

Relatório 4º trimestre/2020

Administração Regional do Cruzeiro



Período de 01/10/2020 a
30/12/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo
Wanderson Moreira

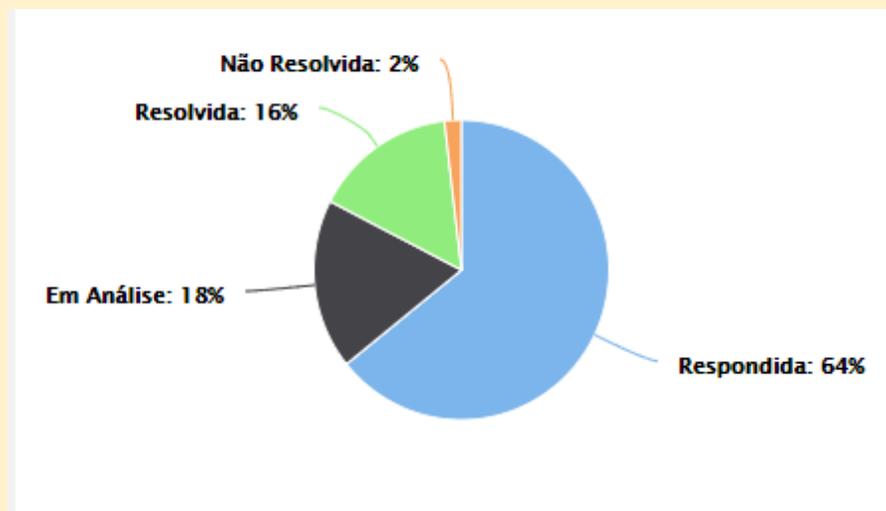
Ouvidor-Geral: José dos
de Oliveira

Administrador: Luiz
Eduardo de Paula Pessoa

Ouvidora: Sayonara
Sampaio

Dados Estatísticos

Status

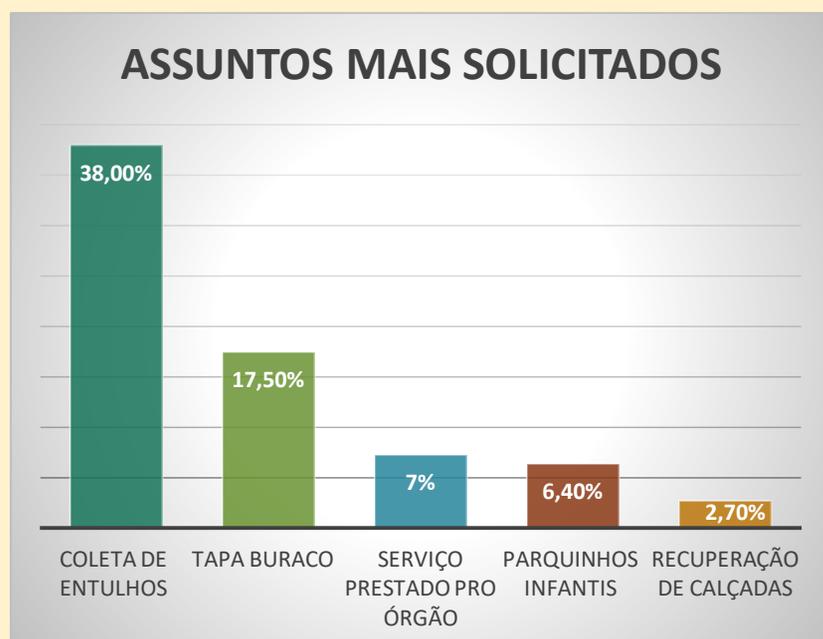


Movimentação e Fluxo das demandas

No último Trimestre do exercício de 2020 é possível notar um aumento das manifestações respondidas em relação ao trimestre anterior.

Isso se dá em parte pela melhor interação entre a ouvidoria e as coordenações da RA – CRUZ, o que tem possibilitado melhor retorno das respostas para a ouvidoria e facilitado a resposta ao cidadão.

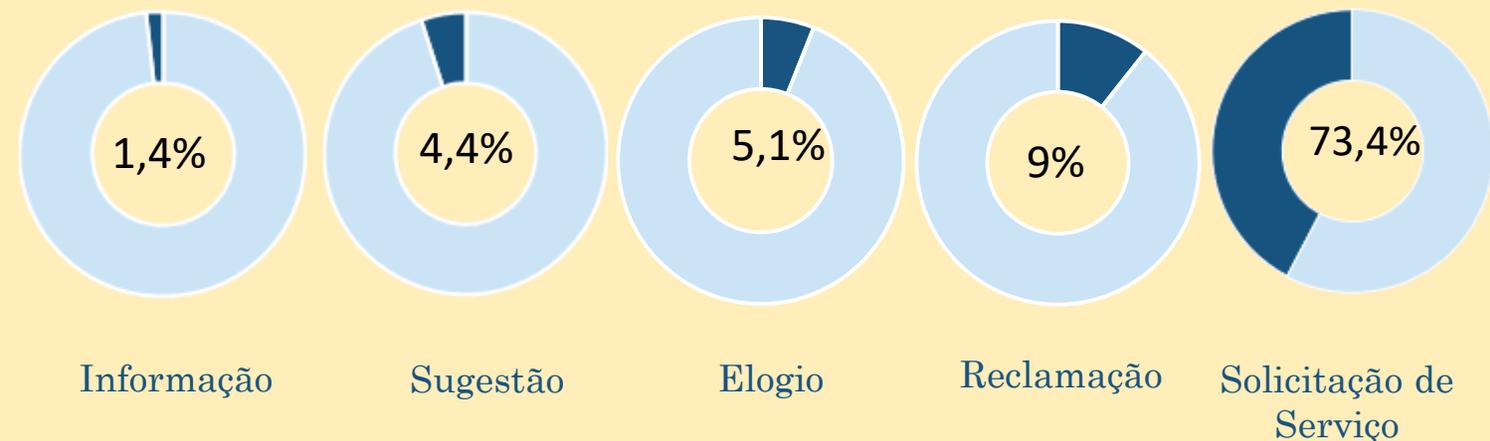
Assuntos mais solicitados no 4º trimestre de 2020



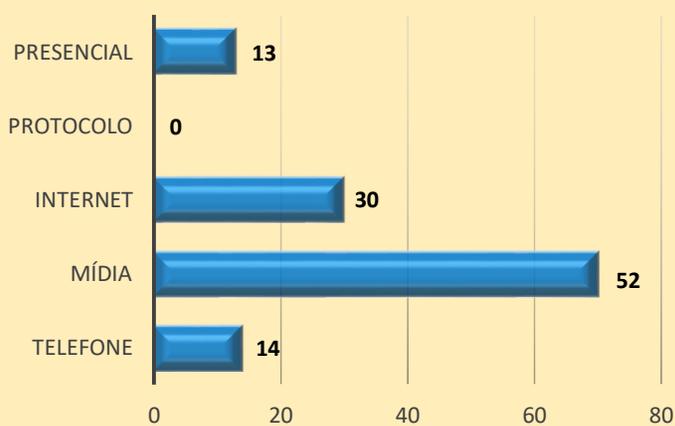
No último trimestre do ano de 2020, observa-se que houve aumento de solicitação de tapa-buraco, isso se dá em virtude do período de chuvas, o que contribui para a elevação do número de buracos. É possível perceber que também começa a ter lugar nos assuntos mais solicitados o pedido de recuperação de calçadas.

Dados Estatísticos 4º trimestre/2020

Classificação



Formas de Entrada



Após o retorno do atendimento presencial, a busca pelos atendimentos virtuais como forma de contato com a ouvidoria continuou de forma acentuada, como demonstrado no gráfico de formas de entrada, contudo, também houve aumento pela busca do atendimento presencial.

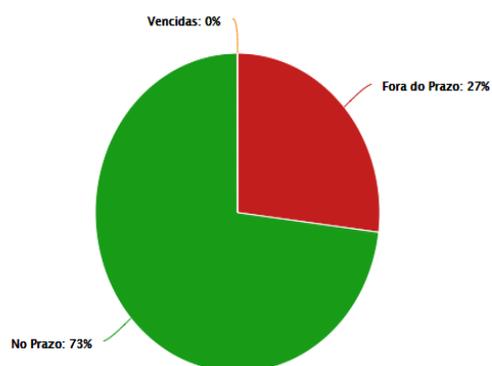
Evolução mensal



16

Prazo médio de resposta (em dias)

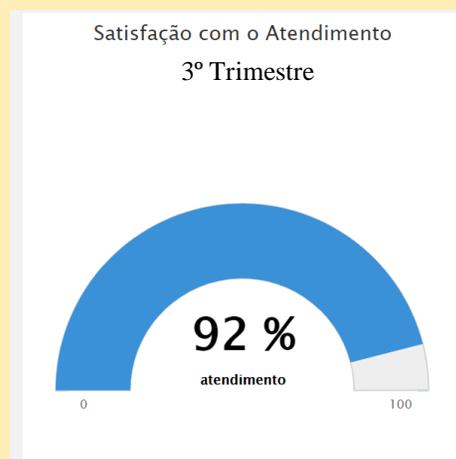
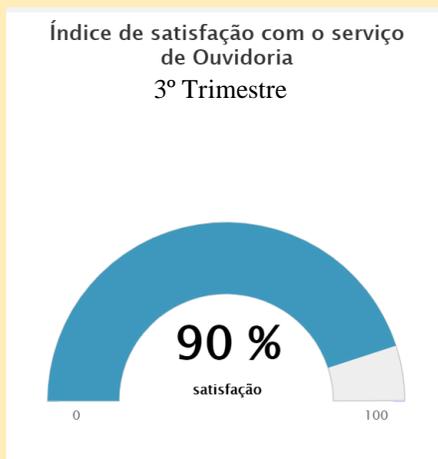
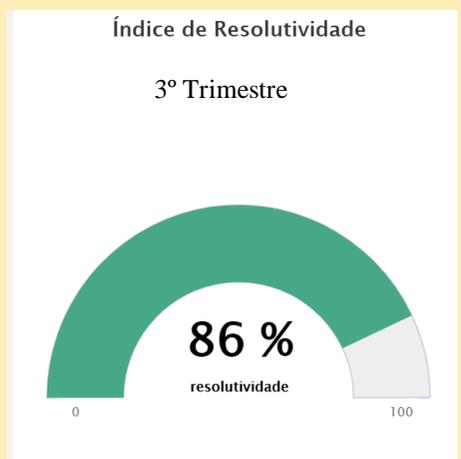
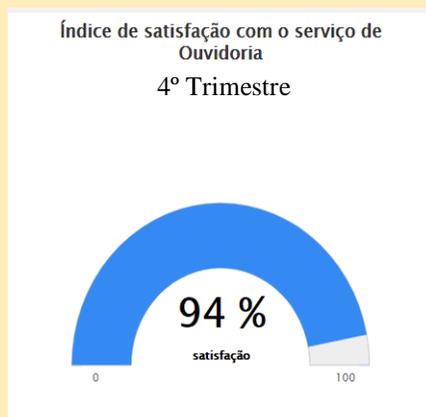
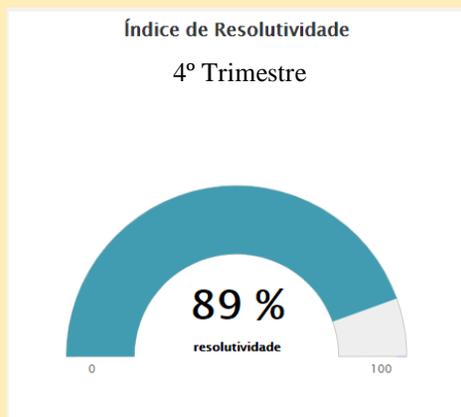
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



A legislação vigente estabelece que o prazo para resposta ao cidadão é de 20 dias. No 4º trimestre de 2020, esse índice se manteve em 16 dias.

Dados Estatísticos 4º 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.

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

No período de 1 de outubro a 31 de dezembro de 2020, foram solicitados 2 pedidos de informação e todos encontram-se com o status de respondido.