

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Companhia de Edição, Impressão e Publicação de Alagoas - CEPAL

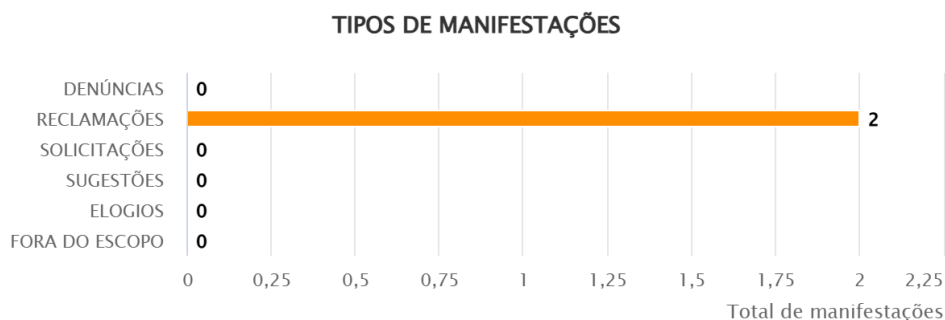
Período: 01/01/2025 a 30/06/2025

1. Apresentação

Este Relatório de Gestão, elaborado em atendimento ao §1º do art. 14 do Decreto Estadual nº 95.980/2024, consolida as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas no âmbito da **Companhia de Edição, Impressão e Publicação de Alagoas - CEPAL**, com o objetivo de subsidiar o monitoramento e a avaliação dos serviços públicos prestados, bem como apontar falhas e sugerir melhorias.

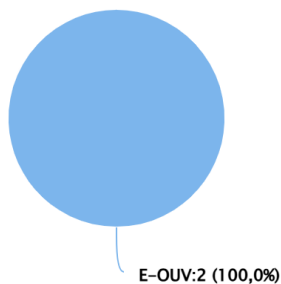
2. Informações Consolidadas das Manifestações

2.1. Total de manifestações recebidas

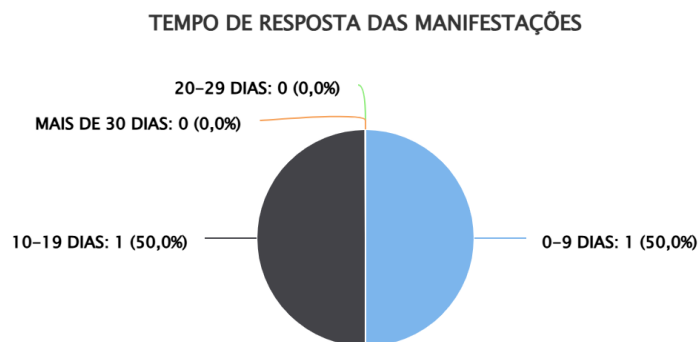


2.2. Meios de recebimento das manifestações

CANAIS DE RECEBIMENTO



2.3. Tempo médio de resposta



2.4. Índice de resolatividade

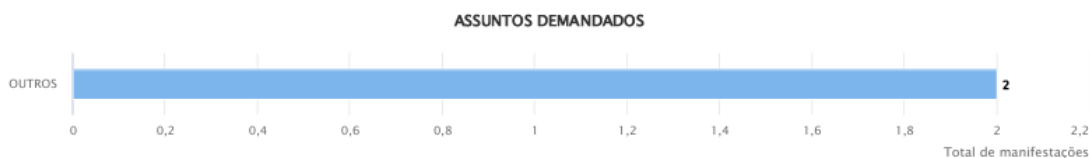
DEMANDA RESOLVIDA



- Não constam dados relativos a este período no sistema.

3. Análise das Manifestações

3.1. Temas mais recorrente



3.2. Diagnóstico e identificação de falhas

- A análise dos dados indica que os principais focos de insatisfação dos usuários estão relacionados a:

ASSUNTOS DEMANDADOS	QUANTIDADE	MOTIVOS
Outros	2	Dificuldades de cadastrar o módulo do usuário externo do SEI.

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas:

- Das 2 (duas) manifestações recebidas, 0 (zero) foram avaliadas.



4.2. Resultados das Pesquisas de Satisfação dos serviços prestados presencialmente:

- Não houveram demandas presenciais nesta Ouvidoria no período entre 01/01/2025 a 30/06/2025

5. Recomendações e Propostas de Melhoria

Com base na análise das manifestações e nas pesquisas de satisfação, a Ouvidoria propõe:

- Ampliação/divulgação de canais de atendimento;
- Solicitar ao cidadão que avalie os serviços da Ouvidoria de forma mais consistente.

6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima do órgão/entidade em **22 de julho de 2025**, e encontra-se disponível na íntegra no sítio oficial: <https://www.imprensaoficial.al.gov.br/>

Hanna Karolyna Rocha Maia Viana Canuto

Ouvidora - CEPAL

Contato: ouvidoria@imprensaoficial-al.com.br