

Relatório 2º trimestre/2020

Administração Regional do Cruzeiro



**Período de 01/04/2020 a
30/06/2019**

Governador: Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral: Paulo
Wanderson Moreira Martins**

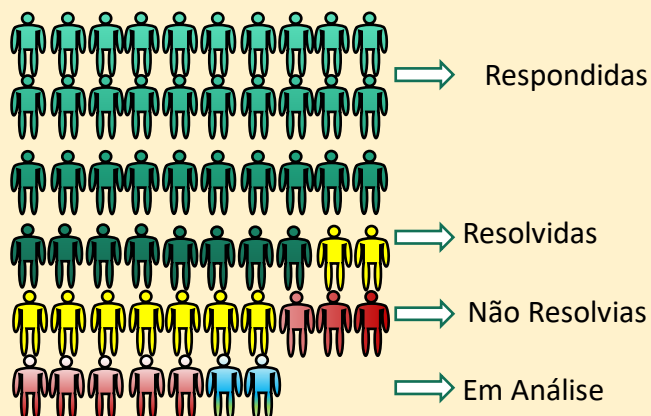
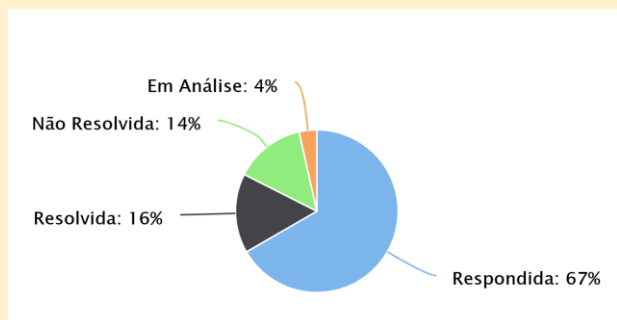
**Ouvidor-Geral: José dos Reis
de Oliveira**

Administrador: Renato Couto

Ouvidora Sayonara Sampaio

Dados Estatísticos

Status



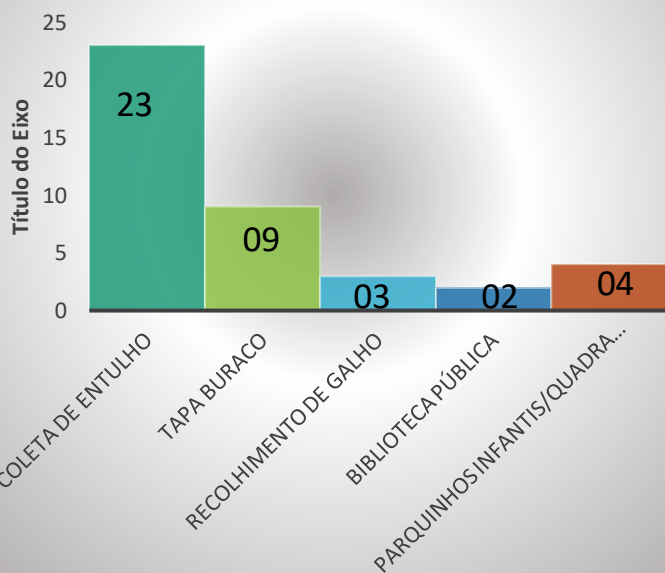
Movimentação e Fluxo das demandas

Observando o gráfico acima é possível notar que 97% das manifestações foram respondidas das quais apenas 14% foram dadas como não resolvidas.

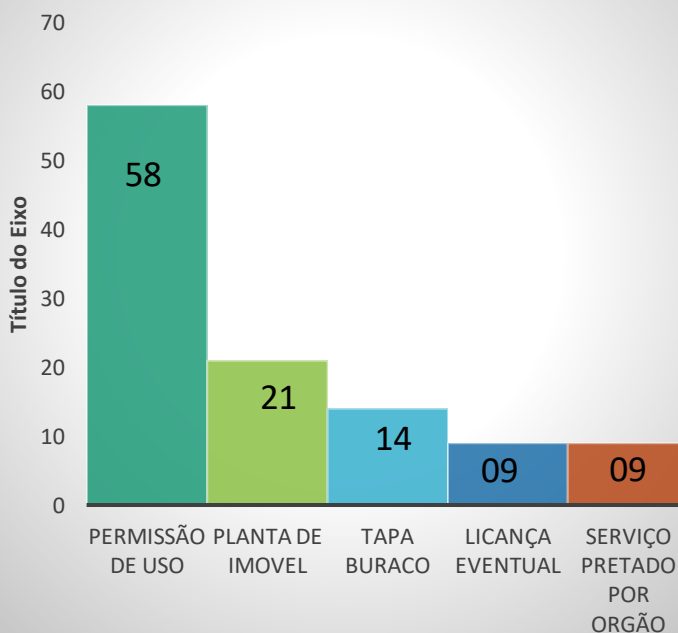
Embora a maior parte das manifestações tenham sido respondidas, nota-se que a maioria dos manifestantes tem tido uma certa resistência em responder a pesquisa de satisfação e encerrar as manifestações.

Assuntos mais Solicitados 2 Trimestre 2020

Assuntos mais solicitados atualmente

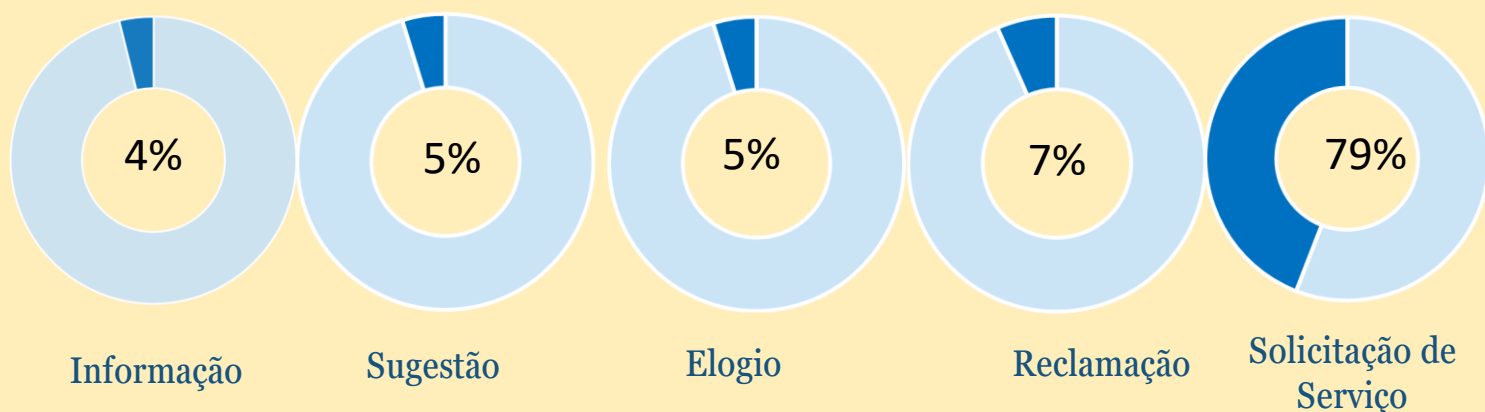


Assuntos mais solicitados anteriormente

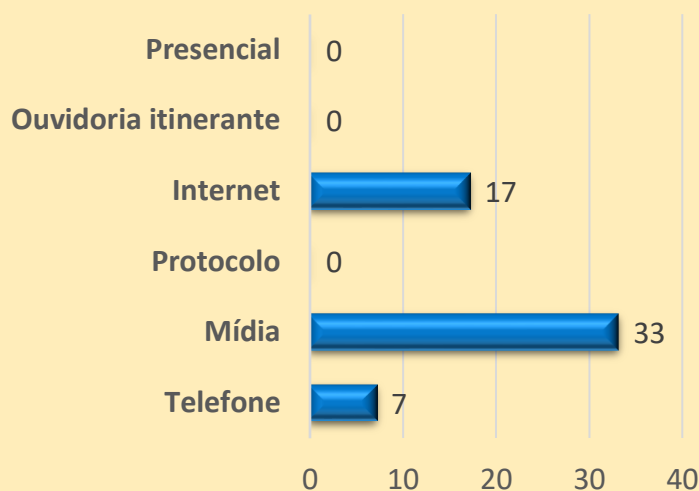


Dados Estatísticos 2º trimestre/2020

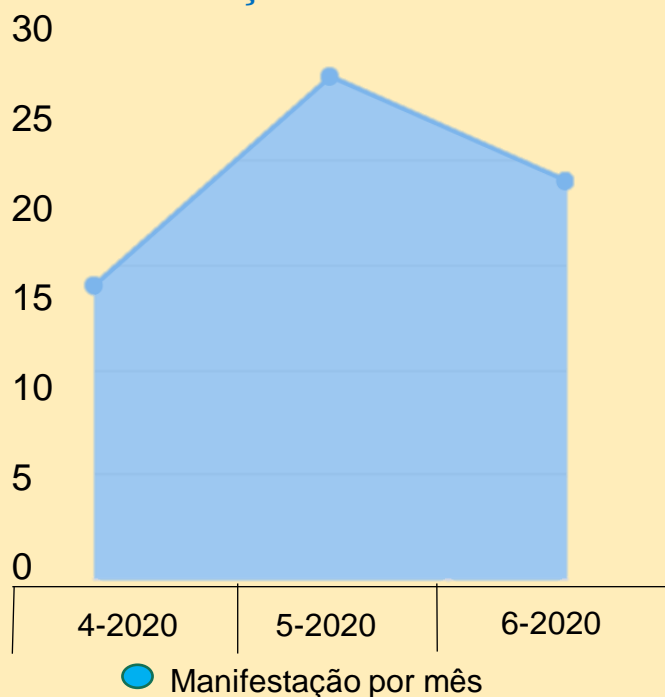
Classificação



Forma de Entrada



Evolução mensal



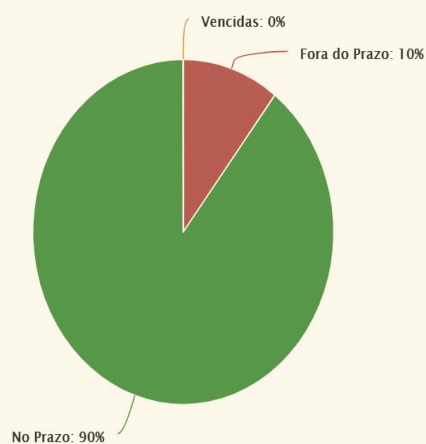
Em virtude do decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020 que instituiu o teletrabalho, houve uma busca pelas entradas virtuais como forma de contato com a ouvidoria, assim demonstrado no gráfico de entradas, embora tenha havido uma oscilação significativa da busca pelo serviço como demonstrado no gráfico de evolução mensal.



12

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



A legislação vigente estabelece que o prazo para resposta ao cidadão é de 20 dias, no 2º trimestre de 2020 esse índice se manteve em 12 dias, mantendo a agilidade no atendimento ao cidadão

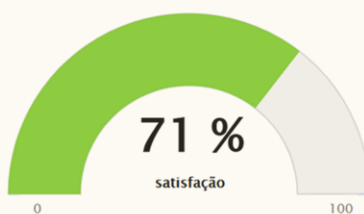
Dados Estatísticos 2º trimestre/2020

Pesquisa de Satisfação

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Atendimento



Nota-se que em virtude da resistência por parte do manifestante em responder a pesquisa de satisfação, de certa forma isso reflete na resolutividade uma vez que embora os dados revelam que 67% das manifestações tenham sido respondidas, apenas 30% das manifestação foram avaliadas.

Total de manifestações recebidas pelo serviço de informação ao cidadão – E-sic.

No período de 1 de abril a 30 de junho de 2020 foi solicitado 1 pedidos de informação e todos se encontram com o status de respondido.