

RELATÓRIO DE RESULTADOS CENTRAL DE ATENDIMENTO JUNHO/2024

01 a 30 de junho de 2024



MUNICÍPIO DE
MOGI MIRIM

Secretaria de
Finanças



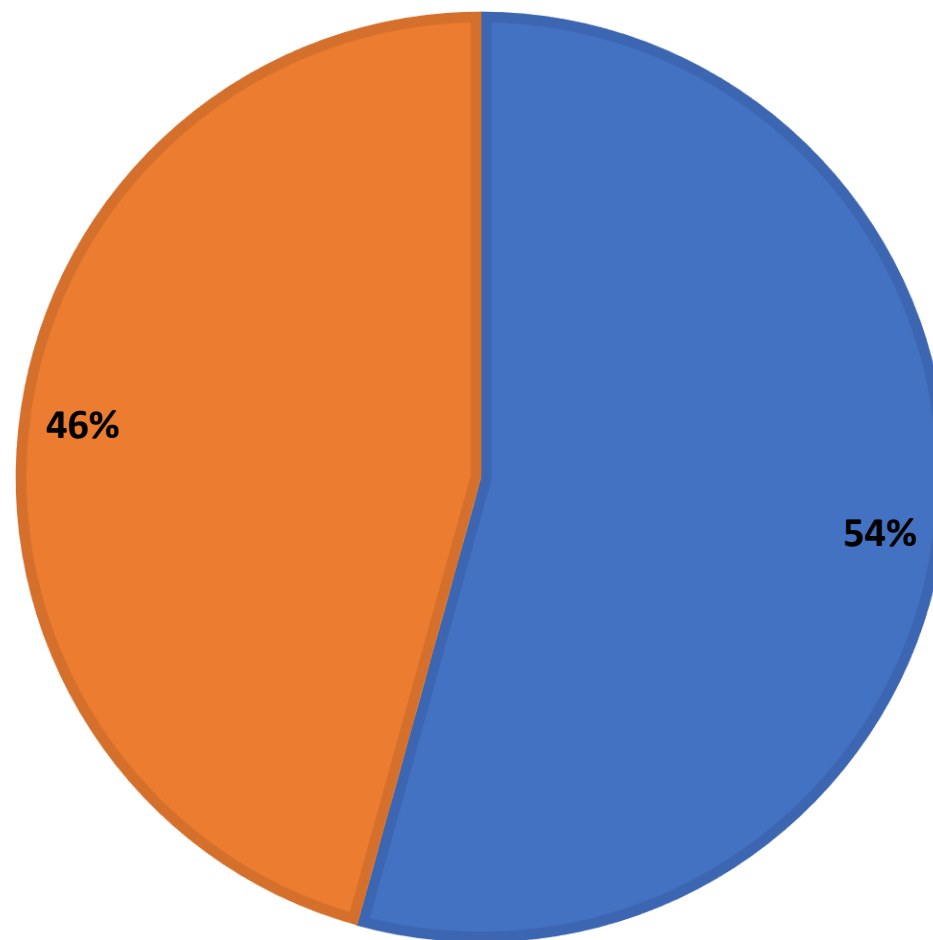
ESTRUTURA
dinâmica
Soluções em Atendimento

INDICADORES – ATENDIMENTOS



Mês	Atendimentos com protocolo		Atendimentos sem protocolo		TOTAL	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Janeiro	1.377	1.573	388	2.819	1.765	4.392
Fevereiro	1.304	1.470	768	2.116	2.072	3.586
Março	1.537	1.353	83	1.610	1.620	2.963
Abril	1.129	1.331	96	1.499	1.225	2.830
Maio	1.175	1.182	1.762	714	2.937	1.896
Junho	1.310	1.239	948	1.043	2.258	2.282
Julho	1.458		1.155		2.613	0
Agosto	1.664		877		2.541	0
Setembro	1.407		1.399		2.806	0
Outubro	1.554		1.227		2.781	0
Novembro	1.279		848		2.127	0
Dezembro	1.254		723		1.977	0
TOTAL	16.448	8.148	10.274	9.801	26.722	17.949

INDICADORES - ATENDIMENTOS



■ Atendimentos com protocolo

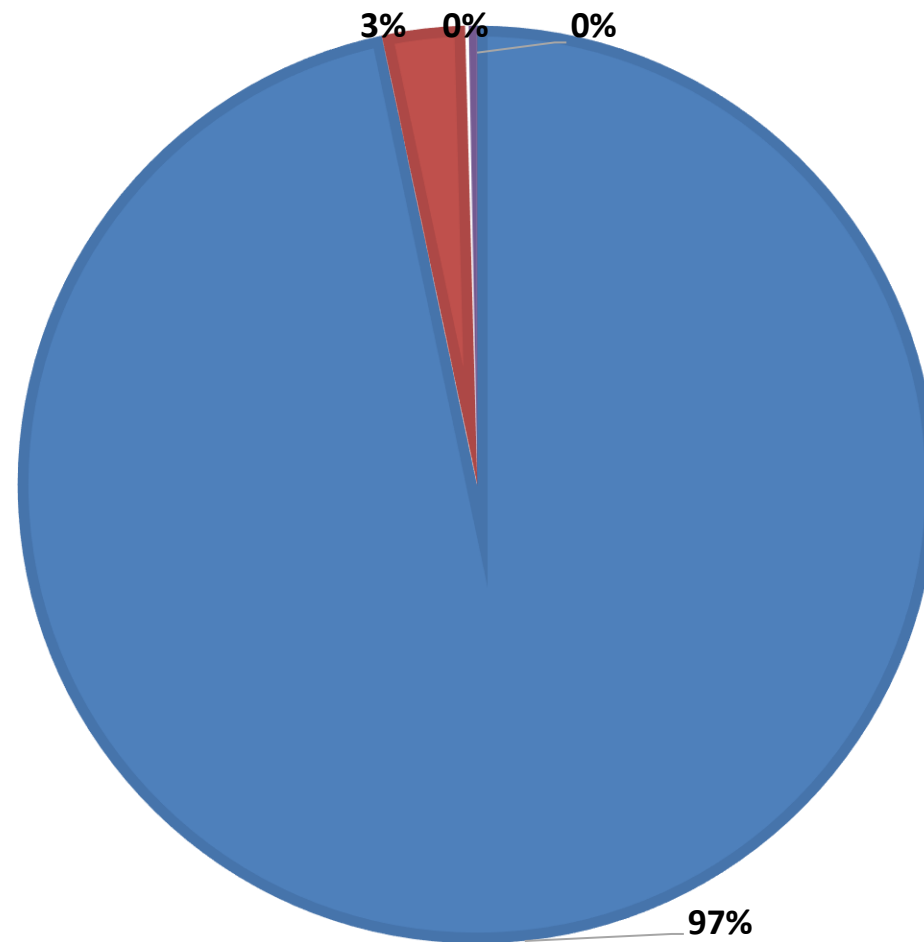
■ Atendimentos sem protocolo

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO - OPINIÔMETRO



Mês	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
Janeiro	1.032	45	2	6	1.085
Fevereiro	863	55	5	2	925
Março	880	35	3	3	921
Abril	729	44	4	4	781
Maiο	1.070	40	4	2	1.116
Junho	1.071	26	1	4	1.102
Julho					
Agosto					
Setembro					
Outubro					
Novembro					
Dezembro					
TOTAL	5.645	245	19	21	5.930

OPINIÔMETRO X AVALIAÇÃO



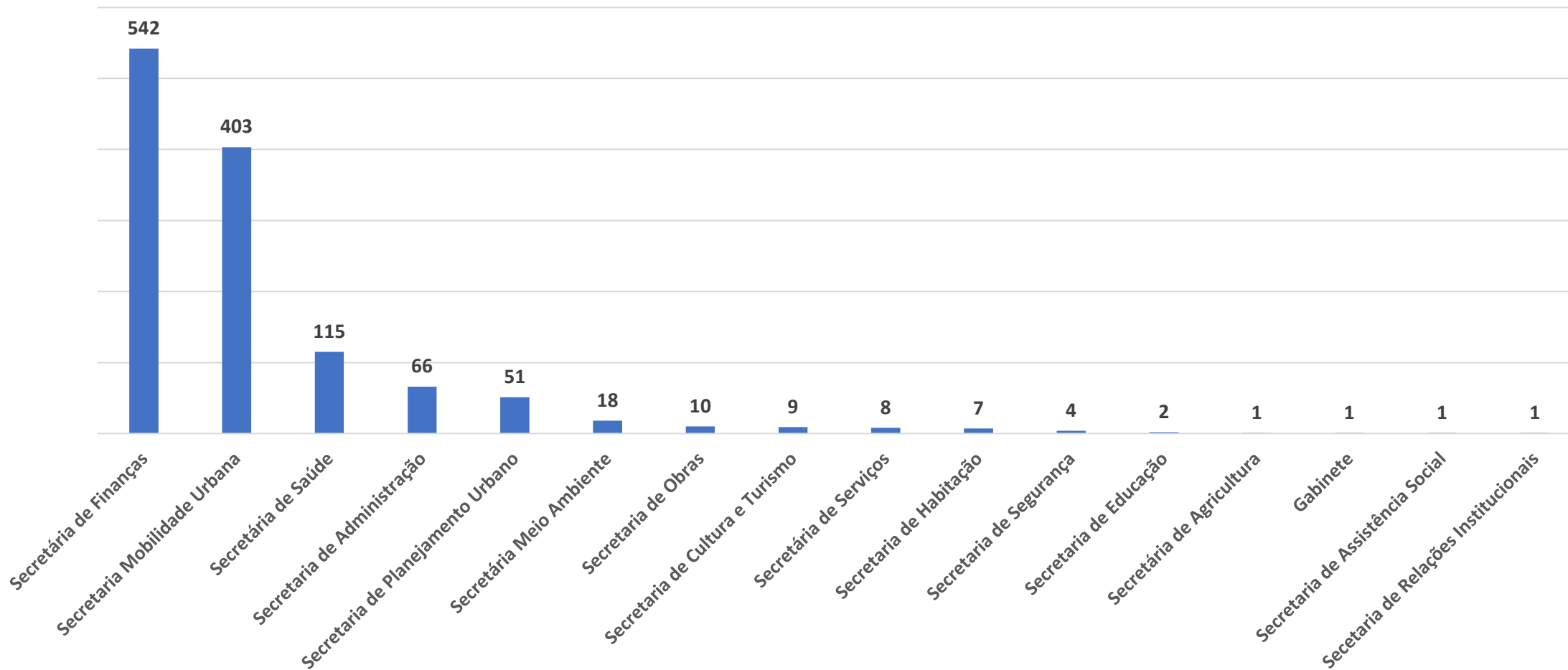
■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM

ATENDIMENTO POR SECRETARIA



SECRETARIA	Quantidade Total:
	1.239
Secretária de Finanças	542
Secretaria Mobilidade Urbana	403
Secretária de Saúde	115
Secretaria de Administração	66
Secretaria de Planejamento Urbano	51
Secretária Meio Ambiente	18
Secretaria de Obras	10
Secretaria de Cultura e Turismo	9
Secretária de Serviços	8
Secretaria de Habitação	7
Secretaria de Segurança	4
Secretaria de Educação	2
Secretária de Agricultura	1
Gabinete	1
Secretaria de Assistência Social	1
Secretaria de Relações Institucionais	1

PROTOCOLOS POR SECRETARIA



HORÁRIOS COM MAIOR DEMANDA X TEMPO DE ESPERA



Horários com maior números de senhas atendidas

Tipo de atendimento	Hora	Total de senhas
Atendimento 1- Dívida Ativa	10:00:00	23
Atendimento 2- Multas/Credenciais	15:00:00	28
Atendimento 3- Agendamento	14:00:00	107
Atendimento 4- Empreendedor	09:00:00	4
Atendimento 5- Preferencial	09:00:00	22
Atendimento 6- Diversos	10:00:00	38

Tempo de espera

Mínimo	00:01:00
Máximo	01:17:00
Médio	00:11:00

Horário com maior número de senhas atendidas:

Atendimento 1	10:00 (23)
Atendimento 2	15:00 (28)
Atendimento 3	14:00 (107)
Atendimento 4	9:00 (4)
Atendimento 5	9:00 (22)
Atendimento 6	10:00 (38)

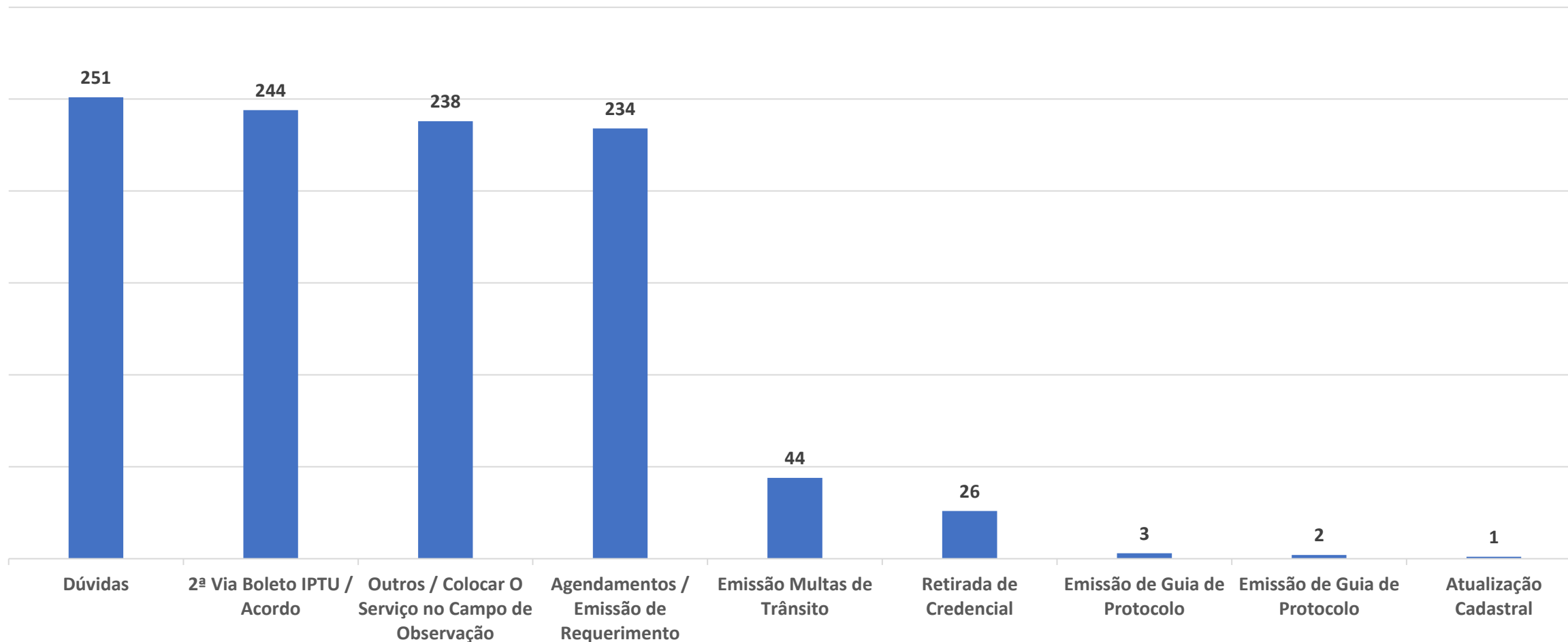
Tempo de espera

Mínimo (minutos):	0,10
Máximo (minutos):	76,95
Médio: (minutos):	11,01

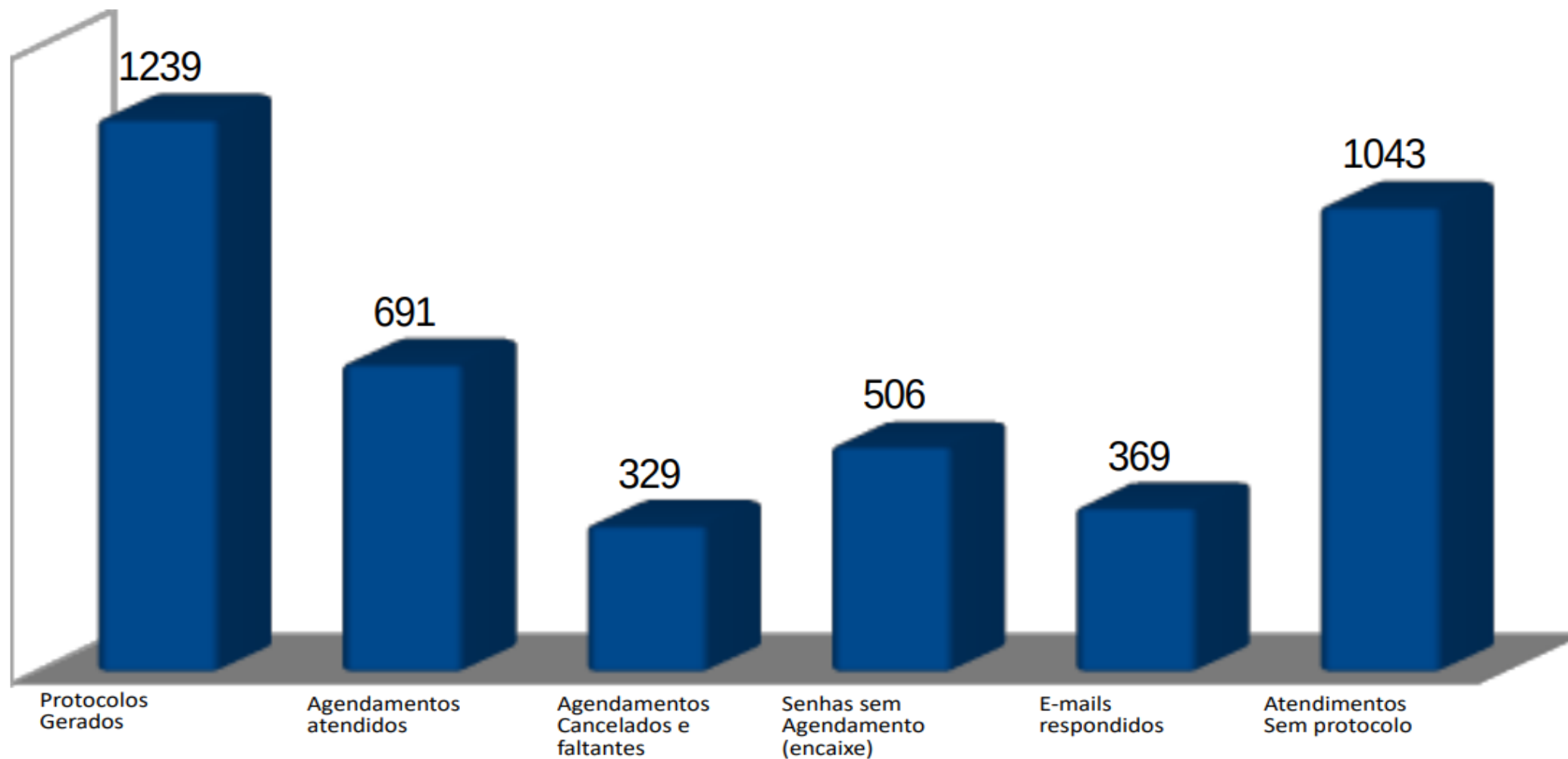
ATENDIMENTOS SEM PROTOCOLO



Para esses atendimentos não há necessidade de agendamento e senha, sendo atendidos de forma espontânea no balcão de informações



TIPOS DE DEMANDA



VALOR ARRECADADO



SERVIÇO GERAL	Valor
Alvará para Taxistas	R\$ 840,78
Alteração Cadastral (endereço, atividade, sócios e razão social)	R\$ 350,10
Certidão de Valor Venal	R\$ 233,40
Certidão Negativa de Pessoa Física/Imobiliária	R\$ 298,88
Cancelamento de Inscrição Municipal (Empresa/Autônomo/Ambulante)	R\$ 163,38
Certidão de decadência INSS (caducidade)	R\$ 163,38
Certidão de Uso e Ocupação de Solo	R\$ 93,36
Desenquadramento MEI para Empresa	R\$ 70,02
Certidão Positiva com efeito negativo de Débitos Mobiliários	R\$ 74,72
Emissão/Renovação de Alvará - Obras	R\$ 93,42
Certidão de Medidas e Confrontante	R\$ 46,68
Certidão de Averbação de Construção	R\$ 46,68
Manifestação Ambiental	R\$ 46,68
Numeração Predial	R\$ 23,34
Total	R\$ 2.544,82

CONSIDERAÇÕES



- ✓ Esse mês tivemos 1.020 agendamentos realizados previamente. População tem se mostrado de forma satisfatória essa nova modalidade de atendimento.
- ✓ Foram gerados 1.239 protocolos, mais 1.043 sem protocolos e 369 e-mails respondidos, totalizando 2.651 serviços prestados a população neste mês de junho.
- ✓ O serviço mais agendado para regularização foi a dívida ativa, seguido da indicação do condutor por infração.
- ✓ Durante o mês tivemos divergência no opiniômetro na quantidade de avaliações, mas corrigida no fechamento.
- ✓ Dia 01/07 foi iniciado de forma oficial o novo software SEI utilizado para gerar protocolos. Nossos atendentes inclusive do *callcenter* participaram do treinamento oferecidos pela Prefeitura e T.I.
- ✓ A Assistente Ana Laura não faz mais parte da equipe, tendo sido desligada no dia 12/06. A gestão da equipe será realizada presencialmente com a Supervisora Michele Barbosa e apoio com visitas periódicas da Coordenadora Samara Krugner.
- ✓ Tivemos o retorno no dia 10/06 da atendente Emilly Juliany que estava de licença maternidade, completando assim a equipe de atendimento.

AGRADECIMENTO



Samara Krugner

Coordenadora de Atendimento

samara.krugner@estruturadinamica.com.br

Michele Gomes Barbosa

Supervisora de atendimento

michele.barbosa@estruturadinamica.com.br