



## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: AGOSTO

Área responsável: OUVIDORIA

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: 04

Índice de Resposta dentro do prazo: 75%

Índice por Modalidade:       SOLICITAÇÃO – 50%  
  RECLAMAÇÃO – 25%  
  DENÚNCIA – 0  
  SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: 10 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 75%

**AVALIAÇÃO GERENCIAL** – . No mês de Agosto foram registradas 04 (quatro) manifestações, sendo que, com a nova versão do e-OUV, 01(uma) manifestação foi Comunicação de Irregularidade, que não tem prazo limite para resposta. Registramos ainda o recebimento de 07 (sete) solicitações/informações através do **FALE CONOSCO**, todos atendidos pela Ouvidoria.

**PLANO DE AÇÃO** – Neste mês de Agosto a Ouvidoria tratou junto aos Setores Técnicos, das manifestações presenciais recebidas por ocasião da Ouvidoria Itinerante nos portos. Foram tomadas medidas como a Ordem de Serviço DIRPRE nº 04/2018, criação de turno de trabalho no Terminal de Outeiro e ajustamento no horário dos terceirizados do Ed. Sede. Ainda registramos uma insatisfação na área da Guarda Portuária com o processo de permuta/transferência dos Guardas. Sobre este assunto, através da FSO (Formulário de Solicitação de Ouvidoria), solicitamos as planilhas dos critérios adotados, com a finalidade de avaliar, previamente, para subsidiar recomendações e propostas de medidas de aprimoramento e/ou correção dos fatos. A Ouvidoria como boas práticas, elaborou e publicou a Cartilha Eleitoral - Orientações de Condutas em Período Eleitoral. Tivemos ainda, uma apresentação pessoal junto ao Conselho de Administração, ficando agendada uma participação da Ouvidoria na reunião de Outubro.

05/09/2018

Adenilza O' de Almeida  
OUVIDORIA/SIC