

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **DEZEMBRO** Área responsável: **OUVIDORIA**

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

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

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO - 03**

**RECLAMAÇÃO - 0**

**DENÚNCIA - 03**

**ANÔNIMA - 03**

**SUGESTÃO - 0**

**ELOGIO - 0**

Tempo médio por Resposta: **5 dias**

**RESULTADO DO INDICADOR - 100%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL – No mês de Dezembro** foram registradas 09 (nove) manifestações de Ouvidoria, sendo que 01 (uma) foi arquivada, por duplicidade. Foram respondidas dentro do mês 06 (seis) manifestações e 02 (duas) estão em tratamento dentro do prazo legal. E no Acesso à Informação foram registrados 03 (três) pedidos de solicitações, com acesso concedido. Todas as manifestações foram oriundas da Plataforma Fala.BR.

**PLANO DE AÇÃO** – No dia 09/12/2020 a Ouvidoria apresentou o relatório de denúncias trimestral de Julho/Agosto/Setembro ao COAUDI. Dia 15/12/2020 foi apresentado o Relatório de Denúncias de 2020 ao Conselho Fiscal. Registramos que o **COAUDI** solicitou o Plano de Trabalho 2021, Relatório Anual, Fluxo de Tratamento de Denúncias e Instrumento Normativo atualizado, da Ouvidoria. Sobre as demandas e considerando os fatos relevantes que impactaram na pandemia do Coronavírus, não foi possível apresentar seu Plano de Trabalho ao CONSAD, a quem a Ouvidoria está vinculada, o que será feito em janeiro/2021. Ressaltamos ainda, que a **Recomendação nº 02/2020 - CTO/MInfra** recomenda que a Ouvidoria quando se tratar de empresa pública, em que pese a articulação essencial e necessária com a diretoria executiva, e demais áreas internas, deve se reportar diretamente ao Conselho de Administração seguindo as diretrizes desse. Neste sentido, todas as demandas mencionadas, estão sendo trabalhadas para o encaminhamento ao CONSAD para apreciação e aprovação. Dia 16/12/2020 a Ouvidoria/MInfra reuniu com a Secretaria de Portos e todas as Companhias Docas, com o objetivo de ratificar as atribuições, fluxo de processos e reforçar quanto as Recomendações aprovadas na 2ª Semana de Participação Social no Setor de Infraestrutura de Transportes e 2ª Reunião de 2020 do Comitê Técnico de Ouvidorias/MInfra. Registramos ainda, que a Ouvidoria recomendou à Gestão da CDP, quanto a necessidade de divulgação contínua sobre o uso obrigatório de máscaras no âmbito desta Companhia, face denúncia recebida em atendimento público, pelo não cumprimento das regras obrigatórias da pandemia do Coronavírus. A Gestão acatou o qual está sendo realizada pela área técnica.

06/01/2021

Adenilza O' de Almeida  
OUVIDORIA/CDP