



ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JUNHO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR DE OUVIDORIA:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 57,142%

Índice por Modalidade:

SOLICITAÇÃO	- 1
RECLAMAÇÃO	- 2
DENÚNCIA	- 3
IRREGULARIDADE	- 1
SUGESTÃO	- 0
ELOGIO	- 0

Tempo médio por Resposta: 12,00 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Em junho a Ouvidoria recebeu 07 (sete) manifestações, todas tratadas e encaminhadas às áreas responsáveis. Registramos que recebemos 01 (uma) manifestação o qual foi reencaminhada para o Ministério da Cidadania, por se tratar de assunto de competência daquela pasta.

PLANO DE AÇÃO – No período de 01 a 30/06/2022 - A Ouvidoria participou da 2ª Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, uma ação promovida pela RENOUV sobre a Carta de Serviços da CDP. **Dias 01 a 03/06** - A equipe da Ouvidoria participou da 1ª Semana de Proteção de Dados Pessoais promovido pela CGU; **Dia 09/06** - A Ouvidoria em conjunto com a GEGEST trataram das planilhas de indicadores de processos da Ouvidoria e SIC; **Dia 13/06** - A Ouvidoria participou da reunião do Comitê de Integridade - COINTE com a pauta: Plano de Integridade 2022, Riscos para a Integridade, Página do COINTE no site e Ações desenvolvidas. **Dias 29/06 a 01/07 - em Brasília** - A Ouvidoria participou da 1ª reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias-CTO/MInfra, apresentando as peças utilizadas durante a 2ª Maratona de Defesa dos Usuários. Apresentamos aos COAUDI, CONSAD e DIREXE o Plano de Ação de Maturidade de Ouvidoria da CDP - 2022/2023, para fins de aprovação.

05/07/2022

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORA/CDP