

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: MAIO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 100%

Índice por Modalidade:

SOLICITAÇÃO	– 0
RECLAMAÇÃO	– 100
DENÚNCIA	– 0
SUGESTÃO	– 100

Tempo médio por Resposta: 10

RESULTADO DO INDICADOR - 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – A demanda de manifestação foi significativa. Registramos que a reclamação foi recebida pelo canal de comunicação Fale Conosco, que passou a integrar o canal da Ouvidoria. Através da Carta OUVCDP nº 007/2018, apresentamos aos gestores, o calendário da Ouvidoria Itinerante, o qual foi deliberada pelo Presidente.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria se reuniu com a Presidência, em exercício, para tratar de assuntos de Gestão. Na oportunidade, entregamos a Carta OUVCDP nº 05/2018, na qual demonstramos as manifestações ocorridas no Terminal de Outeiro, consideradas como reincidências e recomendamos adoção de medidas de prevenção. Nesse sentido a Ouvidoria deu início no dia 29/05/2018, do projeto da Ouvidoria Itinerante, conforme calendário aprovado. O Terminal de Outeiro foi escolhido, devido as reincidências de reclamações que surgiram no exercício. A visita técnica contou com uma apresentação sobre atuação da Ouvidoria, detalhando todo o procedimento processual. Em seguida fizemos uma roda de bate papo com os colaboradores da CDP, buscando uma resposta da atuação da Ouvidoria. Foi muito saudável a nossa presença, no qual recebemos informações do total desconhecimento de uma Ouvidoria e que achavam que somente funcionava para o público externo. Deixamos panfletos e cartazes nos ambientes do Terminal. Participamos da reunião da Comissão do Programa de Integridade para finalizar o Instrumento Normativo da Política de Integridade da CDP. Fizemos divulgação do lançamento do aplicativo AVANÇAR promovido pela CGU .

05/06/2018

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA/SIC