



ENVIO DE MEDIÇÃO DO INDICADOR

Cenário

Processos

Setorial

Mês de referência: **SETEMBRO**

Área responsável: **OUVIDORIA**

INDICADOR:

Índice de Atendimento: **100%**

Índice de Resposta dentro do prazo: **57%**

Índice por Modalidade: **SOLICITAÇÃO – 0**
 RECLAMAÇÃO – 0
 DENÚNCIA – 7
 SUGESTÃO – 0

Tempo médio por Resposta: **7,5 dias**

RESULTADO DO INDICADOR – 75%

AVALIAÇÃO GERENCIAL – No mês de Setembro todas as manifestações foram de Denúncias, sendo que, com a nova versão do e-OUV, 03(três) manifestações foram classificadas como Comunicação de Irregularidade, que não tem prazo limite para resposta. Registramos ainda o recebimento de 10 (dez) solicitações/informações através do **FALE CONOSCO**, todos atendidos pela Ouvidoria. Através do 0800 recebemos 02 (duas) reclamações de atendimento, sendo resolvido de imediato junto a Administração Portuária. Presencialmente, temos recebido reclamações do público interno (empregados) que são analisados, no momento.

PLANO DE AÇÃO – Dar continuidade as reuniões com os Setores Técnicos, para tratar de comunicações de irregularidades recebidas, para tomada de decisão, principalmente dos casos que são reincidentes. A Ouvidoria esteve presente na 1ª Reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias e SIC do Sistema Transportes, realizada nos dias 13 e 14/09/2018, no Porto de Santos. Nesta reunião, a Ouvidoria/CDP fez apresentação do trabalho de Ouvidoria Itinerante, que vem sendo realizada nos Portos administrados pela CDP, tendo um resultado muito positivo. Por conta do Seminário de Segurança dos Portos e Vias Navegáveis, a Ouvidoria não deu prosseguimento ao calendário da Ouvidoria itinerante no mês de Setembro.

08/10/2018

Adenilza O' de Almeida
OUVIDORIA/SIC