

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JANEIRO Área responsável: OUVIDORIA/SIC

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 0
RECLAMAÇÃO - 0
DENÚNCIA - 0
ANÔNIMA - 2
SUGESTÃO - 0
ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: 7 dias

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Apenas 2 (duas) manifestações de Ouvidoria foram recebidas através do canal único Fala.BR e encaminhadas à Comissão de Ética e ao Comitê de Correição. No Acesso à Informação foram recebidos 07 (sete) pedidos de acesso à informação, tendo 03 pedidos com acesso concedido, 04 tramitando dentro do prazo legal e 02 pedidos reencaminhados ao MInfra e ME, por se tratarem de assuntos daquelas pastas. O SIC registrou o tempo médio de resposta dos 3 pedidos concedido em 9 dias.

PLANO DE AÇÃO – Dia 04/01 - a Ouvidoria procedeu aplicação de prova e entrevista para seleção de 01 (um) estagiário para a unidade. Com esta aquisição a equipe da Ouvidoria/SIC passam a contar com 02 empregados e 02 estagiários para atendimento da Ouvidoria e SIC.; **Dia 21/01**- fez Palestra sobre a importância e atuação da Ouvidoria no âmbito da CDP, para os novos integrantes concursados; **Dia 20/01** - apresentou o relatório de Denúncias do 4º trimestre (Outubro/Novembro/Dezembro) e o Plano de Trabalho - biênio 2021-2022 ao COAUDI; **Dia 26//01** - apresentou ao CONSAD o Plano de Trabalho - biênio 2021/2020, o qual foi aprovado através da Deliberação nº 03/2021 e o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria de 2020 para conhecimento e registro em ata, o que foi feito. Conforme PTA a Ouvidoria divulgou por meio de email global na CDP o **Informativo OUVCDP** sobre **“Canal de Atendimento”** reforçando o que estabelece a Portaria MInfra nº 4.296/2019 sobre nossos canais de acesso.

05/02/2021

Adenilza O’ de Almeida
OUVIDORIA/SIC