



ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: SETEMBRO

Área responsável: OUVIDORIA / SIC

INDICADOR - OUVIDORIA

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 1
RECLAMAÇÃO - 0
DENÚNCIA - 1
ANÔNIMA - 2
SUGESTÃO - 0
ELOGIO - 0

INDICADOR - SIC

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Modalidade: 100%

Índice de Resposta: 76,19%

Tempo Médio de Resposta: 8,9 dias

Pedidos recebidos: 21

Respondidos: 16

Em Trâmite: 5 (dentro do prazo legal)

Atendimentos Presenciais: 7

Prorrogação: 3

Lembretes: 6

Tempo médio de Resposta: 6,33 dias

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Foi recebida apenas 03 (três) manifestações na Plataforma Fala.Br, todas respondidas dentro do prazo legal. Atribuímos que as ações de divulgação das atividades da Ouvidoria, estão corroborando para o esclarecimento ao público.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC: Total de pedidos recebidos de Acesso à Informação 21(vinte e um); sendo que 16 (dezesesseis) foram concluídos; e 05 (cinco) estão em tramitação dentro do prazo legal. Destacamos as especificações de decisão: 12 (doze) pedidos teve acesso concedido; 02 (dois) pedidos teve acesso negado; 01 (hum) pedido foi parcialmente concedido; 01 (hum) pedido foi arquivado por duplicidade.

PLANO DE AÇÃO – No mês de setembro registramos: **dia 02/09** - Reunião com a GEGEST para definição de fluxo de Gestão de Ouvidoria; **Dia 17/09** - participamos da reunião do COAUD com apresentação do quadro do 2º trimestre de demandas de denúncias; dia 20/09 - reunimos com a GEGEST para definição do fluxo de processo do Serviço de Acesso à Informação; no **dia 30/08** - 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.

04/10/2021

Adenilza O' de Almeida
Ouvidora/CDP

Silvia Regina Gomes
Respondente do SIC