

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JULHO Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 44,444444 dias

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 1

RECLAMAÇÃO – 0

DENÚNCIA – 5

COM. IRREGULARIDADE - 3

SUGESTÃO – 0

ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: 13,62 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – No mês de Julho, recebemos um total de 9 (nove) manifestações do qual 01(uma) foi reencaminhada para o Ministério da Cidadania. Todas as manifestações estão no prazo legal, sendo que 04(quatro) já foram atendidas e 5 (cinco) estão em tramitação, dentro do prazo legal e não houve nenhuma prorrogação de prazo.

PLANO DE AÇÃO – No mês de julho registramos nossa participação nos seguintes eventos virtuais: **01/07/2020** - Apresentação do Portal de Painéis e da Rede Analytics do MINFRA; **02/07/2020** - Reunião Geral do SisOUV - Implementação do Conselho de Usuários e Portaria CGU nº 1.181/2020; **03/07/2020** - Reunião do Comitê de Integridade da CDP; **06/07/2020** - Tratamento de Denúncia (Harmonizando Conceitos e Entendimentos) ; **08/07/2020** - Tratamento de Denúncia (Avanços na proteção ao denunciante no Brasil); **13/07/2020** - Tratando denúncias na prática; **14/07/2020** - Treinamento da plataforma Fala.BR; **15/07/2020** - Tratamento de Denúncia (Abordagens específicas no tratamento de denúncias); **29/07/2020** - Participação da reunião do **COAUD** para explanação das Planilhas trimestrais e Relatório Anual de 2019; **31/07/2020** - Reunião do **CONSAD** - apresentação da Ouvidoria e explanação do Relatório Anual de 2019 e suas necessidades relacionadas a sua estrutura física e organizacional. Com apresentação da implementação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, temos recebido o material de divulgação e repassamos a comunidade cedepena. Encaminhamos ainda, ao **GEGEST, DIREXE e SECORC** os Indicadores de Processos e o Template de JUNHO/2020 para conhecimento e registro em ata.

06/08/2020

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORA/CDP