

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: AGOSTO/2016

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 2

Índice de Resposta dentro do prazo: 2

Índice por Modalidade: Solicitação – 2

Tempo médio por Resposta: 20 dias

RESULTADO DO INDICADOR

100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL –

A Ouvidoria já está implantada, utilizando o Sistema Eletrônico do Governo Federal – e-OUV. Alguns acertos estão sendo realizados no decorrer do pedido com objetivo de se aprimorar a gestão de processo. Entretanto, alertamos quanto a necessidade da institucionalização do setor para fortalecimento das ações e apoio dos Gestores. Ressaltamos ainda, a necessidade da Certificação do Ouvidor, curso específico, para atuação na área.

PLANO DE AÇÃO

Fazer divulgação presencial nas Unidades Portuárias.

05/09/2016

Adenilza O' de Almeida
Técnica Portuária
OUVIDORIA/SIC