

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: MAIO

Área responsável: OUVIDORIA / SIC

INDICADOR - OUVIDORIA

Índice de Atendimento: 100%
Índice de Resposta dentro do prazo: 100%
Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 1
RECLAMAÇÃO – 3
DENÚNCIA – 2
ANÔNIMA - 2
SUGESTÃO – 0
ELOGIO – 0

INDICADOR - SIC

Índice de Atendimento: 100%
Índice por Modalidade: 100%
Índice de Resposta: 77,78%
Tempo Médio de Resposta: 10,142 dias
Pedidos recebidos: 9
Respondidos: 7
Em Trâmite: 2 (dentro do prazo legal)

Tempo médio de Resposta: 14,86 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – A **Ouvidoria** recebeu no total 08 (oito) manifestações sendo que 03 demandas advindas da Comissão de Ética para registro na Plataforma Fala.BR, conforme prevê a Portaria CGU nº 581/2021. Do total apenas 01 (um) está em tratamento dentro do prazo legal.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC: foram recebidos 09 (nove) pedidos de acesso à informação sendo que 07 (sete) tiveram acesso concedido e 02 (dois) estão tramitando dentro do prazo legal; 01 (um) Lembrete de prazo à vencer. O tempo médio de resposta foi de 10,142 dias.

PLANO DE AÇÃO – **Dia 11/05** – Reunião do Comitê de Integridade da CDP – **Dia 26/05** – 32ª reunião da GIRC – Transparência e Tratamento de Manifestações e Denúncias: O papel das Ouvidorias no contexto da Integridade. **Dia 31/05** – Reunião interna com a equipe da Ouvidoria. De acordo com o Plano de Trabalho Anual a Ouvidoria segue com divulgação e participação da Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. A Ouvidoria reforçou sobre os termos da Portaria nº 581/2021, quanto ao recebimento de documentos fora da área de Ouvidoria. A Colaboradora Silvia Gomes participou do curso “**Defesa do Usuário e Simplificação**” oferecido pela ENAP, com carga horária de 20 horas. O **SIC** disponibilizou o Mapa de Atribuições referente o mês junho para atualização das informações na Transparência Ativa. Foi realizado monitoramento no Sistema de Transparência Ativa-STA e encaminhado às áreas técnicas as observações da CGU, para fins de cumprimento. Registramos preocupação com o Portal da CDP que esporadicamente está instável conforme observação da CGU.

11/06/2021

Silvia Regina Gomes
Ouvidora Substituta
Respondente SIC