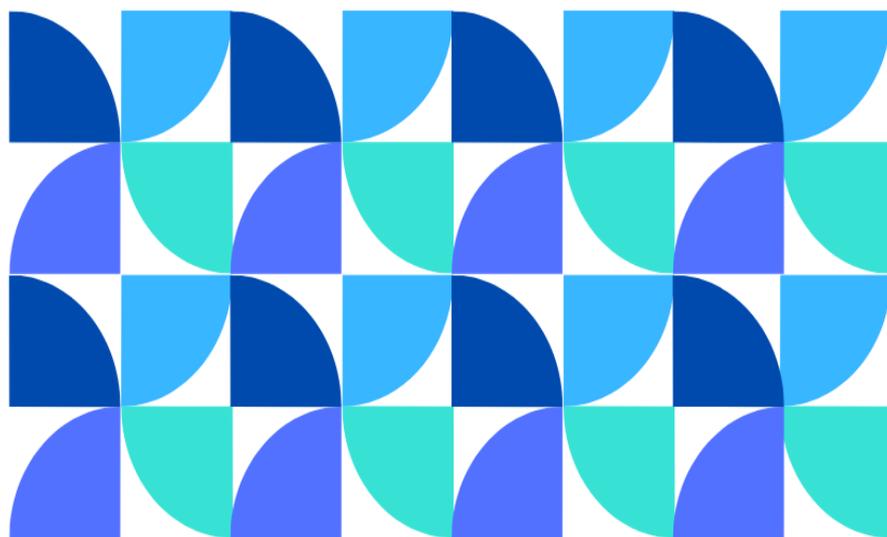
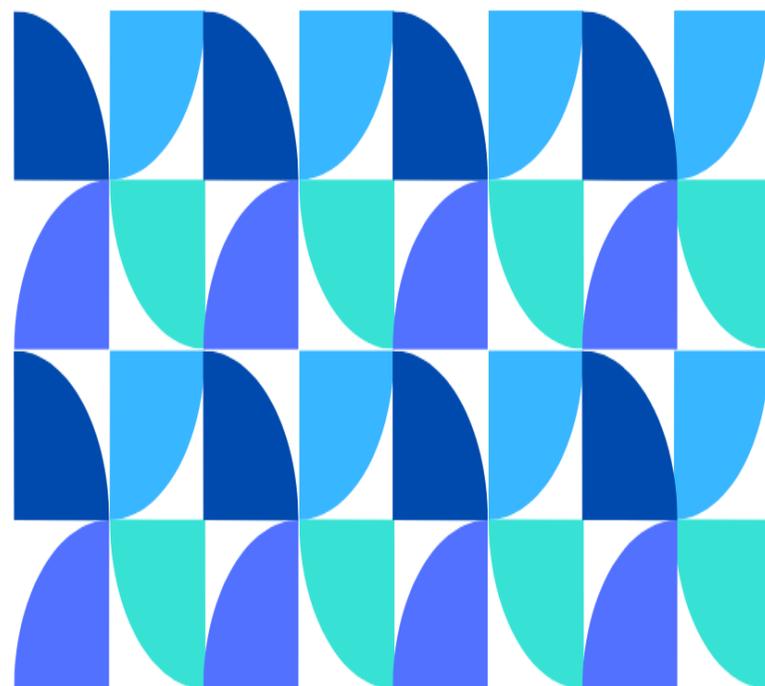


**RELATÓRIO 1^o
TRIMESTRE**

2022



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo
Wanderson Moreira

Ouvidora Geral: Cecília Souza
Fonseca

Administrador: Luiz Eduardo
Gomes de Paula Pessoa

Ouvidora: Sayonara Pinheiro
Sampaio

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2022

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

Este relatório apresenta os resultados das atividades realizadas pela Ouvidoria da Administração do Cruzeiro no trimestre que compreende os meses de Janeiro, Fevereiro e Março do ano de 2022. Para atender as diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

TOTAL DE MANIFESTAÇÃO 2022

108

TOTAL DE MANIFESTAÇÃO 2021

116

É possível notar que houve um decréscimo das manifestações quando comparadas ao mesmo período de 2021, contudo houve aumento no percentual de manifestações resolvidas quando comparado 1º trimestre de 2021 que se apresentou em 29%.

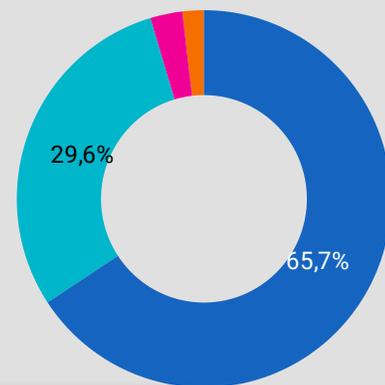
Tipologia

Respondida
71

Resolvida
32

Não Resolvida
2

Resolvida após resposta complementar
3



Solicitação



90

Sugestão



6

Reclamação



7

Elogio



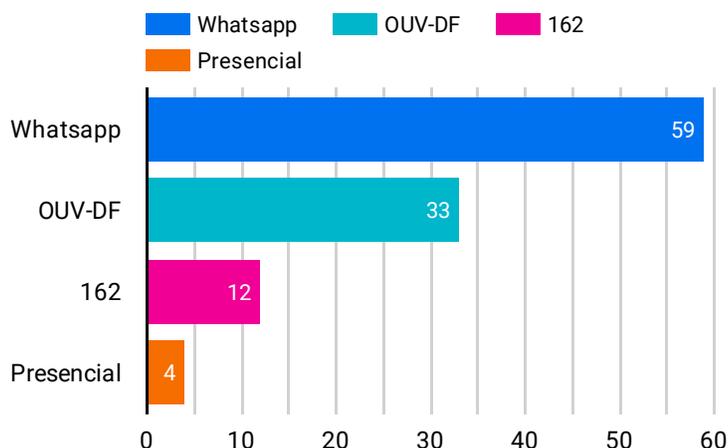
3

Informação

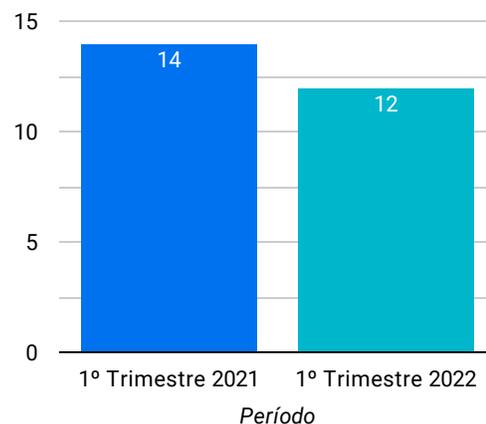


2

Forma de Entrada



Prazo de resposta



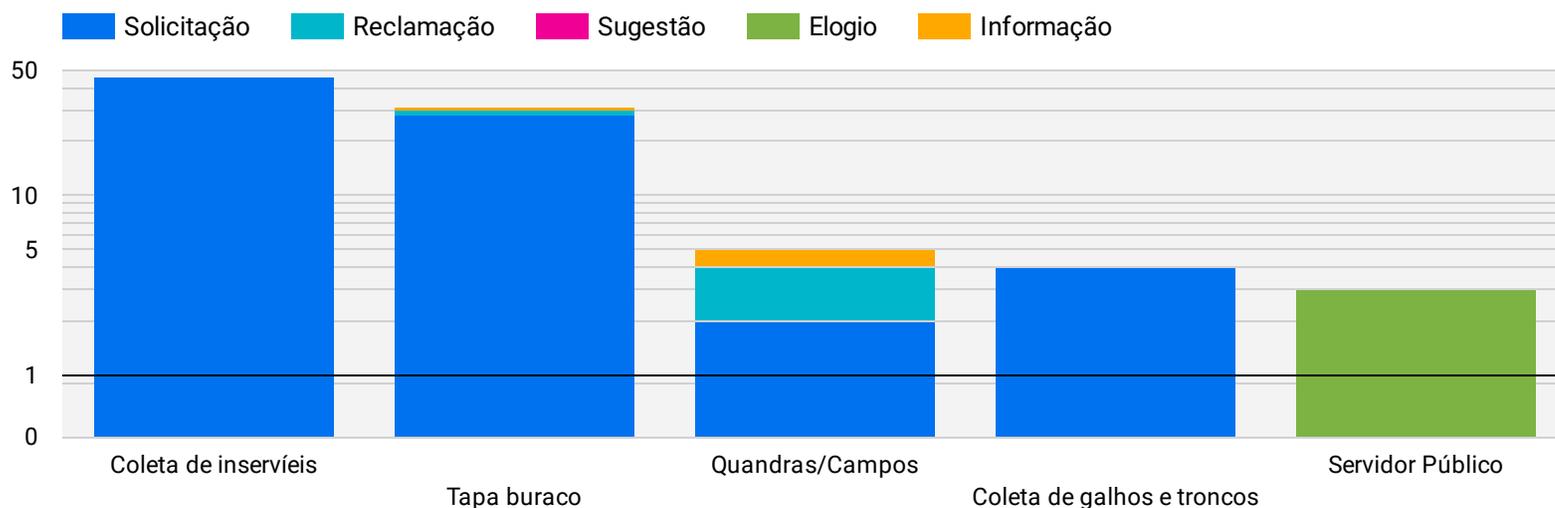
Como em anos anteriores, as solicitações sempre apresentam a maior parte das manifestações. Semelhantemente o uso do whatsapp, vem se apresentando como uma preferência recorrente ao longo dos últimos anos.

O prazo de resposta, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, se observa uma redução no prazo para o atendimento, o que de certa forma traz benefícios para a comunidade.

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2022

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

Assuntos mais demandados



A coleta de inservíveis ocupa o 1º lugar entre os 5 assuntos mais demandados, o que nos demonstra que o serviço oferecido pelo projeto que visa mitigar os inservíveis dispostos irregularmente pela cidade, foi bem aceito pela comunidade. Outro que está em local de destaque é o tapa buraco, muito demandado devido a malha asfáltica da cidade do Cruzeiro ser muito antiga.

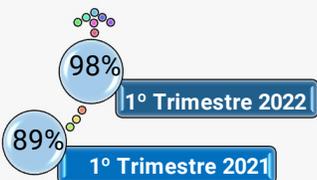
Satisfação com a resposta



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



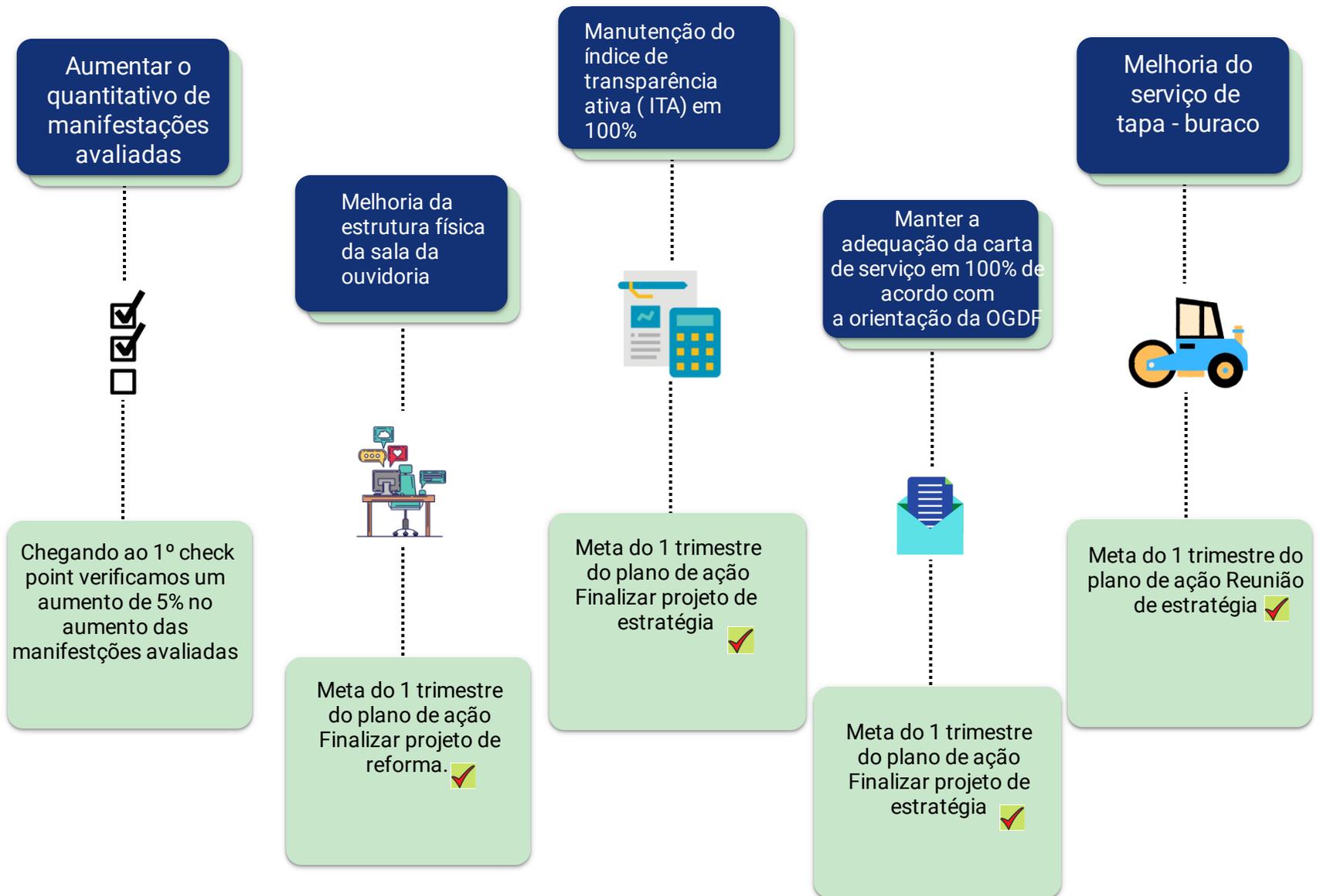
1º Trimestre

1

Os índices foram positivos quando comparados ao relatório, que analisou o 1º trimestre de 2021. A intenção, a partir desses dados, é sempre melhorar os serviços e atendimento para que a atuação da Administração Pública seja, a cada dia, mais edificante aos cidadãos.

No período analisado houve uma manifestação cadastrada no sistema e-Sic, que encontra-se com status de respondida.

Plano de Ação



Equipe da Ouvidoria

Sayonara Pinheiro Sampaio - Ouvidora

Adriana Soares da Silva - Assessora

Lucia Adriano - Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental