

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

**Mês de referência: SETEMBRO**      **Área responsável: OUVIDORIA**

### INDICADOR:

**Índice de Atendimento: 100%**

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

**Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 0**

**RECLAMAÇÃO – 1**

**DENÚNCIA – 1**

**COM. IRREGULARIDADE - 0**

**SUGESTÃO – 0**

**ELOGIO - 0**

**Tempo médio por Resposta: 26 dias**

**RESULTADO DO INDICADOR – 100%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – Recebemos 2 (duas) manifestações, sendo 01(uma) direcionada à Comissão de Ética da CDP, o qual foi encaminhada para os procedimentos daquela Comissão. No Portal da CDP (Fale Conosco) recebemos 5 (cinco) demandas de informações, todas atendidas pelos setores técnicos das áreas. A partir deste mês foi alterado o sistema do governo federal que deixou de ser e-OUV e passou para Fala.BR

**PLANO DE AÇÃO** – A Ouvidoria vem acompanhando as alterações que estão sendo aplicadas pela CGU/OGU, no caso do sistema do governo federal que passou para Fala.BR. As manifestações recebidas foram de cunho de Gestão de Pessoas e Assédio Moral. Registramos ainda, a falta de uma impressora na Ouvidoria, o qual estamos aguardando desde agosto uma tomada de decisão.

08/10/2019

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