

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: NOVEMBRO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR DE OUVIDORIA:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade:

SOLICITAÇÃO	- 2
RECLAMAÇÃO	- 1
DENÚNCIA	- 1
IRREGULARIDADE	- 2
SUGESTÃO	- 0
ELOGIO	- 0
ARQUIVADO	- 3

Tempo médio por Resposta: 8,75dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL– Foram recebidas na Ouvidoria um total de 09 (nove) manifestações, sendo que: 06(seis) foram encaminhadas às áreas responsáveis e 03(três) foram arquivadas por tratarem de assunto sem materialidade. Com isso, o tempo médio de dias fechou este mês em 8,75.

Registramos ainda o atendimento presencial que vem ocorrendo na Unidade de Ouvidoria/SIC. Para prestação deste atendimento, reiteramos quanto a solicitação da divisória da sala da Ouvidoria, considerando as normas procedimentais do acolhimento e do atendimento presencial e telefônico, previsto na Portaria CGU nº 3.126/2021.

PLANO DE AÇÃO – No dia **7/11** - O Plano de Ação do MMOuP/CGU foi encaminhado ao COAUDI com as alterações de avaliação da CGU para conhecimento e acompanhamento do CONSAD; Como boas práticas, oferecemos à GETINF o Guia de Orientação de Cookies para implementação na CDP; Dia **10/11** - Encontro virtual da CGU aplicação da ferramenta e-Agendas; Dia 22/11 - Encaminhamos o Plano de Trabalho da Ouvidoria - anuênio 2023/2024, para avaliação e aprovação do COAUDI/CONSAD; Dia 25/11 - Participação da reunião do CONSAD para apresentar o Plano de Ação MMOuP e Planilha Trimestral de Denúncias.

Encaminhado à GEGEST as planilhas de Indicadores de Processos da Ouvidoria e SIC do mês de Outubro, acompanhado de um Template; fizemos monitoramento do Sistema de Transparência Ativa e alguns ajustes foram solicitados ao GETINF no Portal de Acesso à Informação. **Adenilza O' de Almeida, Ouvidora da Companhia Docas do Pará. 05/12/2022**