

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **JULHO**

Área responsável: **OUIDORIA**

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: **05**

Índice de Resposta dentro do prazo: **80%**

Índice por Modalidade:

<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>– 0</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>– 80%</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>– 20%</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>– 0</b>

Tempo médio por Resposta: **7,5 dias**

**RESULTADO DO INDICADOR – 80%**

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – A partir do mês de julho houve alterações realizadas no Sistema e-OUV, para atender as exigências da Lei nº 13.460/2017. As Denúncias e Reclamações registradas de maneira anônima serão consideradas Comunicações de Irregularidades, às quais não se aplicam os prazos das demais manifestações. No mês de Julho foram registradas 05 (cinco) manifestações, sendo que, com a nova versão do e-OUV, 03(três) manifestações foram classificadas como Comunicações de Irregularidades. Registramos ainda o recebimento de 15 (quinze) solicitações/informações através do **FALE CONOSCO**, todos atendidos pela Ouvidoria.

**PLANO DE AÇÃO** – Neste mês a Ouvidoria deu prosseguimento ao calendário da Ouvidoria itinerante, visitando os Portos de Santarém, Óbidos e Terminal de Miramar. Em Santarém, a equipe da Ouvidoria foi recebida pelo Supervisor do Porto com boas vindas, nos apresentando ao novo Administrador do Porto Sr. José Carlos Zampietro, com quem se apresentamos e tivemos uma conversa sobre o objetivo da nossa visita. Posteriormente, encontramos o corpo funcional do Porto: Supervisor, Técnicos Portuários, Terceirizados e Estagiários, para os quais fizemos uma apresentação, através de slides, sobre as diretrizes e atribuições das Ouvidorias Públicas, conforme prevê a Instrução Normativa nº 5 da Ouvidoria Geral da União. Finalizamos nossa apresentação, com uma roda de bate papo com os empregados da CDP, o qual tiraram suas dúvidas e relataram sobre os problemas enfrentados, o que vem causando certos constrangimentos pelo descaso que o porto vem passando administrativamente. No dia seguinte, se apresentamos ao Conselho de Autoridade Portuária de Santarém-CAP/STM, e aproveitamos para mantê-los informados sobre a instalação da Ouvidoria da CDP. Seguimos para uma visita “*in loco*” para conhecer o terminal de passageiros, o OGMO e o procedimento de entrada/saída dos passageiros. No Porto de Óbidos e Terminal de Miramar, não foi diferente, o corpo funcional de empregados e terceirizados nos ouviram e tiraram suas dúvidas e reforçamos sobre o atendimento público. Em todos os portos foram entregues os banners, urna, cartaz e folheto, para divulgação visível da Ouvidoria. Participamos, como membro do Comitê Técnico de Corregedoria, do curso de Juízo de Admissibilidade, em Brasília. Reunimos com o Chefe da GEGUAP para expor as situações registradas por ocasião da visita aos portos, principalmente com a situação de permutas/transferência

de Guarda Portuário. Conversamos ainda com o Supervisor de Serviços Gerais, quanto as reclamações do horário dos terceirizados no Ed. Sede e Porto de Vila do Conde. Das demandas relatadas ressaltamos que todas foram tratadas junto a Gestão e que estão sendo objeto de regularização.

**08/08/2018**

**Adenilza O' de Almeida**  
**OUVIDORIA/SIC**