



## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: FEVEREIRO

Área responsável: OUVIDORIA

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 66,66666667%

Índice por Modalidade:       SOLICITAÇÃO – 0  
  RECLAMAÇÃO – 1  
  DENÚNCIA – 0  
  COM. IRREGULARIDADE - 2  
  SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: 19,45 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – As manifestações estão todas dentro do prazo de atendimento, sendo que 01(um) processo está em atendimento. Recebemos 04 (quatro) pedidos de informações através do Fale Conosco, os quais foram encaminhados para os setores das áreas responsáveis e não estão computados no índice de atendimento. Emitimos 04 (quatro) Lembretes de prazo e 01(um) Formulário de Solicitação de Ouvidoria (FSO) para subsidiar processo.

**PLANO DE AÇÃO** – Dia 04/02/19, tivemos videoconferência com o Comitê Técnico de Corregedoria-CTO, do MINFRA, para apresentação do novo Corregedor Cel do Exército Edilson Costa e explanar sobre a situação da Correição no âmbito da CDP. Através da Carta OUVCDP nº 002/19 (emitimos recomendações sobre um processo de Reclamação); Carta OUVCDP nº 003/19 (encaminhamos Relatório Anual da Ouvidoria/2018 para o DIRPRE) e Carta nº 005/2019, (enviamos o Relatório Anual da Ouvidoria/2018, para o CONSAD). Participamos de reunião na GEGEST, no dia 19/02/18 para tratar de Indicadores da Ouvidoria para adicionar nova manifestação “Comunicação de Irregularidade”; no dia 20/02/19, reunião com a DIRPRE Interino, para tratar de processos internos da Ouvidoria; dia 25/02/19 reunião do Comitê de Integridade da CDP; dia 27/02/19 reunião com GETINF referente portal do SIC.

08/03/2019

Adenilza O' de Almeida  
OUVIDORA/CDP  
Resol. Nº 05/2019