



ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: JULHO

Área responsável: OUVIDORIA

INDICADOR:

Índice de Atendimento: 0%

Índice de Resposta dentro do prazo: 0%

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – zero

RECLAMAÇÃO – zero

DENÚNCIA – zero

COM. IRREGULARIDADE - zero

SUGESTÃO – zero

ELOGIO - zero

Tempo médio por Resposta: zero dias

RESULTADO DO INDICADOR – 0%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – Neste mês não recebemos nenhuma manifestação pelo sistema eletrônico e-OUV. Recebemos através do Fale Conosco - 16 informações diversas, que foram encaminhadas para as áreas técnicas. Recebemos ainda ligações via telefônica para consulta de informações. As demandas do Fale Conosco e telefone não foram necessárias utilizar o sistema e-OUV, pois se trataram de assuntos setoriais. A Ouvidoria dentro de suas atribuições vem auxiliando na prevenção e correção dos atos, divulgando por meio do global as comunicações recebidas pelo Comitê Técnico de Ouvidorias do Sistema Transportes-CTO/MINFRA. A Controladoria Geral da União lançou neste mês a ferramenta Fala.BR, em substituição ao sistema e-OUV, integrando nessa ferramenta o Acesso à Informação.

PLANO DE AÇÃO – No período de 22 a 25/07/2019, a Ouvidoria cumpriu o calendário de Ouvidoria Itinerante nos Portos de Santarém e Óbidos. Do ponto de controle de 2018, registramos que em Santarém, apenas o relógio de ponto eletrônico não foi solucionado. Reunimos com os empregados, estagiários e terceirizados, para assistirem nossa apresentação sobre a estrutura e a missão da Ouvidoria com o slogan “**Queremos Ouvir Você**”. Observamos ainda, que os terceirizados estão cumprindo o horário normal. Foi aberta a URNA para colher manifestação e não encontramos nenhum registro. No dia 24/07 no horário matutino, fizemos uma visita técnica na área do porto; e visitamos in-loco os quiosque das empresas que vendem passagens e percorremos as áreas primárias do porto. No Porto de Óbidos reunimos com o Guarda Portuário e o Terceirizado e registramos algumas insatisfação. Presenciamos uma operação da Polícia Federal e da Força Nacional, para fiscalização e apreensão de drogas e/ou mercadorias nas embarcações que estavam

sendo aportadas no porto. Recebemos o Frei Joel que nos apresentou as instalações do Barco Hospital Papa Francisco atracado no Porto de Óbidos.

12/08/2019

Adenilza O' de Almeida
OUIDORA/CDP
Resol. nº 05/2018