



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA GERAL - OUVGER

2015

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

DEZEMBRO / 2015

OUVIDORIA GERAL DA CDRJ
Rua Acre nº 21 - 3º andar - Edifício Sede
CEP. 20081-000 - Centro - RJ
Telefone/Fax: (21) 2219-8546
ouvidoria@portosrio.gov.br
<http://www.portosrio.gov.br>

Diretoria Executiva

ALEXANDRE PORTO GADELHA
Diretor-Presidente

AIRTON COSTA DO AMARAL
Diretor Administrativo Financeiro

ALBERT DOS SANTOS DE OLIVEIRA
Diretor de Relações com o Mercado e Planejamento

GUILHERME CARVALHO DE SOUZA
Diretor de Gestão Portuária

SUMÁRIO

I.	INTRODUÇÃO	4
II.	BASE LEGAL	5
III.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	6
IV.	TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	8
V.	INDICADORES	9
VI.	PROCEDIMENTOS ORDINÁRIOS	10
VII.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	10
VIII.	CONCLUSÃO	12

I. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral da CDRJ é o órgão da Companhia responsável pelo atendimento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos (empregados, estagiários, terceirizados, fornecedores, arrendatários, usuários ou não), registradas sob a forma de opiniões, reclamações, denúncias, sugestões, solicitação de informações, críticas ou elogios.

A necessidade de criação da OUVGER foi respaldada por sucessivas cobranças por parte da Controladoria Geral da União - CGU/PR, em função do Programa de Transparência Pública e em decorrência do disposto no Decreto nº 5.683/2006, revogado pelo Decreto nº 8.109, de 17/9/2013, assim como na IN/CGU/SFC nº 01, de 3/1/2007.

Foi institucionalmente consolidada após aprovação da DIREXE em sua 1833ª Reunião, de 28/07/2009 (Proposição DIREXE nº 002/2009), do CONSAD em sua 534ª Reunião, de 31/08/2009 (Deliberação CONSAD nº 006/2009) e do DEST-MP, mediante o Ofício nº 605/DEST-MP, de 13/07/2010.

É a segunda Superintendência diretamente subordinada ao órgão máximo da Companhia, o Conselho de Administração, desde a sua criação na estrutura organizacional, contando atualmente com uma Ouvidora e um Técnico de Serviços Portuários, para realizar todas as suas atividades regimentais. Tal posição se deve, iminentemente, por entendimento e orientação da CGU/PR, pois deve ser um órgão dotado de legitimidade e autonomia para atuação eficaz, integrada e sistêmica junto aos diversos órgãos da Companhia, principalmente, a Diretoria Executiva e as demais Superintendências, assim como aos órgãos do Poder Executivo Federal.

Sendo a Superintendência responsável pela coordenação e acompanhamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que foi criado pela Lei de Acesso à Informação em 2012, tem grande parcela de responsabilidade no aprimoramento contínuo da gestão da informação ao cidadão/usuário da CDRJ, dando subsídios para o pleno exercício das funções do SIC e resguardando os interesses da Companhia, uma vez que o mesmo é controlado pela CGU/PR, mediante sistema próprio (e-SIC).

Há que se ressaltar que a Ouvidoria monitora a implementação da Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527/2011 (LAI) no âmbito da CDRJ, sendo a Autoridade de Monitoramento prevista no Art. 40 da citada Lei e, atualmente, a Ouvidora acumula a "função" de Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, constituindo canal de interligação para os assuntos da LAI e do SIC perante o Ministério Supervisor (SEP/PR), a CGU/PR, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e a Casa Civil da Presidência da República.

A Ouvidoria da CDRJ é uma Ouvidoria Pública Federal e instância de Participação Social prevista no Art. 6º do Decreto nº 8.243, de 23/05/2014, que instituiu a Política Nacional

de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, além de ser considerada precursora no sistema portuário nacional em vários sentidos, sendo unidade de referência para os demais portos.

II. BASE LEGAL

- Constituição Federal de 1988 - Artigo 5º, Artigo 37 (§3º Inciso I) e Artigo 170;
- IN/CGU/SFC nº 01, de 3/1/2007;
- Decreto nº 8.109, de 17/9/2013;
- Proposição DIREXE nº 002/2009, de 28/7/2009;
- Deliberação CONSAD nº 006/2009, de 31/8/2009;
- Ofício nº 605/DEST-MP, de 13/7/2010;
- Ordem de Serviço DIRPRE nº 19/2010, de 14/7/2010;
- Lei nº 12.527/2011, de 12/11/2011;
- Decreto nº 7.724/2012, de 16/5/2012;
- Instrução Normativa da OGU/PR nº 1, de 5/11/2014, da Controladoria Geral da União/PR;
- Instrução Normativa Conjunta nº 1 CGR/OGU, de 24/6/2014.

III. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Por força da implantação de um novo Regimento Interno na CDRJ, em agosto de 2015, a Ouvidoria Geral teve um acréscimo em suas competências, conforme seguem:

- Receber as manifestações apresentadas pela comunidade portuária e por toda a sociedade;
- Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas;
- Processar e analisar os meios para solucionar as demandas a ela encaminhadas;
- Encaminhar as demandas recebidas aos órgãos responsáveis no âmbito da CDRJ e acompanhar as providências adotadas;
- Dar ciência e manter informado o interessado das providências adotadas quando se tratar de tema de interesse individual e informar coletivamente, quando se tratar de tema de interesse público;
- Divulgar, por meio de relatórios periódicos, os serviços por ela prestados;
- Contribuir na mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas;
- Avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões;
- Realizar levantamentos, fazer consultas e adotar ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória da área demandada;
- Indicar pontos de melhoria a serem encaminhadas à direção da CDRJ quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;
- Recomendar, como resultado de suas análises, a adoção de medidas que alterem os procedimentos considerados inadequados, bem como a abertura de processo administrativo disciplinar, nos casos em que forem necessários;
- Dar conhecimento ao Conselho de Administração, da ocorrência de qualquer manifestação cujo teor consista na denúncia de irregularidades ou no relato de situações que acarretem constrangimento à Diretoria Executiva da CDRJ;
- Receber, dar tratamento e responder aos pedidos de informação recebidos através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC;
- Cumprir e fazer cumprir a Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação);

- Manter acompanhamento direto no que diz respeito aos prazos recursais.

No exercício de 2015, a OUVGER realizou diversas atividades internas e externas, de acordo com as competências definidas no novo Regimento, com participação em eventos, reuniões, seminários e visitas programadas, podendo-se destacar algumas mais relevantes, conforme descritas abaixo:

- Coordenação do IV Fórum sobre a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Sistema Portuário, organizado pela CDRJ, nos dias 28 e 29 de maio;
- Participação no Curso de “Gestão de Conflitos em Negociações”, realizado pelo IDEMP no Rio de Janeiro, nos dias 25 e 26 de junho.
- Participação no lançamento da Campanha “10 Medidas contra a Corrupção”, à convite do MPF/RJ, no dia 07 de agosto;
- Recebeu a visita técnica do Ouvidor da EMAP - Empresa Maranhense de Administração Portuária, Sr. Glauco Salgueiro e seu Assessor Gabriel Valeriano, nos dias 28 e 29 de setembro;
- Participação no IV Encontro RedeSIC na ESAF-Brasília, nos dias 14 e 15 de outubro;
- Recebeu a visita técnica da Gestora do SIC e Assessora de Comunicação Social da Companhia Docas do Pará - CDP, Sra. Adenilza de Almeida, no dia 9 de novembro;
- Promoveu a adequação e atualização dos normativos internos da CDRJ sob a gestão da Ouvidoria e do SIC, conforme demanda da Secretaria de Portos da Presidência da República - SEP/PR, em decorrência do Projeto de Modernização da Gestão Portuária produzido pela Consultoria Deloitte, a saber:
 - Instrução Normativa 11/2015 - Regulamenta o tratamento de denúncia anônima e reserva de identidade, conforme a IN Conjunta nº 1 CGR/OGU, de 24/6/2014;
 - Instrução Normativa 25/2015 - Delega competência à OUVGER e SUPTIN para atuar em conjunto, visando acompanhar, controlar e dar suporte aos responsáveis pelas atualizações dos sites (Intranet e Internet);
 - Instrução Normativa 31/2015 - Aprova o Rol de Proprietários da Seção de Acesso à Informação do site;

- Instrução Normativa que estabelece novo Manual de Orientações da OUVGER - em análise na SUPJUR com vistas à aprovação da DIREXE;
- Instrução Normativa que estabelece novo Manual de Procedimento Operacional do SIC - em análise na SUPJUR com vistas à aprovação da DIREXE.

IV. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A OUVGER registrou e deu tratamento à **83 manifestações** entre críticas, denúncias, elogios, reclamações, sugestões, além de pedidos de informação, tendo havido um mínimo decréscimo (-7%) em relação ao ano de 2014, que apresentou um total de 89 manifestações.

Pelo Canal “Fale Conosco”, sob sua responsabilidade, a OUVGER recebeu outros **74 pedidos de informação** em geral, havendo um decréscimo em relação ao ano de 2014, que foi de 99 pedidos, representando -25%.

MANIFESTAÇÕES	2014	2015	≠ Percentual 2014/2015
Crítica	4	-	-400%
Informação	26	12	-54%
Denúncia	14	24	+71%
Elogio	1	5	+500%
Reclamação	33	38	+15%
Sugestão	11	4	-64%
Total	89	83	-7%
Fale Conosco	99	74	-25%
Total de Atendimentos	188	157	-16%

De acordo com os relatórios e gráficos constantes do ANEXO I, podemos destacar os seguintes dados:

1. As reclamações mais frequentes foram àquelas ligadas aos pagamentos e questões envolvendo a folha de pessoal e às permissões de acesso aos portos;

2. A Superintendência da Guarda Portuária foi a unidade parceira mais acionada, com o total de 22 demandas (26,51%). Cabe-nos, nesta oportunidade, destacar que a SUPGUA vem adotando medidas para a melhoria contínua dos serviços prestados, tendo inclusive lançado “Carta de Atendimento ao Cidadão”, que se encontra no Item 5, do Menu Perguntas Frequentes;
3. As denúncias, em sua maioria, foram afetas à Guarda Portuária, no que concerne à permissão e controle de acesso aos portos;
4. A despeito das demandas envolvendo a SUPREC e a SUPGUA, registre-se que foram as áreas elogiadas;
5. Os empregados da CDRJ permanecem como o público que mais demanda a intervenção da Ouvidoria, com o percentual de 43,37%.
6. Do total de 83 manifestações, podemos considerá-las da seguinte forma:

Procedente Solucionada	=	76 (93,83%)
Improcedentes	=	5 (6,17%)
Pendentes	=	2 (até 31/12)

V. INDICADORES

No exercício de 2015, o Sistema de Gestão de Ouvidoria possibilitou a geração da Matriz de Indicadores a seguir, cujos dados constam do ANEXO I deste relatório:

- Assuntos Mais Frequentes;
- Classificação (Tipos de Demanda);
- Manifestações Enviadas (Procedente Solucionada ou Improcedente);
- Forma de Entrada (Canais de Acesso);
- Tipo de Manifestante (Arrendatários, Empregados, Estagiários, entre Outros);
- Manifestações Por Unidade (Áreas Demandadas).

Ressalte-se que o **Tempo Médio de Resposta** às demandas recebidas pela OUVGER no período de janeiro a dezembro de 2015 foi de **14 dias**.

A OUVGER está trabalhando junto à Empresa OMD Soluções para Ouvidorias na implantação de mais três índices de desempenho, em conformidade com as orientações da Consultoria Deloitte: Índice de Reclamações Externas; Índice de adequação do atendimento; e, Índice de atendimentos dentro do prazo.

VI. PROCEDIMENTOS ORDINÁRIOS

Tratam-se das situações que foram avaliadas pela Ouvidoria no período, com grande possibilidade de obtenção de melhorias na qualidade dos serviços, de acordo com o que preconiza o seu Manual de Orientações, bem como as sugestões e orientações da Ouvidoria Geral da União:

- Alteração de normativos internos visando adequar a Companhia à legislação vigente ou mesmo objetivando a evolução constante da gestão, com a implantação de melhores práticas;
- Atualização e adequação do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidoria no âmbito da Companhia, com estabelecimento de novos parceiros, indicadores e relatórios gerenciais;
- Atualização do item “Perguntas Frequentes” no sítio eletrônico da Companhia, sob a responsabilidade da Ouvidoria, a fim de tornar o acesso à informação cada vez mais pró-ativo;
- Atualização de informações da Transparência Ativa (site institucional), de acordo com a 3ª Versão do Guia de Orientações da CGU/PR;

VII. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O SIC da CDRJ recebeu **60 pedidos** de acesso à informação no ano de 2015, registrados e respondidos pelo Sistema e-SIC da CGU/PR, representando uma média mensal de 5 pedidos. Houve um decréscimo de 8% em relação a 2014 (65 pedidos).

- Foi concedido o acesso em 46 pedidos; 3 tiveram o acesso negado (vide resumo); 2 tiveram o acesso parcialmente concedido; em 6 pedidos a informação é inexistente, e em outros 3, trata-se de matéria da competência legal de outro órgão.

ACESSO NEGADO

MOTIVO	QUANTITATIVO	%
Pedido Desproporcional ou Desarrazoado	1	33,333
Informação Sigilosa Lei Específica	1	33,333
Dados Pessoais	1	33,333
TOTAL	3	100

- Podemos elencar as seguintes características mais relevantes dos 60 pedidos de acesso à informação:
 - Total de perguntas = 163
 - Perguntas por pedido = 2,72
 - Maior nº de pedidos por um solicitante = 3
 - Temas mais procurados = Transporte Aquaviário e Profissões/Ocupações
- Tempo Médio de resposta aos pedidos = 11,55 dias
- Prorrogações de Prazo Solicitadas = 10 (16,67% dos pedidos)
- Quanto ao Perfil dos Solicitantes, podemos destacar:
 - Pessoa Física = 42 (87,50%)
 - Pessoa Jurídica = 6 (12,50%)
 - Estado Predominante = RJ - 27 (64,29%)
 - Gênero Predominante = Masculino (45,24%)

OBS. 1.: Para uma avaliação mais detalhada do que ora está sendo informado, segue no ANEXO II o “Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes” extraído do Sistema e-SIC da CGU/PR, no período de 01/01 a 31/12/2015.

- Dos pedidos de acesso à informação recebidos, foram impetrados 15 recursos desmembrados e respondidos, da seguinte forma:

Recurso ao chefe hierárquico - 7
Recursos à autoridade máxima - 5
Recursos à CGU - 3

OBS. 2.: O detalhamento pode ser melhor entendido no “Relatório de Recursos e Reclamações” constante do ANEXO III.

VIII. CONCLUSÃO

O presente relatório tem por finalidade dar conhecimento aos Órgãos Colegiados da Companhia, dar transparência e consolidar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral no período de janeiro a dezembro de 2015.



**Acesso à
Informação**

Em 11/02/2016.

**KATIA DA SILVA GRAVINA
Ouvidora Geral**

**FILIPE QUEIROZ RIMOLI
Técnico de Serviços Portuários
Ouvidor Geral Substituto**

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ



**Acesso à
Informação**

Elaboração e Informações: Ouvidoria Geral

Ouvidora Geral

Katia S. Gravina

Ouvidor Geral Substituto

Filipe Queiroz Rimoli

ouvidoria@portosrio.gov.br

sic@portosrio.gov.br

faleconosco@portosrio.gov.br

www.portosrio.gov.br/ouvidoria