



# RELATÓRIO

## Agosto 2024

# ATENDIMENTO AO

# MUNICÍPIPE

# 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 Agosto 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.

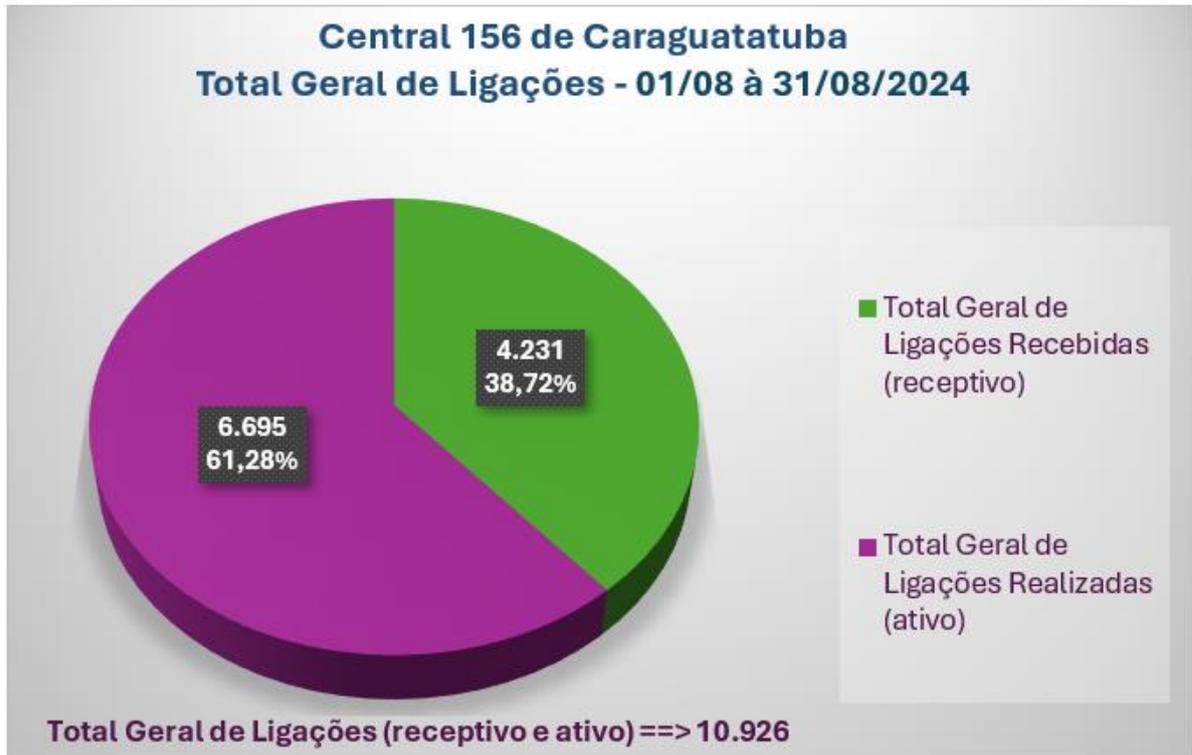
## RELATÓRIO DE TELEFONIA

A seguir, apresentamos os dados de acompanhamento do volume de ligações recebidas (receptivo) e realizadas (ativos) pela Central 156 de Caraguatatuba do período de 01/08 a 31/08/2024.



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.





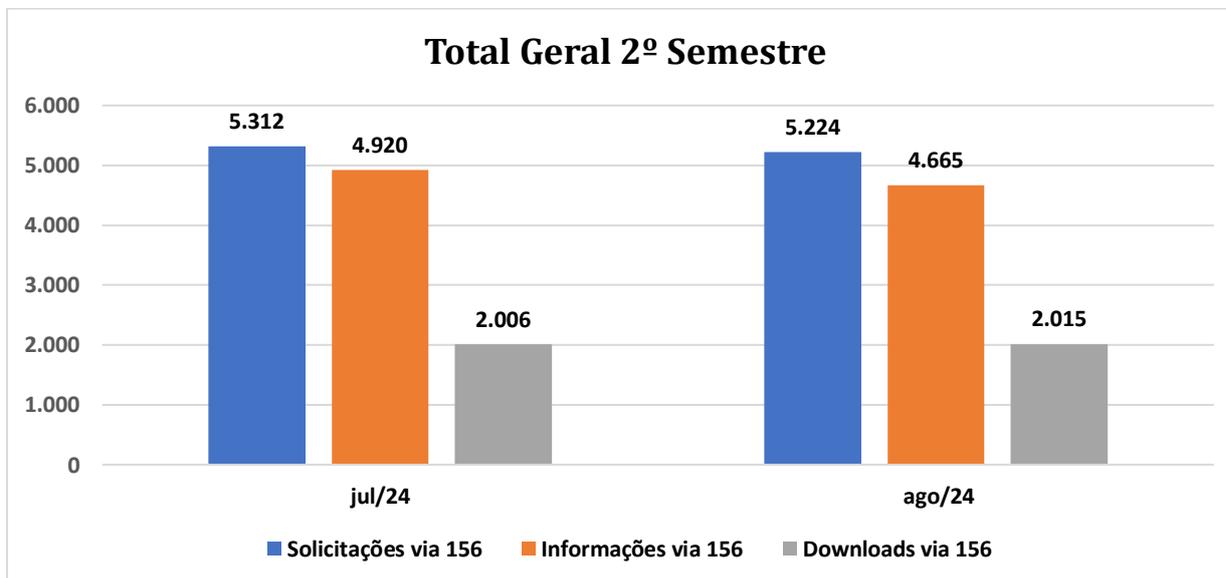
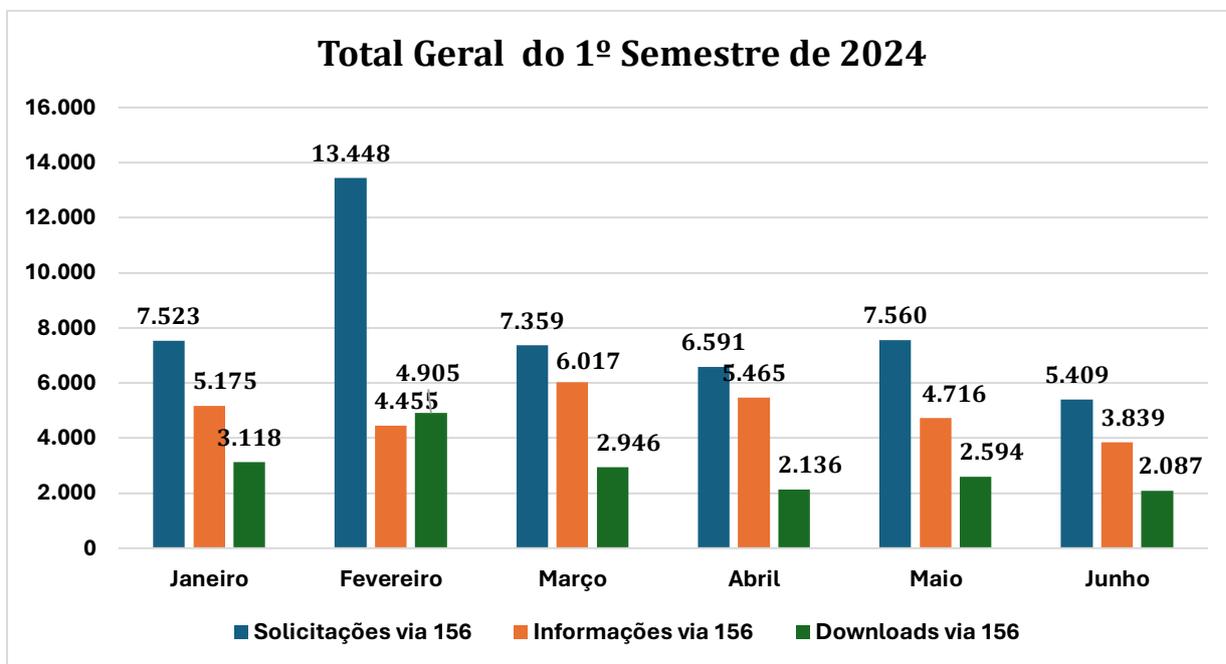
## DOWNLOADS APLICATIVO 156 CARAGUATATUBA

O quantitativo de downloads do aplicativo 156 nas lojas Apple Store e Play Store, até o dia **31 de Agosto 2024** temos o total de **208.112 downloads** realizados.

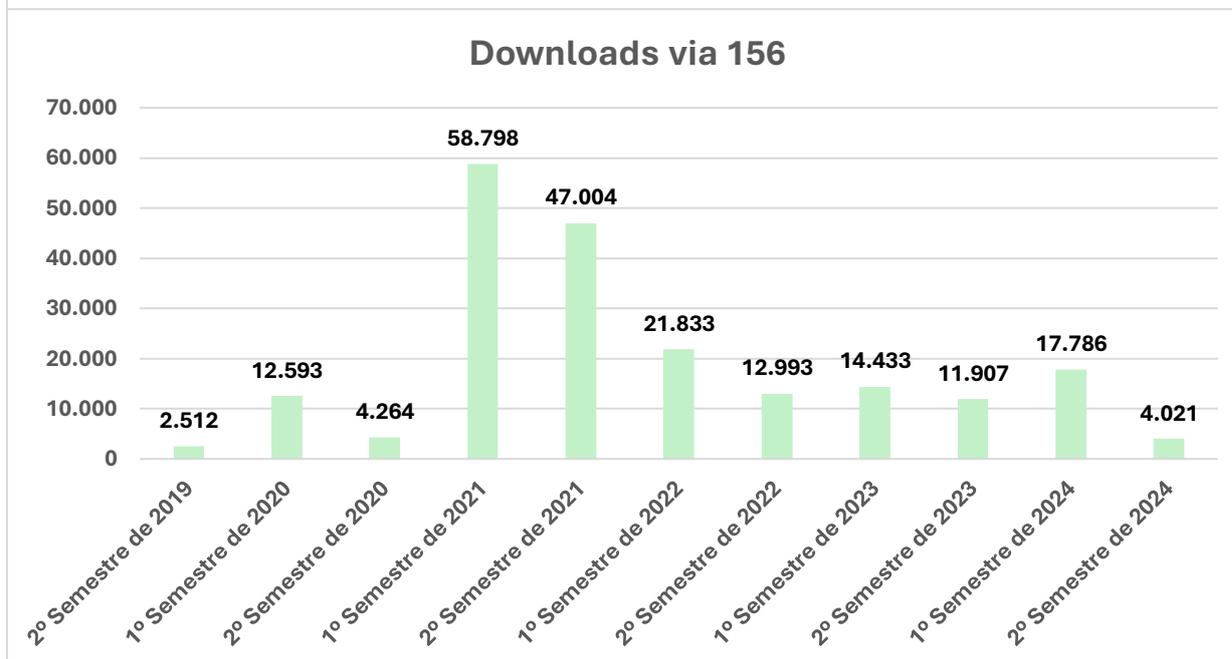
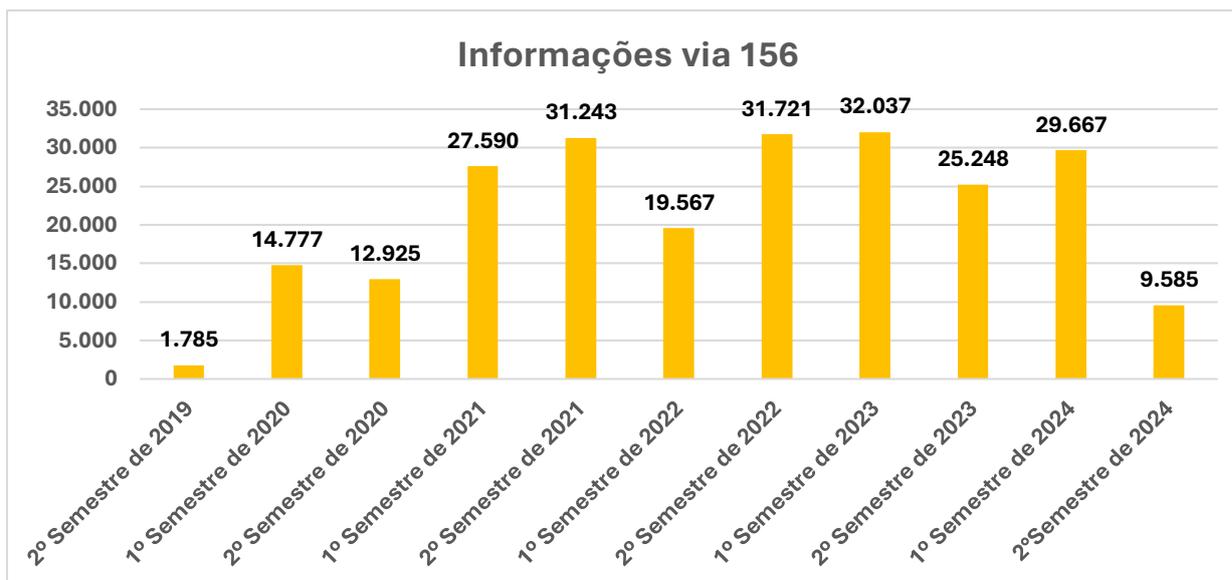
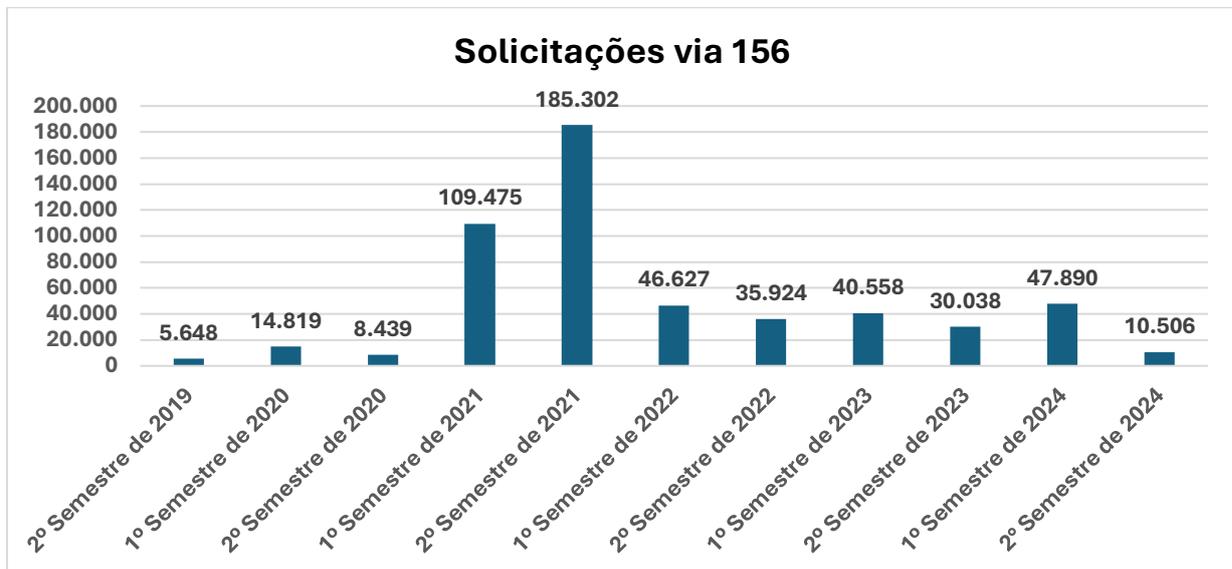
Mês/Ano	Apple	Android
<b>Total de 2019</b>	238	2274
<b>Total de 2020</b>	914	15943
<b>Total de 2021</b>	9.185	96.617
<b>Total 2022</b>	3.150	31.692
<b>Total 2023</b>	3.372	22.911
<b>Janeiro/2024</b>	497	2.621
<b>Fevereiro/2024</b>	848	4.057
<b>Março/2024</b>	540	2.406
<b>Abril/2024</b>	305	1.831
<b>Maiio/2024</b>	460	2.134
<b>Junho/2024</b>	300	1.787
<b>Julho/2024</b>	337	1.669
<b>Agosto</b>	343	1.672
<b>Total: 208.112</b>	<b>20.498</b>	<b>187,614</b>
<b>100%</b>	<b>9,78%</b>	<b>90,22%</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 31/08/2024**, com o total geral de **97.678** protocolos criados na Central 156 para atendimentos ao cidadão, sendo **39.252** protocolos de informações e **58.426** protocolos de solicitações de serviços públicos, com **4.287** desses protocolos registrados com **sigilo**.



A seguir, temos os indicadores compilados até **31.08.2024**:



<b>5.224</b> Protocolos de Agosto gerados via 156 até 31/08/2024	<b>79.5%</b> Satisfação dos Serviços Protocolos gerados via 156 até 31/08/2024	<b>95.5%</b> Satisfação Central 156 Protocolos gerados via 156 até 31/08/2024
<b>535.256</b> Protocolos - Total Protocolos gerados via 156 até 31/08/2024	<b>464.049 (86,6%)</b> Solicitações Concluídas Protocolos gerados via 156 até 31/08/2024	<b>236.145</b> Pedidos de Informação Protocolos gerados via 156 até 31/08/2024

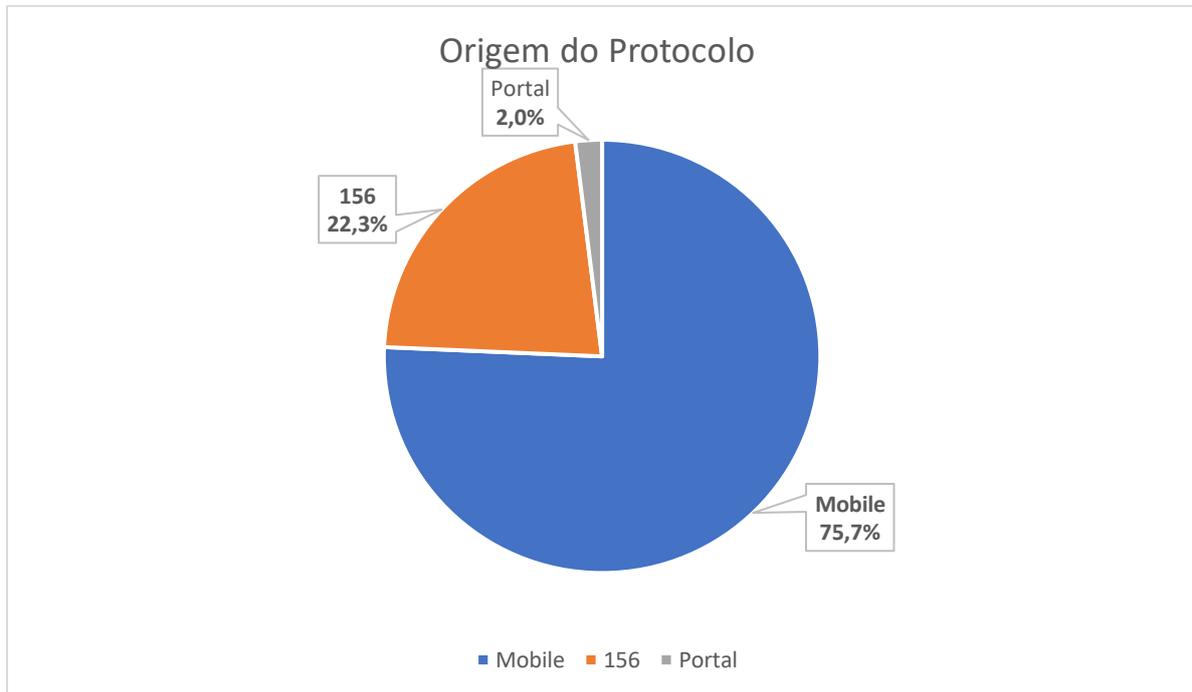
Conforme relatado no período anterior, até **30/07/2024** a Prefeitura de Caraguatatuba apresentava os indicadores de demandas pendentes fora do prazo em **49%** do total dos protocolos, e para este período (até **31/08/2024**), o indicador teve um aumento de 40%, registrando **89%** das demandas fora do prazo.



Conforme apresenta o gráfico a seguir, a preferência da população para abertura dos protocolos está em **75.7% 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.*

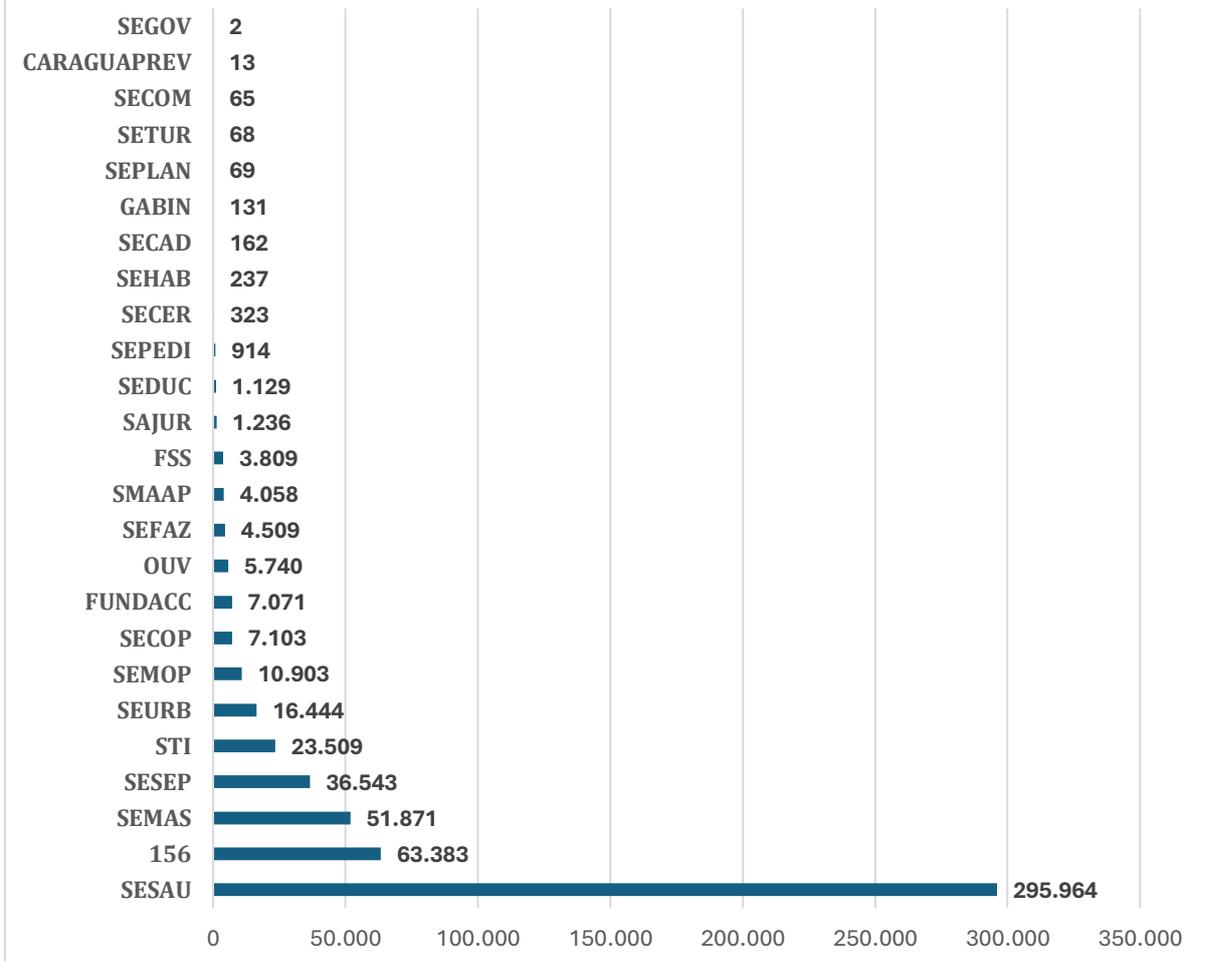
No gráfico a seguir, temos o tipo de origem dos protocolos com maior concentração de demandas por meio do aplicativo(mobile), seguidos protocolos abertos pela central telefonica e portal web.



De um total de **535.256 protocolos** criados, **295.964** pertencem à Secretaria Municipal de Saúde, representando **280.388** da demanda de solicitação os pedidos e agendamentos da vacina da Covid-19.

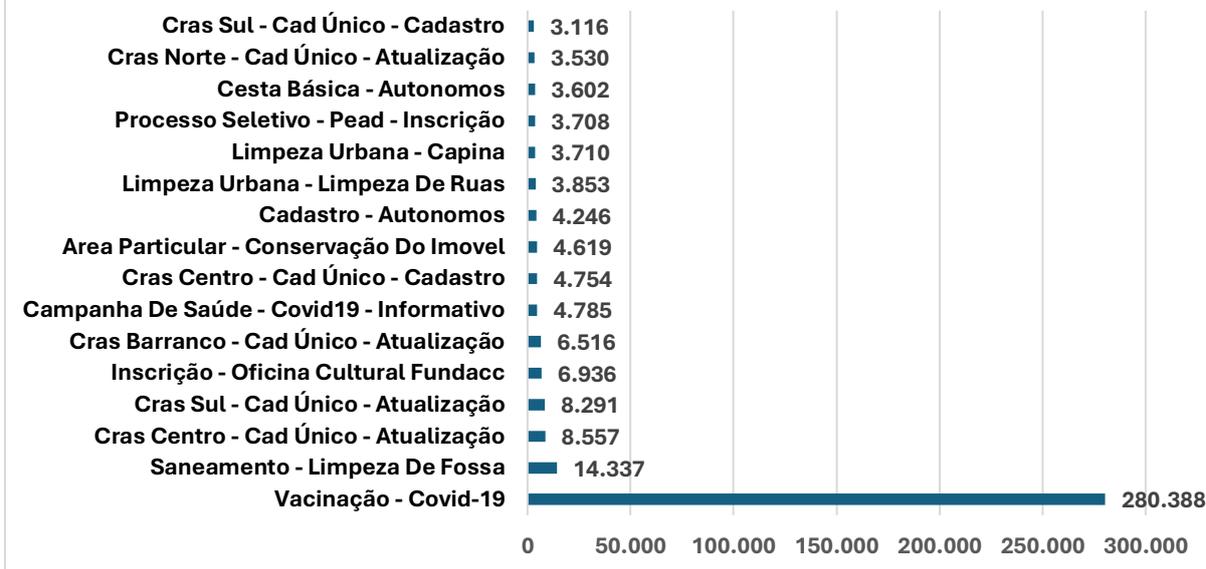


### Solicitações por Órgão

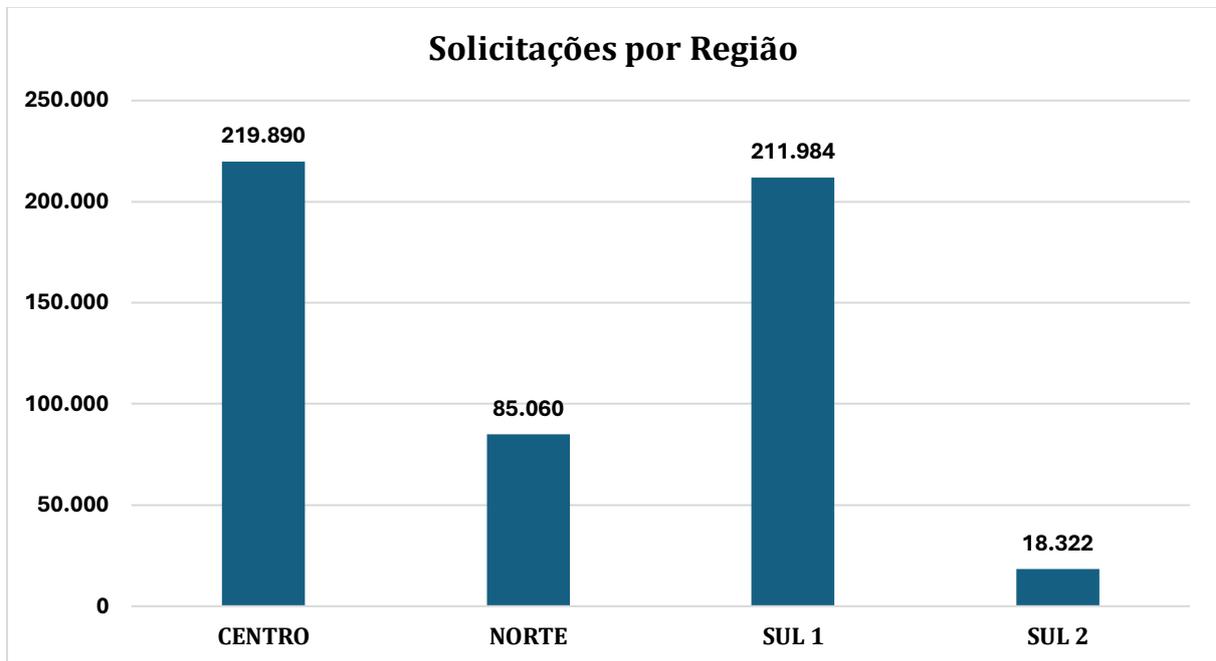


A seguir, apresenta-se a relação dos **15 serviços** mais demandados pela população para a Prefeitura de Caraguatatuba. Esses indicadores são importantes para o **Planejamento das Políticas Públicas** com relação a demanda dos cidadãos.

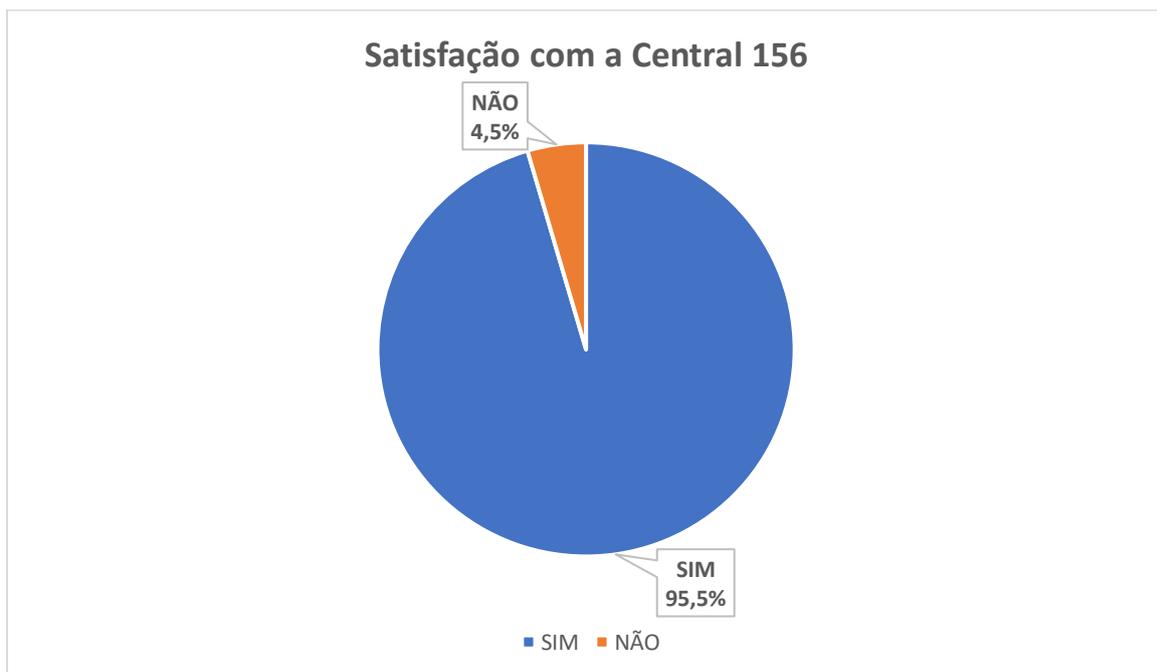
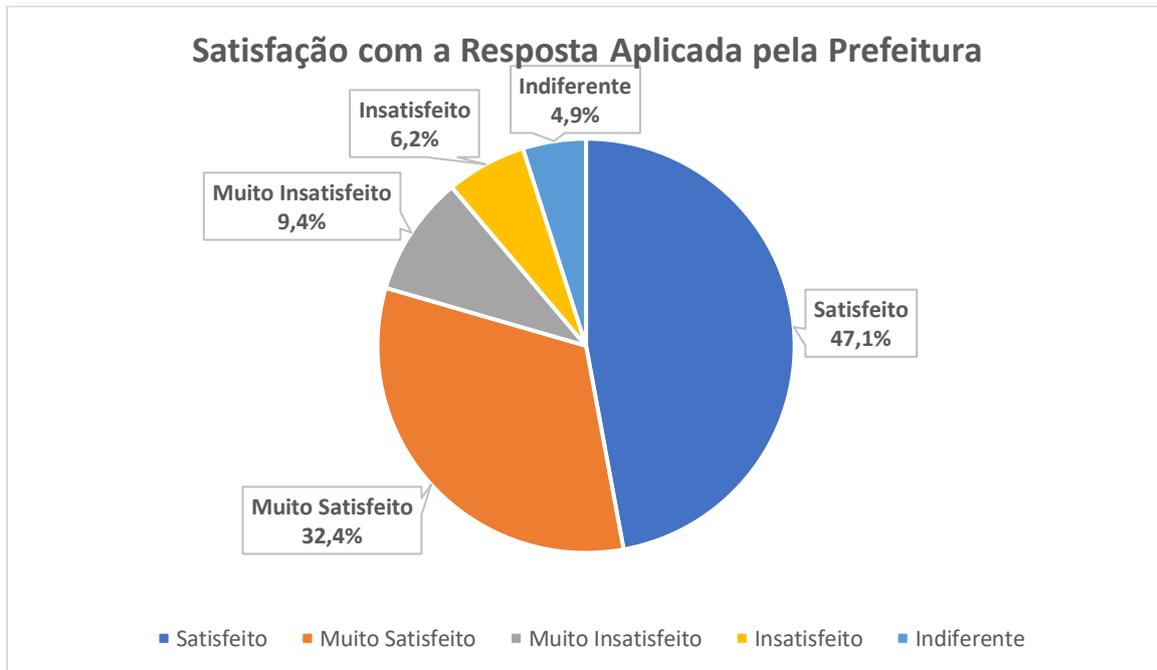
### TOP 15 - Solicitações por Serviço



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



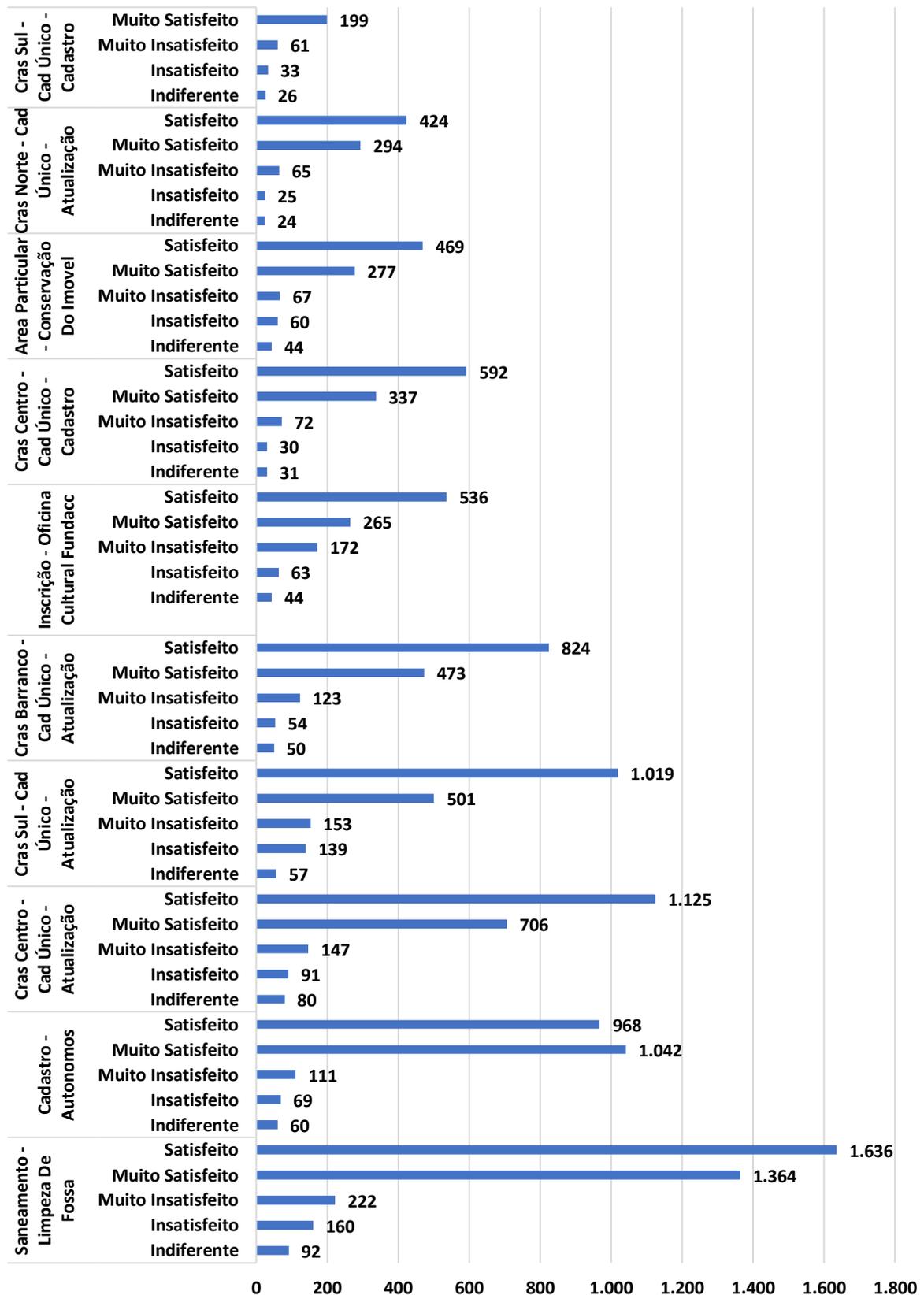
Resultados da satisfação do cidadão com relação à resposta aplicada pela Prefeitura aos respectivos protocolos está em **79,5% satisfeito e muito satisfeito**, e também o nível de satisfação com o atendimento da Central 156 – **95,5 %** estão satisfeitos.



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. **12**



## Top 10 dos serviços mais avaliados

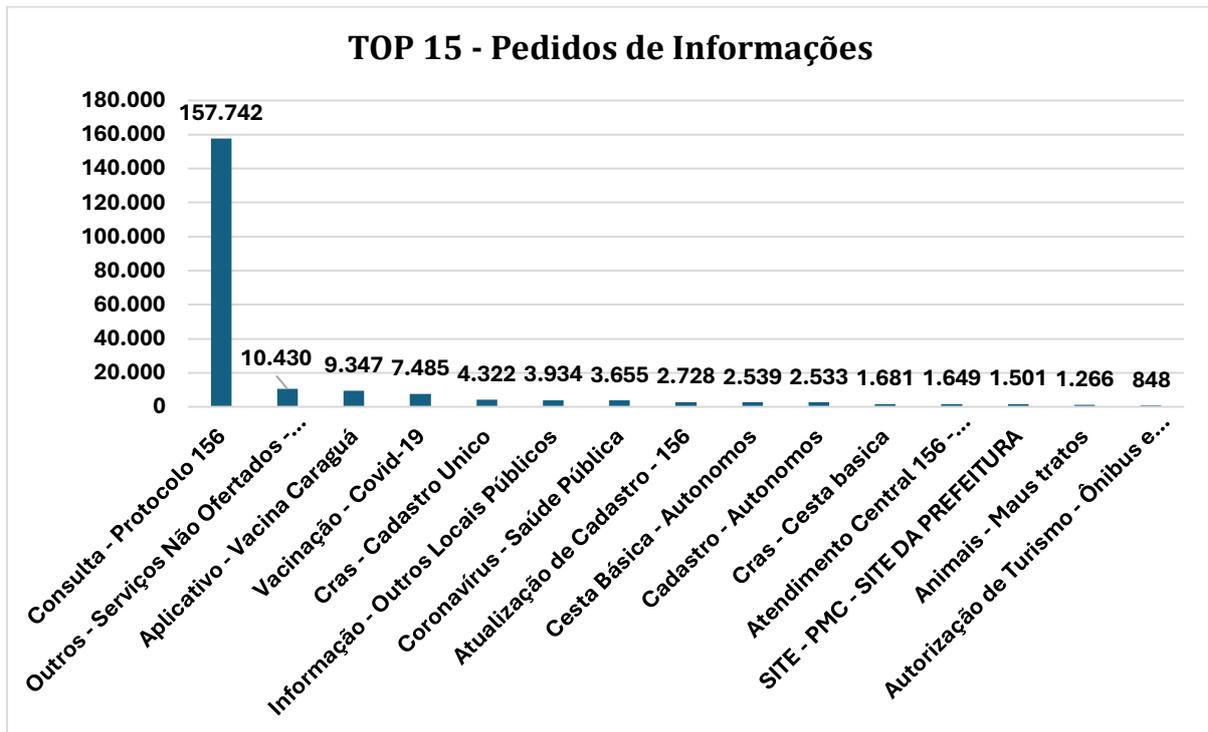




## PEDIDO DE INFORMAÇÕES – 156 CARAGUATATUBA

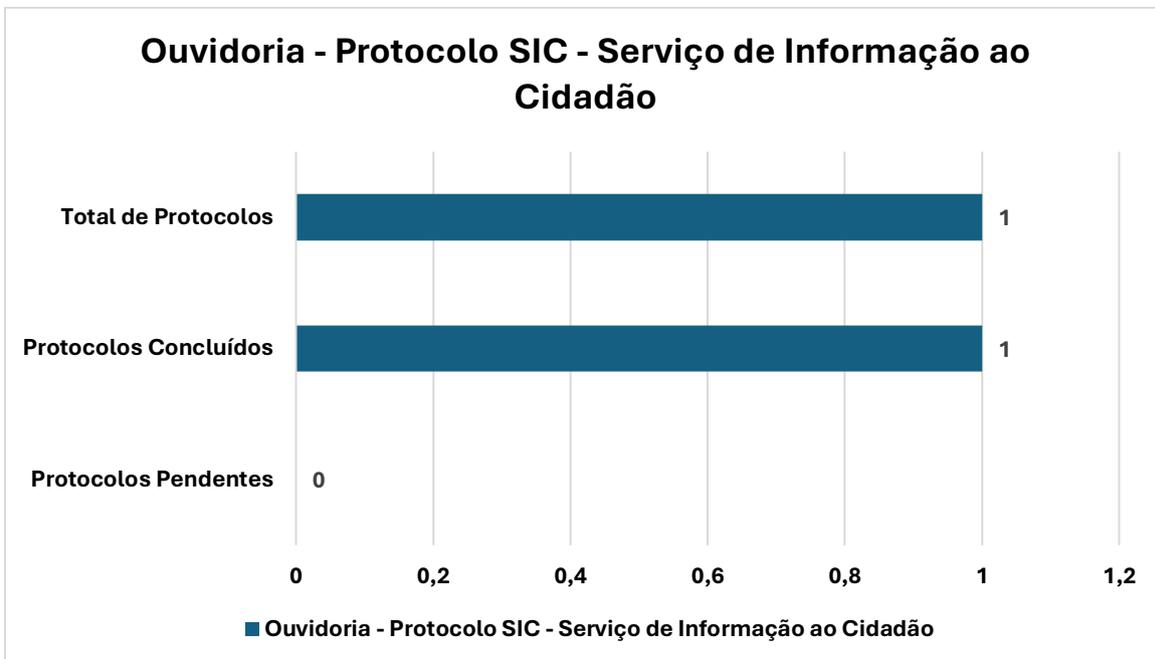
Até **31/08/2024** foram registrados **236.145** pedidos de informação junto a Central telefônica do 156 de Caraguatatuba, atendidas diretamente pela equipe da Central.

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



## PEDIDOS DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No mês de agosto foi registrado 1 pedido de Serviço de Informação ao Cidadão.





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

