

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JUNHO

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 - 0
ANÔNIMA - 2
SUGESTÃO - 0
ELOGIO - 0

INDICADOR - SIC

Índice de Atendimento: 100%
Índice por Modalidade: 100%
Índice de Resposta: 62,5%
Tempo Médio de Resposta: 11,2 dias
Pedidos recebidos: 8
Respondidos: 5
Em Trâmite: 3 (dentro do prazo legal)
Atendimentos Presenciais: 2

Tempo médio de Resposta: 9,67 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – A **Ouvidoria** recebeu apenas 03 (três) manifestações, todas classificadas como Ouvidoria Interna e respondidas dentro do prazo legal.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC: foram recebidos 8 (oito) pedidos de acesso à informação sendo que 05 (cinco) tiveram acesso concedido e 03 (três) estão tramitando dentro do prazo legal. O tempo médio de resposta foi de 11,2 dias.

PLANO DE AÇÃO – Em homenagem aos 4 (quatro) anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), a Rede Nacional de Ouvidorias-ReNOuv realizou, em junho de 2021, a **“Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos”**. O objetivo da iniciativa foi mobilizar as Ouvidorias – tanto federais, estaduais ou municipais – a promoverem o conhecimento, pelos Usuários dos Serviços Públicos, acerca de seus direitos, bem como o papel das Ouvidorias para salvaguardá-los. A Maratona, foi coordenada pelo Grupo de Trabalho de Comunicação da ReNOuv, presidido pela Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) com o apoio da Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), foi veiculada em todo o território nacional, durante o mês de junho. A Ouvidoria teve participação dessa Maratona, com publicação das peças de divulgação disponibilizada pela ReNOuv, através de banner no portal da CDP e do email global. No período de 07 a 26/06/2021 a titular da Ouvidoria, entrou de férias regulamentares e neste período a substituta Sílvia Regina Gomes, ficou respondendo pela unidade. Dia 30/06 - participamos (virtual) da 33ª Rede GIRC sobre o Programa de Integridade em contratações públicas: a nova lei 14.133/2021. A Técnica Portuária Sílvia Regina Gomes concluiu o programa de **Certificação de Ouvidoria pela ENAP**. No dia 30/06 - foi disponibilizado o Mapa de Atribuições do SIC, em conformidade com o Guia de Transparência Ativa (6ª edição) da CGU.

12/07/2021

Adenilza O' de Almeida (Ouvidora)

Sílvia Regina Gomes (Respondente SIC)