

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **FEVEREIRO**

Área responsável: **OUVIDORIA/SIC**

### INDICADOR DE OUVIDORIA:

**Índice de Atendimento: 100%**  
**Índice de Resposta dentro do prazo: 100%**  
**Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 2**  
**RECLAMAÇÃO - 0**  
**DENÚNCIA - 1**  
**ANÔNIMA - 2**  
**SUGESTÃO - 0**  
**ELOGIO - 0**  
**Tempo médio por Resposta: 7,8 dias**  
**RESULTADO DO INDICADOR - 100%**

### INDICADOR DO SIC:

**Índice de Atendimento: 100%**  
**Índice de Resposta: 100%**  
**Índice por Modalidade: 100%**  
**Tempo Médio por Resposta: 11,4 dias**  
**Acesso Concedido: 74%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – No mês de fevereiro foram recebidas 05 manifestações de **Ouvidoria** através do canal único Fala.BR. No **Acesso à Informação** foram recebidos 25 pedidos de acesso à informação e deste total 23 foram respondidos e 2 estão em tramitação (dentro do prazo legal). Tiveram a seguinte decisão: 17 pedidos com acesso concedido, 4 acesso negado, 1 acesso parcialmente concedido e 1 não se trata de solicitação de informação. Houve ainda 1 Recurso de 1ª Instância, 5 Lembretes e 1 Prorrogação de prazo.

**PLANO DE AÇÃO** – No mês de fevereiro a CDP/GETINF apresentou um novo portal de internet, do qual a Ouvidoria e SIC participaram da apresentação do resultado. Em consequência o Portal de Acesso à Informação (Transparência Ativa) e Ouvidoria encontram-se em atualização das informações. No decorrer do mês a Ouvidoria/SIC tiveram participação dos seguintes eventos: **Dia 11/02** - a Ouvidoria/SIC apresentaram a Palestra de Integração à 1ª turma de novos colaboradores, através de videoconferência; **Dia 17/02** - Apresentação do Relatório Anual da Ouvidoria/SIC, junto ao COAUD, e da Planilha de Denúncias do 4º trimestre ; **Dia 18/02** - a Ouvidoria/SIC apresentaram a Palestra de Integração à 2ª turma de novos colaboradores, através de videoconferência; **Dia 25/02** - O Comitê Técnico de Ouvidorias-CTO, proferiu palestra sobre o Conselho de Usuários.

**14/03/2022**

**Adenilza O' de Almeida**  
**OUVIDORIA/SIC**

**Silvia Regina Gomes**  
**Respondente-SIC**