



## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JUNHO

Área responsável: OUVIDORIA

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 0

RECLAMAÇÃO – 2

DENÚNCIA – 5

COM. IRREGULARIDADE - 1

SUGESTÃO – 0

ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: 3,75 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – Neste mês foram recebidas pelo e-OUV 08 manifestações, sendo: 05 denúncias, 02 Reclamações e 01 Irregularidade e 100% atendidas dentro do prazo legal. Desse total 06 (seis) manifestações estão na Comissão Permanente de Sindicância. No Portal da CDP (Fale Conosco) recebemos 19 (dezenove) solicitações de informações, todas atendidas pelos setores técnicos das áreas.

**PLANO DE AÇÃO** – No período de 05 a 06/06/2019, participamos da 1ª Reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias das Entidades vinculadas ao Ministério da Infraestrutura-MINFRA para discutir “O Papel Estratégico das Ouvidorias no Setor de Infraestrutura: Participação Social, Avaliação e Fortalecimento Institucional”. O evento promoveu o intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum das Ouvidorias. A reunião também consistiu no fórum de deliberações das ações pertinentes e sua atuação estratégica. Participamos com uma apresentação da Ouvidoria CDP, para mostrar um pouco do nosso trabalho o qual fomos parabenizados pela atuação e dedicação a Ouvidoria. Reunimos com o DIRPRE para tratar de demandas processuais da Ouvidoria.

15/07/2019

Adenilza O' de Almeida  
OUVIDORA/CDP  
Resol. nº 05/2018