

## Principais Resultados da Ouvidoria.

Em 2021, foi dada continuidade as ações relacionadas com a estruturação de mapeamento de processos de trabalho, visando otimizar a execução dos serviços prestados pela Ouvidoria. O foco foi no recebimento e tratamento de denúncias.

O Art. 18 do Decreto 9.492/2018, estabelece o prazo de 30 dias prorrogáveis uma vez por igual período, para as respostas às manifestações do cidadão usuário dos serviços de Ouvidoria.

Conforme o tempo médio de atendimento da Ouvidoria do DNOCS, observa-se que a mesma tem mantido o prazo médio de atendimento dentro dos limites legais, ou seja, 29,01 dias.

O gráfico ao lado mostra a evolução do tempo médio de resposta pela Ouvidoria. Em 2021, foram realizadas 36 novas denúncias, dessas foram analisadas 31 dentro do exercício

**86,11% das denúncias realizadas em 2021, foram analisadas ainda no mesmo exercício.**

## Desempenho - Transparência Passiva DNOCS



Fonte: [Painel Lei de Acesso a Informacao \(cgu.gov.br\)](https://paineis.lei.de.acesso.gov.br/)

O contato entre os cidadãos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Os demais canais são entre a Ouvidoria do DNOCS e a sociedade são:

1. E-mail Institucional: [ouvidoria@dnocs.gov.br](mailto:ouvidoria@dnocs.gov.br)
2. Telefone da Ouvidoria: (85) 3391.5198 e (85) 3391.5381
3. Atendimento Presencial:

Edifício Sede Administração Central DNOCS  
Av. Duque de Caxias, 1700 – Centro.  
Térreo, Portaria Principal – Sala da Ouvidoria.