

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: ABRIL

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 16,66666667

RECLAMAÇÃO – 33,33333333

DENÚNCIA – 50

SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: 3,333333333

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – As manifestação de denúncia/reclamação relacionados a gestão de pessoas foram objetos de reuniões com os Gestores, considerando a reincidência dos fatos relatados. Estamos organizando a Ouvidoria Itinerante, para esclarecimento do papel da Ouvidoria e intensificar sobre a qualidade do atendimento público junto as Unidades Portuárias. Sentimos a dificuldade de pessoal técnico na CDP, para elaboração de material de divulgação, o que está tardando nossa demanda.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria se reuniu com a Presidência e a Diretoria de Gestão Portuária, para tratar de assuntos de Gestão e despachar processos. Registramos que neste sentido a Ouvidoria fez recomendações para adoção de medidas de prevenção e correção dos fatos de reincidências. Participamos da Palestra de Conflitos de Interesses e assistimos, através de videoconferência o mini curso de Programa de Integridade.

10/05/2018

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA/SIC