

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: DEZEMBRO/2016

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%
Índice de Resposta dentro do prazo: 100%
Índice por Modalidade: Solicitação – 100%
Índice por Modalidade: Reclamação – 100%
Tempo médio por Resposta: 05 dias

RESULTADO DO INDICADOR

100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Em Dezembro 03 pedidos chegaram pelo sistema e-OUV e 01 por email da Ouvidoria/CDP. As manifestações pelo e-OUV dão mais segurança ao cidadão que tem conhecimento do funcionamento.

PLANO DE AÇÃO – Dar continuidade nas palestras de divulgação presencial nas Unidades Portuárias, em parceria com o Setor de Treinamento; Dar amplitude do canal de Ouvidoria ao público externo; Participar dos treinamentos da OGU/CGU para acompanhar as avaliações e buscar melhorias para atuação nos processos de manifestações; Elaborar material de divulgação da Ouvidoria; Fazer o curso de Certificação de Ouvidor.

03/01/2017

Adenilza O' de Almeida
Técnica Portuária
OUVIDORIA