



RELATÓRIO

Novembro 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 de novembro 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.

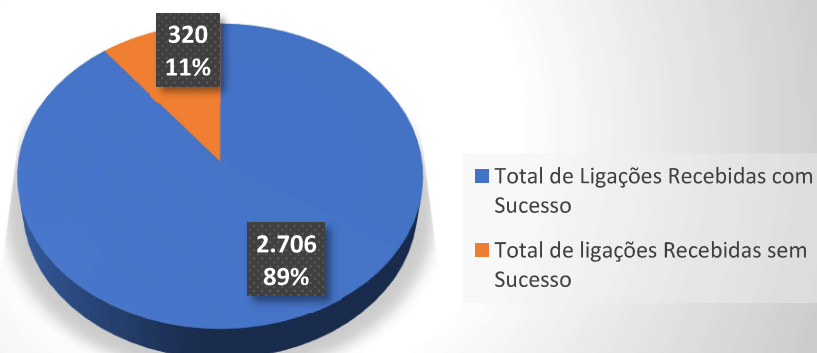
Mensagem na URA (unidade de resposta audível):

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 **01/11 a 30/11/2023**.

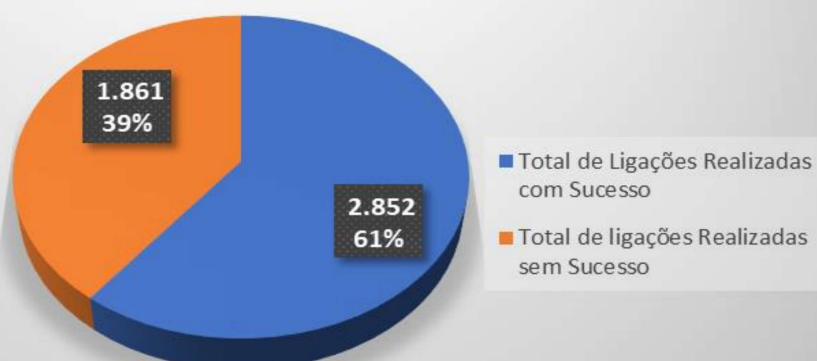
Central 156 de Caraguatatuba Extratificação das Ligações Recebidas: de 01/11 à 30/11/2023



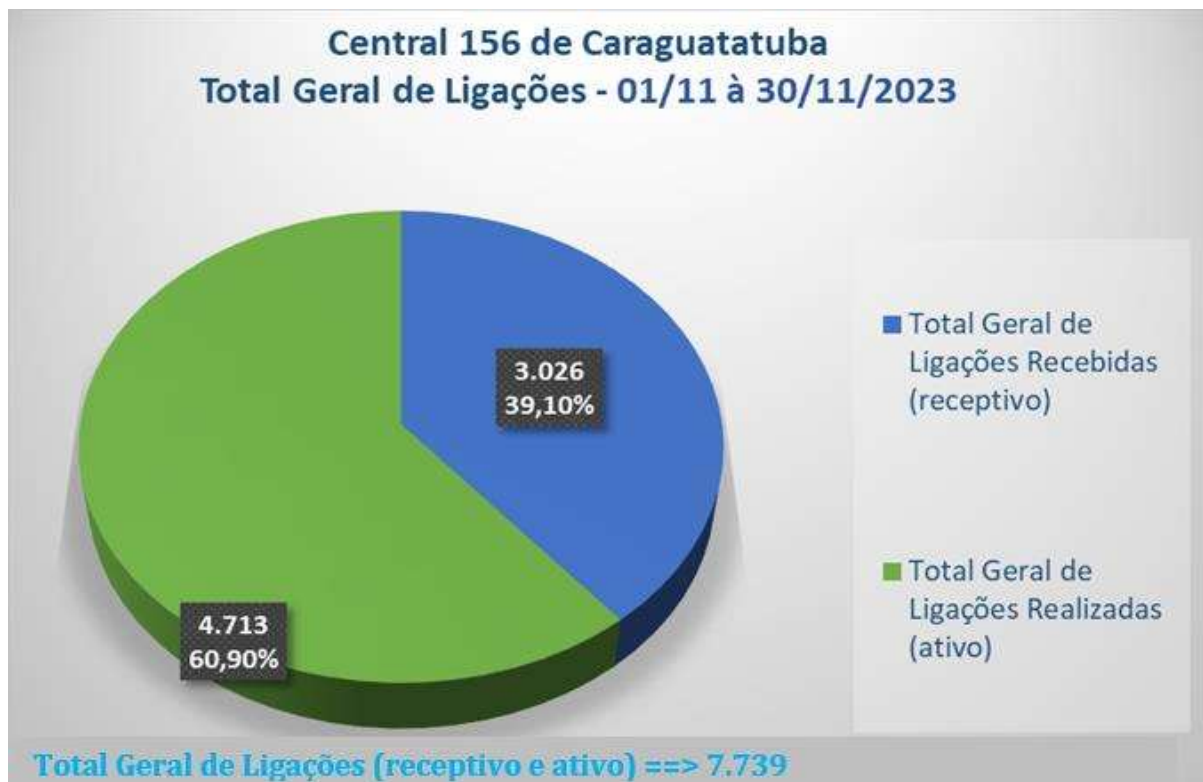
Total Geral de Ligações Recebidas (receptivo) ==> 3.026

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 Extratificação das Ligações Realizadas 01/11 à 30/11/2023



Total Geral de Tentativas de Contato - Ligações Realizadas (ativo) ==> 4.713



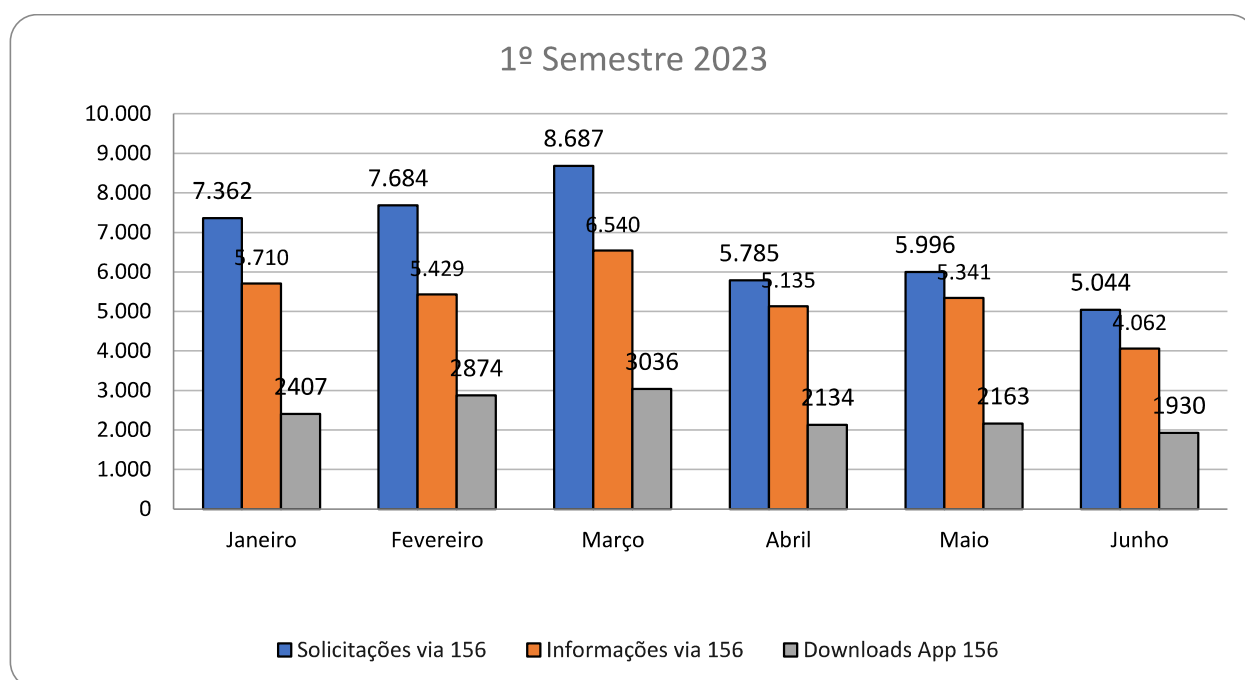
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **30 de novembro de 2023** temos o total de **184.443** downloads realizados.

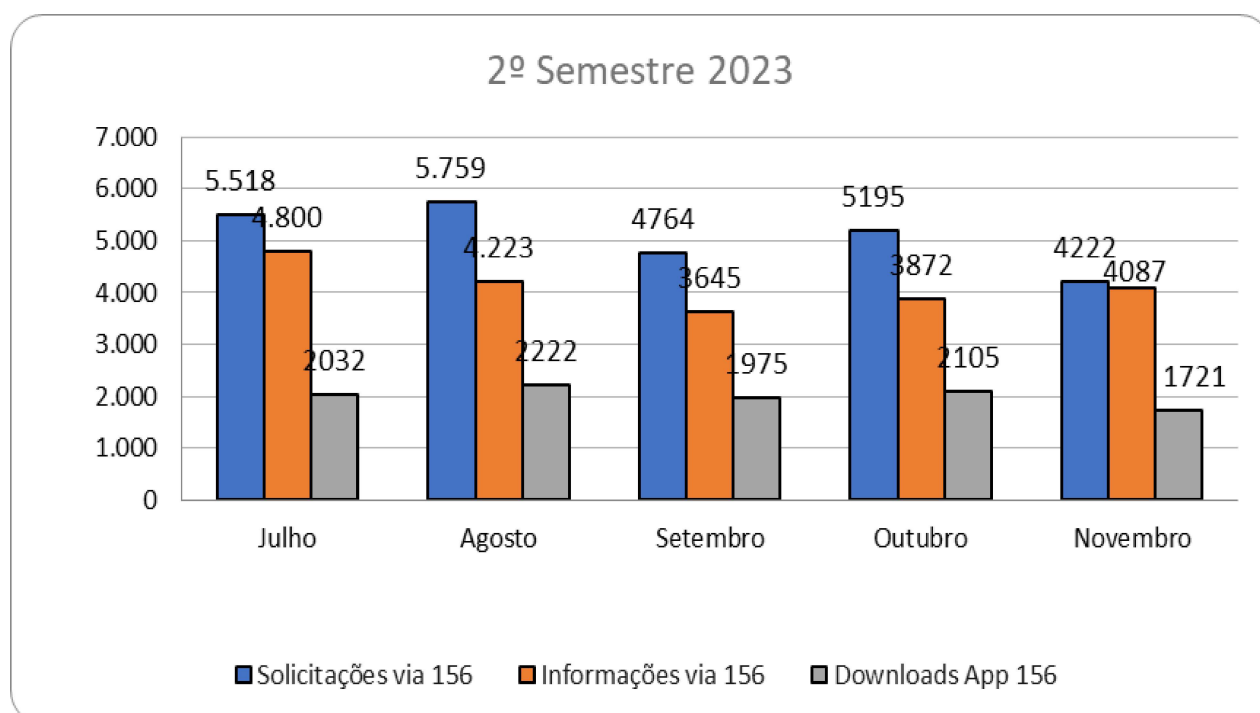
Mês/Ano	Apple	Android
Total de 2019	238	2274
Total de 2020	914	15943
Total de 2021	9.185	96.617
Total 2022	3.150	31.692
Janeiro/2023	308	2.098
Fevereiro/2023	325	2.445
Março/2023	391	2.646
Abril/2023	280	1.848
Maió/2023	265	1898
Junho/2023	239	1690
Julho/2023	252	1778
Agosto/2023	281	1885
Setembro/2023	291	1684
Outubro/2023	294	1811
Novembro/2023	206	1515
184.443	16.619	167.824
100%	9%	91%

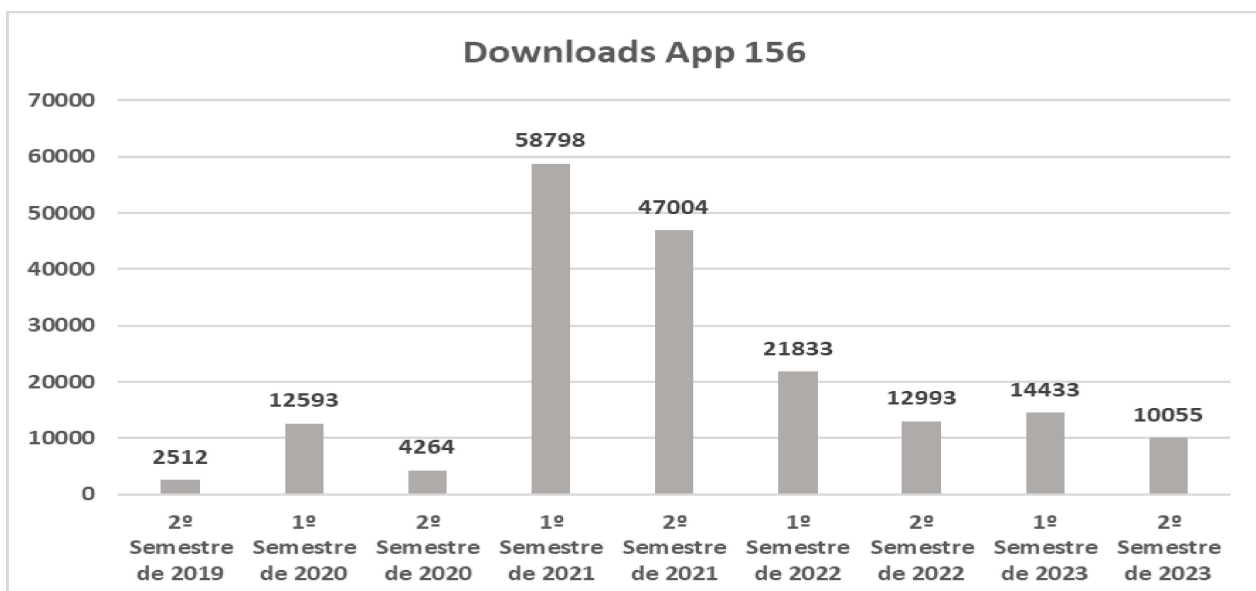
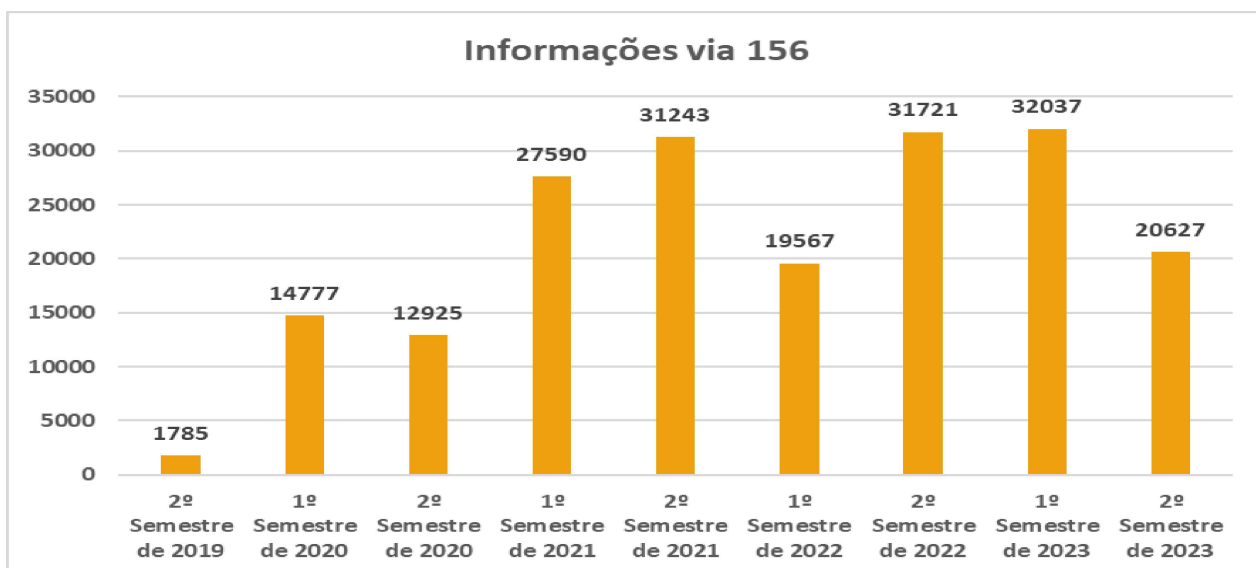
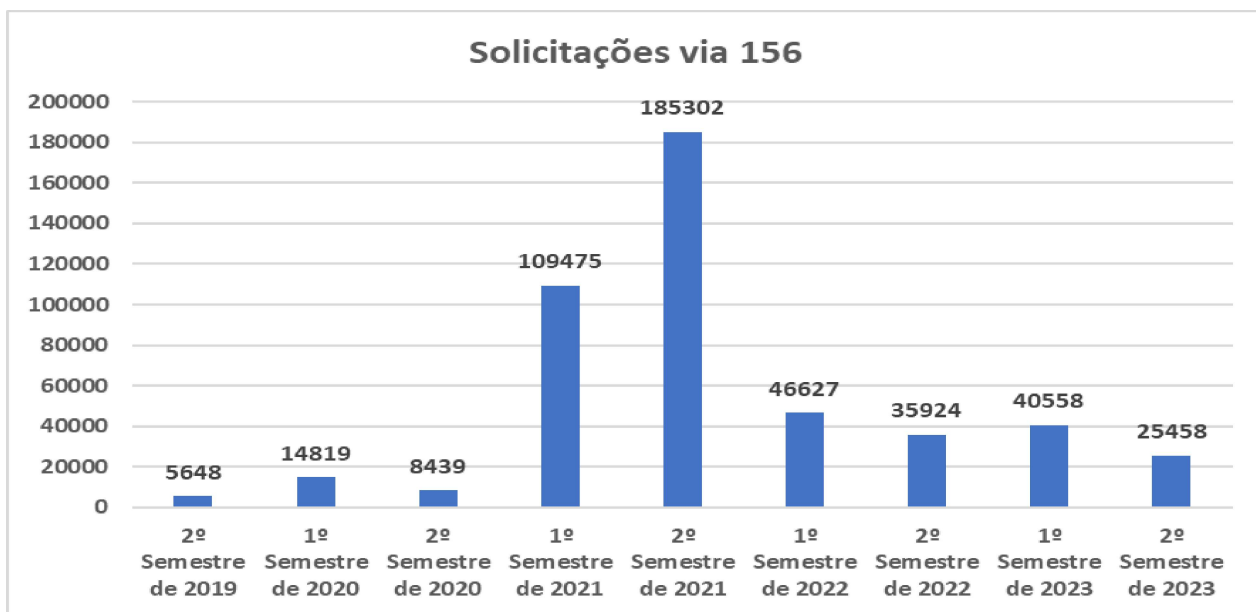
RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/01 a 30/11/2023**, com o total geral de **118.860** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **52.844** protocolos de informações e **66.016** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **4.256** desses protocolos registrados com **sigilo**.



A seguir, temos os indicadores compilados até **30.11.2023**:





4.222 Protocolos de novembro gerados via 156 até 30/11/2023	79,8% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 30/11/2023	95,7% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 30/11/2023
472.250 Protocolos – Total Protocolos gerados via 156 até 30/11/2023	401.107 (84.94%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 30/11/2023	192.272 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 30/11/2023

Conforme relatado no período anterior, até **31/10/2023** a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **62%** do total dos protocolos, e para este período (até **30/11/2023**), o indicador diminuiu em 10%, registrando 52% das demandas fora do prazo.

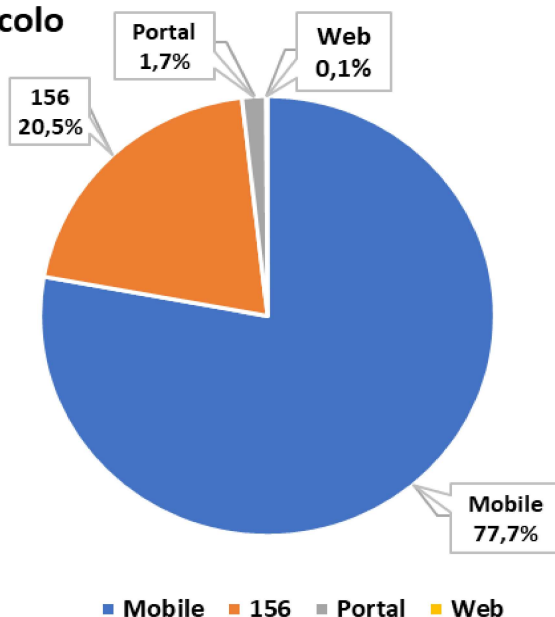


Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **77.9% pelo aplicativo da central 156 Caraguatatuba**.

*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.*

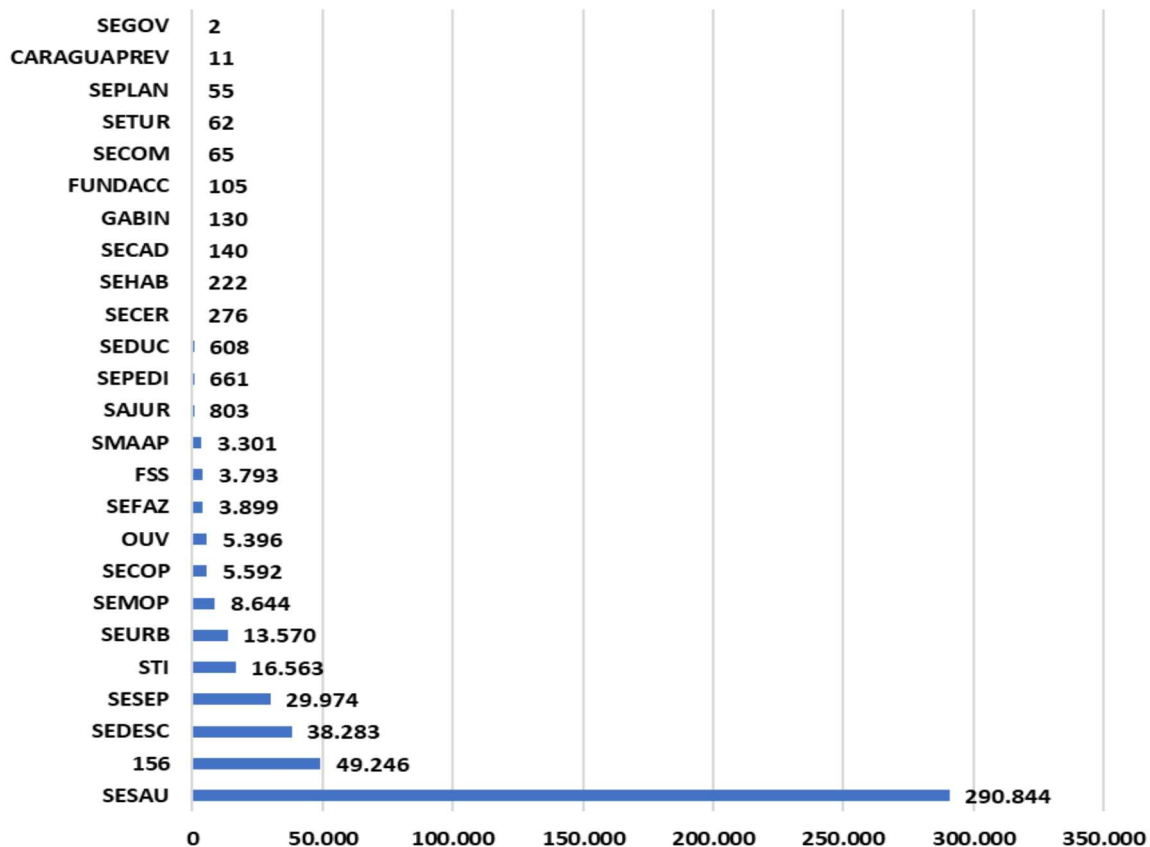
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo (mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefônica e portal web.

Origem do Protocolo

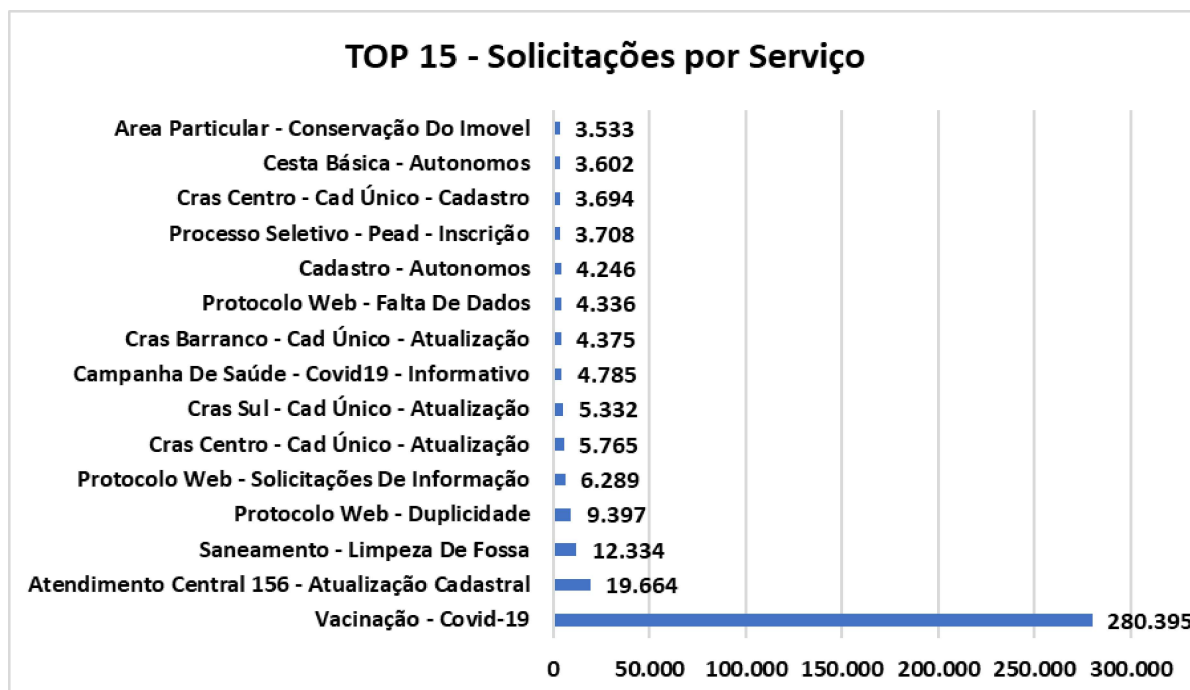


De um total de **472.250 protocolos** criados, **290.844** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.395** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

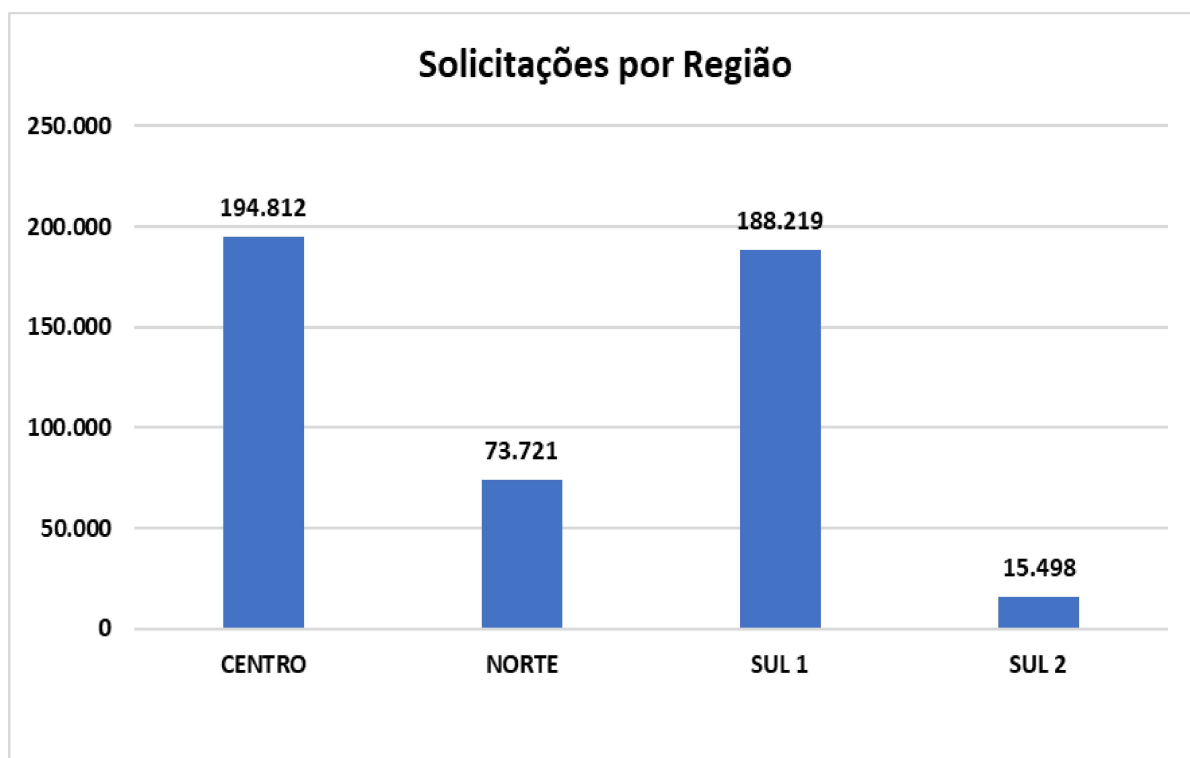
Solicitações por órgão



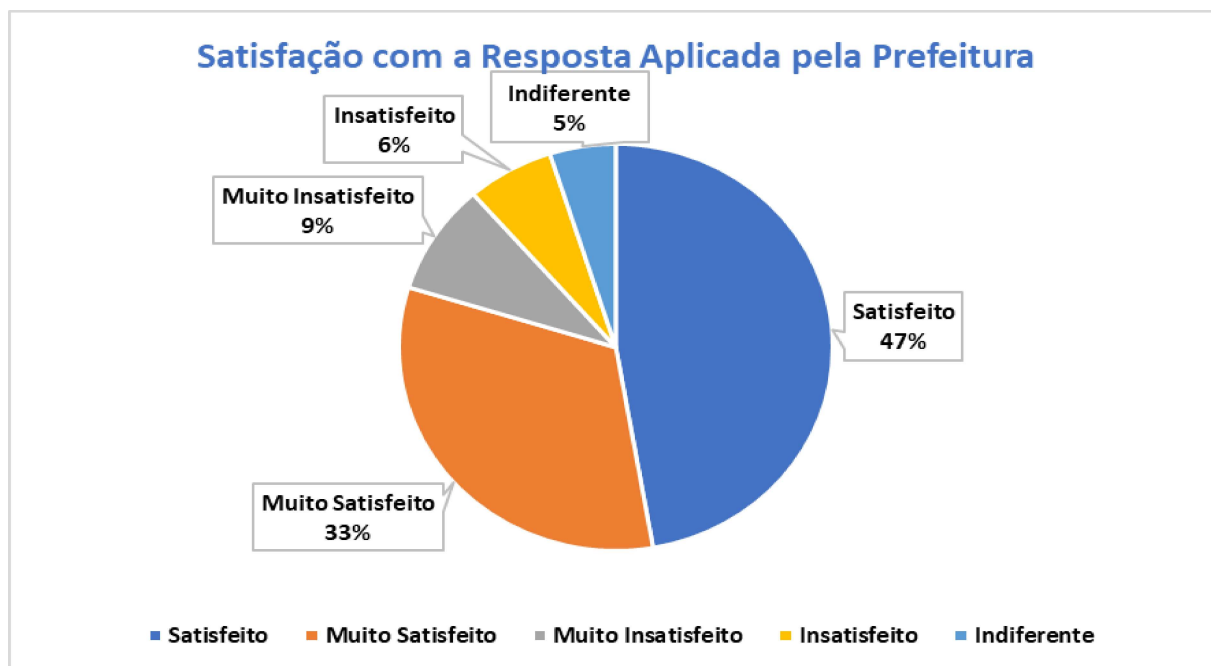
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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

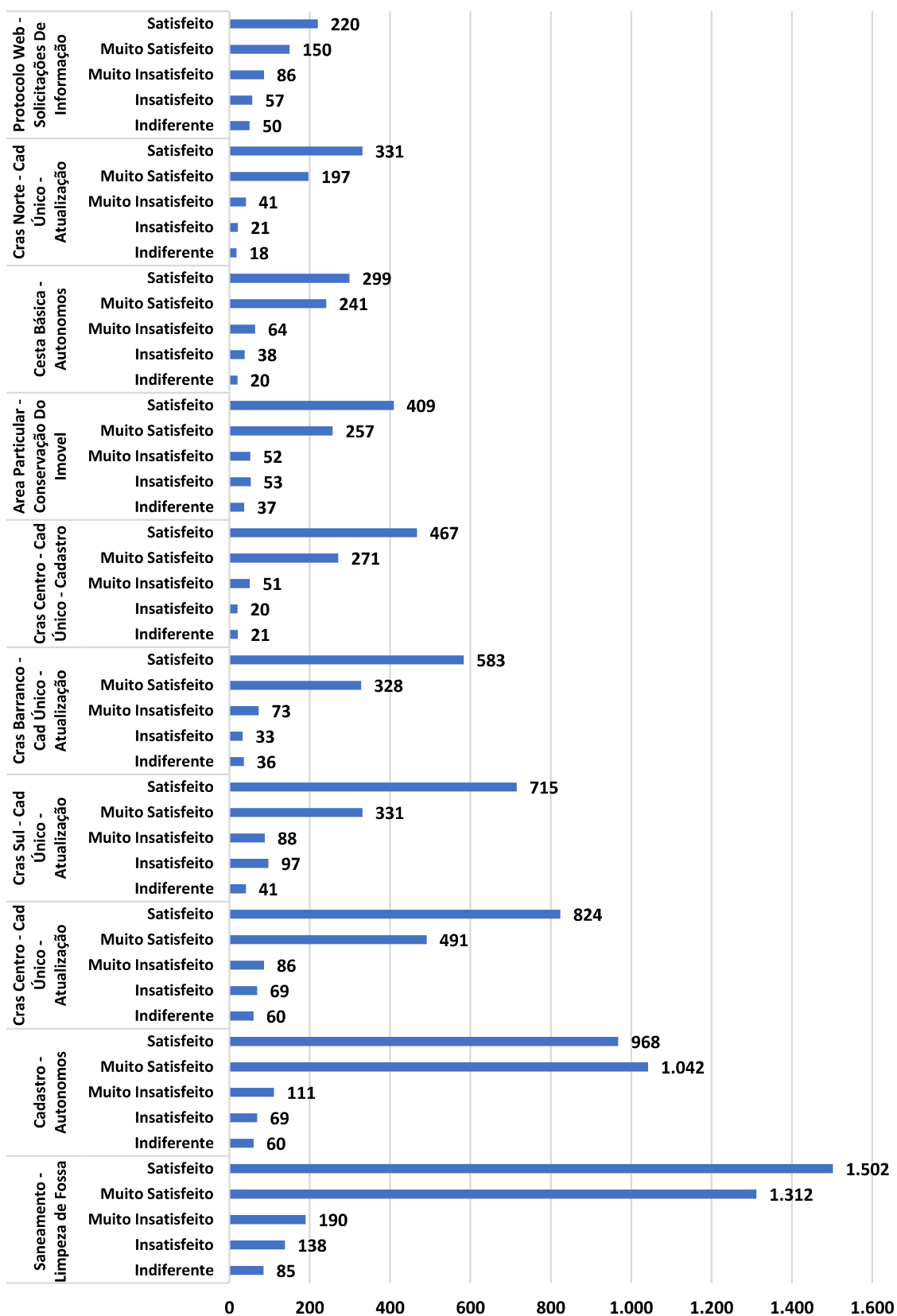


Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **80% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,7 %** estão satisfeitos.



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.

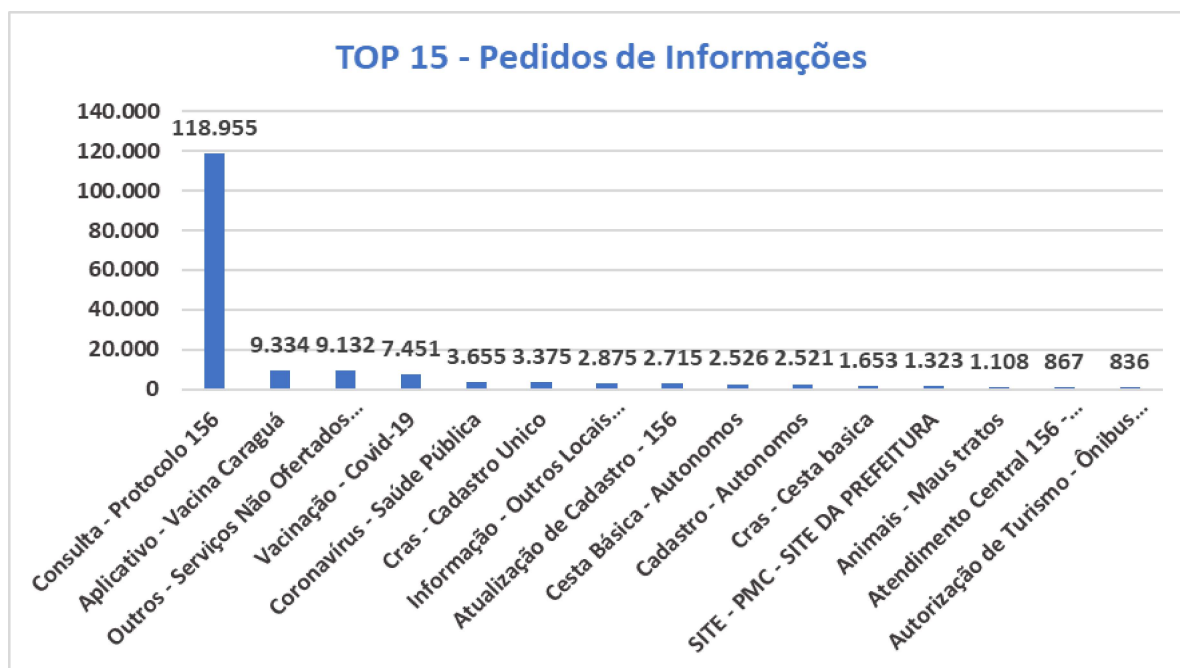
Top 10 dos serviços mais avaliados



PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

Até **30/11/2023** foram registrados **192.272** 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 **novembro** foram registrados 03 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.



Solicitações por Status

