

# **RELATÓRIO 3<sup>o</sup> 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

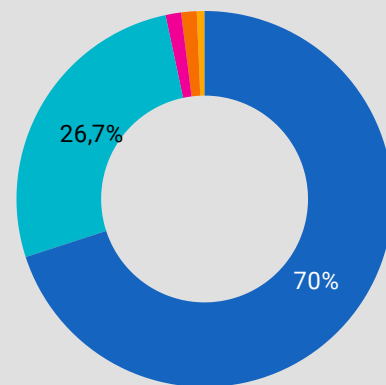
2

Em Análise

0

Resolvida após resposta complementar

2



## Solicitação



99

## Sugestão



36

## Reclamação



3

## Elogio



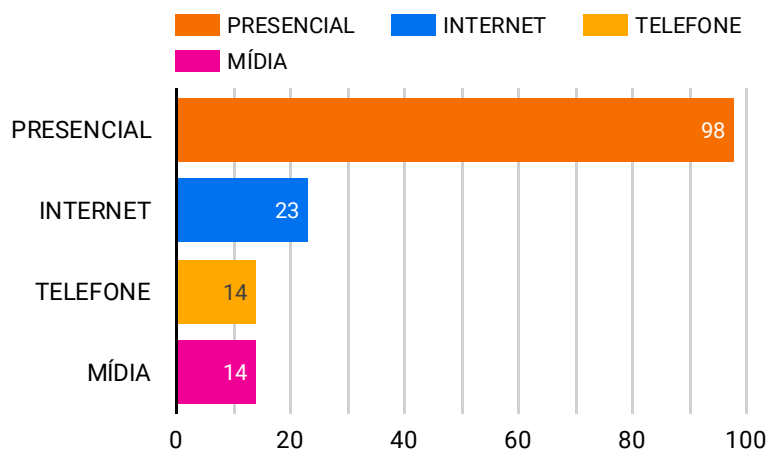
10

## Informação

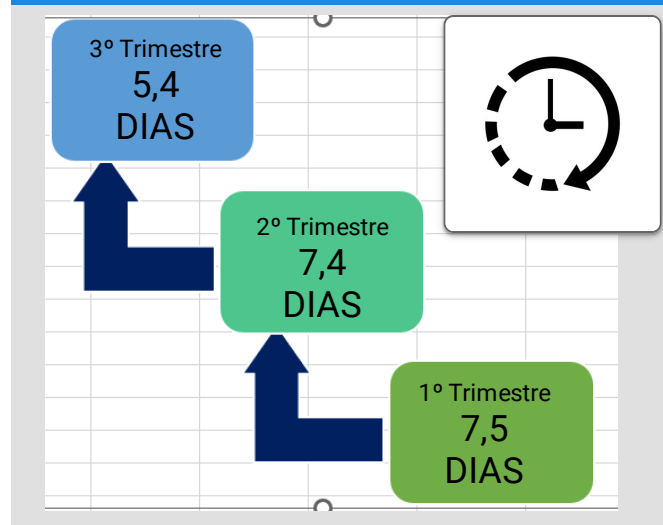


1

## Tipo de Entrada



## Prazo de resposta



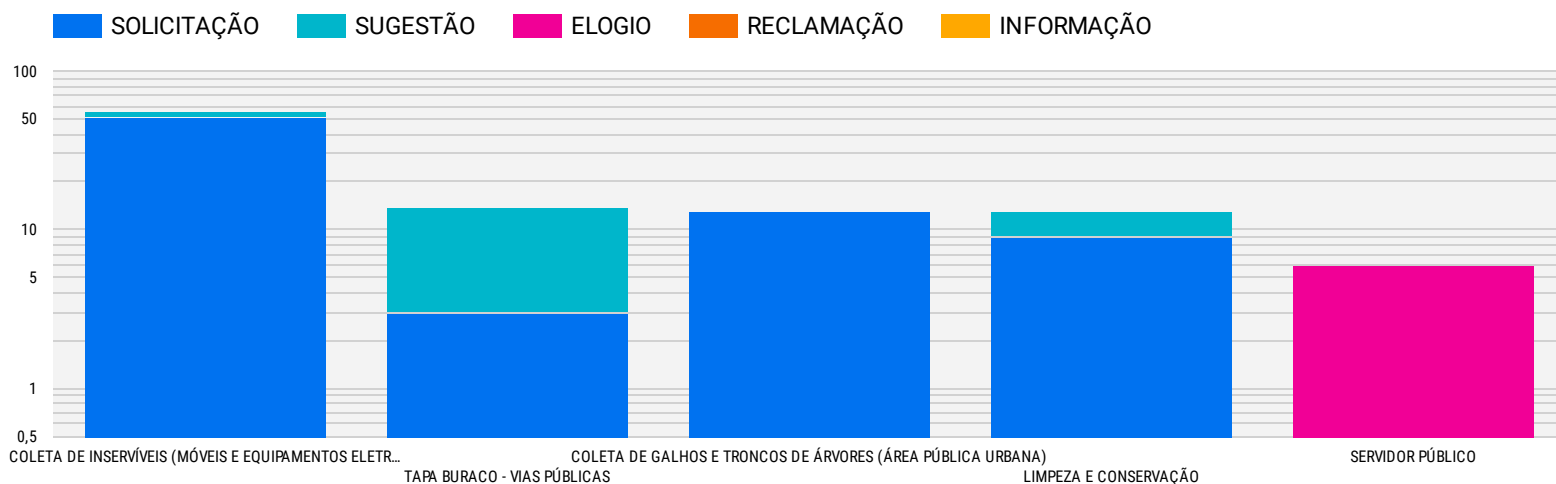
Como em anos anteriores, as solicitações sempre apresentam a maior parte das manifestações. Semelhantemente o uso do WhatsApp, vem se apresentando como uma preferência recorrente ao longo dos últimos anos.

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

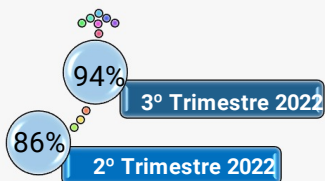
2022 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec

## Assuntos mais demandados

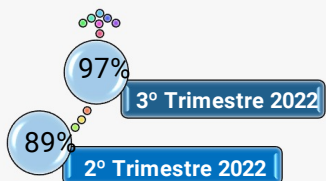


A coleta de inservíveis ocupa o 1º lugar entre os 5 assuntos mais demandados, mas apresenta queda quando comparado ao 2º trimestre de 2022, os números apresentaram uma queda de 61 para 52 manifestações respectivamente. O mesmo acontece com o tapa - buraco, apresentando queda de 15 para 14 manifestações,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

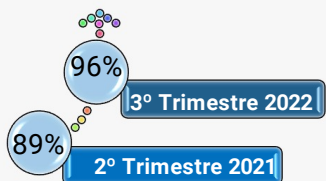
### Satisfação com a resposta



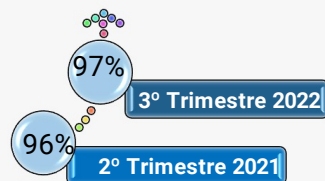
### Satisfação com o atendimento



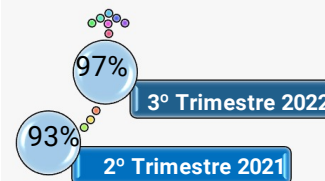
### Satisfação com os serviços de ouvidoria



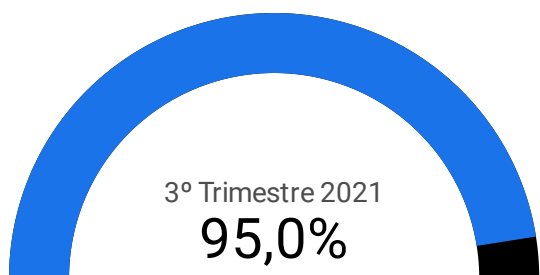
### Índice de Recomendação



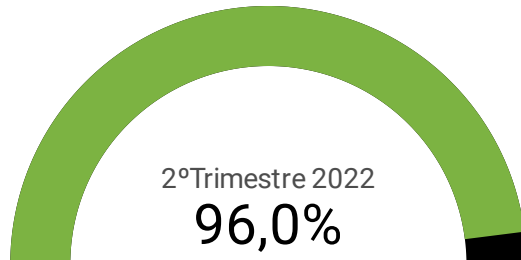
### Satisfação com o sistema



## RESOLUTIVIDADE



## RESOLUTIVIDADE



### Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



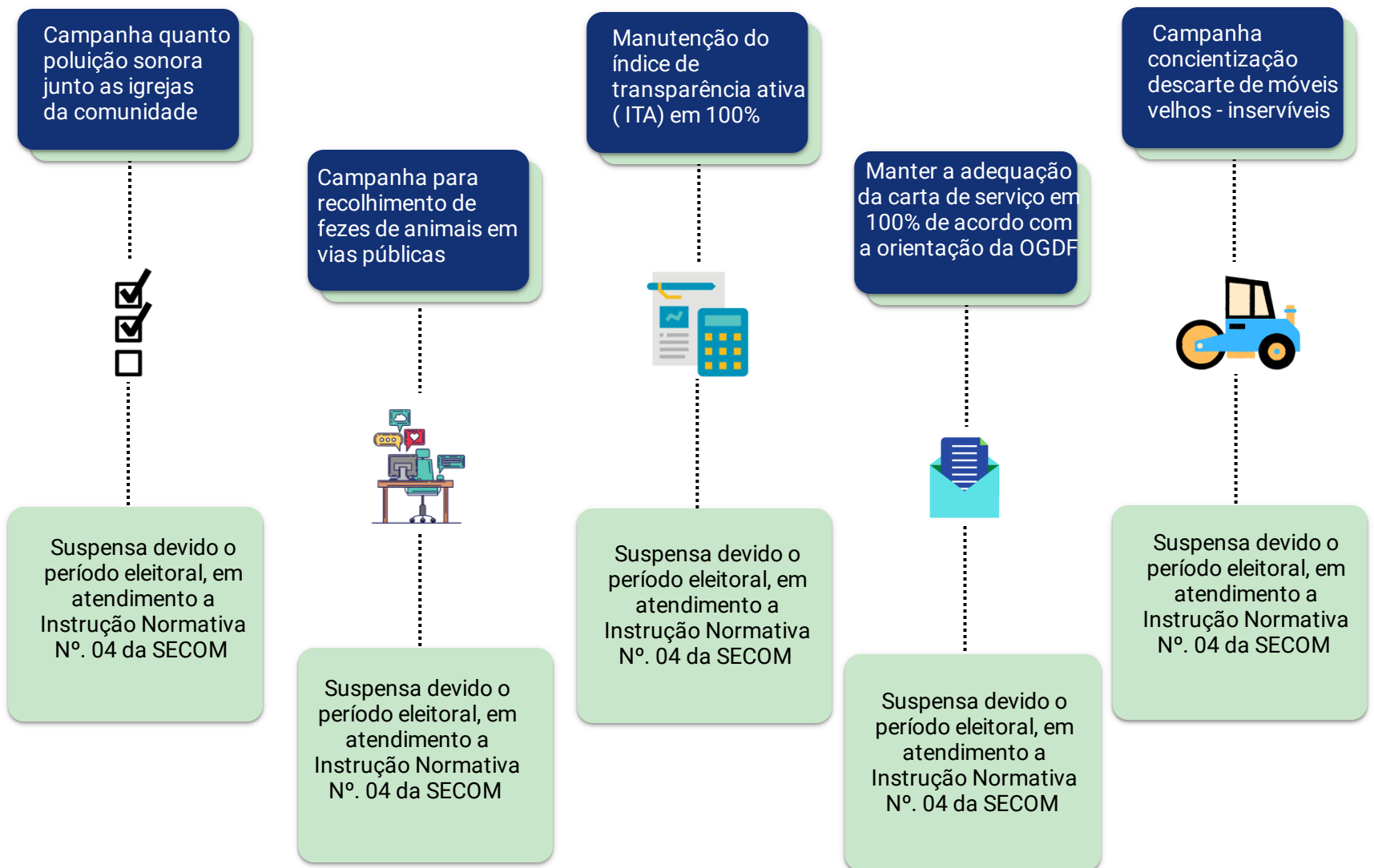
E-SIC/ 3 TRI

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**