



RELATÓRIO
OUTUBRO 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 31 de OUTUBRO de 2022.**

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento:

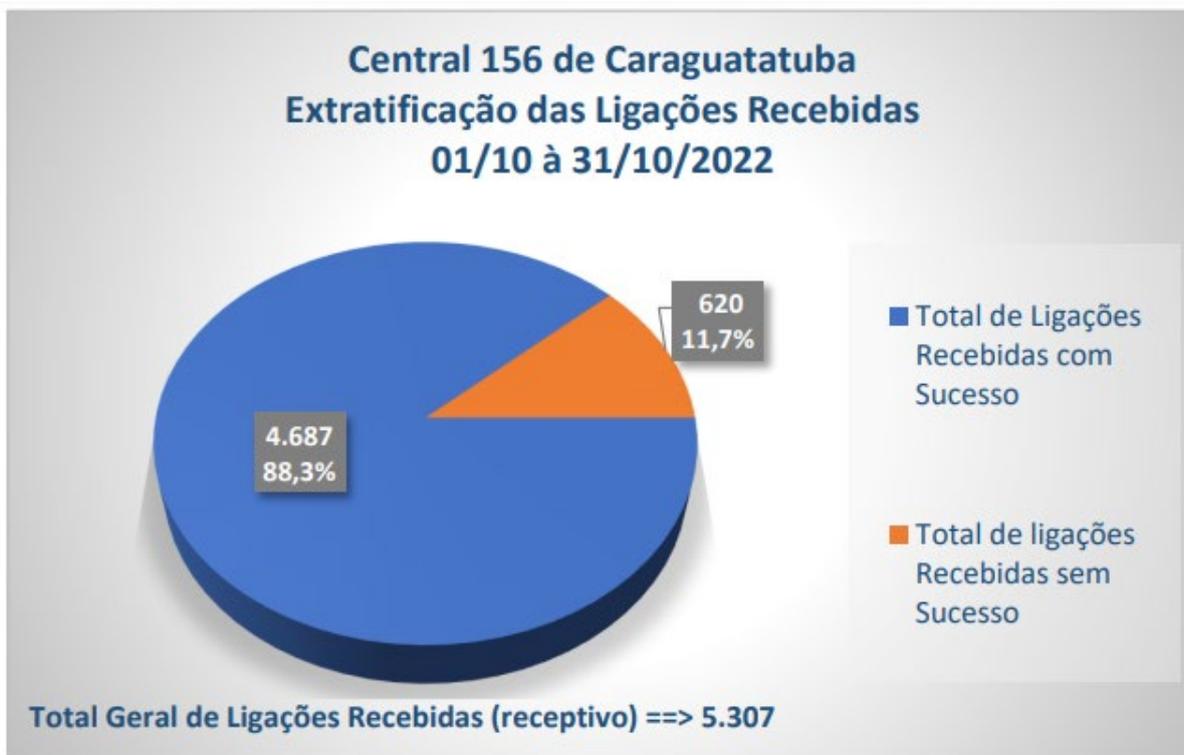
- Segunda à sexta-feira: **08h00 às 20h00.**
- Sábados: **09h00 às 15h00.**
- Domingos: não há expediente.

> Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

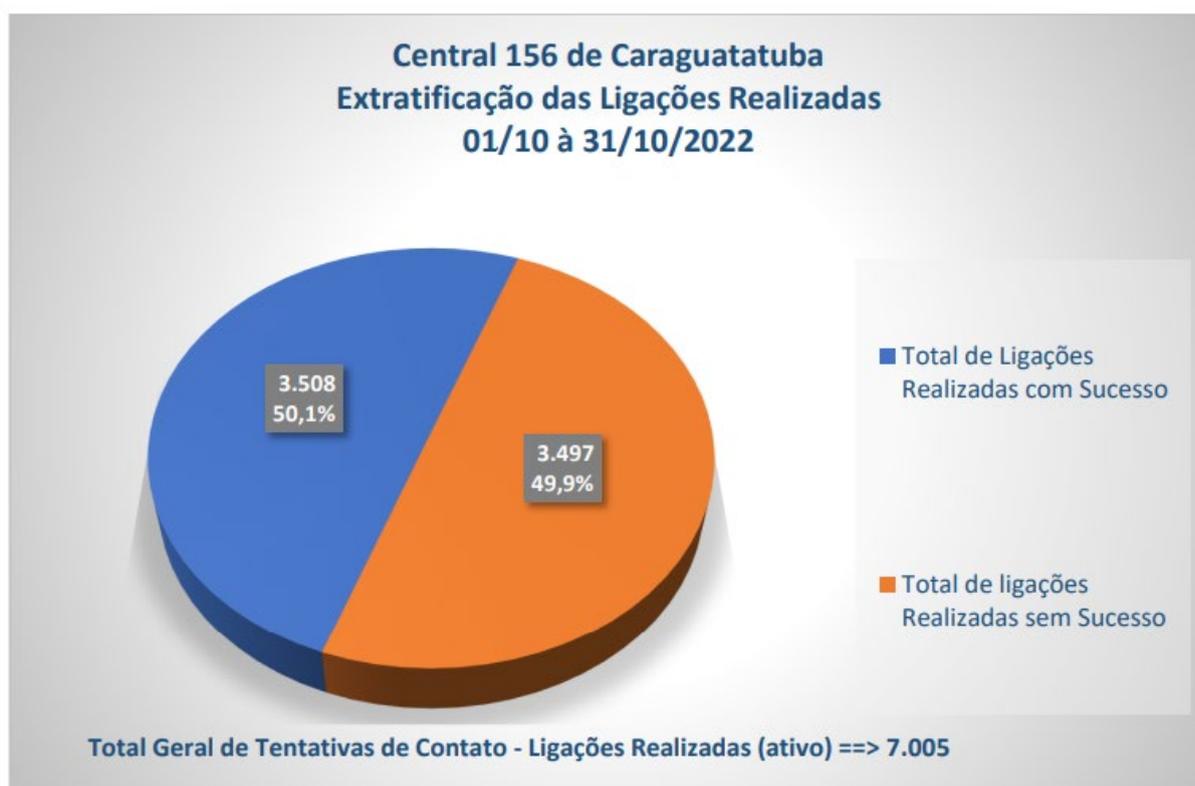
No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

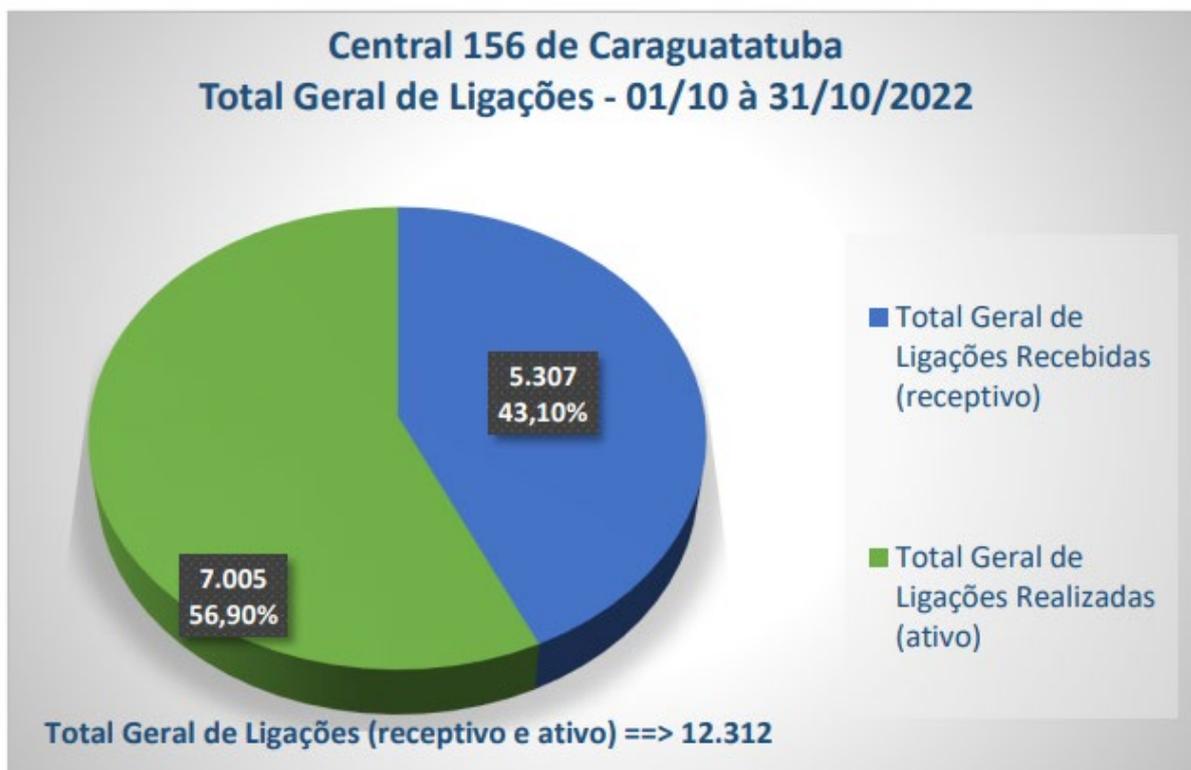
RELATÓRIO DE TELEFONIA

A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de 01/10 à 31/10/2022.



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.





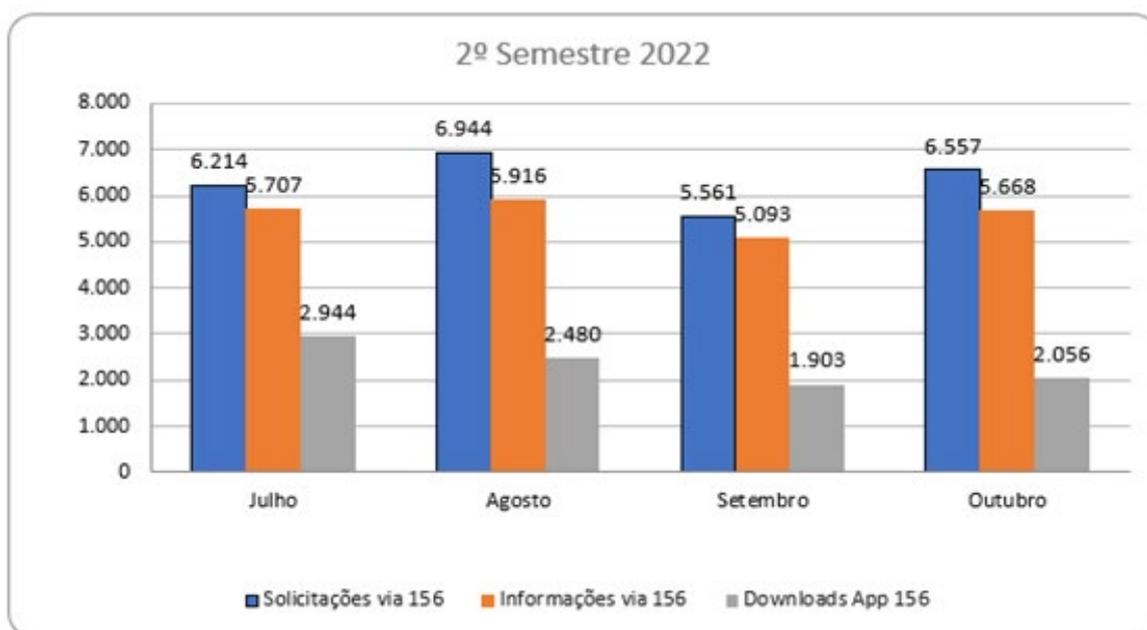
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

Com relação ao número de downloads do aplicativo 156, até o dia **31 de outubro de 2022** temos o total de **156.403** downloads realizados.

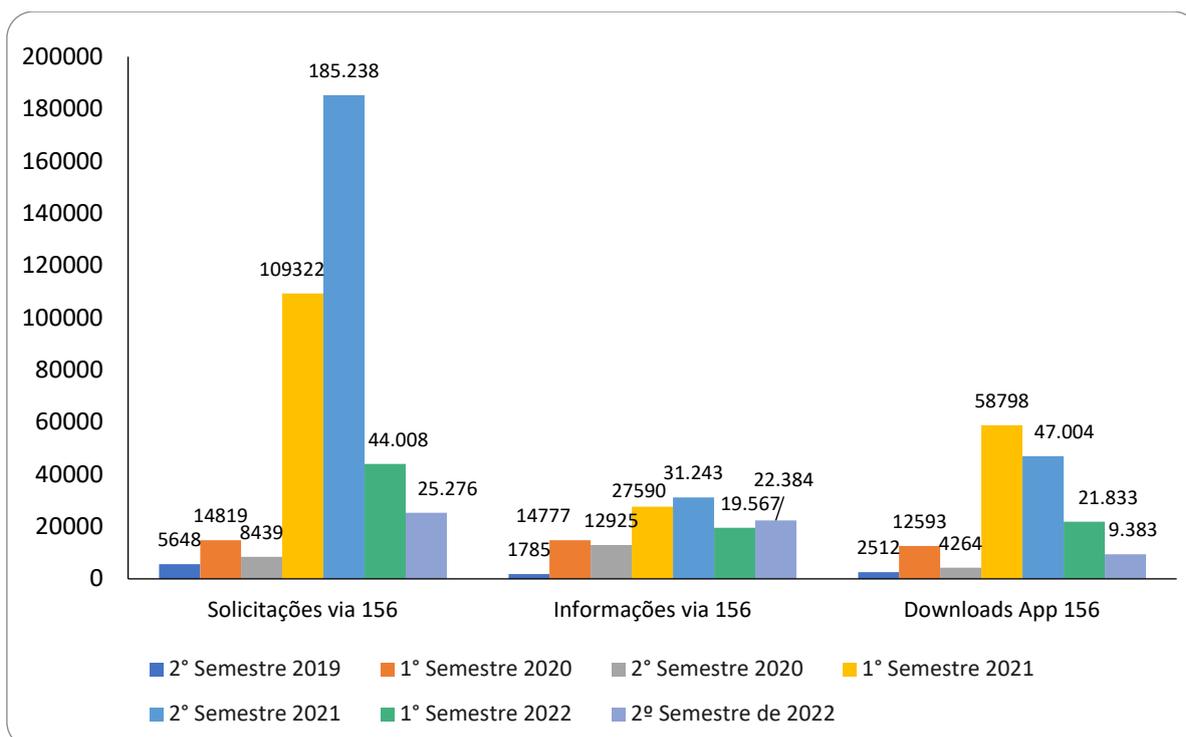
| Mês/Ano | Apple | Android |
|---------------------|---------------|----------------|
| Total de 2019 | 238 | 2.274 |
| Total de 2020 | 914 | 15.943 |
| Total de 2021 | 9.185 | 96.617 |
| Janeiro/2022 | 564 | 5.520 |
| Fevereiro/2022 | 256 | 2.968 |
| Março/2022 | 162 | 2.589 |
| Abril/2022 | 164 | 2.111 |
| Maio/2022 | 354 | 5.882 |
| Junho /2022 | 216 | 1.063 |
| Julho/2022 | 240 | 2.704 |
| Agosto/2022 | 297 | 2.183 |
| Setembro/2022 | 192 | 1.711 |
| Outubro/2022 | 253 | 1.803 |
| 156.403 | 13.035 | 143.368 |
| 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 **01/10 a 31/10/2022**, com o total geral de **5.561** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão.



A seguir, temos os indicadores compilados até **31.10.2022**:



| | | |
|--|--|---|
| 5.668 Protocolos de Setembro gerados via 156 até 31/10/22 | 79,1% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 31/10/22 | 95,7% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/10/22 |
| 395.612 Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 31/10/22 | 299.244 (75,64%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/10/22 | 130.091 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 31/10/22 |

Conforme relatado no período anterior, até 30/09/2022 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em 73% do total dos protocolos, e para este período (até 31/10/22), o indicador diminuiu em 3% em setembro, registrando 70% das demandas fora do prazo.

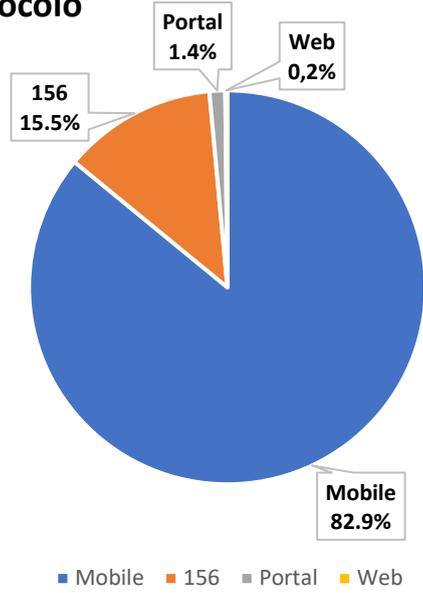


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **82.9% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*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.*

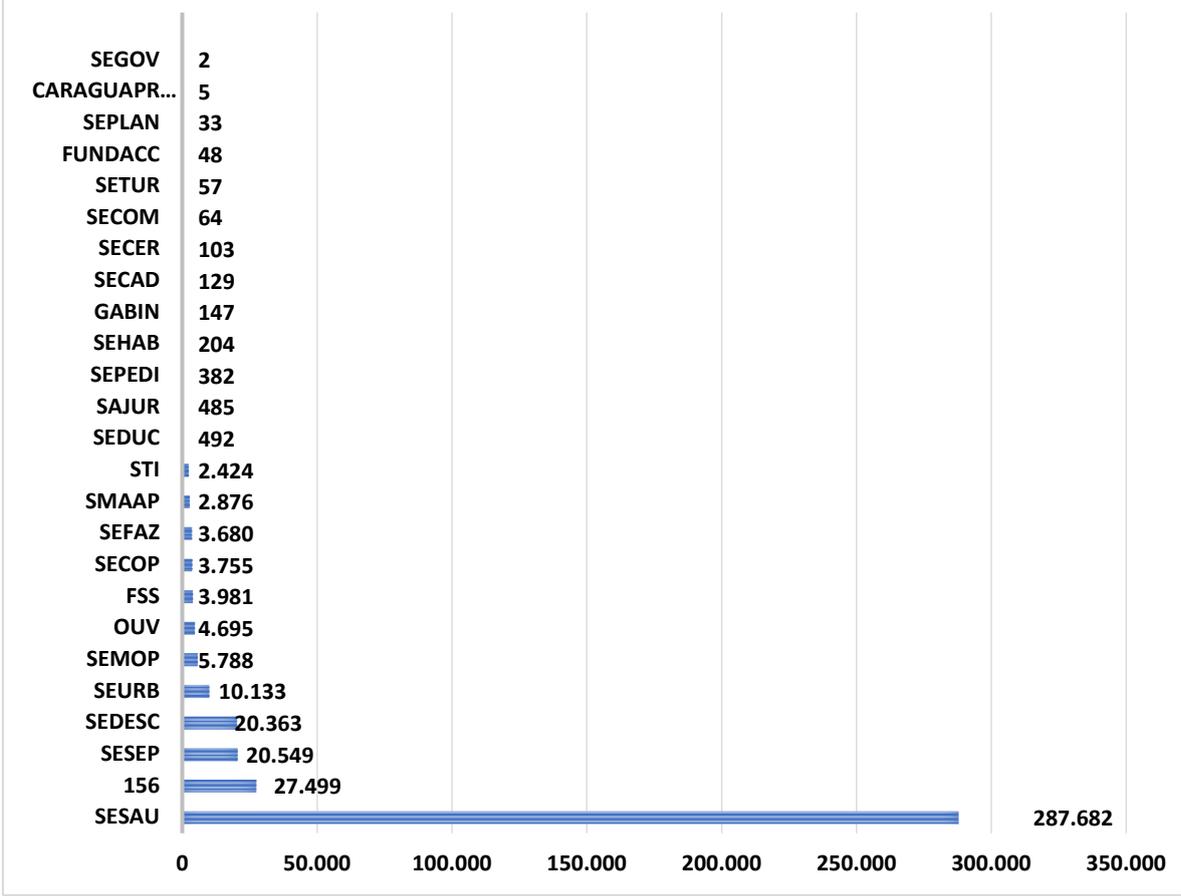
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo(mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefonica e portal web.

Origem do Protocolo

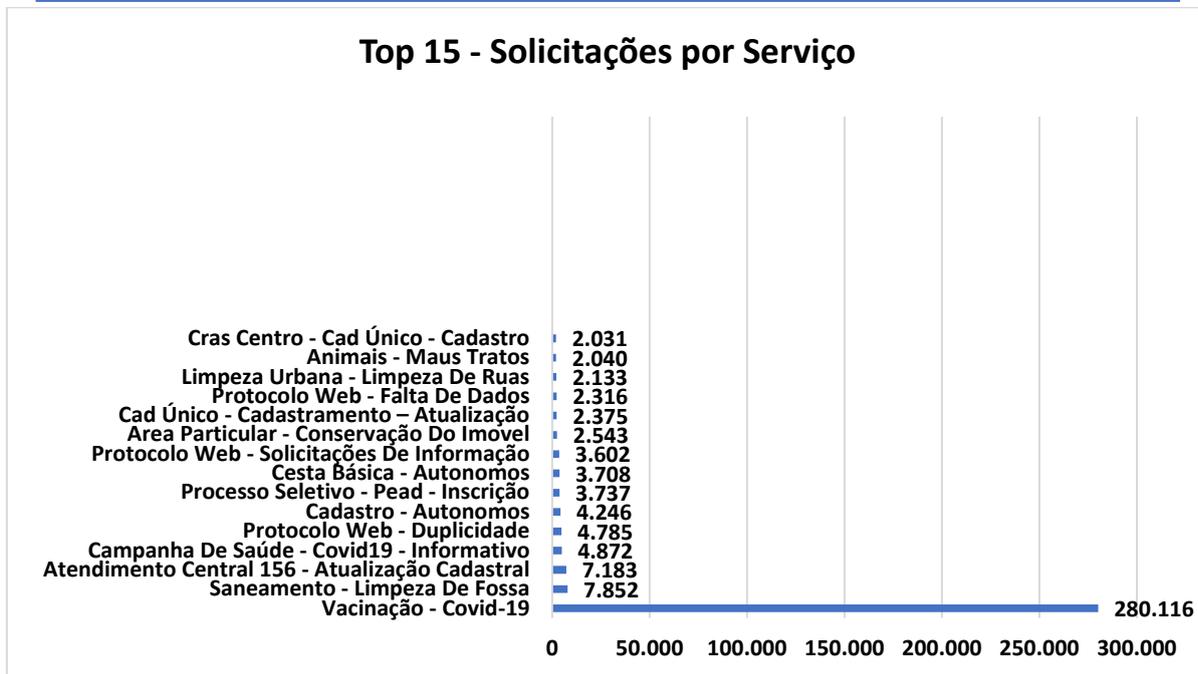


De um total de **395.612** protocolos criados, **287.682** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.116** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

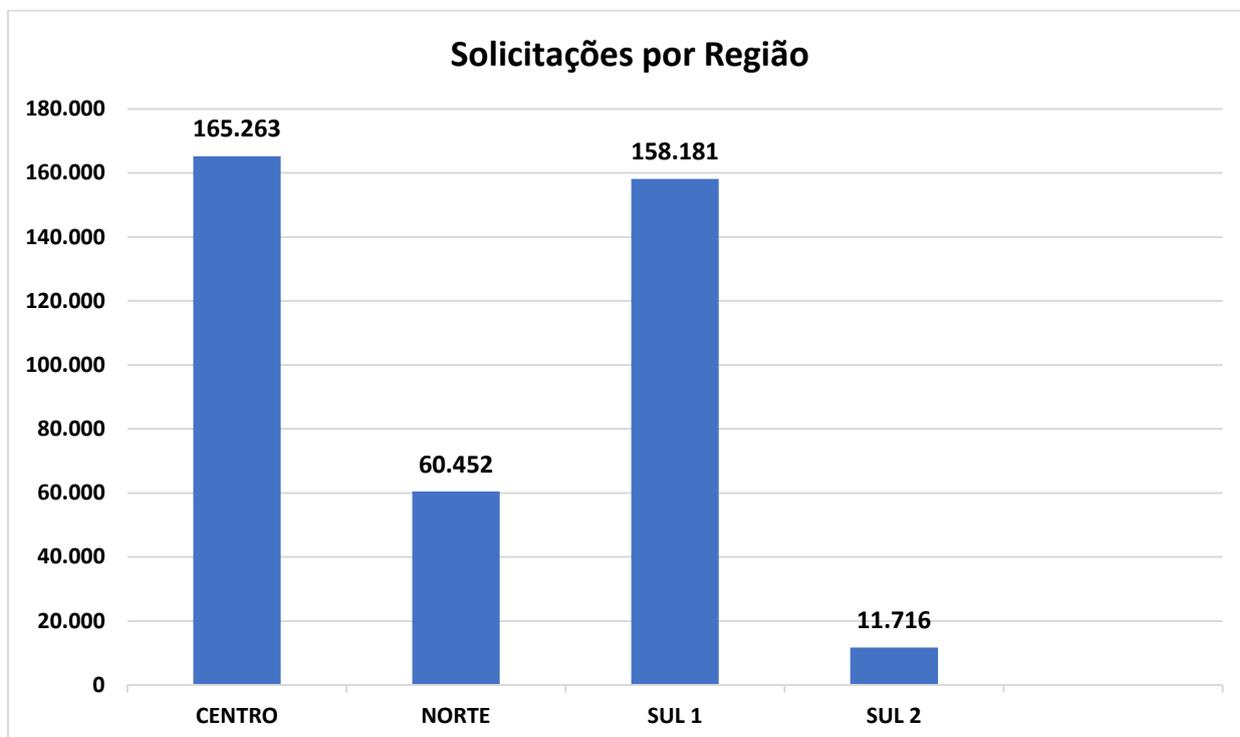
Solicitações por órgão



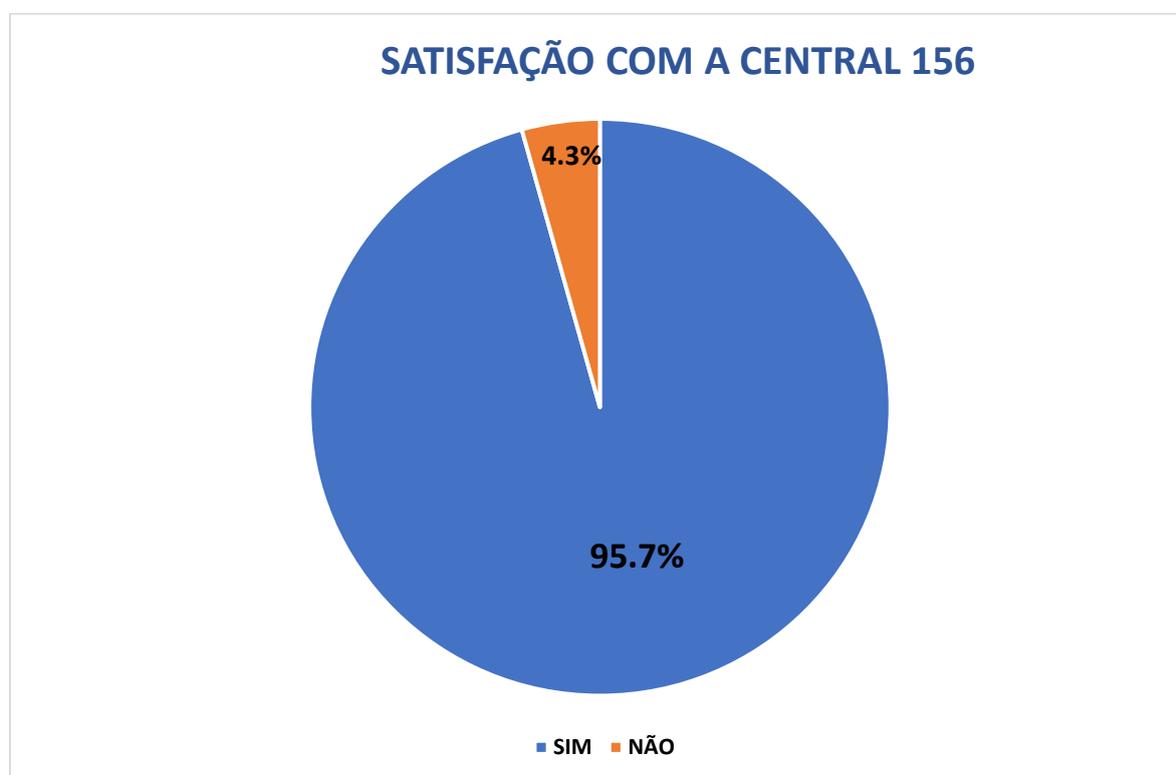
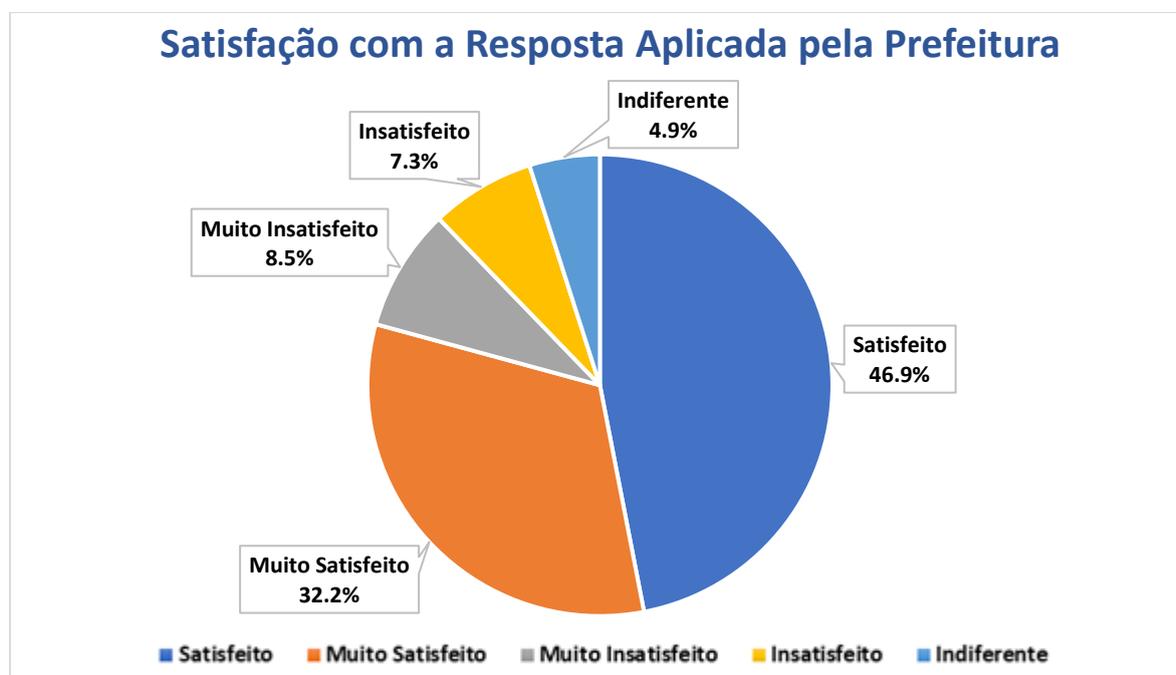
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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

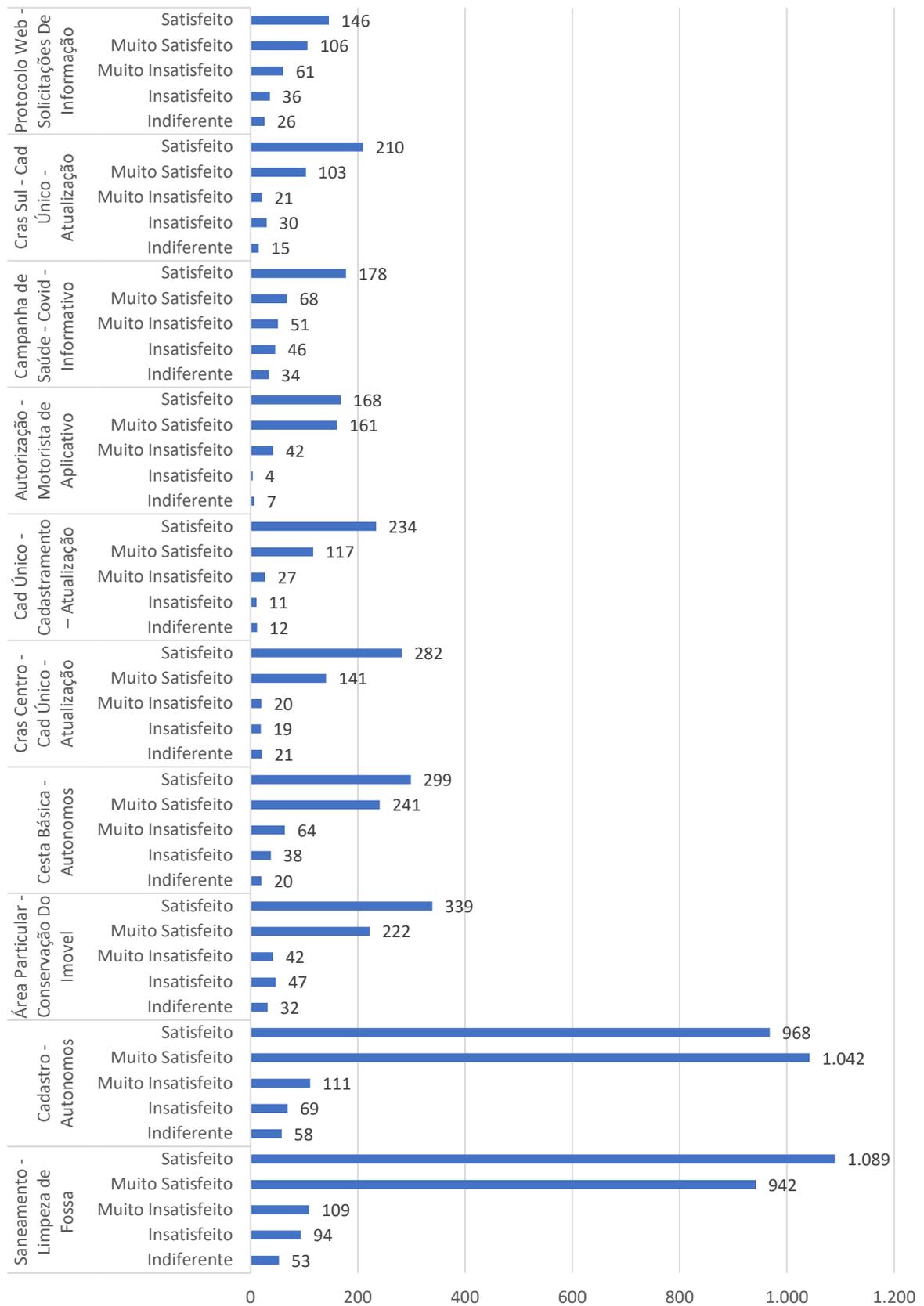


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,1% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,7%** estão satisfeitos.



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.

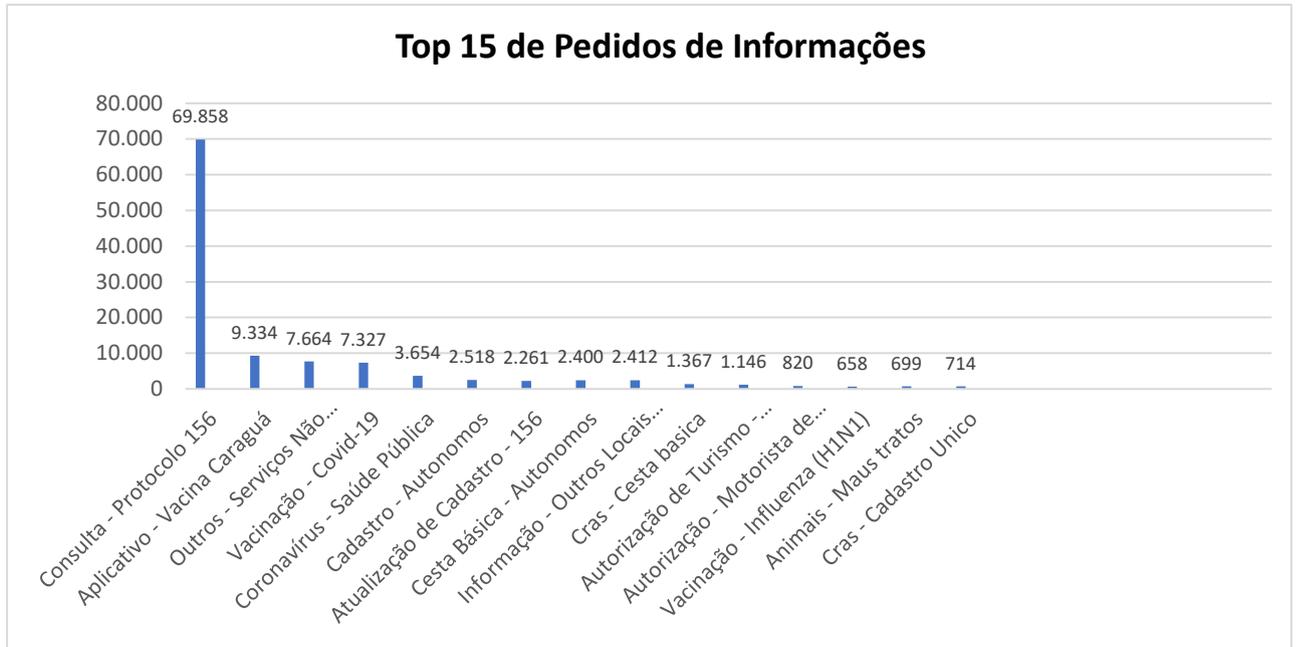
Top 10 dos serviços mais avaliados 2022



PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

Até 31/10/2022 foram registrados 130.091 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 12 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.



Solicitações por Status

