

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JUNHO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 0

Índice de Resposta dentro do prazo: 0

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

Tempo médio por Resposta: 0

RESULTADO DO INDICADOR - 0

AVALIAÇÃO GERENCIAL – No mês de Junho não houve registro de manifestação. A Ouvidoria deu prosseguimento ao calendário da Ouvidoria itinerante. Reuniu com a equipe da SECGER para reforçar sobre a entrada no Protocolo de documentos que devem ser encaminhados para Ouvidoria. Reunião com os Técnicos da GEGEST para ajustamento dos Indicadores, com base na Instrução Normativa nº 5, de 18/06/2018.

PLANO DE AÇÃO – A Ouvidoria se reuniu com a DIRGEP, para tratar de assuntos de Gestão do Terminal de Outeiro. A Ouvidoria Itinerante participou da SIPATT no Ed. Sede, no dia 05/06/18 e aproveitou para panfletar o formulário “Queremos Ouvir Você”. Fez a visita técnica no Porto de Vila do Conde, no dia 29/06/18, no qual contou com a participação do Administrador, Supervisores e demais Colaboradores onde tivemos a oportunidade de detalhar sobre a atuação da Ouvidoria. Fizemos uma roda de bate papo com os colaboradores onde falamos sobre o atendimento público e ouvimos as dificuldades que estão sendo encontradas sobre entrega de documentos, após o horário administrativo. Foi muito saudável a nossa presença, deixamos panfletos, urna e cartazes nos ambientes do porto, fixamos o banner da Ouvidoria na entrada da sala dos plantões. Na parte da tarde, também tivemos um bate papo com o Supervisor da Guarda Portuária, onde expôs os limites da Guarda para determinadas situações. De tudo que foi exposto, analisamos que o problema está no horário administrativo, pois até o pessoal terceirizado estão cumprindo. Participamos, como membro do Comitê Técnico de Corregedoria do Ministério dos Transportes, do curso de PAD e reunião setorial, em Brasília. Durante nossa visita, estamos fazendo divulgação dos slides da CGU sobre Atendimento Público.

03/07/2018

Adenilza O’ de Almeida
OUVIDORIA/SIC