



RELATÓRIO

Abril 2024

ATENDIMENTO AO

MUNÍCIPE

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 abril 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):

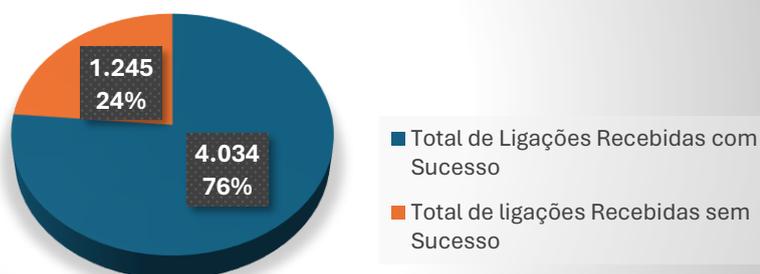
No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.



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 **01/04 a 30/04/2024**.

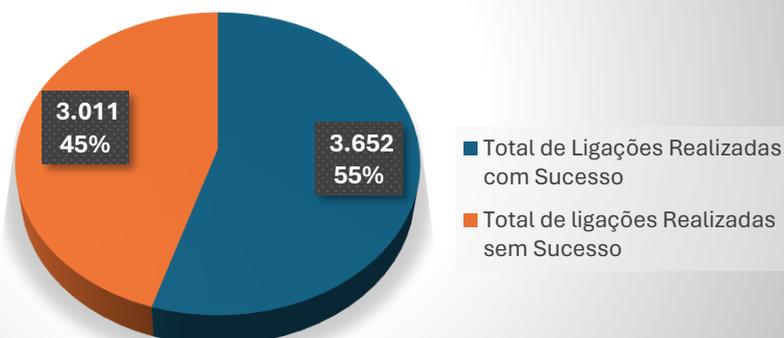
Central 156 de Caraguatatuba Extratificação das Ligações Recebidas: de 01/04 à 30/04/2024



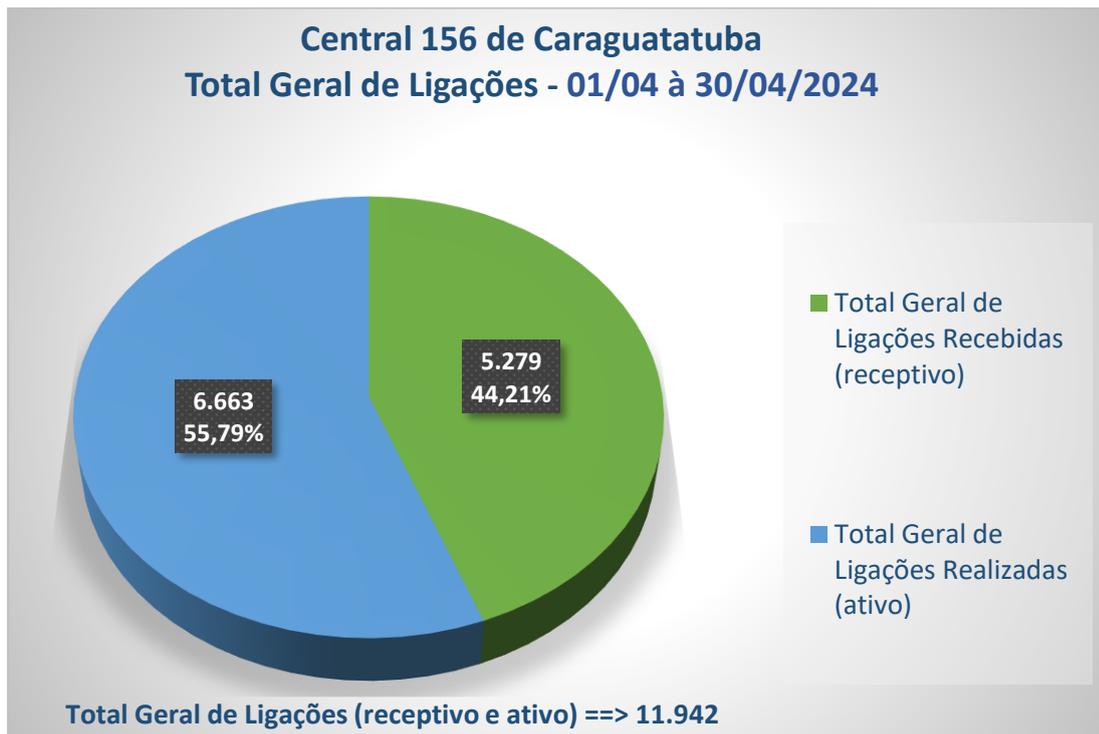
Total Geral de Ligações Recebidas (receptivo) ==> 5.279

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 01/04 à 30/04/2024



Total Geral de Tentativas de Contato - Ligações Realizadas (ativo) ==> 6.663



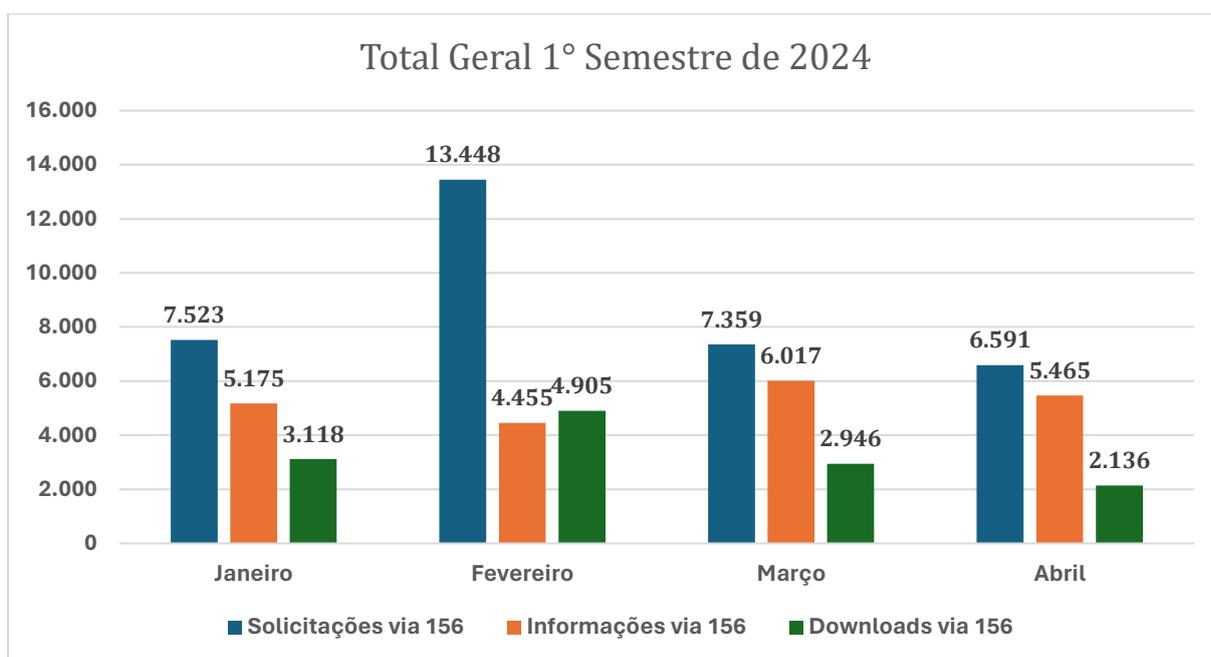
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **30 de abril de 2024** temos o total de **199.401** downloads realizados.

Mês/Ano	Apple	Android
189.414	17.356	172.058
Fevereiro/2024	848	4.057
Março/2024	540	2.406
Abril/2024	305	1.831
Total: 199.401	19.049	180.352
100%	9,50%	90,50%

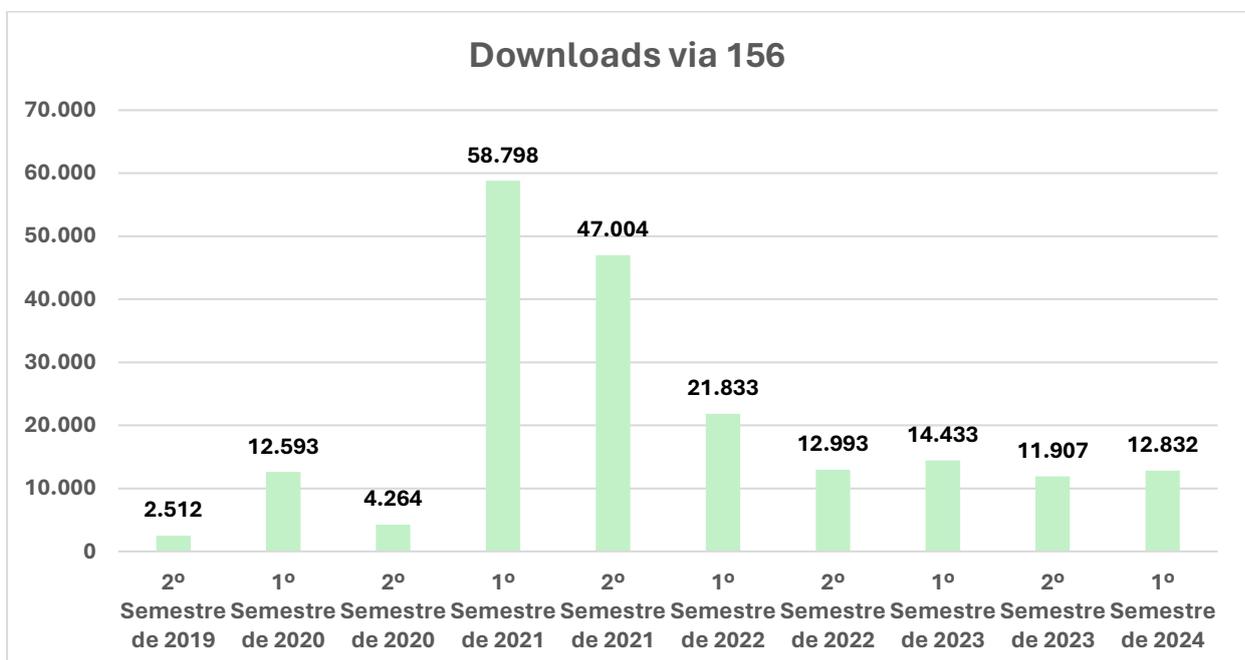
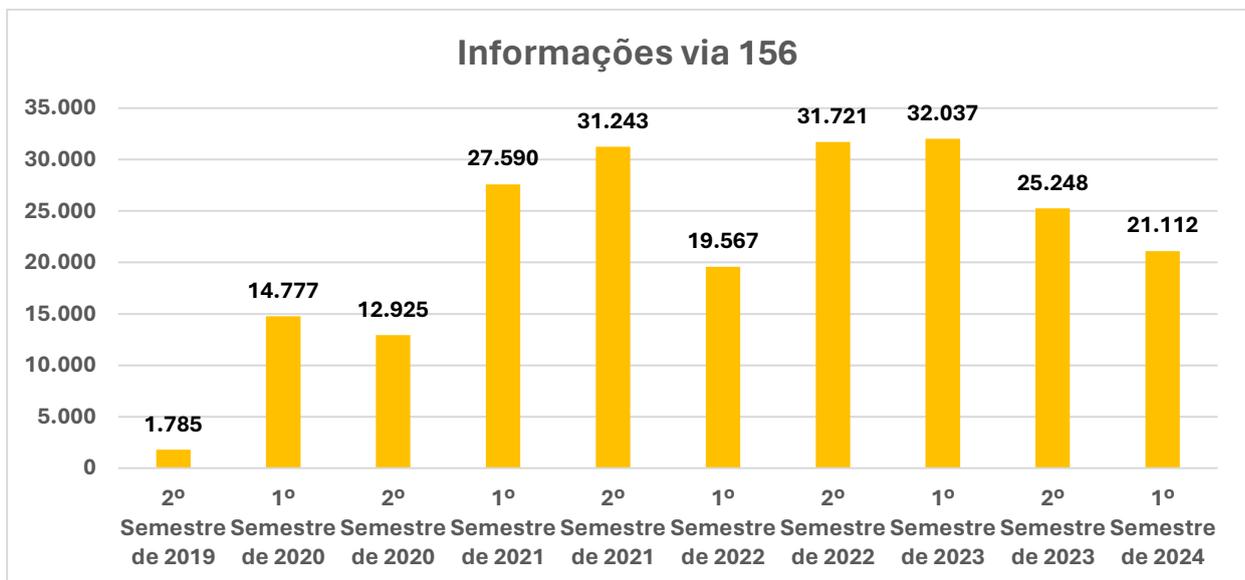
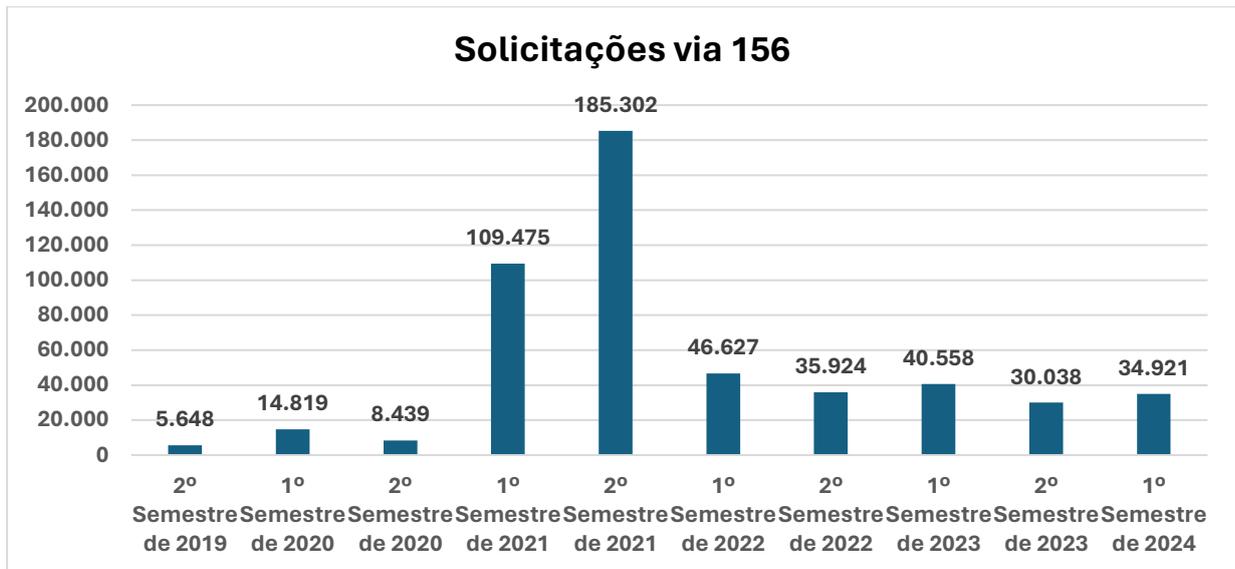
RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156

A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/01 a 30/04/2024**, com o total geral de **56.033** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **21.112** protocolos de informações e **34.921** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **1.943** desses protocolos registrados com **sigilo**.





A seguir, temos os indicadores compilados até **30.04.2024**:



6.591 Protocolos de Abril gerados via 156 até 30/04/2024	79,5% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 30/04/2024	95.5% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 30/04/2024
511.751 Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 30/04/2024	440.631 (86,10,9%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 30/04/2024	222.774 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 30/04/2024

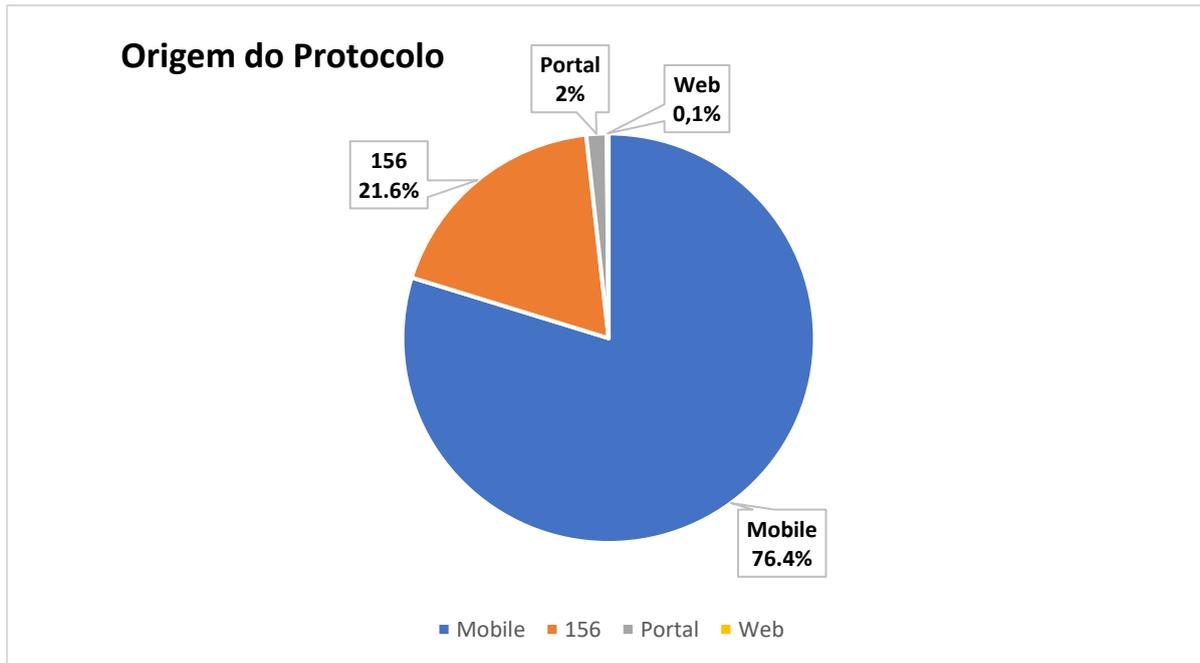
Conforme relatado no período anterior, até 31/03/2024 a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em 27% do total dos protocolos, e para este período (até 30/04/2024), o indicador aumentou em 13%, registrando 40% das demandas fora do prazo.



Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **76.4% 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.

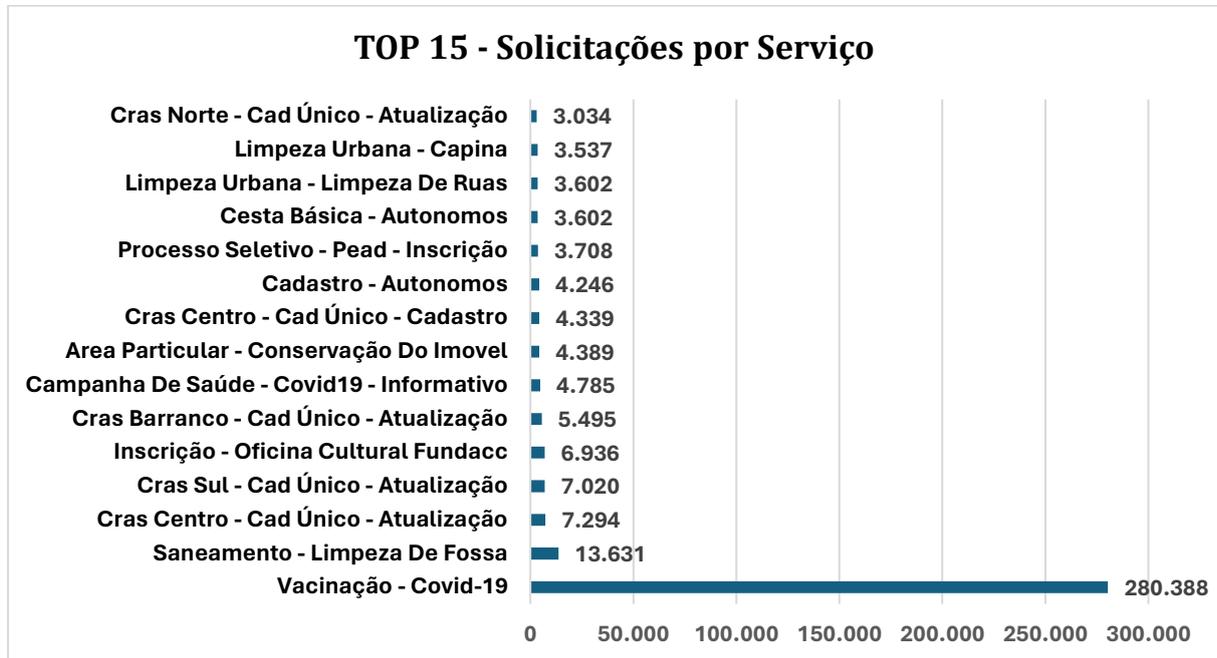


De um total de **511.751 protocolos** criados, **292.288** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.395** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

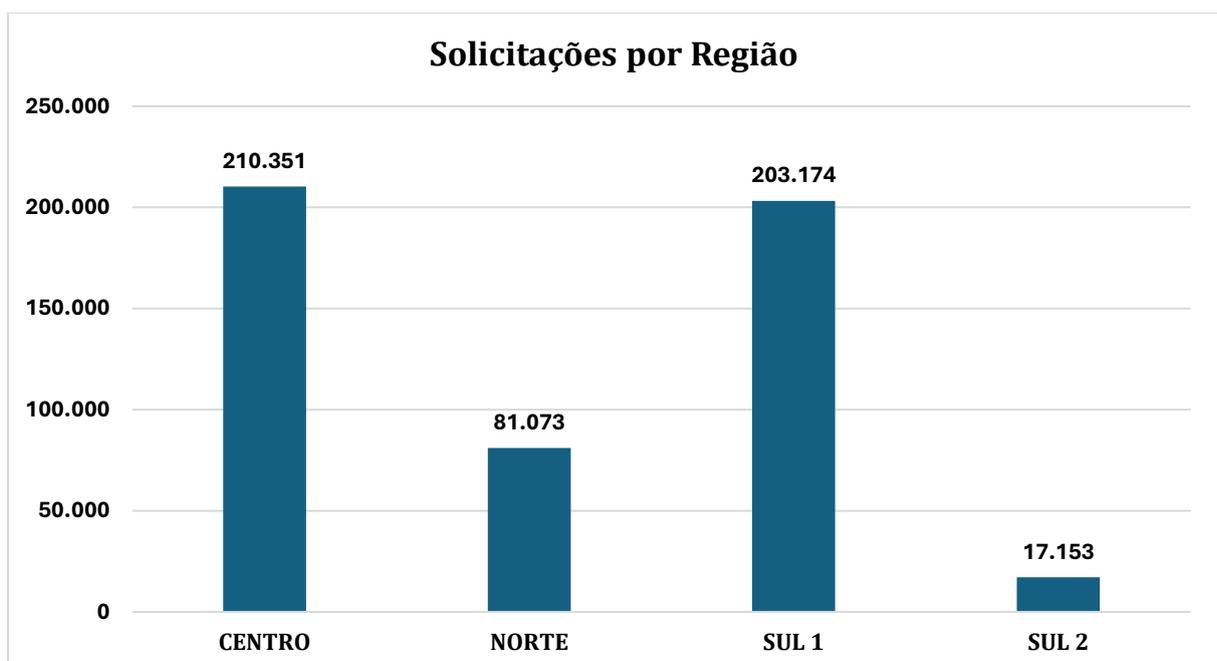


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

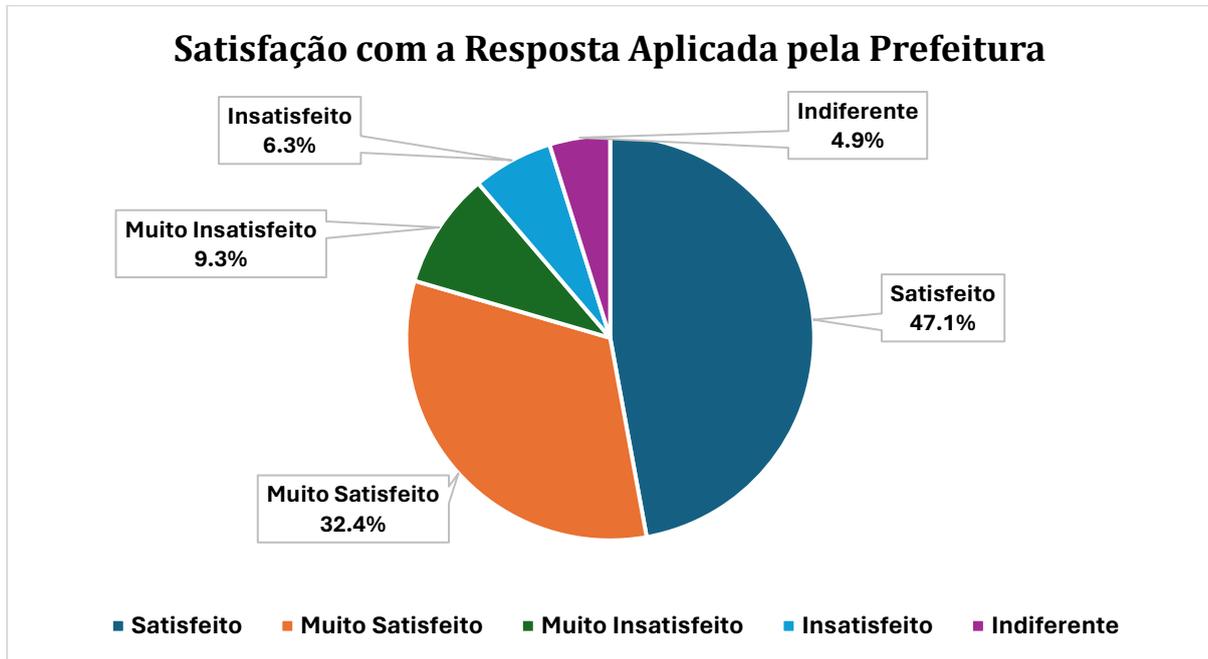
Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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



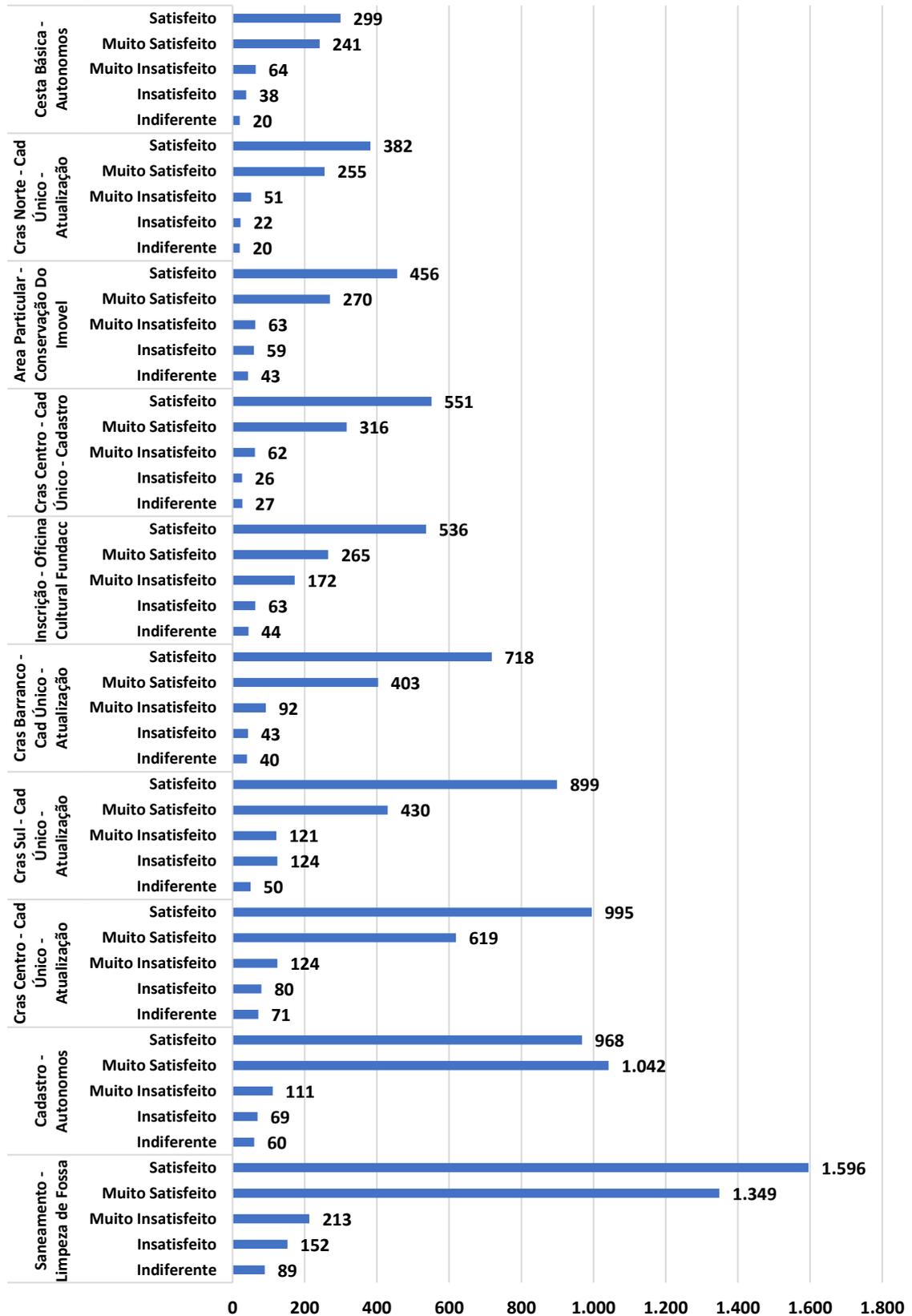
Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,5% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,5 %** estão satisfeitos.



O gráfico a seguir, demonstra os 10 serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Caraguatuba 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

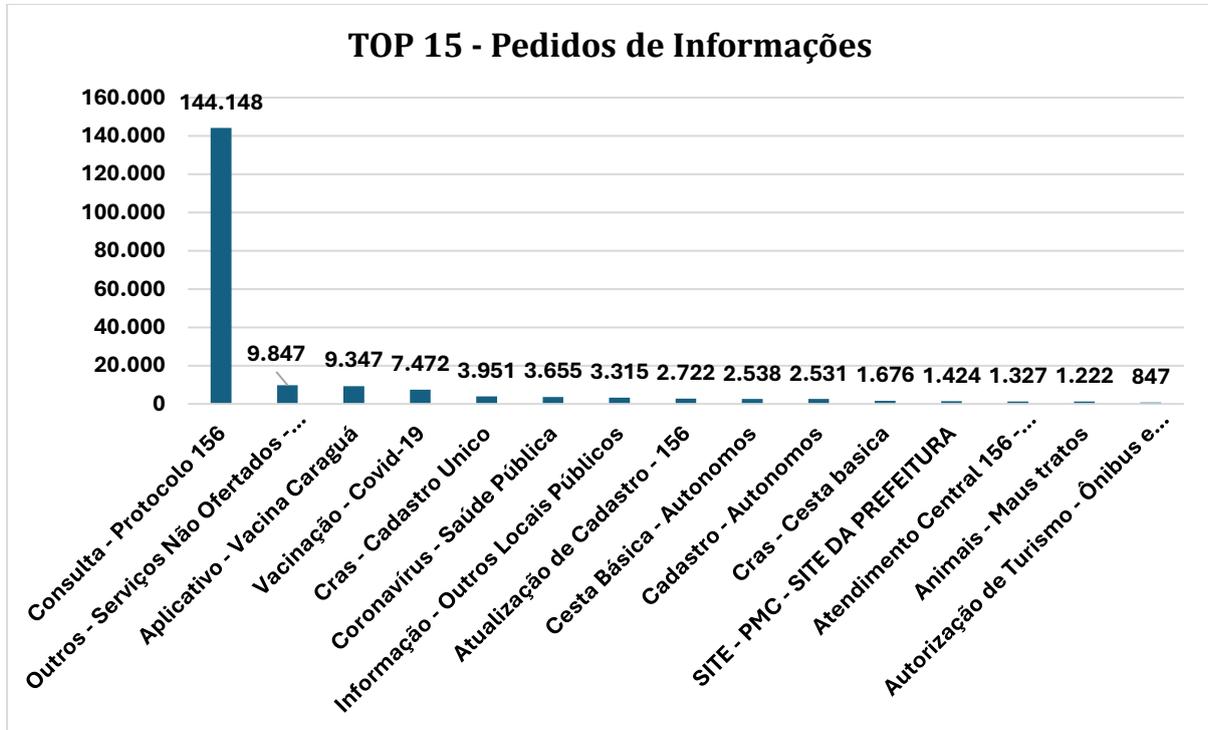




PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATUBA

Até 30/04/2024 foram registrados 222.774 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 **abril** foram registrados **03** pedidos de Serviço de Informação ao Cidadão.

