



ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **MARÇO**

Área responsável: **OUVIDORIA**

INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

Índice de Resposta dentro do prazo: **100%**

Índice por Modalidade: SOLICITAÇÃO – 0

RECLAMAÇÃO – 0

DENÚNCIA – 3

COM. IRREGULARIDADE - 2

SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: **2,2 dias**

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – As demandas estão dentro do prazo legal de atendimento . Recebemos 04 (quatro) pedidos de informações através do Fale Conosco, os quais foram encaminhados para os setores das áreas responsáveis e não estão computados no índice de atendimento. Emitimos Lembrete de prazo de processo que foi prorrogado por mais 30 dias e um Formulário de Solicitação de Ouvidoria (FSO) para subsidiar processo.

PLANO DE AÇÃO – Para subsidiar alguns processos de Ouvidoria, reunimos com a GEGUAP para esclarecimentos. Dia 26/03/19, tivemos videoconferência na CGU/Regional/Belém, com o Corregedor Geral da União que apresentou a nova estrutura da Corregedoria da União e no decorrer da explanação recomendou da necessidade dos órgãos implantarem suas unidades de Correição. No dia 27/03/19 a Ouvidoria fez sua apresentação junto ao novo Diretor Presidente, no qual foi apresentada a atual estrutura da Ouvidoria, equipe de trabalho, estatísticas, demandas, resultado da Ouvidoria Itinerante nas Unidades Portuárias e demais considerações. No dia 28/03/19 houve videoconferência do Comitê Técnico de Ouvidorias e Sistema de Informações do Ministério da Infraestrutura-CTO/MINFRA, exclusivamente para as Ouvidorias das Companhias Docas. Cada Companhia fez sua apresentação, repassando a situação atual da estrutura da Ouvidoria e SIC, suas demandas, equipe de trabalho e a estatística. Oportunamente, foi comunicado que a reunião setorial do semestre será no início de junho e solicitou o esforço de todos para estarem presentes. Reunimos com o SURISC para tratar do formulário IG-SEST. Dia 29/03/19 participamos da reunião do Comitê de Integridade da CDP, para tratar de assuntos de pauta de reunião.

03/04/2019

Adenilza O' de Almeida

OUVIDORA/CDP

Resol. Nº 05/2019