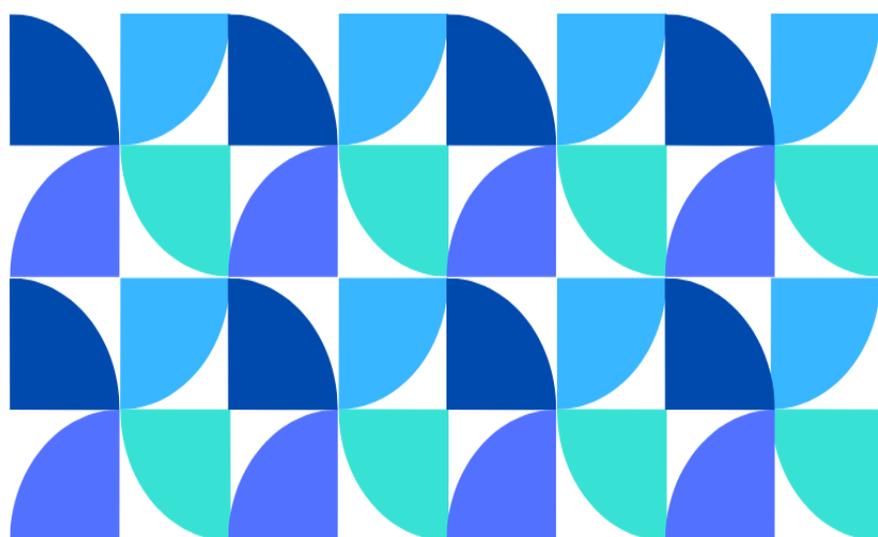
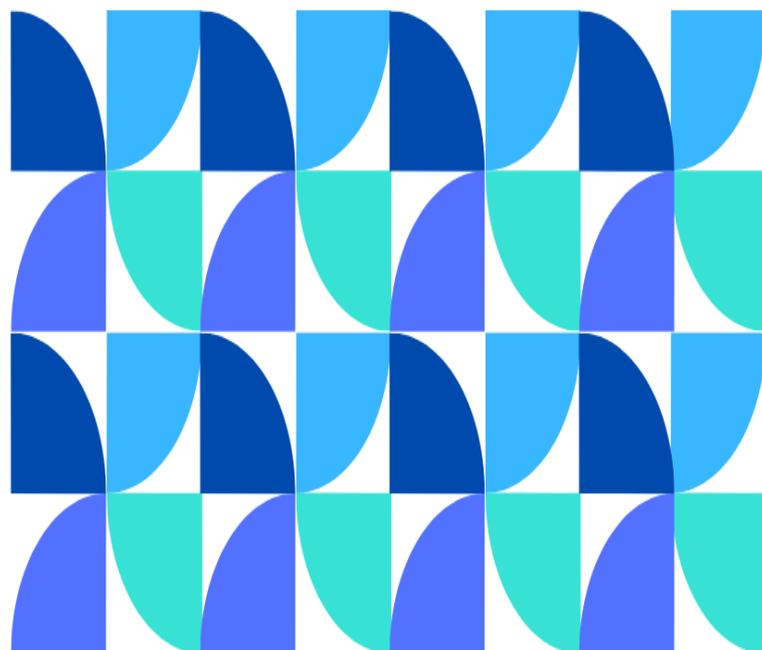


***RELATÓRIO 3^o
TRIMESTRE***

2022



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson
Moreira

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administrador: Luiz Eduardo de Paula
Pessoa

Ouvidora: Sayonara Pinheiro Sampaio

RELATÓRIO 3º 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 Julho, Agosto e Setembro do ano de 2022. Para atender as diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE

74

MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE

84

Semelhante ao primeiros trimestres de 2022 houve um decréscimo nos registros totais das manifestações, tal evento provavelmente se deu em decorrência ao ano de 2022 ser um ano de eleições.

Tipologia

Respondida

51

Resolvida

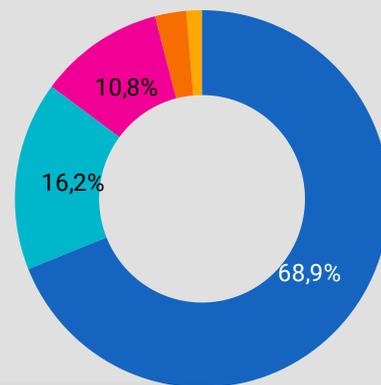
12

Não Resolvida

2

Resolvida após resposta complementar

1



Solicitação



53

Sugestão



6

Reclamação



10

Elogio



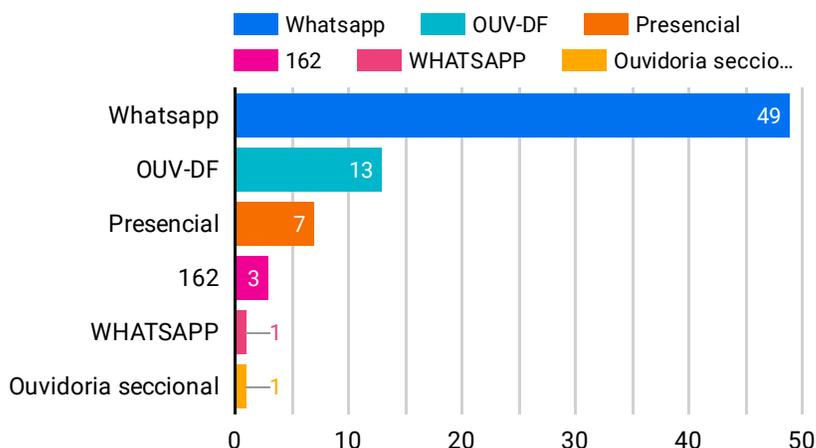
1

Informação

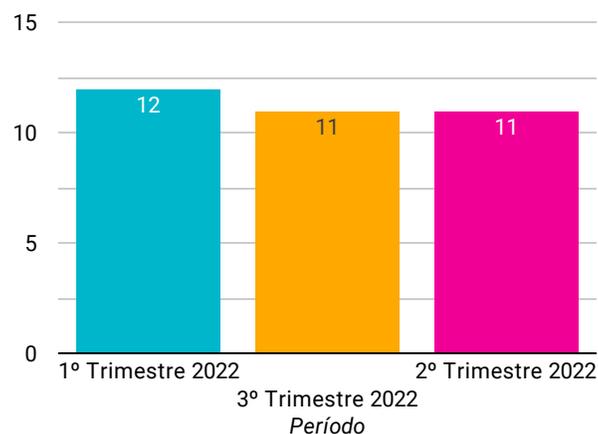


4

Forma de Entrada



Prazo de resposta



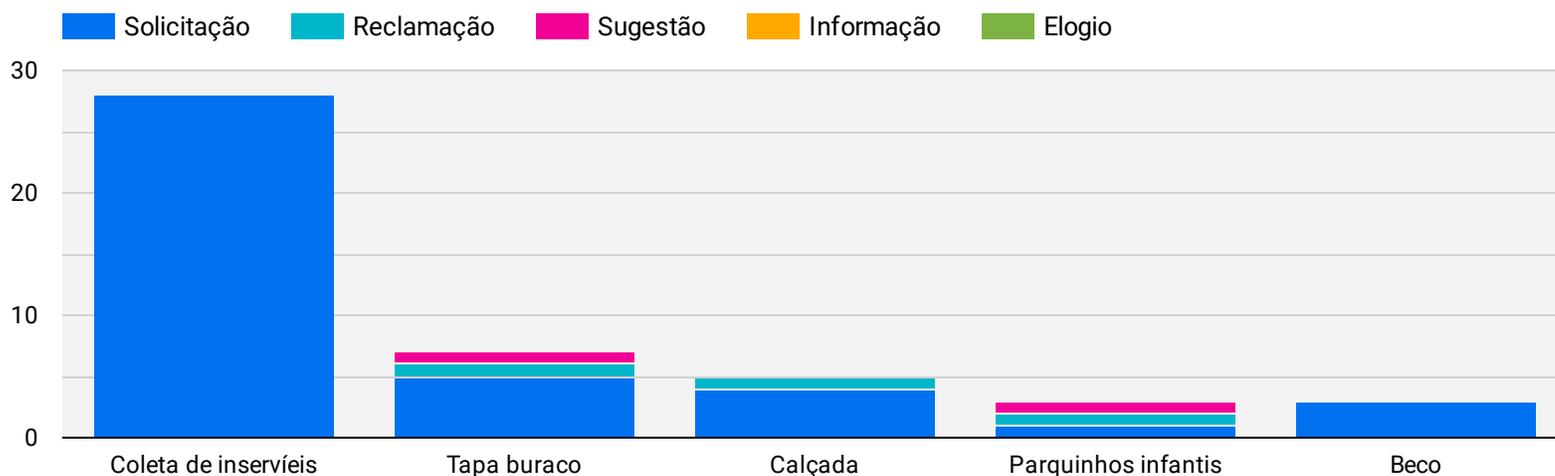
Como nos relatórios anteriores, as solicitações sempre apresentam a maior parte das manifestações. Semelhantemente o uso do whatsapp, vem se apresentando como uma preferência recorrente ao longo dos últimos anos.

O prazo de resposta contribuinte que vinha apresentando quedas consecutivas se manteve estável em relação ao último trimestre.

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2022

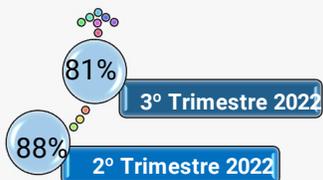
2022 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec

Assuntos mais demandados



No assunto tapa-buraco houve uma redução quando comparado ao 2º trimestre. O assunto Beco (Limpeza e conservação) aparece pela 1ª vez no lugar das quadras de esporte.

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



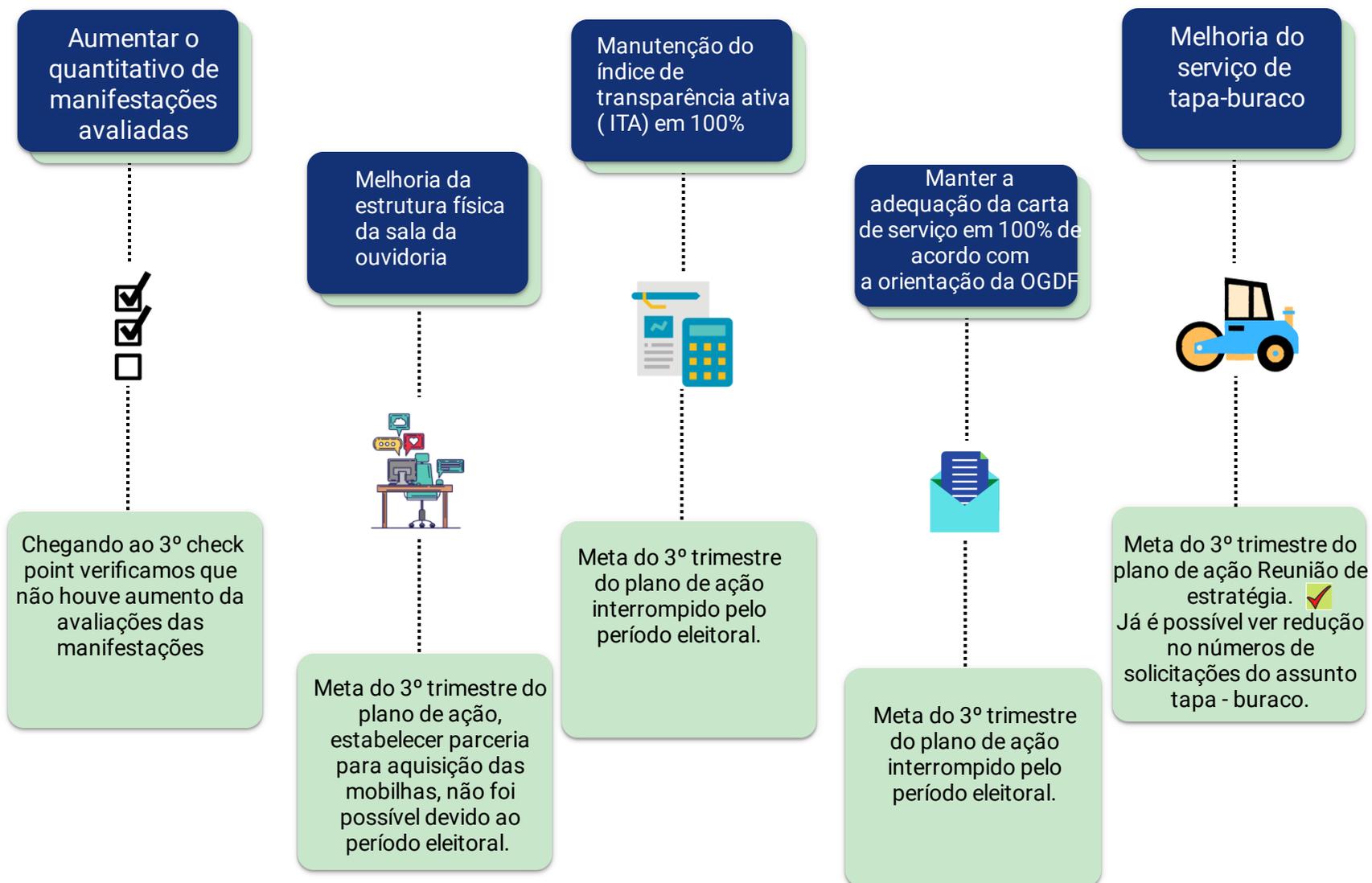
E-SIC/ 3 TRI

4

Os índices foram positivos quando comparados ao relatório, que analisou o 2º trimestre de 2022, mas ainda se mostram inferiores aos se comparados aos de 1º trimestre de 2022, o objetivo é retomar o crescimento para que possamos atingir os patamares do 1º trimestre.

No período analisado houveram 4 manifestações cadastradas 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