

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

**Mês de referência: ABRIL**

**Área responsável: OUVIDORIA**

### INDICADOR DE OUVIDORIA:

**Índice de Atendimento: 100%**

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

**Índice por Modalidade:**

<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>- 1</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>- 1</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>- 2</b>
<b>IRREGULARIDADE</b>	<b>- 0</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>- 0</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>- 1</b>

**Tempo médio por Resposta: 15,40 dias**

**RESULTADO DO INDICADOR – 100%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – Em abril a Ouvidoria recebeu 05 manifestações, todas tratadas e encerradas.

**PLANO DE AÇÃO** – A Ouvidoria está dando continuidade as atualizações das informações da Transparência Ativa no portal da CDP. Participação de reunião com a CGU/Regional, para tratar de assuntos de Ouvidoria; Reunião com a Diretoria da CDP sobre a Certificação do IG Sest - 5º Ciclo, solicitando o empenho de todos os envolvidos para a Certificação do 6º Ciclo. A partir deste mês de abril, todas as Secretárias da Diretoria, passaram a alimentar a Agenda de Autoridades, no Portal de Acesso à informação, diariamente. A Ouvidoria deu procedimento interno para atender o Plano de Trabalho, quanto a implantação do Atendimento Virtual. A Ouvidoria/MInfra está disponibilizando à todas as vinculadas o compartilhamento, gratuitamente, da solução tecnológica do atendimento virtual. Participamos do treinamento Transparência de Agendas e Integridade: uma Relação Público Privado.

**16/05/2022**

**Adenilza O' de Almeida**  
**OUVIDORA**