



NOVA LIMA
prefeitura

Relatório Trimestral

Referente aos meses de abril, maio e junho de 2022

O presente relatório indica um crescimento do feedback dos usuários sobre os atendimentos da Ouvidoria referentes aos meses de abril a junho, comparadas ao trimestre anterior.

Em janeiro 88,5% dos usuários não opinaram sobre os atendimentos, enquanto junho 40,5%, ou seja, obtivemos um aumento de *feedbacks* devido à implantação da pesquisa de satisfação coletada pelos atendentes da Ouvidoria através do telefone, e-mail e aplicativo.

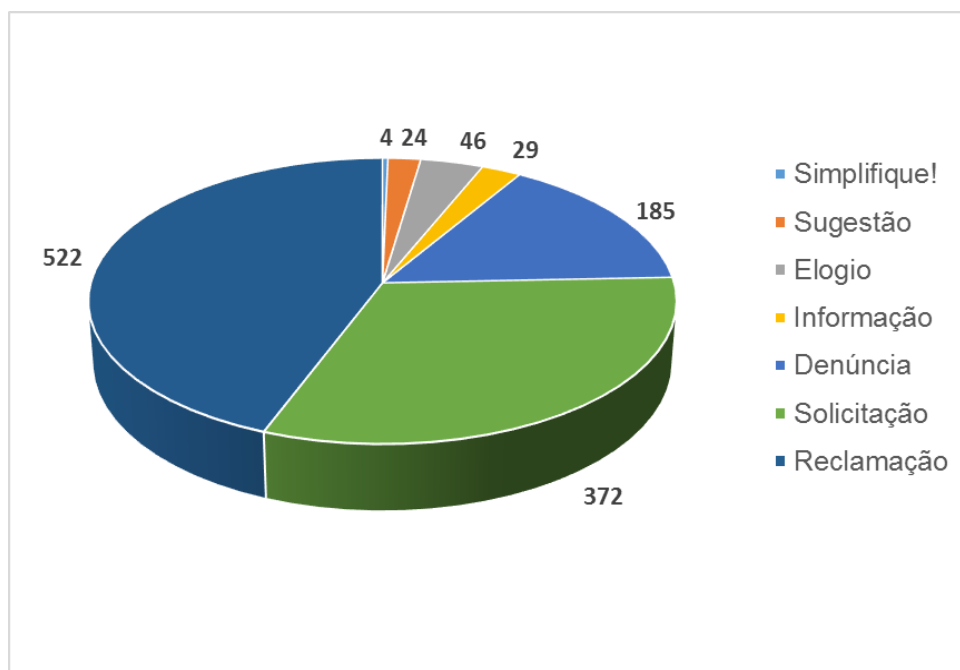
A pesquisa de satisfação além de ser mais um canal de diálogo com o cidadão, tem como objetivo coletar avaliações do serviço prestado pela Ouvidoria e pelas Secretarias.



Números Referentes a 2022 Abril a Junho



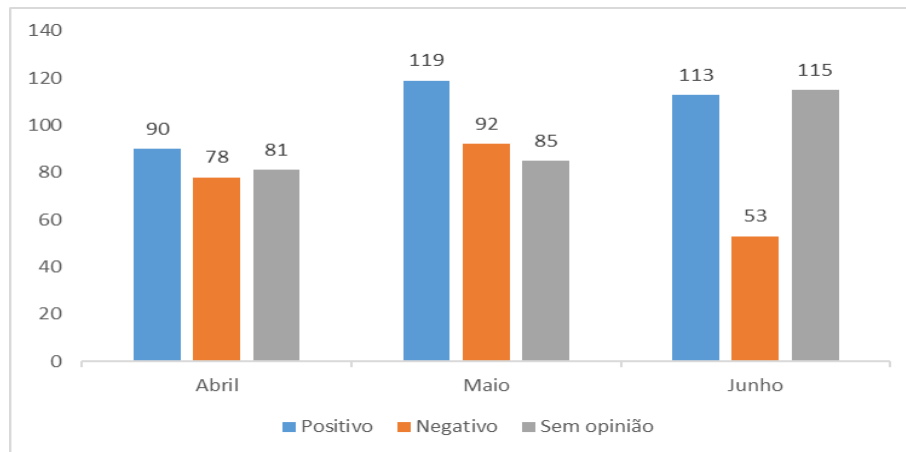
Percentual por tipologia





Feedback

No gráfico abaixo, a coluna “Sem Opinião” refere-se às pessoas que se manifestaram apenas por e-mail e as que não atenderam as ligações de retorno da Ouvidoria.



Temas mais recorrentes

- Unidade Básica de Saúde - UBS
- Fiscalização Urbana
- Limpeza Urbana

Conclusão

Devido à queda nas temperaturas, a procura por atendimento nas Unidades Básicas de Saúde-UBS neste trimestre aumentou consideravelmente, provocando com isso um aumento das reclamações.

Nova Lima, 8 de julho de 2022.