

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

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

INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

Índice de Resposta dentro do prazo: **15,39**

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO – 0**

RECLAMAÇÃO – 0

DENÚNCIA – 2

COM. IRREGULARIDADE - 5

SUGESTÃO – 0

ELOGIO - 1

Tempo médio por Resposta: **30 dias**

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Neste mês foram recebidas 08 (oito) manifestações sendo: 01(um) Elogio – 02(duas) denúncias - 05(cinco) Comunicação de Irregularidades. Das manifestações registradas 02(duas) foram reencaminhadas pelo MINFRA e ANTAQ por se tratarem de assuntos pertinentes a CDP. Do total 02 (duas) foram encaminhadas para a Comissão de Ética e as demais tiveram respostas conclusivas das áreas técnicas.

PLANO DE AÇÃO – Dias 03 e 10/03/2020 – Participamos da reunião do Comitê de Integridade; Dia 16/03/2020 participamos da Reunião Gerencial, na qual foram tratados assuntos de ordem administrativa interna como: Coronavírus, Regimento Interno e Relatório da CGU. Dia 30/03/2020 - Recebemos treinamento da CGU sobre a versão 1.8 da plataforma Fala.BR; e dia 31/03/2020 – através do aplicativo Microsoft Teams participamos da reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias-CTO, sobre atuação/articulação das Ouvidorias vinculadas ao MINFRA no combate ao Coronavírus. Sobre o combate ao **COVID19** disponibilizamos no portal da CDP, o banner com todas as demandas que estão sendo tomadas pela CDP. Expedimos **Carta OUVCDP nº 01/2020** propondo à **DIREXE** a normatização prevista na **Portaria do MINFRA nº 496/2019**, que estabelece orientações de Recebimento e Tratamento de Denúncias, sendo acatada e emitida a **Deliberação DIREXE nº 23/2020**. A Ouvidoria encaminhou a **GEGEST, DIREXE e SECORC** os Indicadores de Processos e o Template de FEV/2020 para conhecimento e registro em ata. Neste quesito não temos percebido registro em atas, conforme recomenda o IGSest. Com a pandemia do **COVID19**, a Ouvidoria por recomendação da CGU, não está fazendo registro presencial. Em consequência, o Calendário da Ouvidoria Itinerante não será atendido, enquanto perdurar essa pandemia. Registramos que todas as demandas da Ouvidoria de normatização estão disponíveis na página da Ouvidoria no portal da CDP (www.cdp.com.br/ouvidoria). Finalizando, vários assuntos de processos de Ouvidoria foram tratados com o Diretor Presidente, no decorrer do mês.

13/04/2020

Adenilza O' de Almeida

OUIDORA/CDP

Resol. Nº 05/2018