

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: DEZEMBRO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 75%

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 100%
 RECLAMAÇÃO – 100%
 DENÚNCIA – 50%
 SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: 10 dias

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Dentro de suas atividades, a Ouvidoria vem ganhando espaço no meio do controle social, contribuindo, com a gestão administrativa. Neste sentido, elaboramos Formulários de Manifestação (FMO), Solicitação (FSO) e Análise (FAO), para atender as manifestações recebidas para adoção de medidas corretivas/preventivas junto a gestão da CDP.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria se reuniu com a Presidência, com a Diretoria Administrativa, com a Gerência de Gabinete, com Gerência de Auditoria, com Administrador de Portos, com Supervisor de Patrimônio, com Supervisor de Serviços Gerais e com Secretaria Geral tratar de soluções conjunta de gestão, sobre as manifestações recebidas de atos que mereciam ser corrigidos, os quais foram atendidos. Esta signatária em companhia da Secretária da Presidência, participaram do evento “**O Cidadão 3.0 quer falar com você**”, em São Paulo, promovido pelo Ministério da Transparência/CGU/OGU, em parceria com o Reclame Aqui, nos dias 05 e 06/12/2017, com o objetivo de apresentar soluções da iniciativa privada para atendimento ao usuário de serviços públicos. A Ouvidoria participou da 2ª reunião do Comitê Técnico de Correição-CTC do Sistema Transportes, em Brasília, no dia 18/12/2017. O objetivo foi para agregar as Ouvidorias de todas as Cias Docas e propor ações em comum. Foram criados Grupos de Trabalho, estando a CDP engajada no projeto de Prevenção. Fechamos o ano de 2017, com o ato de instituição da Unidade de Ouvidoria da CDP, através da Resolução DIRPRE nº 471/2017, de 20/12/2017, para atender e cumprir os dispostos da Lei 13.460/2017. Registramos ainda, um saldo positivo um ano de muitas reuniões por conta de atos normativos como a Lei 13.460/17 e o Decreto 9.094/17. Novas conquistas serão executadas no próximo exercício. Agradecemos a Diretoria Executiva pelo apoio e credibilidade no nosso trabalho.

10/01/2018

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA/SIC