

Relatório 3º trimestre/2020

Administração Regional do Cruzeiro



**Período de 01/07/2020 a
30/09/2020**

Governador: Ibaneis Rocha

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

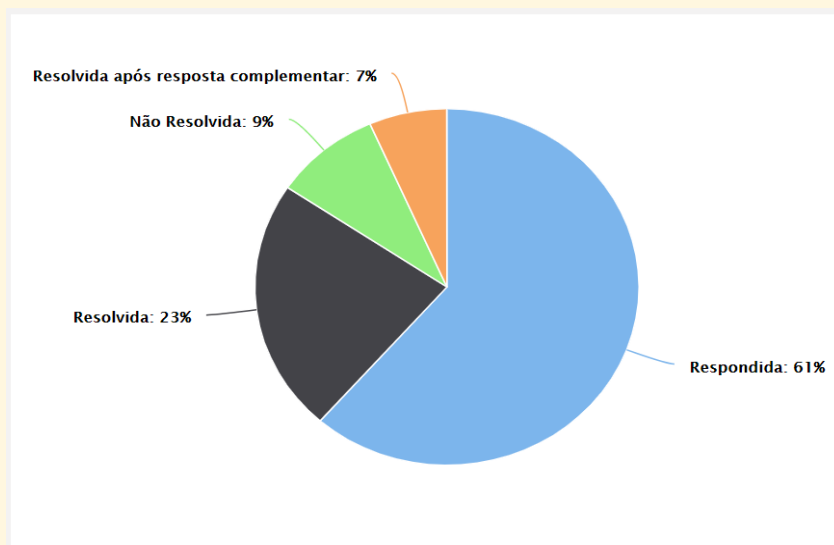
**Ouvidor-Geral: José dos Reis
de Oliveira**

**Administrador: Luiz Eduardo
de Paula Pessoa**

Ouvidora: Sayonara Sampaio

Dados Estatísticos

Status

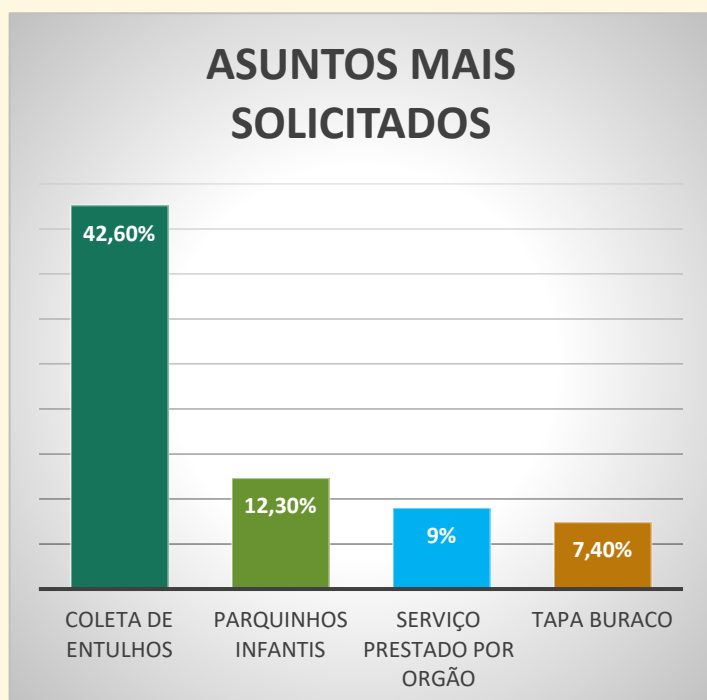


Movimentação e Fluxo das demandas

Observando o gráfico acima é possível notar que 61% das manifestações foram respondidas, das quais 23% foram dadas como resolvidas.

Observa-se que após novas práticas adotadas na Ouvidoria Seccional houve um crescimento de demandas resolvidas após respostas complementares, em relação ao trimestre anterior como observado [em relatório publicado no 2º Trimestre](#).

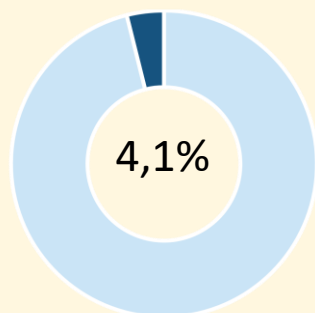
Assuntos mais solicitados no 3º trimestre de 2020



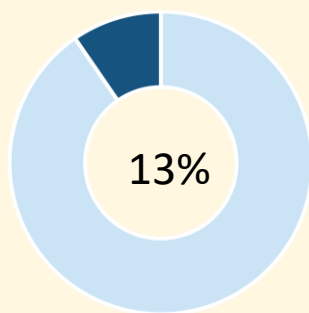
A coleta de entulho continua liderando o ranking dos pedidos realizados na Ouvidoria Seccional, mas observou-se um aumento significativo da solicitação para reforma de parques infantis.

Dados Estatísticos 3º trimestre/2020

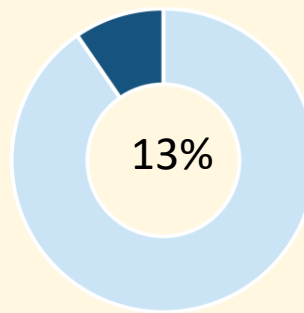
Classificação



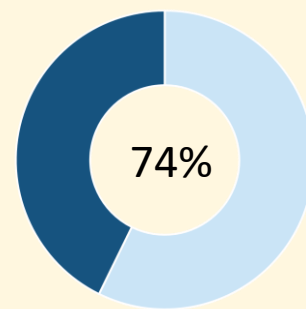
Informação



Sugestão

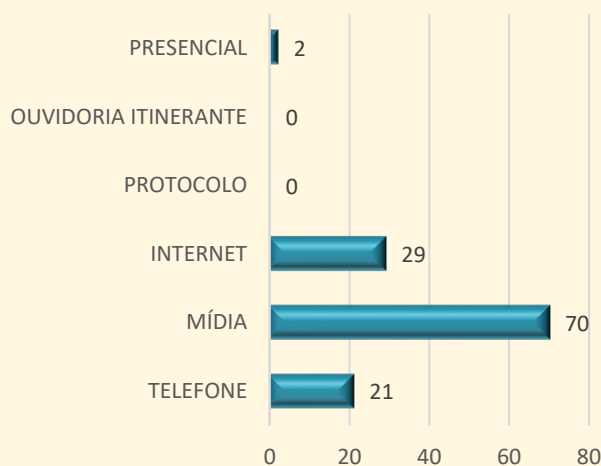


Reclamação



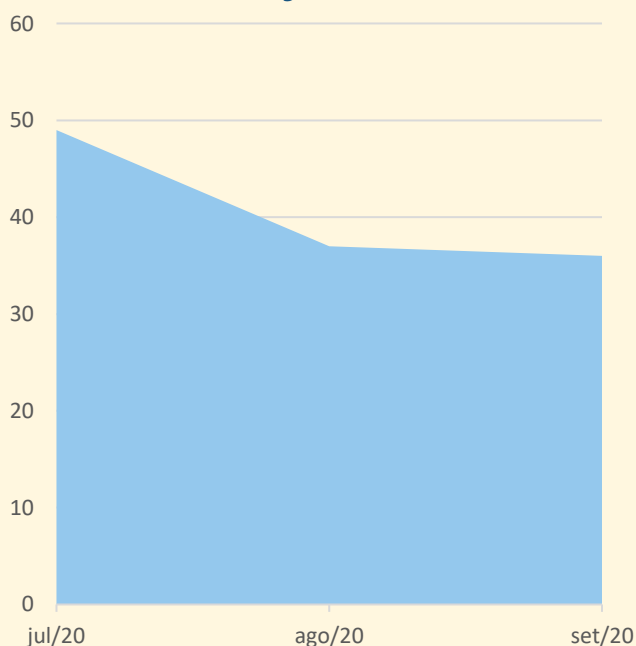
Solicitação de Serviço

Formas de Entrada



Mesmo após o retorno do atendimento presencial, a busca pelos atendimentos virtuais como forma de contato com a ouvidoria continuou, como demonstrado no gráfico de Formas de Entrada. Tal fato deve-se ou a uma mudança comportamental ou a um temor em virtude da pandemia.

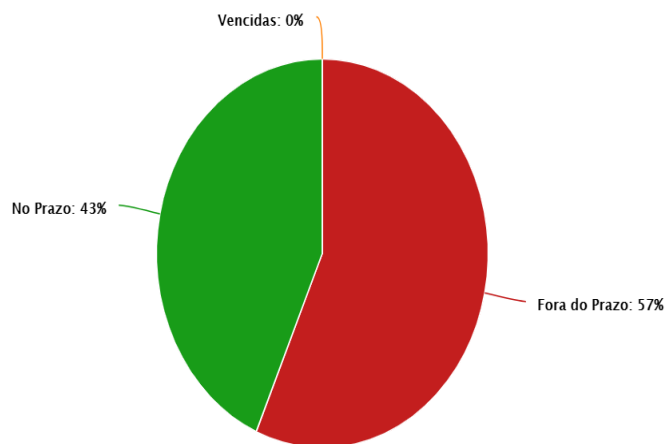
Evolução mensal



17

Prazo médio de resposta (em dias)

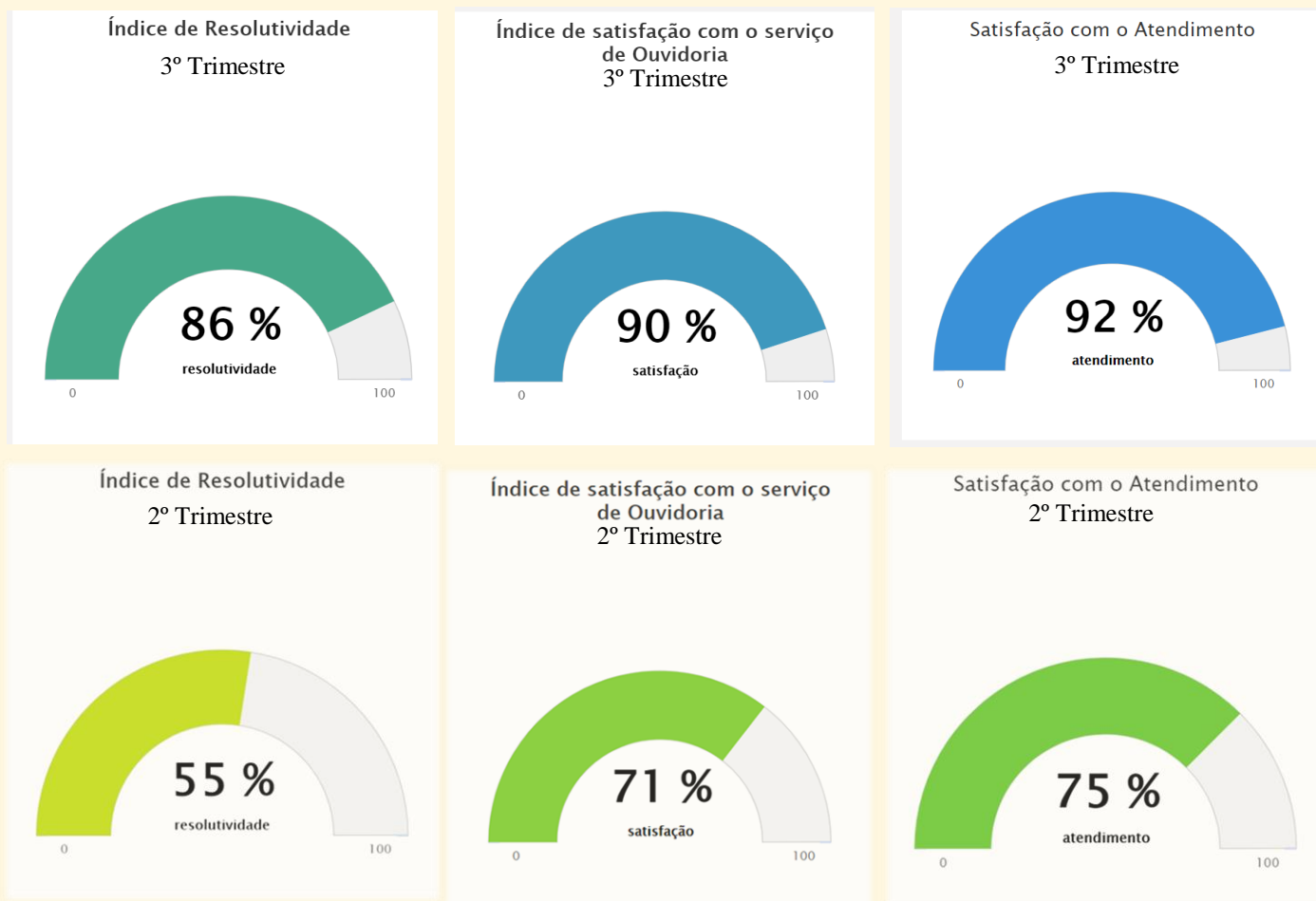
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



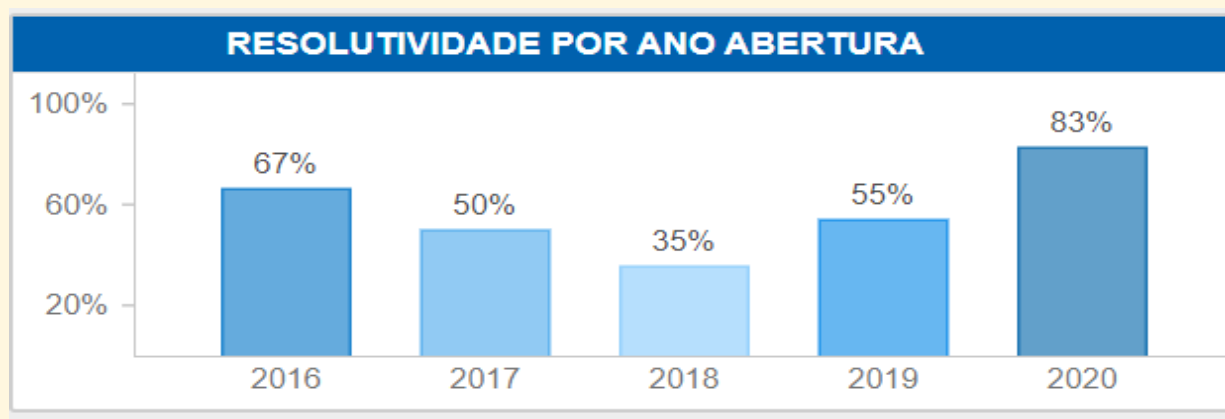
A legislação vigente estabelece que o prazo para resposta ao cidadão é de 20 dias. No 3º trimestre de 2020 esse índice se manteve-se em 17 dias.

Dados Estatísticos 3º trimestre/2020

Pesquisa de Satisfação



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



Desde o lançamento do sistema, observa-se uma oscilação dos índices. No entanto, mesmo com as adversidades impostas pela pandemia da Covid-19, houve um aumento significativo da resolutividade comparativamente à 2019.

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

No período de 1 de julho a 30 de setembro de 2020 foram solicitados 2 pedidos de informação e todos se encontram com o status de respondido.