

# **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**

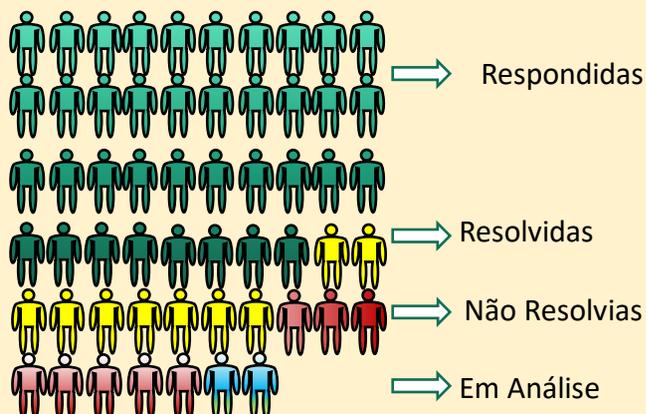
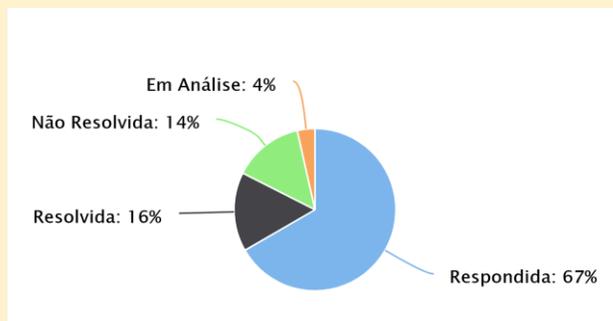
**Ouvidor-Geral: José dos Reis  
de Oliveira**

**Administrador: Renato Couto**

**Ouvidora Sayonara Sampaio**

# Dados Estatísticos

## Status



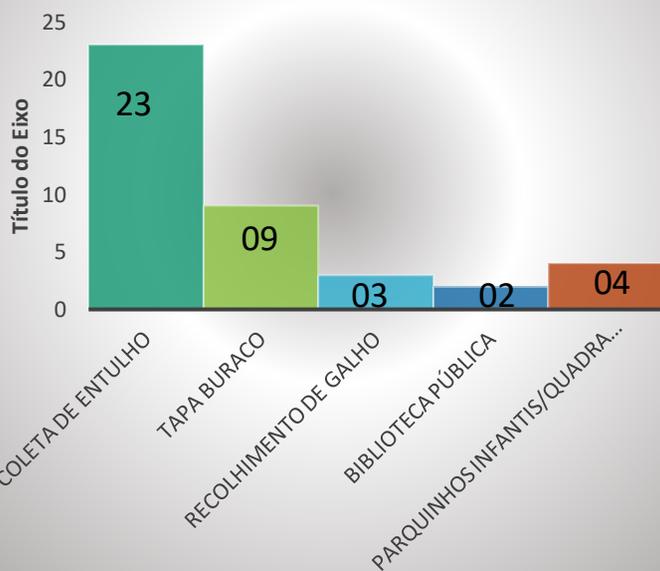
## Movimentação e Fluxo das demandas

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

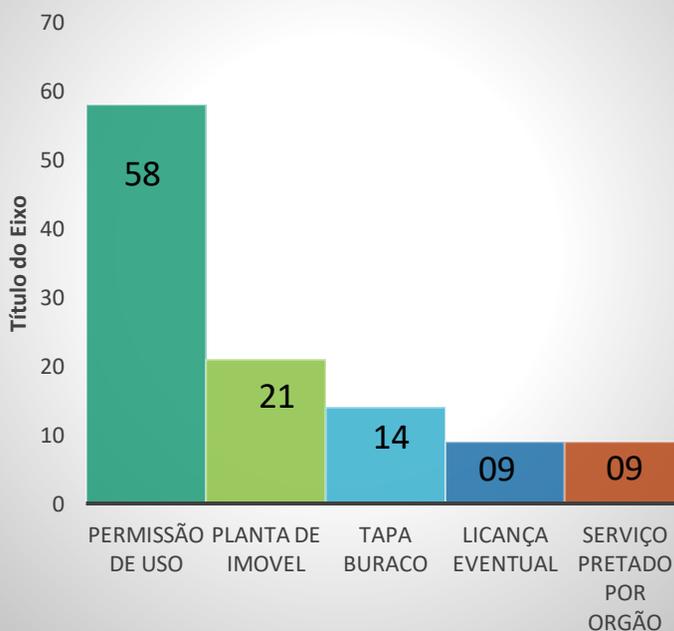
Embora a maior parte das manifestações tenham sido respondidas, nota-se que a maioria dos manifestantes tem tido uma certa resistência em responder a pesquisa de satisfação e encerrar as manifestações.

## Assuntos mais Solicitados 2 Trimestre 2020

### Assuntos mais solicitados atualmente

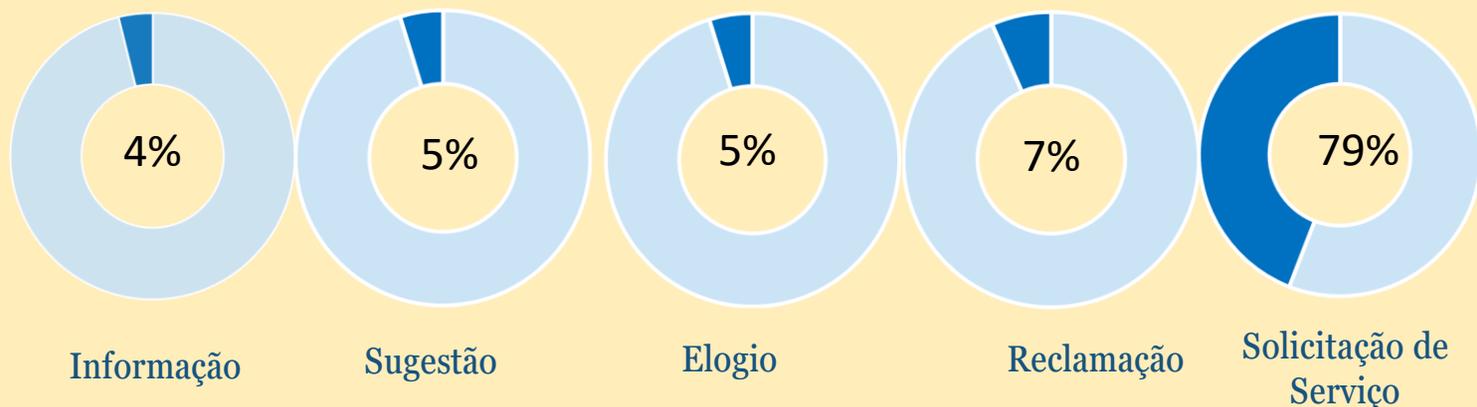


### Assuntos mais solicitados anteriormente

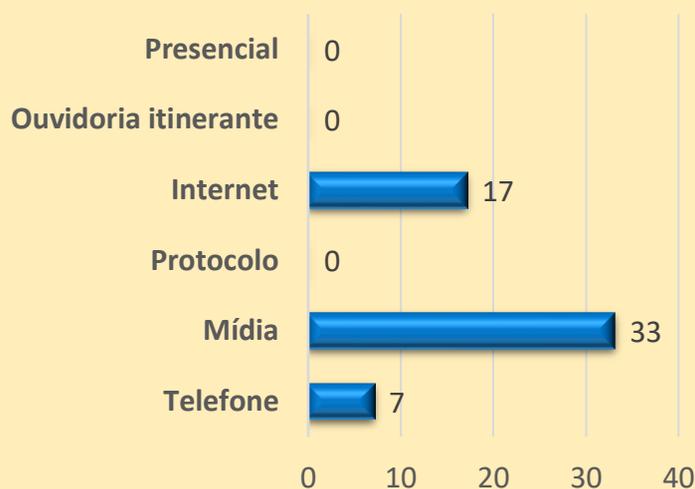


# Dados Estatísticos 2º trimestre/2020

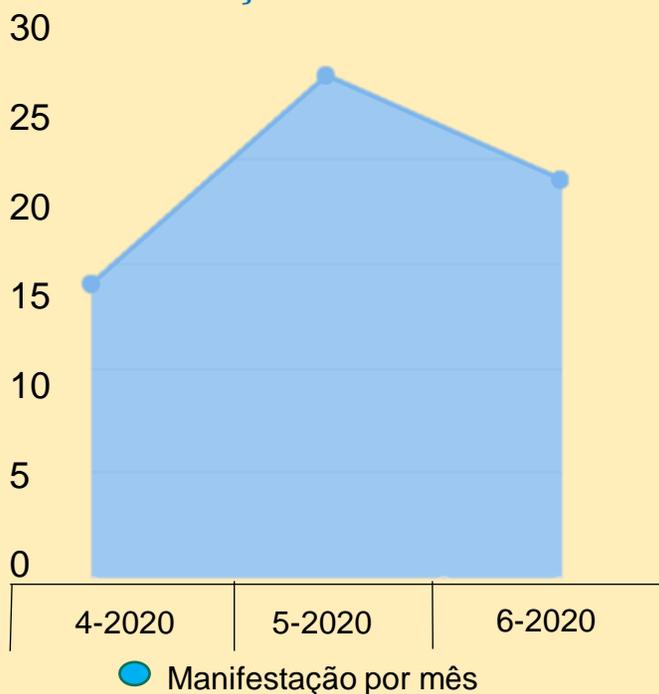
## Classificação



## Forma de Entrada



## Evolução mensal



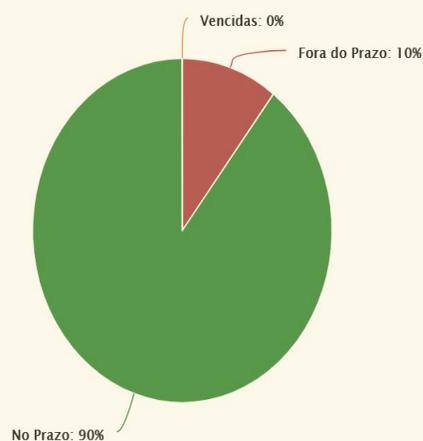
Em virtude do decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020 que instituiu o teletrabalho, houve uma busca pelas entradas virtuais como forma de contato com a ouvidoria, assim demonstrado no gráfico de entradas, embora tenha havido uma oscilação significativa da busca pelo serviço como demonstrado no gráfico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