

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: MAIO

Área responsável: OUVIDORIA

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 0  
RECLAMAÇÃO – 100%  
DENÚNCIA – 0  
SUGESTÃO – 100%

Tempo médio por Resposta: 10 dias

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – Analisamos e acreditamos, de que aquele que busca a Ouvidoria para manifestar, o faz porque acredita na organização e na capacidade de melhoria. Sendo assim, faz questão de apresentar suas reclamações, denúncias, sugestões e questionamentos. As manifestações estão sendo recebidas pelos setores, que após conversa/orientação estão cumprindo os prazos e não há resistências quanto as informações/investigações. Registramos que 03 processos do mês de Abril, foram respondidos no mês de Maio.

**PLANO DE AÇÃO** – Ratificamos a necessidade de garantir as recomendações da Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União-CGU/OUV, em dar amplitude do canal de Ouvidoria/CDP ao público interno/externo, para mudar a cultura. Para tanto, temos como proposta a execução de duas ações. Com o público externo, uma ação denominada, Ouvidoria Itinerante, cuja proposta é ampliar nossa interação com as Unidades Portuárias. Com o público interno, a institucionalização de uma Ouvidoria Interna. Nesse sentido elaboramos as Ações Propositivas para a Gestão 2017, do qual pretendemos dar seguimento. Dar continuidade aos Lembretes dos processos, e recomendar sobre a tramitação do processo (RESERVADO). Nosso desafio continua sendo aumentar a nossa interlocução e nossa ação, atuando de modo mais abrangente na esfera externa e interna, ampliando ainda mais o relacionamento e o diálogo entre CDP e estes dois públicos.

05/06/2017

Adenilza O' de Almeida  
Técnica Portuária/OUVIDORIA