

## ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **OUTUBRO**

Área responsável: **OUIDORIA**

### INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

Índice de Resposta dentro do prazo: **Justificado**

Índice por Modalidade:       **SOLICITAÇÃO – 0**  
  **RECLAMAÇÃO – 1**  
  **DENÚNCIA – 1**  
  **SUGESTÃO – 0**

Tempo médio por Resposta: **Justificado**

**RESULTADO DO INDICADOR – Justificado**

**AValiação Gerencial** – No mês de Outubro foram recebidas 02 (duas) manifestações que estão em tramite, dentro do prazo limite de resposta de 30 (trinta) dias. Dessa forma, não temos como medir o Índice de Resposta; o Tempo médio de resposta e o Resultado do Indicador. Devidos problemas no site da CDP, deixamos de receber as solicitações/informações através do **FALE CONOSCO**. Foi comunicado a GETINF solicitando providências para regularização. Através de email foram recebidas reclamações e resolvidas junto a Administração Portuária. Presencialmente, temos recebido reclamações do público interno (empregados) que são analisados e por meio de reuniões com os setores das áreas estão sendo sanados.

**PLANO DE AÇÃO** – No período de 01 a 04/10/2018, participamos do treinamento do curso de PAD/Celetista para Ouvidores, realizado pela CGU, em Brasília. Nos dias 15 e 16/10/18 foi realizada Ouvidoria itinerante no Ed. Sede, com distribuição de Cartazes, com objetivo de dar mais visibilidade ao trabalho da Ouvidoria. Dia 25/10/18 a Ouvidoria Itinerante esteve no Porto de Vila do Conde, recolheu 15 (quinze) formulários de Reclamação, que serão tratados; Participamos do encerramento da SIPAT/PVC e aproveitamos para falar das atividades da Ouvidoria da CDP, com distribuição de panfletos; Reunimos com o Administrador do Porto e Supervisores, onde foram tratados vários assuntos de melhoria de gestão. No dia 30/10 estivemos no Terminal de Outeiro e aproveitamos pra tratar da Reclamação do Moinho Cruzeiro do Sul e da Êxito Importação/Exportação, sobre a demora da operação naquele terminal. Nesse sentido, a Diretoria da CDP já aprovou implantar o turno de plantão naquele Terminal, para sanar essa deficiência. A Ouvidoria está acompanhando a tramitação do processo que já está em fase final. Reunimos com a Presidente, em exercício, para dar conhecimento das visitas aos portos e tratar de processos de Ouvidoria.

**05/11/2018**

**Adenilza O' de Almeida**  
**OUIDORIA/SIC**