



RELATÓRIO **MAIO 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.

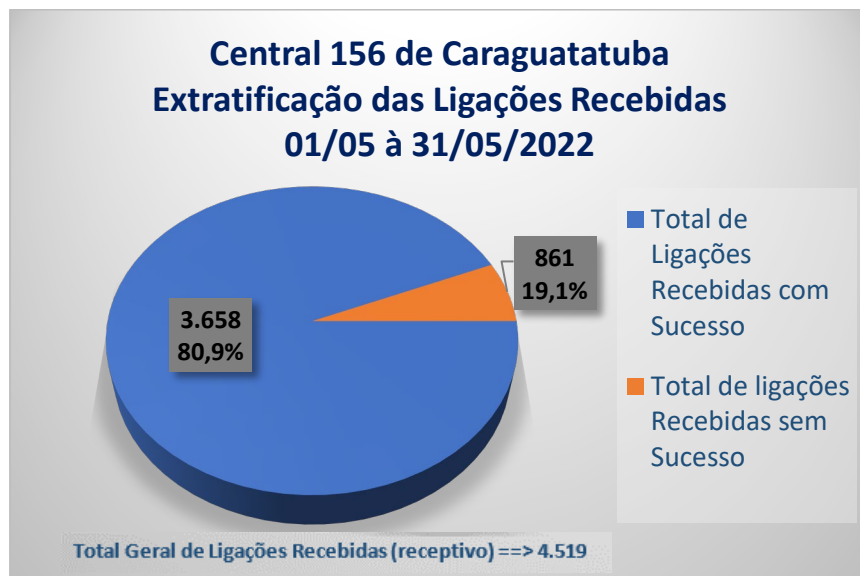
PROJETO

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.

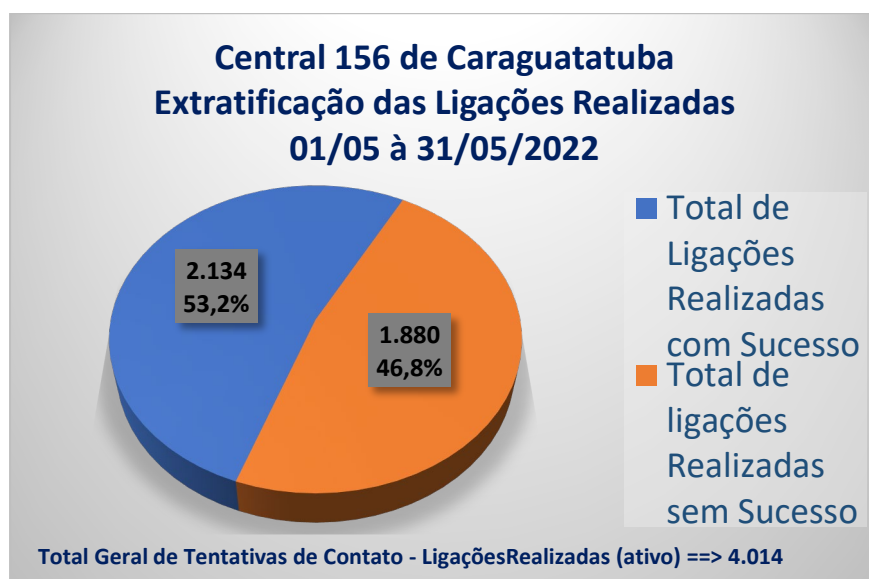
Neste relatório apresentamos as atividades correspondentes ao período de **01 até 31 de maio de 2022.**

RELATÓRIO DE TELEFONIA

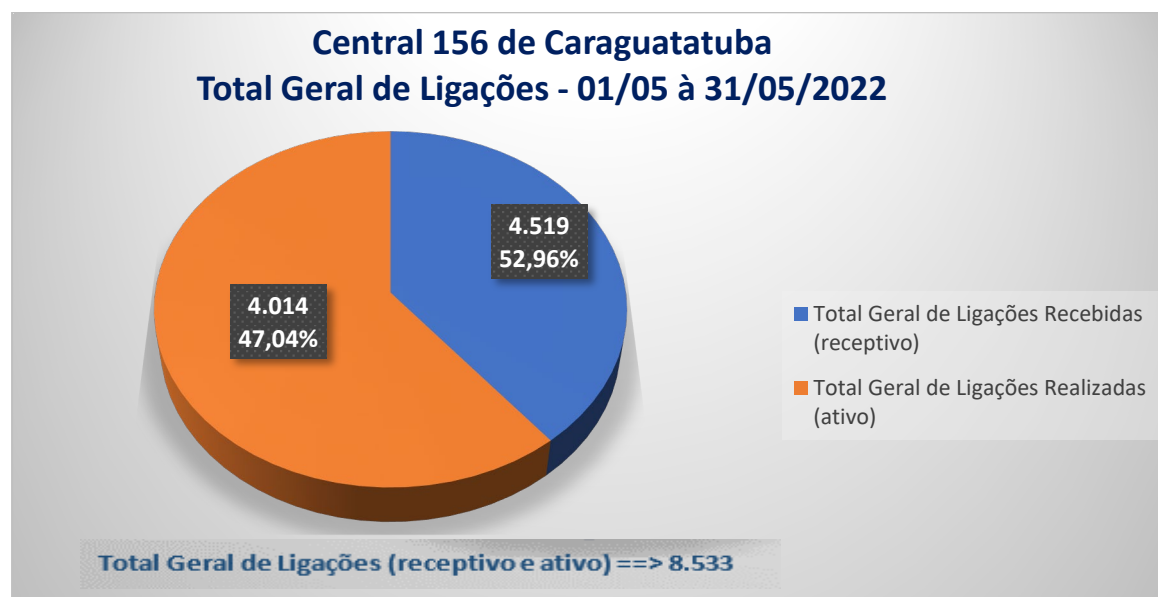
A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de **01/05 à 31/05/2022**.



Em relação ao mês de abril houve um crescimento de 32% no total de ligações recebidas devido a demanda pontual sobre o PEAD (Programa Emergencial de Auxílio Desemprego). Além do exponencial crescimento, o TMA (tempo médio de atendimento) elevou-se para que todas as dúvidas dos cidadãos fossem sanadas. Isso fez com que o percentual de ligações perdidas se elevasse.



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.



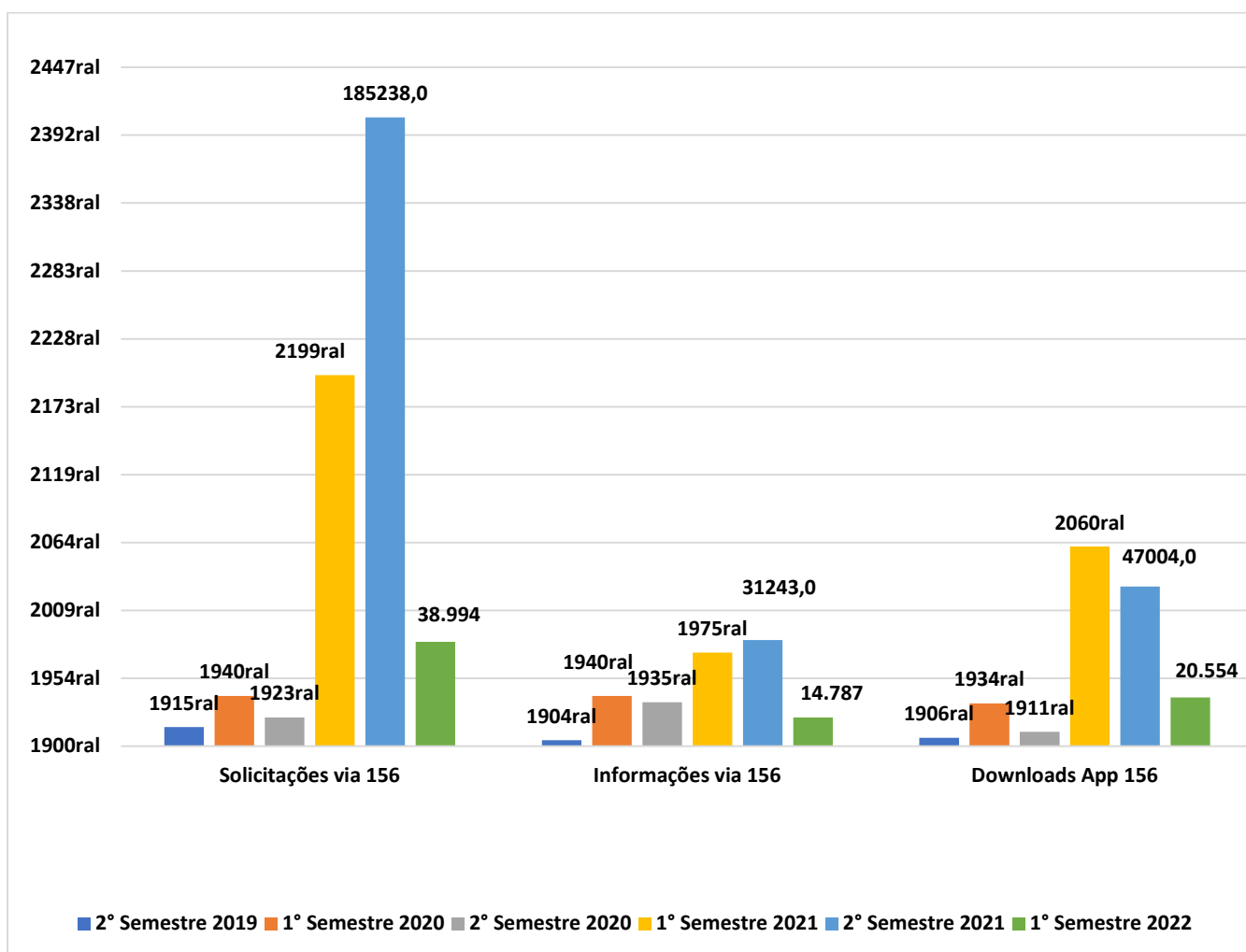
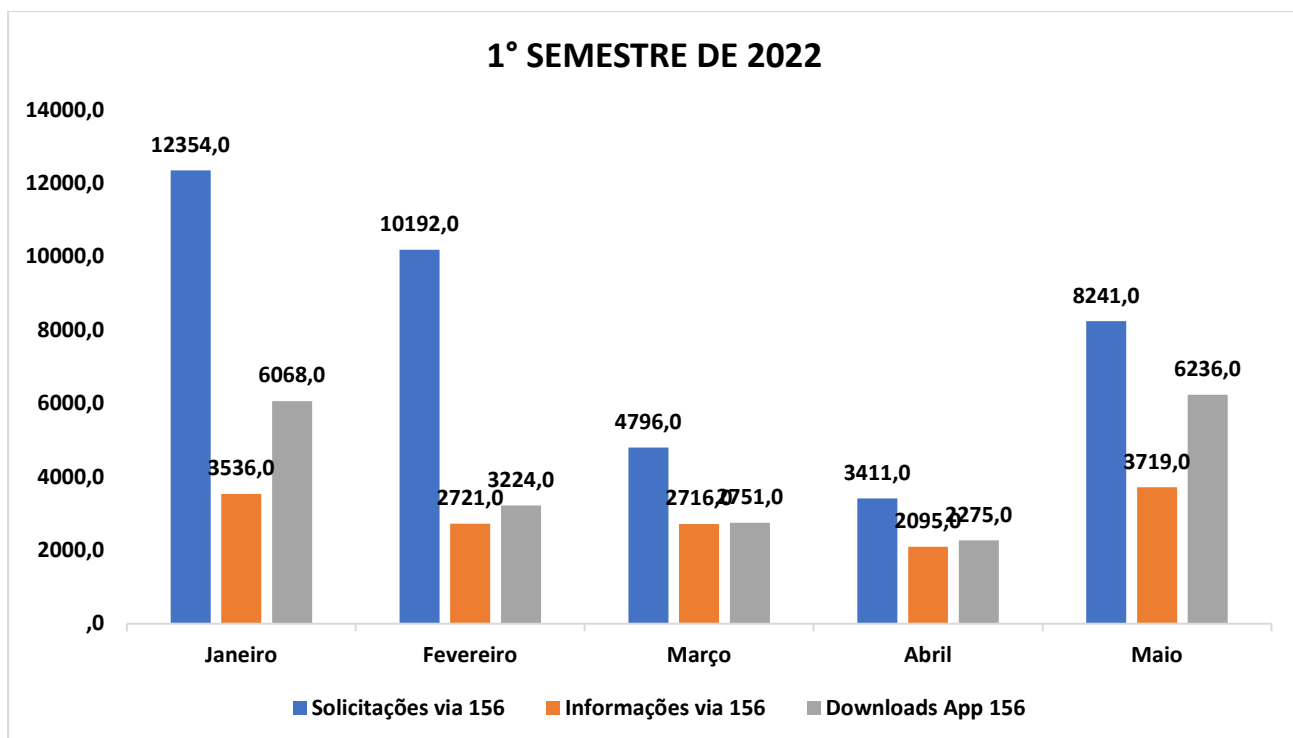
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia **31 de 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
Março/2022	162	2589
Abril/2022	164	2111
Maió/2022	354	5882
145.741	11.837	133.904
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 31/05/2022**, com o total geral de **8.241** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



A seguir, temos os indicadores compilados até **31.05.2022**:

8.241 Protocolos de Maio gerados via 156 até 31/05/22	78% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 31/05/22	95,6% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/05/22
365.280 Protocolos – Total Protocolos gerados via 156 até 31/05/22	266.600 (89%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/05/22	103.107 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 31/05/22

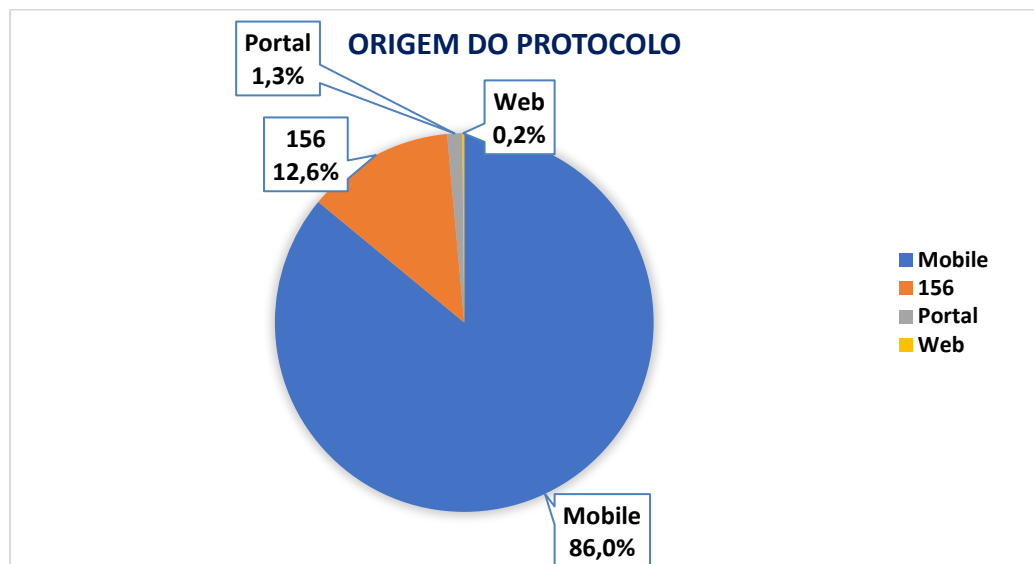
Conforme relatado no período anterior, até 30/04/2022 a Prefeitura de Caragatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em 28% do total dos protocolos, e para este período (até 31/05/22), o indicador aumentou em 58% em maio, registrando 48% das demandas fora do prazo.



Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **86.0% pelo aplicativo da central 156Caragatatuba**.

*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.



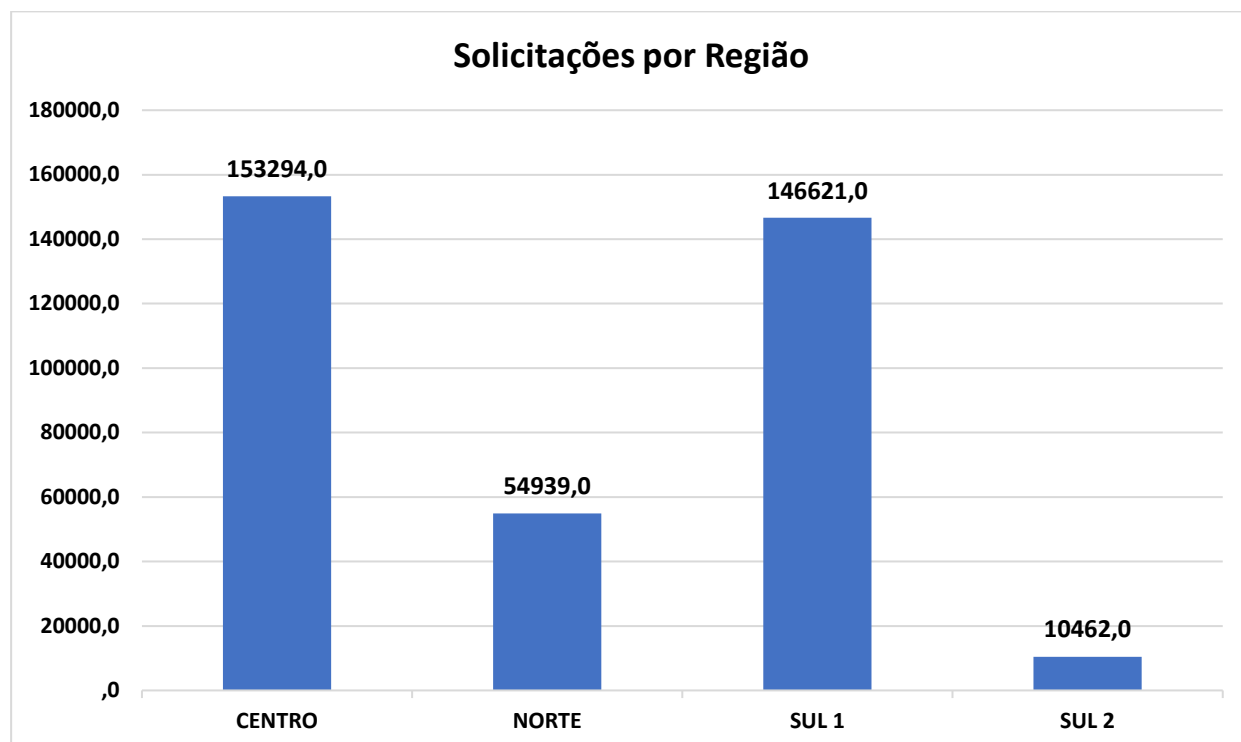
De um total de **365.280** protocolos criados, **286.691** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.194** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.



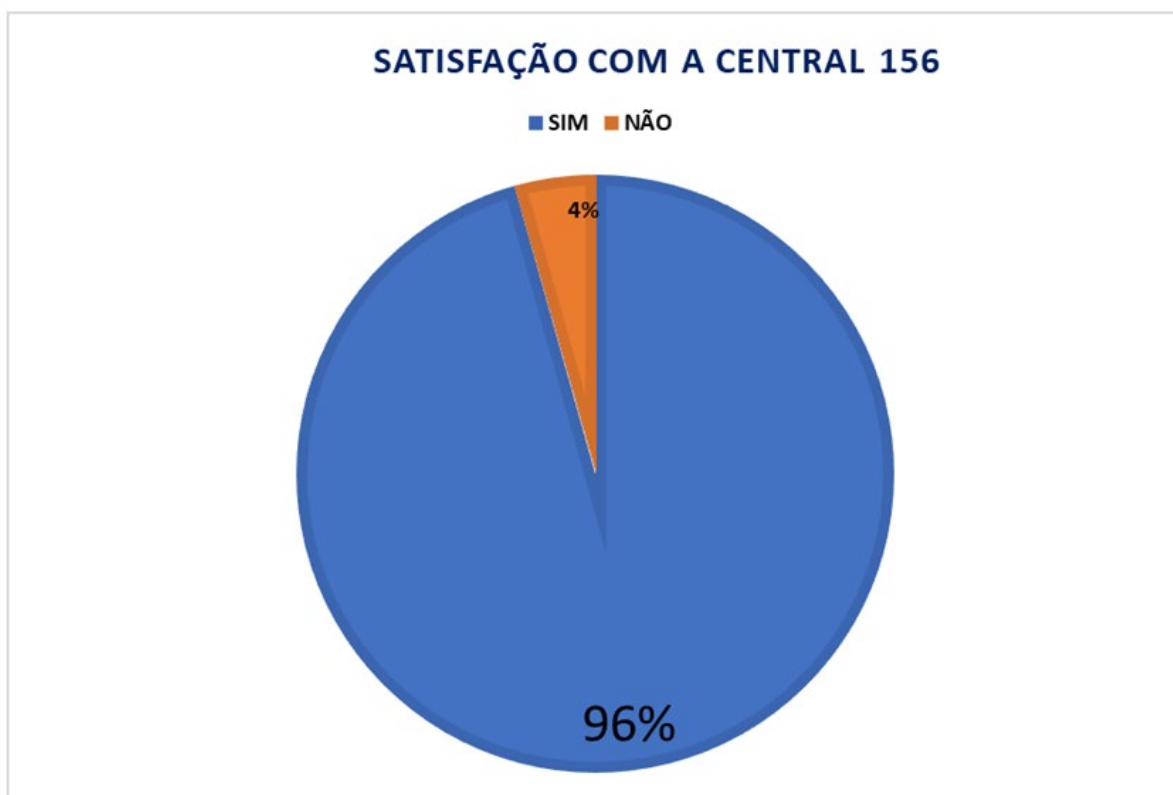
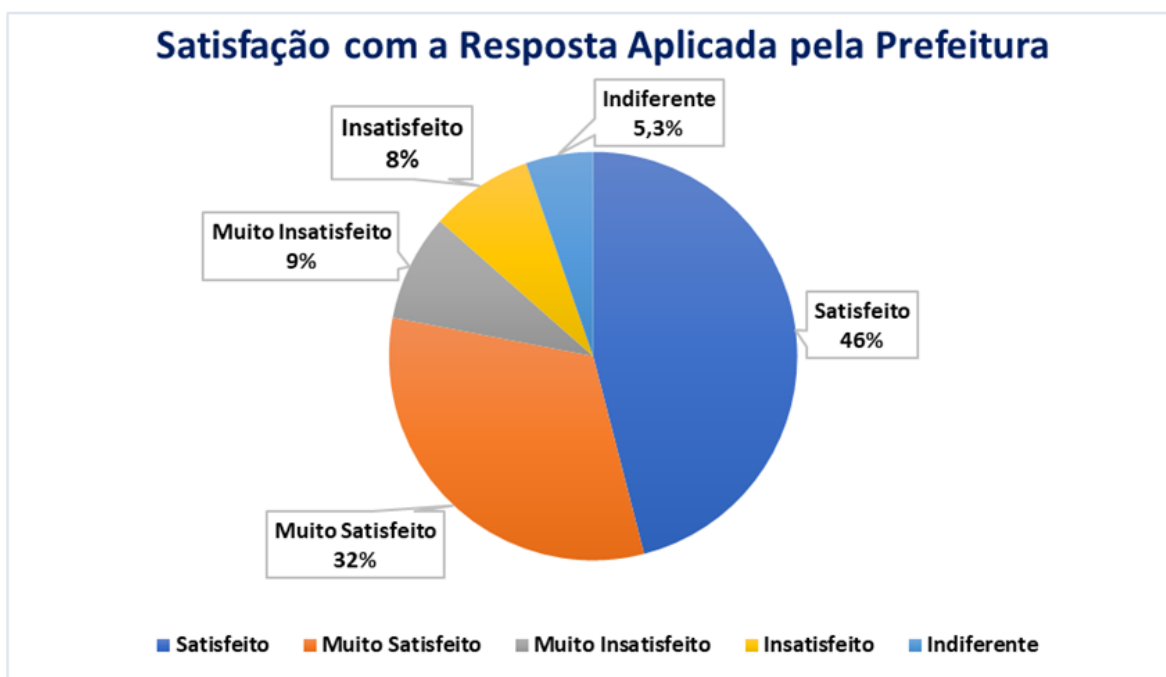
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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

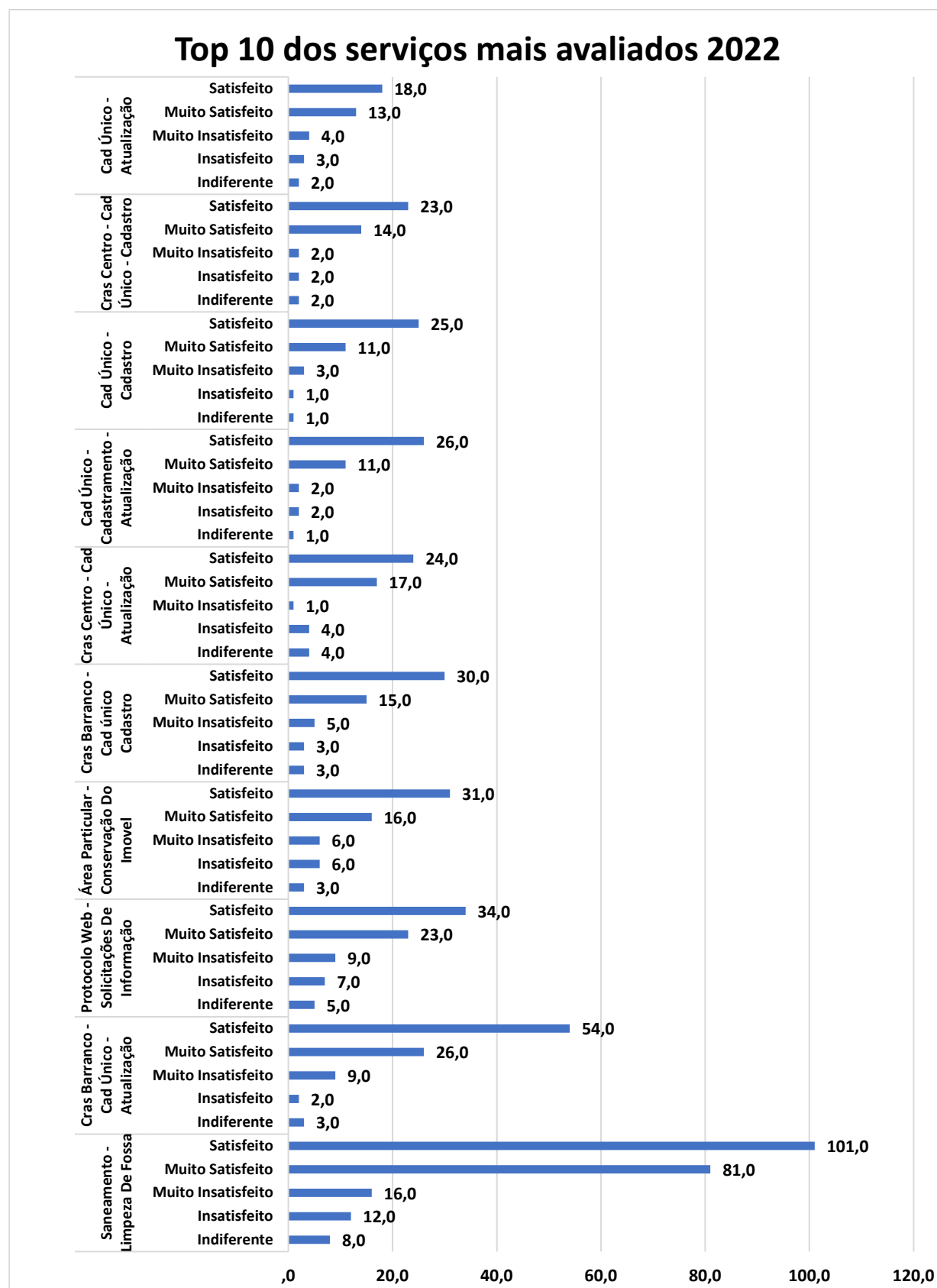


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **78,% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **96%** estão satisfeitos.



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

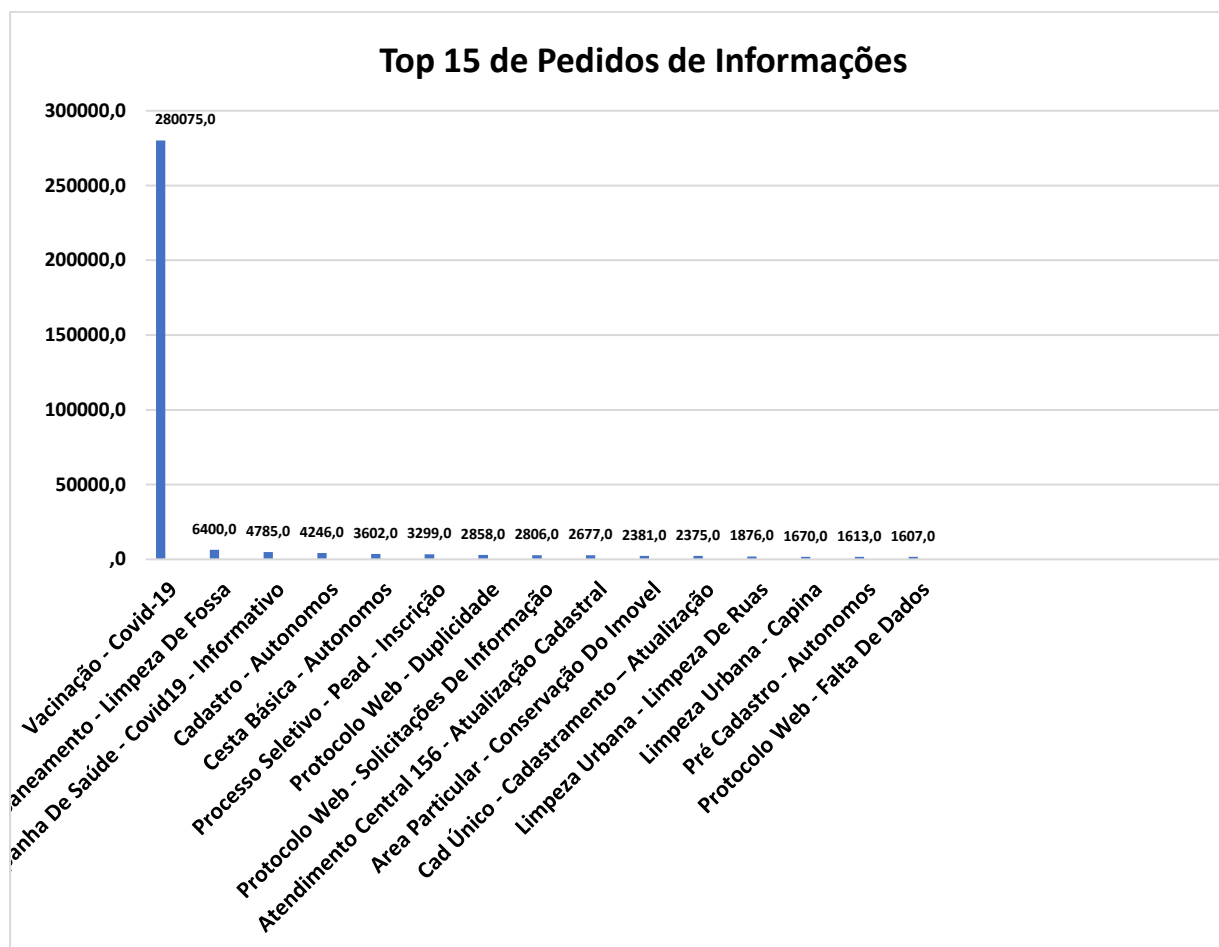
avaliação pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação do serviço como um todo, não apenas sobre a avaliação pessoal dele.



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – CENTRAL TELEFÔNICA 156

Até **31/05/2022** foram registrados **106.163** 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 13 pedido de Serviço de Informação ao Cidadão.

