

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: MARÇO/2017

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%
Índice de Resposta dentro do prazo: 100%
Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 0
RECLAMAÇÃO – 4
DENÚNCIA – 0
Tempo médio por Resposta: 5 dias

RESULTADO DO INDICADOR

100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Neste período todos os processos de manifestação foram de Reclamação. Não houve nenhuma resistência junto aos setores quanto as respostas, alguma exceção, foi orientado pela Ouvidoria.

PLANO DE AÇÃO – Com base nas recomendações da Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União-CGU/OUV, precisamos dar amplitude do canal de Ouvidoria/CDP ao público interno/externo, para mudar a cultura. Nesse sentido será apresentado um Programa Ouvidoria Itinerante, considerando as Unidades Portuárias em outros municípios; Participar dos eventos da OGU/CGU, quando convocada; Elaborar material de divulgação da Ouvidoria; Reunir com os setores para propor soluções na elaboração de resposta com base na linguagem cidadã.

06/04/2017

Adenilza O' de Almeida
Técnica Portuária
OUVIDORIA