

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: MARÇO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade:

SOLICITAÇÃO	– 0
RECLAMAÇÃO	– 44,44444444
DENÚNCIA	– 55,55555556
SUGESTÃO	– 0

Tempo médio por Resposta: 2,22222222

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AValiação Gerencial – Neste período houve um acréscimo de manifestação com denúncia/reclamação anônimas relacionados a gestão de pessoas. Com a Ouvidoria Itinerante, haverá uma divulgação nas Unidades Portuárias, onde será tratado sobre o atendimento público e esclarecimento do papel da Ouvidoria. Registramos 01 manifestação reencaminhada pelo Ministério dos Transportes. Nossa meta foi alcançada em responder os processos dentro do prazo de 20(vinte) dias.

PLANO DE AÇÃO – O Plano de Trabalho da Ouvidoria de 2018 foi aprovado pela Deliberação DIREX nº 20/2018, de 08/03/2018. O Plano está sendo acompanhado e a Ouvidoria Itinerante será iniciada a partir do 2º semestre. Para isso, está sendo preparado o material de divulgação. A Ouvidoria/CDP foi anfitriã do II Encontro de Ouvidoria e SICs do Sistema Transportes-EOST, realizados nos dias 08 e 09/03/2018. O Ministério dos Transportes criou o Comitê Técnico de Ouvidorias e SICs do Sistema Transportes, através da Portaria nº 188/2018, de 08/03/2018. A Ouvidoria se reuniu com a Presidência, para tratar de assuntos de Gestão e despachar processos. Participamos do treinamento de Atendimento ao Cliente, para expor o trabalho da Ouvidoria e o papel que representa junto aos órgãos públicos.

10/04/2018

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA/SIC