

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: FEVEREIRO/2017

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%
Índice de Resposta dentro do prazo: 100%
Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 0
RECLAMAÇÃO – 0
DENÚNCIA – 100%
Tempo médio por Resposta: 20 dias

RESULTADO DO INDICADOR

100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – O pedido deste mês, foi presencial. Conforme orientação da OGU/CGU, toda manifestação via email, presencial e/ou anônima devem ser registrada no sistema eletrônico e-OUV por ser mais seguro. O processo seguiu os trâmites legais. A Ouvidoria se reuniu com a Comissão de Ética Pública/CDP para tratar de procedimentos e cumprimento de prazo de processos.

PLANO DE AÇÃO – Dar amplitude do canal de Ouvidoria ao público externo; Participar dos eventos da OGU/CGU, quando convocada; Elaborar material de divulgação da Ouvidoria.

06/03/2017

Adenilza O' de Almeida
Técnica Portuária
OUVIDORIA