

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **NOVEMBRO**

Área responsável: **OUVIDORIA**

INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

Índice de Resposta dentro do prazo: **50%**

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO – 0**
 RECLAMAÇÃO – 100%
 DENÚNCIA – 100%
 SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: **30 dias**

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – A Ouvidoria vem ganhando espaço no meio do controle social, contribuindo, dentro de suas atividades, com a gestão administrativa. Com o advento dos atos normativos da Lei 13.460/17 e do Decreto 9.094/17, várias reuniões foram realizadas com o objetivo de recebermos instruções e reforçando a atuação das Ouvidorias.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria se reuniu com a Presidência e a Gerência de Gabinete, para tratar de soluções conjunta de gestão, como a instituição da Ouvidoria, já aprovada pela DIREX. Foi tratado também, sobre a implantação do SIMPLIFIQUE! e as providências que a CDP deve tomar, para se adequar aos procedimentos do decreto. Sobre este assunto, a equipe da Ouvidoria participou do treinamento em Belém, nos dias 21 a 23/11/2017, com o tema: **“Defesa do Usuário e Desburocratização”** ministrado pela OGU/CGU, com o objetivo de aprimorar as ações de educação e impulsionar a inovação e a capacidade de trabalho dos profissionais da área. A Ouvidoria reuniu com o Diretor Administrativo Financeiro, para tratar de assuntos de gestão sobre despachos internos, agenda de autoridades, fiscalização de contratos de sua área. Registramos a conclusão do Programa de Certificação em Ouvidoria, desta signatária, com carga horária total de 120 horas, uma das exigências para atuação em Ouvidorias. A Ouvidoria participou da reunião da CGU com a CDP e demais setores, em busca de soluções relacionadas às recomendações do relatório de auditoria. A Ouvidoria se fez presente a reunião em Brasília, sobre o Sistema SIMPLIFIQUE!, no qual foram dadas as orientações sobre o tratamento das solicitações de simplificação previstas no Decreto, e em seguida foi apresentado o sistema que será implantado junto com e-OUV. Queremos ressaltar quanto a contribuição da Ouvidoria/SIC para a Certificação da CDP no 1º Ciclo de avaliação do Indicador de Governança – IG –SEST. Com dedicação, habilidade e atitude, podemos fazer muita coisa. Assim trabalhamos em prol desta Companhia, com apoio recebido de nossa Diretoria.

11/12/2017

Adenilza O’ de Almeida
OUVIDORIA/SIC