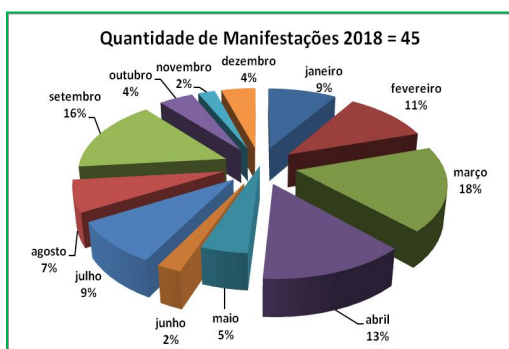


RELATÓRIO SINTÉTICO

OUVIDORIA - 2018

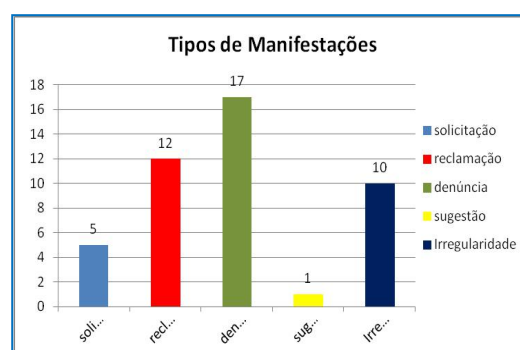
A Ouvidoria é um canal de comunicação e articulação entre o cidadão que exerce seu papel no controle social e a gestão pública. Tem por objetivo contribuir para a melhoria da prestação dos serviços no âmbito da Companhia Docas do Pará.

1. Números da Ouvidoria



A Ouvidoria/CDP recebeu e tratou 45 manifestações no exercício de 2018 sendo 100% respondidas dentro do prazo legal.

2. Tipos de Manifestações



Destacamos que as Irregularidades (Denúncias Anônimas), o cidadão fica sem visão da resposta, por ocultar sua identidade.

3 Cumprimento de Prazo e Tempo Médio de Respostas

Situação	Quantidade - 2018
Manifestações respondidas no prazo	44
Manifestações em Apuração no prazo (não concluída)	01
Prorrogação de prazo por mais 30 dias	04
Tempo de Respostas em dias	24,05

4. Assuntos mais demandados

Administração	8	Gestão de Pessoas	6
Recursos Humanos	3	Transparência	2
Meio Ambiente	2	Relações de Trabalho	2
Assédio Moral	1	Atendimento	2
Outros	19		

Como forma de garantir o cumprimento das responsabilidades supracitadas, a Ouvidoria utiliza o Sistema de Ouvidoria do Governo Federal (e-OUV), atendimento presencial, e-mail, carta, telefone e 0800 (ligação gratuita). A Ouvidoria tem trabalhado cada vez mais para a melhoria dos serviços prestado na CDP, atuando como ferramenta de assessoramento ao processo de gestão da Companhia.