



RELATÓRIO DE MEDIÇÃO DE INDICADORES

Cenário

Processos

Setorial

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

INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

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

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO – 0**

RECLAMAÇÃO – 3

DENÚNCIA – 0

COM. IRREGULARIDADE - 5

SUGESTÃO – 0

ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: **25 dias**

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Recebemos 08 (oito) manifestações, todas pelo sistema Fala.BR, sendo 01 demanda oriunda de outro Órgão(MINFRA). Os assuntos demandados foram: Administração/Gestão, Demora/Resposta/Conclusão, Agente Público, Abuso de Poder Econômico. Foram respondidas 02(duas) manifestações, estando as demais em tramitação dentro do prazo legal.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria apresentou o Calendário de Ouvidoria Itinerante de 2020, o qual foi aprovado pelo Diretor-Presidente, como parte integrante do Plano de Trabalho 2019/2020. Nos dias 04 e 05/02/2020, organizamos e participamos do Workshop e Reunião Temáticas com a equipe da Subsecretaria de Governança do Ministério da Infraestrutura. No dia 12/02/2020 - participamos através de videoconferência da 7ª Reunião do Comitê Técnico de Correição-CTC, objeto do Ofício nº 3/2020/CORREG/GM. Reunimos com a Gerência de Planejamento Estratégico-GEGEST, para tratarmos sobre os índices de processos, levando em conta o relatório estatístico oferecido pela OGU/CGU através do Painel Resolveu? . No dia 20/02 - Fizemos apresentação da Ouvidoria aos membros do COAUDI.

06/03/2020

Adenilza O' de Almeida
Ouvidora CDP