

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

**Mês de referência: JANEIRO Área responsável: OUVIDORIA/SIC**

### INDICADOR DE OUVIDORIA:

**Índice de Atendimento: 100%**  
**Índice de Resposta dentro do prazo: 100%**  
**Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 3**  
**RECLAMAÇÃO - 2**  
**DENÚNCIA - 1**  
**ANÔNIMA - 6**  
**SUGESTÃO - 0**  
**ELOGIO - 0**  
**Tempo médio por Resposta: 7,80 dias**  
**RESULTADO DO INDICADOR - 100%**

### INDICADOR DO SIC:

**Índice de Atendimento: 100%**  
**Índice de Resposta: 100%**  
**Índice por Modalidade: 100%**  
**Tempo Médio por Resposta: 20 dias**  
**Acesso Concedido: 100%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – Iniciamos o exercício de 2022 com o registro de 12 manifestações de Ouvidoria foram recebidas através do canal único Fala.BR e encaminhadas à Comissão de Ética e ao Comitê de Correição. No Acesso à Informação foram recebidos 07 (sete) pedidos de acesso à informação, tendo 03 pedidos com acesso concedido, 04 tramitando dentro do prazo legal e 02 pedidos reencaminhados ao MInfra e ME, por se tratarem de assuntos daquelas pastas. O SIC registrou o tempo médio de resposta dos 3 pedidos concedido em 9 dias.

**PLANO DE AÇÃO** – Dia 04/01 - a Ouvidoria procedeu aplicação de prova e entrevista para seleção de 01 (um) estagiário para a unidade. Com esta aquisição a equipe da Ouvidoria/SIC passam a contar com 02 empregados e 02 estagiários para atendimento da Ouvidoria e SIC.; **Dia 21/01**- fez Palestra sobre a importância e atuação da Ouvidoria no âmbito da CDP, para os novos integrantes concursados; **Dia 20/01** - apresentou o relatório de Denúncias do 4º trimestre (Outubro/Novembro/Dezembro) e o Plano de Trabalho - biênio 2021-2022 ao COAUDI; **Dia 26//01** - apresentou ao CONSAD o Plano de Trabalho - biênio 2021/2020, o qual foi aprovado através da Deliberação nº 03/2021 e o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria de 2020 para conhecimento e registro em ata, o que foi feito. Conforme PTA a Ouvidoria divulgou por meio de email global na CDP o **Informativo OUVCDP** sobre “**Canal de Atendimento**” reforçando o que estabelece a Portaria MInfra nº 4.296/2019 sobre nossos canais de acesso.

**05/02/2021**

**Adenilza O' de Almeida**  
**OUVIDORIA/SIC**