

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: DEZEMBRO **Área responsável: OUVIDORIA**

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 100%

Índice de Resposta dentro do prazo: 22,22222222

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 2

RECLAMAÇÃO – 0

DENÚNCIA – 5

COM. IRREGULARIDADE - 2

SUGESTÃO – 0

ELOGIO - 0

Tempo médio por Resposta: 30 dias

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Das manifestações registradas como Denúncias, todas foram oriundas da Guarda Portuária do Terminal de Miramar. Recebido ainda, 02 manifestações de outros Órgãos (MINFRA e OGU) que estão em tramitação e 02 manifestações foram arquivadas. No canal Fale Conosco recebemos 13 demandas, todas atendidas pelos setores técnicos das áreas e solucionadas. Ratificamos ainda, que o aumento das demandas já é uma consequência do Canal Único (e-OUV) para receber denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

PLANO DE AÇÃO – Dia 11/12/2019 participamos da 2ª reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias-CTO vinculadas ao MINFRA, no qual cumpriu uma programação formal com participação da Corregedoria, Comissão de Ética, Comitê de Integridade, Assessoria Executiva e Subsecretaria de Governança. Como resultado dessa reunião, foi discutido e aprovado o Regimento Interno do CTO. Em 16/12/2019 - Reunião com o DIRPRE para tratar de Processos de Ouvidoria, estrutura da sala, vaga para 01 estagiário, pendência da impressora. Em 17/12/2019 - A Comissão de Integridade se reuniu para discutir as ações para 2020, avaliação do Regimento Interno e apresentação do Plano de Ação de 2020. A Ouvidoria encaminhou a GEGEST, DIREXE e SECORC os Indicadores de Processos e o Template de NOV/2019, para conhecimento e registro em ata. Recebemos a Deliberação da DIREX nº 96/2019, no qual determina que a Ouvidoria elabore atas das reuniões com o DIRPRE sobre apresentação dos seus relatórios. O assunto foi levado ao conhecimento da Ouvidoria/MINFRA para orientação. Observa-se que houve equívoco do assunto levado a DIREXE, sem antes a Ouvidoria ser consultada. Registramos ainda a aprovação da Carta de Serviços da CDP, através da Deliberação DIREXE nº 111/2019.

08/01/2020

Adenilza O' de Almeida

OUVIDORA/CDP

Resol. N° 05/2018