

# **RELATÓRIO ANUAL**

# **2022**



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidora Geral: Cecília Souza Fonseca

Administradora: Ana Lúcia Melo

Ouvidora: Juscimari Pinheiro Carvalho

# RELATÓRIO ANUAL 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 ano de 2022. Para atender as diretrizes, entender os dados da ouvidoria e utilizá-los como instrumentos de gestão.

## MANIFESTAÇÕES 2022

633

## MANIFESTAÇÕES 2021

738

Em comparação ao ano de 2021, tivemos uma queda na quantidade de demandas, conforme consta nas imagens abaixo, sendo que no ano de 2022 houveram 633 (seiscentos e trinta e três) demandas, enquanto em 2021 houveram 738 (setecentos e trinta e oito) manifestações.

## Situação Atual

Respondida

505

Resolvida

105

Não Resolvida

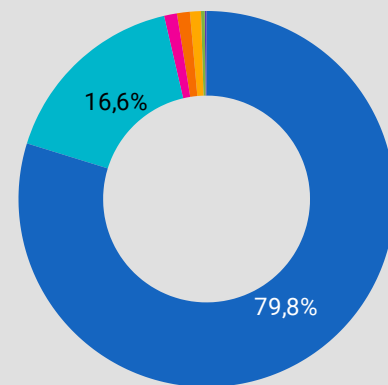
7

Em Análise

2

Resolvida após resposta complementar

7



## Solicitação



453

## Sugestão



105

## Reclamação



16

## Elogio



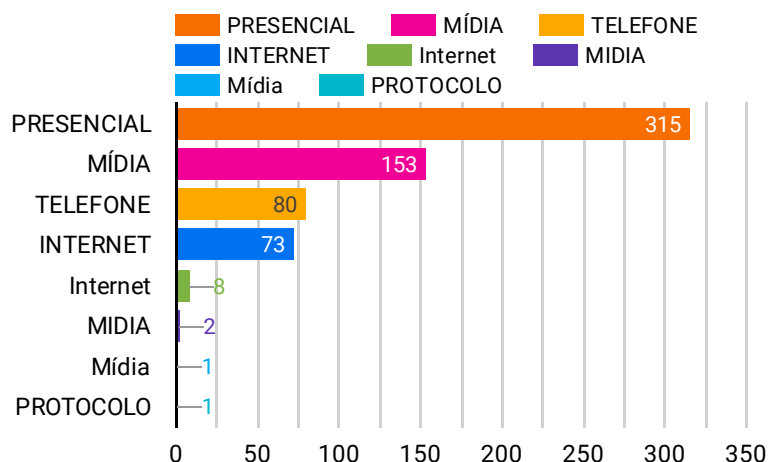
51

## Informação

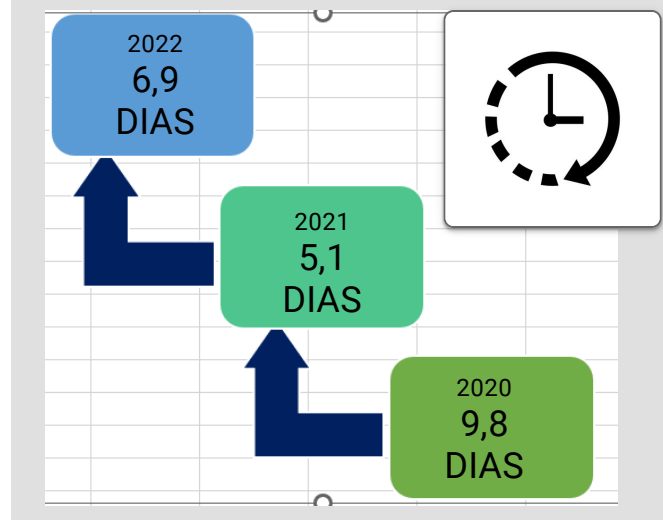


6

## Tipo de Entrada



## Prazo de resposta



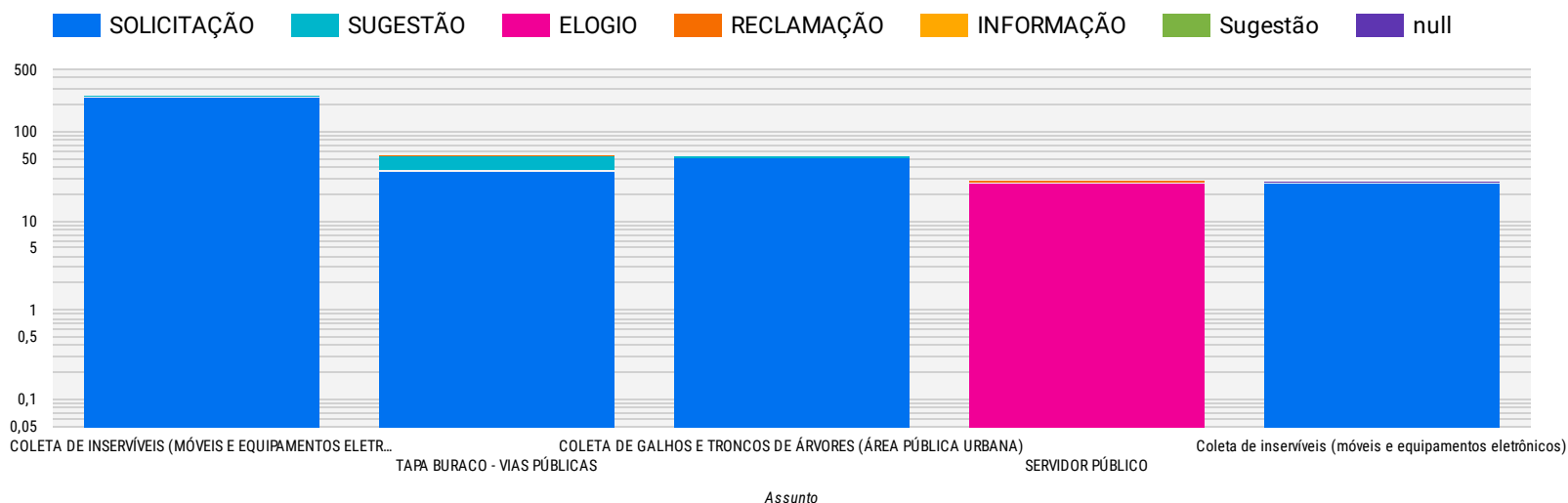
Como em anos anteriores, no ano de 2022 observa-se um índice de 100% (cem por cento) de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria. Nota-se que o prazo médio de resposta é de apenas 6,9 (seis vírgula nove) dias.

Na tipologias das manifestações recebidas em 2022, observa-se que tivemos, em sua maioria, solicitações que foram 453, seguidas de sugestões. Importante observar que o número de elogios foram maiores que reclamações, o que caracteriza uma gestão que tem deixado a comunidade satisfeita.

# RELATÓRIO ANUAL 2022

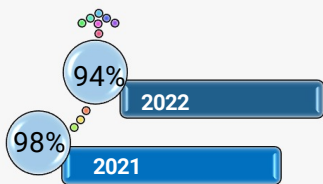
2022 Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec

## Assuntos mais demandados

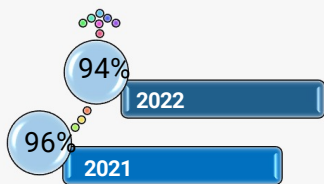


A coleta de inservíveis ocupa o 1º lugar entre os 5 assuntos mais demandados, mas apresenta queda quando comparado ao ano de 2021. Da análise dos gráficos acima, verifica-se que os serviços de “Coleta de inservíveis” e “Tapa-buraco” são as solicitações mais demandadas pela comunidade, por isso, recomenda-se maiores concentrações de esforços da equipe técnica.

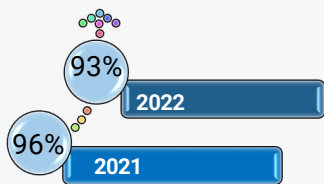
### Satisfação com a resposta



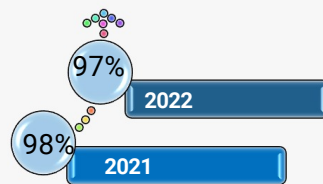
### Satisfação com o atendimento



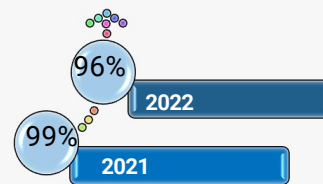
### Satisfação com os serviços de ouvidoria



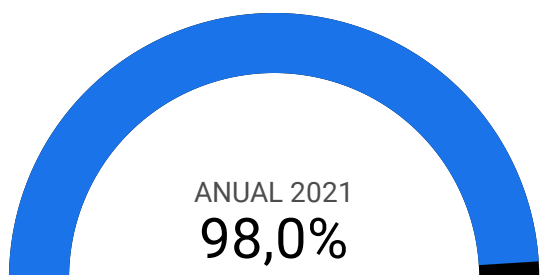
### Índice de Recomendação



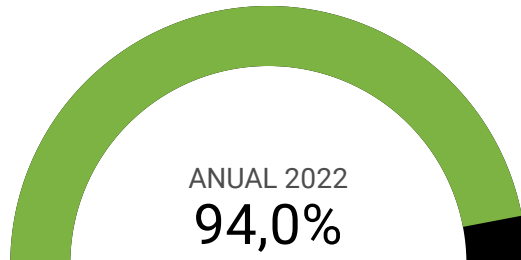
### Satisfação com o sistema



## RESOLUTIVIDADE



## RESOLUTIVIDADE



### Serviço de Informações ao Cidadão - SIC



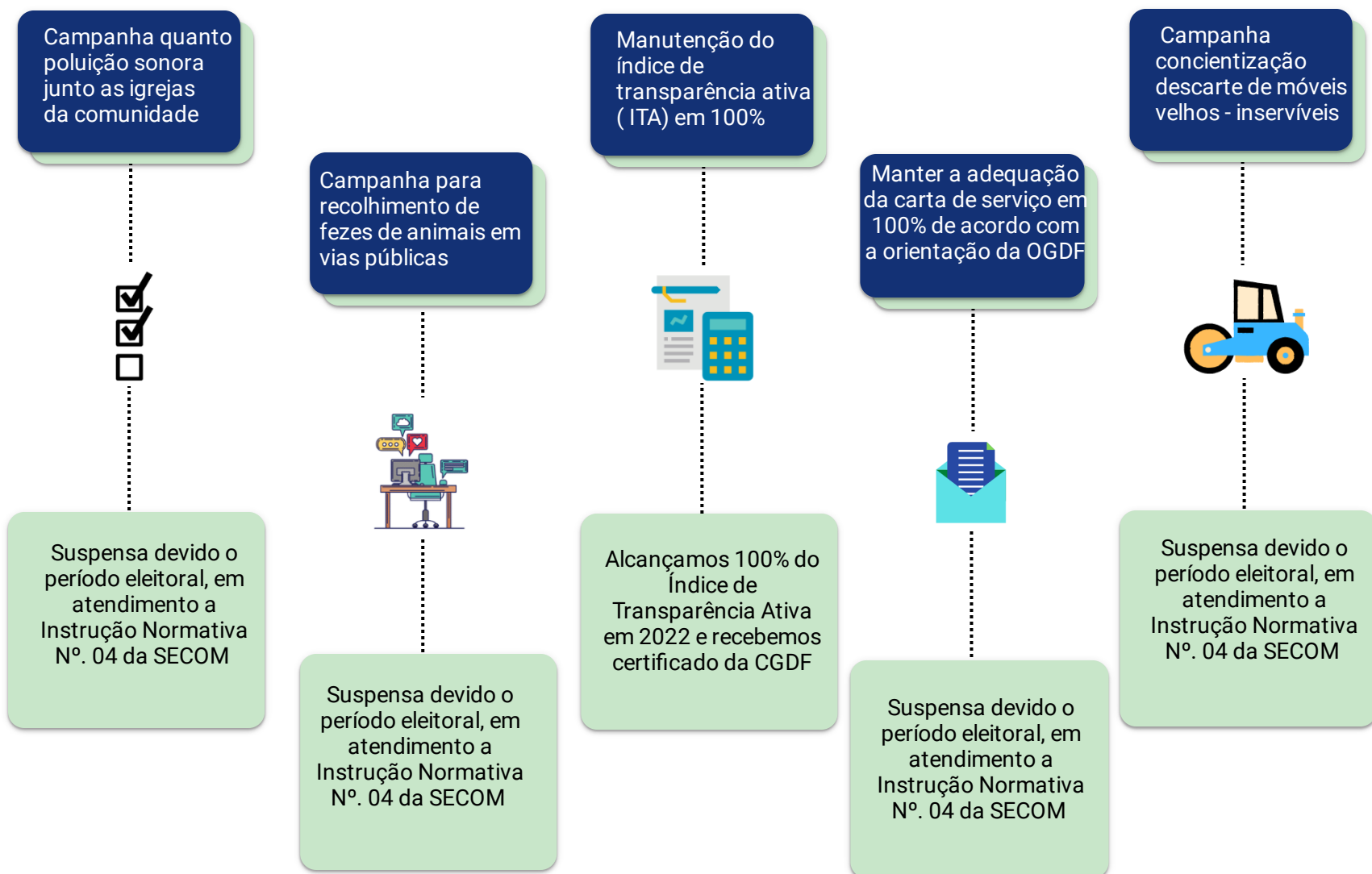
E-SIC 2022

8

Os índices foram positivos, mas houve um decréscimo neste índice no ano de 2022 comparado ao ano de 2021, provavelmente por termos alcançados um pouco menos de demandas registradas e também avaliadas. 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 08 (oito) 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**