

**RELATÓRIO**  
**JUNHO 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.

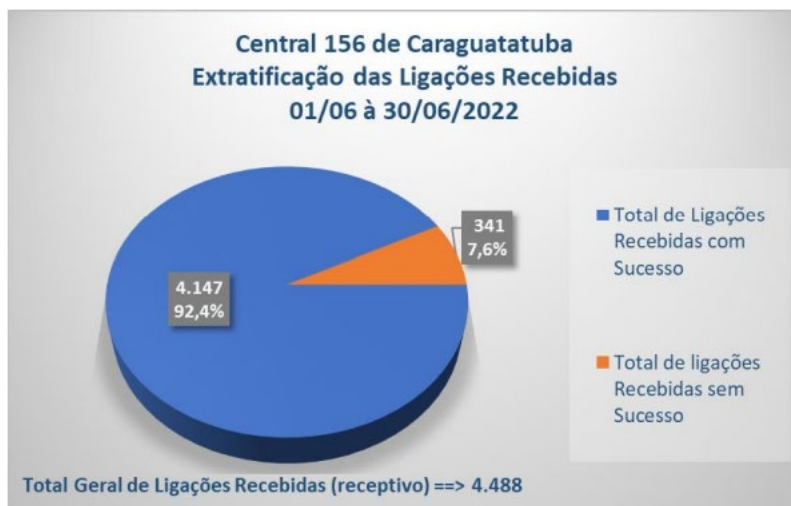
## PROJETO

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.

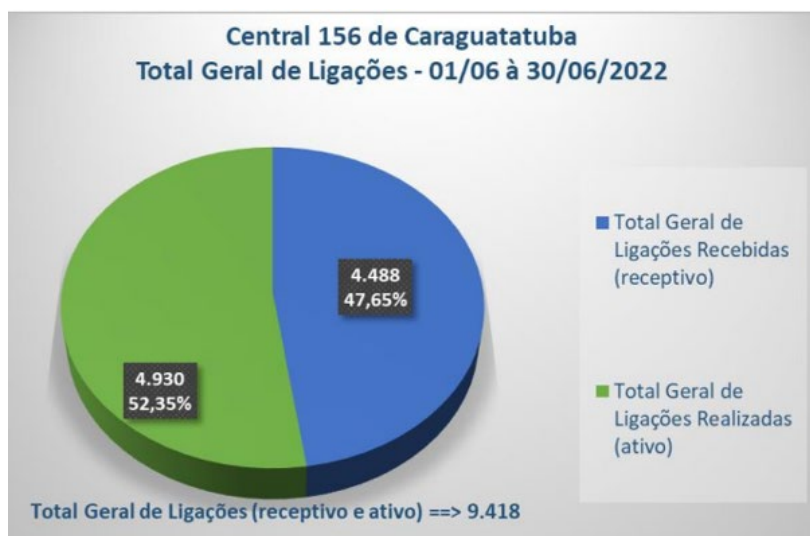
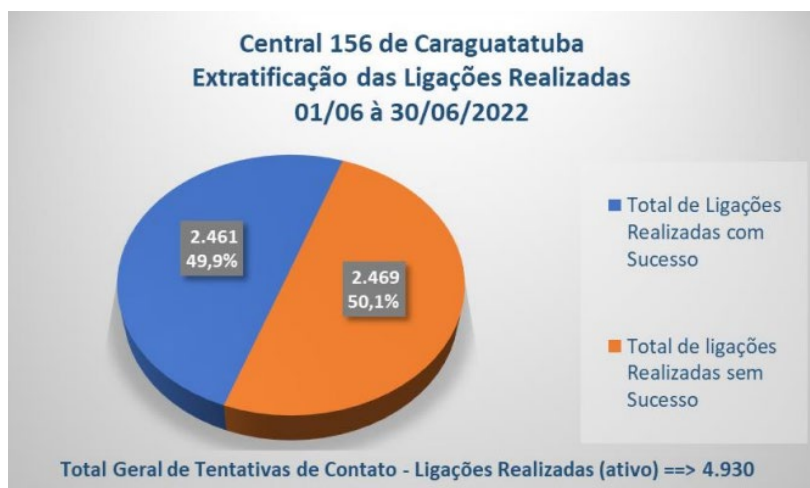
Neste relatório apresentamos as atividades correspondentes ao período de **01 até 31 de junho de 2022.**

## 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 **01/06 à 30/06/2022**.



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.

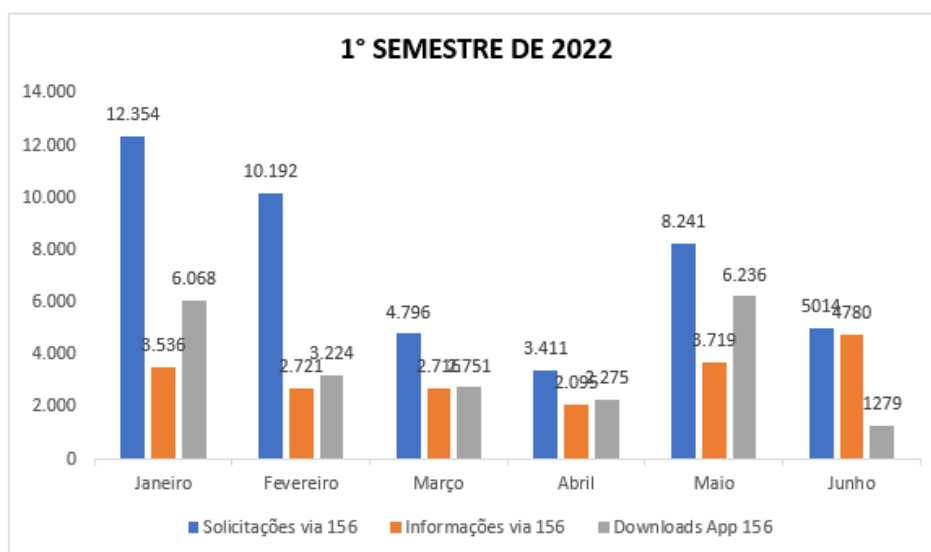


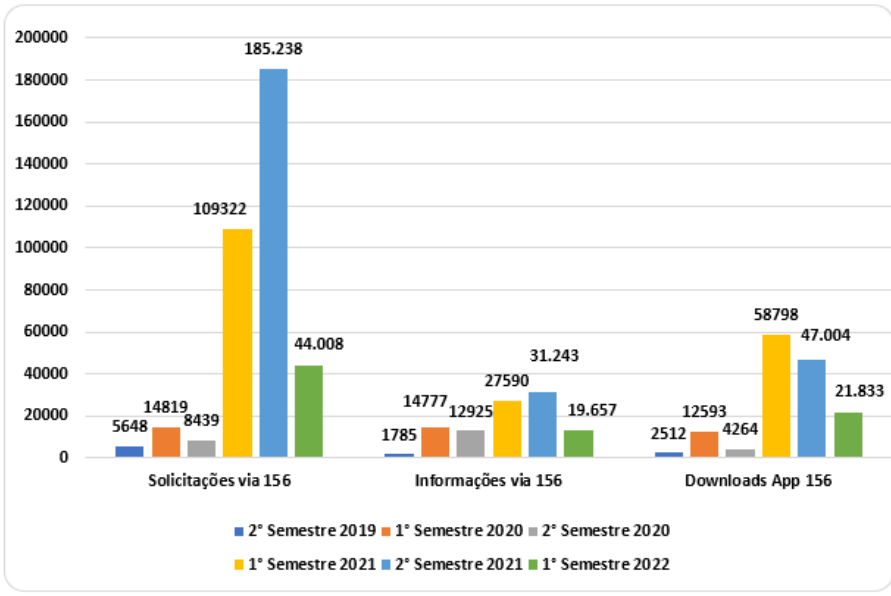
Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia **31 de maio de 2022** temos o total de 145.741 downloads realizados.

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>Maió/2022</b>	<b>354</b>	<b>5882</b>
<b>Junho /2022</b>	<b>216</b>	<b>1063</b>
<b>147.020</b>	<b>12.053</b>	<b>134.967</b>
<b>100%</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>

## RESULTADOS DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELA CENTRAL 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01 a 30/06/2022**, com o total geral de **5.014** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.





A seguir, temos os indicadores compilados até **30.06.2022**:

<b>5.014</b> <b>Protocolos de Maio</b> gerados via 156 até 30/06/22	<b>78,0%</b> <b>Satisfação dos Serviços</b> Protocolos gerados via 156 até 30/06/22	<b>95,6%</b> <b>Satisfação Central 156</b> Protocolos gerados via 156 até 30/06/22
<b>370.294</b> <b>Protocolos - Total</b> Protocolos gerados via 156 até 30/06/22	<b>270.776 (73,12%)</b> <b>Solicitações Concluídas</b> Protocolos gerados via 156 até 30/06/22	<b>107.887</b> <b>Pedidos de Informação</b> Protocolos gerados via 156 até 30/06/22

Conforme relatado no período anterior, até 31/05/2022 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em 54% do total dos protocolos, e para este período (até 30/06/22), o indicador diminuiu em 1% em junho, registrando 54% das demandas fora do prazo.

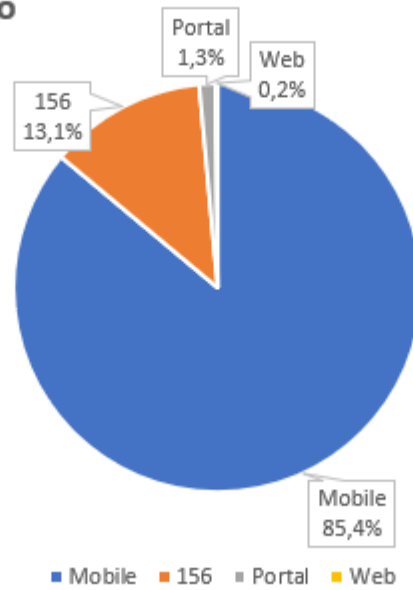


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **85,4% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*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.*

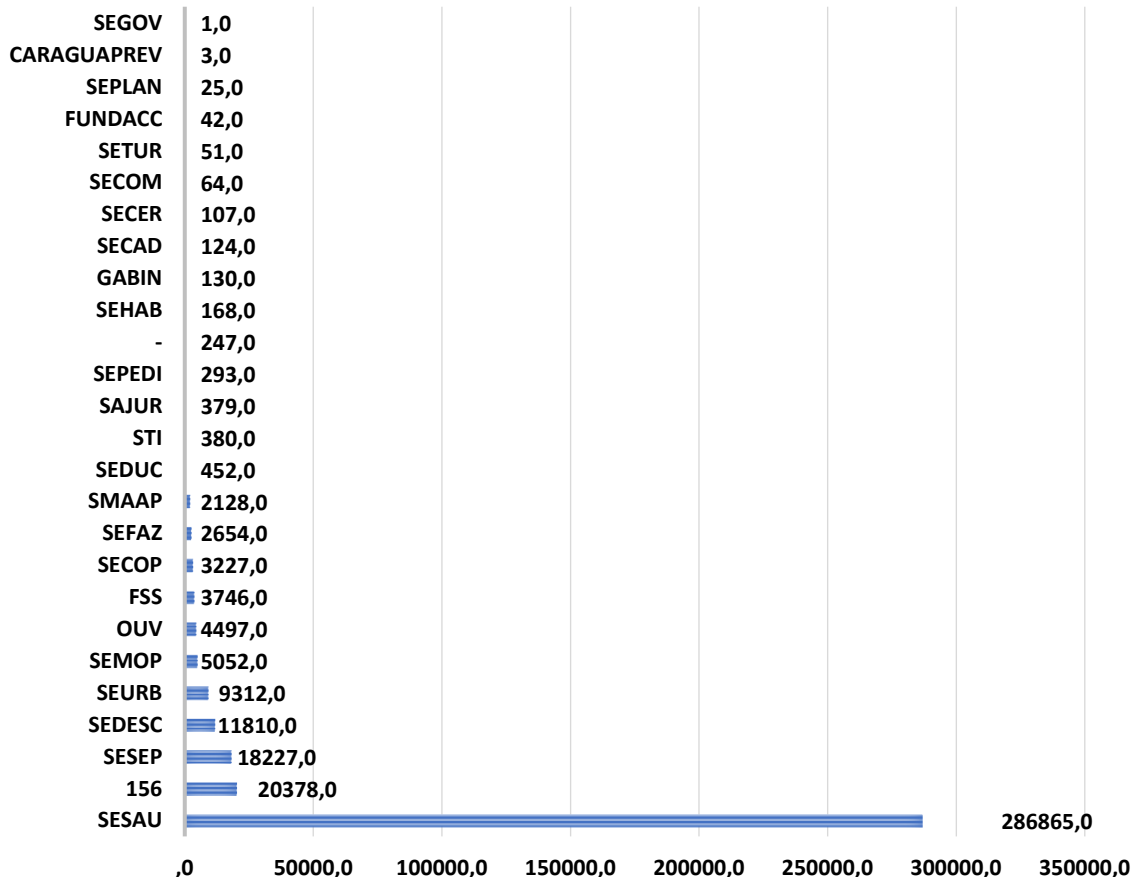
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo(mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefonica e portal web.

### Origem do Protocolo

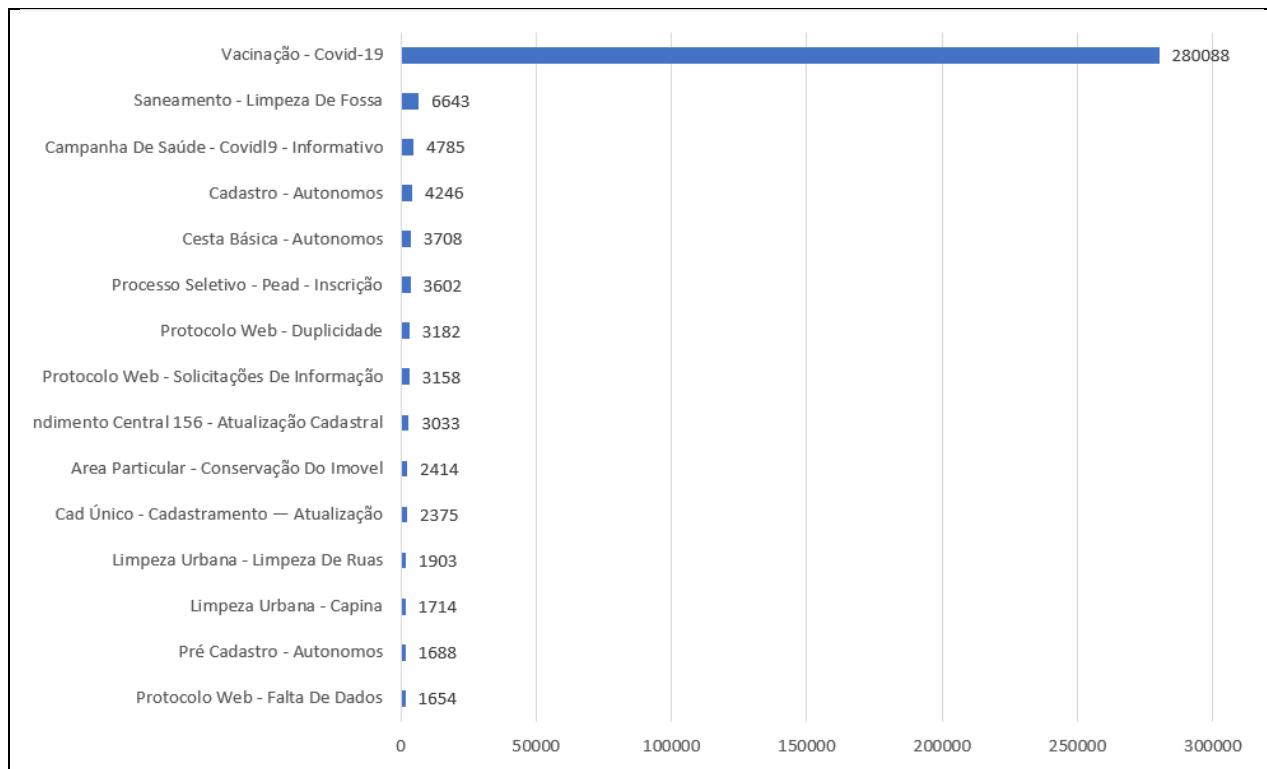


De um total de **370.294** protocolos criados, **286.865** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.207** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

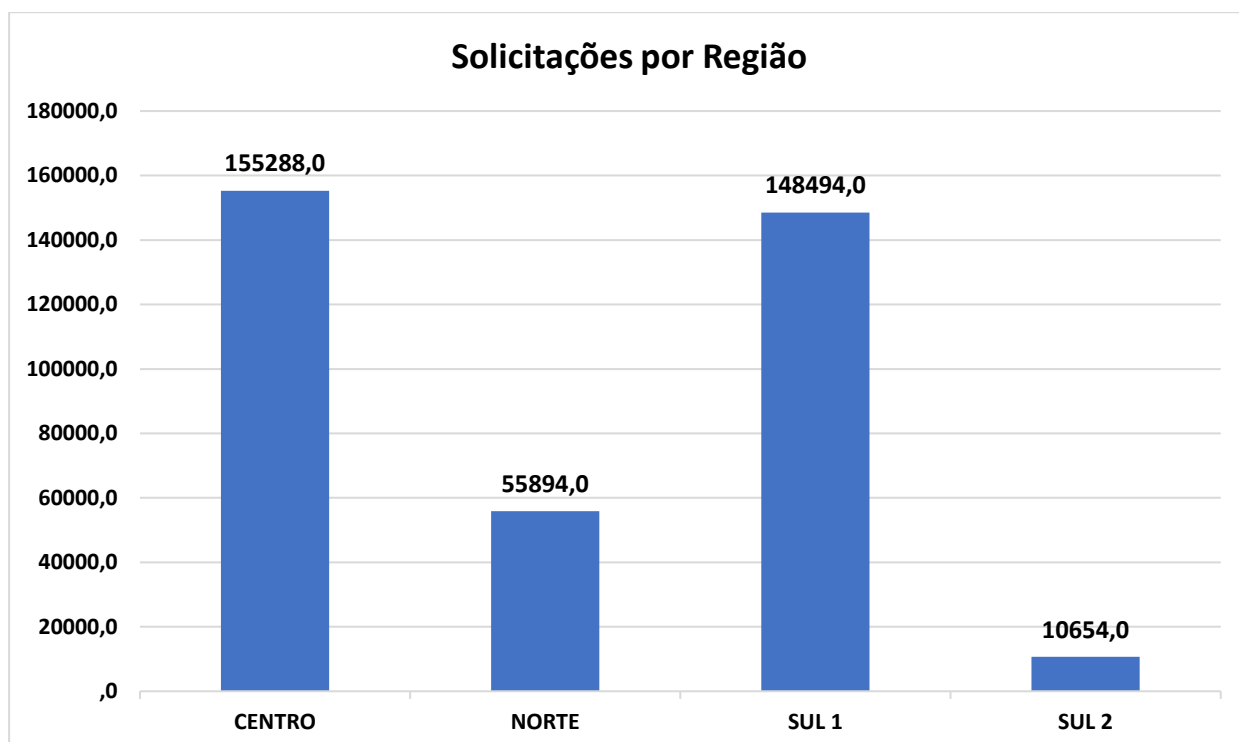
### Solicitações por órgão



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.

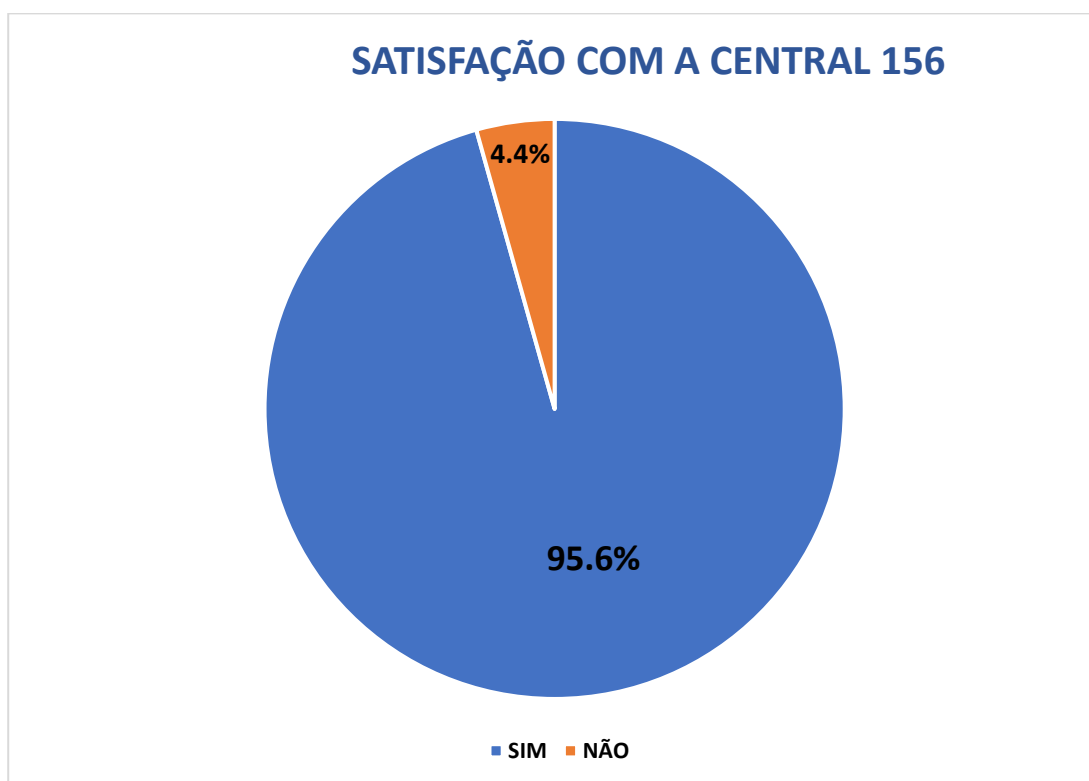
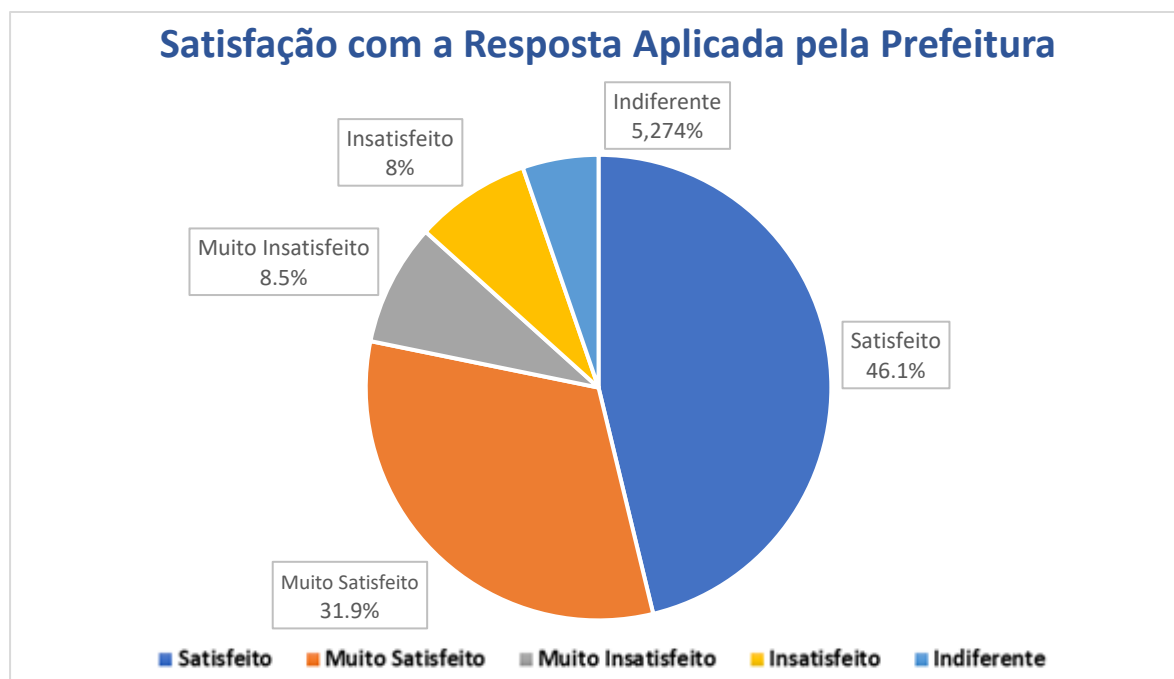


O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



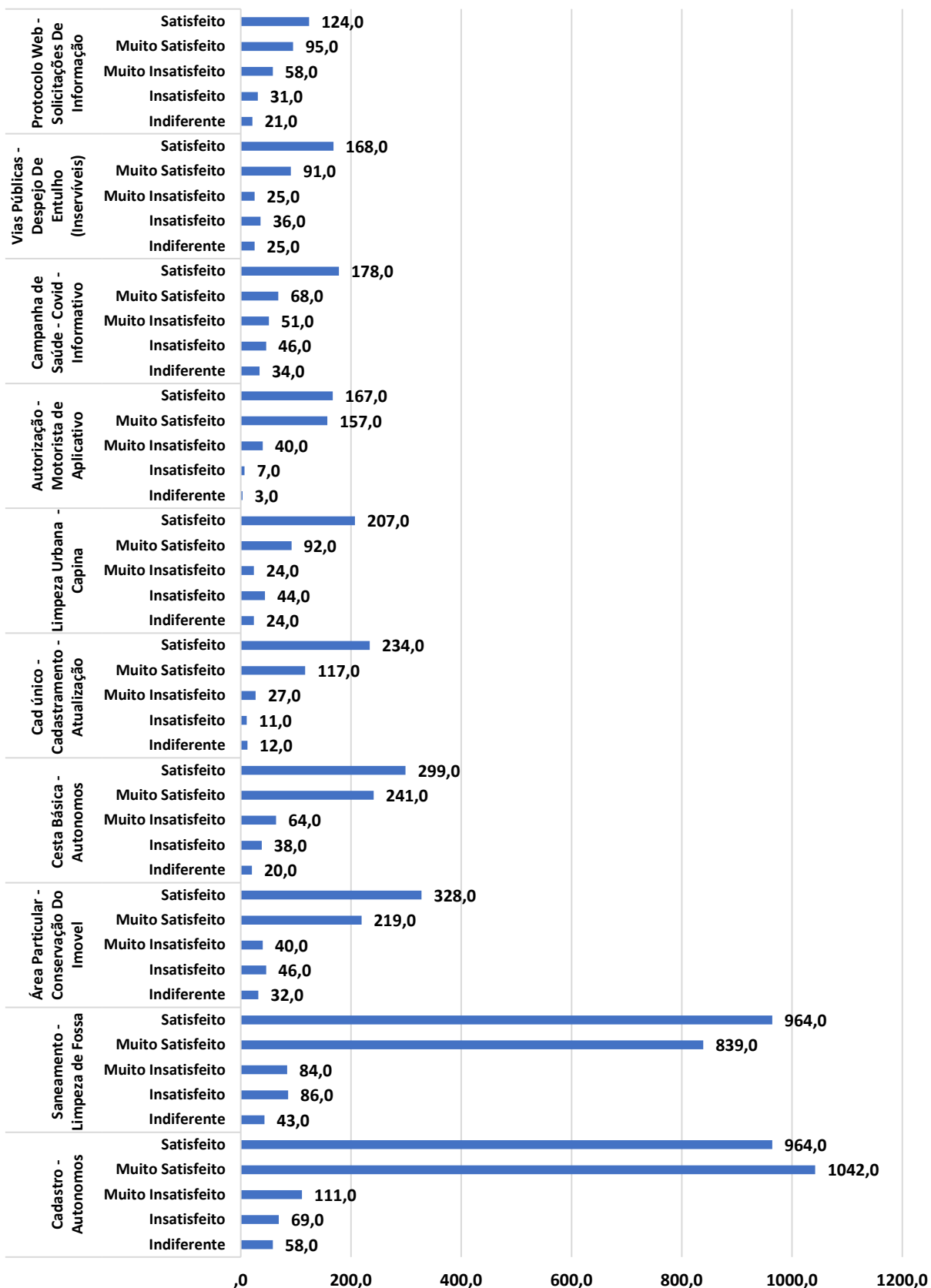


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **78,% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,6%** estão satisfeitos.



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.

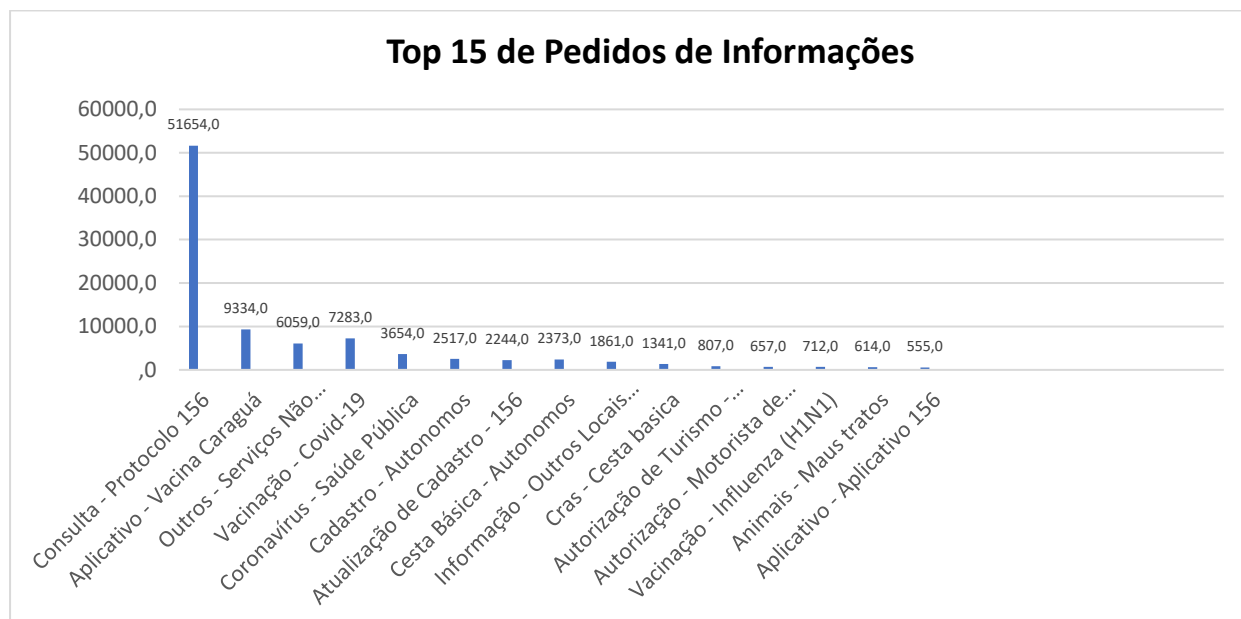
## Top 10 dos serviços mais avaliados 2022



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até **30/06/2022** foram registrados **107.477** 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 maio foram registrado 11 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.

