



ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: MAIO Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 13,62 dias

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 1

RECLAMAÇÃO – 0

DENÚNCIA – 4

COM. IRREGULARIDADE - 5

SUGESTÃO – 0

ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: 30 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Das 10 (dez) manifestações recebidas, 01(uma) veio reencaminhada da OGU/CGU e 01(uma) se trata de COVID. De acordo com a recomendação da Ouvidoria/MINFRA, todas as manifestações sobre COVID19 são registradas em planilha daquela pasta, para controle geral do MINFRA. Ressaltamos que as demais manifestações estão tramitando dentro do prazo legal.

PLANO DE AÇÃO – No dia 12/05/2020 a CGU disponibilizou a versão 1.9.0 do Fala.BR de modo a auxiliar o trabalho das Unidades de Ouvidorias. Elaboramos Nota Informativa nº 02/2020, em resposta ao Processo TCU nº 000.766/2018-6 no qual recomenda à CDP de adotar providências no sentido de estruturar a Ouvidoria. Dia 25/05/2020 - Participamos, por videoconferência, da reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias-CTO vinculadas do MINFRA; Dia 27/05/2020 assistimos a Live com o Corregedor Geral da União sobre o tema da Lei de Abuso de Autoridade, MP nºs 928 e 966/2020. Dia 29/05/2020 participamos, através de videoconferência da reunião de trabalho Gerencial para apresentação do novo Diretor de Gestão Portuária-DIRGEP. A Ouvidoria encaminhou ao **GEGEST, DIREXE e SECORC** os Indicadores de Processos e o Template de ABRIL/2020 para conhecimento e registro em ata. Com a pandemia do **COVID19**, a Ouvidoria está em trabalho remoto.

08/05/2020

Adenilza O' de Almeida

OUVIDORA/CDP