



RELATÓRIO

Setembro 2023

ATENDIMENTO AO



MUNICÍPIE

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 setembro de 2023**.

OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O horário de funcionamento:

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

Sábados: **09h00 às 15h00.**

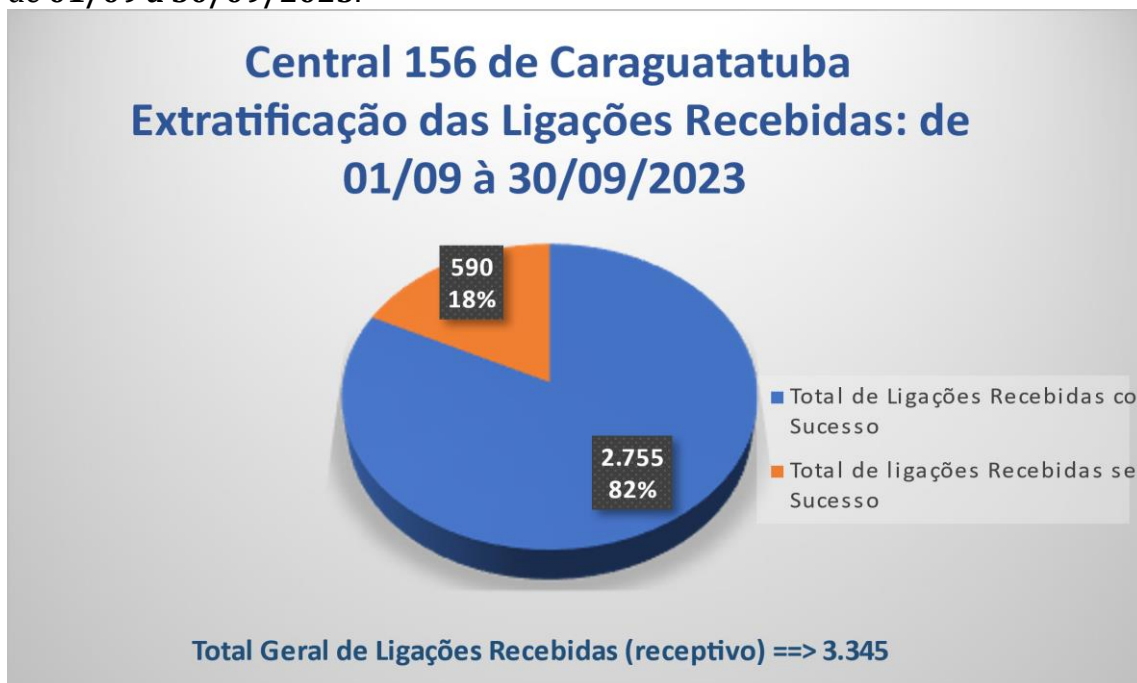
Domingos: não há expediente.

Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

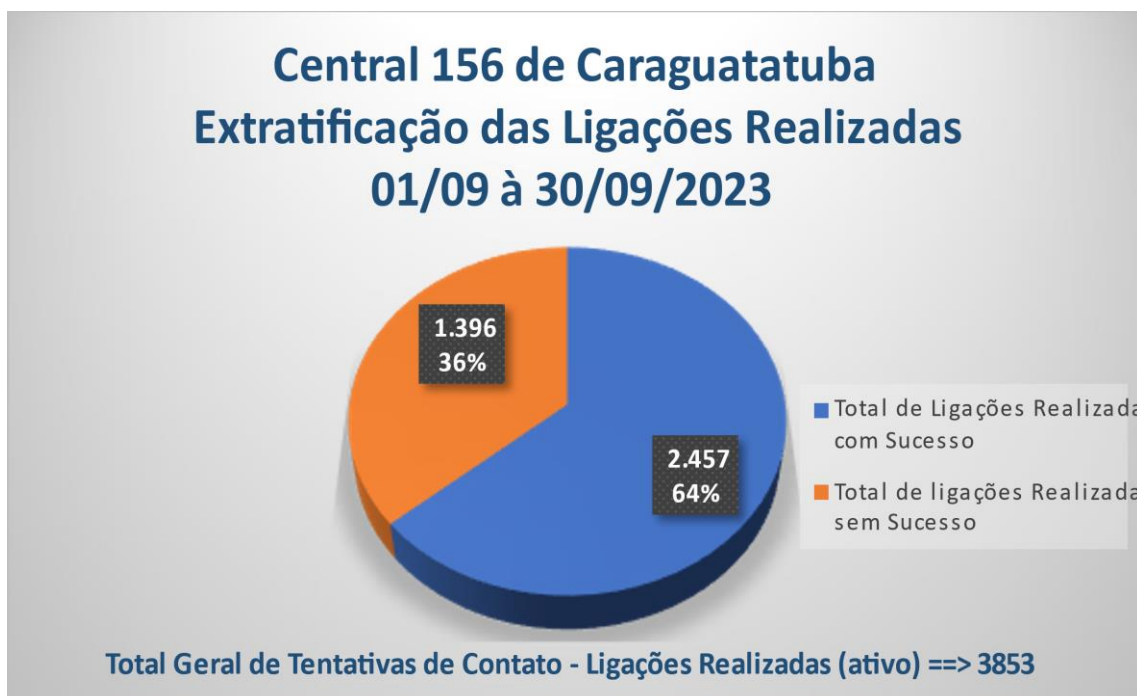
No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.

RELATÓRIO DE TELEFONIA

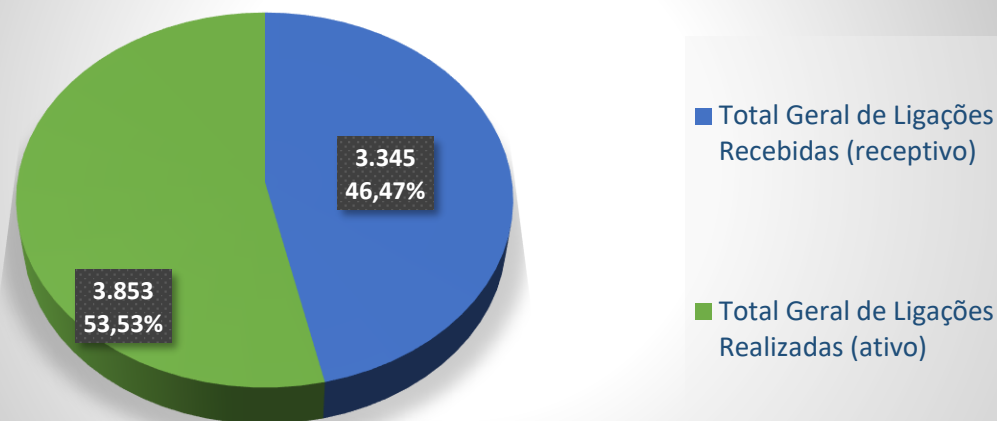
A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de **01/09 a 30/09/2023**.



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.



Central 156 de Caraguatatuba
Total Geral de Ligações - 01/09 à 30/09/2023



Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 7.198

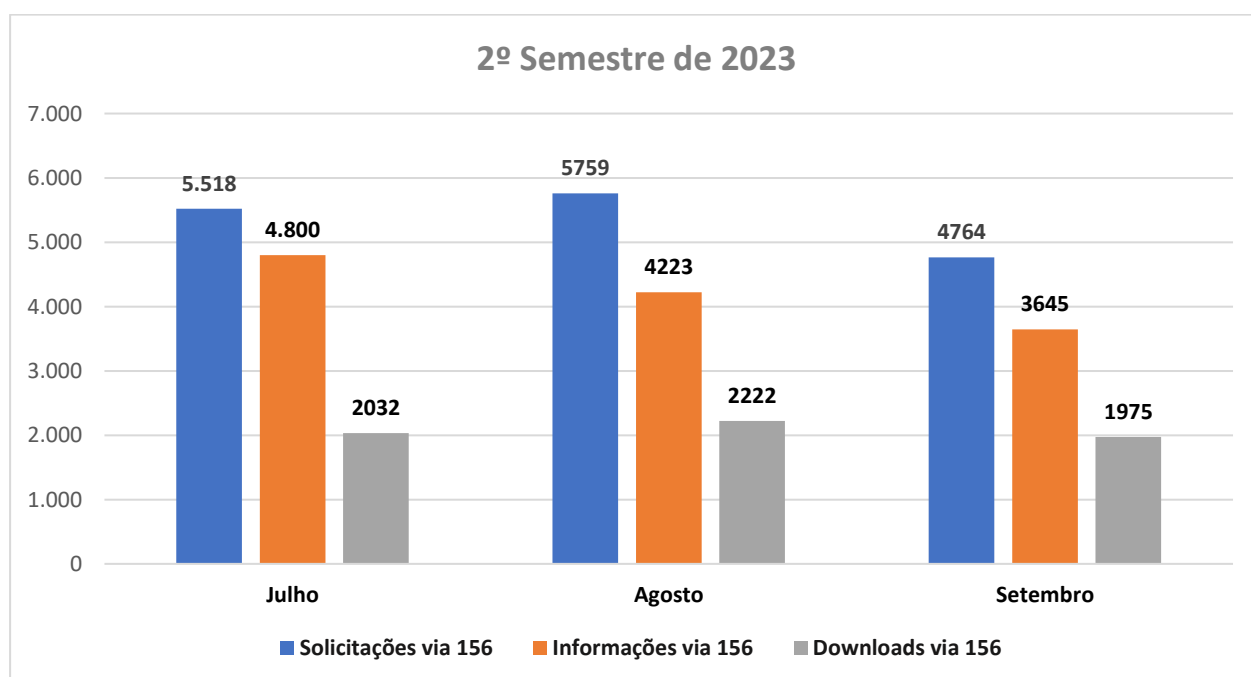
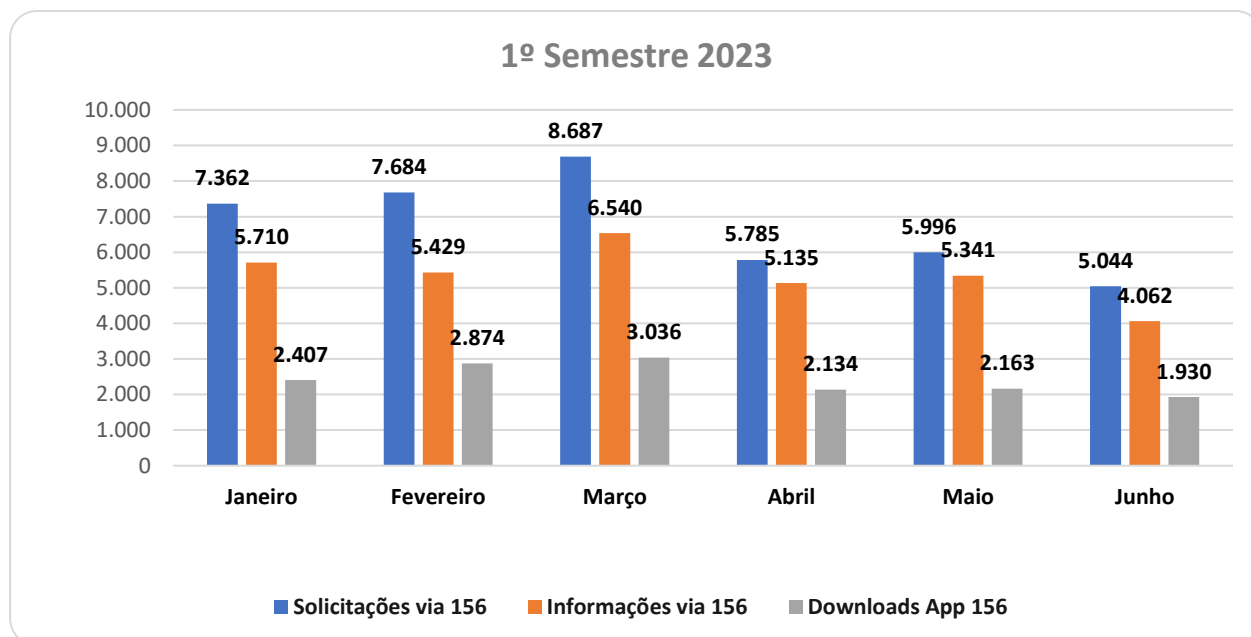
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **30 de setembro de 2023** temos o total de **180.617** downloads realizados.

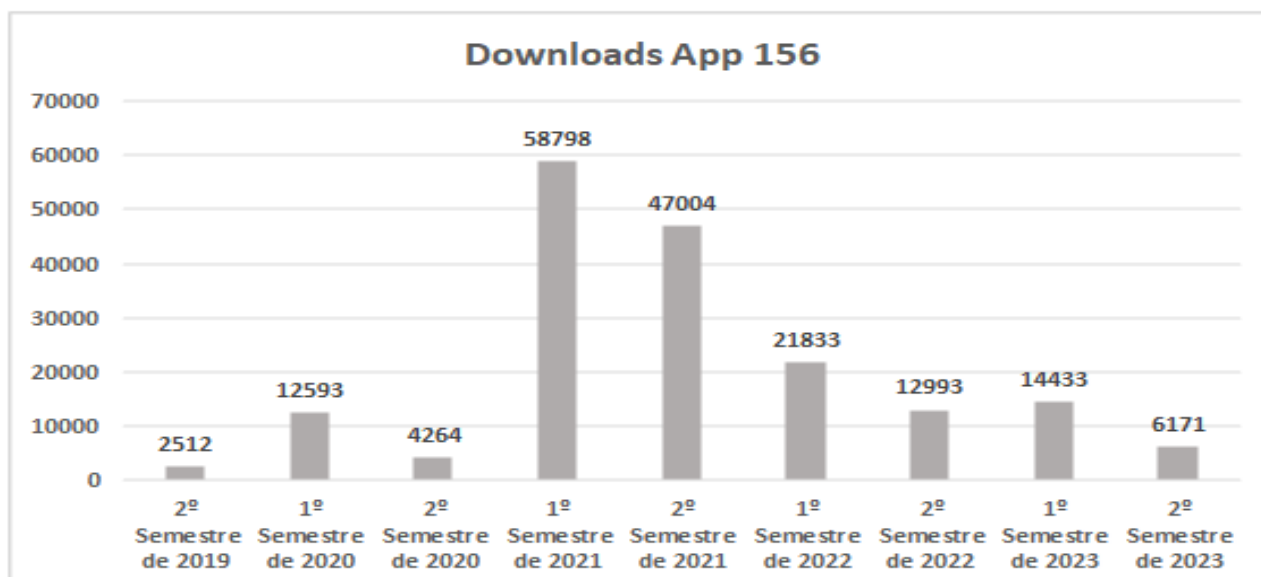
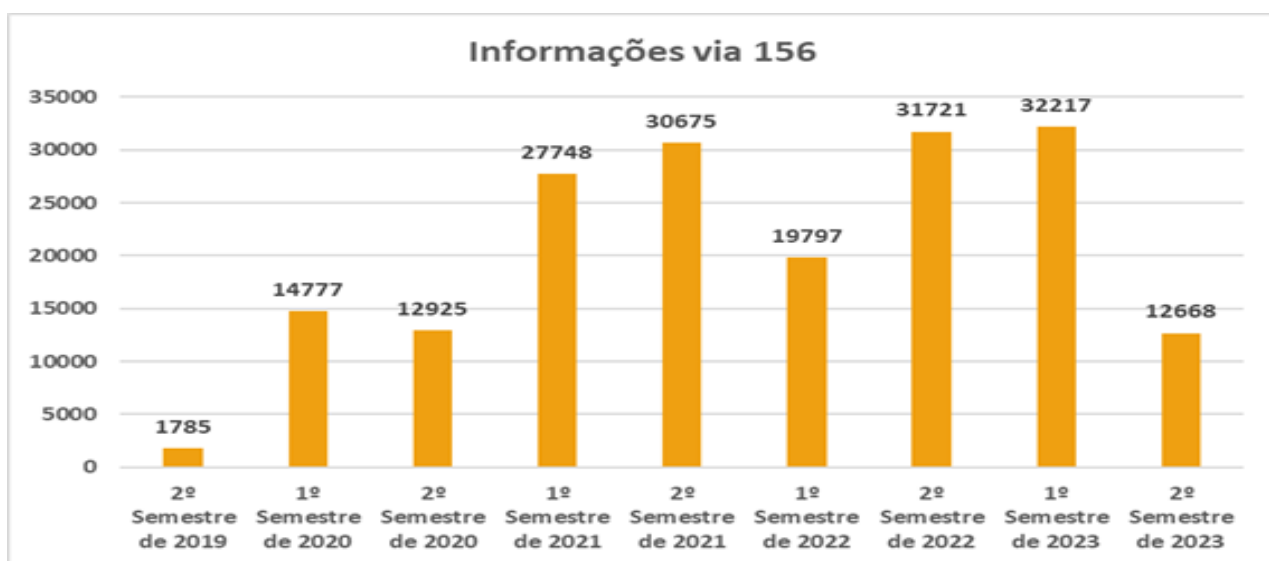
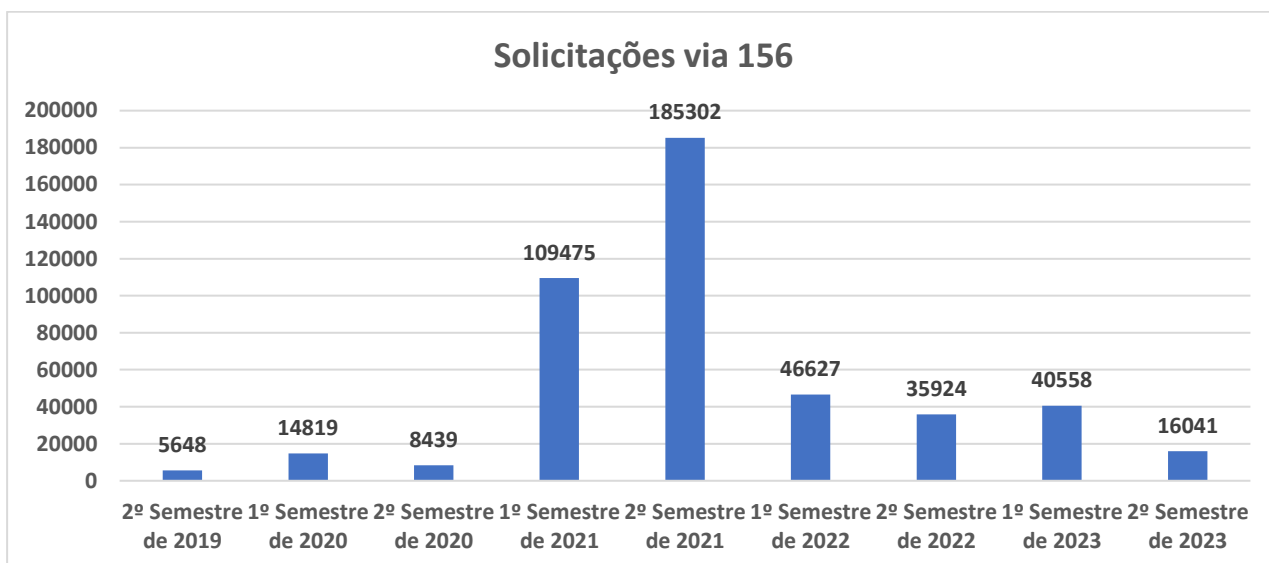
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2.274
Total de 2020	914	15.943
Total de 2021	9.185	96.617
Total de 2022	3.150	31.692
Janeiro/2023	308	2.098
Fevereiro/2023	325	2.445
Março/2023	391	2.646
Abril/2023	280	1.848
Maio/2023	265	1.898
Junho/2023	239	1.690
Julho/2023	252	1.778
Agosto/2023	281	1.885
Setembro/2023	291	1.684
180.617	16.119	164.498
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 30/09/2023**, com o total geral de **101.484** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **44.885** protocolos de informações e **56.599** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **3.553** desses protocolos registrados com **sigilo**.



A seguir, temos os indicadores compilados até **30.09.2023**:



4.764 Protocolos de setembro gerados via 156 até 30/09/2023	79,7% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 30/09/2023	95,7% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 30/09/2023
462.833 Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 30/09/2023	392.506 (84.81%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 30/09/2023	184.313 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 30/09/2023

Conforme relatado no período anterior, até **31/08/2023** a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **58%** do total dos protocolos, e para este período (até **30/09/2023**), o indicador aumentou em **9%**, registrando **67%** das demandas fora do prazo.

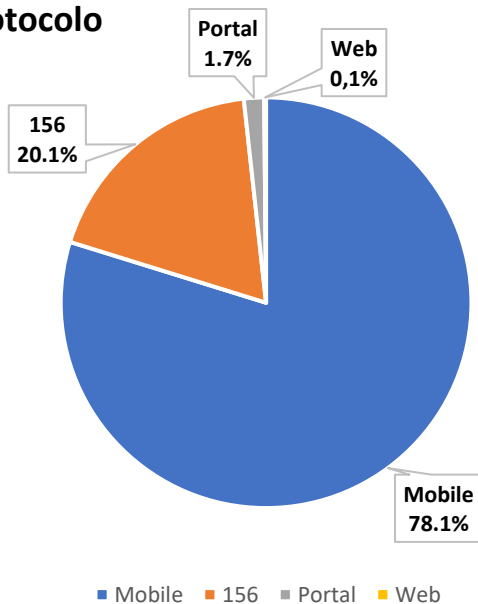


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **78.1% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*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.*

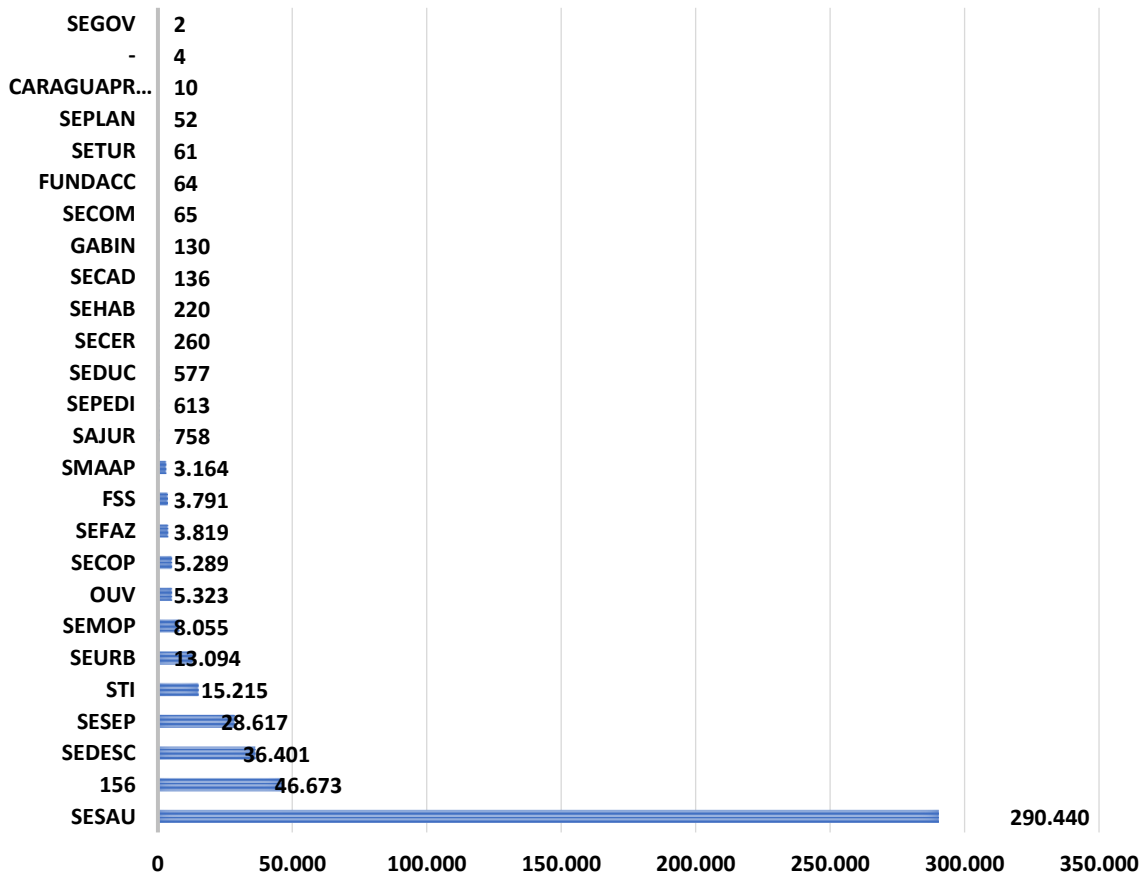
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo(mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefonica e portal web.

Origem do Protocolo



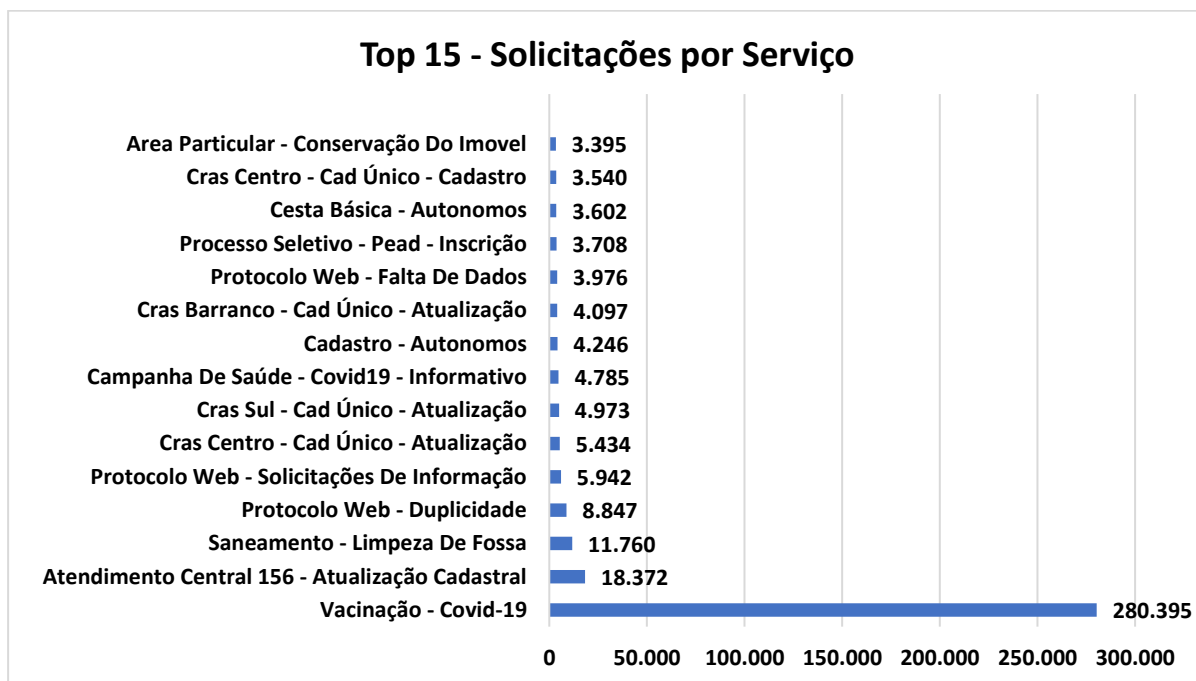
De um total de **462.833** protocolos criados, **290.440** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.388** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

Solicitações por órgão

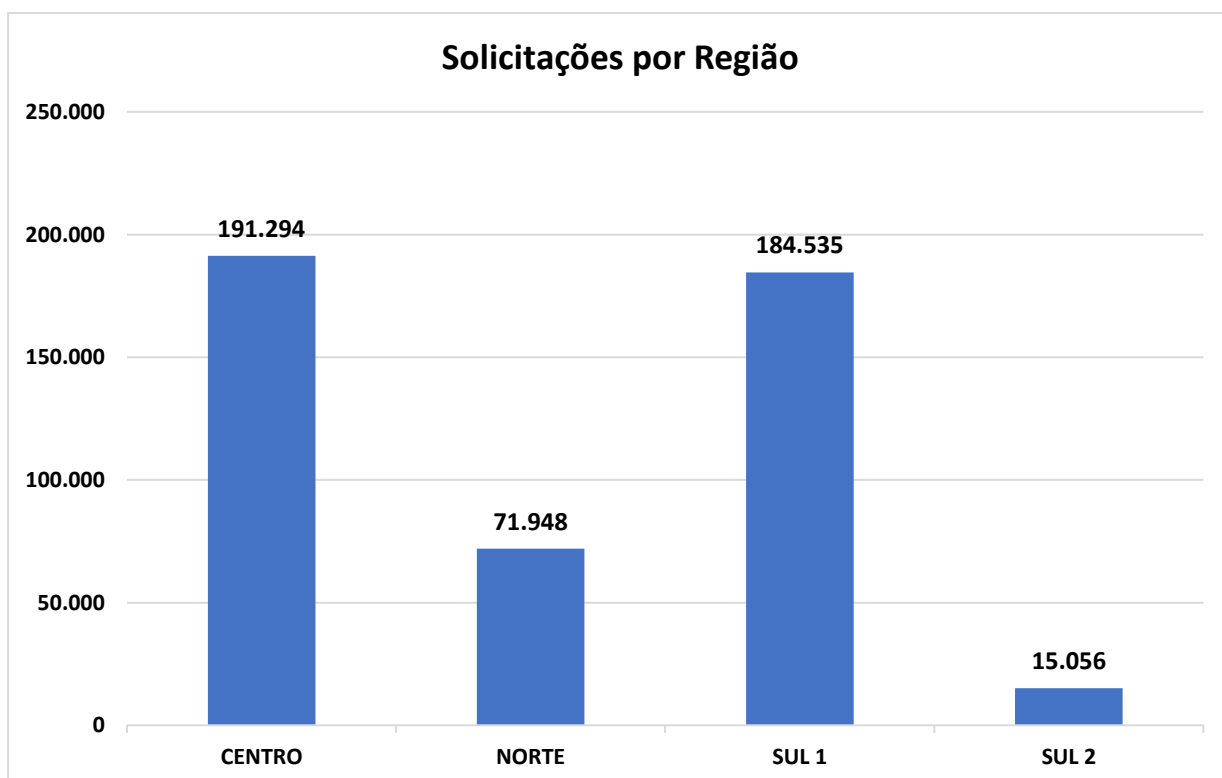


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

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

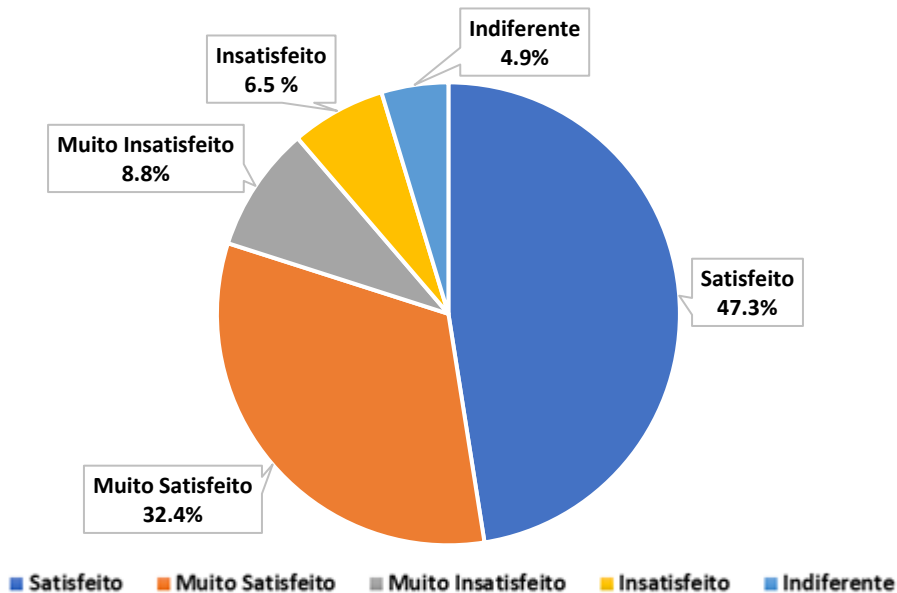


O gráfico abaixo demonstra a concentração das solicitações por região, sendo o Centro com maior demanda.

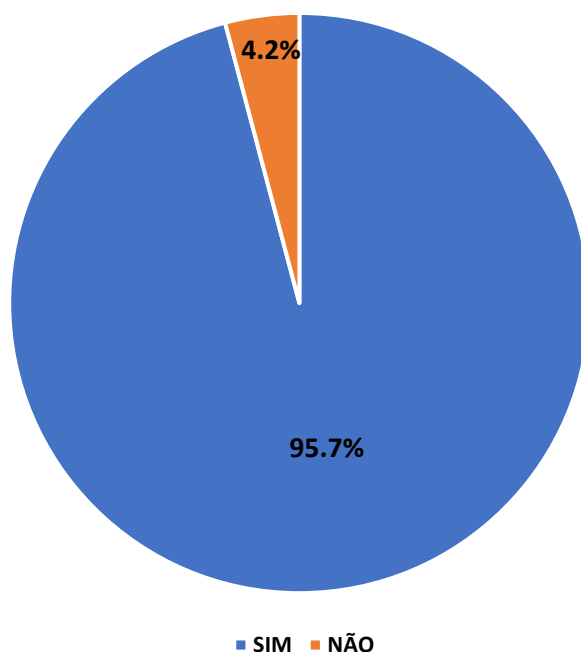


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79.7 % satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,7 %** estão satisfeitos.

Satisfação com a Resposta Aplicada pela Prefeitura

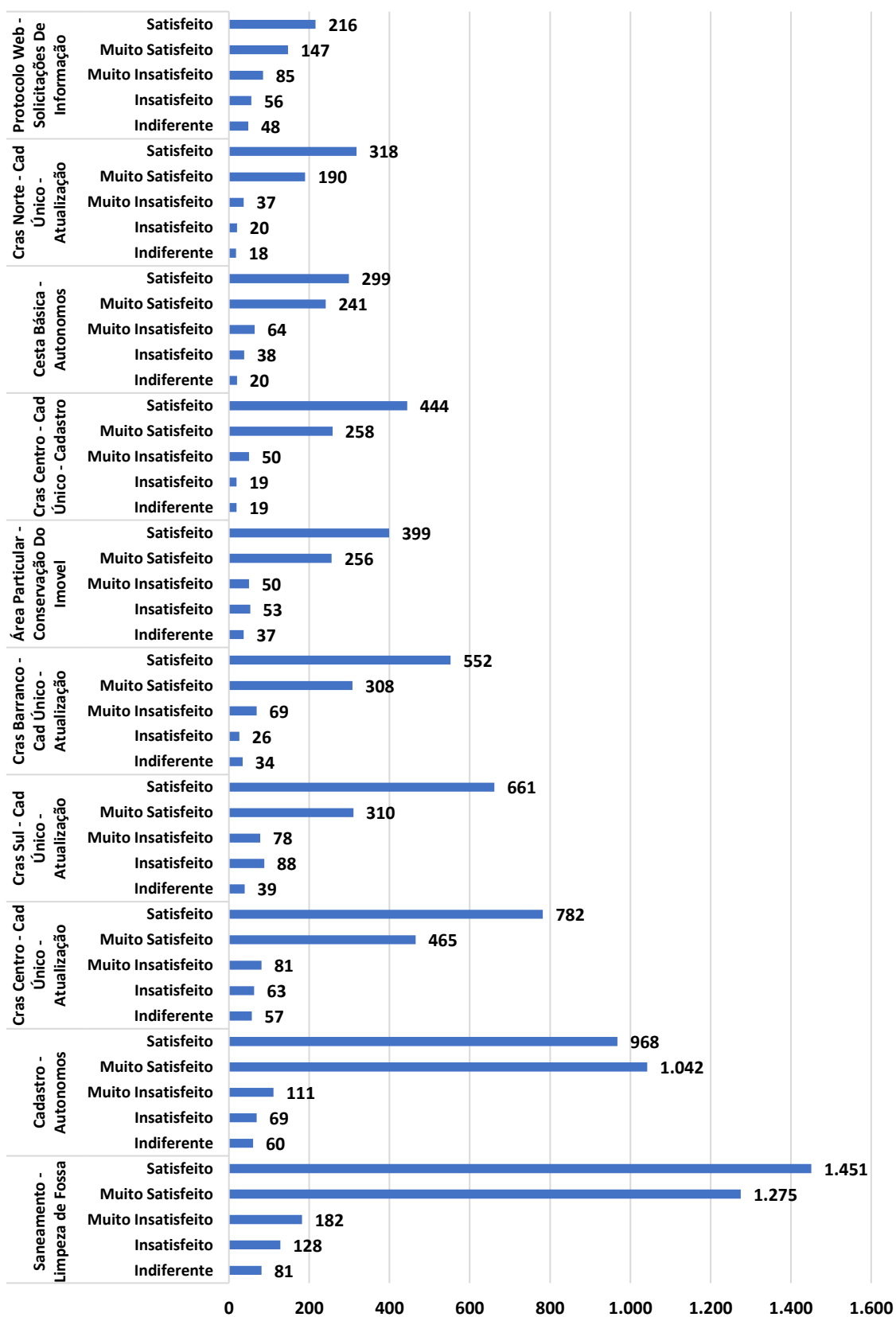


SATISFAÇÃO COM A CENTRAL 156



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.

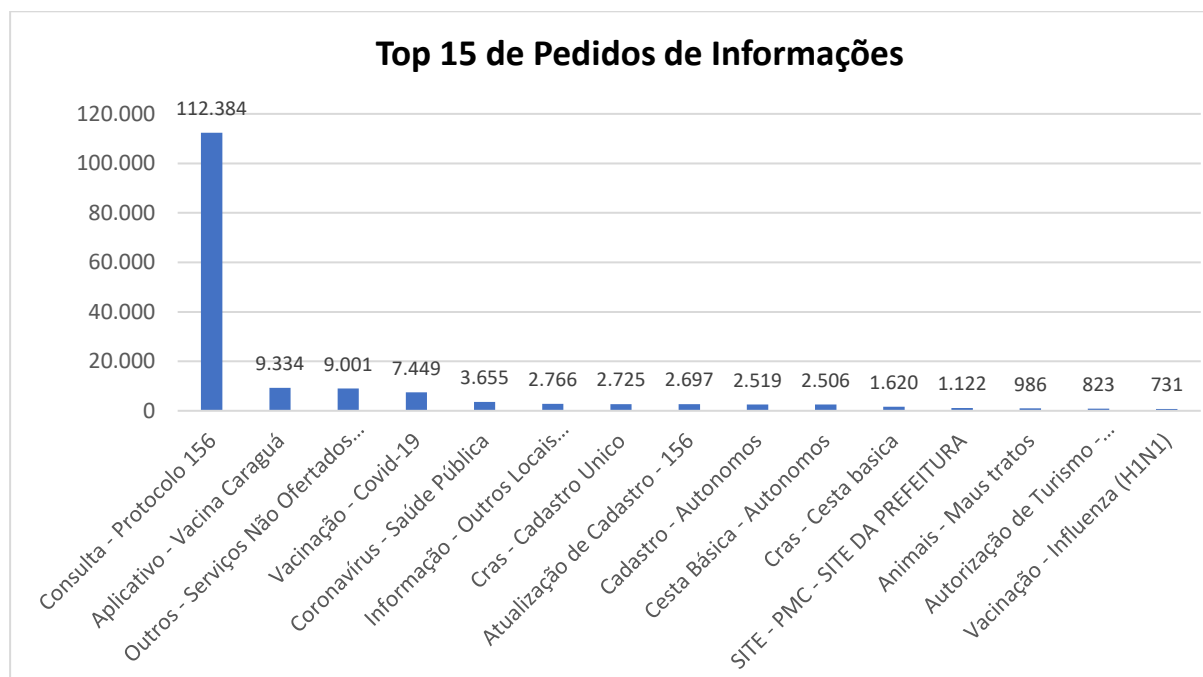
Top 10 dos serviços mais avaliados



PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

Até **30/09/2023** foram registrados **184.313** 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 registrados 3 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.

