

Relatório Anual/2020

Administração Regional do Cruzeiro



**Período de 01/01/2020 a
30/12/2020**

Governador: Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral: Paulo
Wanderson Moreira Martins**

**Ouvidor-Geral: Cecília Souza
Fonseca**

**Administrador: Luiz Eduardo
de Paula Pessoa**

Ouvidora: Sayonara Sampaio

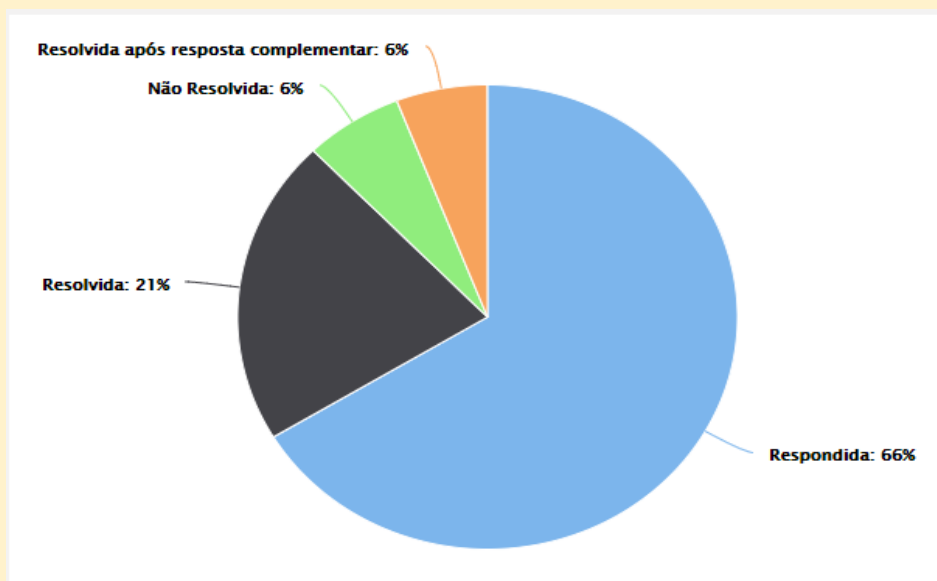
Apresentação

A Ouvidoria da Administração Regional do Cruzeiro, apresenta o relatório anual analítico de 2020 no qual constam dados sistematizados de 404 manifestações realizadas no período. Os dados do relatório foram extraídos do sistema OUV-DF (www.ouv.df.gov.br) e do sistema E-SIC (www.e-sic.df.gov.br).

O intuito do relatório é demonstrar por meio de gráficos, tabelas e análises, a relação de atendimento entre o poder público e a população, indicando os assuntos mais solicitados, áreas de possível fragilidade e a resposta que o cidadão dá ao serviço prestado, possibilitando a elaboração de políticas públicas que contribuam para melhorar a qualidade de vida da população do Cruzeiro.

Dados Estatísticos

Status



MOVIMENTAÇÃO E FLUXO DAS DEMANDAS

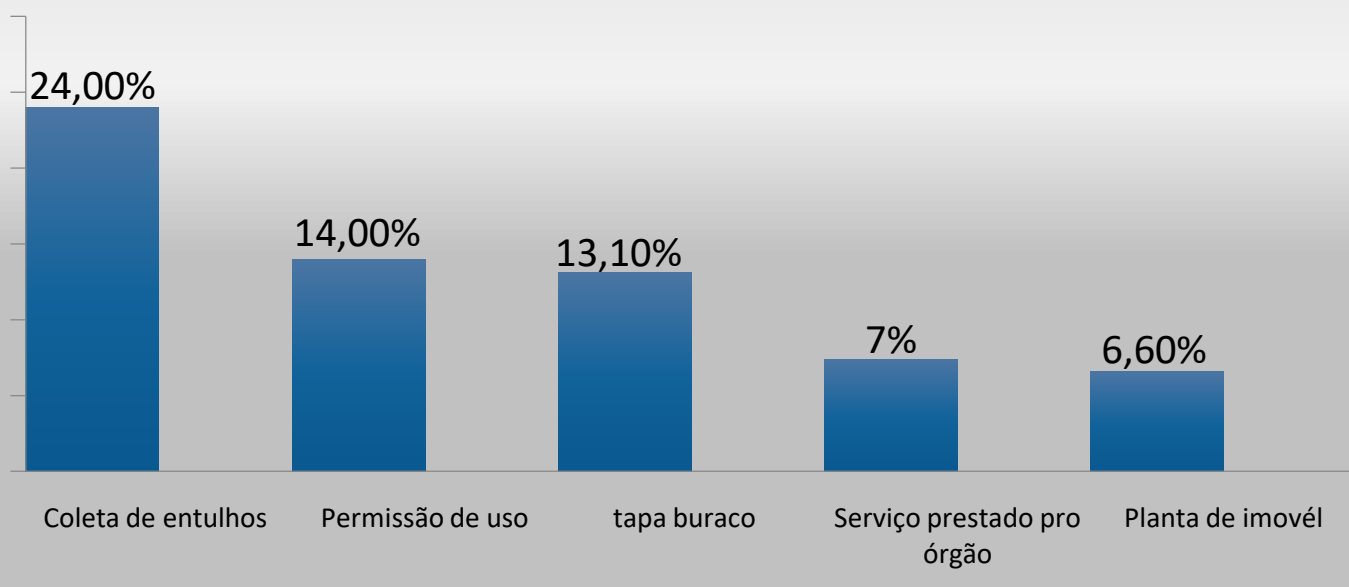
No exercício de 2020 é possível notar um aumento das manifestações resolvidas, quando comparado ao de 2019 onde se mantiveram em 11%, já em 2020 foi possível observar o índice de 21%, registrando um aumento de quase 100% em relação ao ano anterior.

Considerando que na avaliação do cidadão, a taxa de manifestações resolvidas reflete no índice de resolutividade que em 2020 fechou em 81%.

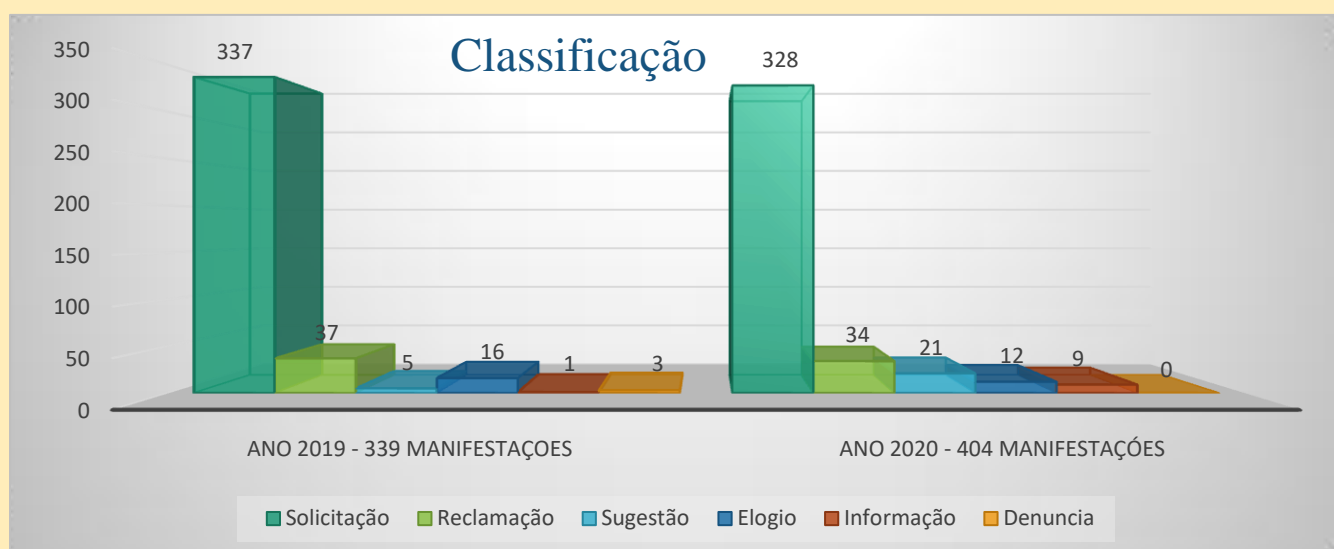
Confirmando que as novas medidas adotadas pela ouvidoria se mostraram eficazes.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS NO ANO DE 2020

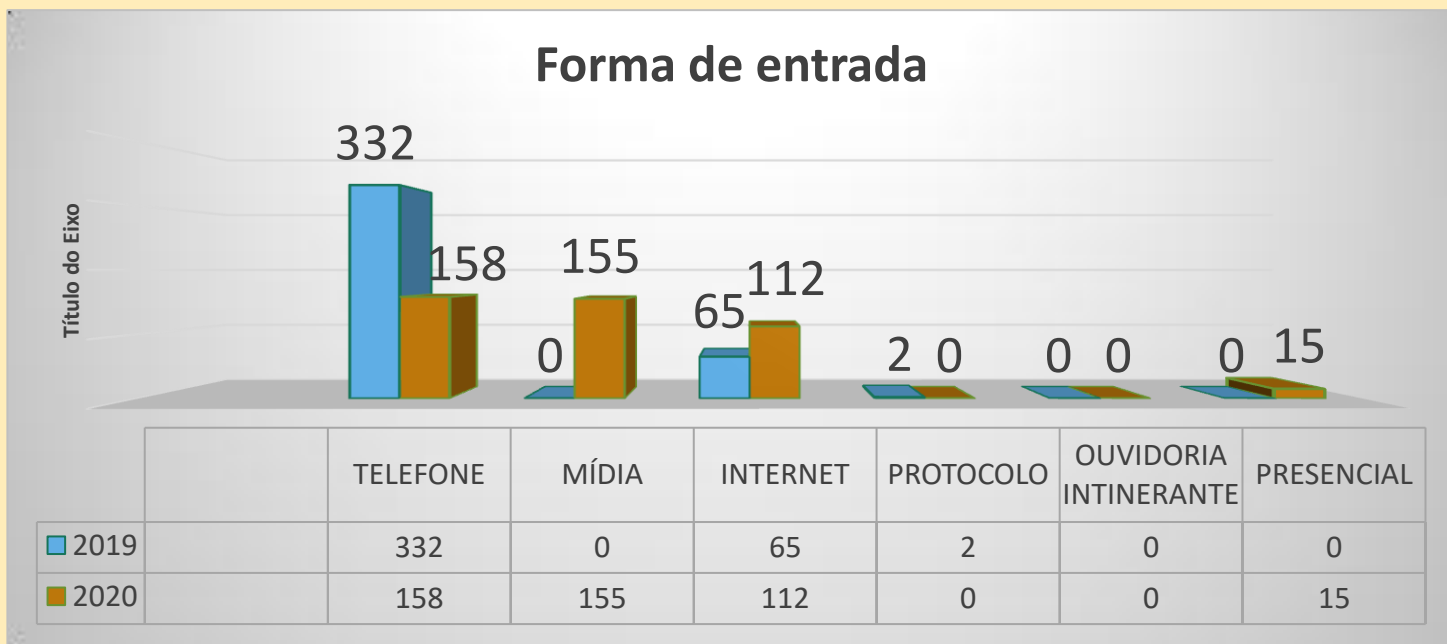
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Dados Estatísticos/2020



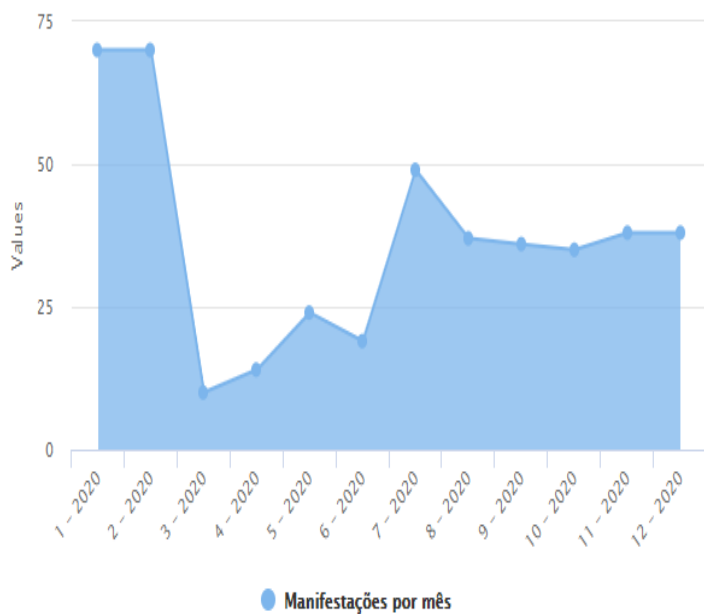
Em 2020, notou-se um aumento considerável na demandas de pedidos de informação e de sugestão, isso devido à correção que foi realizada no entendimento da classificação no ato do cadastro. Anteriormente essas manifestações eram classificadas como solicitação, gerando um falso aumento nesse índice. Atualmente, embora as manifestações tenham aumentado em 17%, parte da tipificação Solicitação ficou diluída entre os outros itens.



Diferentemente do ano de 2019, houve um aumento significativo nos registros por meio de Mídia e Internet mas especificamente na entrada via WhatsApp. Mesmo após o retorno ao atendimento presencial, a busca pelos atendimentos citados acima mantiveram-se em ascensão. Essa mudança de comportamento provavelmente deve-se ao advento da Pandemia do corona vírus, que levou o cidadão a buscar outras formas de ter acesso à Ouvidoria.

Dados Estatísticos/2020

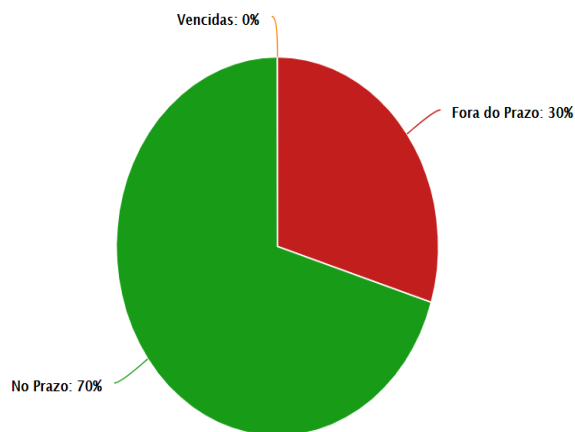
Evolução mensal



14

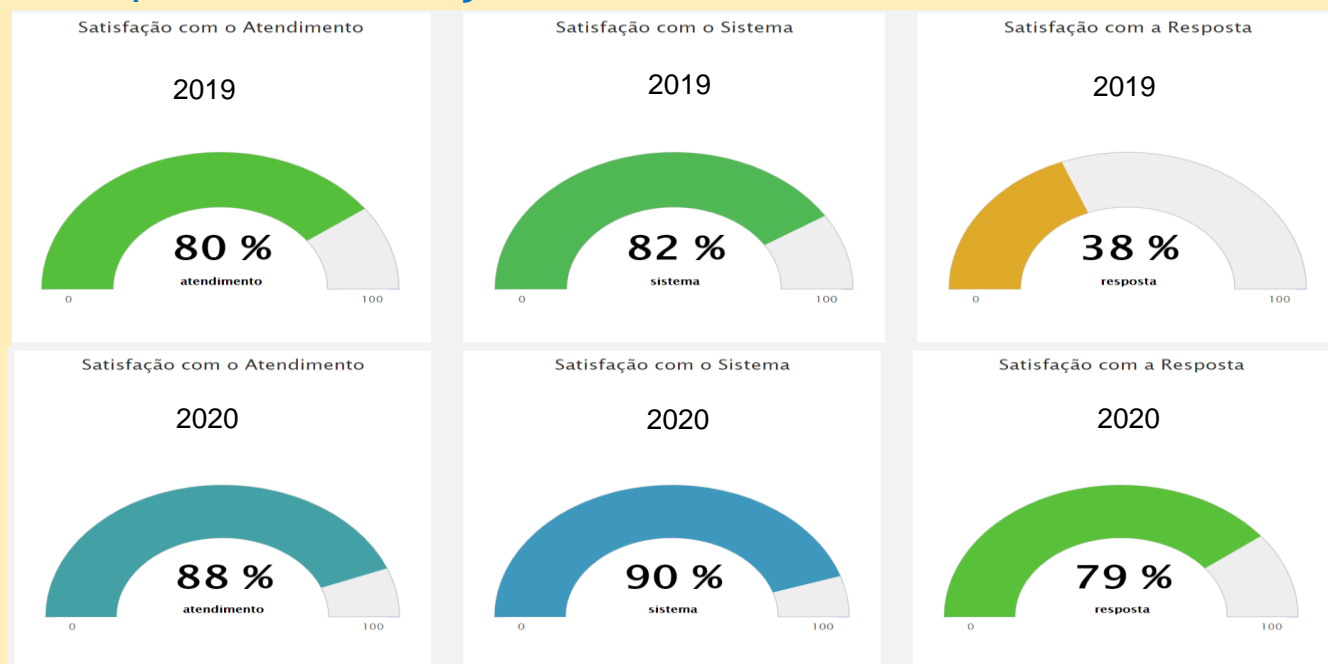
Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



A legislação vigente estabelece que o prazo para resposta ao cidadão é de 20 dias. No ano de 2020 esse índice se manteve-se em 14 dias.

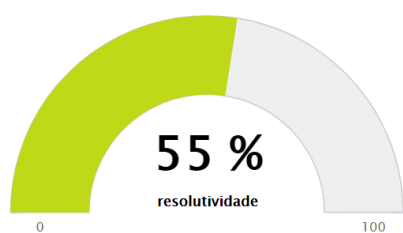
Pesquisa de Satisfação



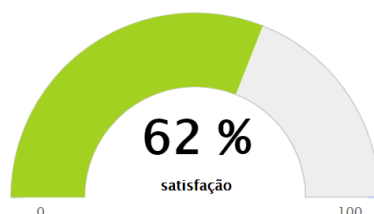
A relação entre os índices de Pesquisa de Satisfação, demonstram que houveram melhorias em todos os quesitos, com destaque para a Satisfação com a Resposta, que aumentou 42% comparado ao ano anterior. O referido aumento é resultado de uma nova metodologia aplicada ao atendimento do cidadão.

Pesquisa de Satisfação

Índice de Resolutividade
2019



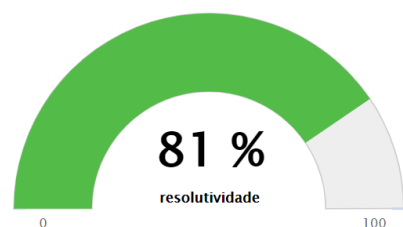
Índice de satisfação com o serviço
de Ouvidoria
2019



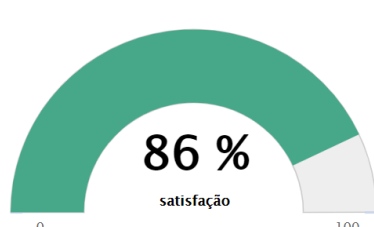
Índice de Recomendação
2019



Índice de Resolutividade
2020



Índice de satisfação com o serviço
de Ouvidoria
2020



Índice de Recomendação
2020



Nota-se um aumento significativo, principalmente se levarmos em consideração a resistência habitual que o manifestante tem em responder a pesquisa de satisfação. Os índices aumentados na resolutividade do órgão demonstram uma melhoria na capacidade da execução dos serviços prestados pela administração pública e, principalmente ao Atendimento da Ouvidoria Seccional.

Total de manifestações recebidas pelo serviço de informação ao cidadão E-Sic.

No período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2020 foram solicitados 11 pedidos de informação e todos se encontram com o status de respondido.

Janeiro	Fevereiro	Março	Maio	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
01	02	02	01	01	01	01	02