

ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **NOVEMBRO**

Área responsável: **OUVIDORIA**

INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

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

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO – 0**
 RECLAMAÇÃO – 0
 DENÚNCIA – 1 (Comunicação de Irregularidade)
 SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: **30 dias**

RESULTADO DO INDICADOR – 100%

AValiação Gerencial – Apenas 01 (uma) manifestação foi registrada em Novembro e atendido dentro do prazo limite de resposta de 30 (trinta) dias. Recebemos 08 (oito) pedidos de informações através do Fale Conosco, os quais foram encaminhados e atendidos pelos setores das áreas.

PLANO DE AÇÃO – Nos dias 12 e 13/11/2018, visitamos o Porto de Santarém, em cumprimento ao Calendário da Ouvidoria, para avaliar a política de atendimento público dos serviços prestados. Observamos: que o fluxo de operação aumentou naquele porto; há deficiência de pessoal de serviços gerais; Guardas Portuários sem crachás; não há relógio de ponto eletrônico na Administração; Guardas Portuários sem cadastro para registrar ponto; falta de manutenção em equipamentos de informática. Foi relado à Ouvidoria sobre o Contrato nº 021/2018, que trata de serviços de capina manual, roçagem mecânica e poda de árvores das áreas verdes, que não está sendo cumprido naquele Porto e que foi beneficiado apenas com 30.000m² de área de capina. Verificamos ainda que o porto dispõe de 4 (quatro) servente, incluindo uma Supervisora, para atender a área da Estação de Passageiros, Balança, Portaria, Administração. Fizemos visita técnica na Estação de Passageiros, onde houve melhoria na estrutura para o atendimento público. Todos os pontos foram objetos de reunião com os responsáveis/fiscalização das áreas. A Ouvidoria se fez presente à reunião da Comissão de Ética da CDP, para em conjunto, avaliar a Cartilha de Assédio Moral e comentar sobre o Acórdão do TCU 2.609/2018 e as IN da CGU nº 17, 18 e 19/2018. Nos dias 20 e 21/11/2018, estivemos presente ao V Encontro de Corregedorias, em Brasília e no dia 22/11/2018, participamos da última reunião do Comitê Técnico de Correição do Sistema Transportes.

20/12/2018

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA