

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: FEVEREIRO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

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

Tempo médio por Resposta: 10 dias

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – O resultado do período de manifestação foi do público interno. O usuário ainda não tem cultura e nem conhecimento das ações de Ouvidoria. Com a Ouvidoria Itinerante, proposta em seu Plano de Trabalho/2018, haverá uma divulgação junto ao público interno/externo para orientá-los de como solicitar auxílio para obterem uma prestação de serviço sem dificuldades. O papel da Ouvidoria é compreender as dificuldades, insatisfações e conflitos dos usuários.

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; pleiteamos quanto a necessidade de estruturar a Ouvidoria/SIC com lotação de um empregado. Entregamos o Plano Anual da Ouvidoria de 2018, para conhecimento e validação da Diretoria. A CDP recebeu Ofício nº 2/2018/OUV/SE da Ouvidoria do Ministério dos Transportes, no qual solicita apoio para a realização do 2º Encontro de Ouvidorias e SIC do Sistema Transportes. Emitimos lembrete de alerta de prazos de Processos de Ouvidoria. Participamos de reunião prévia no MTPA sobre a realização do 2º EOST. A Ouvidoria também pleiteou um Estagiário e uma Recepcionista, para atender as necessidades da Ouvidoria/SIC. Aguardamos aprovação do Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria, para realização das ações propostas. Uma de nossas propostas foi fazer uma Ouvidoria Itinerante nas Unidades Portuárias.

15/03/2018

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA/SIC