

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: MAIO Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 84,61538462

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 1

RECLAMAÇÃO – 0

DENÚNCIA – 7

COM. IRREGULARIDADE - 3

SUGESTÃO – 1

ELOGIO - 1

Tempo médio por Resposta: 2 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Neste mês foram registradas pelo e-OUV 13 manifestações, sendo que 01 foi arquivada por duplicidade e 01 reencaminhada do Ministério de Infraestrutura para tratamento nesta Ouvidoria. Todas as demandas foram tratadas dentro do prazo legal, e apenas 01 está em tratamento. No Fale Conosco recebemos 31 solicitações, todas atendidas pelos setores técnicos das áreas e a maioria das solicitações foram em consequência de dúvidas sobre o Concurso Público da CDP. Registramos ainda, que o aumento das demandas já é uma consequência do Canal Único da CDP (e-OUV) para receber denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

PLANO DE AÇÃO – Dia 02/05/19 - A Ouvidoria participou da Reunião de Diretoria e Gerências, para discutirem as demandas de Sindicância/PAD, uma vez que a CDP não possui a unidade de Corregedoria. Neste ato foi sugerida a criação de Comissões Permanentes de Sindicância e PAD e atualização do Instrumento Normativo de Gestão. Oportunamente foi autorizado pelo DIRPRE a adesão ao sistema PROCOR da Corregedoria da União. A Ouvidoria divulgou no email global da CDP o lançamento do Radar Anticorrupção-MINFRA como forma de publicar as ações de transparência pública. No período de 13 a 16/05/19, participamos da 4ª Semana de Ouvidorias Públicas, no Rio de Janeiro; dia 27/05/19 - reunião com o DIRPRE para tratar de processos de Ouvidoria. Apresentamos o Plano de Trabalho com o calendário da Ouvidoria Itinerante para 2019/2020, o qual foi aprovado pela Diretoria Executiva - Deliberação DIREX nº

18/06/2019

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORA/CDP
Resol. N° 05/2018