



## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: AGOSTO

Área responsável: OUVIDORIA / SIC

### INDICADOR - OUVIDORIA

Índice de Atendimento: 100%  
Índice de Resposta dentro do prazo: 100%  
Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 4  
RECLAMAÇÃO - 0  
DENÚNCIA - 1  
ANÔNIMA - 0  
SUGESTÃO - 0  
ELOGIO - 0

### INDICADOR - SIC

Índice de Atendimento: 100%  
Índice por Modalidade: 100%  
Índice de Resposta: 92,9%  
Tempo Médio de Resposta: 9,86 dias  
Pedidos recebidos: 15  
Respondidos: 14  
Em Trâmite: 1 (dentro do prazo legal)  
Atendimentos Presenciais: 6  
Prorrogação: 1

Tempo médio de Resposta: 9,33 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – A **Ouvidoria** recebeu 05 (cinco) manifestações, todas respondidas dentro do prazo legal. Observamos que a demanda de denúncia teve um registro insignificante o qual atribuímos as ações de divulgações e o treinamento sobre assédio moral, que a CDP proporcionou à todos os empregados.

**Serviço de Informação ao Cidadão - SIC:** foram recebidos 15(quinze) pedidos de acesso à informação sendo que 14 (quatorze) foram concluídos e 01 (hum) está em tramitação dentro do prazo legal. O tempo médio de resposta foi de 9,86 dias. Destacamos que do total de pedidos 73,33% tiveram acesso concedido, 13,33% tiveram acesso negado e 6,33% tiveram acesso parcialmente concedido e apenas 1(hum) processo foi solicitado prorrogação.

**PLANO DE AÇÃO** – Neste mês de agosto registramos: **dia 02/08** - Intensivo de Sistemas: Fala.Br, Módulo tratamento e Conselho de Usuários de Serviços públicos através da **Profoco em Casa**; **dia 05/08** - Reunião do CGTI participação como Encarregada de Proteção de Dados (DPO); **dia 20/08** - Live - Dados Abertos - Portal Brasileiro de Dados Abertos: Conhecer, Usar e Catalogar; **dia 25/08** - assistimos a Live do lançamento da Pós Graduação em Ouvidoria. Dando seguimento fizemos monitoramento no Sistema de Transparência Ativa-STA na Plataforma Fala.Br. Respondemos questionário de Autoavaliação do TCU sobre Ouvidoria/SIC. **Dia 18/08** - reunimos com a Gerência de Gestão Estratégica alinhando as últimas fases do fluxo de processos da Instrução Normativa de Ouvidoria. No **dia 31/08** - 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.

13/09/2021

Adenilza O' de Almeida (Ouvidora)

Silvia Regina Gomes (Respondente SIC)