

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: AGOSTO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%
Índice de Resposta dentro do prazo: 66,66666667%
Índice por Modalidade:
SOLICITAÇÃO – 100%
RECLAMAÇÃO – 100%
DENÚNCIA – 0
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, recebemos a visita técnica do Auditor Marcelo Moraes, da CGU Regional de Belém, com o objetivo de certificar o art. 17 da Lei 13.460/17 que trata da estruturação das Ouvidorias nos órgãos públicos federal. Foi um momento de dar suporte na atuação da Ouvidoria, com recomendações e orientações das necessidades que devem ser tomadas como: Instituir a Ouvidoria através de ato normativo; Designar um empregado efetivo, com dedicação exclusiva para atender as atividades e atribuições da Ouvidoria; reavaliar o Regimento Interno da Ouvidoria/Sic; estruturar a equipe; tabelar pesquisa de satisfação; divulgar a Ouvidoria para o público externo/interno; fazer palestras as Unidades Portuárias (Ouvidoria Itinerante). Alguns assuntos tratados, serão planejados para 2018. Quanto a pagina da Ouvidoria no site da CDP, o auditor teceu elogios pelas publicações. Sobre a divulgação da Ouvidoria, aguardamos a confecção do material de publicidade (Cartaz e Folder) através da ASSCOM.

15/09/2017

Adenilza O' de Almeida
Técnica Portuária/OUVIDORIA