

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **MARÇO** Área responsável: **OUIDORIA / SIC**

### INDICADOR OUIDORIA

Índice de Atendimento: **100%**  
Índice de Resposta dentro do prazo: **100%**  
Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO - 03**  
**RECLAMAÇÃO – 02**  
**DENÚNCIA – 01**  
**ANÔNIMA - 04**  
**SUGESTÃO – 0**  
**ELOGIO – 0**

Tempo médio de Resposta: **12,25 dias**

**RESULTADO DO INDICADOR – 100**

### INDICADOR SIC

Índice de Atendimento: **100%**  
Índice por Modalidade: **100%**  
Índice de Resposta: **76,47%**  
Tempo Médio de Resposta: **8,63 dias**  
Pedidos recebidos:  
Acesso Concedido: **63,6%**  
Acesso Negado: **27,3%**  
Parcialmente Concedido: **9,1%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – A **Ouvidoria** recebeu através da Plataforma Fala.BR, 10 (dez) manifestações dos quais: 01 (uma) foi arquivada por falta de elementos comprobatórios dos fatos narrados; 01 (uma) veio reencaminhada do MInfra e as demais foram distribuídas às áreas técnicas e unidades apuratórias. Apenas 2 (duas) manifestações estão em tratamento dentro do prazo legal.

**Serviço de Informação ao Cidadão - SIC:** foram recebidos 14 (quatorze) pedidos de acesso à informação sendo: 11 (onze) pedidos respondidos com acesso concedido – 03 (três) pedidos estão em tratamento dentro do prazo legal. Houve 02 (duas) prorrogações de pedidos; 03 (três) recursos de 1ª instância e 03 (três) Lembretes de prazos à vencer. O tempo médio de resposta foi de 8,63 dias.

**PLANO DE AÇÃO – Dia 05/03** – Participamos da Live da OGU sobre o Módulo de Triagem, Tramitação e Tratamento de Manifestação na Plataforma Fala.BR – Dia **11/03** – LIVE da OGU sobre Tratamento da Informação Pessoal em face da LAI x LGPD; De **15 a 19/03** participamos da **Semana do Ouvidor com a Programação da Prosa de Ouvidoria** com os temas: **dia 15 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - novos desafios para a Ouvidoria e para o Acesso à Informação; dia 16 - Modelos de Maturidade e o desafio de medir as capacidades estatais; dia 17 - Proteção ao Denunciante no Brasil: novas perspectivas; dia 18 – Conselho de Usuários de Serviços Públicos e Avaliação de Serviços: o usuário no centro das atenções; dia 19 - Inteligência Artificial em Ouvidoria novas soluções para velhos problemas; Dia 16/03** – A CGU através do youtube apresentou o Plano Anticorrupção, Diagnóstico e Ações do Governo Federal (Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas – MMOuP); **17/03** – Reunião Gerencial (virtual) com a DIREXE; dia **24/03** - O MInfra realizou o II Circuito Radar Anticorrupção – A importância do comprometimento da alta administração com a Integridade. A Ouvidoria deu conhecimento da **Portaria CGU nº 581/2021** ao CONSAD, COAUD e Diretoria, e foi divulgada no Global. A Ouvidoria emitiu o Informativo nº 4/2021 sobre as atribuições da Ouvidoria. O **SIC** disponibilizou o Mapa de Atribuições referente o mês abril para atualização das informações na Transparência Ativa. Foi realizado monitoramento e atualização no Sistema de Transparência Ativa-STA.

**12/04/2021**

**Adenilza O' de Almeida**  
Ouvidoria

**Silvia Regina Gomes**  
Respondente SIC