

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

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

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

Índice de Resposta dentro do prazo: **0,04**

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO – 1**

**RECLAMAÇÃO – 0**

**DENÚNCIA – 1**

**COM. IRREGULARIDADE - 4**

**SUGESTÃO – 0**

**ELOGIO - 0**

Tempo médio por Resposta: **30 dias**

**RESULTADO DO INDICADOR – 100%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – Neste mês foram recebidas 06 (seis) manifestações depois da 2ª quinzena do mês. 02 (duas) foram reencaminhadas pelo MINFRA para a CDP e 01 (uma) foi reencaminhada para o Ministério da Fazenda por se tratar de assunto pertinente a Receita Federal. Do total 02 (duas) foram encaminhadas para o Comitê de Crise por se tratar de COVID.

**PLANO DE AÇÃO** – Dia 14/04/2020 - fizemos apresentação da Ouvidoria para os novos colaboradores concursados; 15/04/2020 – Participamos da reunião do Comitê de Integridade. A Ouvidoria encaminhou a **GEGEST, DIREXE e SECORC** os Indicadores de Processos e o Template de MAR/2020 para conhecimento e registro em ata. Com a pandemia do **COVID19**, a Ouvidoria está em trabalho remoto.

**11/05/2020**

**Adenilza O' de Almeida**

**OUVIDORA/CDP**