

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência:

Área responsável: **OUVIDORIA**

INDICADOR OUVIDORIA:

Índice de Atendimento: **100%**

Índice de Resposta dentro do prazo: **100%**

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO - 2**
RECLAMAÇÃO - 1
DENÚNCIA - 0
ANÔNIMA - 2
SUGESTÃO - 0
ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: **6 dias**

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – No mês de Agosto 5 (cinco) manifestações foram registradas na Plataforma Fala.BR para Ouvidoria e 8 (oito) de Acesso à Informação. Destacamos que a partir do dia 31/08/2020, foram desativadas as Plataformas do e-OUV - e-SIC, ficando a Plataforma Integrada Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

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). Encaminhamos: 1) **Carta OUVCDP nº 07/2020** ao Diretor Presidente da CDP, com sugestão de adoção de medidas preventivas no âmbito da CDP; 2) **CI/OUVCDP nº 07/2020** – comunicamos as férias regulamentares da titular, no período de 08 a 27/09/2020. Registramos as Resoluções DIRPRE nºs 199 e 200/2020 – designando, respectivamente: **Silvia Regina Bastos Gomes**, substituta interina da Ouvidoria (08 a 27/09/2020) e **Kalyne Pinto, Assistente**, para atender às atribuições da Ouvidoria nos termos da Lei nº 13.460/2018. No dia 31/08/2020 entrou em vigor a Plataforma Compartilhada Ouvidoria/SIC do Fala.BR, estamos se adaptando as novas regras, com treinamento junto a CGU.

Encaminhamos ainda, ao **GEGEST, DIREXE e SECORC** os Indicadores de Processos/Templaites de JULHO/2020 para conhecimento e registro em ata.

23/11/2020

Adenilza O' de Almeida
Ouvidoria/SIC