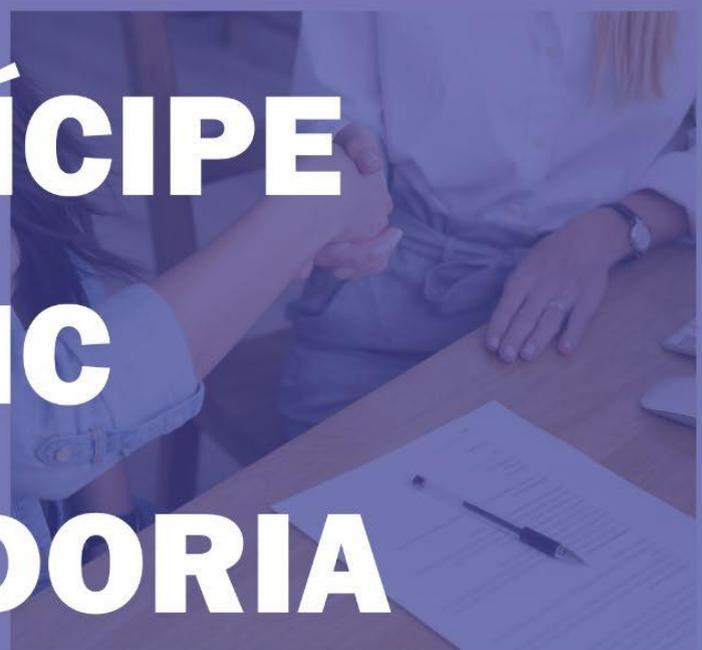




RELATÓRIO

Março 2023

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 março de 2023.**

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento:

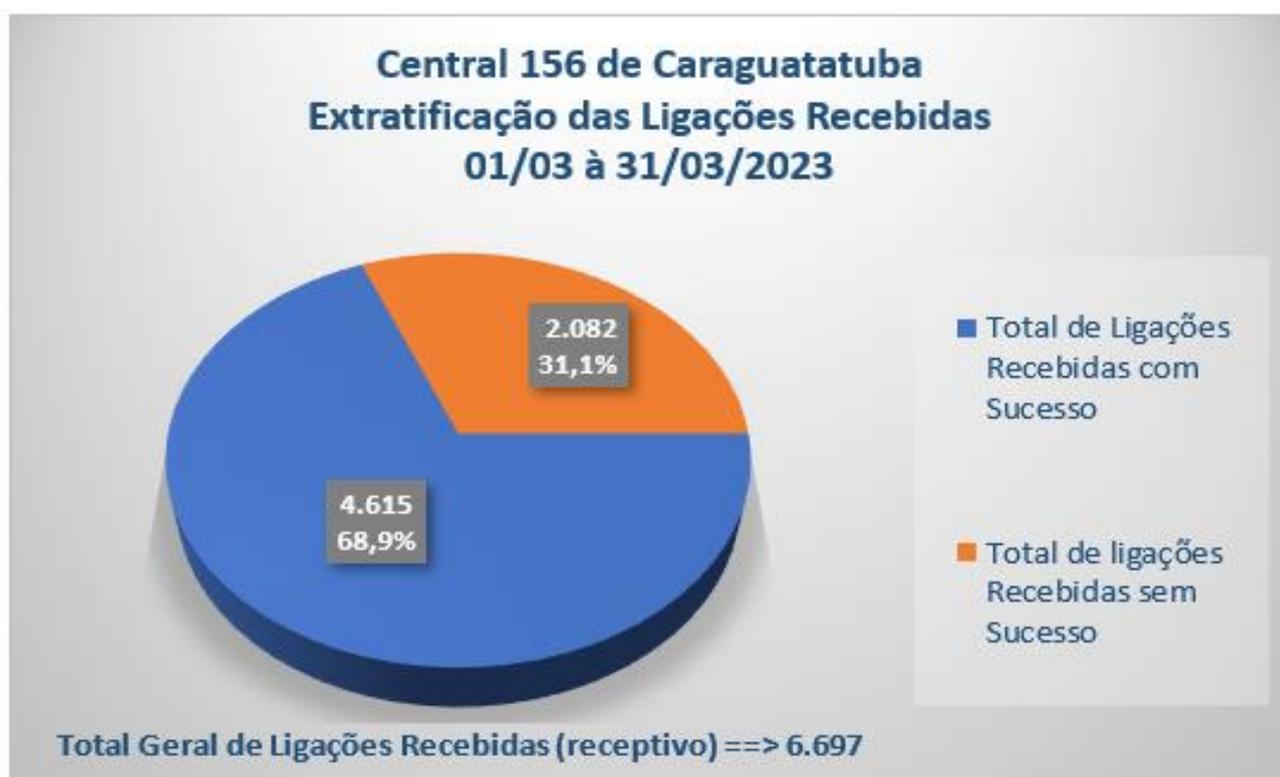
- Segunda à sexta-feira: **08h00 às 20h00.**
- Sábados: **09h00 às 15h00.**
- Domingos: não há expediente.

> Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

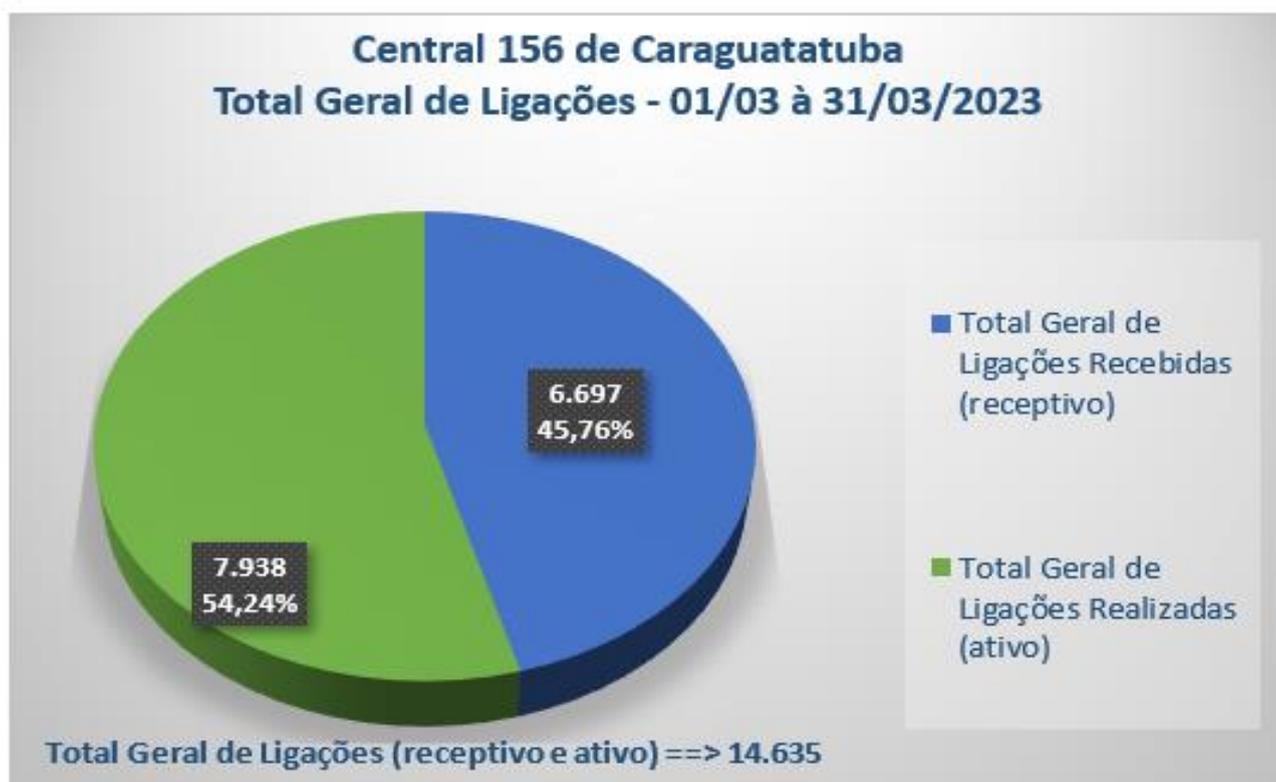
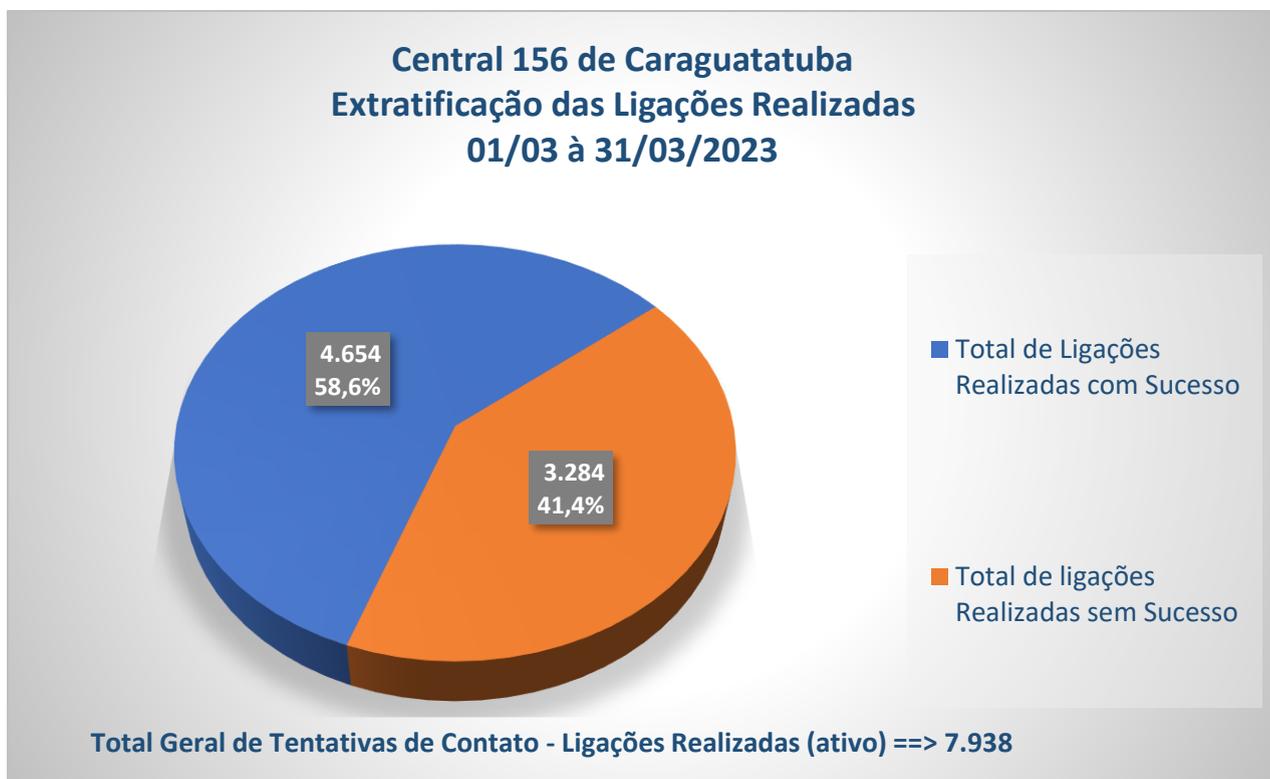
No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

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 01/03 à 31/03/2023. Dentro desse período mencionado, houve um aumento considerável nas demandas da central 156 Caraguatatuba, a maioria dos contatos foi devido o governo federal ter publicado a Instrução Normativa Conjunta SAGICAD/SENARC/SNAS/MDS nº 02, de 06 de março de 2023, relativos à Ação de Qualificação do Cadastro Único de 2023, que engloba os processos de Averiguação Cadastral de Renda, Averiguação Cadastral Unipessoal e Averiguação Cadastral Unipessoal. Devido a isso, o volume de ligações e abertura de protocolos relacionados ao cadastro/atualização do CAD. ÚNICO cresceu expressivamente e consequentemente o aumento dos indicadores de ligações recebidas sem sucesso.



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.



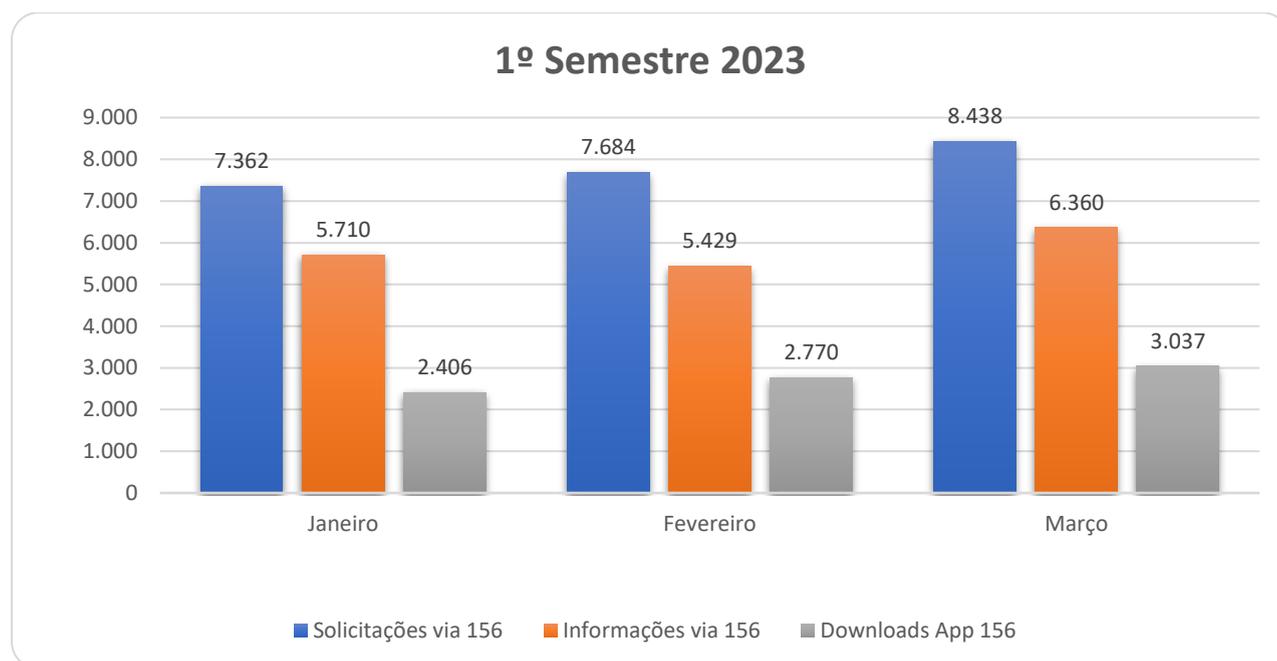
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de março de 2023** temos o total de **168.226** downloads realizados.

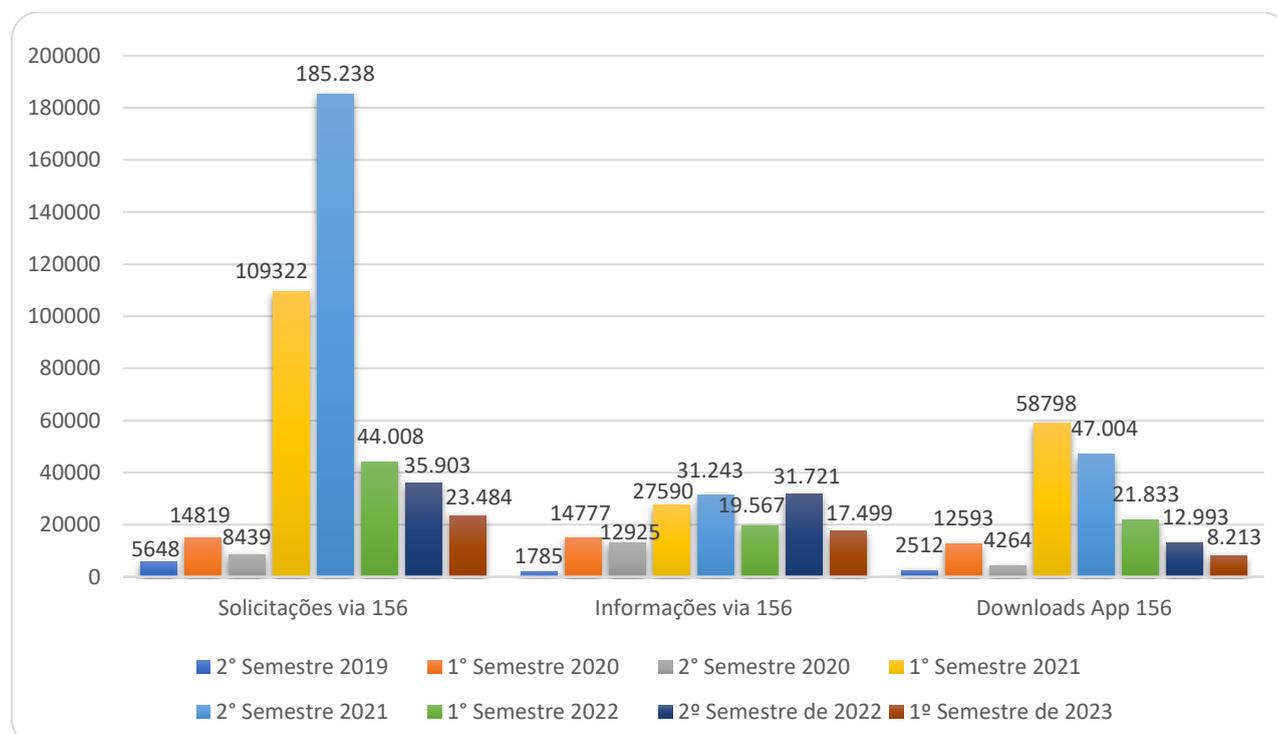
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2274
Total de 2020	914	15943
Total de 2021	9.185	96.617
Janeiro/2022	564	5520
Fevereiro/2022	256	2968
Março/2022	162	2589
Abril/2022	164	2111
Maiio/2022	354	5882
Junho /2022	216	1063
Julho/2022	240	2704
Agosto/2022	297	2.183
Setembro/2022	192	1.711
Outubro/2022	253	1.803
Novembro/2022	228	1.599
Dezembro/2022	224	1.559
Janeiro/2023	308	2.098
Fevereiro/2023	325	2.445
Março/2023	391	2.646
168.226	14.511	153.715
100%	9%	91%

RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156 CARAGUATATUBA

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/01 a 31/03/2023**, com o total geral de **40.983** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **17.499** protocolos de informações e **23.484** protocolos de solicitações de serviços públicos.



A seguir, temos os indicadores compilados até **31/03/2023**:



14.798 Protocolos de Março gerados via 156 até 31/03/2023	79,9% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 31/03/2023	95,9% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/03/2023
429.718 Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 31/03/2023	332.220 (77,31%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/03/2023	156.927 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 31/03/2023

Conforme relatado no período anterior, até 28/02/2023 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em 92% do total dos protocolos, e para este período (até 31/03/2023), o indicador diminuiu em 03%, registrando 89% das demandas fora do prazo.

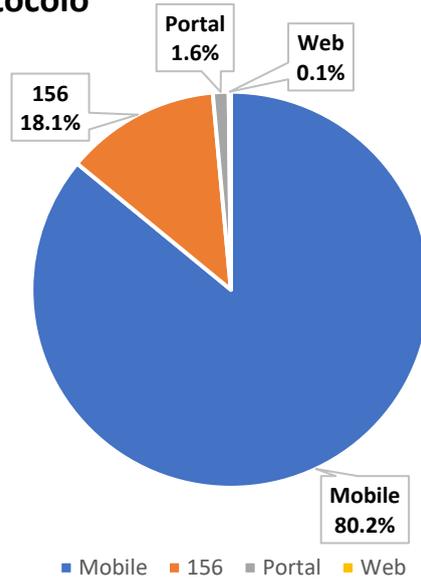


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **80.2% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*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.*

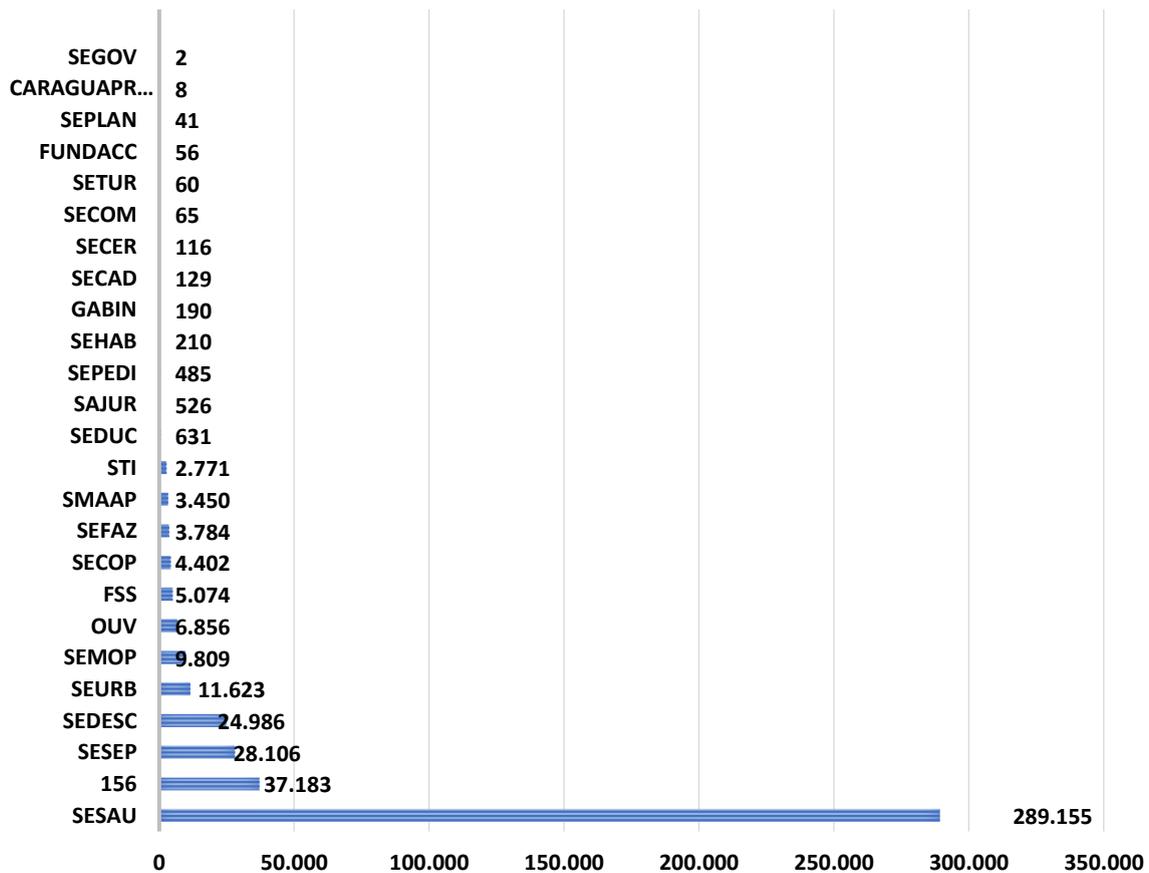
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo(mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefonica e portal web.

Origem do Protocolo



De um total de **429.718** protocolos criados, **289.155** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.383** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

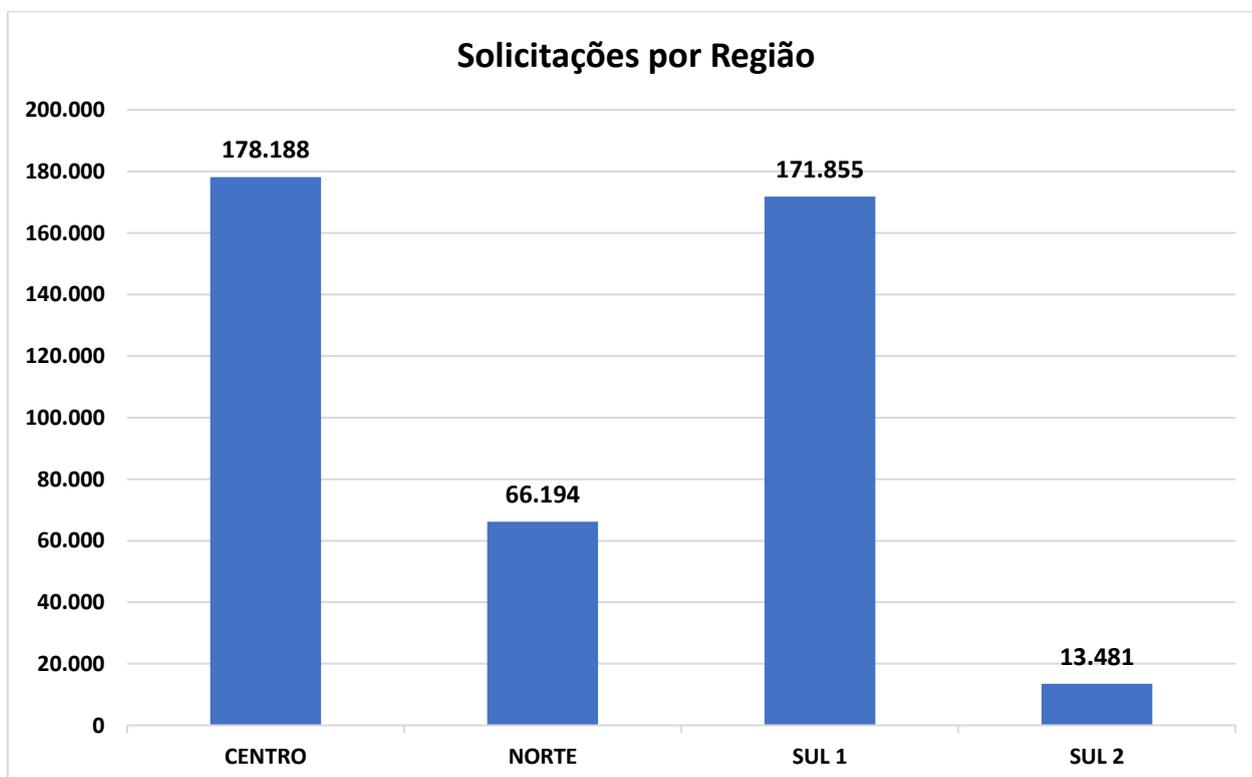
Solicitações por órgão



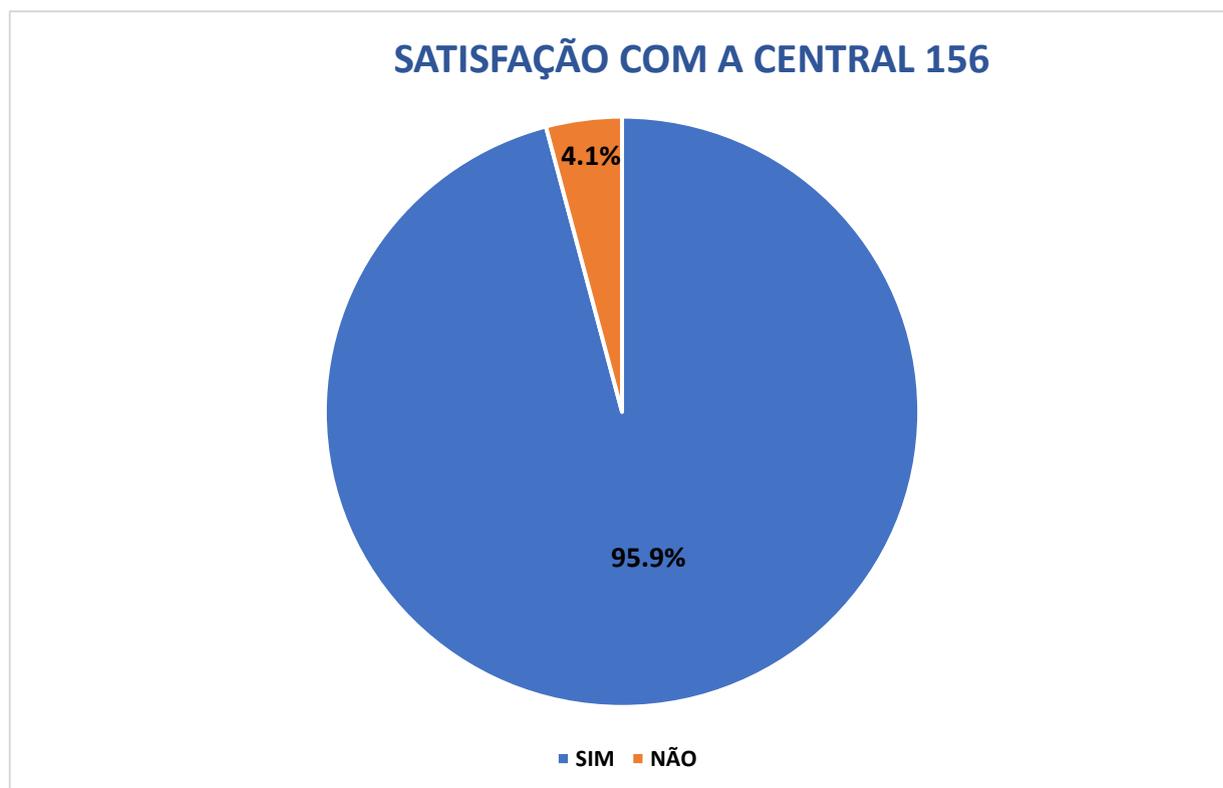
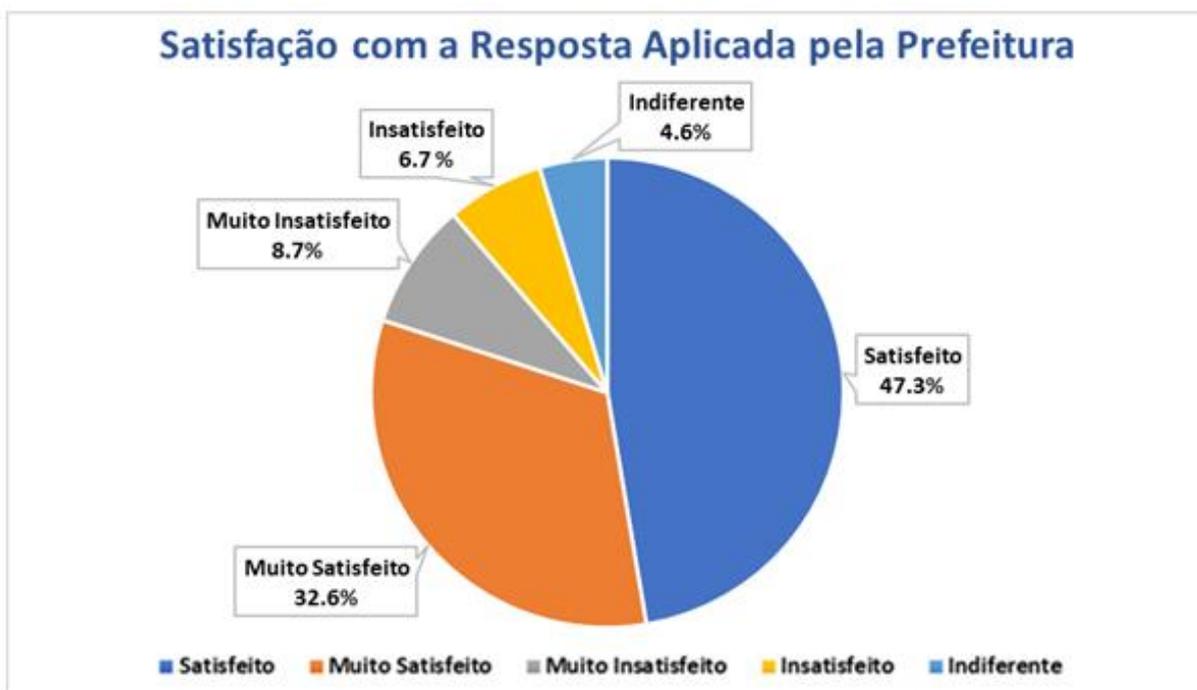
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



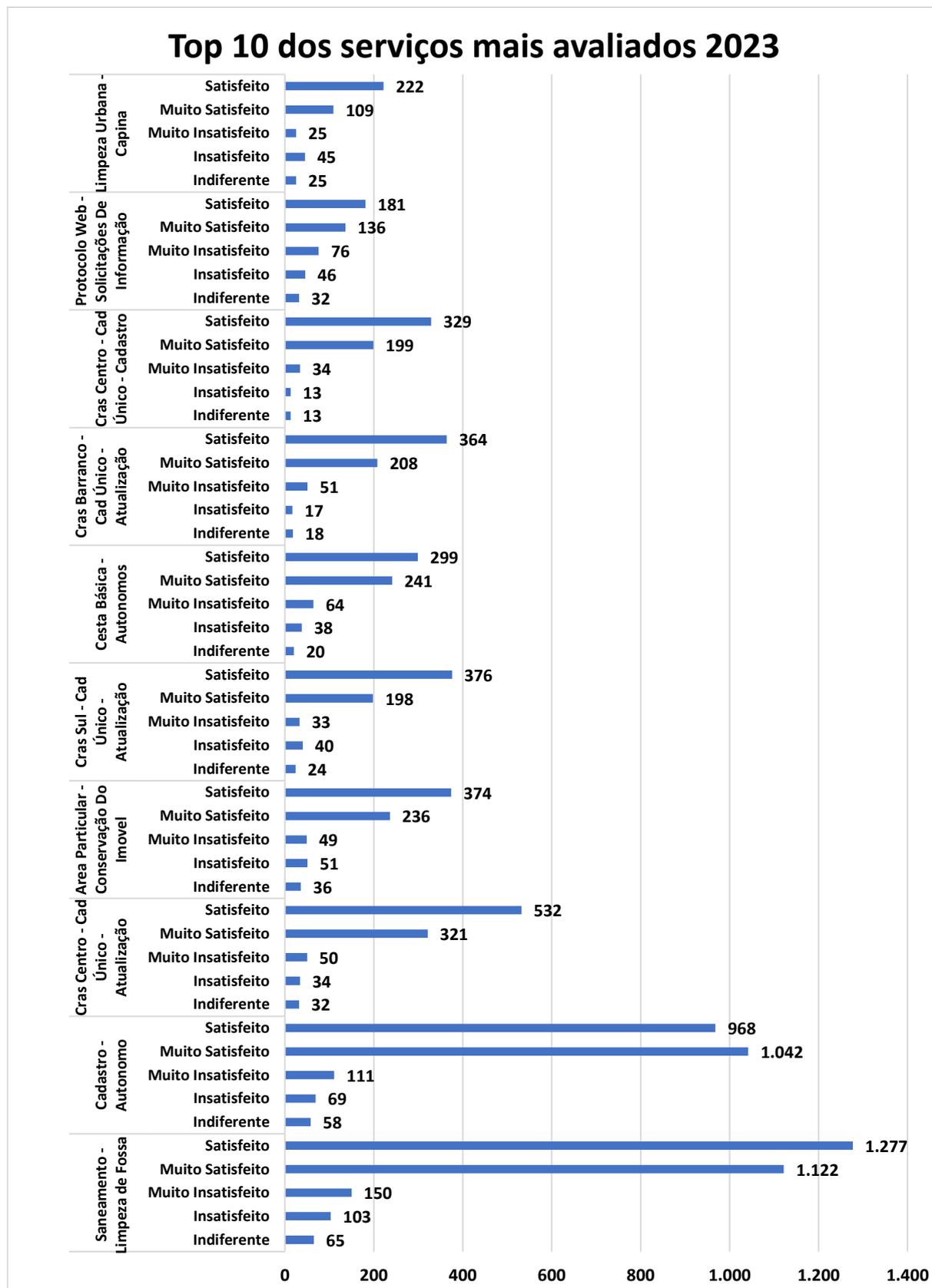
O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.



Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79.9 % satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,9 %** estão satisfeitos.



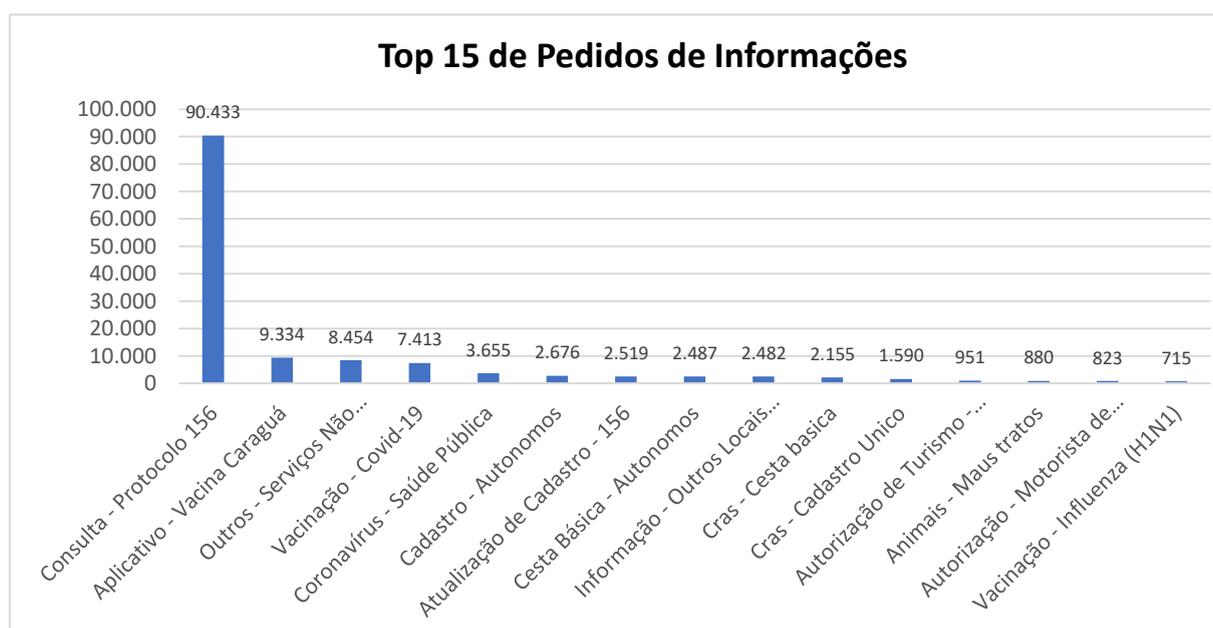
O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba mais avaliados pelo cidadão, lembrando que o cidadão pode realizar a avaliação pela web, pelo telefone ou portal 156, sendo que quando é através da central, cabe ainda a explicação de que é referente a prestação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



PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

Até **31/03/2023** foram registrados **156.927** 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 **março** foram registrado 1 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.



Solicitações por Status

