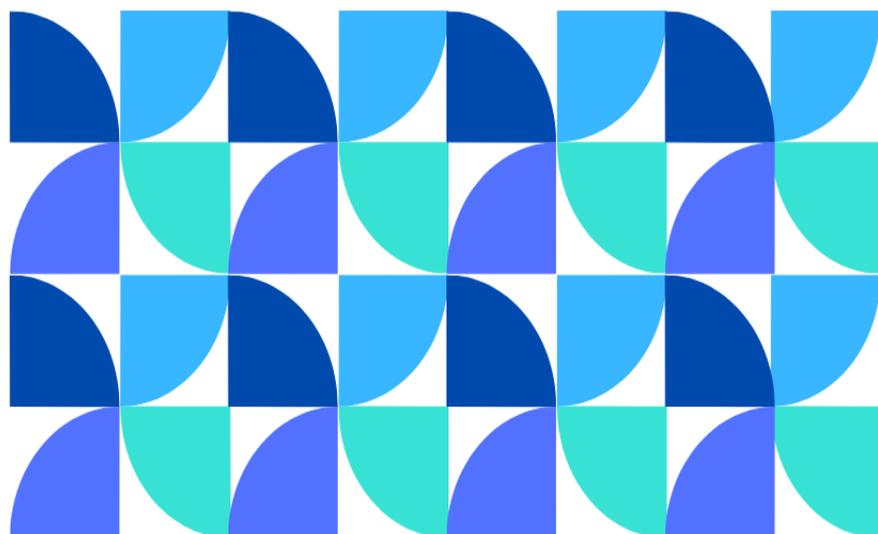
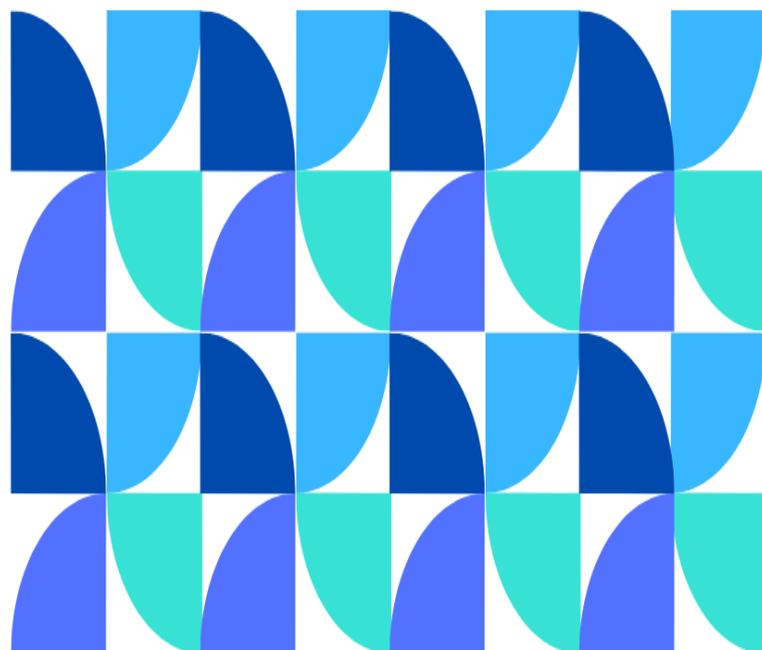


***RELATÓRIO
ANUAL***

2022



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador: Luiz Eduardo de Paula
Pessoa

Ouvidora: Sayonara Pinheiro Sampaio

RELATÓRIO ANUAL 2022

1 de jan. de 2022 - 30 de

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro no ano de 2022. Os dados disponibilizados no presente relatório atendem as diretrizes e podem servir de subsídio como instrumento de gestão pública.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 2022

335

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 2021

492

Observa-se um decréscimo de no número de manifestações no ano de 2022 comparativamente a 2021. Tal diminuição se deu em virtude do período eleitoral. Ressalta-se ainda que no ano anterior, 16 demandas estavam relacionadas como "Não Resolvidas", e no corrente ano, apenas 7 enquadram-se nessa tipologia.

Tipologia

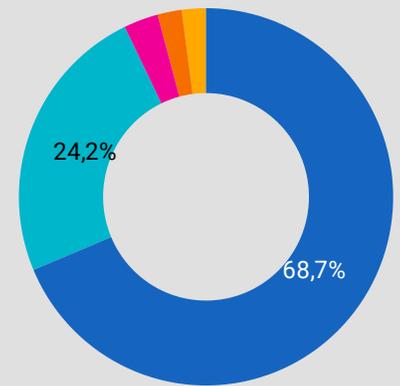
Respondida
246

Resolvida
81

Análise
7

Não Resolvida
7

Resolvida após resposta complementar
10



Solicitação



265

Sugestão



23

Reclamação



26

Elogio



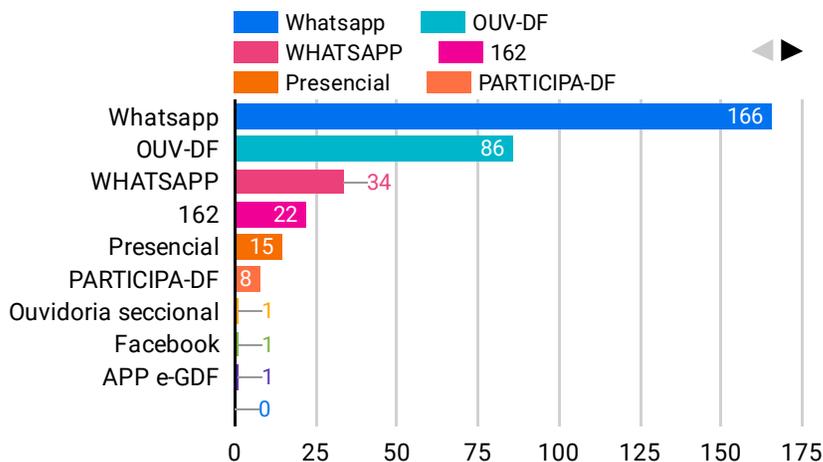
11

Informação



8

Forma de Entrada

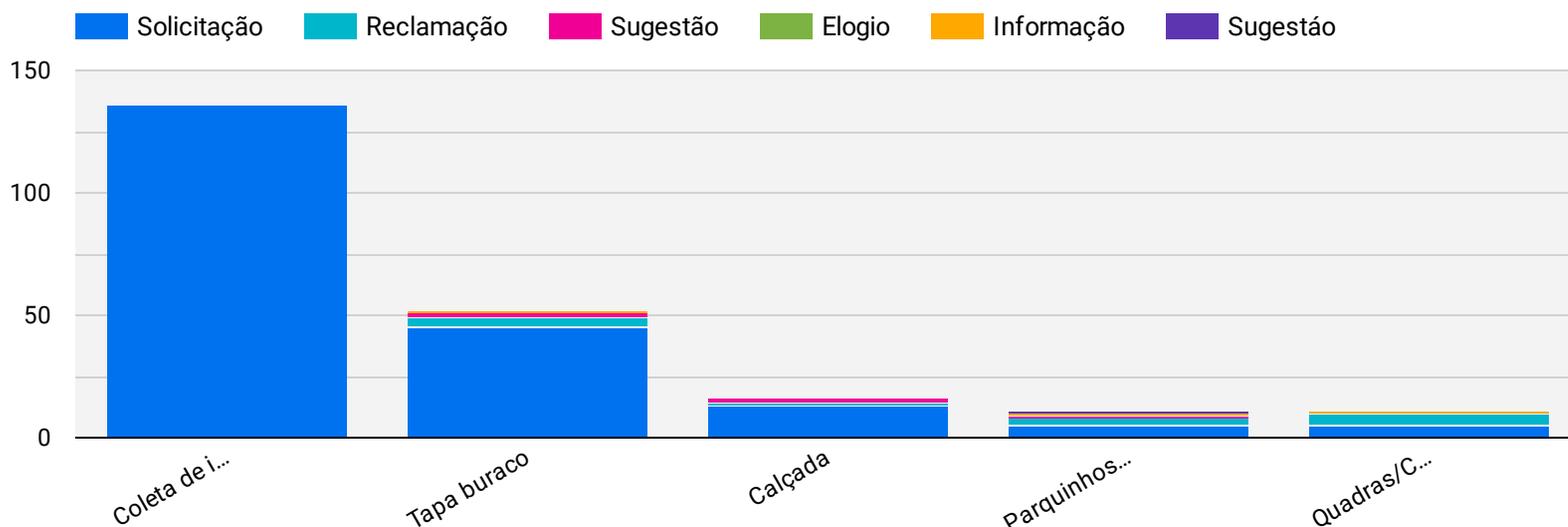


Prazo de resposta



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 diminuição nos prazo de resposta comparativamente ao ano anterior.

Assuntos mais demandados



No presente relatório, percebe-se que houve uma inversão no ranking de demandas entre "Parquinhos" e "Quadras" em virtude da programação na manutenção de parquinhos estabelecida pela Administração Regional.

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



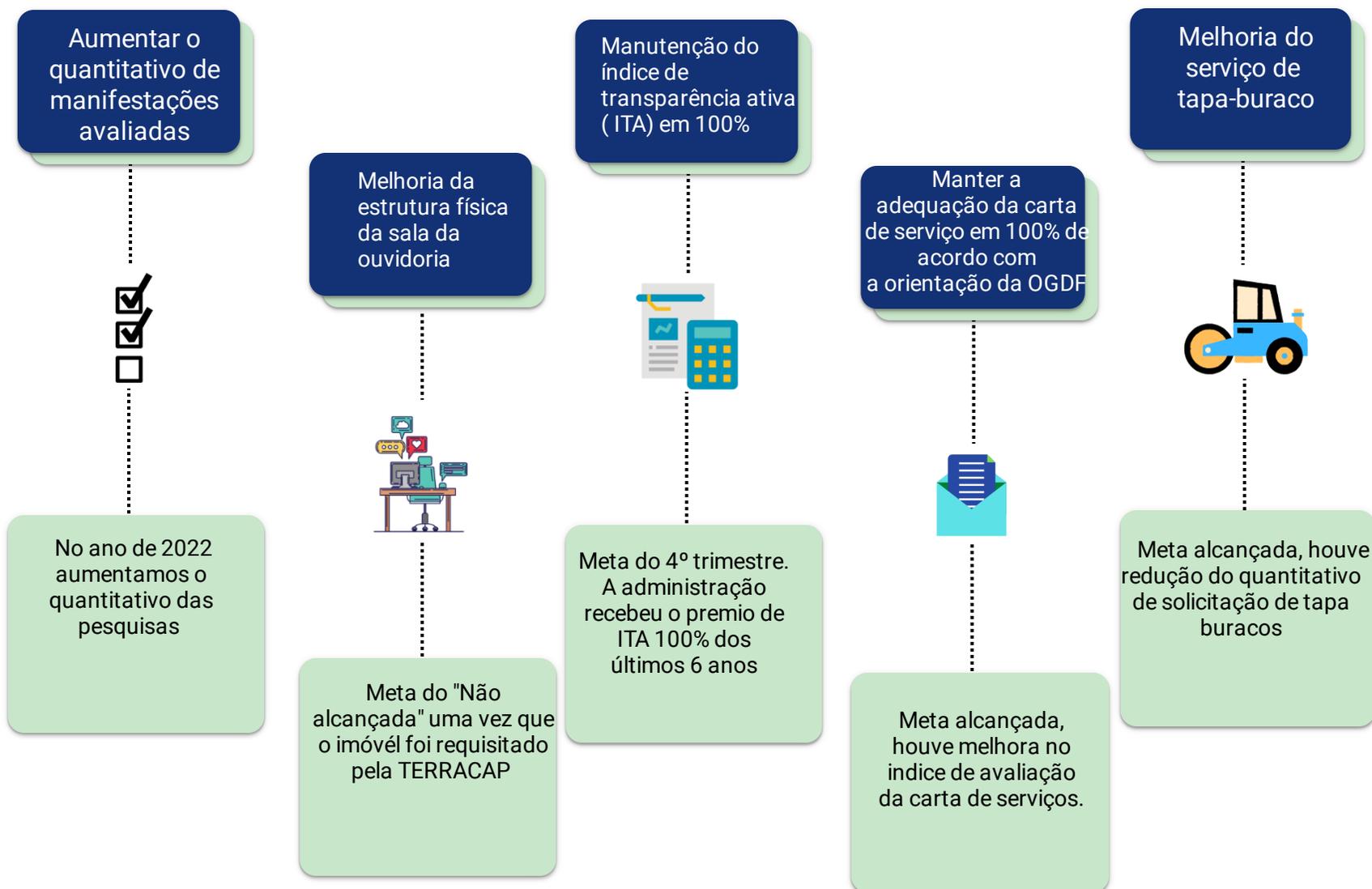
E-SIC/2022
22

Os índices de resolutividade demonstram um aumento de 7% em relação ao ano 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.

O índice E-SIC 2022 aumentou significativamente em virtude do lançamento do Participa-DF. Em um primeiro momento os contribuintes não estavam sabendo encaminhar e conseqüentemente chegaram inúmeras manifestações que não pertenciam a este órgão.

Plano de Ação



Equipe da Ouvidoria

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