

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **OUVIDORIA**

Área responsável: **OUVIDORIA**

INDICADOR:

Índice de Atendimento: **0**

Índice de Resposta dentro do prazo: **0**

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO – 0**
 RECLAMAÇÃO – 0
 DENÚNCIA – 0
 SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: **NÃO HOUE MANIFESTAÇÃO**

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Com o tempo a Ouvidoria vem ganhando espaço no meio do controle social, contribuindo, dentro de suas atividades, com a gestão administrativa atendendo as manifestações recebidas, seja de ordem interna como externa, emitindo Comunicação Interna e cumprindo rigorosamente os prazos previstos. Neste mês de Outubro, não houve registro de manifestação.

PLANO DE AÇÃO – Com o advento da Lei 13.460/17 as Ouvidorias vão se fortalecer perante a participação social e a interação da sociedade com o Estado. Neste sentido, a Ouvidoria se reuniu com a Presidência e a Gerência de Gabinete, para tratar de soluções conjunta de gestão, como a instituição da Ouvidoria, o qual já foi aprovado pela DIREX, aguardando a minuta de Resolução que foi submetida a Ouvidoria do Ministério dos Transportes de Portos e Aviação Civil. Registramos a conclusão do Programa de Certificação em Ouvidoria, desta signatária, com carga horária total de 120 horas, uma das exigências para atuação em Ouvidorias. A Ouvidoria participou da reunião da CGU/CDP de busca de soluções com demais setores, relacionados às recomendações do relatório de auditoria.

09/11/2017

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA/SIC