



# RELATÓRIO

## Março 2024

# 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 31 de março de 2024**.



## 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.

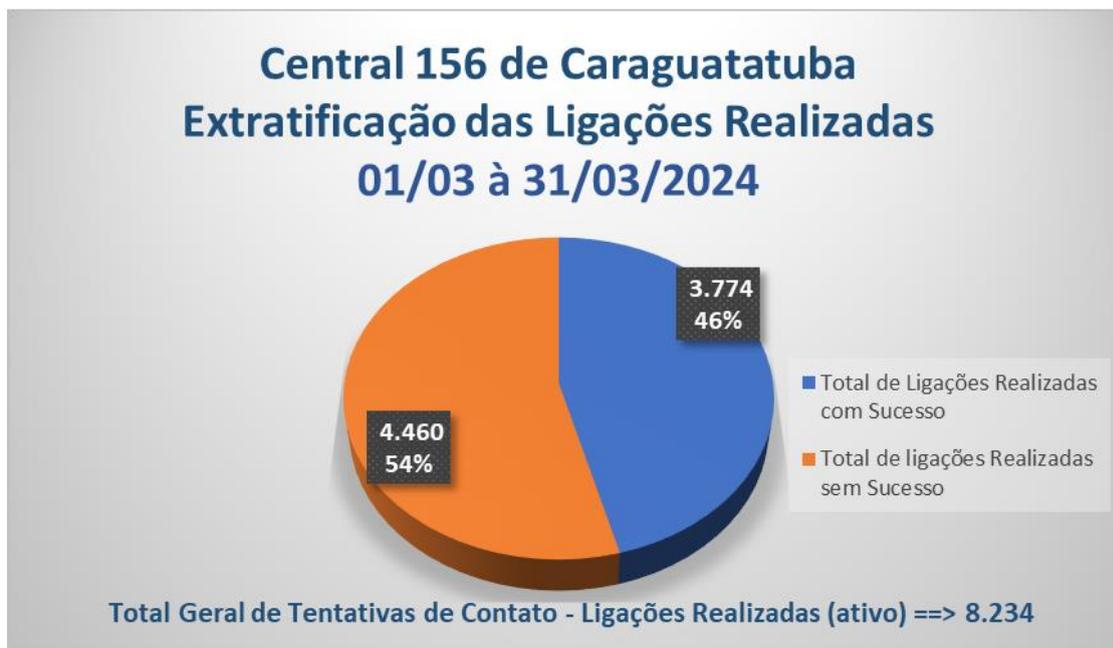


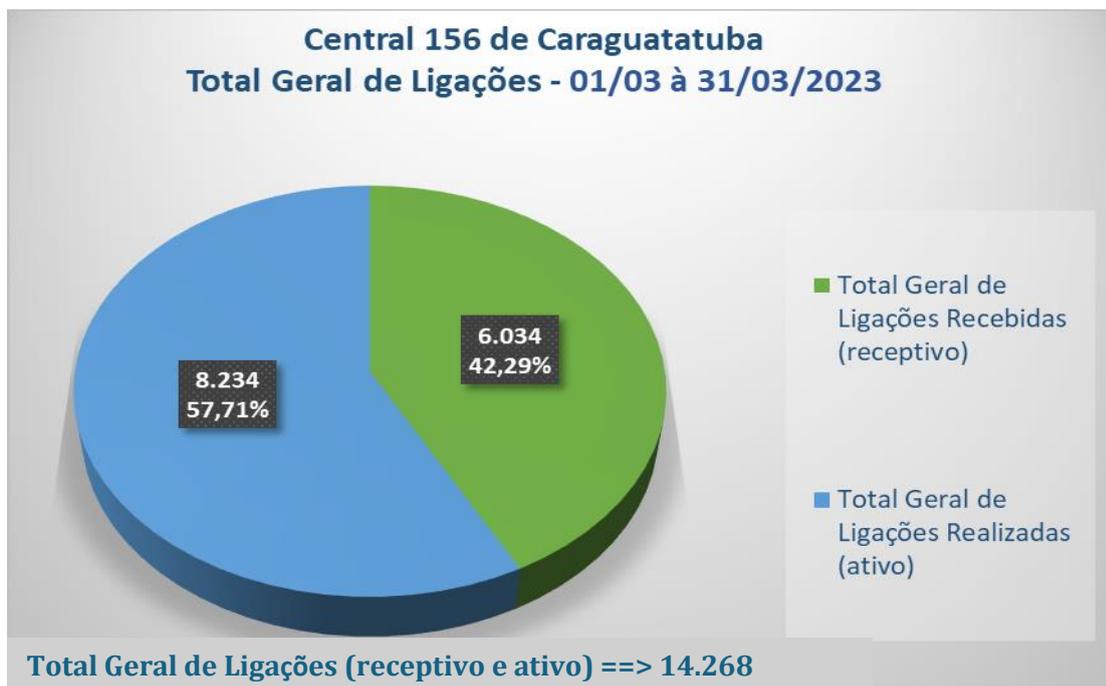
## RELATÓRIO DE TELEFONIA

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 a 31/03/2024**.



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.





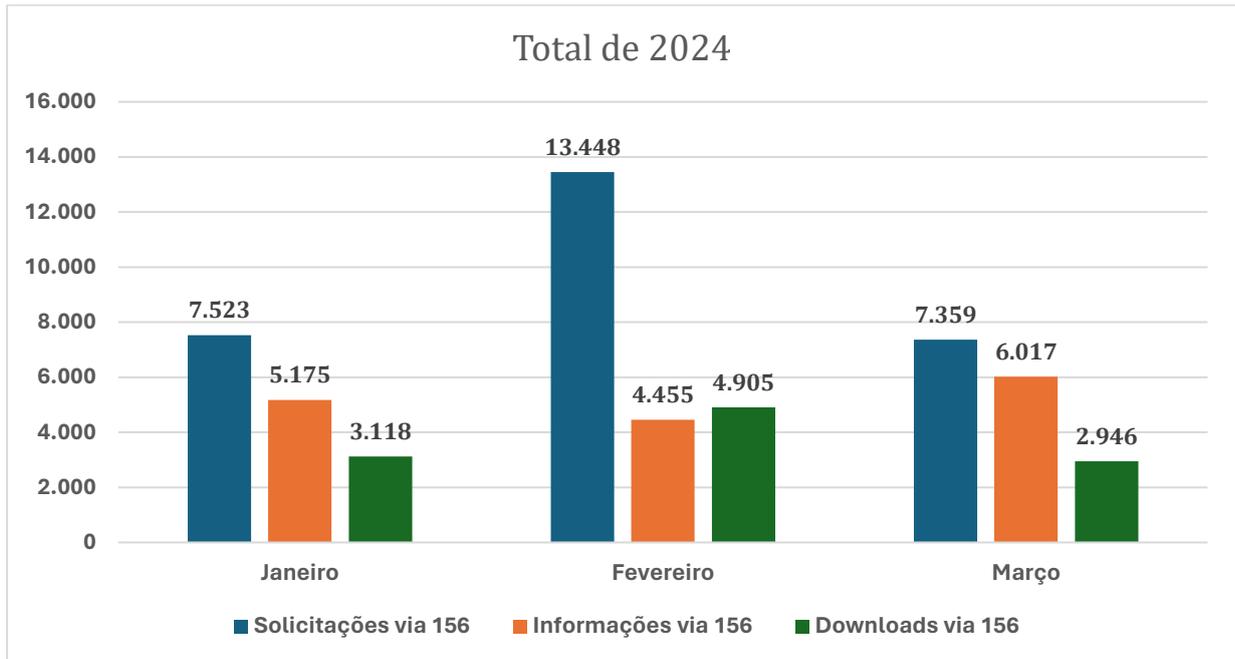
## DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de março 2024** temos o total de **197.295 downloads** realizados.

| Mês/Ano               | Apple         | Android        |
|-----------------------|---------------|----------------|
| <b>Total de 2019</b>  | 238           | 2274           |
| <b>Total de 2020</b>  | 914           | 15943          |
| <b>Total de 2021</b>  | 9.185         | 96.617         |
| <b>Total 2022</b>     | 3.150         | 31.692         |
| <b>Total 2023</b>     | 3.372         | 22.911         |
| <b>Janeiro/2024</b>   | 497           | 2.621          |
| <b>Fevereiro/2024</b> | 848           | 4.057          |
| <b>Março/2024</b>     | 540           | 2.406          |
| <b>Total: 197.295</b> | <b>18.774</b> | <b>178.521</b> |
| <b>100%</b>           | <b>9,52%</b>  | <b>90,48%</b>  |

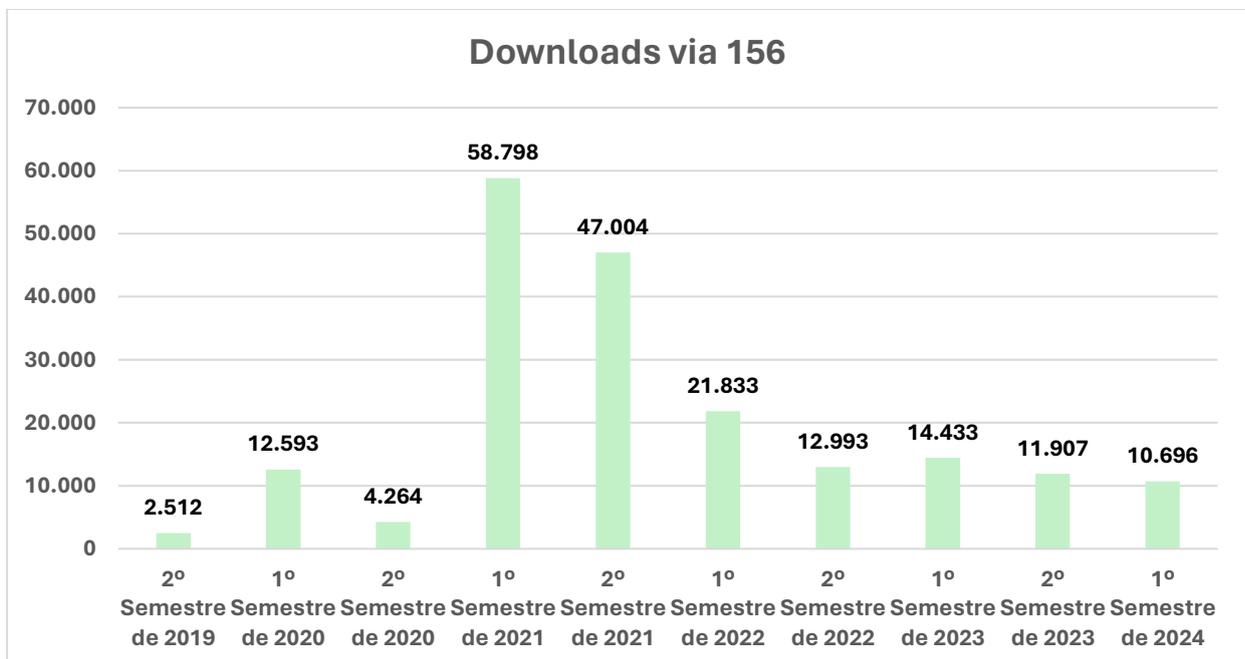
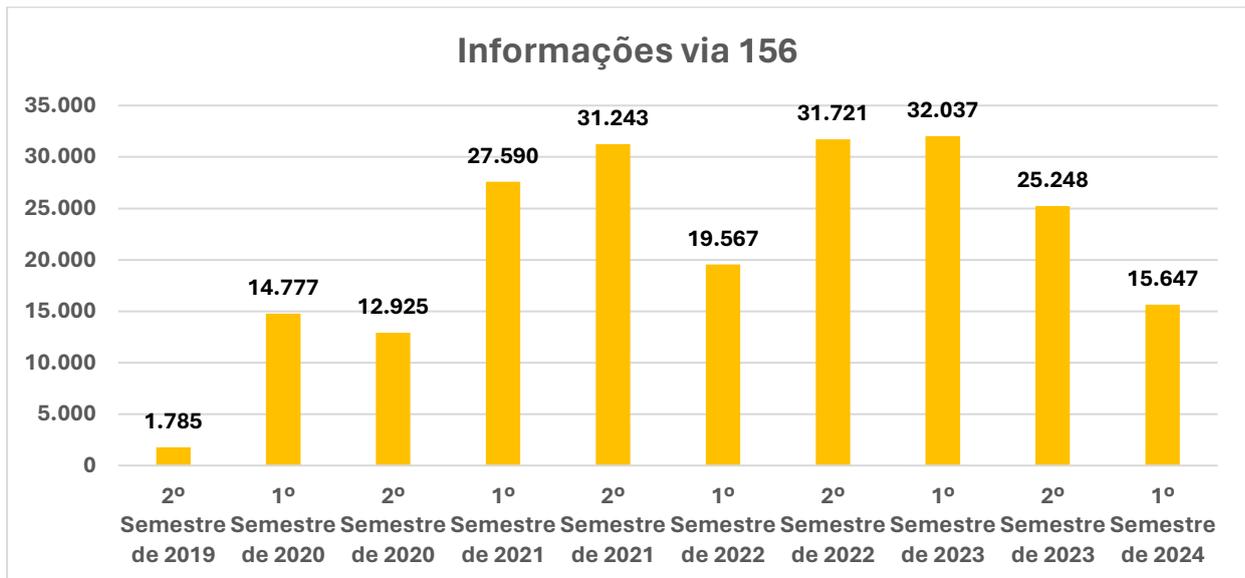
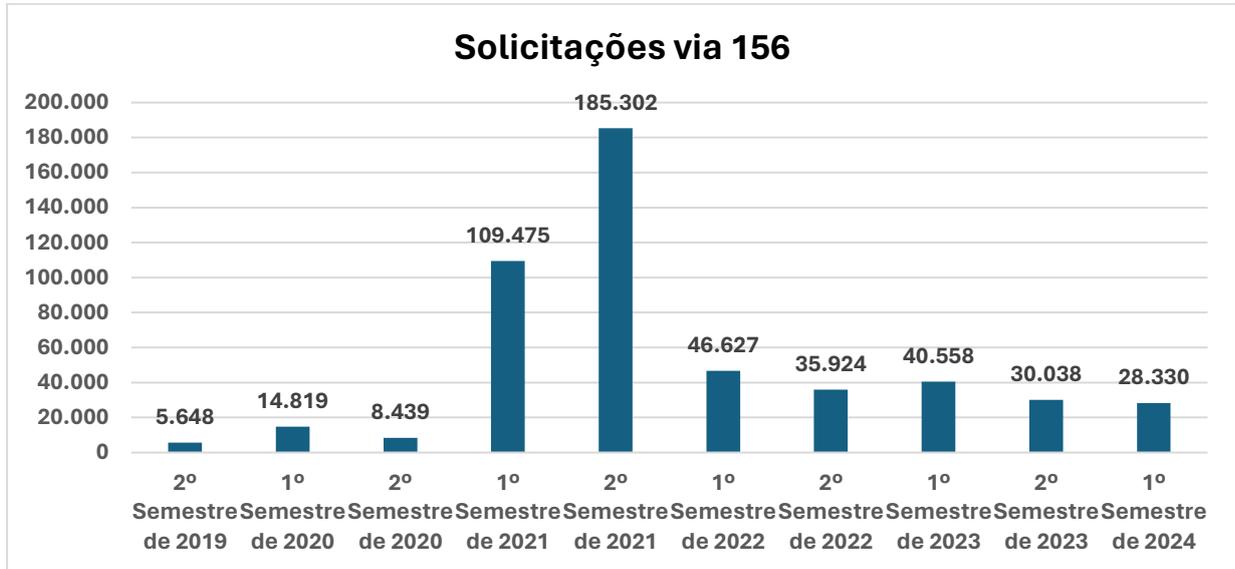
## RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/01 a 31/03/2024**, com o total geral de **43.977** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **15.647** protocolos de informações e **28.330** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **1.943** desses protocolos registrados com **sigilo**.





A seguir, temos os indicadores compilados até **31.03.2024**:



|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>7.359</b><br>Protocolos de Março<br>gerados via 156 até<br>31/03/2024             | <b>79.5%</b><br>Satisfação dos Serviços<br>Protocolos gerados via 156<br>até 31/03/2024            | <b>95.5%</b><br>Satisfação Central 156<br>Protocolos gerados via 156 até<br>31/03/2024  |
| <b>505.160</b><br>Protocolos – Total<br>Protocolos gerados via 156<br>até 31/03/2024 | <b>434.210 (85,95%)</b><br>Solicitações Concluídas<br>Protocolos gerados via 156<br>até 31/03/2024 | <b>212.540</b><br>Pedidos de Informação<br>Protocolos gerados via 156 até<br>31/03/2024 |

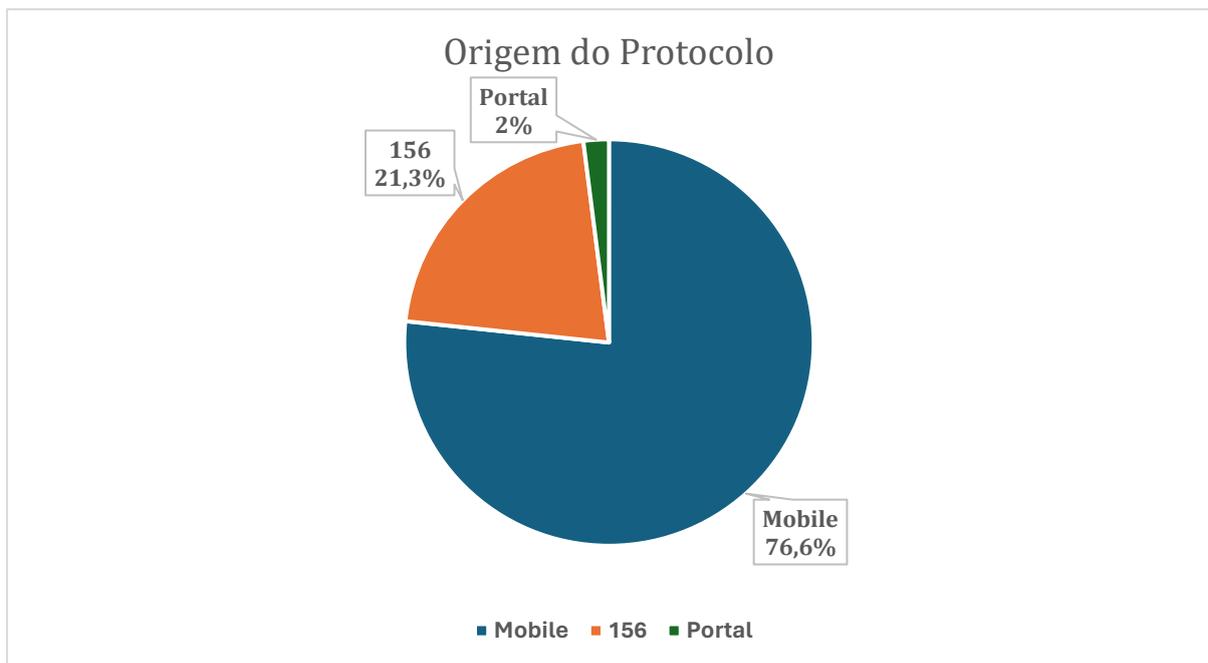
Conforme relatado no período anterior, até **29/02/2024** a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **85%** do total dos protocolos, e para este período (até **31/03/2024**), o indicador aumentou em 3%, registrando 88% das demandas fora do prazo.



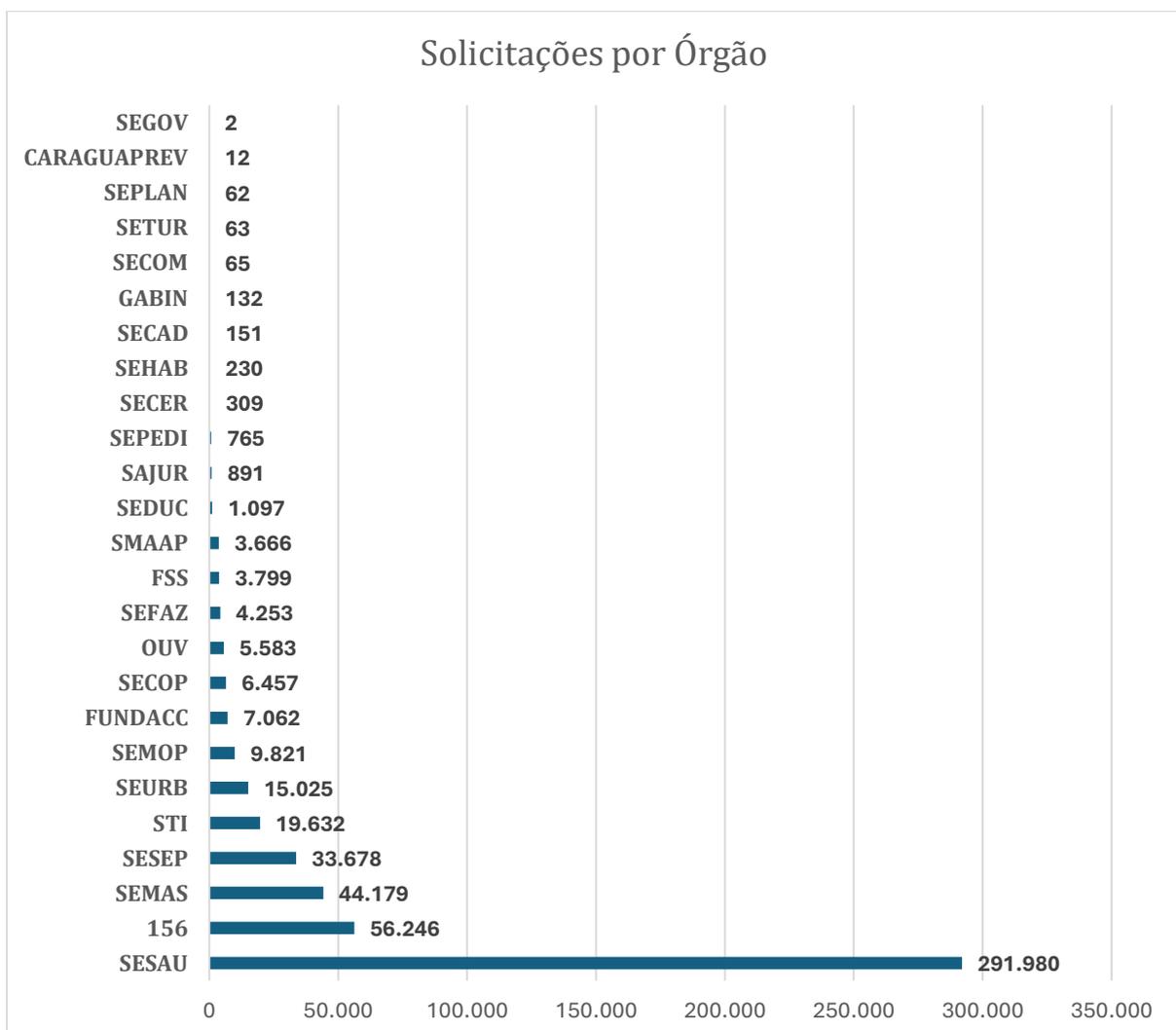
Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **76.6% pelo aplicativo da central 156Caraguatatuba**.

*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 telefônica e portal web.



De um total de **505.160 protocolos** criados, **291.980** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.395** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

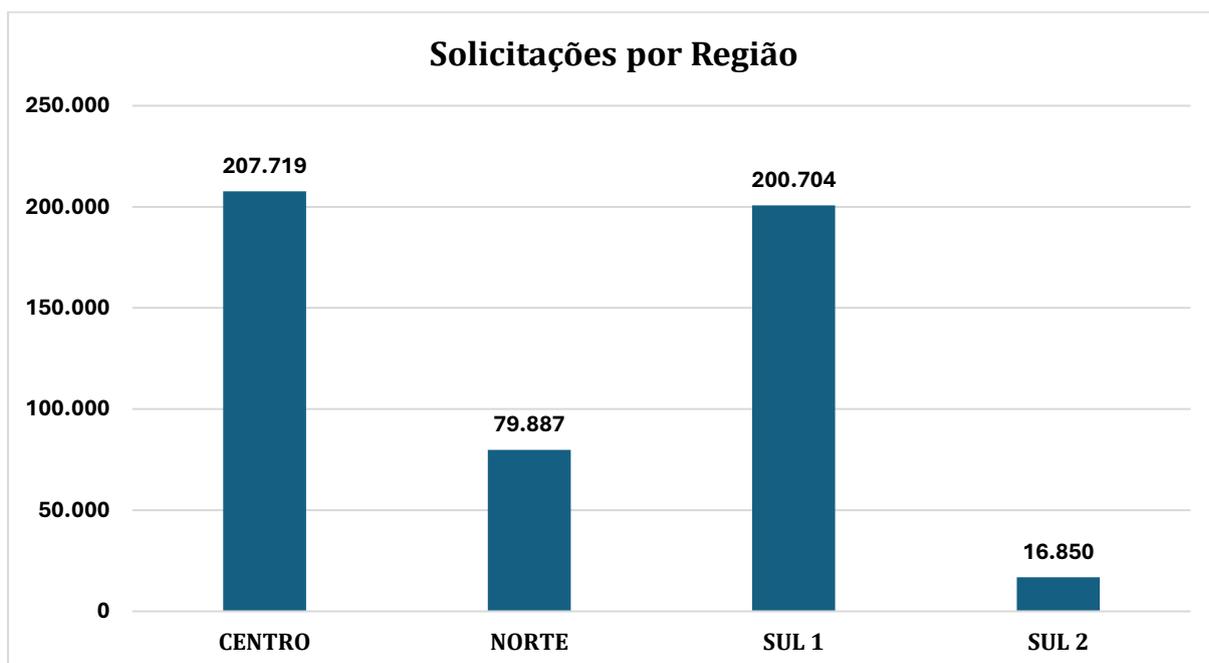




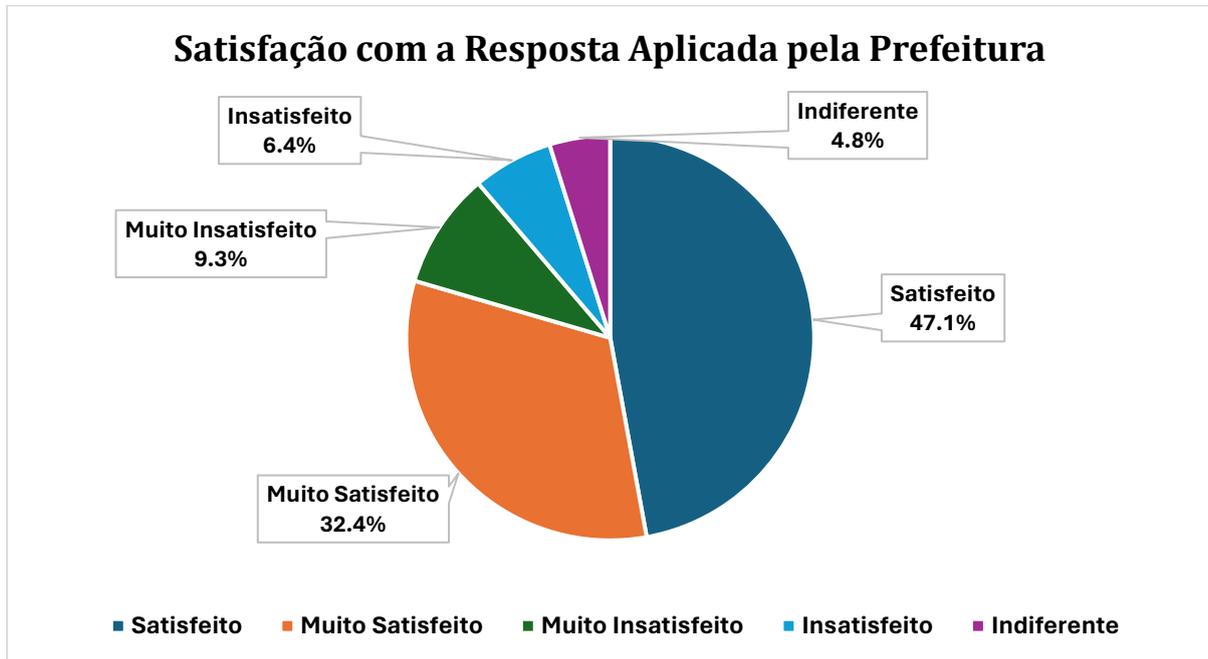
A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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



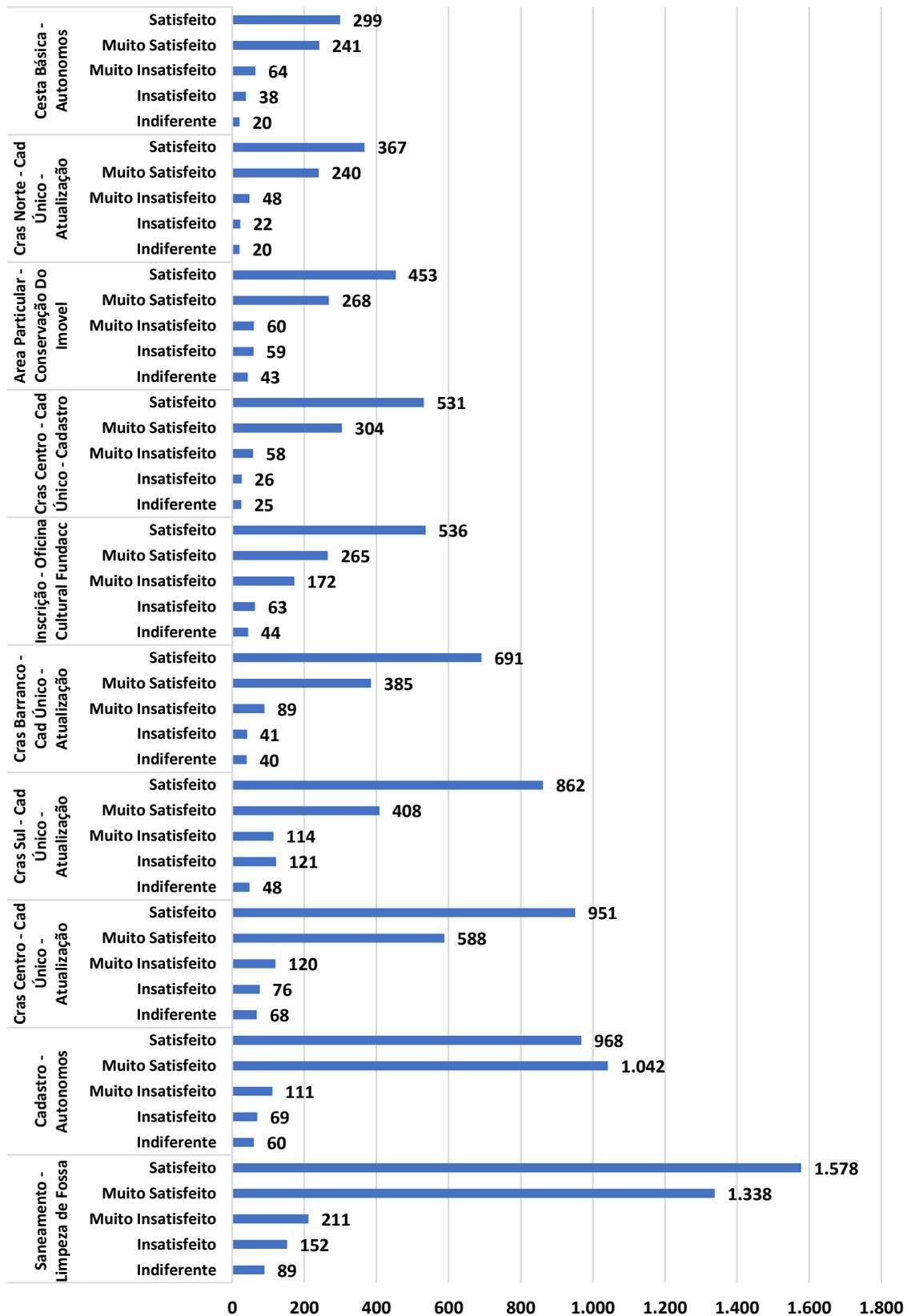
Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,5% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,5 %** estão satisfeitos.



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

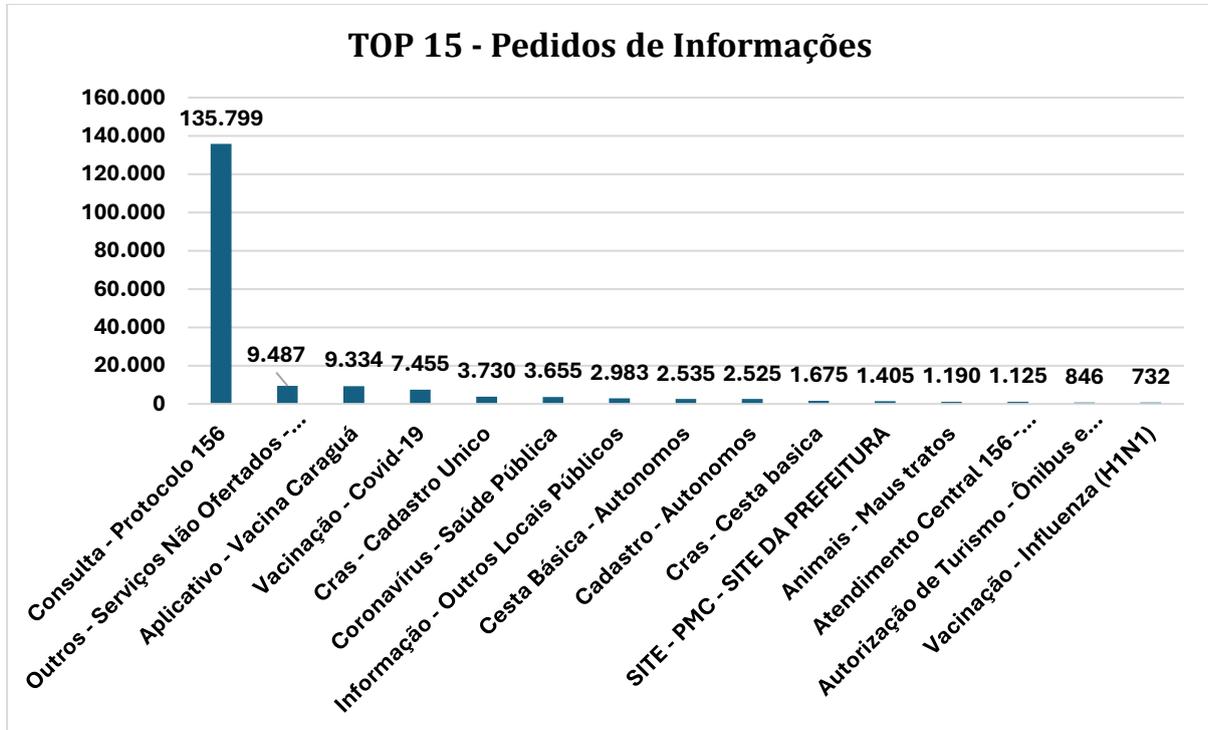




## PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATUBA

Até 31/03/2024 foram registrados 212.540 pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central.

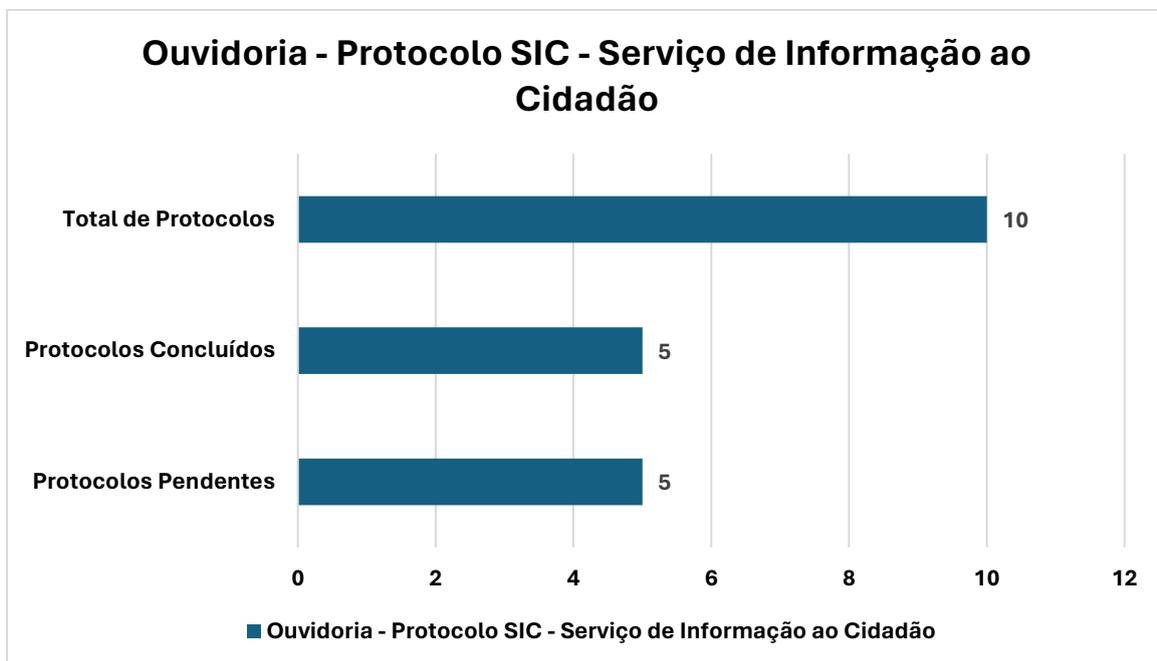
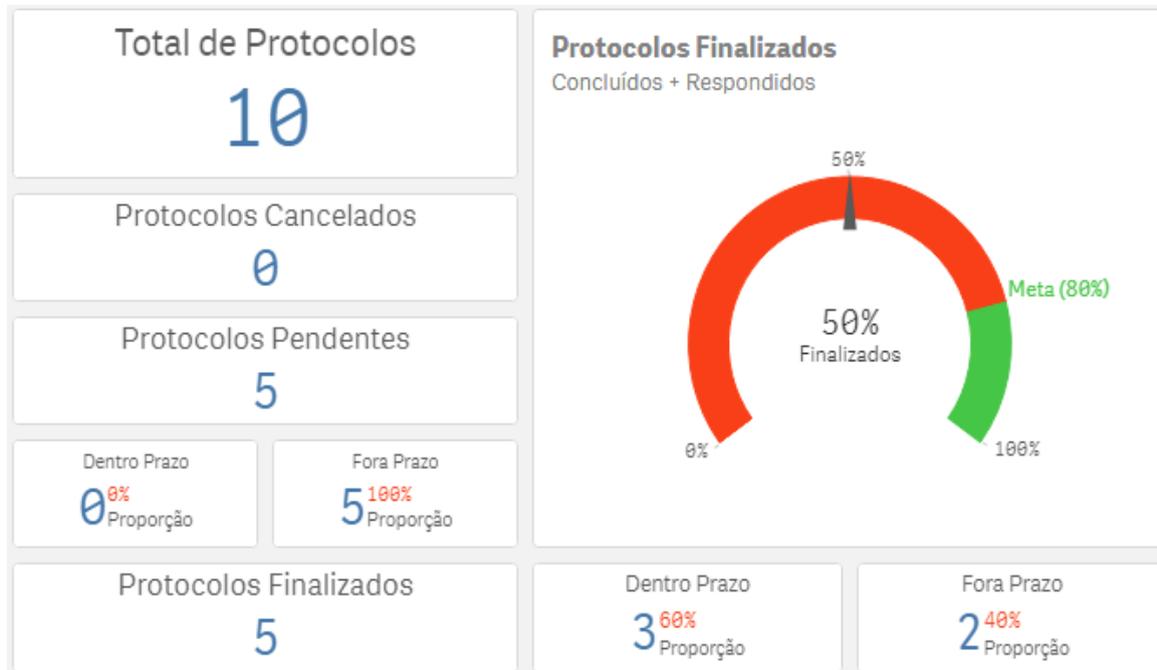
Abaixo, apresenta-se o TOP 15 de pedidos de informações por serviço mapeado:





## PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No mês de março foram registrados 10 pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.





### Ouvidoria - Protocolo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

