

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JULHO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

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

Tempo médio por Resposta: 10 dias

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Ratificamos, 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 – Com o advento dos atos normativos da Lei 13.460/17 e do Decreto 9.094/2017, as Ouvidorias vão se fortalecer perante a participação social e a interação da sociedade com o Estado. Neste sentido, vamos aguardar as demandas que serão recomendadas, e enquanto isso, 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. Para isso, já foi autorizado pelo Presidente, a confecção do material de publicidade (Cartaz e Folder), para divulgação da implantação da Ouvidoria na CDP. Neste mês, a Ouvidoria elaborou seu 1º Relatório Semestral contendo informações sobre as atividades realizadas no período de janeiro a junho/2017 e está disponível no site da CDP no endereço: <http://www.cdp.com.br/relatorios-de-gestao1>.

02/08/2017

Adenilza O' de Almeida
Técnica Portuária/OUVIDORIA