

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

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

### INDICADOR:

**Índice de Atendimento: 100%**

**Índice de Resposta dentro do prazo: dias**

**Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 4**

**RECLAMAÇÃO - 1**

**DENÚNCIA - 3**

**COM. IRREGULARIDADE -5**

**SUGESTÃO - 0**

**ELOGIO - 0**

**Tempo médio por Resposta: dias**

**RESULTADO DO INDICADOR - 100%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – No mês de Agosto do total recebido de 20 (vinte) manifestações, DESTACAMOS: 06 (seis) foram reencaminhadas pelo MINFRA e 04 (quatro) pelo Serviço de Acesso à Informação; 02 (duas) foram reenviadas para o Ministério da Cidadania e 05 (cinco) foram para o SIC, por se tratarem de assunto dessas Unidades e 03 (três) chegaram por esta Unidade de Ouvidoria, através do Fala.BR. Resumindo, a Ouvidoria analisou e tratou para resposta 13 (treze) manifestações. Não houve prorrogação de prazo. No dia 31/08/2020 entrou em vigor a Plataforma Compartilhada Ouvidoria/SIC do Fala.BR. Tudo foi unificado, estamos ainda se adaptando as novas regras.

**PLANO DE AÇÃO** – No mês de agosto registramos nossa participação nos seguintes eventos virtuais: **18/08/2020** – Reunião Extraordinária do Comitê Técnico de Ouvidorias-CTO vinculadas do MINFRA, sobre LGPD; **19/08/2020** – Palestra do SisOUV sobre atuação das Ouvidorias na LGPD; **20/08/2020** – Fórum Nacional de Ouvidorias – Entendendo a Portaria nº 1.181/2019; **24/08/2020** – Treinamento de Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos (1º módulo); **26/08/2020** – Conselho de Usuários (2º módulo). **Carta OUVCDP nº 07/2020** ao Diretor Presidente da CDP, com sugestão de adoção de medidas preventivas no âmbito da CDP. **CI/OUVCDP nº 07/2020** – comunicamos sobre as férias regulamentares desta titular, no período de 08 a 27/09/2020. Resoluções DIRPRE nºs 199 e 200/2020 - foram designadas, respectivamente: **Silvia Regina Bastos Gomes**, como substituta interina (08 a 27/09/2020) e **Kalyne Pinto**, como **Assistente**, para atender às atribuições da Ouvidoria nos termos da Lei nº 13.460/2018. Encaminhamos ainda, ao **GEGEST, DIREXE e SECORC** os Indicadores de Processos/Templaites de JULHO/2020 para conhecimento e registro em ata.

16/09/2020

OUVIDORIA/CDP