

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **DEZEMBRO**

Área responsável: **OUVIDORIA / SIC**

INDICADOR - OUVIDORIA

Índice de Atendimento: **100%**
Índice de Resposta dentro do prazo: **100%**
Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO - 0**
RECLAMAÇÃO - 0
DENÚNCIA - 1
ANÔNIMA - 2
SUGESTÃO - 0
ELOGIO - 0

INDICADOR - SIC

Índice de Atendimento: **100%**
Índice por Modalidade: **100%**
Índice de Resposta: **87,5%**
Tempo Médio de Resposta: **16,85 dias**
Pedidos recebidos: **8**
Respondidos: **7**
Em Trâmite: **1 (dentro do prazo legal)**
Atendimentos Presenciais: **1**

Tempo médio de Resposta: **12,33 dias**

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – A Ouvidoria acatou 3 (três) manifestações sendo classificadas:

1 (Externa) e 2 (Interna) com as tipologias abaixo: Assedio Moral, Agente Público e Conduta Ética.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC: foram recebidos 8 (oito) pedidos de acesso à informação sendo que houve 2 (dois) Recursos de 1ª e 2ª instância; como boas práticas registramos 3 (três) Lembretes.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria teve participação em eventos externos virtual: **Dias 02 a 03/12** - Reunião semestral do Comitê Técnico de Ouvidoria-CTO com as palestras: Apresentações e Alinhamentos, Ouvidoria nas avaliações de governança de órgãos de controle, Negativas em Pedidos de Acesso à Informação, com participação da Ouvidora substituta; **Dia 07/12** - Live da CGU sobre Plano de Dados Abertos, esta live foi divulgada junto às áreas técnicas da CDP; **Dia 09/12:** Apresentação da Planilha do 3º trimestre de denúncias ao COAUD. Publicação de Informativos em cumprimento ao Plano Anual de Trabalho de ações de Ouvidoria e SIC. Registramos que o Tribunal de Contas da União-TCU, em auditoria de Transparência Ativa - período 2019/2020 (*Acórdão 2.726/2021-TCU-Plenário*) avaliou o Índice Geral de Transparência da CDP em 74,86%; e a Controladoria Geral da CDP-CGU em 2021 avaliou o Índice Geral de Transparência Ativa da CDP em 87,50%. Encaminhamos ao CONSAD e COAUD a Planilha Trimestral (julho, Agosto e Setembro) sobre Denúncias. No dia 30/12 - foi disponibilizado o Mapa de Atribuições do SIC, em conformidade com o Guia de Transparência Ativa (6ª edição) da CGU. Finalizando a Substituta da Ouvidoria, Silvia Gomes, participou do curso Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante promovido pela OGU.

10/12/2021

Adenilza O' de Almeida (Ouvidora)

Silvia Regina Gomes (Respondente SIC)