



ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **DEZEMBRO**

Área responsável: **OUVIDORIA**

INDICADOR DE OUVIDORIA:

Índice de Atendimento: **100%**

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

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO - 02 (28,57%)

RECLAMAÇÃO – 01 (14,28%)

DENÚNCIA – 01 (14,28%)

COMUNICAÇÃO - 03 (42,85%)

SUGESTÃO - 0

ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: **4,28 dias**

RESULTADO DO INDICADOR – **100%**

AVALIAÇÃO GERENCIAL – No mês de dezembro foram recebidas 07 (sete) manifestações através do canal único Fala.BR, sendo que 01 registro foi arquivado por falta de materialidade.

PLANO DE AÇÃO – **Dia 01/12** - a Ouvidoria reuniu com a equipe da Gerência de Recursos Humanos (GERHUM), para tratar sobre Classificação de Informação e Dados pessoais. Em 2023 as reuniões gerenciais serão estendidas com o objetivo de estimular a cultura dentro da Companhia. **Nos dias 06 e 07/12** - Foi realizada a última Ouvidoria Itinerante do exercício de 2022, no Porto de Santarém. Foi emitido o relatório das ações no qual foi apresentada as recomendações necessárias para sanar as divergências. **No período de 19 a 23/12/2022** a titular da Ouvidoria entrou em recesso. **Dia 26/12/2022** - realizou monitoramento no Sistema de Transparência Ativa.

05/01/2023

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORA