

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JUNHO

Área responsável: OUVIDORIA

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 50%  
RECLAMAÇÃO – 0  
DENÚNCIA – 0  
SUGESTÃO – 50%

Tempo médio por Resposta: 10 dias

**RESULTADO DO INDICADOR - 100%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – Acreditamos, de que aquele que busca a Ouvidoria para manifestar suas reclamações, denúncias, sugestões e questionamentos, o faz porque quer uma resposta e acredita na organização e na capacidade de melhoria. Dentro deste contexto a Ouvidoria vem atendendo as manifestações os quais são processadas e recebidas pelos Gestores, para darem prosseguimento e cumprimento dos prazos previstos. Afirmamos que não há resistências quanto as informações/investigações sobre as demandas, até a presente data.

**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. Nesse sentido, falta na CDP uma Política de Participação Social que busque promover uma cultura e prática de participação social de forma a envolver seu quadro funcional e a capacitação dos servidores para que exerçam a plenitude de seus Valores que é: A ética e a imparcialidade são valores presentes em nossa Companhia. A CDP respeita as leis e os princípios morais, cumpre sua Missão sempre dentro das diretrizes da SEP, dos princípios de independência, pluralismo e espírito crítico, para que seus clientes e colaboradores elaborem e destaquem suas próprias opiniões. Com o advento da Lei 13.460/17 as Ouvidorias se fortalecem perante a participação social e a interação da sociedade com o Estado. Por fim, nosso desafio continua em aumentar nossa interlocução e nossa ação, atuando de modo mais abrangente e ampliando ainda mais o relacionamento e o diálogo entre Gestores e o público interno/externo.

07/07/2017

Adenilza O' de Almeida  
Técnica Portuária/OUVIDORIA