



RELATÓRIO

Junho 2023



ATENDIMENTO AO



MUNICÍPIPE

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 junho de 2023**.

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento:

Segunda à sexta-feira: **08h00 às 20h00.**

Sábados: **09h00 às 15h00.**

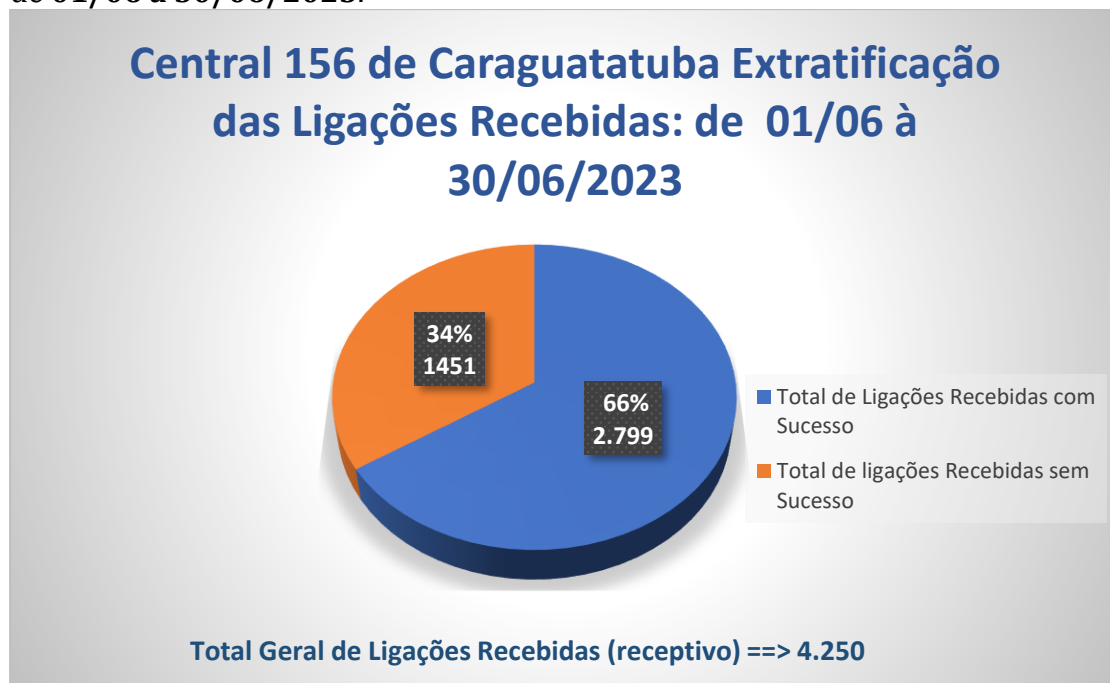
Domingos: não há expediente.

Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

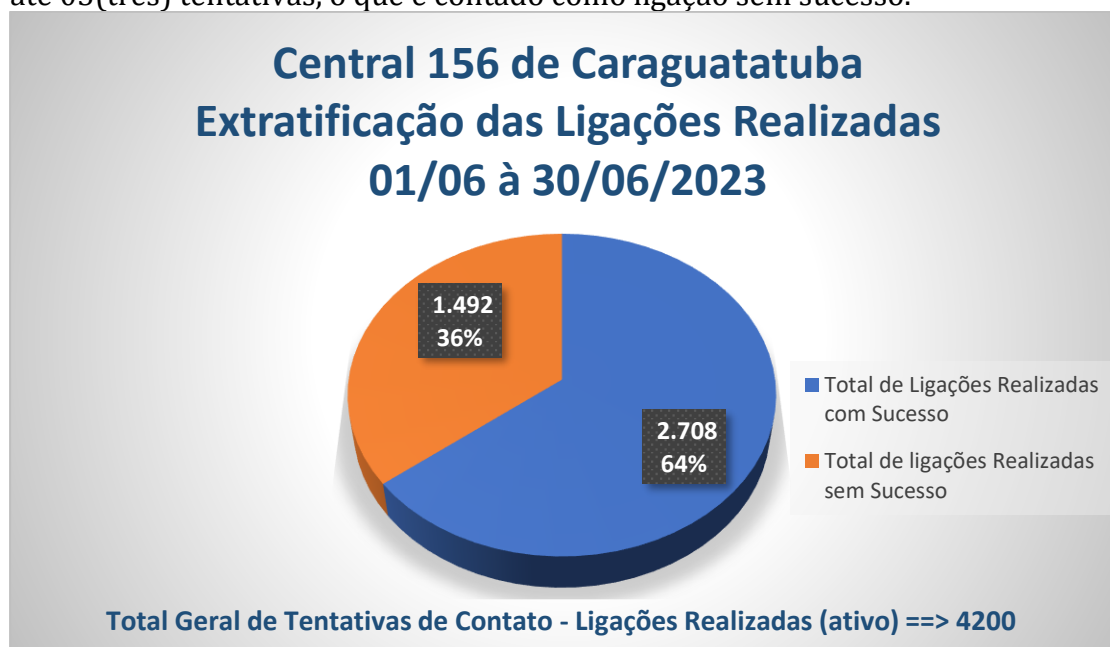
No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

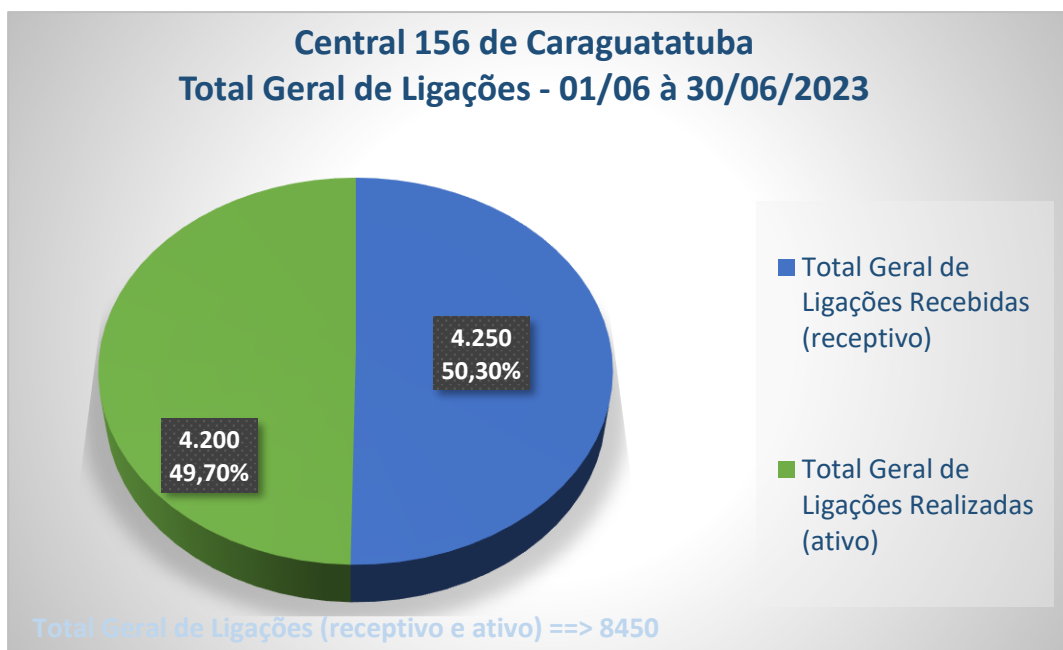
RELATÓRIO DE TELEFONIA

A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de **01/06 a 30/06/2023**.



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.





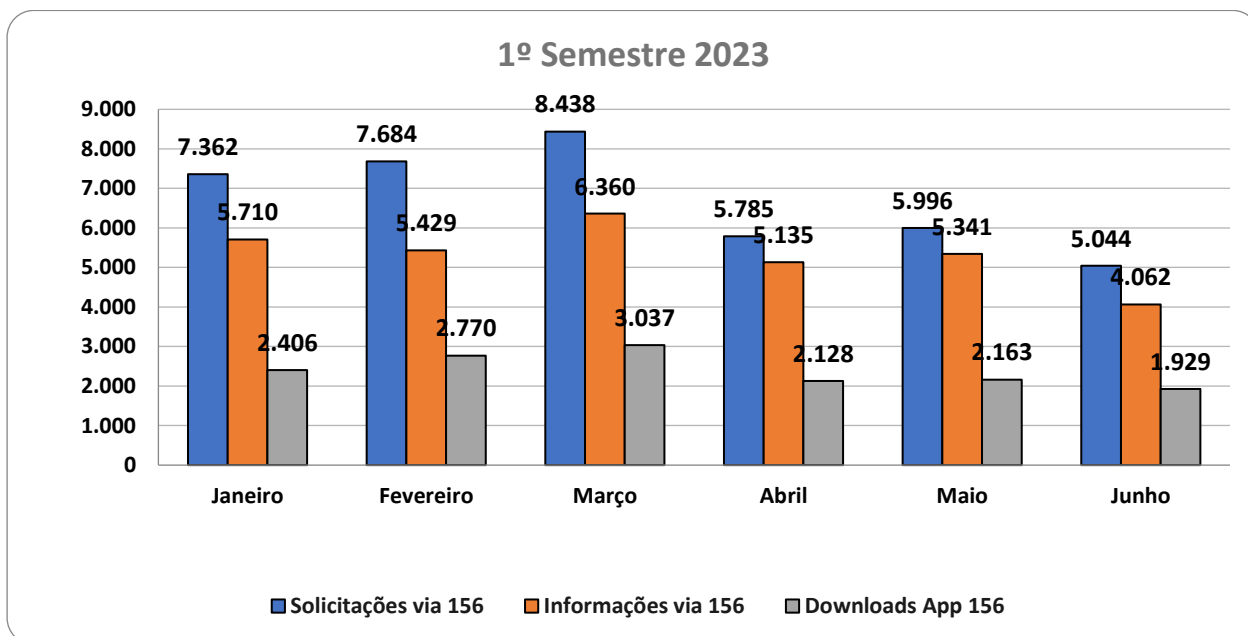
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **30 de junho de 2023** temos o total de **174.446** downloads realizados.

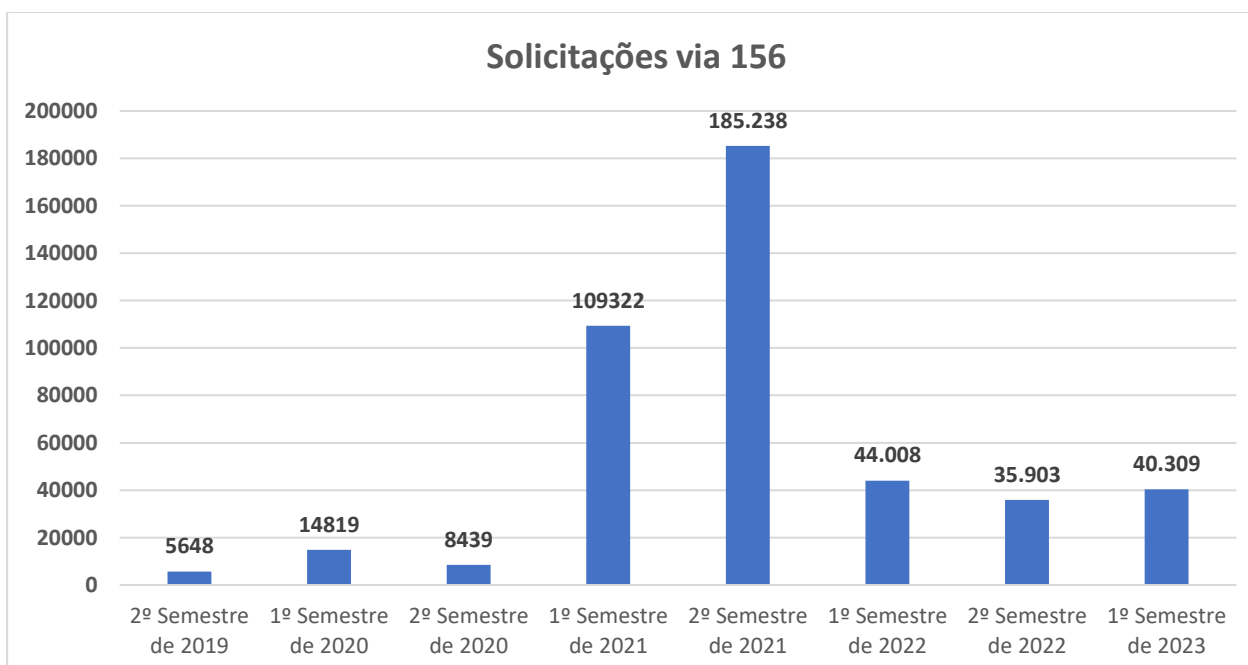
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2.274
Total de 2020	914	15.943
Total de 2021	9.185	96.617
Janeiro/2022	564	5.520
Fevereiro/2022	256	2.968
Março/2022	162	2.589
Abril/2022	164	2.111
Maiio/2022	354	5.882
Junho /2022	216	1.063
Julho/2022	240	2.704
Agosto/2022	297	2.183
Setembro/2022	192	1.711
Outubro/2022	253	1.803
Novembro	228	1.599
Dezembro	224	1.559
Janeiro	308	2.098
Fevereiro	325	2.445
Março	391	2.646
Abril	280	1.848
Maiio	265	1898
Junho	239	1690
174.446	15.295	159151
100%	9%	91%

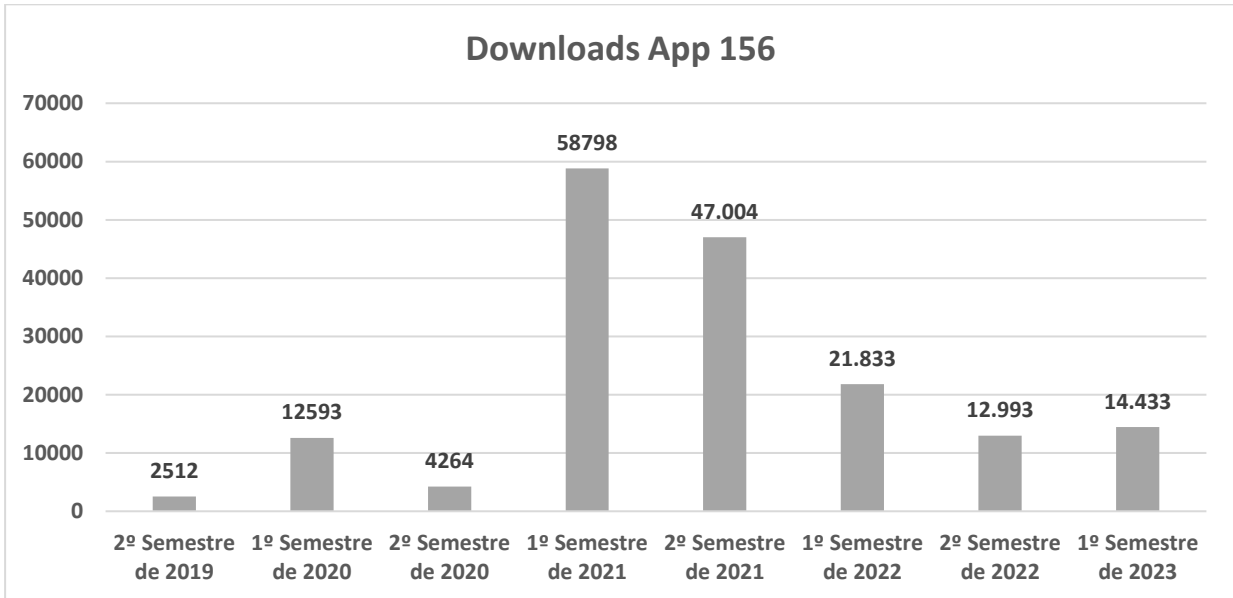
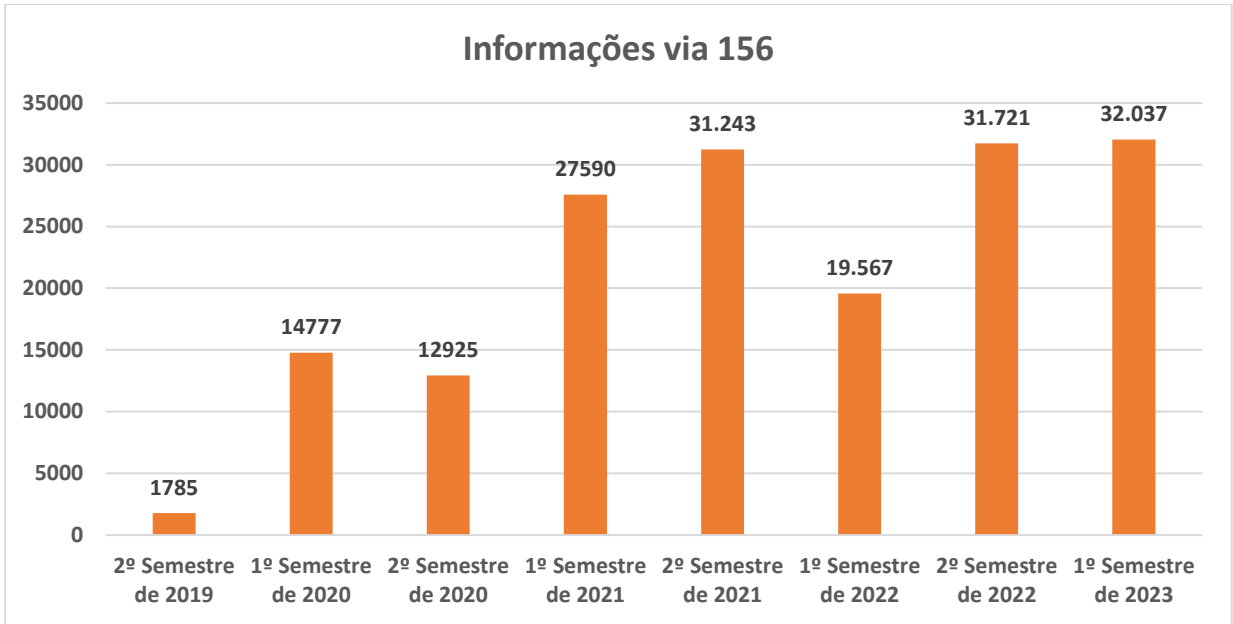
RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/01 a 30/06/2023**, com o total geral de **72.346** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **32.037** protocolos de informações e **40.309** protocolos de solicitações de serviços públicos.



A seguir, temos os indicadores compilados até **30.06.2023**:





5.044 Protocolos de junho gerados via 156 até 30/06/2023	79,8% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 30/06/2023	95,7% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 30/06/2023
446.792 Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 30/06/2023	374.192 (83.75%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 30/06/2023	171.645 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 30/06/2023

Conforme relatado no período anterior, até **31/05/2023** a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **61%** do total dos protocolos, e para este período (até **30/06/2023**), o indicador aumentou em **8%**, registrando **69%** das demandas fora do prazo.

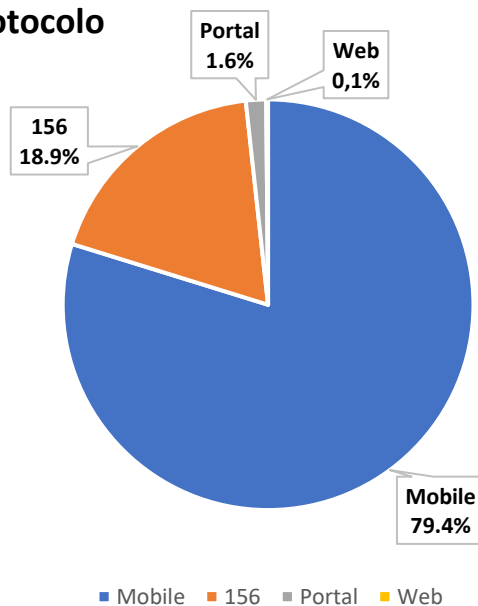


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **79.4% pelo aplicativo da central 156 Caraguatatuba**.

*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.*

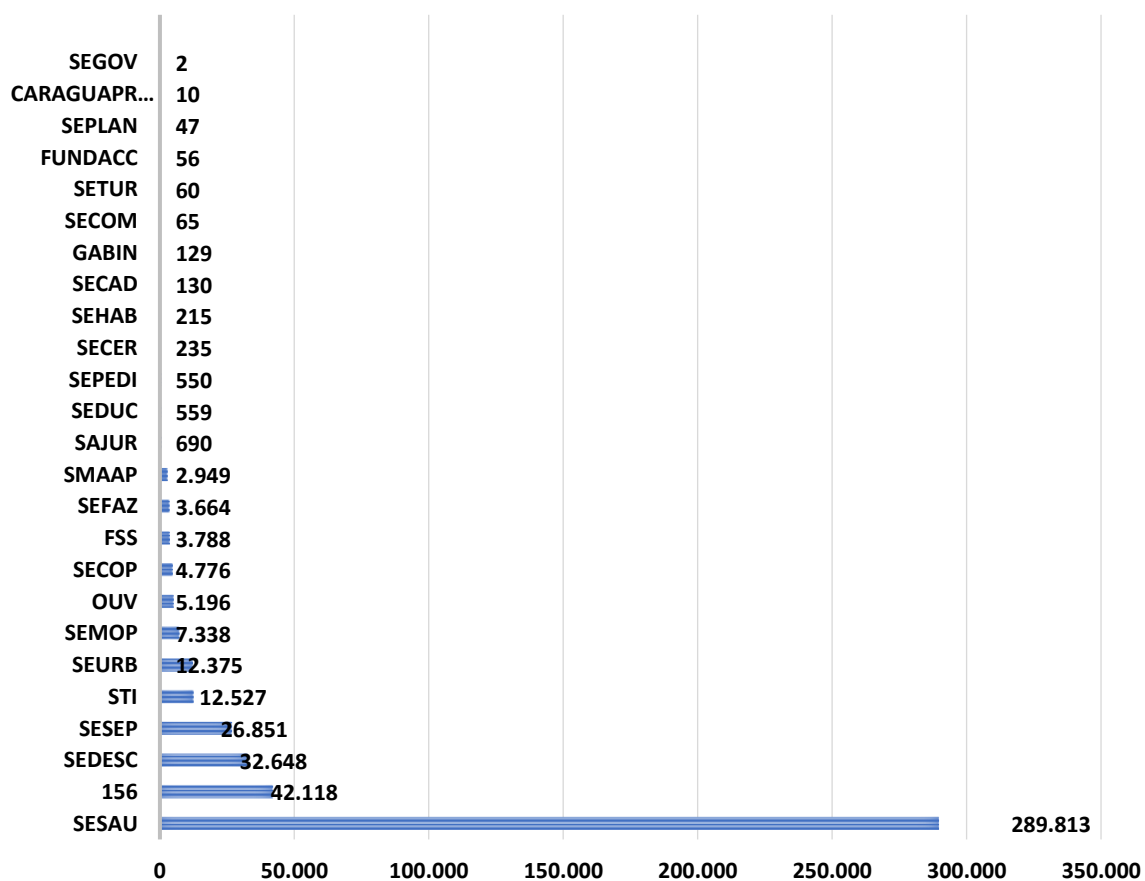
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo (mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefônica e portal web.

Origem do Protocolo



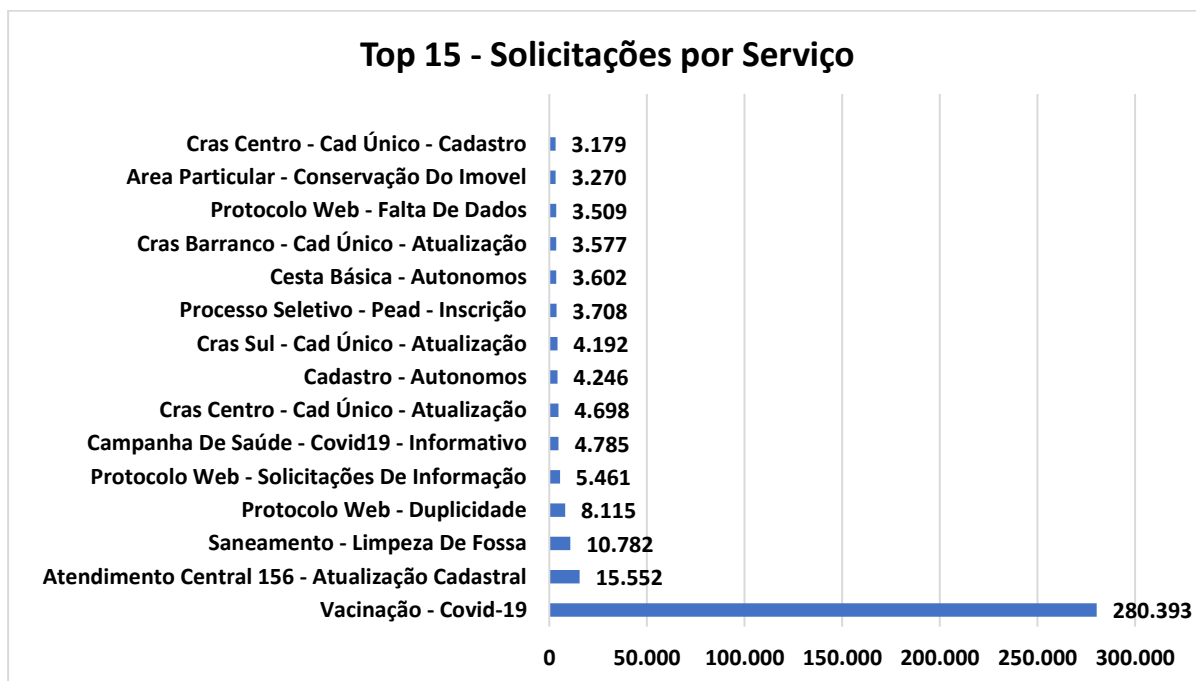
De um total de **446.792** protocolos criados, **289.813** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.393** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

Solicitações por órgão

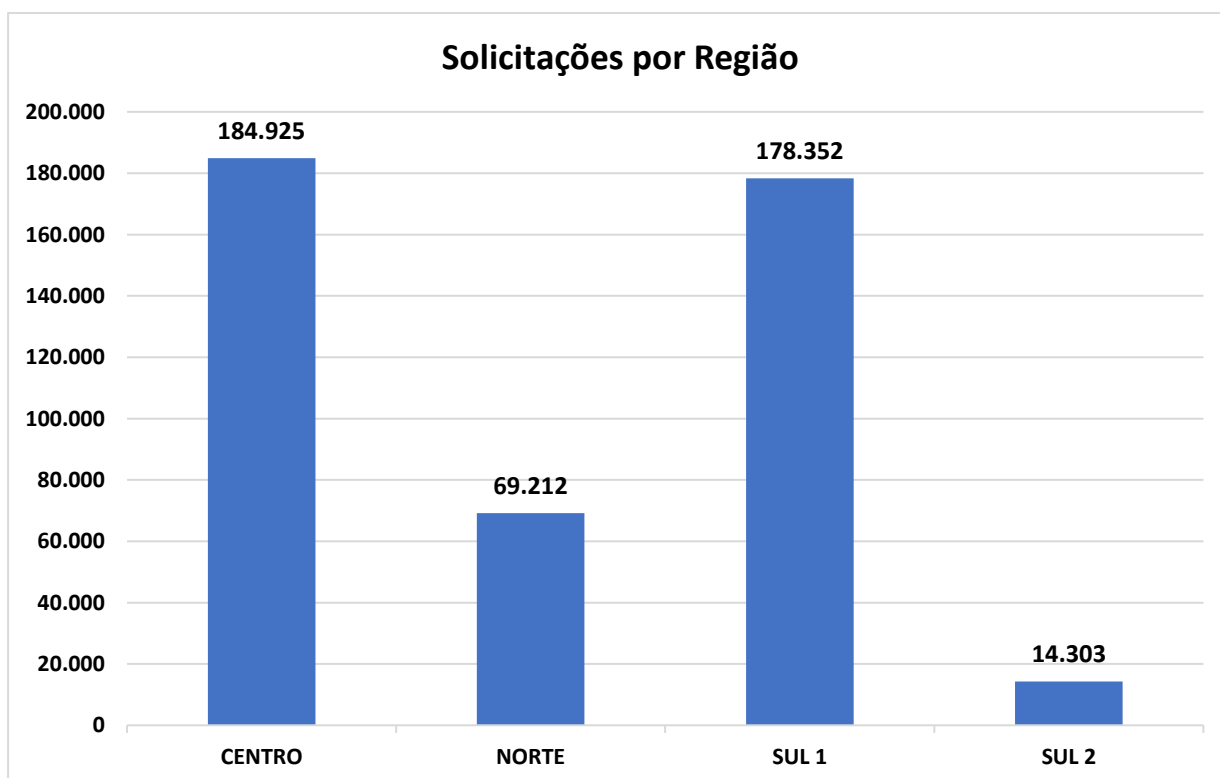


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.

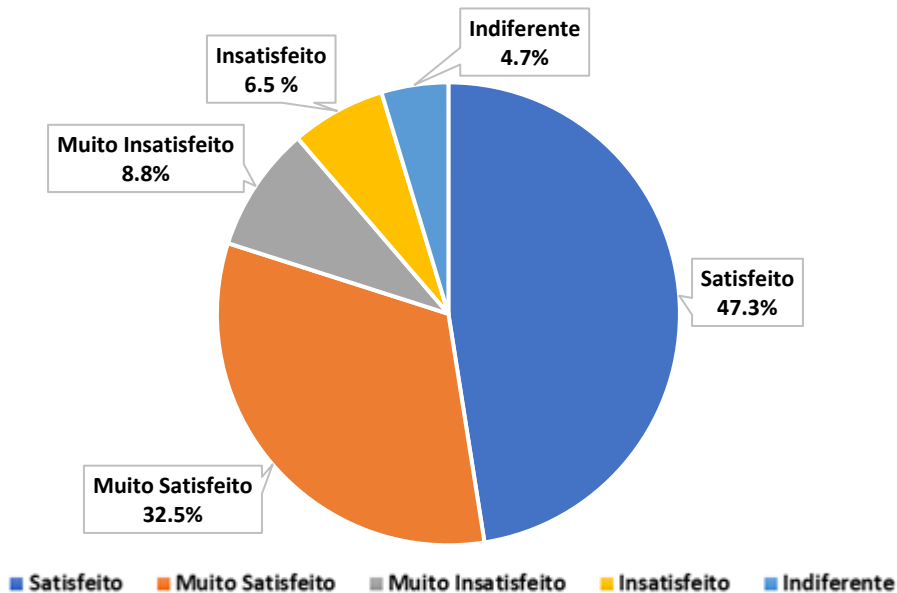


O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.

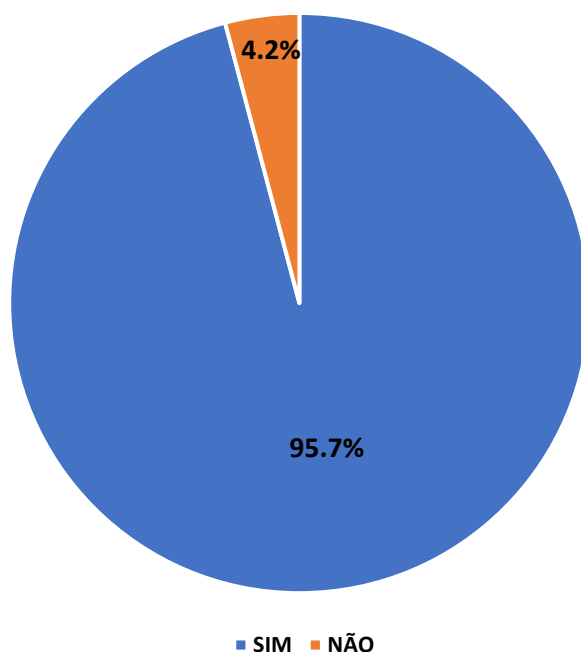


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79.8 % satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,7 %** estão satisfeitos.

Satisfação com a Resposta Aplicada pela Prefeitura

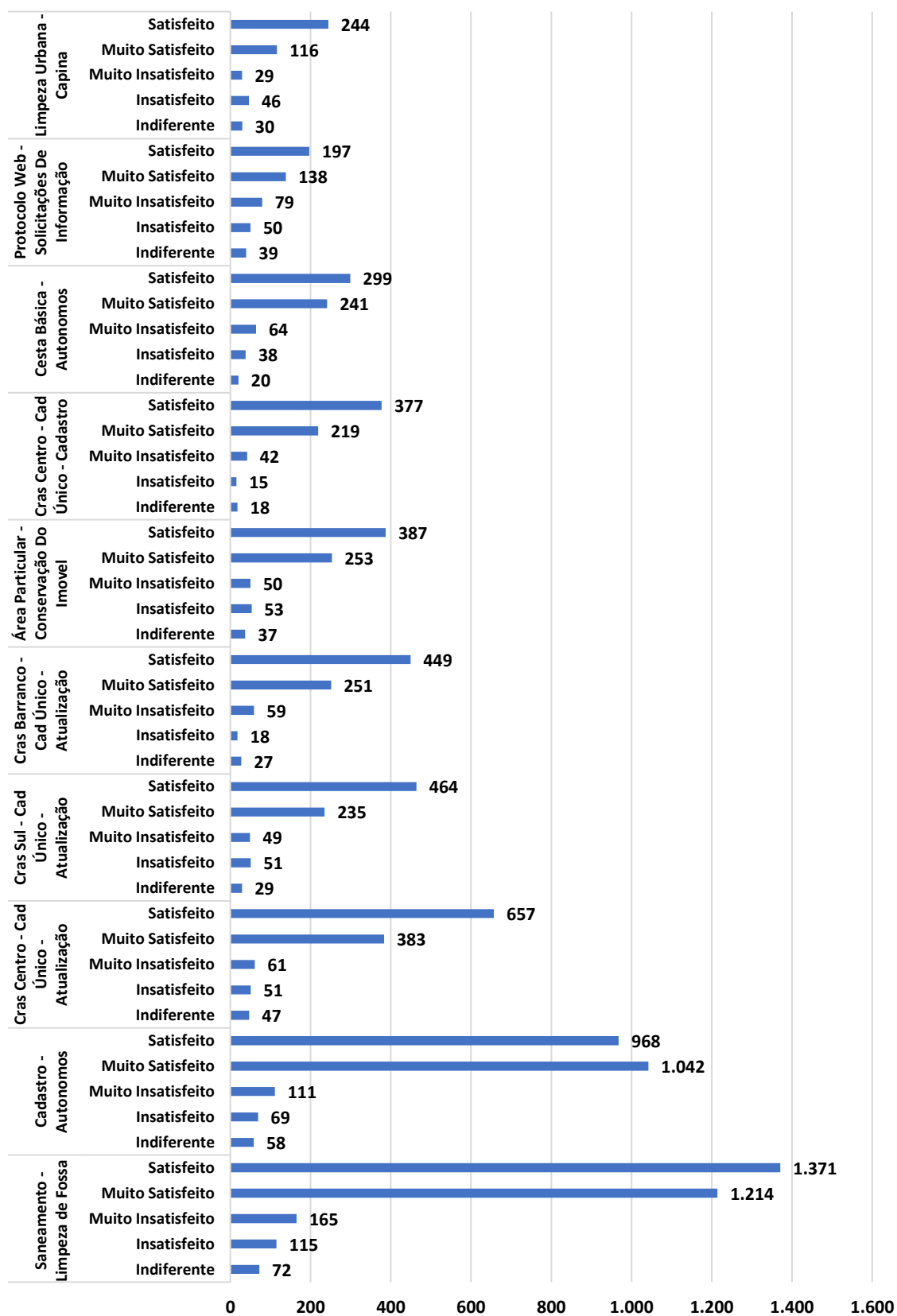


SATISFAÇÃO COM A CENTRAL 156



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.

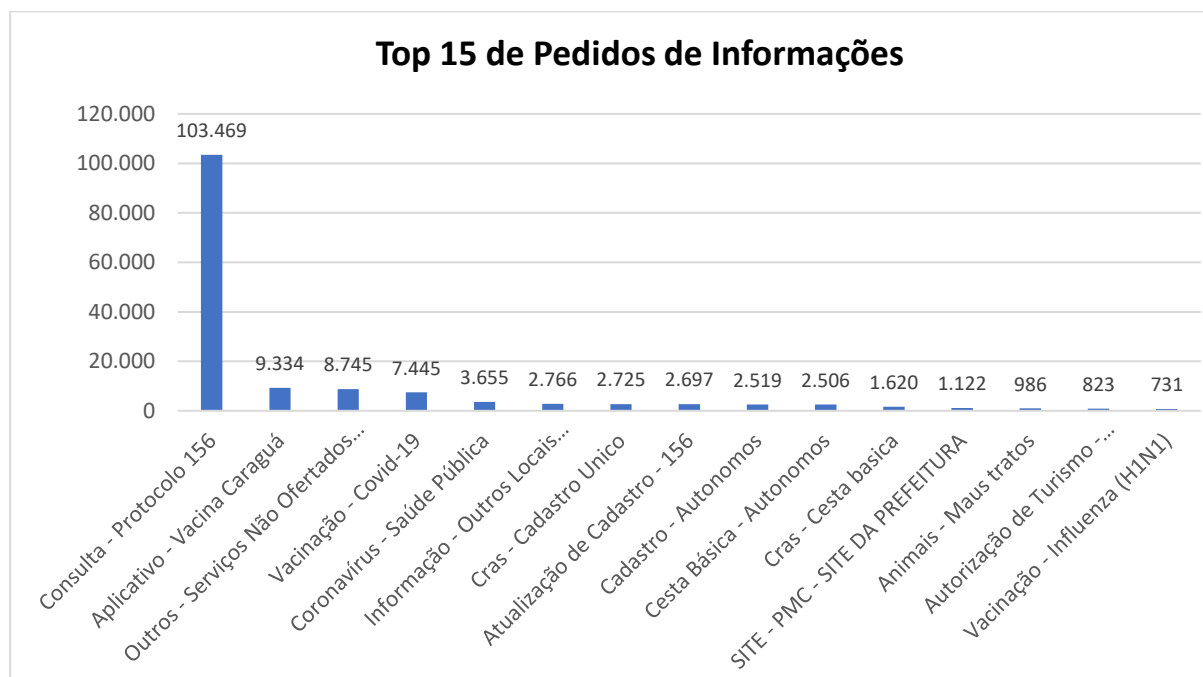
Top 10 dos serviços mais avaliados



PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

Até **30/06/2023** foram registrados **171.645** 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 **junho** foram registrado 4 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.



Solicitações por Status

