

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JANEIRO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 60%

Índice por Modalidade:

SOLICITAÇÃO	– 40%
RECLAMAÇÃO	– 20%
DENÚNCIA	– 40%
SUGESTÃO	– 0

Tempo médio por Resposta: 10 dias

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Observamos o crescimento no período de manifestação do público interno. Acreditamos que a partir do momento que for divulgado os trabalhos da Ouvidoria nas Unidades Portuárias, haverá mais credibilidade do cidadão.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria se reuniu com a Presidência, para tratar de assuntos de Gestão, despachar processos, dar conhecimento do resultado da reunião da CTC – Comitê Técnico de Corregedoria do Ministério dos Transportes e pleitear a necessidade de estruturar a Ouvidoria/SIC com lotação de um empregado. Entregamos o relatório Anual da Ouvidoria de 2017, fazendo uma rápida apresentação dos atos demandados. Registramos a visita do Administrador do Porto de Vila do Conde, onde tivemos um papo sobre atuação da Ouvidoria e SIC. Agendamos nessa ocasião a apresentação da Ouvidoria/SIC naquele PVC, em 2(duas) turmas, o que será agendado oportunamente. Nesse sentido a Ouvidoria já deu a largada com a visita no Prédio do Almoarifado, onde reuniu os Colaboradores, terceirizados e estagiários para divulgar o funcionamento da Ouvidoria/SIC e esclarecer a diferença que existe com o Acesso à Informação, afixamos o Cartaz no quadro de aviso e foi distribuído o panfleto. Fizemos apresentação ao grupo da CODESA sobre atuação da Ouvidoria/SIC. Participamos, como membro, da reunião da Comissão que irá elaborar a Política de Integridade da CDP. O relatório Anual da Ouvidoria está disponível no site: <http://www.cdp.com.br/relatorios-de-gestao-da-ouvidoria>.

05/02/2018

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA/SIC