

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: OUTUBRO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR DE OUVIDORIA:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade:

SOLICITAÇÃO	- 2
RECLAMAÇÃO	- 2
DENÚNCIA	- 0
IRREGULARIDADE	- 2
SUGESTÃO	- 0
ELOGIO	- 0

Tempo médio por Resposta: 11,25dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Foram recebidos na Ouvidoria 07 (sete) manifestações todas analisadas e encaminhadas às áreas responsáveis. Desse total 01(uma) foi reencaminhada da Ouvidoria/MInfra e 03 (três) manifestações estão em tratamento dentro do prazo legal, de formas que, o tempo médio de dias fechou este mês em 11,25 dias . Registramos que fizemos atendimento presencial e recebemos email de manifestações, que após o consentimento foram registrados no Fala.BR.

PLANO DE AÇÃO – No dia **17/10** - Apresentação no COAUDI do Plano de Ação do MMOUP/CGU, revisado; Entregamos o Plano de Ação de Transparência Ativa à CGU/Regional; **18/10** - Reunião com GEADMI para tratar de Reincidências de Reclamações sobre transporte de VAN ao Porto de Vila do Conde; **25 a 27/10** - participação do Curso de Excelência em Ouvidoria realizado pela PROFOCO/CGU; Entrega do Relatório de Ouvidoria Itinerante do Porto de Vila do Conde, com 8 Recomendações de providências; Foi estartado o processo de atualização da Carta de Serviço; Encaminhado à GEGEST as planilhas de Indicadores de Processos do mês de Setembro, acompanhado de um Tampleite; e a Conclusão da digitalização de todos os processos físicos da Ouvidoria/SIC . **Adenilza O' de Almeida, Ouvidora da Companhia Docas do Pará. 08/11/2022**