



## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JANEIRO

Área responsável: OUVIDORIA

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 60%

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 1  
RECLAMAÇÃO – 1  
DENÚNCIA – 4  
COM. IRREGULARIDADE - 4  
SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: 5 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – As manifestações estão todas dentro do prazo de atendimento, sendo que 03(três) processos estão em atendimento na Comissão de Ética da CDP e 01 (um) na DIRAFI. Recebemos 08 (oito) 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.

**PLANO DE AÇÃO** – Fazer os procedimentos internos, com reuniões setoriais para melhoria na qualidade dos processos. Reunião com o DIRPRE para tratar de processos internos da Ouvidoria. Reunião com membros da Comissão de Ética, Comitê de Integridade, Supervisão de Inteligência e Gerencia da Guarda, para dar conhecimento da IN/CGU nº 18/2018. Recomendar a adoção do Canal Único de Comunicação, no âmbito da CDP, nos termos da Instrução Normativa da CGU nº 18/2018. Reunião na CGU/Regional para tirar dúvidas e subsidiar processo da Ouvidoria. Reunião com Planejamento Estratégico (SUPROP) para analisar sobre as metas para 2019 da Ouvidoria.

15/02/2019

Adenilza O' de Almeida  
OUVIDORA/CDP