

## Ouvidoria / SIC – CMM

### TRATAMENTO DAS DEMANDAS E PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO – 2019 / RELATÓRIO

## INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo divulgar as demandas de ouvidoria e lei de acesso a informação e demais informações pertinentes.

**PERÍODO: 2/JAN A 10/12/2019**

QUANTIDADE DAS DEMANDAS RECEBIDAS (*)	QUANTIDADE DAS DEMANDAS REGISTRADAS	QUANTIDADE DAS DEMANDAS CONCLUÍDAS
93	71	76

**TAXA DE RESOLUTIVIDADE 100 %** (não incluso dados Gabinete do Ouvidor parlamentar)

(\*) ATENDIMENTOS GERAIS

1 – Por Situação (status) – das demandas recebidas e registradas

DEMANDAS	REGISTRADAS	EM TRAMITAÇÃO	ARQUIVADAS
OUVIDORIA	71	17	54
SIC - LAI	8	4	4
OUTROS (*)	-	-	-
TOTAL	79	21	58

(\*) OUTROS: QUE NÃO TEM CLASSIFICAÇÃO ESPECÍFICA

(\*) REGISTRADAS QUE GERARAM PROCEDIMENTOS / ACOMPANHAMENTO / ESTATÍSTICA

## 2- Por Canal de Acesso - demandas registradas

ACESSO	PRESENCIAL	TELEFONE	INTERNET/ E-MAIL	FALE CONSOCO	DOC.FÍSICO	OUTROS CANAIS
OUVIDORIA	27	1	29	17	-	
SIC - LAI			8	-	-	
OUTROS (*)				-	-	
TOTAL	27	1	37	17	-	

(\*) OUTROS: QUE NÃO TEM CLASSIFICAÇÃO ESPECÍFICA E/OU PREVISTA, MAS FORAM RECEBIDAS

**Tabela 3 – Por natureza da demanda/ Demandas Registradas/ Demandas Registradas**

DEMANDAS	CRÍTICA/ ELOGIO/ SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	REQUERIMENTO	SOLIC.INF.LAI	OUTROS (*)
OUVIDORIA	8	17	2	42	2		
SIC - LAI	-	-	-	-		8	
OUTROS *)							
TOTAL	8	17	2	42	2	8	-

(\*) OUTROS: NÃO TEM CLASSIFICAÇÃO ESPECÍFICA E QUE NÃO GERARAM PROCEDIMENTOS

**Tabela 4 – Indicadores de Desempenho-Atendimento aos Prazos/Demandas Registradas**

TRAMITAÇÃO	>20 dias	>30 dias	<30 dias
CONCLUÍDOS	24	30	
NÃO-CONCLUÍDOS		10	7
SIC	3		5
<b>RESULTADO TOTAL &lt; 30 dias</b>			

(\*) TRAMITAÇÃO: TEMPO DE FLUXO DO PROCESSO < 30 dias

**Tabela 5 –Por Indicador de Desempenho - Satisfação do Cliente - ANEXO II**

<b>GRAU DE SATISFAÇÃO</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	<b>RESULTADO DA RESPOSTA</b>	<b>PRAZO</b>
<b>TOTALMENTE SATISFEITO</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>25</b>
<b>PARCIALMENTE SATISFEITO</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>SATISFEITO INDIFERENTE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PARCIALMENTE SATISFEITO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTALMENTE INSATISFEITO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL/ QTE PESQUISA REALIZADA/CONCLUÍDA:</b>	<b>54</b>		
<b>RESULTADO TOTAL %</b>		<b>99%</b>	

**DATA DA COLETA: 16/09 A 06/12/2019**

**RESPONSÁVEL: ALEKSANDRO MACHADO / Analista Legislativo da CMM**