

RELATÓRIO 3^o TRIMESTRE

2022



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson
Moreira

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora: Ana Lúcia Melo

Ouvidora: Juscimari Pinheiro Carvalho

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 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 Riacho Fundo no 3º 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 3 TRIMESTRES

150

MANIFESTAÇÕES 2 TRIMESTRE

156

Como no 3º Trimestre de 2022 houve um decréscimo nos registros totais das manifestações. Do total de manifestações recebidas por esta ouvidoria, de 150 (cento e cinquenta), observamos que 57 (cinquenta e sete) em julho, 57 (cinquenta e sete) em agosto e 36 (trinta e seis) em setembro.

Situação Atual

Respondida

105

Resolvida

40

Não Resolvida

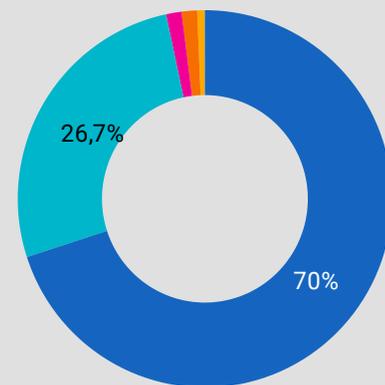
2

Em Análise

0

Resolvida após resposta complementar

2



Solicitação



99

Sugestão



36

Reclamação



3

Elogio



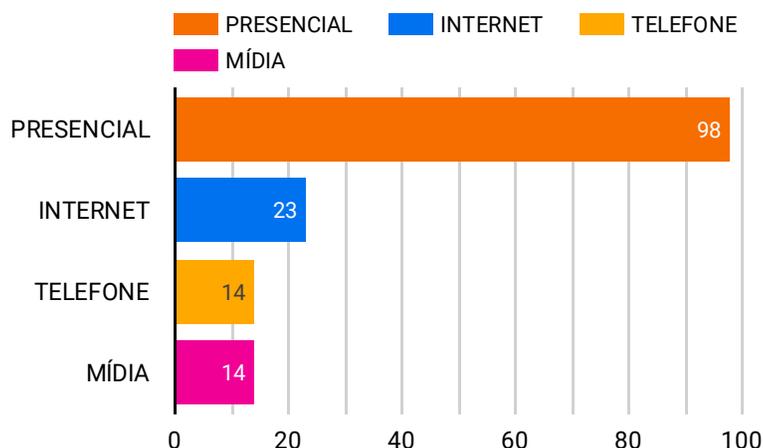
10

Informação

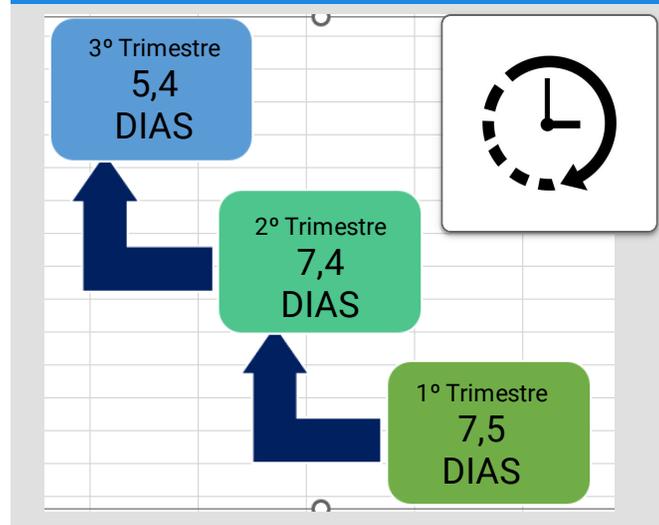


1

Tipo de Entrada



Prazo de resposta



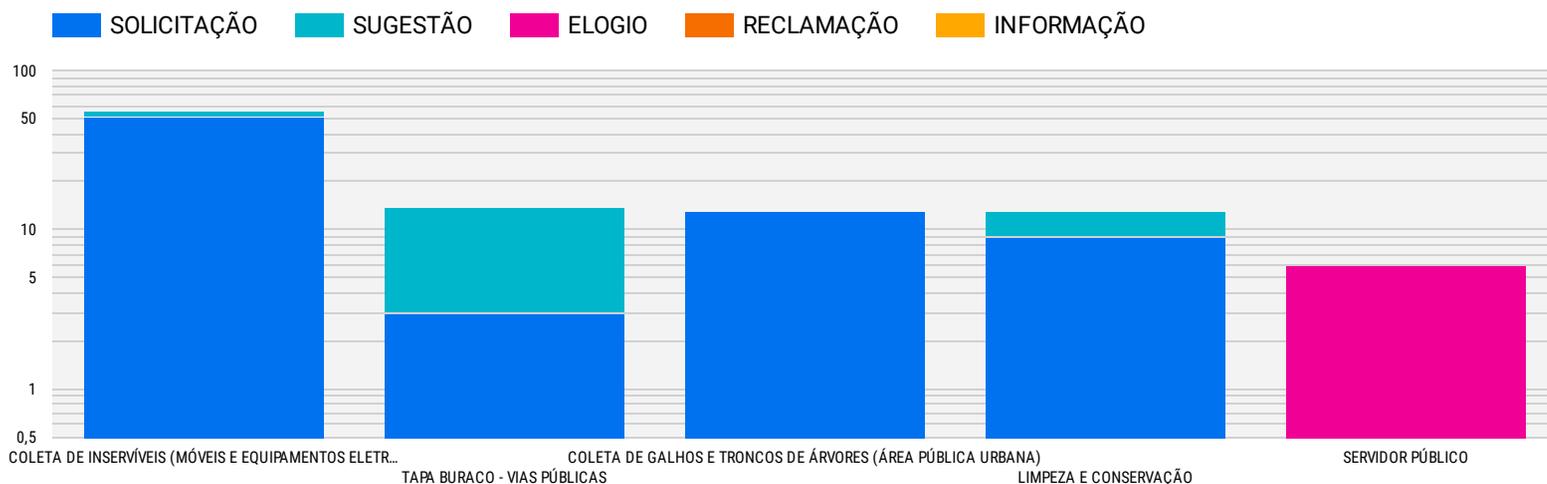
Como em anos anteriores, as solicitações sempre apresentam a maior parte das manifestações. Semelhantemente o uso do WhatsApp, vem se apresentando como uma preferência recorrente ao longo dos últimos anos.

A Resposta definitiva ao manifestante pela 3ª vez consecutiva apresenta uma redução quanto ao prazo para o atendimento, o que traz benefícios para o cidadão.

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2022

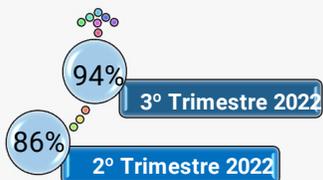
2022 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec

Assuntos mais demandados



A coleta de inservíveis ocupa o 1º lugar entre os 5 assuntos mais demandados, mas apresenta queda quando comparado ao 2º trimestre de 2022, os números apresentaram uma queda de 61 para 52 manifestações respectivamente. O mesmo acontece com o tapa - buraco, apresentando queda de 15 para 14 manifestações, o que pode ser o resultado da queda geral no número de entrada de manifestações.

Satisfação com a resposta



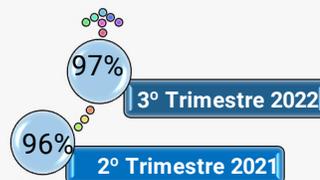
Satisfação com o atendimento



Satisfação com os serviços de ouvidoria



Índice de Recomendação



Satisfação com o sistema



RESOLUTIVIDADE



RESOLUTIVIDADE



Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



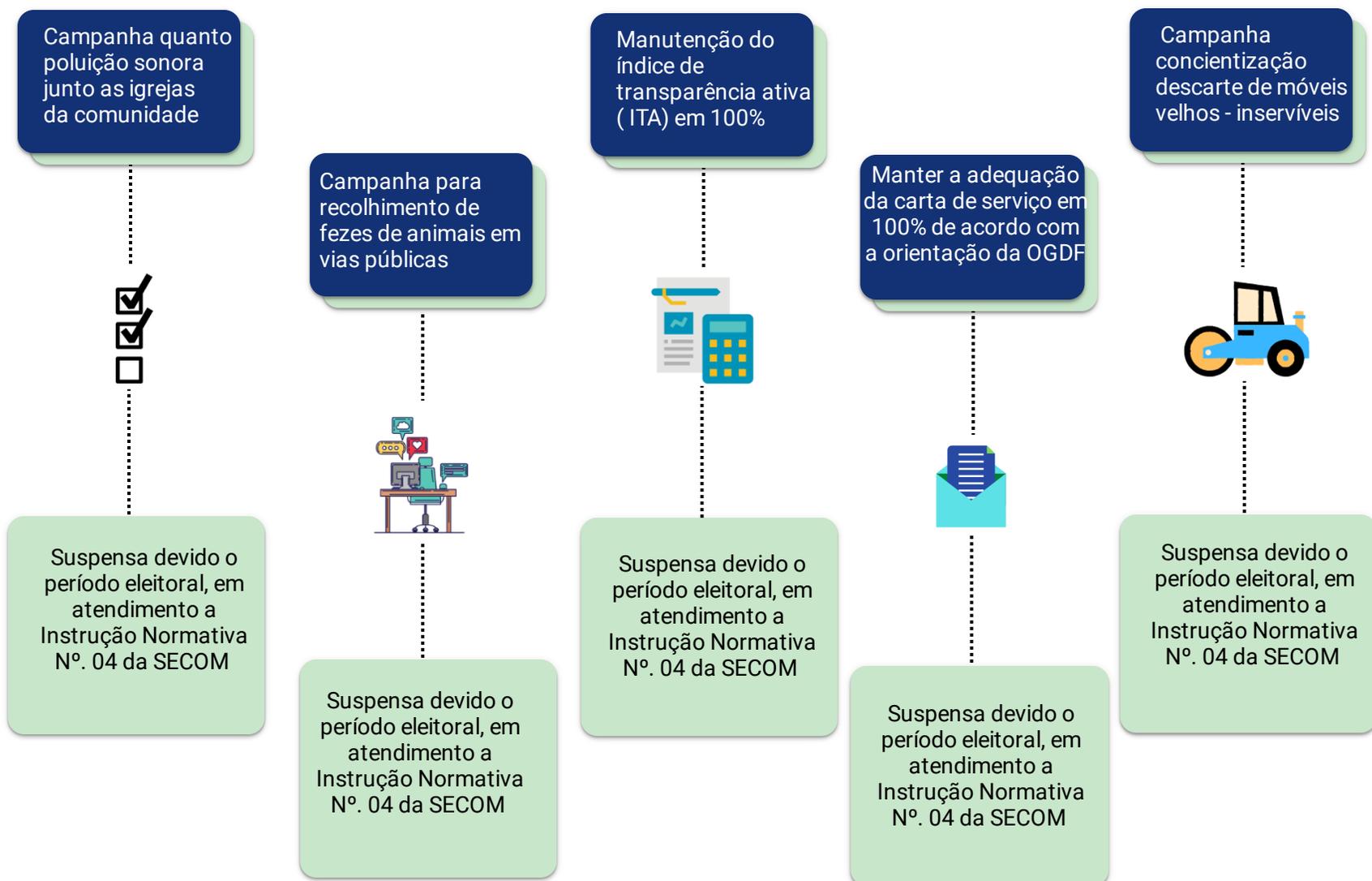
E-SIC/ 3 TRI

4

Os índices foram positivos quando comparando o 2º Trimestre com o 3º 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 04 (quatro) manifestações cadastradas no sistema e-Sic, que encontra-se com status de respondidas.

Plano de Ação



Equipe da Ouvidoria

Juscimari Pinheiro de Carvalho - Ouvidora

Luiza Santos Silva - Assessora

Júlio Cesar Santos de Melo - Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental