

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

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

### INDICADOR OUVIDORIA

Índice de Atendimento: 100%  
Índice de Resposta dentro do prazo: 100%  
Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 0  
RECLAMAÇÃO - 0  
DENÚNCIA - 4  
ANÔNIMA - 4  
SUGESTÃO - 0  
ELOGIO - 0

Tempo médio de Resposta: 12,25 dias

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

### INDICADOR SIC

Índice de Atendimento: 100%  
Índice por Modalidade: 100%  
Índice de Resposta: 100%  
Tempo Médio de Resposta: 14,6 dias  
Pedidos recebidos: 05  
Acesso Concedido: 80%  
Pedido Duplicado: 20%

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – A **Ouvidoria** recebeu através da Plataforma Fala.BR, 10 (dez) manifestações dos quais: 01 (uma) foi arquivada. Restando 09 (nove) processos em tratamento sendo: 01 (um) reencaminhado do Minfra e os demais foram distribuídos às áreas técnicas e unidades apuratórias.

**Serviço de Informação ao Cidadão - SIC:** foram recebidos 05 (cinco) pedidos de acesso à informação e todos respondidos com acesso concedido 03 (três) Lembretes de prazos à vencer. O tempo médio de resposta foi de 14,6 dias.

**PLANO DE AÇÃO** – **Dia 07/04** – Reunião com o **DIRPRE** para esclarecimento do Processo OUVCDP nº 15/2021; – **Dia 09/04** – Workshop – CTO/MINFRA – reunião prévia para preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, prevista na Portaria CGU nº 581/2021; - **Dia 19/04** – reunião de avaliação e apresentação dos formulários do MMOuP; - **Dia 22/04** – Participamos da reunião do COAUD, com apresentação da Planilha Trimestral de Denúncias; **Dia 23/04** – 1ª Reunião do CTO-MInfra com participação da CGU, para esclarecimento do preenchimento do Modelo de Maturidade e demais recomendações, destacando: que os Órgãos que ainda não possuem Instrumento Normativo sobre demandas de Ouvidorias, que utilizem a Portaria 581/2021; - **Dia 28/04** – Reunião Gerencial com a DIREXE; **Dia 29/04** – Reunião interna com a equipe da Ouvidoria. De acordo com o PTA/Ouvidoria, foram divulgados Informativos do SISOUV sobre Conselhos de Usuários e da CGU para chamada de artigos. Solicitamos junto a Gestão a substituição de 02 (dois) computadores que estão com seu tempo de uso desgastado, sendo que 01(um) já foi recolhido. A Ouvidoria reforçou sobre os termos da Portaria nº 581/2021, quanto ao recebimento de documentos fora da área de Ouvidoria. O **SIC** disponibilizou o Mapa de Atribuições referente o mês maio para atualização das informações na Transparência Ativa. Foi realizado monitoramento e atualização no Sistema de Transparência Ativa-STA e encaminhado às áreas técnicas as observações da CGU, para fins de cumprimento.

03/05/2021

Adenilza O' de Almeida  
Ouvidoria

Silvia Regina Gomes  
Respondente SIC



COMPANHIA DOCAS DO PARÁ  
Autoridade Portuária

---

---