

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

**Mês de referência: MAIO**

**Área responsável: OUVIDORIA**

### INDICADOR DE OUVIDORIA:

**Índice de Atendimento: 100%**

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

**Índice por Modalidade:**

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

**Tempo médio por Resposta: 10,50 dias**

**RESULTADO DO INDICADOR – 100%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – No mês de MAIO a Ouvidoria recebeu 06 (seis) manifestações, todas tratadas e encaminhadas às áreas responsáveis. Registramos que recebemos 01 (uma) manifestação reencaminhada da Controladoria Geral da União-CGU, por se tratar de assunto de competência desta Companhia.

**PLANO DE AÇÃO** – No dia **09/05** - A Ouvidoria participou de reunião na Presidência, em conjunto com a área de Gestão Estratégica, para Análise de Risco; Nesta data a Ouvidora foi exonerada do Cargo Comissionada de Assessora da Diretoria Administrativa Financeira, que vinha exercendo desde 19/05/2019. **Dia 10/05** - A Ouvidoria participou da reunião do COAUDI para apresentar a Planilha Trimestral de Denúncias e a Instrução Normativa de Gestão de Ouvidoria; Na ocasião o COAUDI sugeriu que a IN de Gestão de Ouvidoria fosse desmembrada em Tratamento de Denúncias, Acesso à Informação e Ouvidoria, devido a sua extensão, o que foi acatado. **Dia 13/05** - A Ouvidoria participou da reunião do Comitê de Integridade-COINTE, para tratar da avaliação da Política de Transação; Novas divulgações; Plano de Trabalho e Portal do COINTE. **No período de 18 a 22/05** - A equipe da Ouvidoria/SIC participaram do treinamento da PROFOCO sobre Proteção ao Denunciante. **Dia 19/05** - A DIREXE convidou a Ouvidoria para em conjunto com os demais setores tratar sobre o sítio eletrônico da CDP.

**13/06/2022**

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