

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **JULHO**

Área responsável: **OUVIDORIA / SIC**

INDICADOR - OUVIDORIA

Índice de Atendimento: 100%
Índice de Resposta dentro do prazo: 100%
Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 3
RECLAMAÇÃO – 0
DENÚNCIA – 6
ANÔNIMA - 1
SUGESTÃO – 0
ELOGIO – 0

INDICADOR - SIC

Índice de Atendimento: 100%
Índice por Modalidade: 100%
Índice de Resposta: 80%
Tempo Médio de Resposta: 10,25 dias
Pedidos recebidos: 5
Respondidos: 4
Em Trâmite: 1 (dentro do prazo legal)
Atendimentos Presenciais: 2

Tempo médio de Resposta: **16,33 dias**

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL– A Ouvidoria acatou 10 (dez) manifestações sendo classificadas: 7 (Externa) e 3 (Interna) com as tipologias abaixo:.



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC: foram recebidos 5 (cinco) pedidos de acesso à informação sendo que 02 (dois) foram atendimentos presenciais. O tempo médio de resposta foi de 11,2 dias.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria teve a seguinte participação em eventos externos virtual: **Dia 05/07** - Revisando a Carta de Serviço - Avaliação de Serviço Público; **Dia 07/07** - Engajamento de Conselheiros e Conceitos Básicos; **Dia 22/07** - Apresentação pela CDP do Regulamento de Pessoal; **Dia 23/07** - Avaliação de Usuários - Preencher e Enviar. Foi publicado no email global através de Informativo da Ouvidoria - Ciclo de Avaliação dos Conselhos de Usuários. Atendemos através de questionários a pesquisa do Ig-SEST, sobre canal de denúncia para o COAUD. Encaminhamos ao CONSAD e COAUD a Planilha Trimestral (Abril, Maio e Junho) sobre Denúncias. Em audiência com o DIRPRE a Ouvidoria tratou sobre a recondução da titular no cargo de Ouvidora, por mais 3 anos, conforme Ofício da CGU/PA nº 3439/2021. No dia 30/07 - foi disponibilizado o Mapa de Atribuições do SIC, em conformidade com o Guia de Transparência Ativa (6ª edição) da CGU.

12/08/2021

Adenilza O' de Almeida (Ouvidora)

Silvia Regina Gomes (Respondente SIC)