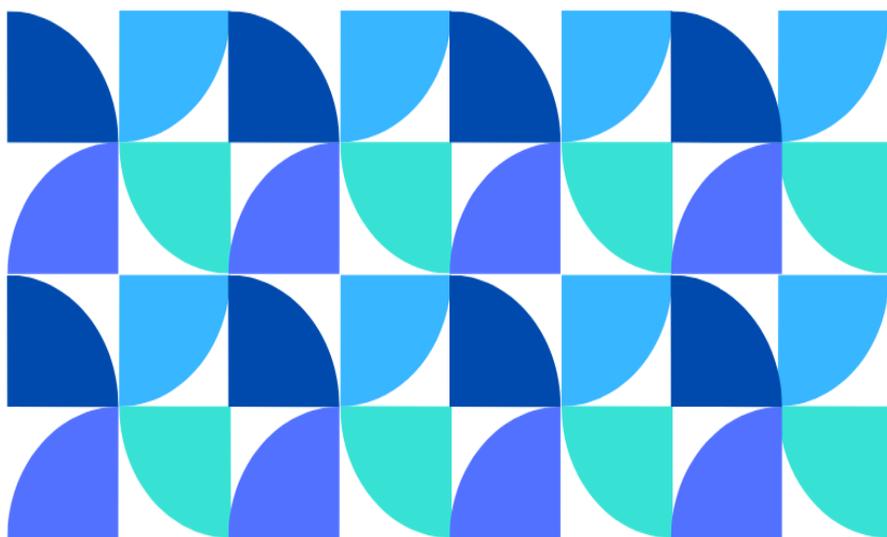
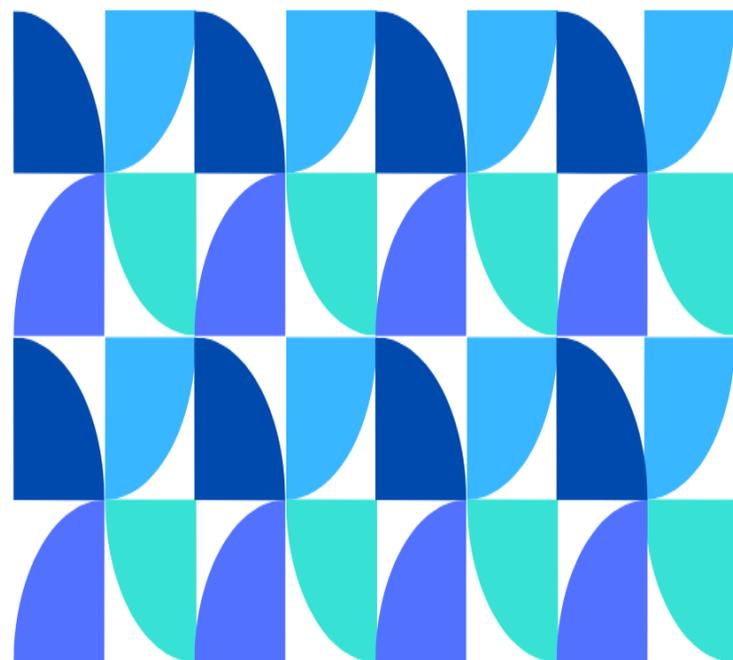


***RELATÓRIO 2<sup>o</sup>  
TRIMESTRE***

**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 2º TRIMESTRAL 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 Abril, Maio e Junho do ano de 2022. Para atender as diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

## MANIFESTAÇÕES 3 TRIMESTRES

84

## MANIFESTAÇÕES 2 TRIMESTRE

108

Como no 1º Trimestre de 2022 houve um decréscimo nos registros totais das manifestações.

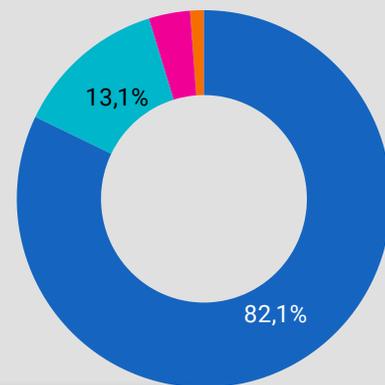
## Tipologia

Respondida  
69

Resolvida  
11

Não Resolvida  
3

Resolvida após resposta complementar  
1



## Solicitação



68

## Sugestão



7

## Reclamação



6

## Elogio



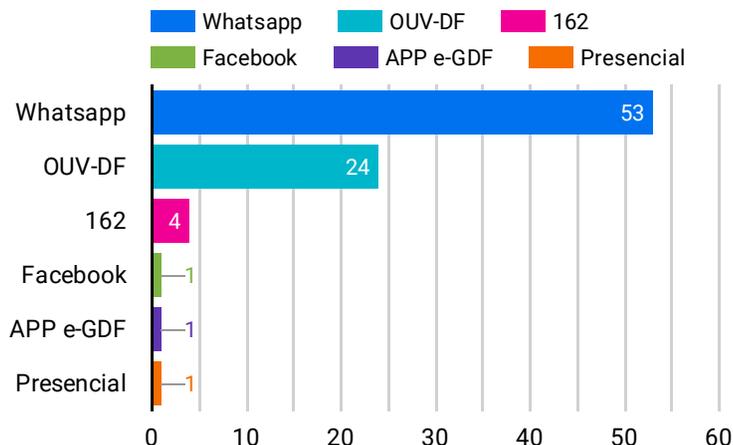
2

## Informação



1

## Forma de Entrada



## Prazo de resposta



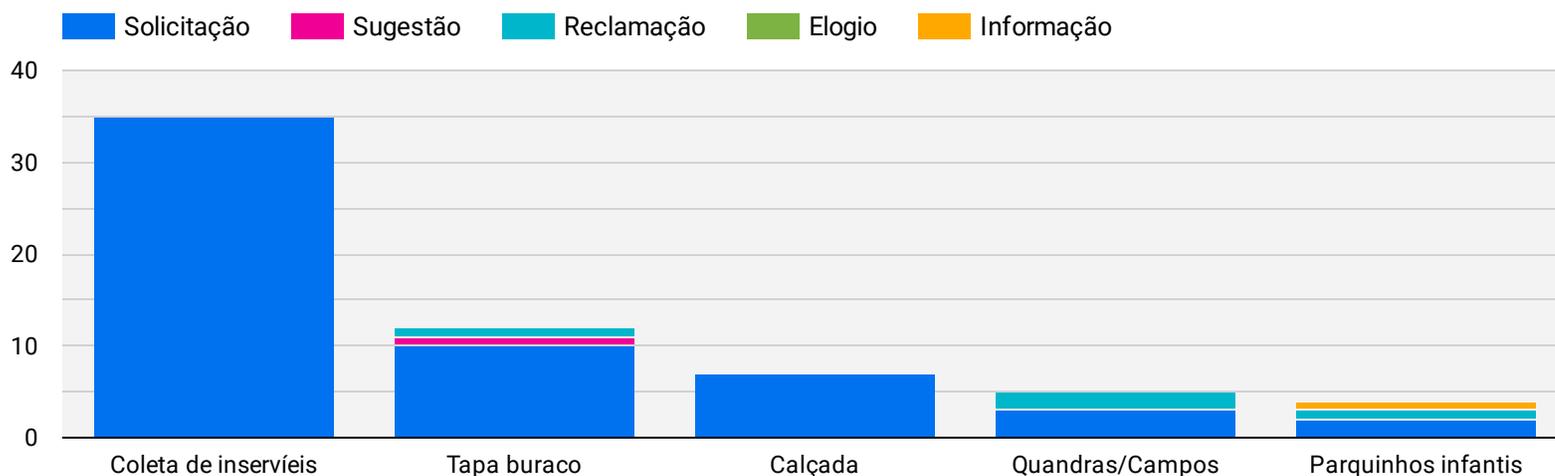
Como em anos anteriores, as solicitações sempre apresentam a maior parte das manifestações. Semelhantemente o uso do whatsapp, vem se apresentando como uma preferência recorrente ao longo dos últimos anos.

A Resposta definitiva ao contribuinte pela 3 vezes consecutiva apresenta uma redução quanto ao prazo para o atendimento, o que traz benefícios para o contribuinte.

# RELATÓRIO 2º 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, mas apresenta queda quando comparado ao 1º trimestre de 2022, os números apresentaram uma queda de 46 para 35 manifestações respectivamente, O mesmo acontece com o tapa - buraco, apresentando queda de 28 para 13 manifestações, o que pode ser o resultado da queda geral no número de entrada de manifestações.

### Satisfação com a resposta



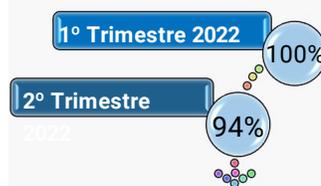
### Satisfação com o atendimento



### Satisfação com os serviços de ouvidoria



### Índice de Recomendação



### Satisfação com o sistema



## RESOLUTIVIDADE



## RESOLUTIVIDADE



### Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



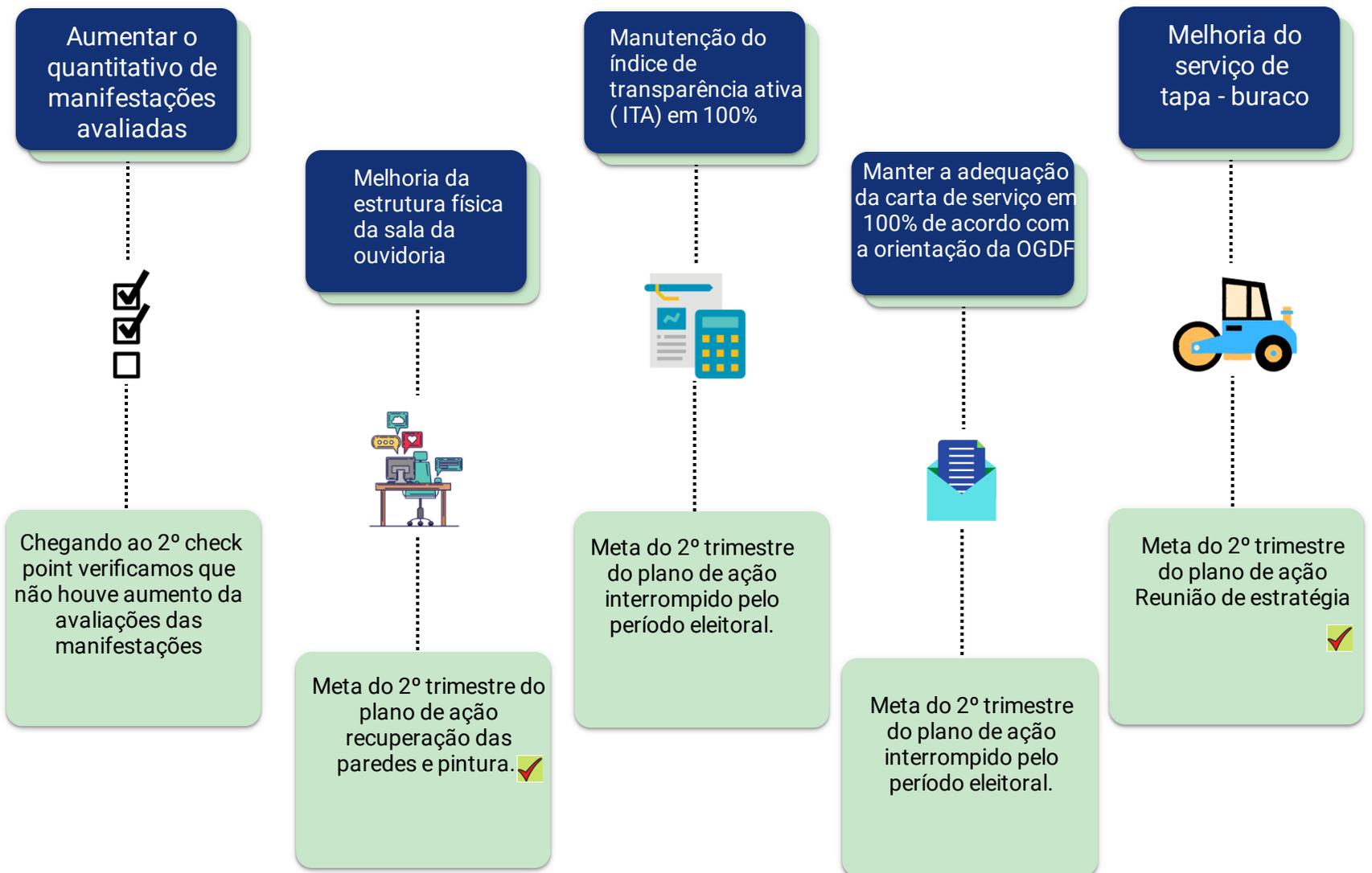
2º Trimestre

1

Os índices não foram positivos quando comparados ao relatório, que analisou o 1º trimestre de 2022. 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**