

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **NOVEMBRO**

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 - 1
ANÔNIMA - 1
SUGESTÃO - 0
ELOGIO - 0

Tempo médio de Resposta: **15 dias**

RESULTADO DO INDICADOR - **100%**

INDICADOR - SIC

Índice de Atendimento: **100%**

Índice de Modalidade: **100%**

Índice de Resposta: **88,23%**

Tempo Médio de Resposta: **7,13 dias**

Pedidos recebidos: **17**

Respondidos: **15**

Em Trâmite: **2 (dentro do prazo legal)**

Atendimentos Presenciais: **2**

Prorrogação: **1**

Lembretes: **2**

Recursos de 1ª Instância: **1**

AVALIAÇÃO GERENCIAL

Ouvidoria - OUVCDP: 05 manifestações foram recebidas na Plataforma Fale.BR, sendo 04 respondidas e 01 está tramitando dentro do prazo legal. As ações de divulgação das atividades da Ouvidoria, seguem atendendo o Plano de Trabalho como forma de esclarecimento ao público.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC: Pedidos recebidos de Acesso à Informação: dos indicadores mencionados relatamos as decisões dos processos: 80% de acesso concedido; 13,33% de acesso negado e 6,67% de informação inexistente.

PLANO DE AÇÃO

Dia 03/11 - A Ouvidoria (Encarregada de Proteção de Dados) participou da reunião do CGTI/CDP, o qual pediu para rever a proposta do PDTA no que se refere a informação classificada; **dia 08/11** - Reunião na GEGEST para tratar do fluxo de risco da Ouvidoria/SIC; **dia 30/11** - foi disponibilizado o Mapa de Atribuições do SIC, em conformidade com o Guia de Transparência Ativa (6ª edição) da CGU. A Ouvidoria cumpriu seu PTA divulgando suas ações através de Informativo disponibilizados em quadros de aviso e email global.

20/12/2021

Adenilza O' de Almeida
Ouvidora/CDP

Silvia Regina Gomes
Respondente do SIC