

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **NOVEMBRO** Área responsável: **OUIDORIA**

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

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

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO - 04**

**RECLAMAÇÃO - 0**

**DENÚNCIA - 02**

**ANÔNIMA - 0**

**SUGESTÃO - 0**

**ELOGIO - 0**

Tempo médio por Resposta: **15,91 dias**

**RESULTADO DO INDICADOR - 100%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – Em Novembro foram registradas 06 (seis) manifestações de Ouvidoria, sendo que 01 (uma) foi arquivada, por duplicidade. Foram respondidas dentro do mês 03 (três) manifestações e 02 (duas) em tratamento dentro do prazo legal. E no Acesso à Informação 15 (quinze) solicitações foram recebidas. Todas as manifestações são oriundas da Plataforma Fala.BR

**PLANO DE AÇÃO** – No período de 23 a 27/11/2020 o Comitê Técnico de Ouvidoria das Entidades Vinculadas ao MINFRA, realizou a 2ª Reunião de 2020 do CTO/MINFRA, com o tema **“Semana de Participação Social no Setor de Infraestrutura de Transportes”**, cujo objetivo foi de promover o intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum das Ouvidorias e do setor da infraestrutura. Além disso, o encontro foi palco para o fórum de deliberações das ações pertinentes ao Comitê e suas atuação estratégica. Ao final foram aprovadas: **Recomendação 01** - Padronização da Pesquisa de Satisfação com os Serviços Prestados pelo órgão (destinadas aos usuários/clientes) e da Pesquisa de Satisfação com Atuação do Órgãos (destinada à sociedade local), conforme modelo oferecido pelo MINFRA, para que cada entidade vinculada siga o modelo; **Recomendação 02** - Todas as Denúncias devem ser, necessariamente, registradas pela Ouvidoria e encaminhadas às unidades de apuração com a devida preservação da identidade dos denunciante. Estruturar os fluxos de recebimento e tratamento de denúncias nas empresas, conforme Portaria nº 4.926/2019 do MINFRA. Que a Ouvidoria, quando se tratar de empresa Pública, em que pese a articulação essencial e necessária com a Diretoria Executiva e demais áreas internas, deve se reportar diretamente ao Conselho Administrativo seguindo as diretrizes desse; **Recomendação nº 03** - Que as Ouvidorias levem à alta gestão de cada órgão a necessidade de designação de Encarregados de LGPD, considerando boa prática que seja o titular da Ouvidoria. Se o Encarregado não for o Ouvidor, que se tenha proximidade com a Ouvidoria, para tramitação das manifestações dos titulares de dados pessoais; **Recomendação nº 04** - Padronização de Relatórios das Ouvidorias com estrutura que contemple: Apresentação, Atendimento, Avaliação e Conclusão. No dia 25/11/2020 - A CGU realizou uma nova live de capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) com o tema: **“Transparência**

**Ativa: Diretrizes e Boas Práticas”** com o objetivo de orientar os órgãos quanto a publicação e padronização das informações nos sites oficiais.

**17/12/2020**

**OUVIDORIA/CDP**