

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **MARÇO**

Área responsável: **OUVIDORIA/SIC**

INDICADOR DE OUVIDORIA:

Índice de Atendimento: 100%
Índice de Resposta dentro do prazo: 87,5
Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 1
RECLAMAÇÃO - 4
DENÚNCIA - 1
IRREGULARIDADE - 2
SUGESTÃO - 0
ELOGIO - 0
Tempo médio por Resposta: 27, 14 dias
RESULTADO DO INDICADOR - 100%

INDICADOR DO SIC:

Índice de Atendimento: 100%
Índice de Resposta: 100%
Índice por Modalidade: 100%
Tempo Médio por Resposta: 12,46 dias
Acesso Concedido: 76,92%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Em março foram recebidas 08 manifestações de **Ouvidoria** e no **Acesso à Informação** 15 pedidos dos quais tiveram a seguinte decisão: 10 pedidos com acesso concedido, 3 acesso negado, e 2 em tratamento dentro do prazo legal. Houve ainda 2 atendimentos presenciais.

PLANO DE AÇÃO – Face a implantação do novo portal da CDP, alguns arquivos de Acesso à Informação (Transparência Ativa) e Ouvidoria encontram-se em atualização das informações, o que motivou reunião com a equipe da TI. No decorrer do mês a **Ouvidoria/SIC** tiveram participação dos seguintes eventos: **Dia 10/03** - CONFIS apresentação do “Relatório Anual de 2021”; **Dia 14/03**(manhã) - Capacitação “Integridade Pública” pela OGU/CGU; (tarde) O Futuro da Rede Nacional de Ouvidorias RENOUV - OGU; **Dia 16/03** - 1ª Reunião Geral das Unidades do SISOUV “Abordagem sobre as recentes alterações da Portaria CGU nº 581/2021”; **Dia 18/03** - COINTE “Aprovação do Plano de Ação de 2022”; **Dia 24/03** - CONSAD apresentação do “Relatório Anual de 2021”. Foi divulgado em conformidade com o Guia de Transparência Ativa da CGU, o Mapa de Atribuições do SIC; dando prosseguimento ao PTA/OUV/SIC - foram divulgados os Informativos 01 e 02/2022.

14/04/2022

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA/SIC

Silvia Regina Gomes
Respondente-SIC