



RELATÓRIO

Julho 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 31 de Julho 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):

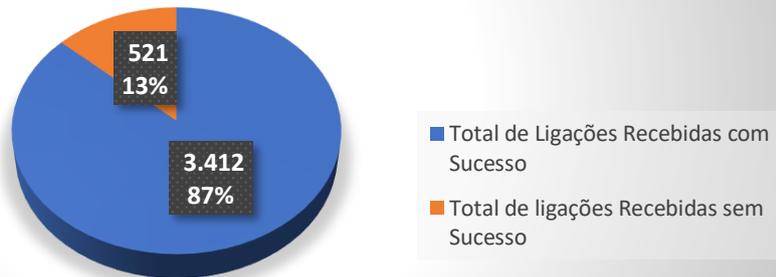
No período desta prestação, mantemos a mensagem da URA informações de prevenção ao COVID-19, além de recomendação para que os cidadãos utilizem os canais digitais, visando minimizar o tempo de espera em ligação e atendimento.



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 **01/07 a 31/07/2024**.

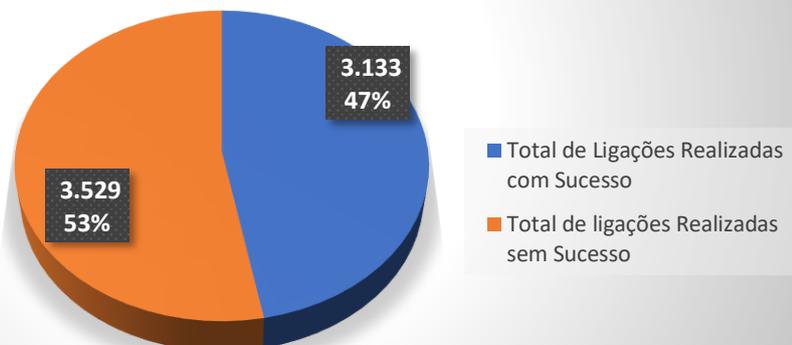
Central 156 de Caraguatatuba Extratificação das Ligações Recebidas: de 01/07 à 31/07/2024



Total Geral de Ligações Recebidas (receptivo) ==> 3.933

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.

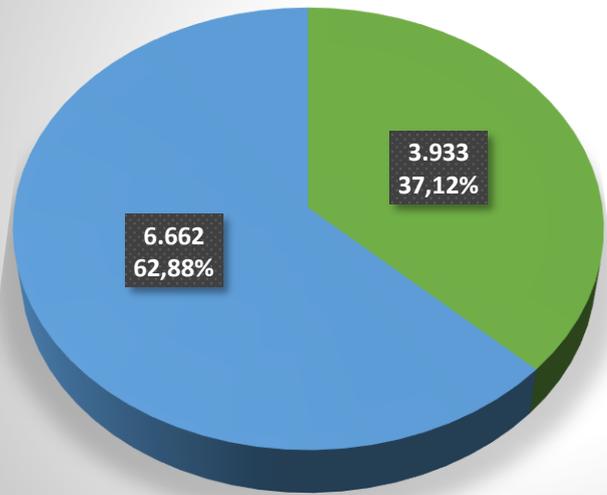
Central 156 de Caraguatatuba Extratificação das Ligações Realizadas 01/07 à 31/07/2024



Total Geral de Tentativas de Contato - Ligações Realizadas (ativo) ==> 6.662



Central 156 de Caraguatatuba
Total Geral de Ligações - 01/07 à 31/07/2024



■ Total Geral de Ligações Recebidas (receptivo)

■ Total Geral de Ligações Realizadas (ativo)

Total Geral de Ligações (receptivo e ativo) ==> 10.595

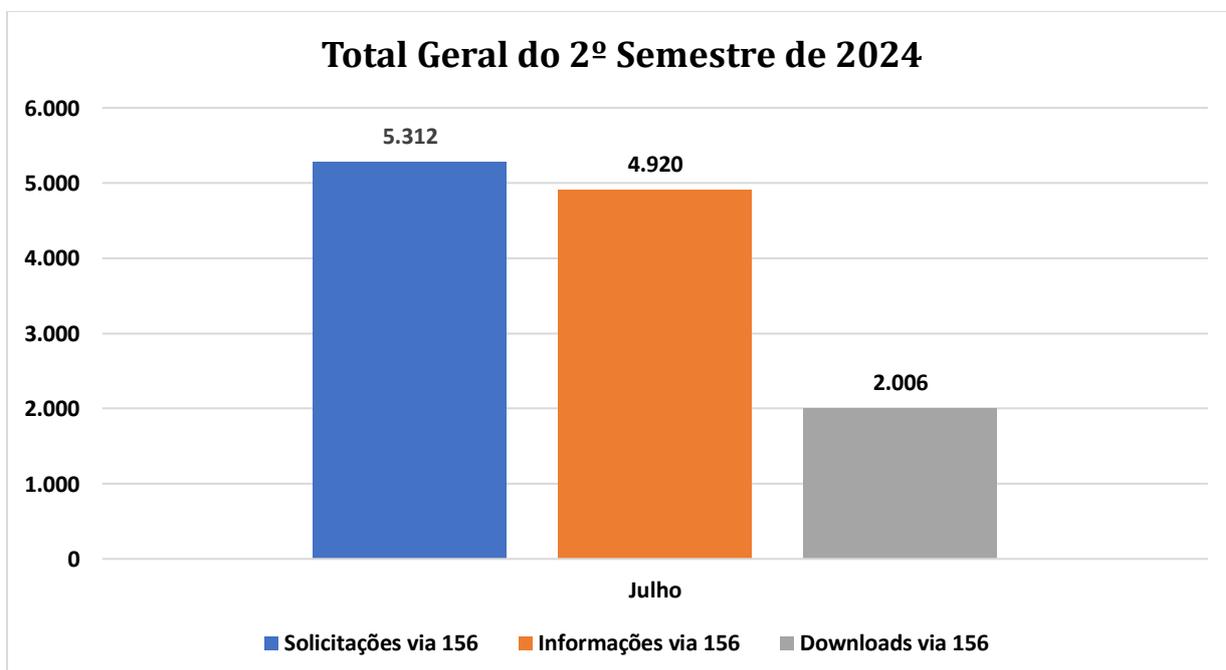
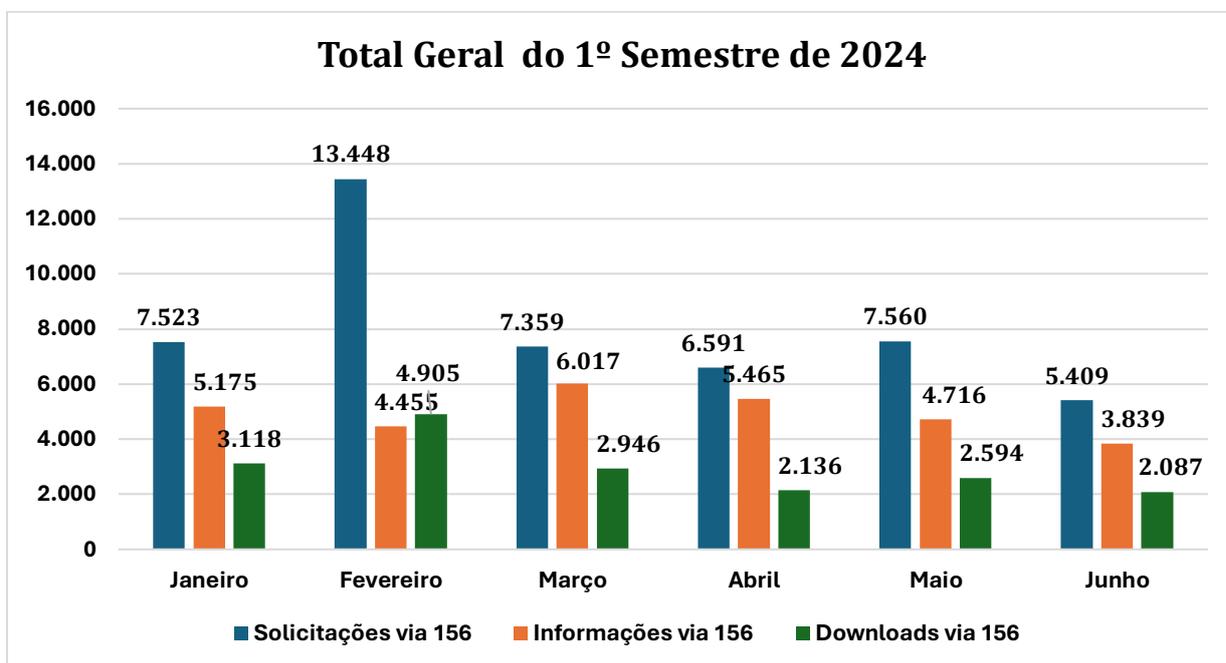
DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de Julho 2024** temos o total de **206.088 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
Total 2023	3.372	22.911
Janeiro/2024	497	2.621
Fevereiro/2024	848	4.057
Março/2024	540	2.406
Abril/2024	305	1.831
Maió/2024	460	2.134
Junho/2024	300	1.787
Julho/2024	337	1.669
Total: 206.088	20.146	185.942
100%	9,78%	90,22%

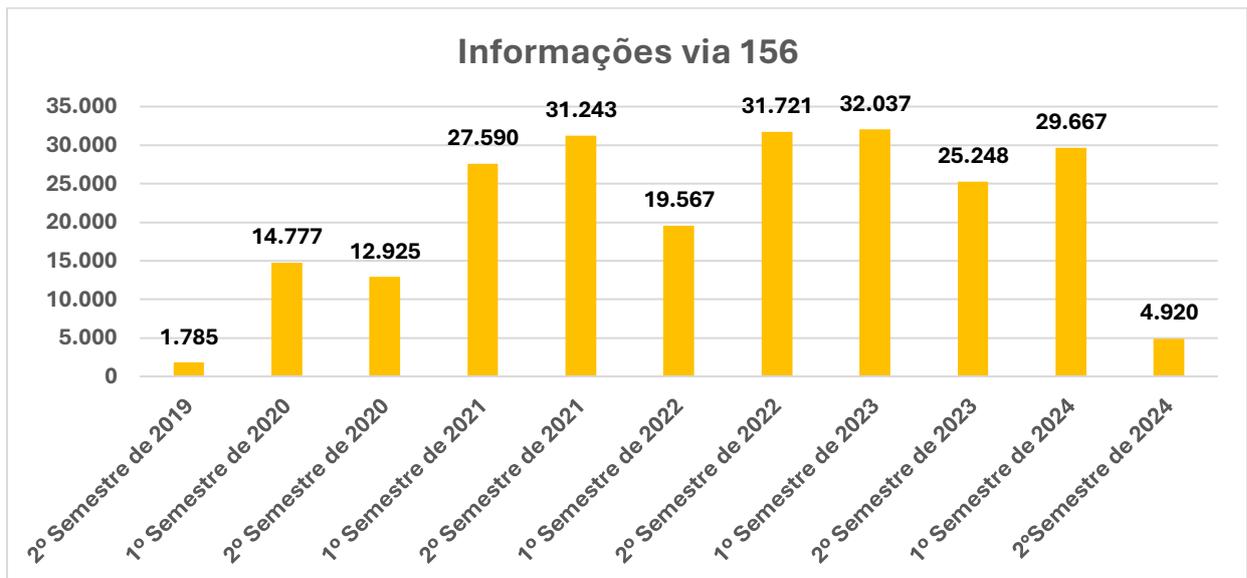
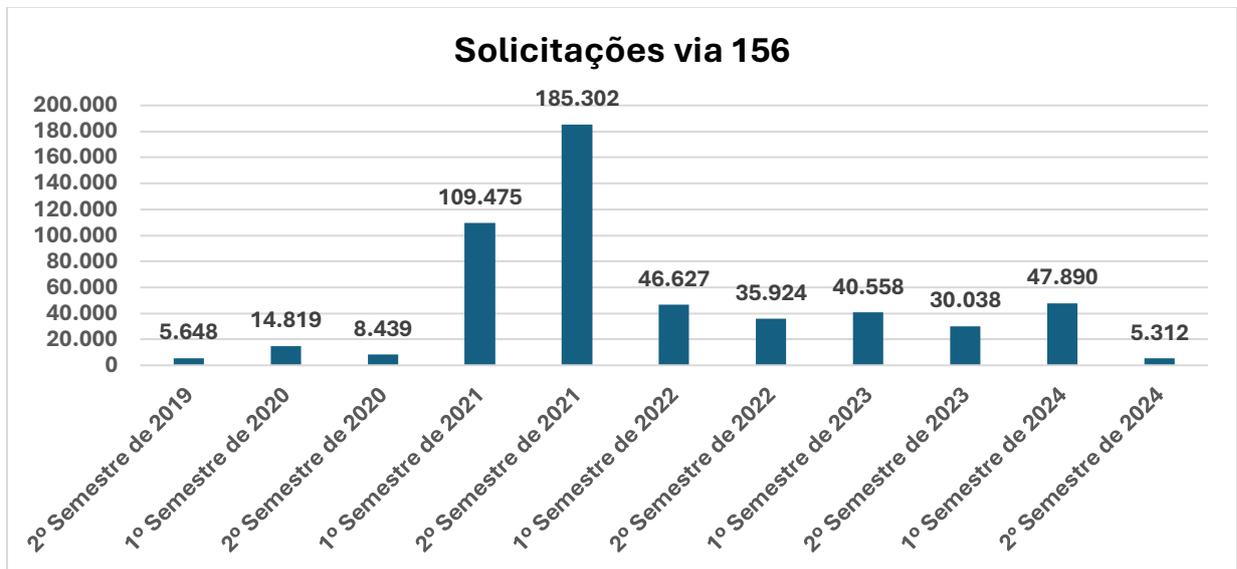
RESULTADO DAS DEMANDAS PROTOCOLADAS PELO 156

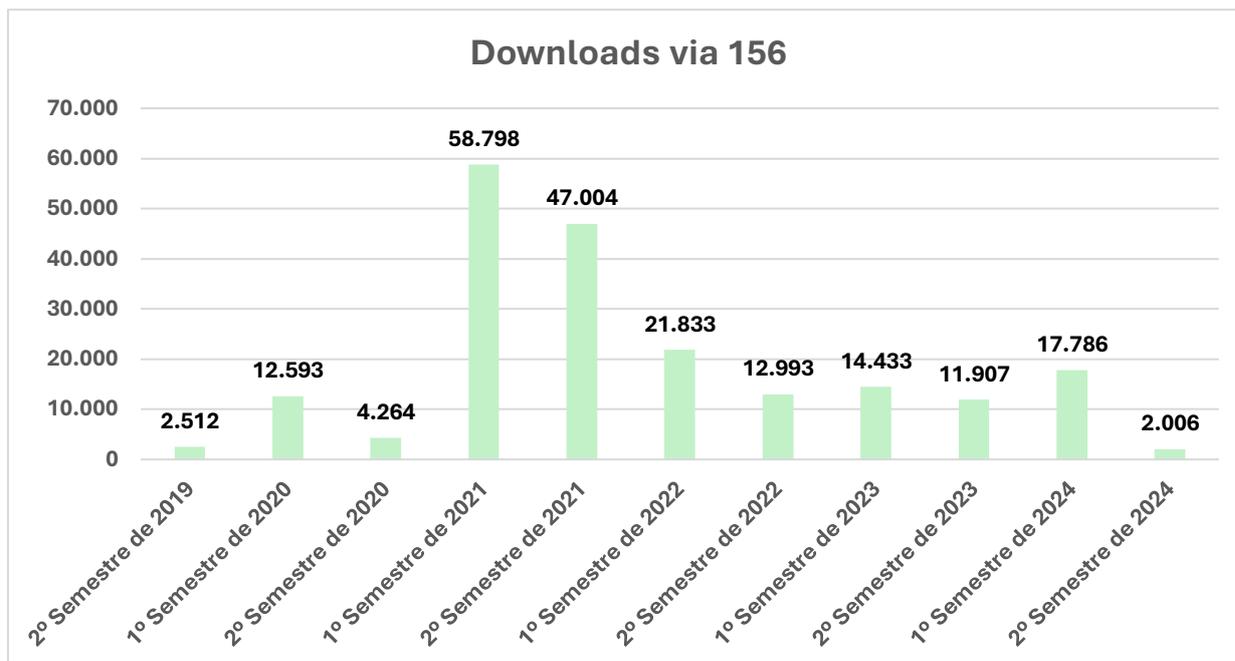
A seguir apresentamos os resultados gerenciais da operação da Central 156, considerando o período de **01/01 a 31/07/2024**, com o total geral de **87.789** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **34.587** protocolos de informações e **53.202** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **3.940** desses protocolos registrados com **sigilo**.





A seguir, temos os indicadores compilados até **31.07.2024**:





5.312 Protocolos de Julho gerados via 156 até 31/07/2024	79.4% Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 31/07/2024	95.5% Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/07/2024
530.032 Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 31/07/2024	458.970 (86%) Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/07/2024	231.480 Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 31/07/2024

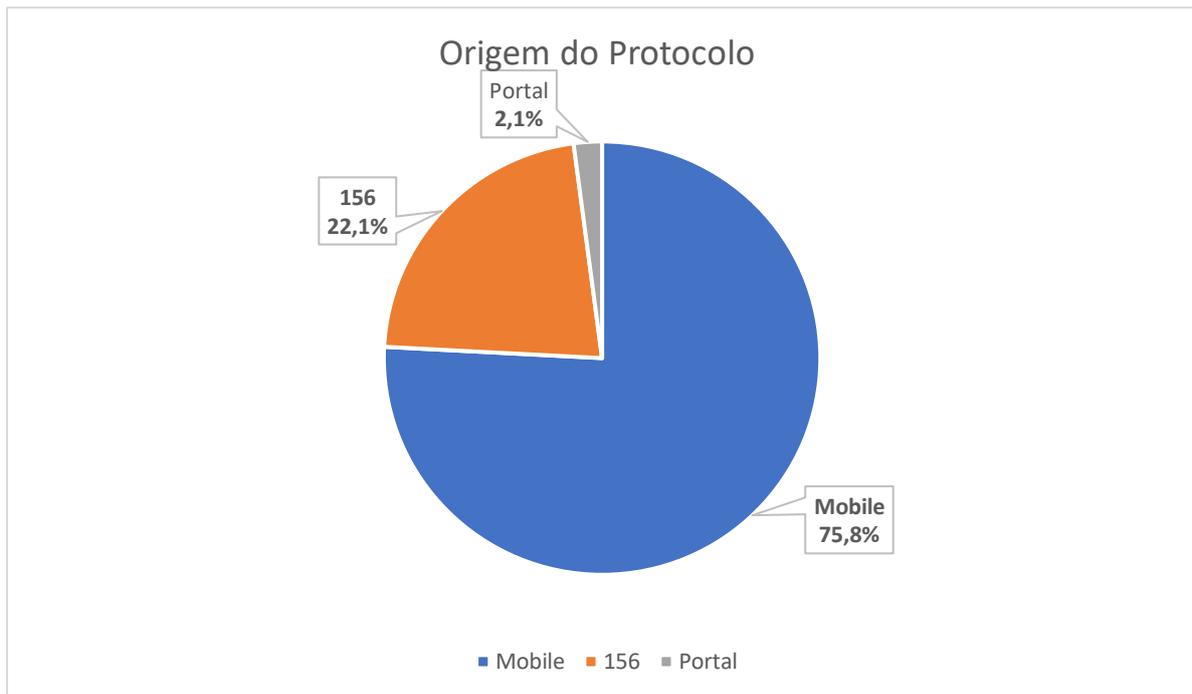
Conforme relatado no período anterior, até **30/06/2024** a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **49%** do total dos protocolos, e para este período (até **31/07/2024**), o indicador se manteve em **49%**, registrando **49%** das demandas fora do prazo.



Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **75.8% 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.



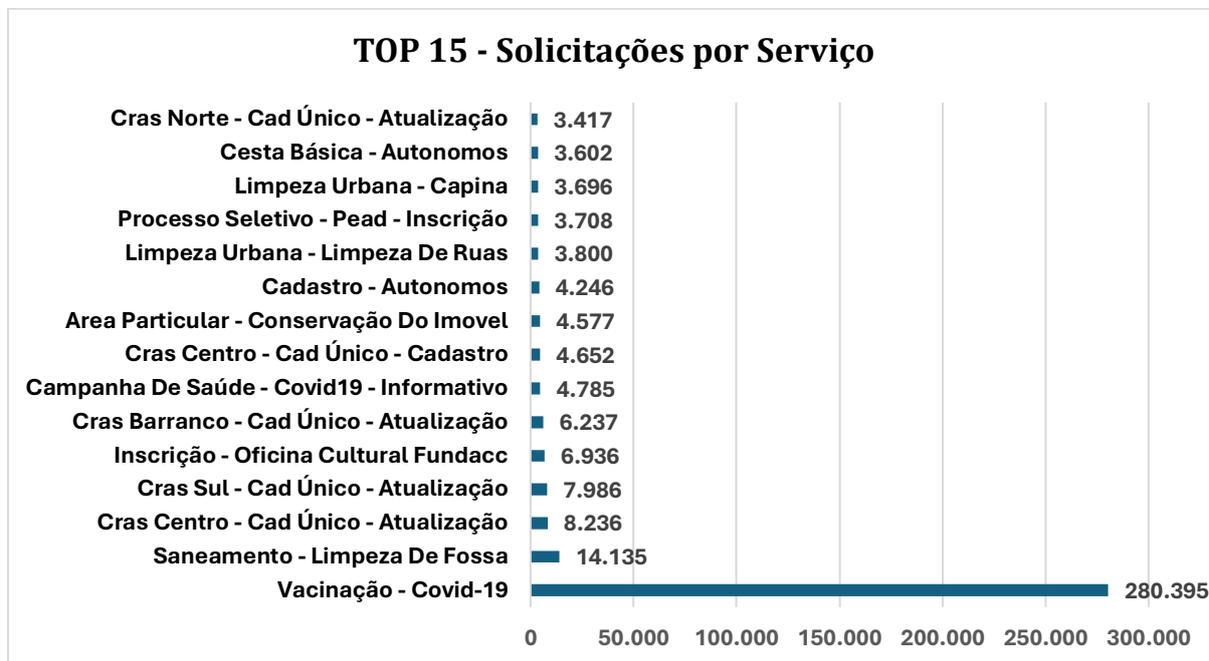
De um total de **530.032 protocolos** criados, **295.583** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.395** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.



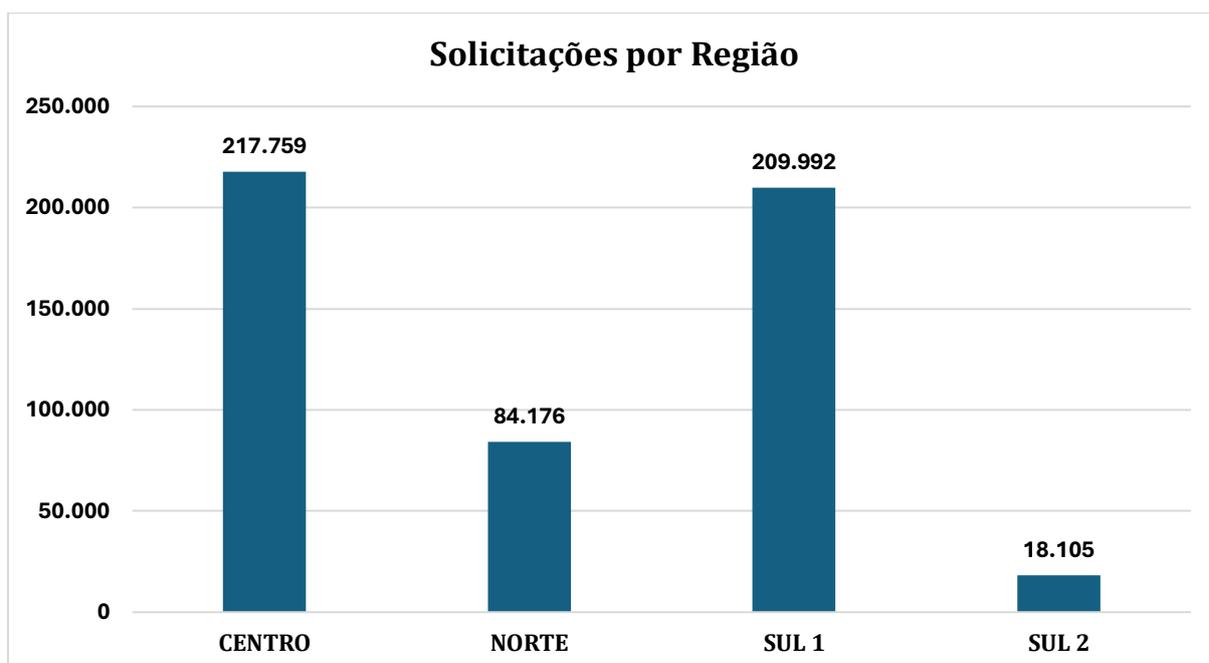


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba.

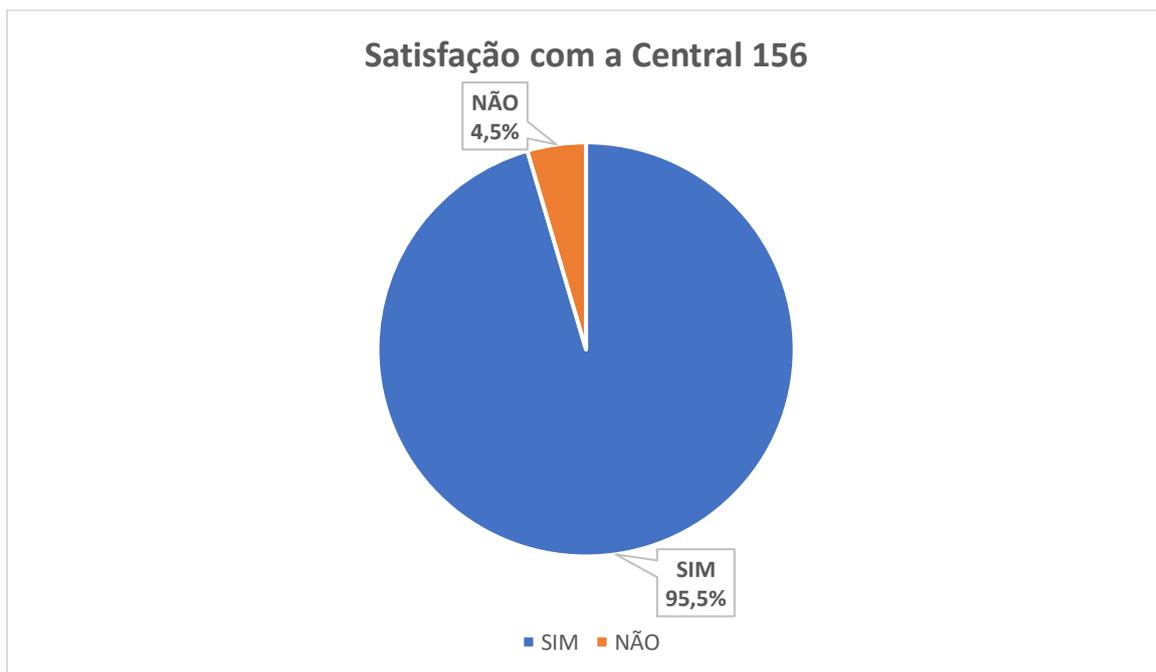
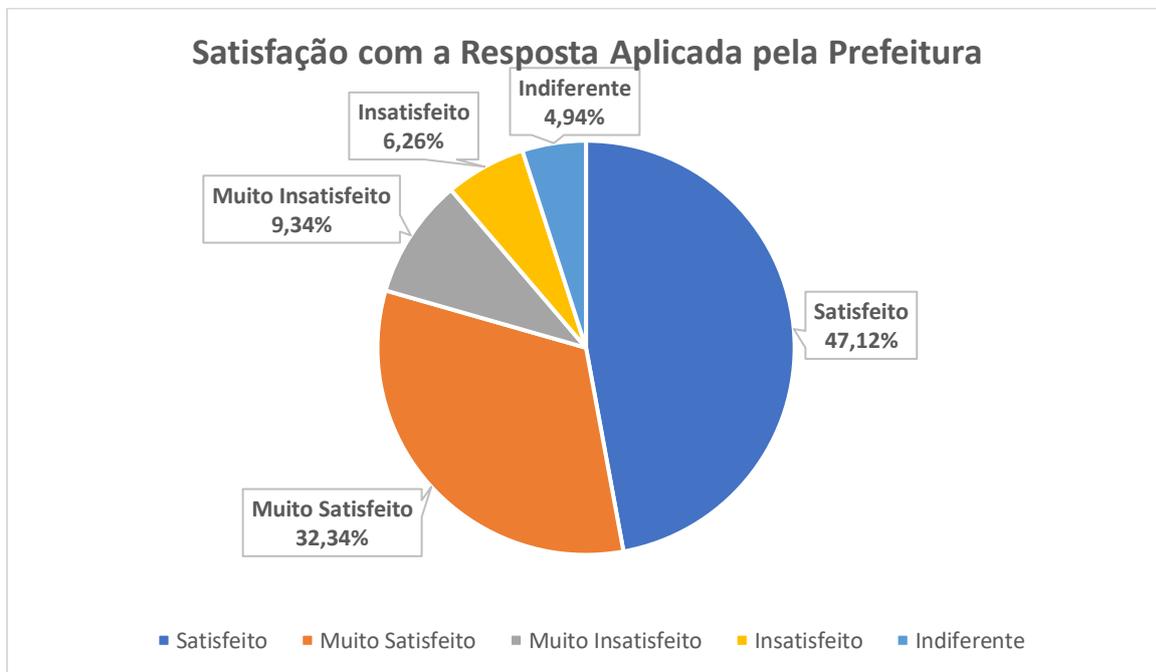
Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.



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



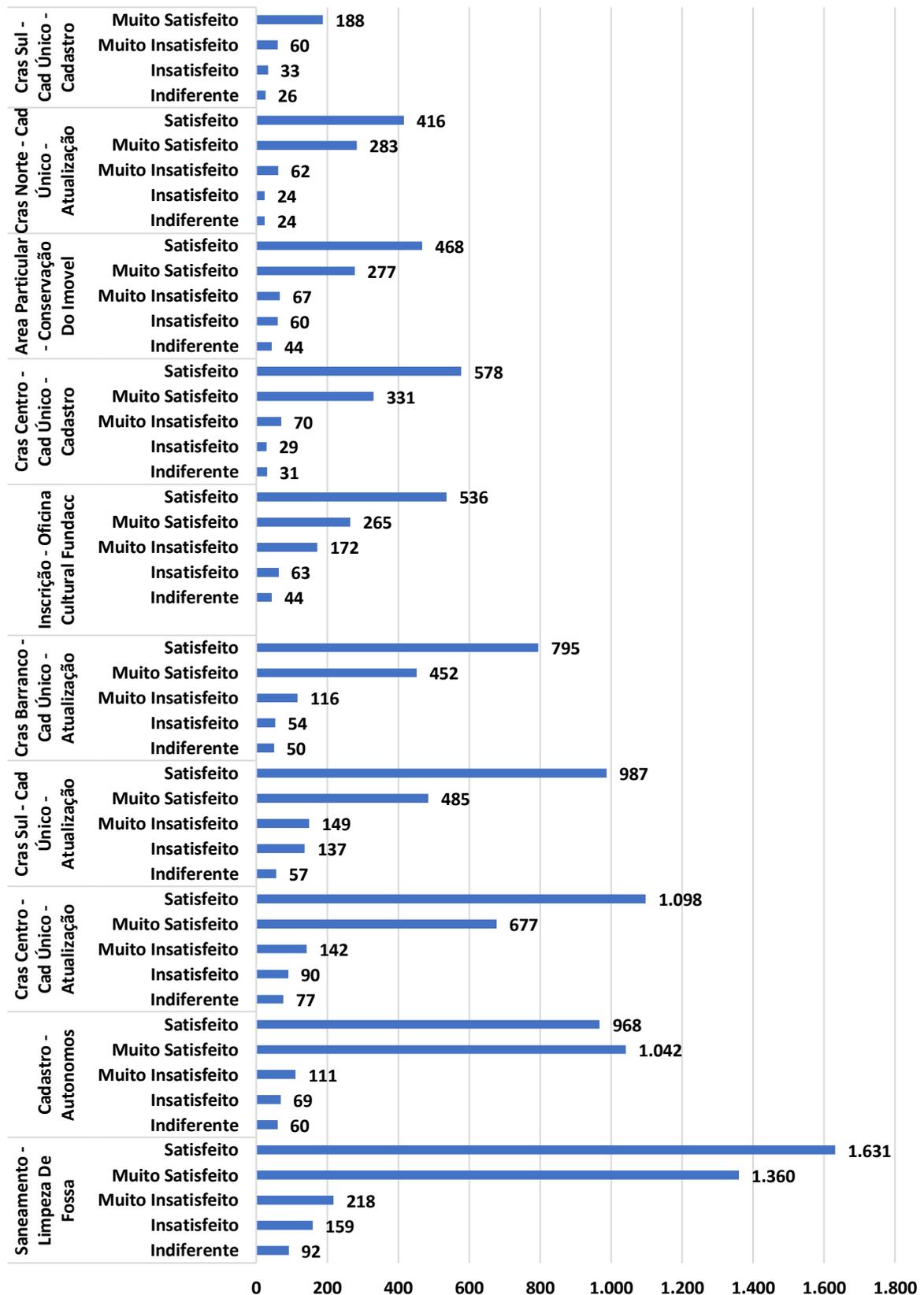
Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,4% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,5 %** estão satisfeitos.



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. **12**



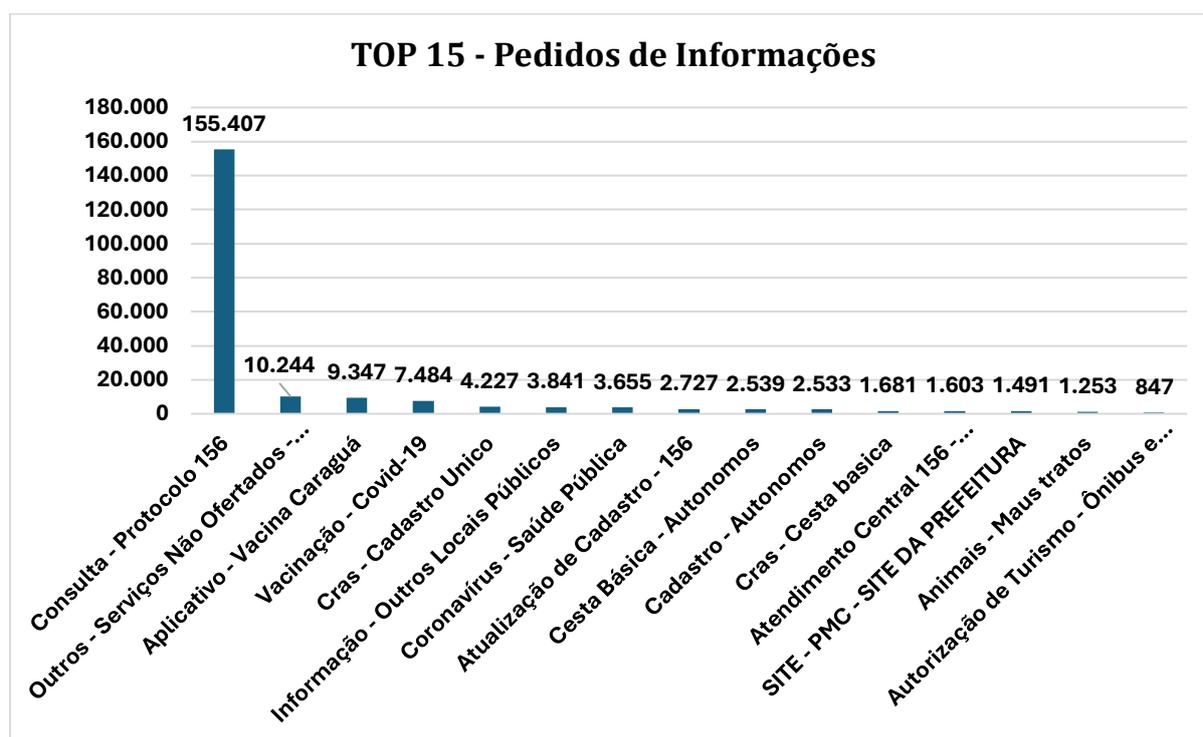
Top 10 dos serviços mais avaliados



PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

Até **31/07/2024** foram registrados **231.480** pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central.

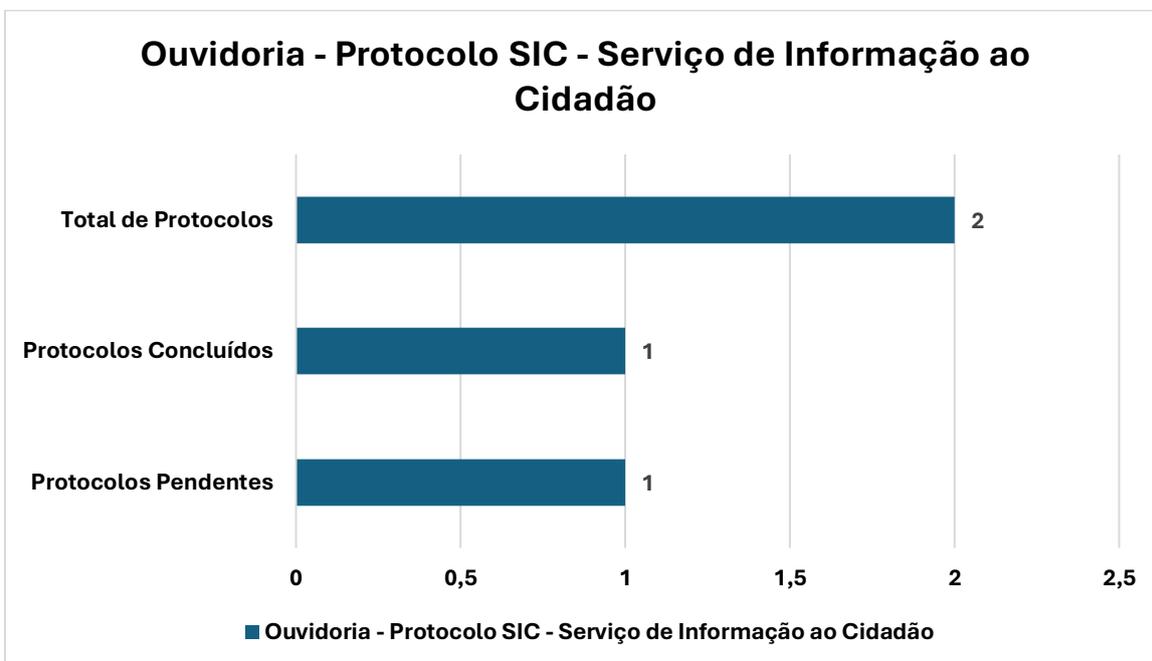
Abaixo, apresenta-se o TOP 15 de pedidos de informações por serviço mapeado:





PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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





Ouvidoria - Protocolo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

