

## 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:**

|                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| <b>SOLICITAÇÃO</b> | <b>– 0</b>           |
| <b>RECLAMAÇÃO</b>  | <b>– 44,44444444</b> |
| <b>DENÚNCIA</b>    | <b>– 55,55555556</b> |
| <b>SUGESTÃO</b>    | <b>– 0</b>           |

**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**