



RELATÓRIO DE MEDIÇÃO DE INDICADORES

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **NOVEMBRO**

Área responsável: **OUIDORIA**

INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

Índice de Resposta dentro do prazo: **100%**

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO – 1**

RECLAMAÇÃO – 0

DENÚNCIA – 6

COM. IRREGULARIDADE - 10

SUGESTÃO – 0

ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: **20,18 dias**

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Neste período registramos um acréscimo de comunicação de irregularidades quanto a infração ética e Assédio Moral. Recebemos 17 (dezesete) manifestações sendo: 08 (oito) respondidas dentro do prazo de 30 (trinta) dias, que corresponde a 63% e 09 (nove) foram prorrogadas por mais 30(trinta) dias, que corresponde a 37% e estão em tratamento. Recebemos ainda um processo de outra Ouvidoria (MINFRA). No Portal da CDP (Fale Conosco) recebemos 5 (cinco) demandas de informações, todas atendidas pelos setores técnicos das áreas. Apesar do tempo limite estipulado informamos que o Processo OUVCDP nº 51/2019, passou do prazo de atendimento, entretanto, por se tratar de uma demanda que foi objeto de tomada de decisão pela Diretoria Executiva, houve um lapso no encaminhamento do processo.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria vem acompanhando as alterações que estão sendo aplicadas pela CGU/OGU e implementando na Unidade. Através das Cartas OUVCDP nºs 08 e 09/2019, foi requerida 01 (um) vaga de estágio e a solução da reposição da impressora, objeto da CI/OUV nº 08/2019 de 29/09/2019. Em consequência, os processos da Ouvidoria não estão seguindo com agilidade, devido a dificuldade de digitalização e impressão dos processos. Reunimos com Diretor Presidente para tratar das demandas da Ouvidoria, principalmente as de comunicações de irregularidades que tratam sobre: Ética/Conduta. As manifestações recebidas foram de cunho de administração, remuneração, auto de infração, dilemas éticos, assédio moral., descumprimento de normas, Administração, etc.

13/12/2019

Adenilza O' de Almeida
Ouvidora CDP