

**RELATÓRIO**  
**SETEMBRO 22**  
**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 SETEMBRO de 2022.**

## Operação da Central de Atendimento

O horário de funcionamento:

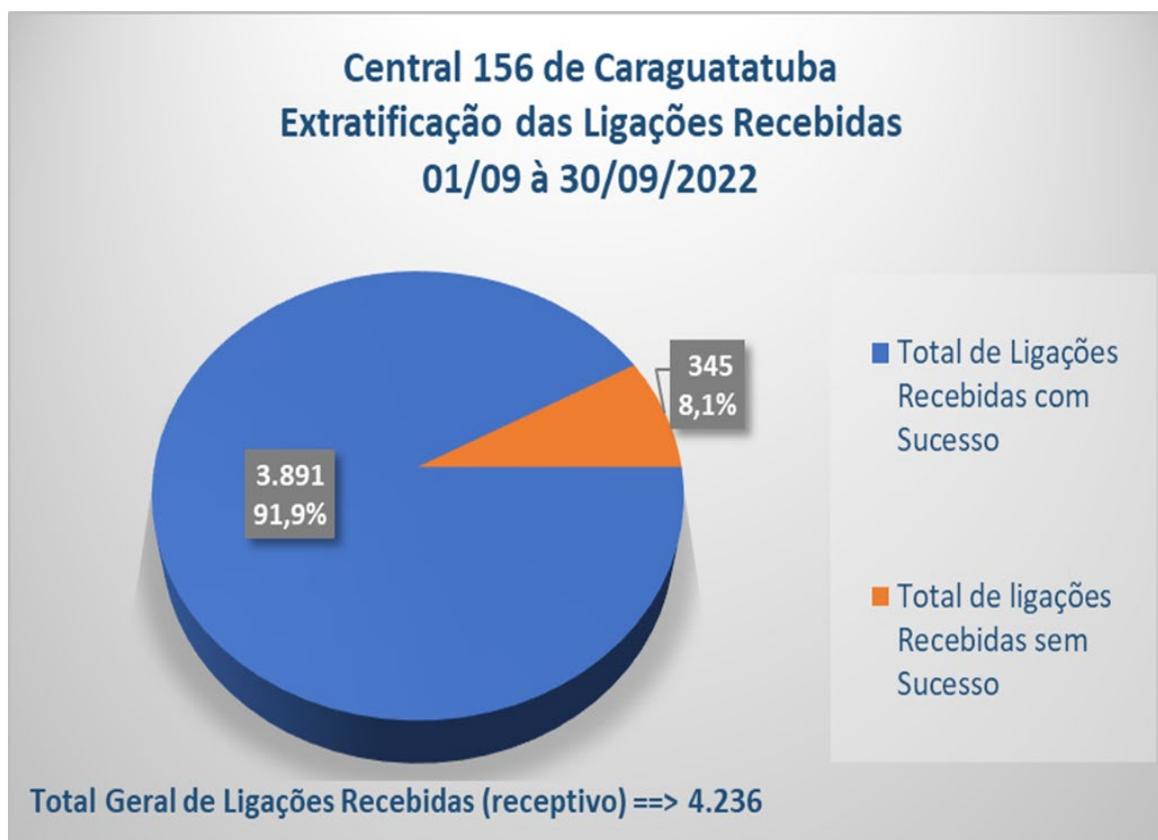
- Segunda à sexta-feira: **08h00 às 20h00**.
- Sábados: **09h00 às 15h00**.
- Domingos e feriados nacionais: não há expediente.

### › Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

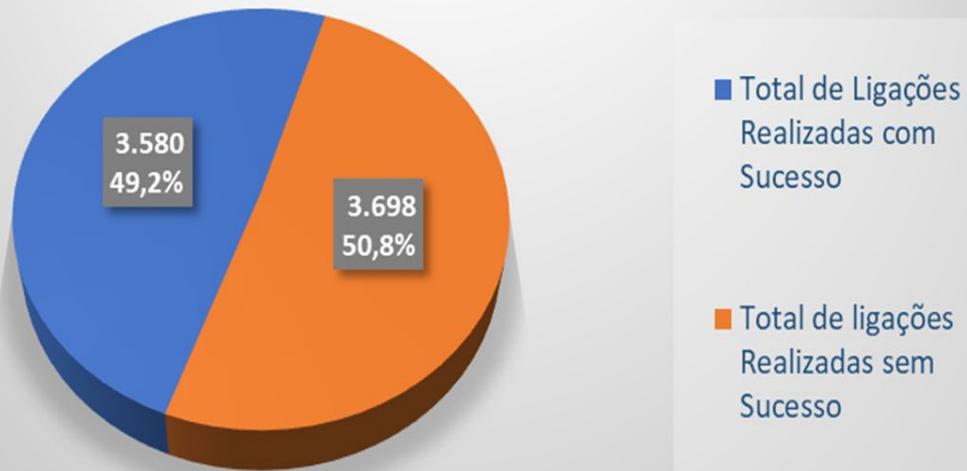
No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

## 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 **01/09 à 30/09/2022**.



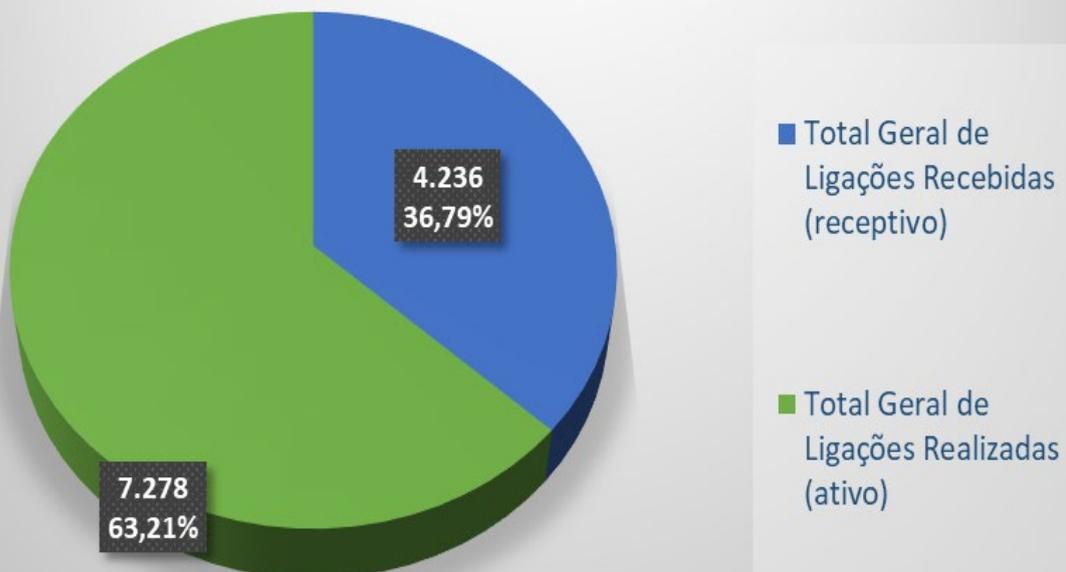
### Central 156 de Caraguatatuba Extratratificação das Ligações Realizadas 01/09 à 30/09/2022



Total Geral de Tentativas de Contato - Ligações Realizadas (ativo) ==> 7.278

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 - 01/09 à 30/09/2022



Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 11.514

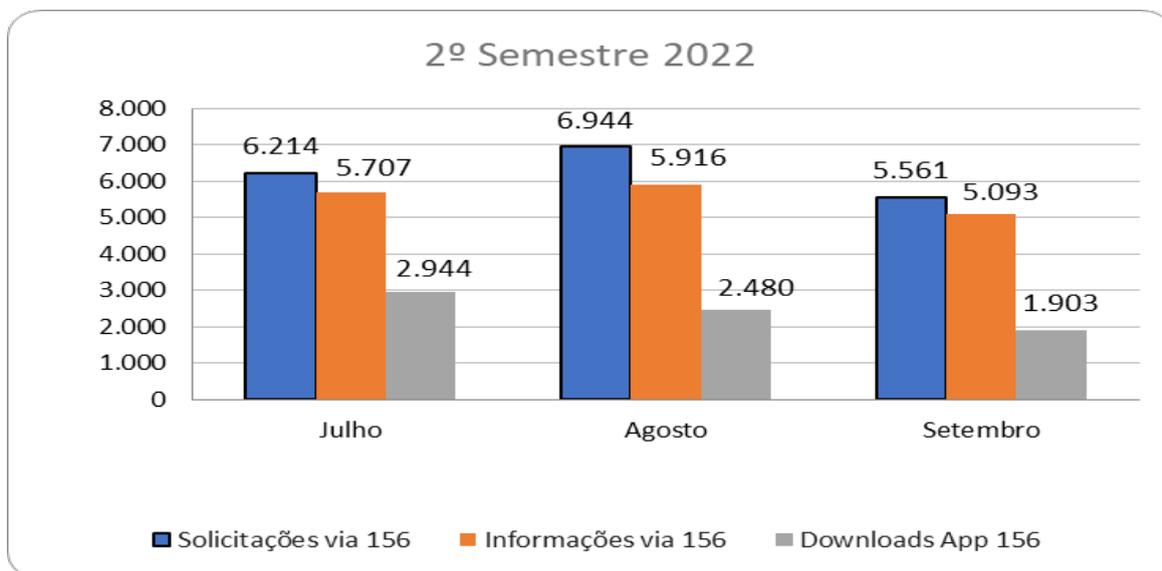
**Downloads: Aplicativo - 156 CARAGUATATUBA**

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **30 de setembro de 2022** temos o total de **154.347** downloads realizados.

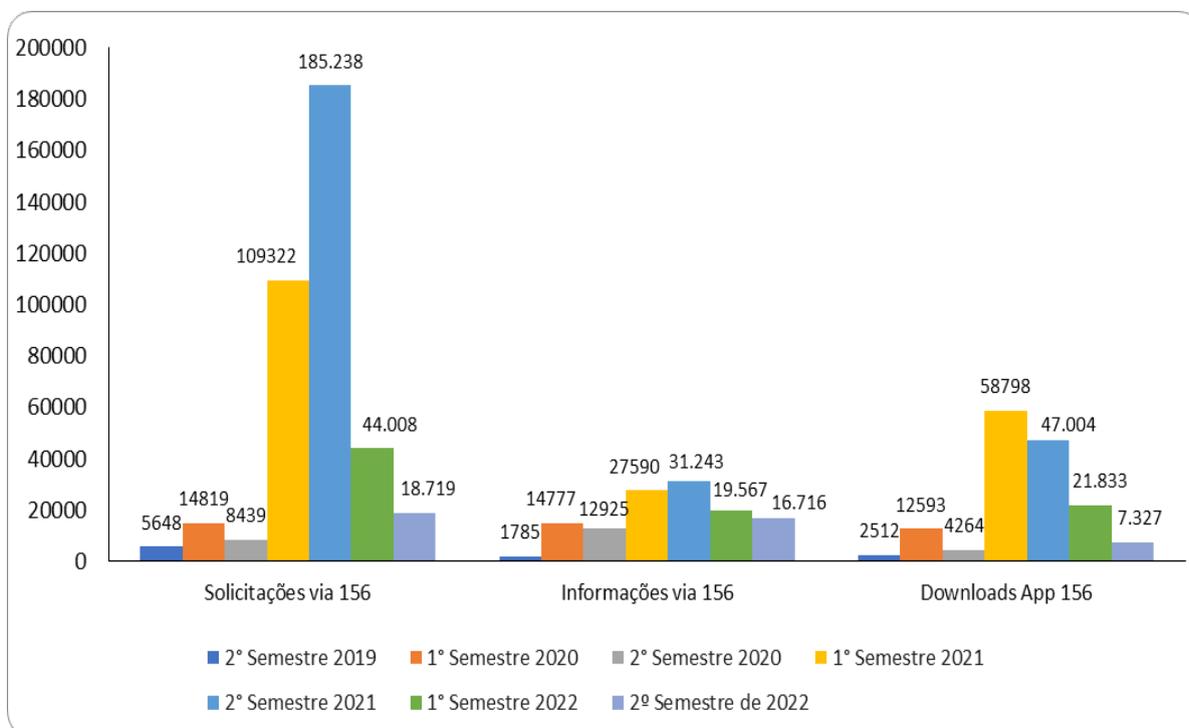
<b>Mês/Ano</b>	<b>Apple</b>	<b>Android</b>
Total de 2019	238	2274
Total de 2020	914	15943
Total de 2021	9.185	96.617
Janeiro/2022	564	5520
Fevereiro/2022	256	2968
Março/2022	162	2589
Abril/2022	164	2111
Maió/2022	354	5882
Junho /2022	216	1063
Julho/2022	240	2704
Agosto/2022	297	2.183
<b>Setembro/2022</b>	<b>192</b>	<b>1.711</b>
<b>154.347</b>	<b>12.782</b>	<b>141.565</b>
<b>100%</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>

## Resultados das demandas protocoladas pelo 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/09 a 30/09/2022**, com o total geral de **5.561** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



A seguir, temos os indicadores compilados até **30.09.2022**:



<b>5.561</b> <b>Protocolos de Setembro</b> gerados via 156 até 30/09/22	<b>78,8%</b> <b>Satisfação dos Serviços</b> Protocolos gerados via 156 até 30/09/22	<b>95,7%</b> <b>Satisfação Central 156</b> Protocolos gerados via 156 até 30/09/22
<b>389.019</b> <b>Protocolos - Total</b> Protocolos gerados via 156 até 30/09/22	<b>292.969 (75,30%)</b> <b>Solicitações Concluídas</b> Protocolos gerados via 156 até 30/09/22	<b>124.445</b> <b>Pedidos de Informação</b> Protocolos gerados via 156 até 30/09/22

Conforme relatado no período anterior, até **31/08/2022** a Prefeitura de Caraguatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **73%** do total dos protocolos, e para este período (até **30/09/22**), o indicador diminuiu em 3% em setembro, registrando **70%** das demandas fora do prazo.

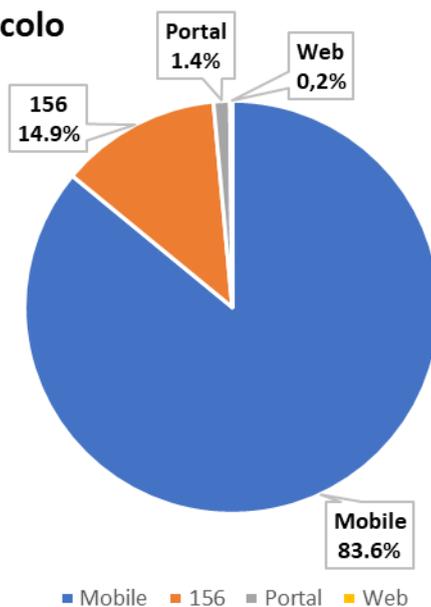


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **83.6% pelo aplicativo da central 156 Caraguatuba**.

*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.*

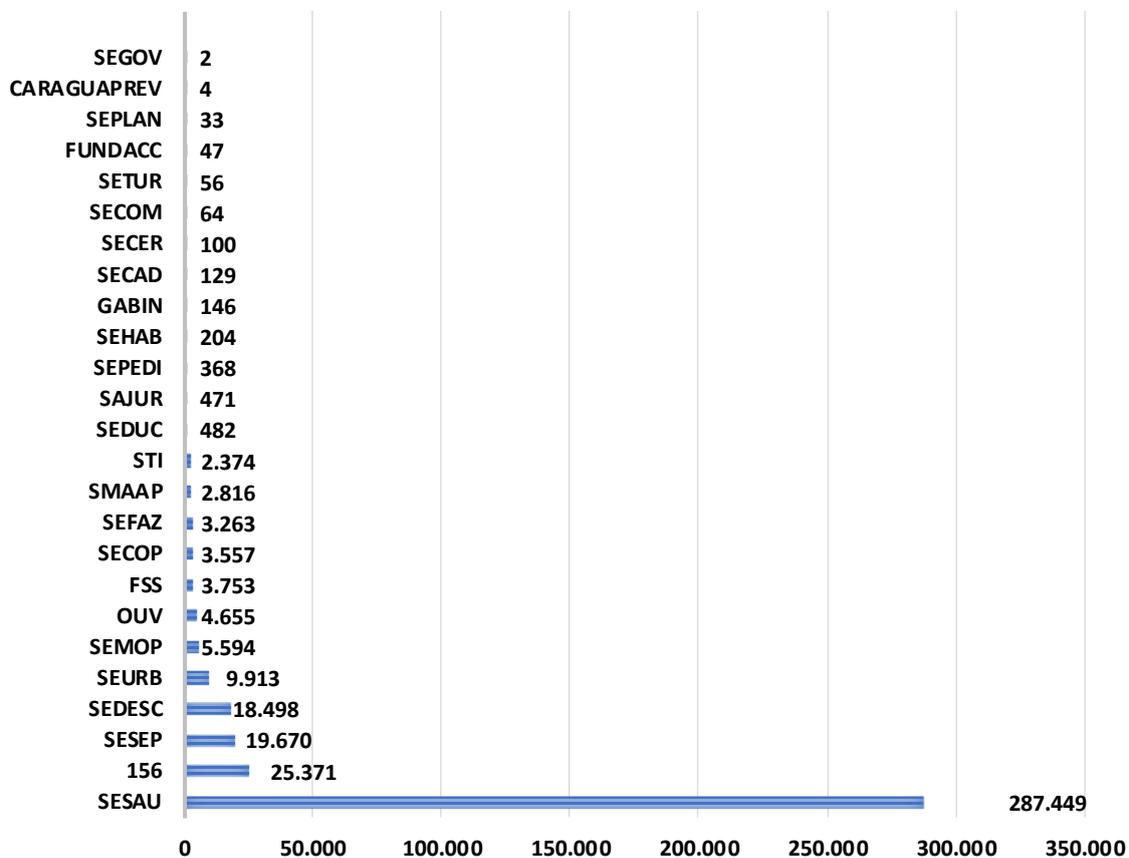
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo (mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefonica e portal web.

### Origem do Protocolo

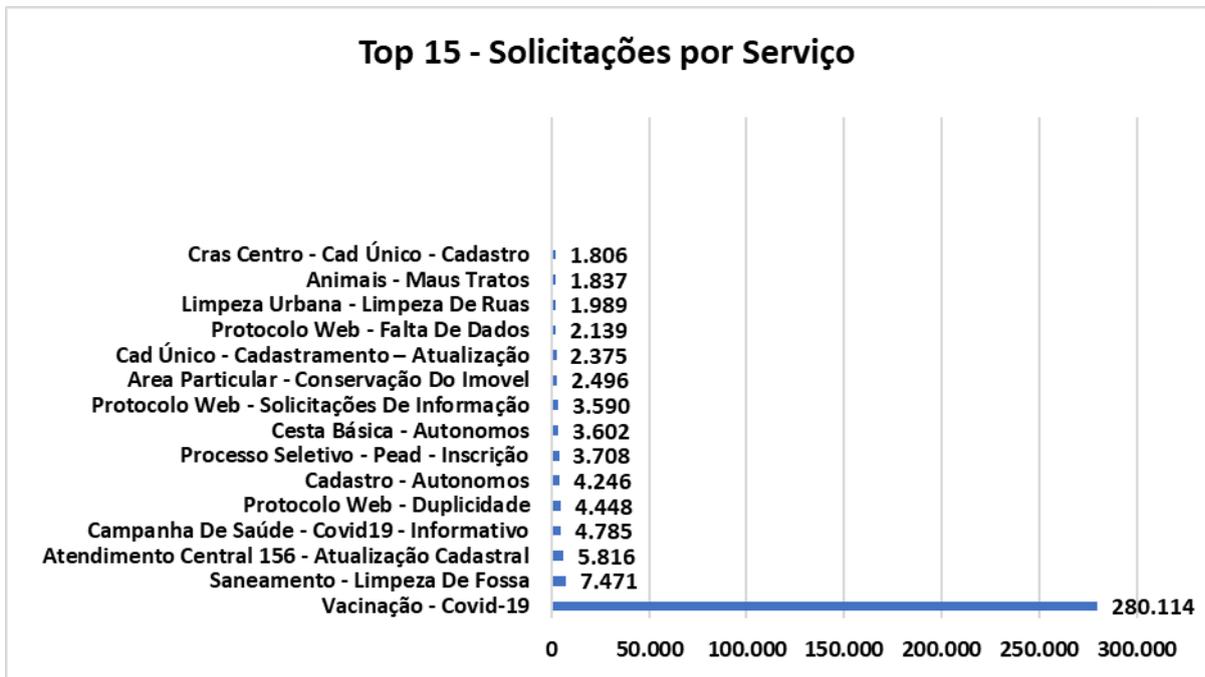


De um total de **389.019** protocolos criados, **287.449** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.114** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

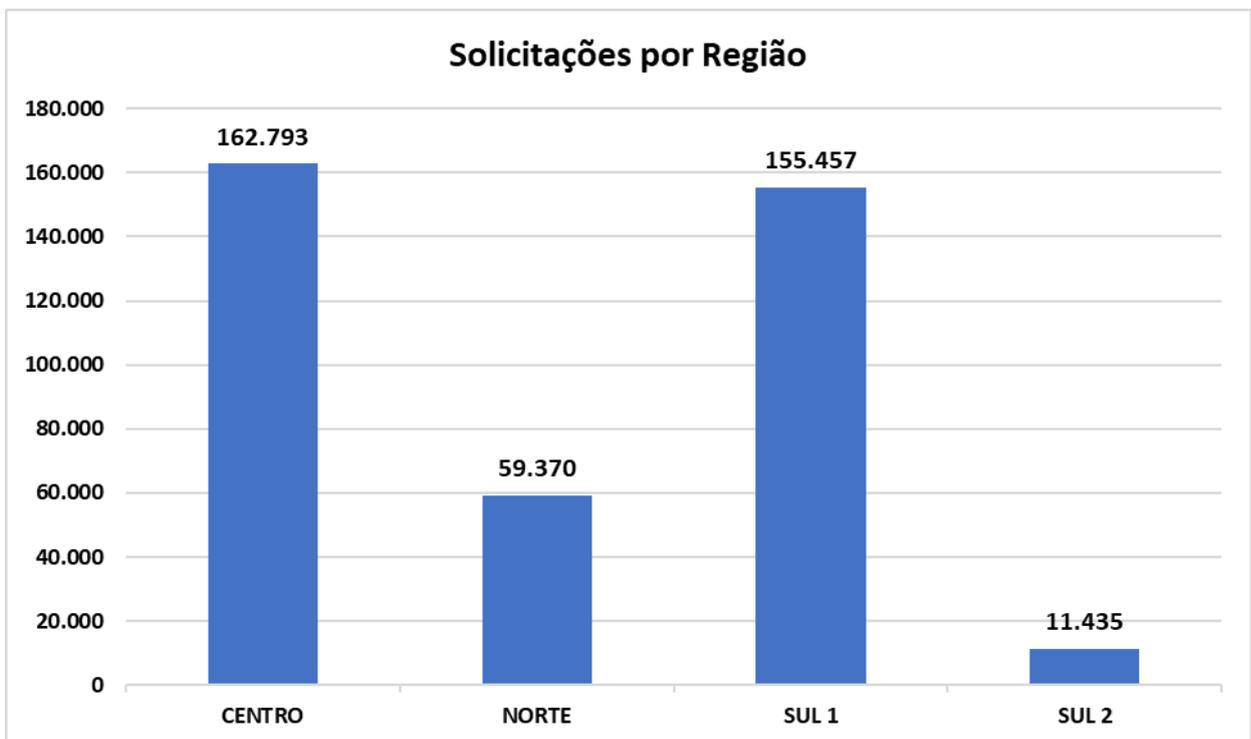
### Solicitações por órgão



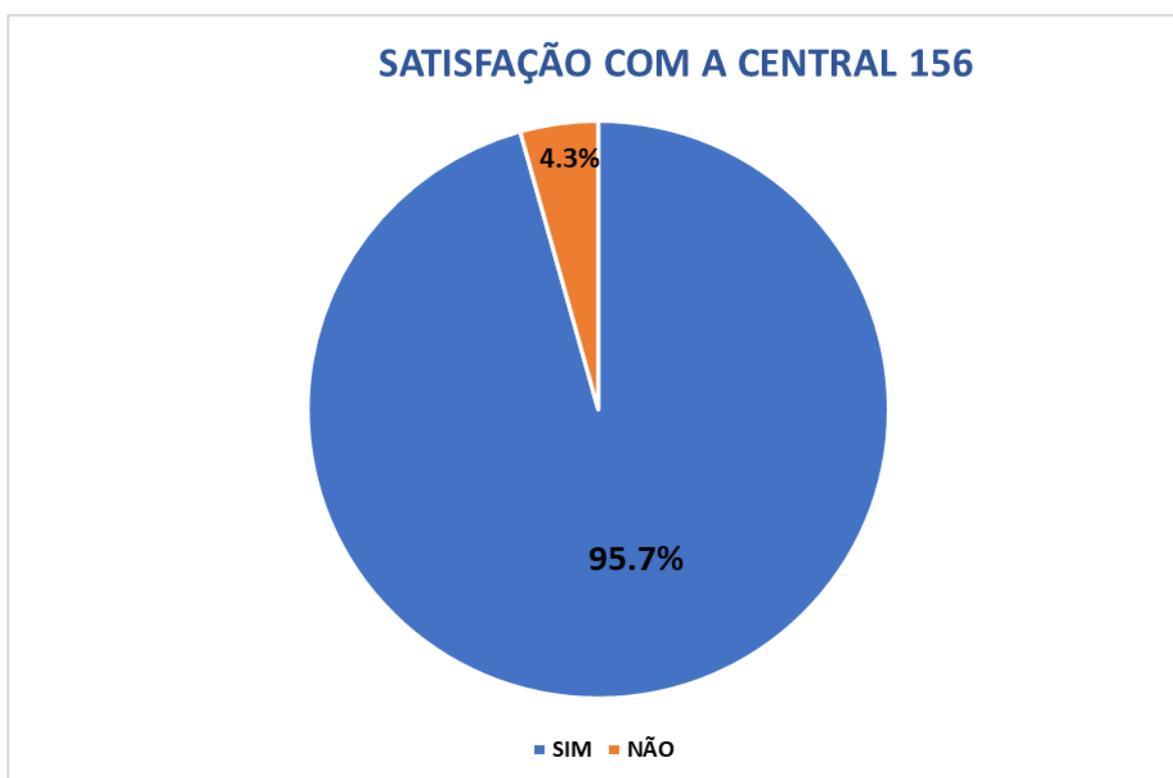
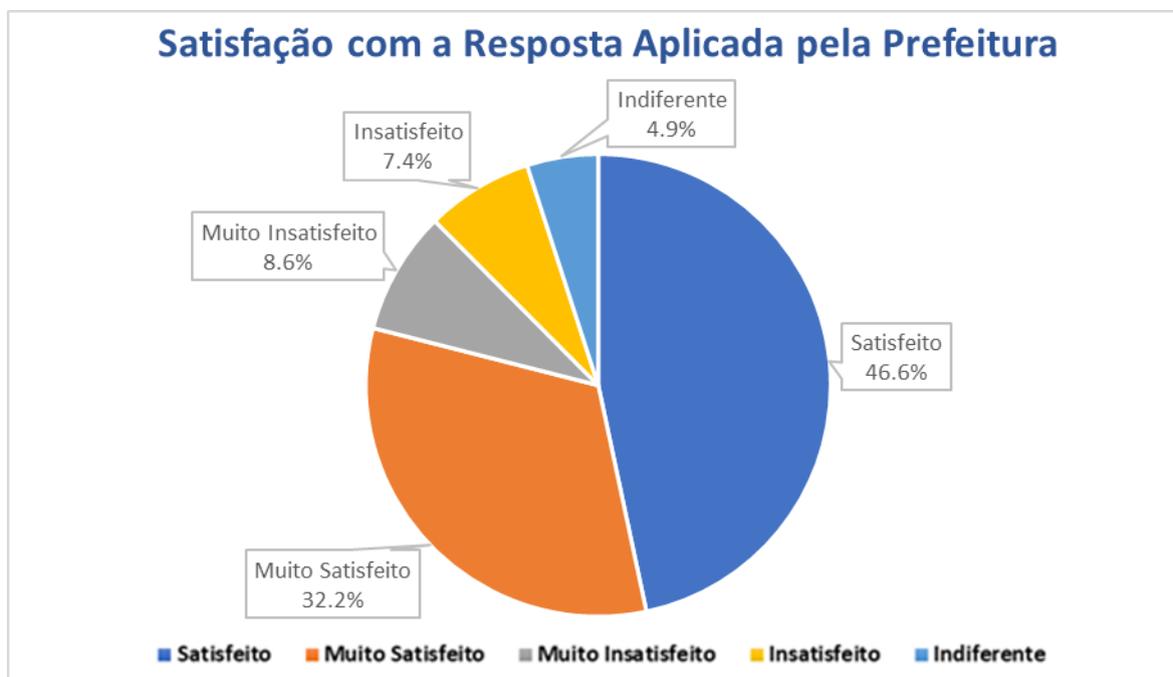
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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

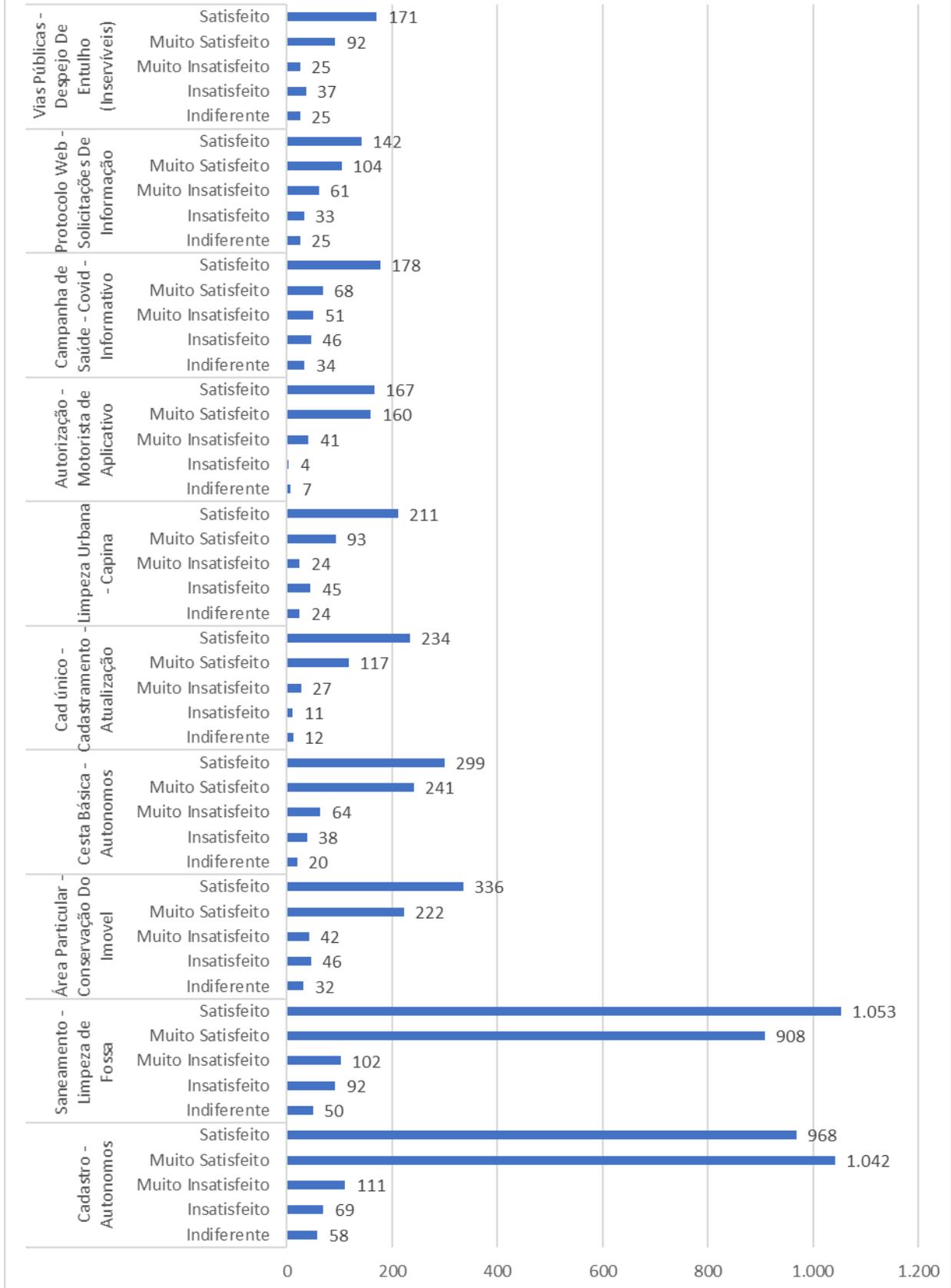


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **78,8% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,7%** estão satisfeitos.



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.

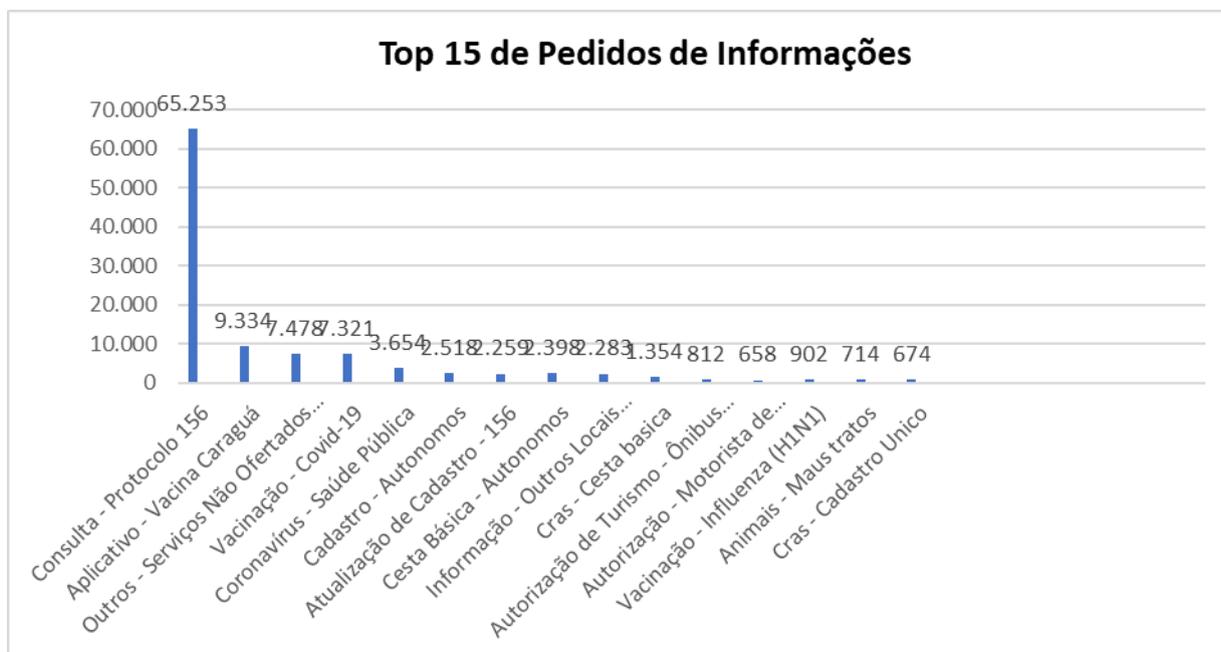
## Top 10 dos serviços mais avaliados 2022



## Pedidos de Informações – 156 CARAGUATATUBA

Até 30/09/2022 foram registrados 124.445 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 setembro foram registrado 06 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.

