

Relatório de Gestão

3° TRIMESTRE 2021

Julho/Agosto/Setembro



**COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ**

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD**

Presidente

DINO ANTUNES DIAS BATISTA

Membros do CONSAD

CARLOS ROBERTO FORTNER

CARLOS EDUARDO COLLARES MOREIRA PORTELLA

BERITH JOSÉ CITRO LOURENÇO MARQUES SANTANA

RAFAEL MAGALHÃES FURTADO

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

**OUVIDORIA-GERAL**

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO

Ouvidora-Geral Substituta

TAUANA PINHEIRO DOS SANTOS LARRUBIA

TSP Portuária

ANTÔNIO DE CARVALHO GOMES FILHO

TSP Portuário

**DIRETORIA EXECUTIVA**

FRANCISCO ANTONIO DE MAGALHÃES LARANJEIRA

Diretor-Presidente

INDALECIO CASTILHO VILLA ALVAREZ

Diretor Administrativo Financeiro

JEAN PAULO SILVA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

MÁRIO POVIA

Diretor de Gestão Portuária

**Sumário**

[1. SUMÁRIO EXECUTIVO 4](#_Toc85205851)

[2. ATIVIDADES DE GESTÃO 5](#_Toc85205852)

[Atividades complementares de Gestão 7](#_Toc85205853)

[3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 8](#_Toc85205854)

[Classificação por Tipologia 8](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205855)

[Tipologia – Fora do âmbito 9](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205856)

[Cumprimento de Prazos 10](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205857)

[Registro por Setor Demandado 10](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205858)

[Atendimento por Tipo de Usuário 12](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205859)

[Recomendações & Melhoria de Processos 13](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205860)

[Atendimento por Assunto 14](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205861)

[Atendimento por Origem 15](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205862)

[Atendimento por Local 16](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205863)

[Denúncias 16](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205864)

[Status das Manifestações de Ouvidoria 18](#_Toc85205865)

[Manifestações de Ouvidoria: Acumuladas 18](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205866)

[4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 19](#_Toc85205867)

[Cumprimento de Prazos 19](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205868)

[Pedidos por tipo de resposta 20](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205869)

[Registro por Setor Demandado 20](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205870)

[Recursos de acesso à informação 22](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205871)

[Atendimento por Tipo de Usuário 22](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205872)

[Atendimento por Assunto 23](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205873)

[Atendimento por Origem 24](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205874)

[Pedidos de Acesso à Informação: Acumuladas 24](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205875)

[Manifestações **x** Pedidos de Acesso à Informação 25](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%203%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%203°%20Trimestre%202021-%20Elaboração.docx#_Toc85205876)

[5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO 25](#_Toc85205877)

[6. RECOMENDAÇÕES GERAIS 25](#_Toc85205878)

[7. CONSIDERAÇÕES FINAIS 26](#_Toc85205879)

# [SUMÁRIO EXECUTIVO](#_SUMÁRIO_EXECUTIVO)

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro - CDRJ recebe diariamente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Fala.BR”, pedido de acesso à informação e manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia (comunicação de irregularidades), reclamação, solicitação de providência, elogio e sugestão.

O conjunto de informações descritas nesse relatório representa o trabalho da Ouvidoria-Geral no 3° trimestre de 2021 no período de 1° de julho a 30 de setembro no acolhimento, análise e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação registradas pelo público interno e externo dos usuários dos Portos vinculados à CDRJ.

Apresenta-se a análise das **59 (cinquenta e nove) manifestações** tratadas pela Ouvidoria-Geral sendo **32 (trinta e dois) manifestações de ouvidoria** e **27 (vinte e sete) pedidos de acesso à informação**.

O presente sumário encontra-se dividido em 4 (quatro) partes:

* Atividades de Gestão;
* Análise quantitativa de Manifestações;
* Análise quantitativa de Pedidos de Acesso à Informação; e
* Anexo com detalhamento para análise interna do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e Diretoria Executiva.

# [ATIVIDADES DE GESTÃO](#_ATIVIDADES_DE_GESTÃO)

Execução do Plano de Trabalho referente ao biênio 2021/2022

Legenda

● Programadas para o mês de referência

**Verde:** Realizado

**Amarelo:** Em andamento

**Cinza:** Remanejado para outro período

| **Atividades** | **Ano/Trimestre** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2021** | | |
| **1º** | **2º** | **3º** |
| **Objetivo 01:** Garantir que o cidadão possa se manifestar de forma direta, formal e gratuita e solicitar acesso às informações públicas que lhe forem devidas por parte da CDRJ, com exceção às informações protegidas por sigilo, conforme estabelecido na legislação vigente | | | |
| 1.1: Destacar no portal da CDRJ os serviços de Ouvidoria, com acesso simplificado para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação. | ● | ● | ● |
| 1.2: Realizar o processo de acolhimento, análise, tratamento, encaminhamento e respostas das manifestações registradas pelo cidadão em todos os canais disponibilizados. | ● | ● | ● |
| 1.3: Promover pesquisas de satisfação com a avaliação dos serviços prestados. |  | ● | ● |
| **Objetivo 02**: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas das manifestações de Ouvidoria. | | | |
| 2.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações de Ouvidoria. | ● | ● | ● |
| 2.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações de Ouvidoria. | ● | ● | ● |
| 2.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das manifestações de Ouvidoria | ● | ● | ● |
| **Objetivo 03**: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas dos pedidos de acesso à informação (LAI). | | | |
| 3.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das solicitações de acesso à informação. | ● | ● | ● |
| 3.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das solicitações de acesso à informação. | ● | ● | ● |
| 3.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das solicitações de acesso à informação. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 04:** Atualizar a Carta de Serviço ao Usuário, em conformidade com as determinações contidas na Lei nº 13.460, de junho de 2017. | | | |
| .1: Solicitar às áreas que prestam serviço ao cidadão externo o preenchimento do formulário próprio para auxiliar na atualização da Carta de Serviço ao Usuário. | ● |  |  |
| 4.2: Estruturar as informações recebidas das áreas para a elaboração do documento final. | ● | ● | ● |
| 4.3: Validar a Carta de Serviço ao Usuário no CONSAD com prazo de vigência e data de atualização. | ● | ● | ● |
| 4.4: Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário nos canais de comunicação da CDRJ. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 05:** Fornecer informações sobre as atividades da Ouvidoria para prestação de contas e transparência. | | | |
| 5.1: Elaborar relatórios de gestão com apresentação ao CONSAD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ. | ● | ● | ● |
| 5.2: Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ. | ● | ● | ● |
| 5.3: Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 06:** Desenvolver competências humanas, institucionais e instrumentais, no âmbito da Ouvidoria da CDRJ, para o aprimoramento da gestão de suas atividades. | | | |
| 6.1: Participar de eventos voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, *compliance*, etc.) | ● |  |  |
| 6.2: Realizar cursos e treinamentos, com atividades teóricas e práticas, em Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, *compliance*, etc.). |  | ● | ● |
| **Objetivo 07:** Divulgar a Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação. | | | |
| 7.1: Divulgar a Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ. | ● | ● | ● |
| 7.2: Criar cartilha sobre os serviços de Ouvidoria. | ● |  | ● |
| 7.3: Criar perfil da CDRJ nos canais Consumidor.Gov e Reclame Aqui. |  | ● |  |
| **Objetivo 08:** Disponibilizar instrumentos tecnológicos e inovadores de para o relacionamento com o cidadão. | | | |
| 8.1: Instituir ferramenta de comunicação inteligente para a comunicação via aplicativo WhatsApp. |  | ● | ● |
| 8.2: Implementar atendimento virtual individualizado, ao cidadão, por meio de vídeo chamada. |  | ● |  |
| **Objetivo 09:** Criar programas para desenvolver e valorizar o engajamento do corpo funcional e otimizar a realização de tarefas e a eficácia da prestação de serviços ao cidadão. | | | |
| 9.1: Criar indicadores de avaliação de performance do corpo funcional no atendimento das manifestações para certificar as áreas em reconhecimento ao desempenho e esforço do setor. |  |  |  |
| 9.2: Criar mecanismos formais de reconhecimento do empregado e/ou setor elogiado. |  |  |  |
| 9.3: Estimular que o uso dos registros de elogios seja utilizado para o fortalecimento do plano de carreira do empregado. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 10:** Manter atualizada a seção Acesso à Informação no portal da CDRJ. | | | |
| 10.1: Monitorar os documentos que devem ser publicados e atualizados conforme estabelecido no Rol de Proprietário da Seção de Acesso à Informação do Site da CDRJ. | ● | ● | ● |
| 10.2: Publicar os documentos que devem estar acessíveis à consulta pública. | ● | ● | ● |
| 10.3: Estimular a publicização de documentos para a transparência ativa. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 11**: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas registradas no módulo Simplifique. | | | |
| 11.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações no módulo Simplifique. | ● | ● | ● |
| 11.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações no módulo Simplifique. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 12:** Instituir o Conselho de Usuários do Serviço Público no âmbito do CDRJ. | | | |
| 12.1: Conduzir chamamento público para composição dos conselhos de usuários para os serviços públicos por meio de campanhas de engajamento; |  |  | ● |
| 12.2: Convocar os conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, no mínimo, a cada 12 meses; |  |  |  |
| 12.3: Gerir o fórum de melhorias de serviços públicos; | ● | ● | ● |
| 12.4: Disponibilizar, no portal da CDRJ, a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 13:** Participar dos grupos e comitês de trabalho em que a Ouvidoria foi designada. | | | |
| 13.1: Participar do Comitê de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. | ● | ● | ● |
| 13.2 Participar do Comitê de Diversidade. | ● | ● | ● |
| 13.3: Participar do Comitê Técnico de Ouvidorias do Setor de Infraestrutura do Ministério da Infraestrutura. | ● | ● | ● |
| 13.4: Participar da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS. | ● | ● | ● |
| 13.5: Participar do Comitê de Integridade. | ● | ● | ● |
| 13.6: Participar do Comitê de Governança. | ● | ● | ● |

## [Atividades complementares de Gestão](#_Atividades_complementares_de)

* Melhoria de Processos da Gerência de Ouvidoria:
  + Apoio da Ouvidoria-Geral da CDRJ à Rede Nacional de Ouvidores, na divulgação do III Concurso Nacional de Fotografia Cidadania em Foco. O Objetivo do concurso é mostrar situações em que os serviços e políticas públicas não estão sendo executados adequadamente e, portanto, podem ser melhorados; e mostrar situações em que os serviços e políticas públicas estão sendo executados adequadamente atendendo às necessidades da população.
  + Início da atualização do Instrumento Normativo [Rol de Proprietários da Seção de Acesso à Informação do site da CDRJ](http://intranet.portosrio.gov.br/downloads/files/01.009_%E2%80%93_aprova%C3%A7%C3%A3o_do_rol_de_propriet%C3%A1rios_da_se%C3%A7%C3%A3o_de_acesso_%C3%A0_informa%C3%A7%C3%A3o_do_site_da_cdrj..pdf). O Instrumento Normativo estabelece os responsáveis por atualizar as páginas e subpáginas do site institucional da CDRJ.
  + Reunião com membro da área da tecnologia da informação com a finalidade de dar suporte na implantação do novo site da CDRJ, no que tange ao menu da transparência ativa.
* Integridade e Transparência Pública:
  + Publicação do serviço prestado pela CDRJ “solicitar cadastro e permissão de acesso de empresas, pessoas e veículos aos portos administrados pela CDRJ (SGAD)”, no Portal gov.br.
  + Publicação da Carta de Serviço ao Usuário e do link do Portal gov.br, no site da CDRJ.
  + Atualização das informações publicadas no site da CDRJ, em conformidade com o Instrumento Normativo Rol de Proprietários.
  + Cadastro da ouvidoria da CDRJ no sistema e-Aud, a fim de iniciar o ciclo bienal de avaliação de maturidade promovida pela CGU.
  + Preenchimento no sistema e-Aud da autoavaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) que foi desenvolvido para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública.
  + Envio de documentação à Controladoria Geral da União- CGU da titular da ouvidoria, em cumprimento ao §3° do art. II do Decreto n° 9.492/2018, materializado na Portaria CGU n° 1.181/2020 a qual estabelece prazos e procedimentos específicos que devem ser observados quando houver a indicação de novo titular da unidade de Ouvidoria para avaliação da CGU.
* Capacitação e educação continuada:
* Dayane Lobo - Participação do Encontro Nacional de Ouvidores Públicos, promovido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Paraná – TRE/PR – agosto/2021.
* Dayane Lobo – Curso fundamento Lei Geral de Proteção de Dados – Set/2021.
* Tauana Larrubia - Participação do Encontro Nacional de Ouvidores Públicos, promovido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Paraná – TRE/PR – agosto/2021.

# [MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA](#_MANIFESTAÇÕES_DE_OUVIDORIA)

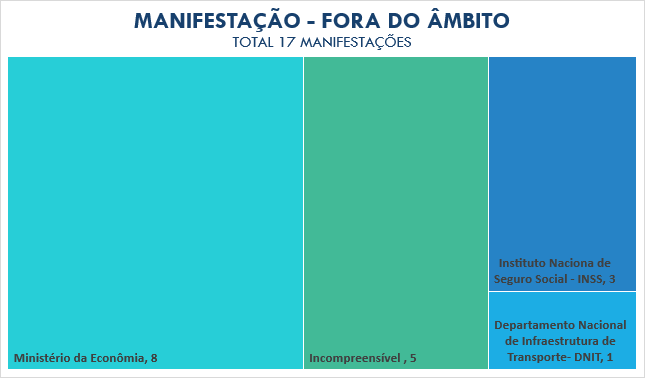
## [Classificação por Tipologia](#CLASSIFICAÇÃO)

* **TOTAL DE RECEBIMENTO =** 32 (trinta e dois)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual | Percentual Anterior |
| Comunicação de Irregularidade | 2 | 6% | 24% |
| Denúncia | 2 | 6% | 5% |
| Elogio | 0 | 0% | 0% |
| Fora do âmbito | 17 | 53% | 24% |
| Reclamação | 3 | 9% | 26% |
| Solicitação | 8 | 25% | 19% |
| Sugestão | 0 | 0% | 2% |
| TOTAL | **32** | 100% | 100% |

**Redução de 24%** de manifestações recebidas **no 3º trimestre de 2021**, comparado ao mesmo período de 2020.

## Tipologia – Fora do âmbito



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| escrição | Quantidade | Percentual |
| Departamento Nacional de Infraestrutura de Transporte- DNIT | 1 | 6% |
| Instituto Naciona de Seguro Social - INSS | 3 | 18% |
| Ministério da Econômia | 8 | 47% |
| Incompreensível | 5 | 29% |
| TOTAL | **17** | 100% |

Para pedidos incompreensíveis a Ouvidoria-Geral orienta novo registro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR.

## [Cumprimento de Prazos](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/CUMPRIMENTODEPRAZOS)

**Prazo (30\* dias)** \*Prorrogável por mais 30 dias

No terceiro trimestre de 2021, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

**Pedido de complementação de informações**: Não houve.

**Tempo médio de resposta mensal**

* Julho: 13,11 (dias)
* Agosto: 4,17 (dias)
* Setembro: 6,86 (dias)

**Tempo médio de resposta trimestral:**

* 3º trimestre: 8,68 (dias)

|  |  |
| --- | --- |
| **Respondidas no Prazo** | **Respondidas Fora do Prazo** |
| 100% | 0% |

## [Registro por Setor Demandado](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/REGISTROPORSETORDEMANDADO)

Legenda

DIRPRE: Diretoria da Presidência

DIRAFI: Diretoria de Administrativo Financeira

DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade

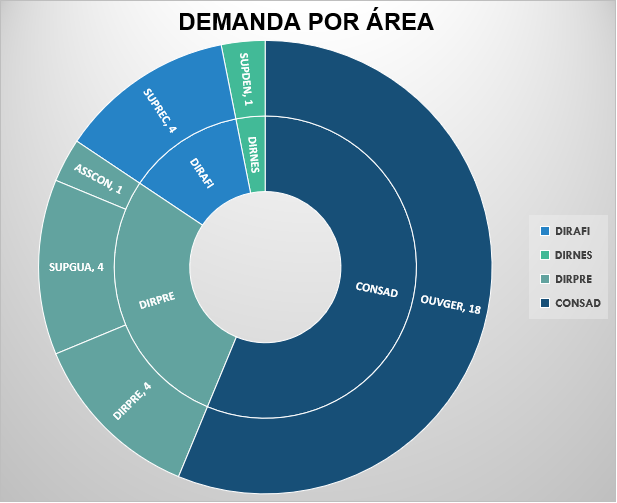
DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária

A tabela a seguir descreve o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas por tipo e por diretoria, bem como o percentual.

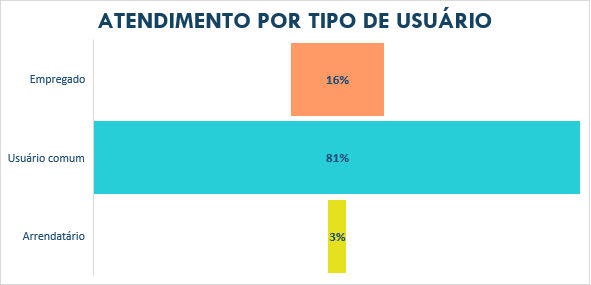
A Diretoria da Presidência foi a mais demandada pelos usuários do serviço prestado, no 3° trimestre de 2021, com 64% do total de manifestações de ouvidoria protocoladas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIÇÃO** | **Área demandada** | | |
| DIRPRE | DIRNES | DIRAFI |
| Sugestão | - | - | - |
| Comunicação de Irregularidades | 2 | - | - |
| Solicitação | 4 | 1 | 3 |
| Reclamação | 1 | - | 1 |
| Elogio | - | - | - |
| Denúncia | 2 | - | - |
| TOTAL | 9 | 1 | 4 |
| PERCENTUAL POR ÁREA | 64% | 7% | 29% |

O gráfico a seguir descreve o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas por área. Neste caso, a Ouvidoria-Geral foi a área mais demandada no 3° trimestre de 2021, com 58% do total de 32 manifestações de ouvidoria protocoladas e respondidas.



## [Atendimento por Tipo de Usuário](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORTIPODEUSUÁRIO)



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Empregado | 5 | 16% |
| Usuário comum | 26 | 81% |
| Arrendatário | 1 | 3% |
| TOTAL | 32 | 100% |

## [Recomendações](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/RECOMENDAÇÕES) & [Melhoria de Processos](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/MELHORIADEPROCESSOS)

O gráfico, a seguir, demostra a evolução das recomendações e melhoria de processos dada pela Ouvidoria-Geral mensalmente.

Do total de manifestações de ouvidoria protocoladas no 3° trimestre de 2021 na CDRJ, somente, 14 (quatorze) foram direcionadas a Companhia. Não houve recomendação e melhoria de processos no 3° trimestre.

Já a tabela, abaixo, demostra o total de recomendações e melhoria de processos referente ao terceiro trimestre.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Trimestral | Total de Recomendações/ melhoria | Total de Manifestações | Percentual de Recomendações/ melhoria |
| 3º Trimestre | 0 | 32 | 0% |
| TOTAL | 0 | 32 | 100% |

## [Atendimento por Assunto](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORASSUNTO)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Acesso à Dados | 3 | 9% |
| Atendimento | 1 | 3% |
| Cadastro de Permissão | 4 | 13% |
| Cargos comissionados | 2 | 6% |
| Conduta de funcionário | 2 | 6% |
| Externo | 17 | 53% |
| Revisão trabalhista | 1 | 3% |
| Visita ao porto/informação sobre o portos | 2 | 6% |
| TOTAL | 32 | 100% |

## [Atendimento por Origem](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORORIGEM)

O atendimento por origem se refere ao canal de entrada da manifestação na ouvidoria geral.

Destacamos que, independentemente da forma de entrada da manifestação, TODAS as manifestações protocoladas na ouvidoria são inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Fala.Br | 28 | 88% |
| Whatsapp | 4 | 13% |
| Total | **32** | 100% |

## [Atendimento por Local](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORLOCAL)

## [Denúncias](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/DENÚNCIAS)

**Total: 4 (quatro), sendo:**

* 2 (duas) Denúncia; e
* 2 (duas) Comunicação de Irregularidade (denúncia anônima).

Tipificação:

Responsável pela Apuração

Da totalidade de denúncias recebidas 2 (duas) encaminhadas a Comissão de Admissibilidade- CTA para conhecimento e admissibilidade da denúncia, 1 (uma) encaminhada à Superintendência de Recursos Humanos para subsídios da apuração e 1 (uma) se encontra em andamento.

Envolve DAS4 ou Superior

Status das Denúncias

Encaminhadas ao CONSAD/COAUD

As denúncias que tratam sobre o gestor máximo do órgão são encaminhadas para conhecimento do CONSAD via SEI e ao COAUD por e-mail. No 3° trimestre de 2021, não teve registros com essas características, portanto, não houve encaminhamento de denúncia a esses colegiados.

Encaminhadas à Controladoria -Geral da União - CGU

As denúncias que tratam sobre o gestor máximo do órgão são encaminhadas para análise e tratamento da CGU. No 3° trimestre de 2021, não houve encaminhamento de denúncias à Controladoria Geral da União- CGU, através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

|  |
| --- |
| [Status das Manifestações de Ouvidoria](#STATUSDASMANIFESTAÇÕESDEOUVIDORIA) |

## [Manifestações de Ouvidoria: Acumuladas](#MANIFESTAÇÕESDEOUVIDORIAACUMULADAS)

# [PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO](#PEDIDOSDEACESSOÀINFORMAÇÃO)

## [Cumprimento de Prazos](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/CUMPRIMENTODEPRAZOS)

**TOTAL DE RECEBIMENTO =** 27 (vinte e sete)

**Prazo (20\* dias)** \*Prorrogável por mais 10 dias

No terceiro trimestre de 2021, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

**Tempo médio de resposta mensal**

* Julho: 4,14 (dias)
* Agosto: 13,25 (dias)
* Setembro: 8,83 (dias)

**Tempo médio de resposta trimestral**

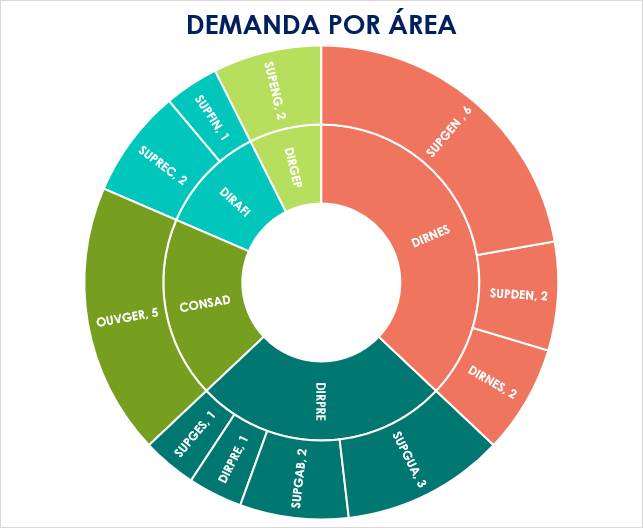
* 3º trimestre: 8,17 (dias)

|  |  |
| --- | --- |
| **Respondidas no Prazo** | **Respondidas Fora do Prazo** |
| 100% | 0% |

## [Pedidos por tipo de resposta](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/PEDIDOSPORTIPODERESPOSTA)

## [Registro por Setor Demandado](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/REGISTROPORSETORDEMANDADO)

**ÁREA RESPONSÁVEL**



Legenda

DIRPRE: Diretoria da Presidência

DIRAFI: Diretoria de Administrativo Financeira

DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade

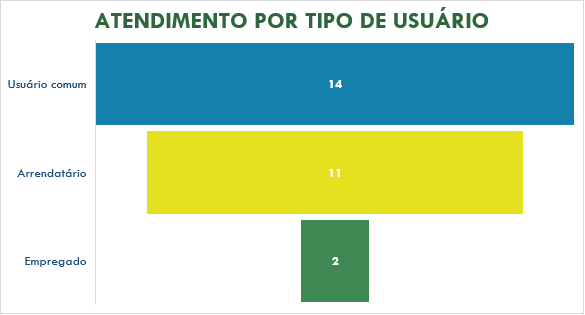
DIRGEP: Diretoria Gestão Portuária

CONSAD: Conselho de Administração

Demanda atribuída no gráfico ao CONSAD, refere-se a 5 (cinco) pedidos de acesso à informação respondidos pela ouvidoria, sendo: 1 (um) orientando ao cidadão entrar em contato com a Caixa Econômica Federal; 3(três) pedidos que não se referem a CDRJ e 1 (um) pedido incompreensível.

## Recursos de acesso à informação

## [Atendimento por Tipo de Usuário](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORTIPODEUSUÁRIO)



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descrição** | **3° Trimestre 2021** | |
| Quantidade | Percentual |
| Usuário comum | 14 | 51,85% |
| Arrendatário | 11 | 40,74% |
| Empregado | 2 | 7,41% |
| TOTAL | 27 | 100% |

## [Atendimento por Assunto](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORASSUNTO)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Acesso a contratos administrativos | 1 | 4% |
| Acesso a dados | 10 | 37% |
| Acesso a processo SEI | 8 | 30% |
| DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS | 2 | 7% |
| EXTERNO | 4 | 15% |
| PROCESSO LICITATÓRIO | 1 | 4% |
| CONTRATOS | 1 | 4% |
| TOTAL | **27** | 100% |

## [Atendimento por Origem](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORORIGEM)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Fala.Br | 25 | 92,59% |
| E-mail | 1 | 3,70% |
| SEI | 1 | 3,70% |
| Total | 27 | 100% |

## [Pedidos de Acesso à Informação: Acumuladas](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/PEDIDOSDEACESSOÀINFORMAÇÃOACUMULAD)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | 2021 | 2020 |
| 1° tRIMESTRE | 27 | 21 |
| 2° TRIMESTRE | 32 | 14 |
| 3° TRIMESTRE | 27 | 26 |
| Total | 86 | 61 |

## [Manifestações **x** Pedidos de Acesso à Informação](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/MANIFESTAÇÕESXPEDIDOSDEACESSOÀINFO)

# [PESQUISA DE SATISFAÇÃO](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/PESQUISADESATISFAÇÃO)

Nenhum usuário respondeu a pesquisa de satisfação remetida ao final dos atendimentos do 3° trimestre de 2021.

# [RECOMENDAÇÕES GERAIS](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/RECOMENDAÇÕESGERAIS)

Não houve recomendações a Diretoria Executiva no 3° trimestre de 2021.

# [CONSIDERAÇÕES FINAIS](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/CONSIDERAÇÕESFINAIS)

Para finalizar, apresenta-se pontos considerados relevantes para o desenvolvimento do trabalho desempenhado:

1. Obtivemos **redução** de **24%** dos registros de manifestações comparado ao número do trimestre anterior.
2. Destaca-se o **aumento** de **4%** dos registros de pedido de acesso à informação comparado ao número do trimestre anterior.
3. Por meio dos dados referentes aos meses de julho a setembro de 2021, a **maioria das manifestações** registradas pela Ouvidoria são do tipo **fora do âmbito de atuação** e **solicitação** aparece em segundo lugar.
4. O **usuário comum** representa **81%** dos registros de **manifestações de ouvidoria** e **52%** dos **pedidos de acesso à informação**.
5. O assunto mais demandado referente a manifestação de ouvidoria, foi cadastro de permissão, já para os pedidos de acesso à informação foram solicitações de acesso a dados.
6. A **preferência por registro** no **Fala.BR,** via sistema informatizado disponibilizado no portal da CDRJ, representa **88%** do total de manifestações e **93%** pedidos de acesso à informação.
7. A Ouvidoria está sempre atenta às melhorias que possam ser alcançados nos processos institucionais e no apoio à gestão. Dessa forma, é de fundamental importância que este e todos os demais relatórios por ela elaborados e cir­culados sejam exaustivamente discutidos internamente em cada equipe técnica e que propostas sejam transmi­tidas à Ouvidoria-Geral. Sem esta parceria, estará a Ouvidoria-Geral limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.
8. É preciso ressaltar que a mediação da Ouvidoria por meio do diálogo constante, esclarecimentos sobre a instituição e reparos em distorções de interpretações pela falta e/ou falha no discurso entre as partes, foi exercitado constantemente e, estes, dificílimo de mensurar por meio de relatório.

**Dayane Lobo**

Ouvidora-Geral

18/10/2021