



**RELATÓRIO**

**Julho 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 31 julho 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.

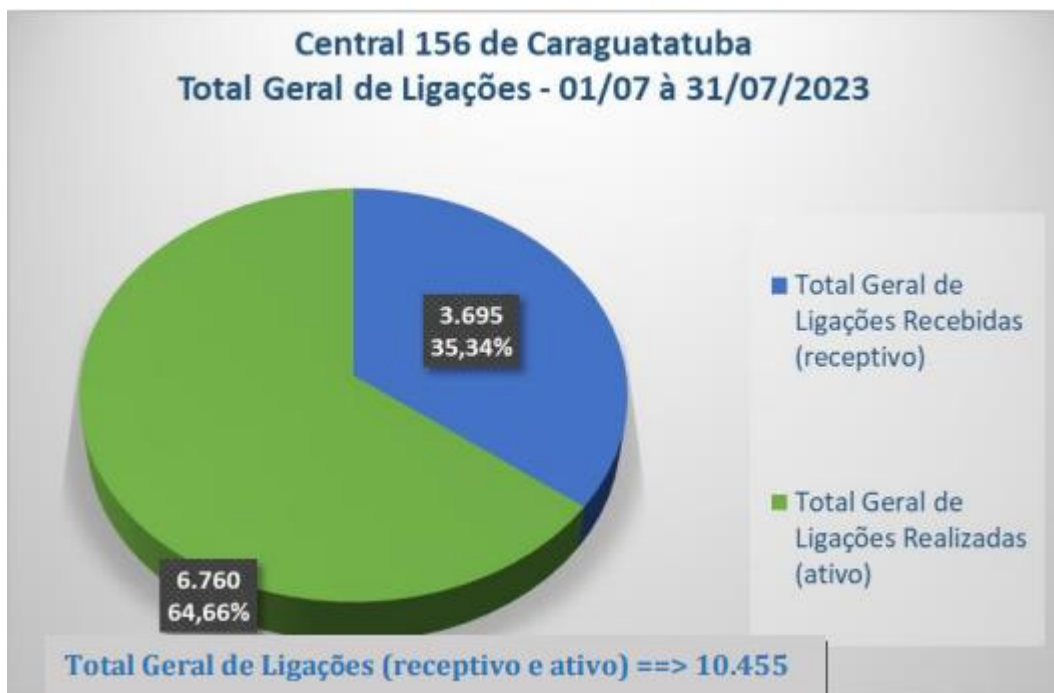
## RELATÓRIO DE TELEFONIA

A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de **01/07 a 31/07/2023**.



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.





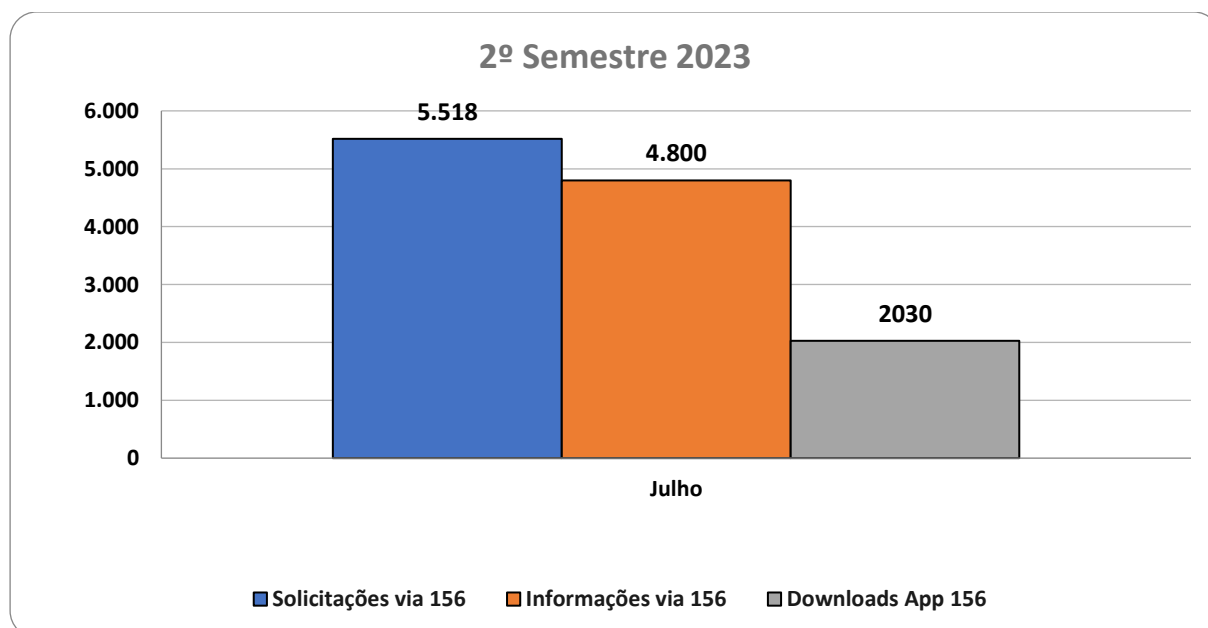
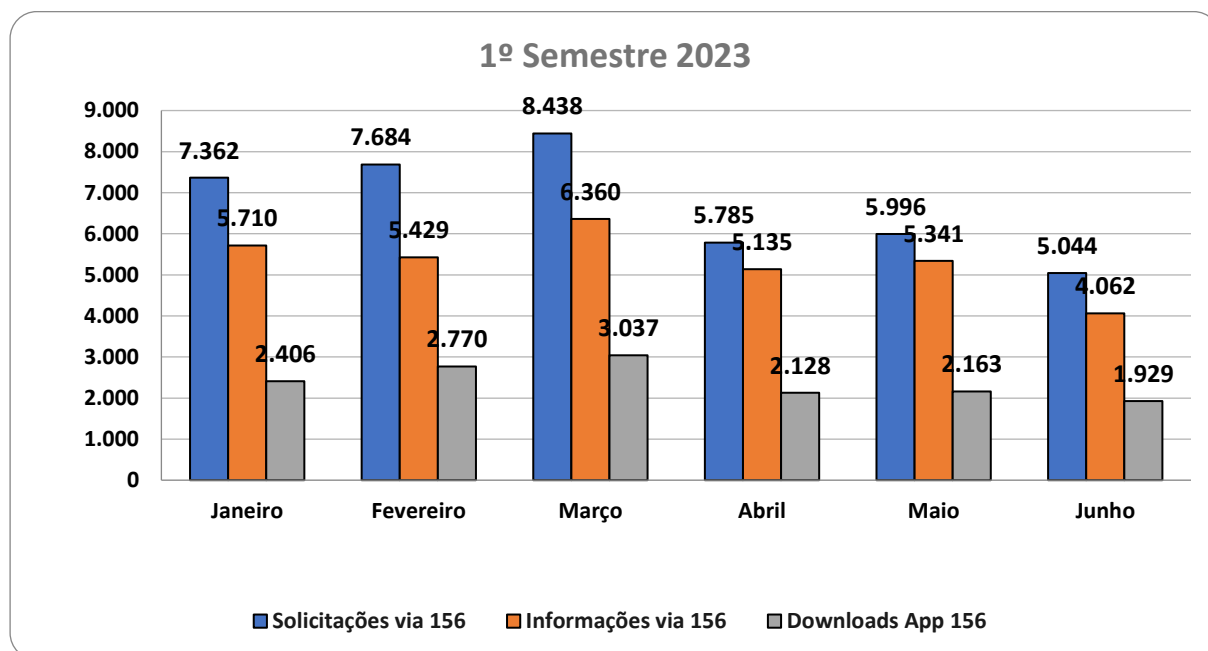
#### DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de julho de 2023** temos o total de **176.476** downloads realizados.

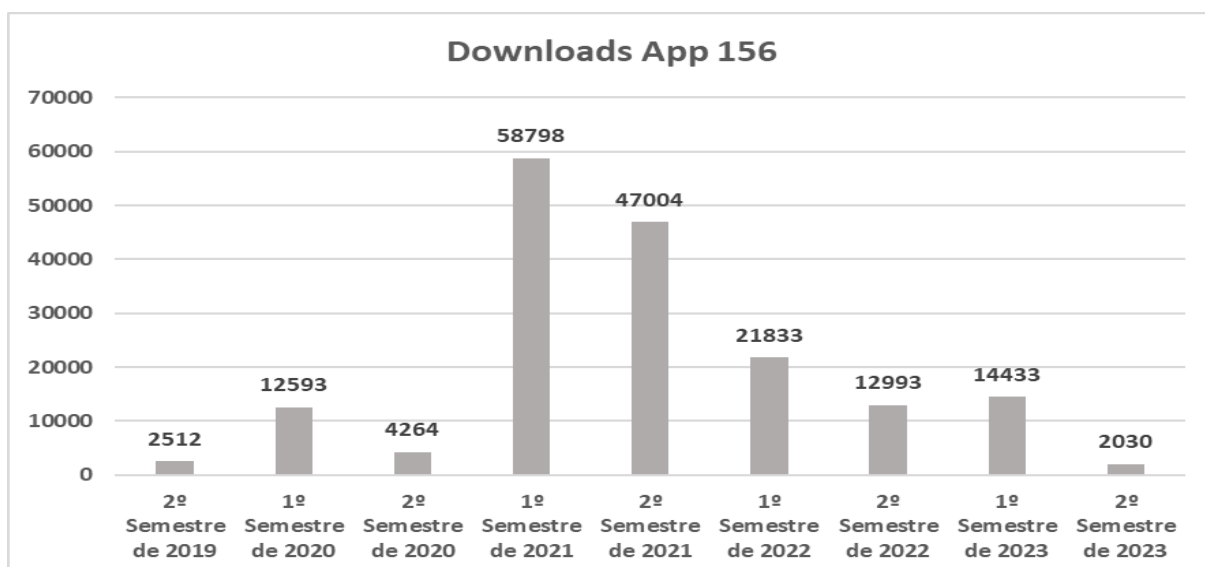
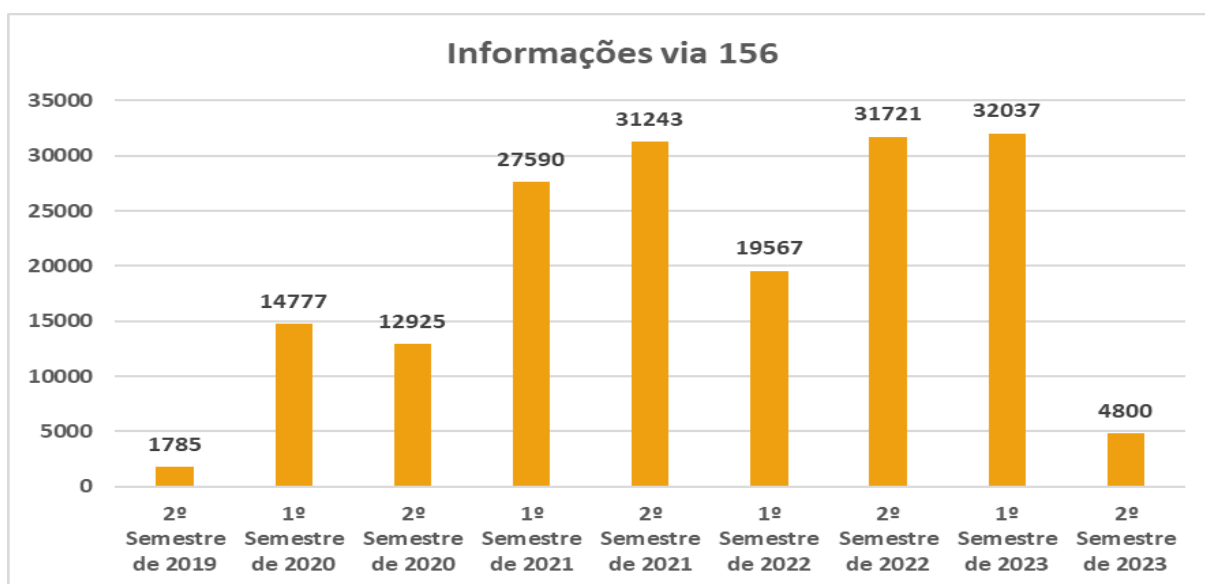
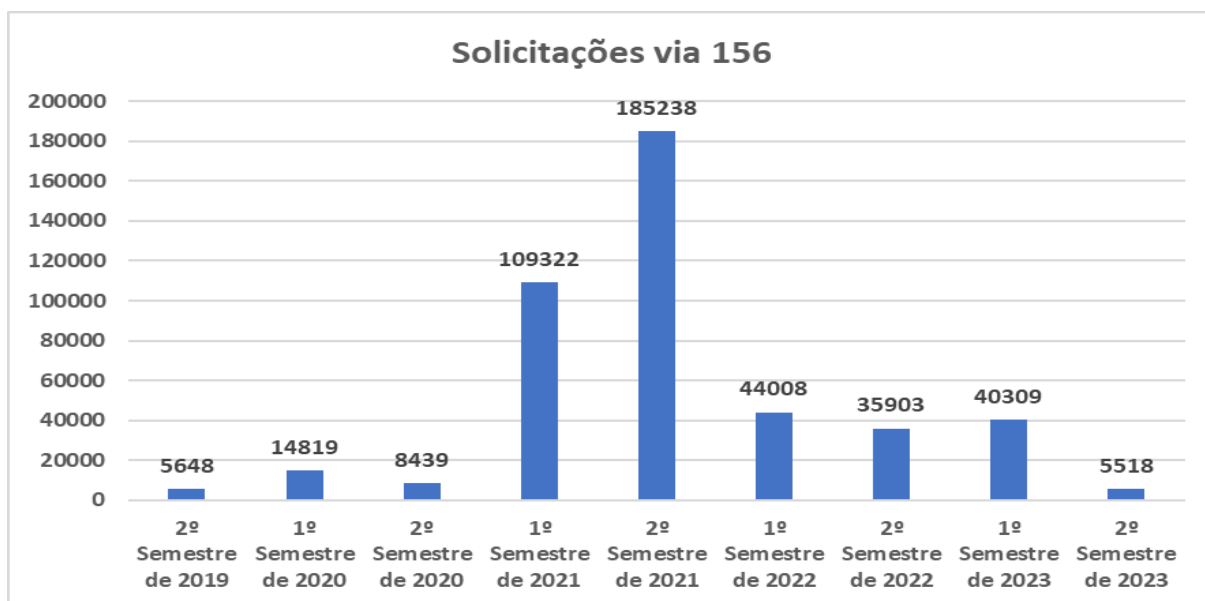
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2.274
Total de 2020	914	15.943
Total de 2021	9.185	96.617
Janeiro/2022	564	5.520
Fevereiro/2022	256	2.968
Março/2022	162	2.589
Abril/2022	164	2.111
Maio/2022	354	5.882
Junho /2022	216	1.063
Julho/2022	240	2.704
Agosto/2022	297	2.183
Setembro/2022	192	1.711
Outubro/2022	253	1.803
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
<b>Abril/2023</b>	<b>280</b>	<b>1.848</b>
<b>Maio/2023</b>	<b>265</b>	<b>1898</b>
<b>Junho/2023</b>	<b>239</b>	<b>1690</b>
<b>Julho/2023</b>	<b>252</b>	<b>1778</b>
<b>176.476</b>	<b>15547</b>	<b>160929</b>
<b>100%</b>	<b>9%</b>	<b>91%</b>

## RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/01 a 31/07/2023**, com o total geral de **82.664** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **36.837** protocolos de informações e **45.827** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **2.854** desses protocolos registrados com **sigilo**.



A seguir, temos os indicadores compilados até **31.07.2023**:



<b>5.518</b> Protocolos de junho gerados via 156 até 31/07/2023	<b>79 %</b> Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 31/07/2023	<b>96%</b> Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/07/2023
<b>452.310</b> Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 31/07/2023	<b>382.476 (84.56%)</b> Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/07/2023	<b>176.445</b> Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 31/07/2023

Conforme relatado no período anterior, até **30/06/2023** a Prefeitura de Caragatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **69%** do total dos protocolos, e para este período (até **31/07/2023**), o indicador aumentou em **2%**, registrando **71%** das demandas fora do prazo.

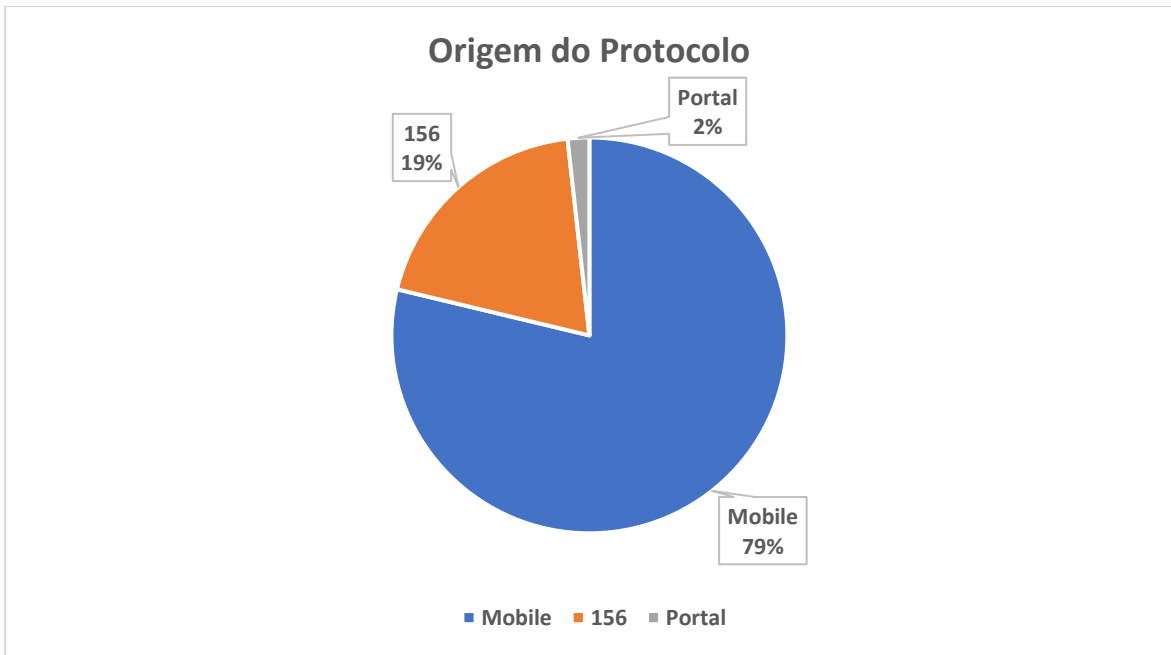


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **79% pelo aplicativo da central 156Caragatatuba**.

*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.

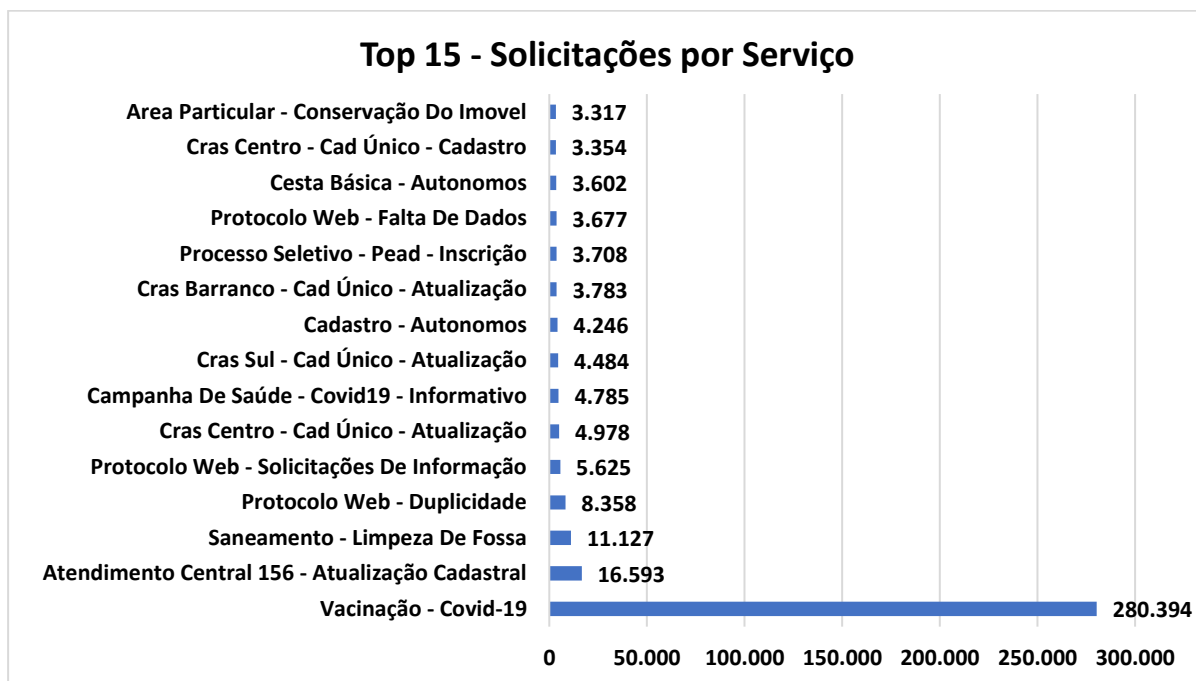




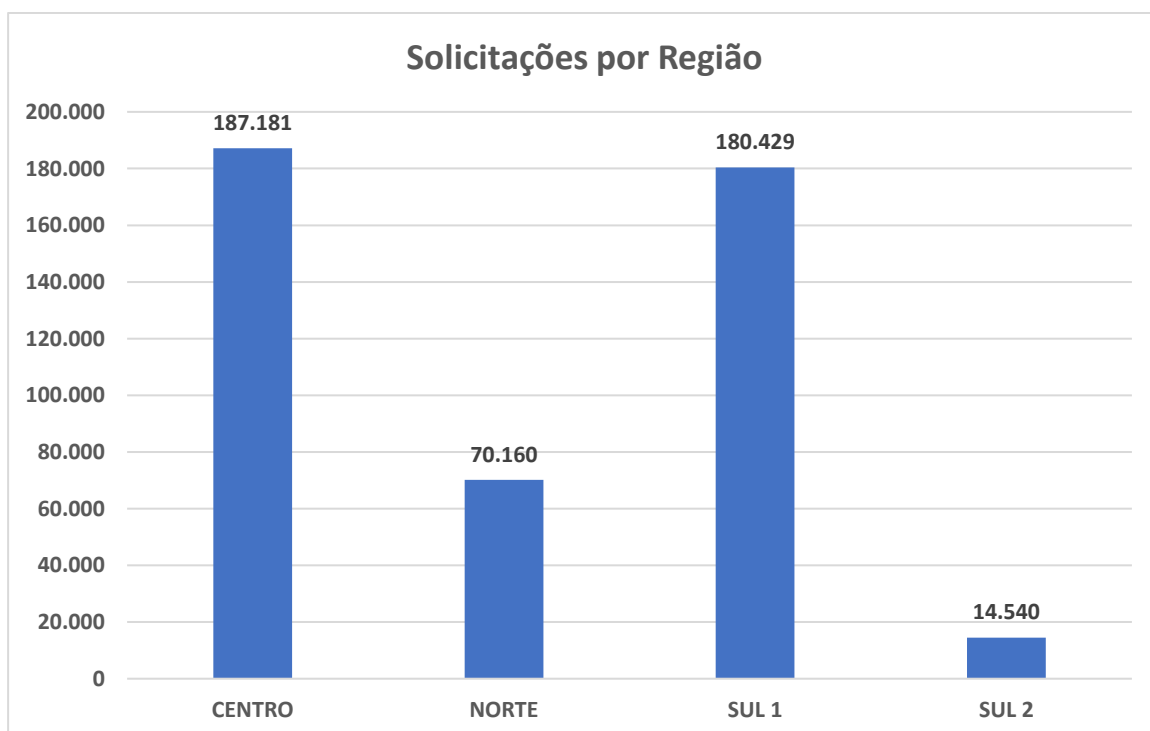
De um total de **452.310** protocolos criados, **290.078** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.394** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.



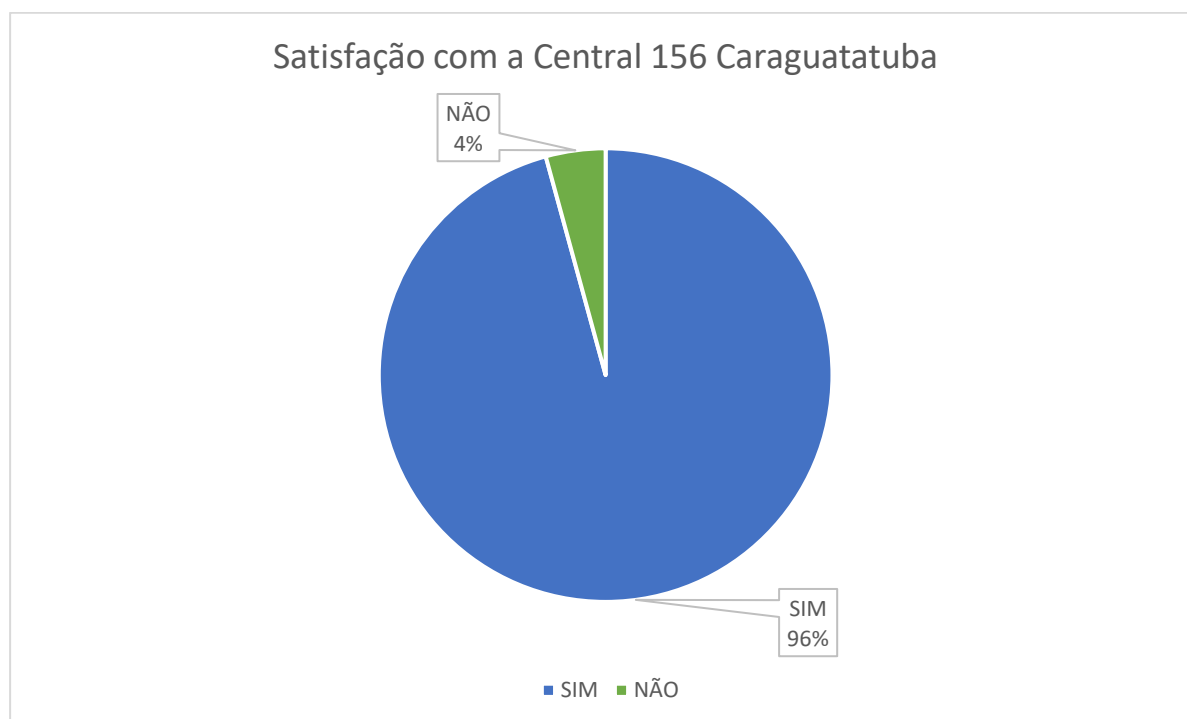
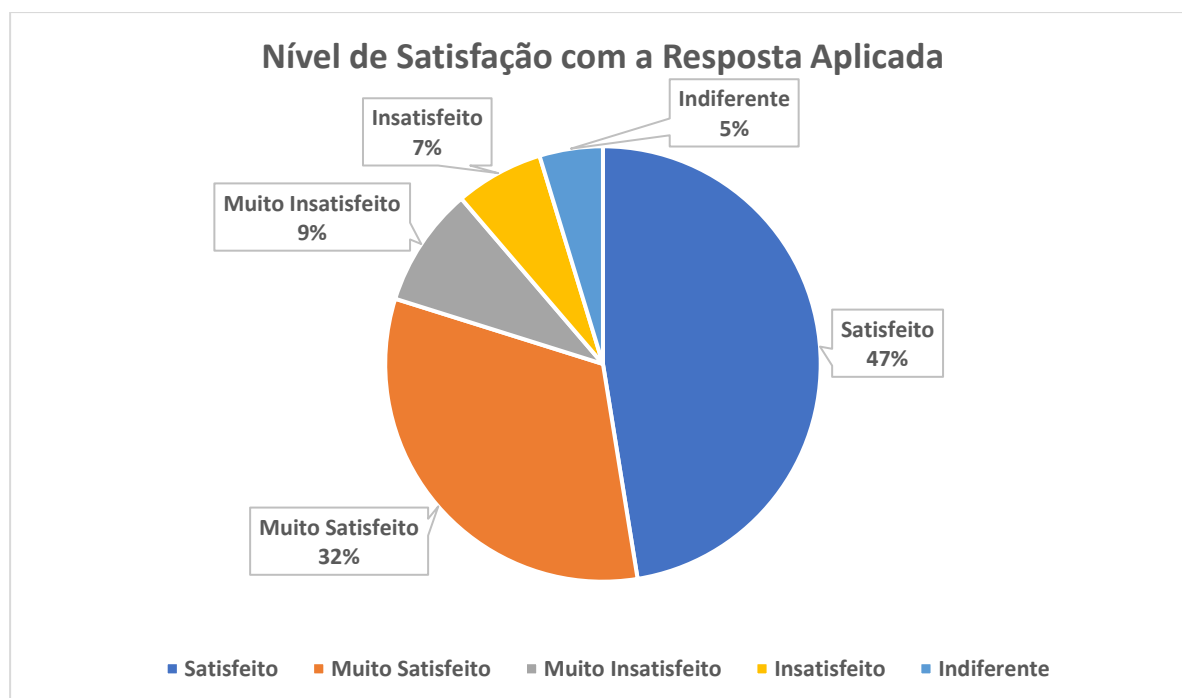
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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

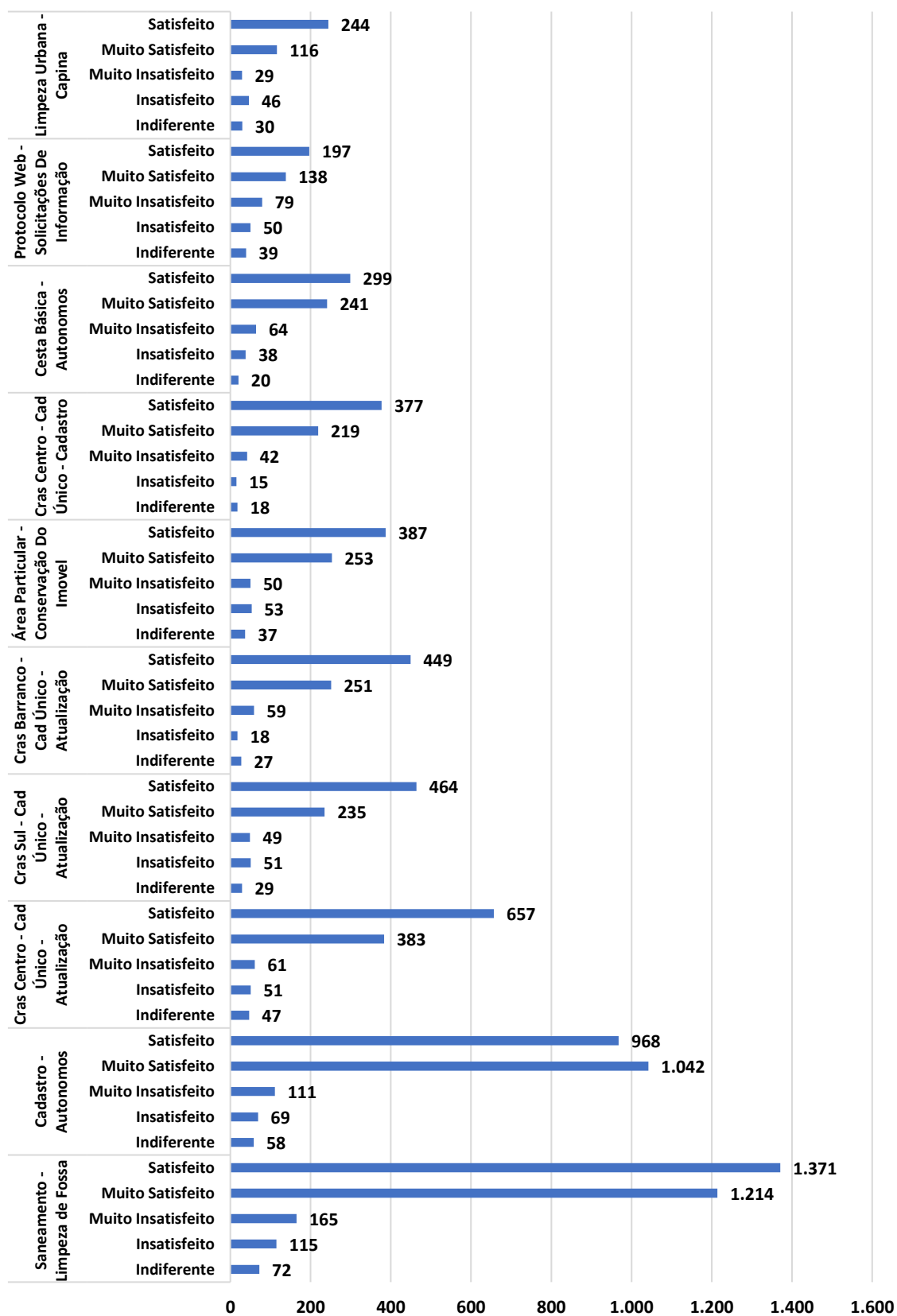


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79 % satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **96 %** estão satisfeitos.



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.

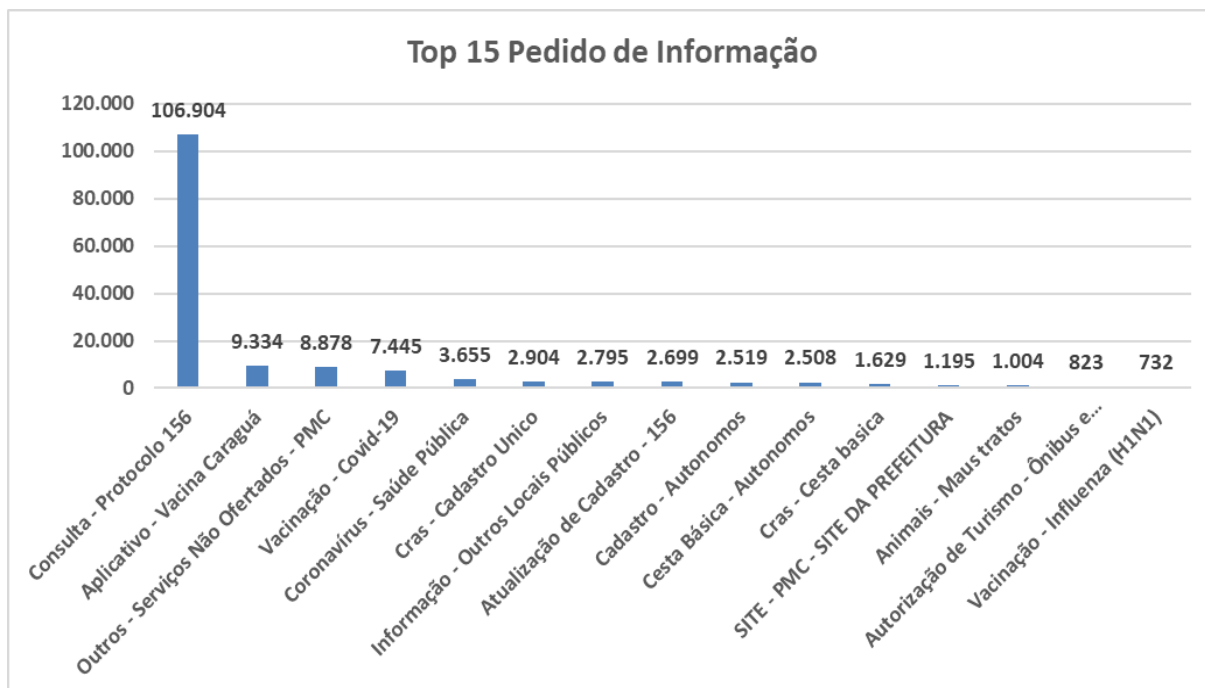
## Top 10 dos serviços mais avaliados



## PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

Até **31/07/2023** foram registrados **176.445** 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 julho não houve registro de protocolos SIC - Serviço de Informação ao Cidadão. Os registros apresentados são indicadores compilados até 31.07.2023:



Solicitações por Status

