

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JUNHO Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 66,67 dias

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 3

RECLAMAÇÃO – 0

DENÚNCIA – 1

COM. IRREGULARIDADE - 2

SUGESTÃO – 0

ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: 13,62

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Neste mês de Junho, foram recebidas 2 (duas) manifestações de Comunicações de Irregularidades, reencaminhadas pela Ouvidoria/MINFRA e as demais foram assuntos não relevantes. Todas as manifestações estão no prazo legal e não houve nenhuma prorrogação de prazo. Devido a pandemia, avaliamos um mês tranquilo.

PLANO DE AÇÃO – No mês de junho participamos de Lives de ações voltadas à Ouvidoria como: Imprensa no Combate à Corrupção e Uma geração integrada no combate à Corrupção, realizadas pelo SISCOR. Dia 04/06/2020 - O Diretor Presidente reuniu todas as áreas de governança (Ouvidoria, Comissão de Ética, Comitê de Integridade, Comissões de Sindicância e PAD), para tratar do fluxo definido na Deliberação DIREXE nº 23/2020 que trata do tratamento de recebimento de manifestações de denúncias. Dia 09/06/2020 participamos da reunião gerencial sobre a implantação do SEI; Tomamos ciência e registramos o recebimento da Portaria CGU nº 1.181 de 10/06/2020, sobre nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução de Ouvidores; Dia 16/06/2020 participamos do Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia e no dia 24/06/2020 tivemos reunião com o Presidente da CDP para dar conhecimento da Criação do Conselho de Usuários de Prestação de Serviços previsto para Agosto e da Portaria da CGU nº 1.181/2020. Quanto ao Conselho de Usuários a CGU irá passar as informações sobre a Plataforma e o papel da Ouvidoria na Gestão dos Conselhos dos Usuários. A implantação está prevista para o dia 03/08/2020. Também registramos sobre o processo de interligação da Ouvidoria e Acesso à Informação no sistema Fala.BR. Este mês finalizamos o Relatório anual da Ouvidoria de 2019 o qual foi encaminhado ao CONSAD, COAUD, DIREXE e está disponível no site eletrônico da CDP - www.cdp.com.br/ouvidoria. A Ouvidoria encaminhou ao **GEGEST, DIREXE e SECORC** os Indicadores de Processos e o Template de MAIO/2020 para conhecimento e registro em ata.

17/07/2020

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORA/CDP