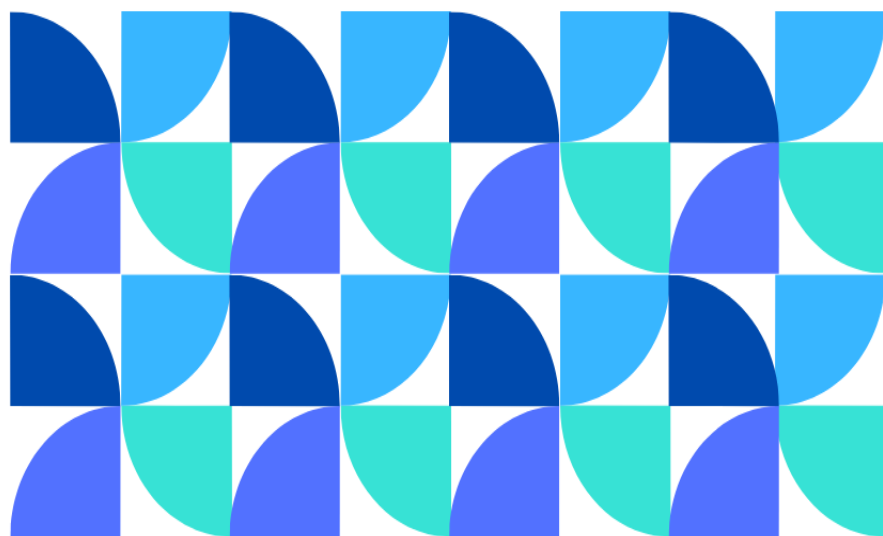
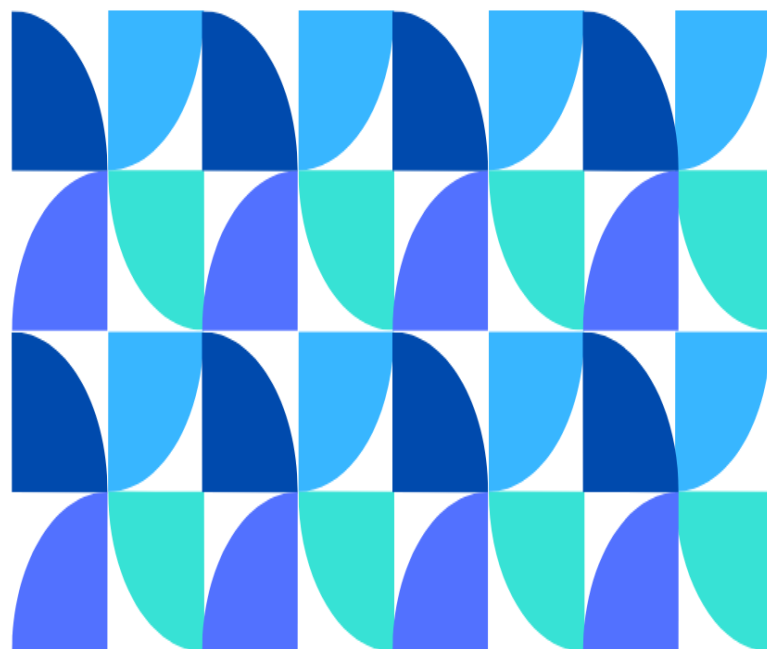


***RELATÓRIO 4^o
TRIMESTRE***

2022



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Danile Alves Lima

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador: Luiz Eduardo de Paula
Pessoa

Ouvidora: Sayonara Pinheiro Sampaio

RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2022

1 de out. de 2022 - 29 de dez. de 2

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro no trimestre compreendido entre os meses de Outubro, Novembro e Dezembro de 2022. Os dados ora apresentados atendem as diretrizes e contribuem para o entendimento dos dados de ouvidoria para serem aplicados como instrumentos de gestão.

MANIFESTAÇÕES 4º TRIMESTRE

80

MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE

70

Observa-se um aumento de no número de manifestações no 4º trimestre comparativamente ao 3º trimestre. Tal aumento se deu em virtude de dois fatores importantes: o fim do período eleitoral e a maior percepção, por parte da população, da confiabilidade do sistema.

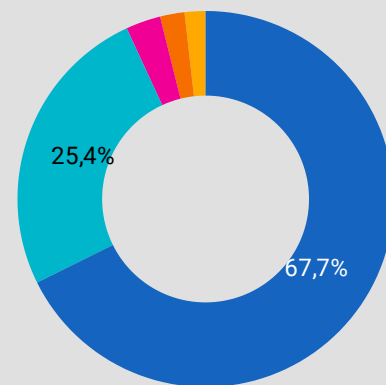
Status

Respondida
56

Respondida
14

Análise
7

Resolvidas após resposta complementar
3



Solicitação



54

Sugestão



4

Reclamação



3

Elogio



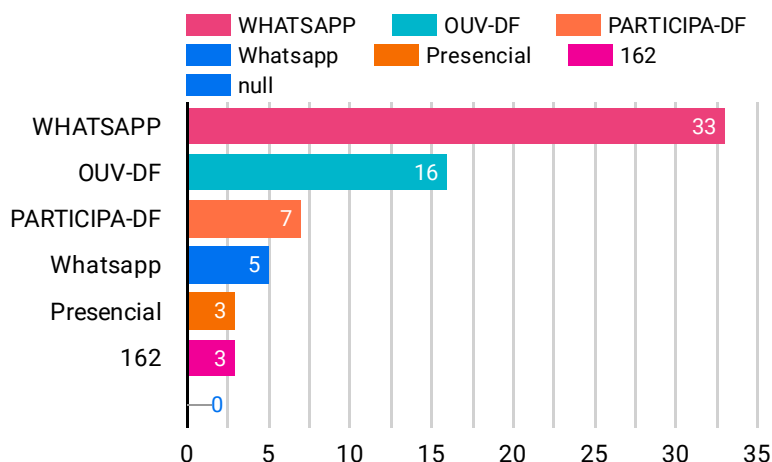
5

Informação



0

Forma de Entrada



Prazo de resposta

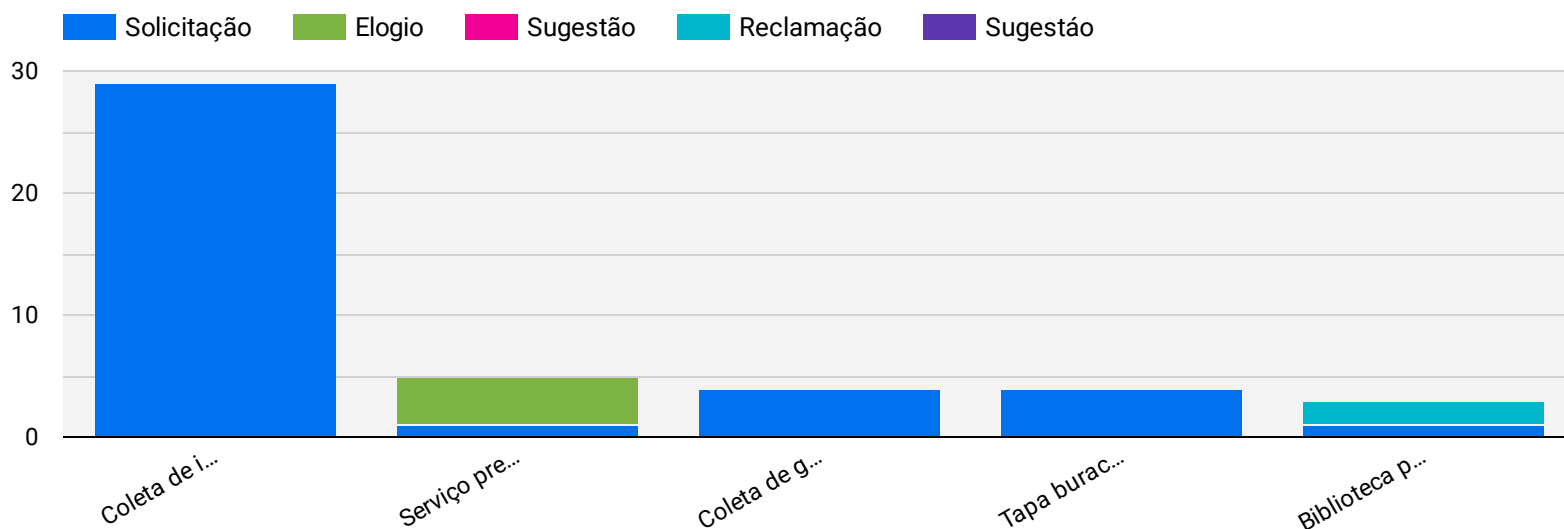


As solicitações sempre apresentam a maior parte das manifestações, o que é evidenciado nos dados acima. A utilização do WhatsApp continua como referência recorrente na forma de entrada, ao longo dos últimos anos. Concomitantemente, visualiza-se a estabilização nos prazos de respostas comparativamente ao trimestre anterior.

RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2022

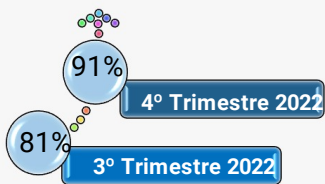
2022 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec

Assuntos mais demandados

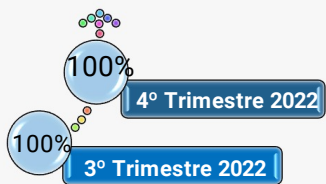


No item tapa-buraco, houve uma redução comparativa ao trimestre anterior, em virtude de alinhamentos próximos com a Coordenação de Obras e Manutenção com o intuito de trazer mais agilidade ao serviço. Observação um pequeno aumento do item "Coleta de Inservíveis" em função do período natalino.

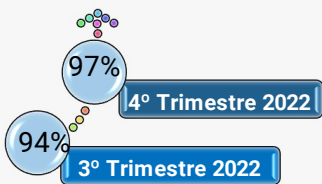
Satisfação com a resposta



Satisfação com o atendimento



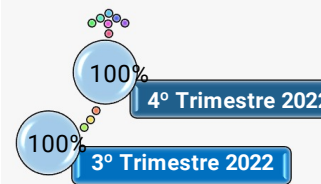
Satisfação com os serviços de ouvidoria



Índice de Recomendação



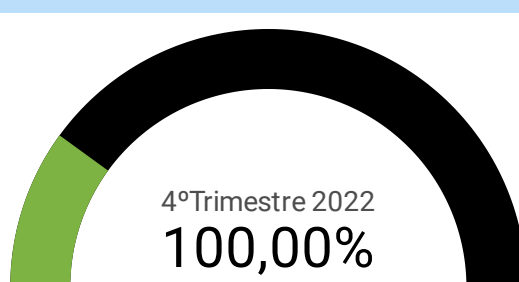
Satisfação com o sistema



RESOLUTIVIDADE



RESOLUTIVIDADE



Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

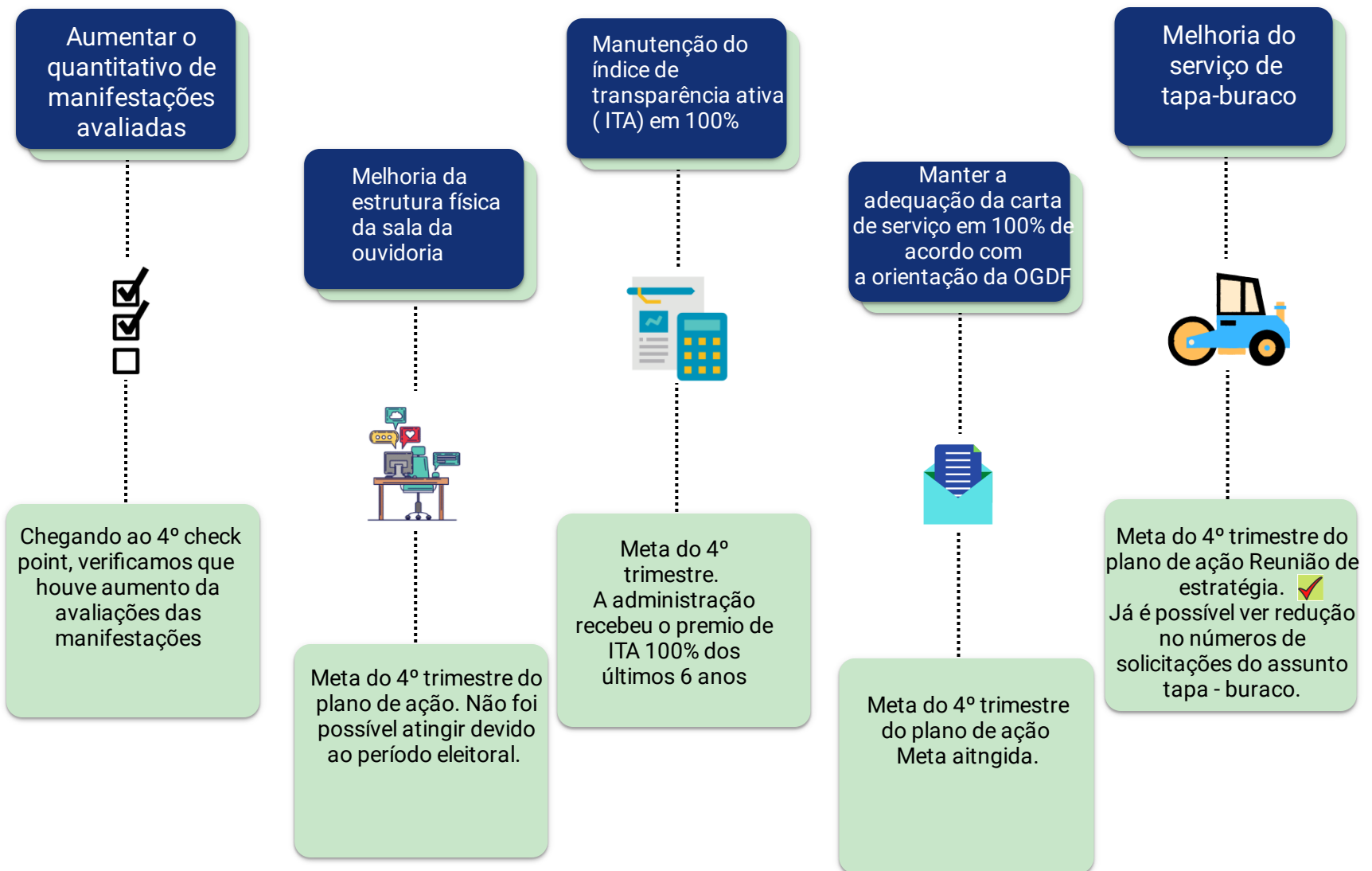


E-SIC/ 4 TRI
17

Os índices de resolatividade demonstram um aumento de 12% em relação ao trimestre anterior. Esse acréscimo se alinha às novas práticas adotadas por esta ouvidoria, dentre elas, a adoção de novos relatórios sistemáticos diários com acesso em tempo real pelas unidades demandadas desta administração regional.

Ressalta-se também o aumento no índice "Satisfação com a Resposta" que caracteriza-se pela manifestação do cidadão em relação ao atendimento da demanda. Nessa mesma linha, o índice "Satisfação com os serviços de Ouvidoria" tem, em seu aumento comparativo com o 3º trimestre, a reflexão da opinião positiva do cidadão nos serviços prestados por essa unidade.

Plano de Ação



Equipe da Ouvidoria

Sayonara Pinheiro Sampaio - Ouvidora
Adriana Soares da Silva - Assessora
Lucia Adriano - Analista de Políticas Públicas e gestão Governamental