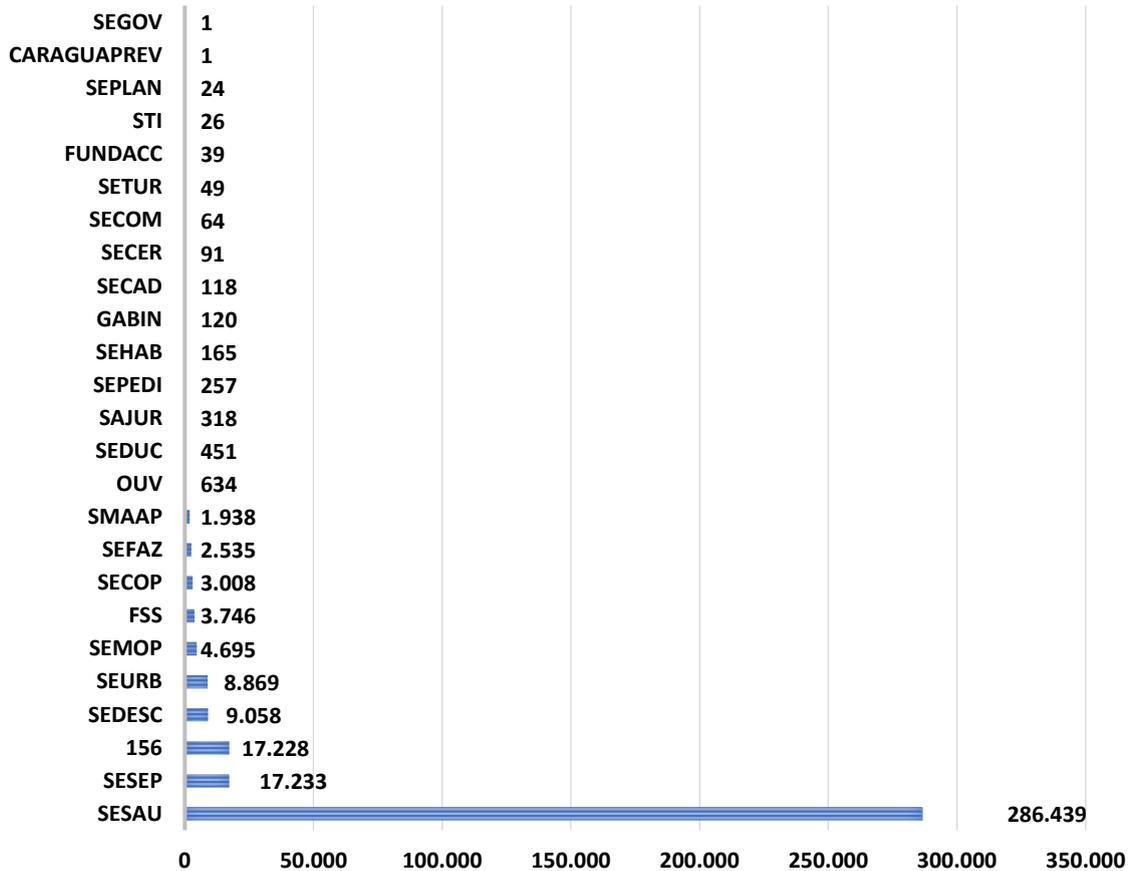
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo(mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefonica e portal web.

### Solicitações por Origem

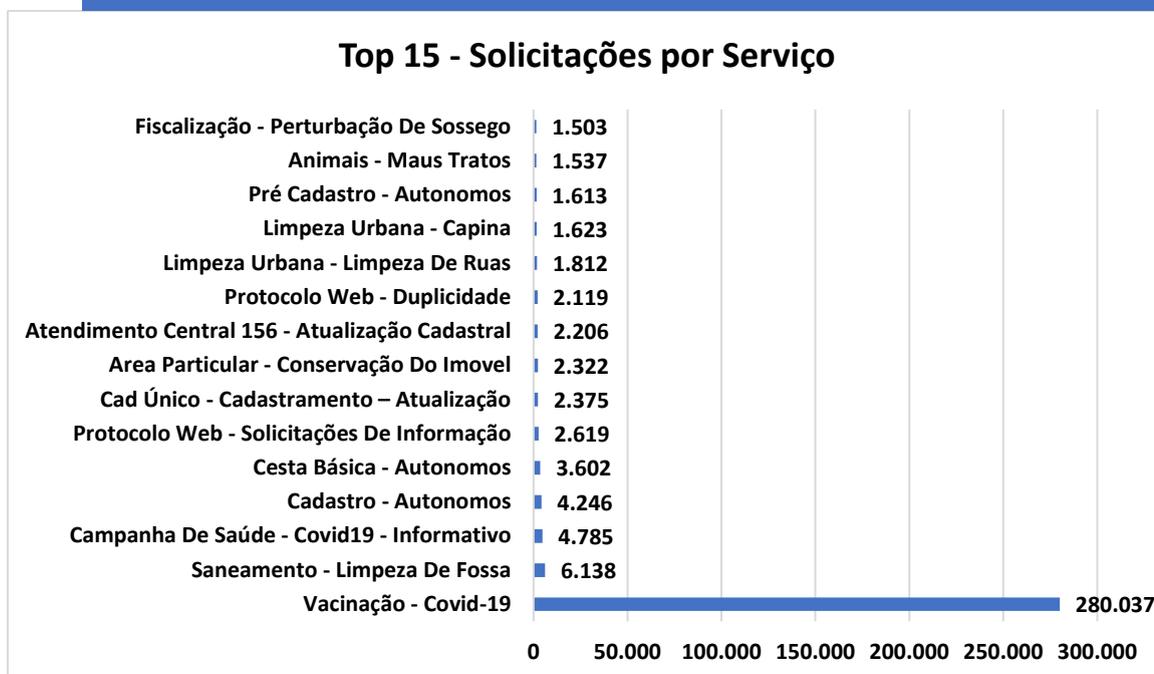


De um total de **357.039** protocolos criados, **286.439** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.037** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

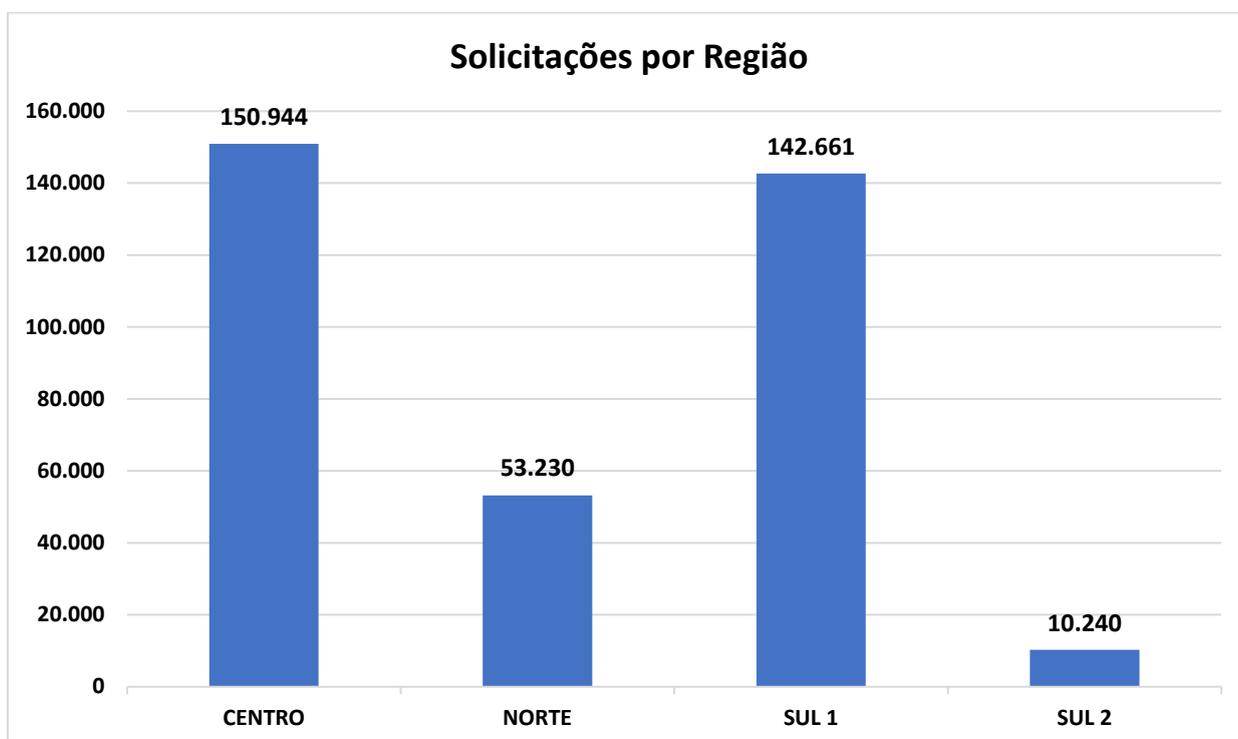
### Solicitações por órgão



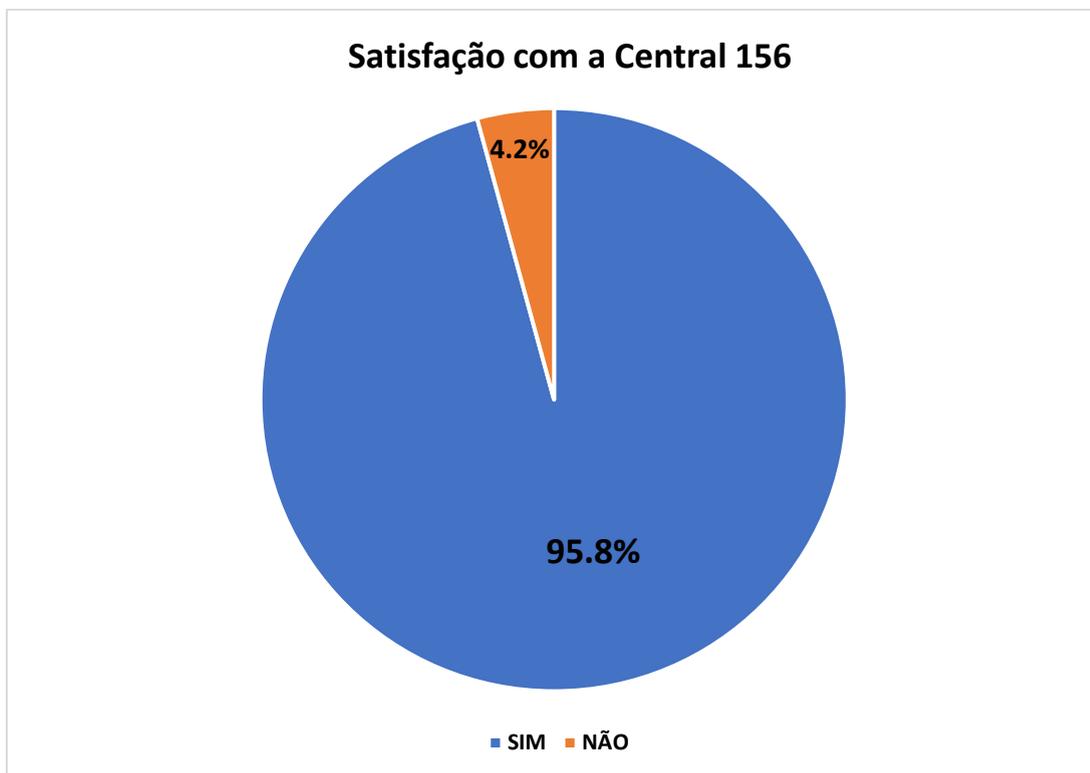
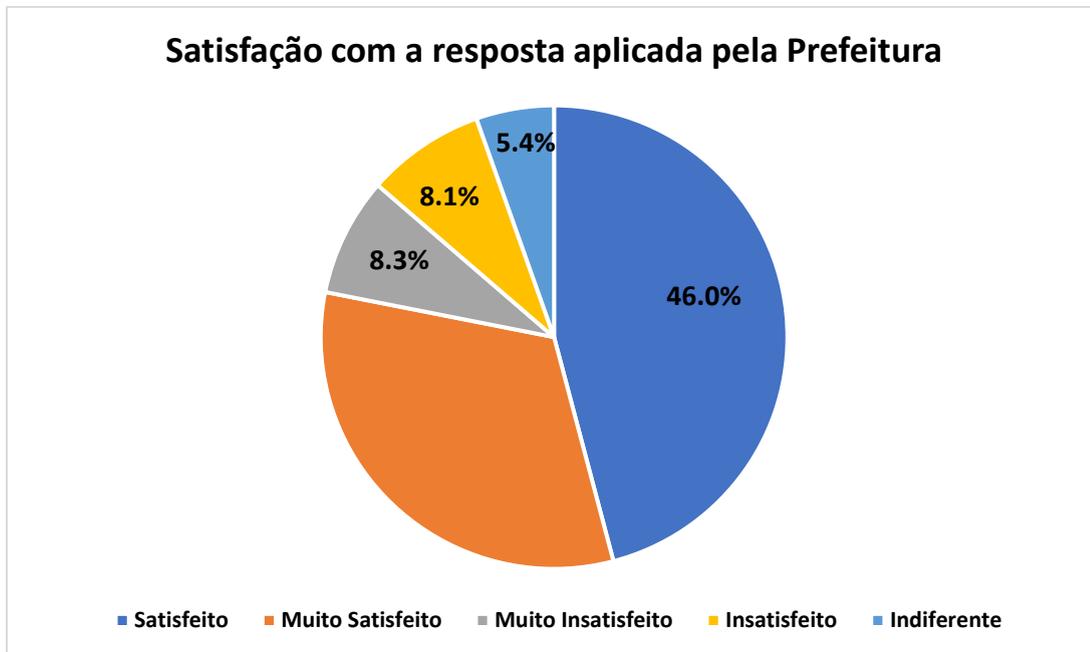
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



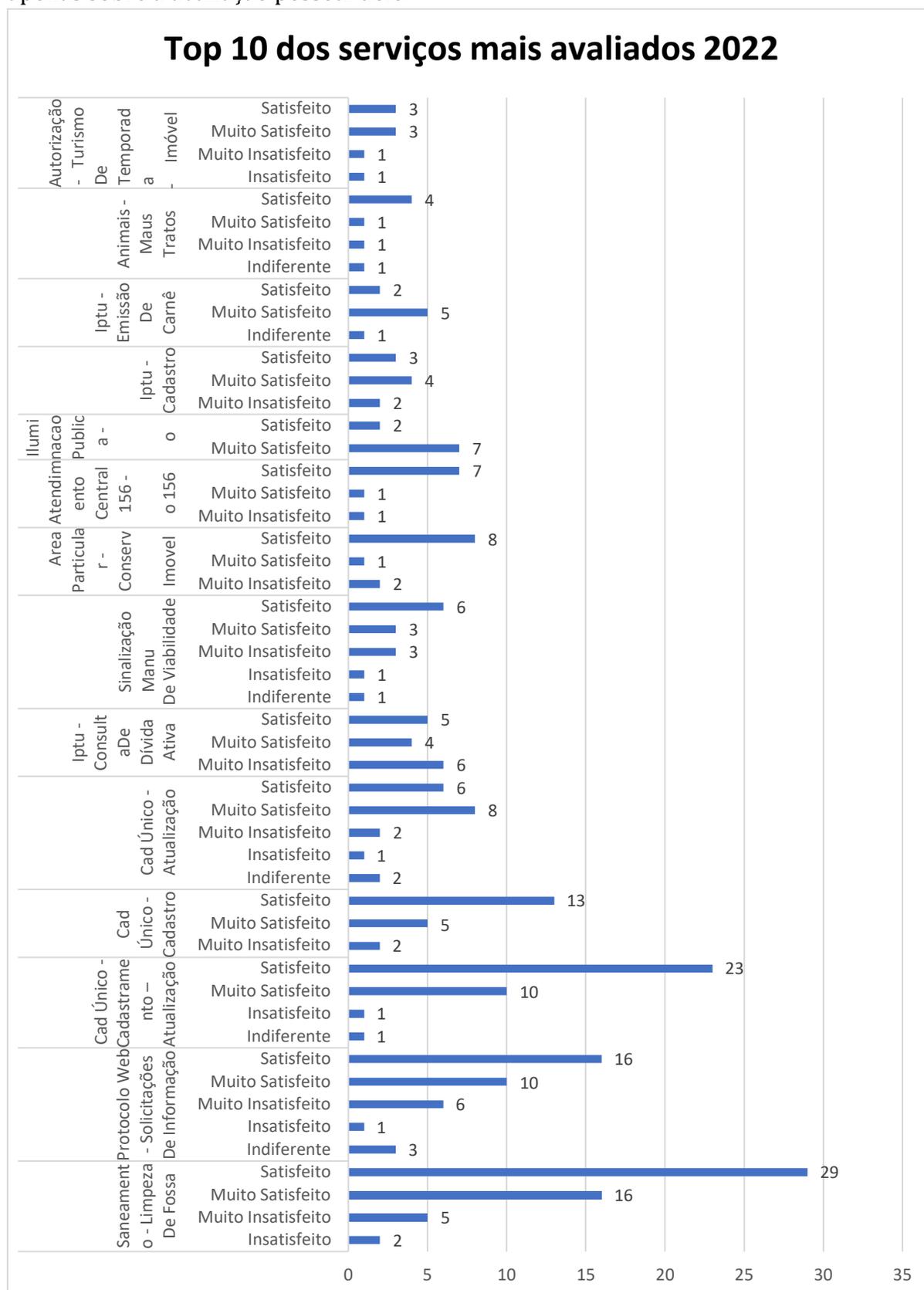
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **78,2% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,8%** estão satisfeitos.



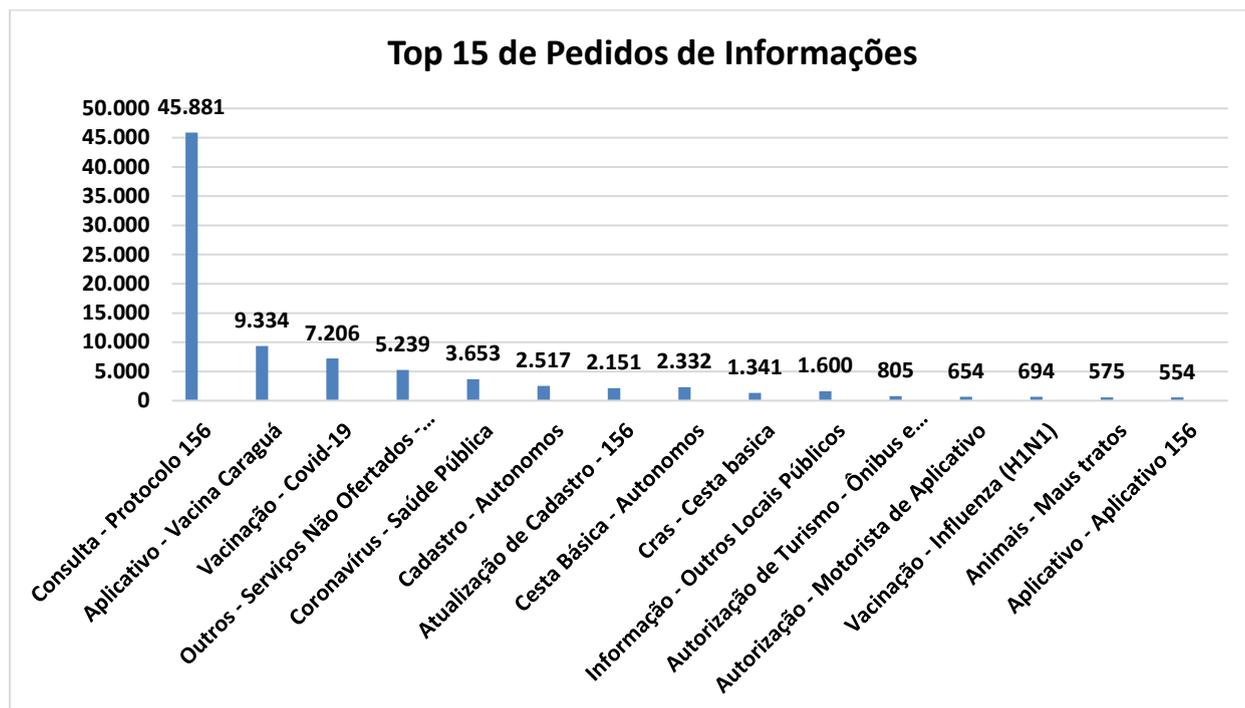
O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar a avaliação pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação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



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até 30/04/2022 foram registrados 98.978 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 abril foi registrado 4 pedido de Serviço de Informação ao Cidadão.

