



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
OUVIDORIA GERAL - OUVGER
2017

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

DEZEMBRO / 2017

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

TARCISIO TOMAZONI
Diretor-Presidente

HELIO SZMAJSER
Diretor Administrativo Financeiro

FREDERICO RIBEIRO KLEIN
Diretor de Relações com o Mercado e Planejamento

SHALON CHARLES DA SILVA GOMES
Diretor de Gestão Portuária

I. INTRODUÇÃO

Iniciamos este trabalho chamando a atenção dos Administradores para o que é uma Ouvidoria Pública e quais as suas competências, de acordo com orientações contidas, e por nós extraídas, do “**Manual de Ouvidoria Pública**” publicado pela Controladoria Geral da União - CGU.

“Ouvidoria Pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”. (Art. 2º, V, do Decreto nº 8.243/2014).

“A ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas. Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas podem servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, promover melhorias conjunturais e estruturais”.

“Tem como funções: ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhorias na gestão; dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos; demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.”

Nesse sentido, a Ouvidoria da CDRJ é uma Ouvidoria Pública Federal e instância de Participação Social, conforme previsto 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.

II. BASE LEGAL

- Constituição Federal de 1988 - Artigo 5º, Artigo 37 (§3º Inciso I) e Artigo 170;
- Lei nº 10.683, de 28/5/2003 - Art. 17;
- Decreto nº 5.683, de 24/1/2006, Anexo I (atualizado pelo Decreto nº 7.547/2011)
- Portaria nº 570, de 11/5/2007;
- IN/CGU/SFC nº 01, de 3/1/2007;
- Decreto nº 6.932, de 11/8/2009;
- 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 12.288, de 20/7/2010 - Art. 51;
- Lei nº 12.527/2011, de 12/11/2011;
- Decreto nº 7.724/2012, de 16/5/2012;
- Decreto nº 8.109, de 17/9/2013;
- 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;
- Instrução Normativa CDRJ nº 11/2015;
- Portaria nº 3.681, de 13/12/2016.

III. ESTRUTURAÇÃO E COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria Geral - OUVGER foi criada na Estrutura Organizacional da CDRJ, de acordo com proposta aprovada pela Diretoria Executiva - DIREXE em sua 1833ª Reunião, de 28/7/2009 (Proposição DIREXE nº 002/2009), pelo Conselho de Administração - CONSAD em sua 534ª Reunião, de 31/8/2009 (Deliberação CONSAD nº 006/2009) e pelo Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, mediante o Ofício nº 605/DEST-MP, de 13/07/2010.

É a Superintendência 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 reclamações (inseridas as críticas), denúncias, sugestões, solicitação de informações ou elogios.

Está localizada no 3º andar do Edifício Sede da CDRJ e é diretamente subordinada ao órgão máximo da Companhia, o Conselho de Administração, desde a sua criação, por entendimento e orientação da CGU/PR, hoje Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, contando atualmente com uma Ouvidora e um Técnico de Serviços Portuários, para realizar todas as suas atividades regimentais.

A Ouvidoria também é responsável pela coordenação e acompanhamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, unidade física de atendimento criada pela Lei de Acesso à Informação em 2012 e do e-SIC, que é o sistema eletrônico único por meio do qual os pedidos de informação são feitos.

Por força da implantação de um novo Regimento Interno na CDRJ, em agosto de 2015, a Ouvidoria Geral passou a ter as seguintes competências:

- 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.

IV. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No exercício de 2016, a OUVGER realizou diversas atividades internas e externas, de acordo com as competências definidas no novo Regimento, assim como participou de diversos eventos, reuniões e seminários, podendo-se destacar algumas mais relevantes, conforme descritas abaixo:

- Participação no Mapeamento da Suplementação da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, do exercício de 2015, feito pela CGU, sobre boas práticas adotadas, avanços na publicação de informações em Transparência Ativa, mudanças na cultura de sigilo e levantamento dos principais desafios enfrentados no quarto ano de vigência da Lei;
- Presença na Reunião Geral de Ouvidorias 2016, realizada em 16 e 17 de março, promovida pela OGU/CGU/PR para discussão dos temas: Gestão de Ouvidorias; Ouvidorias em Rede; Serviços ao Cidadão; Lei de Acesso e Ouvidorias;
- Análise da Avaliação da Transparência do Portal da CDRJ, feita pela Equipe de Auditoria do TCU, conforme Ofício de Requisição nº 36-277/2016- Sefti, de 26/09/2016;
- Participação no Mapeamento dos Canais de Comunicação das Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal, feita pela Ouvidoria Geral da União em setembro/2016;
- Presença no Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação e II Reunião Geral de Ouvidorias Públicas - 2016, de 13 a 15 de setembro, promovido pela OGU/CGU. Nos eventos foram tratados temas como: - Evolução do Direito de Acesso à Informação Pública no Continente Americano; - Marco Normativo Local e Mudanças Institucionais. Lei de Acesso à Informação nº 12527/2011; - O Direito de Acesso à Informação Pública e suas exceções; - Abuso de direito na LAI; - Oficinas de discussão sobre Jurisprudência e Proteção de Dados; Tratamento de Denúncias em Ouvidorias; Solução Pacífica de Conflitos; Participação e Controle Social em Estatais;
- Monitoramento da LAI no que se refere aos requisitos estabelecidos pelo Art. 8º do Decreto nº 7.724/2012, considerando a edição do Decreto nº 8.777, de 11/05/2016, que instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal;
- Cumprimento do estabelecido na Resolução CGPAR nº 5, de 29/09/2015, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a qual estabelece a obrigatoriedade de divulgação de informações no sítio eletrônico da CDRJ e a manutenção de canal de atendimento para investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral.

- Participação na Reunião da V Rede SIC 2016, organizada pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União em parceria com o MP, em 10/11/2016, cujos temas abordados foram Dados Abertos, Acesso à Informação e Qualidade das Respostas dos Pedidos de Informação feitos com base na LAI;

- Resposta às manifestações contidas no Sistema e-OUV, enviadas à CDRJ pela Coordenação Geral de Atendimento ao Cidadão - CGCid, do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União- CGU:
 - 00.106.010768/2016-89 - Denúncia sobre ausência de informações disponibilizadas no site da CDRJ. (13/10 - respondido em 19/10);
 - 00106.010677/2016-43 - Reclamação sobre o último concurso público para o cargo de Especialista Portuário na área Jurídica. (24/10 - Respondido em 11/11).
 - 00106.011919/2016-13 - Reclamação sobre o último concurso público para o cargo de Especialista Portuário na área Jurídica. (03/11 - Respondido em 17/11).

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A OUVGER registrou e deu tratamento à **154 manifestações** entre críticas, denúncias, elogios, reclamações, sugestões, além de pedidos de informação, tendo havido um acréscimo de 27,2% em relação ao ano de 2016, que apresentou um total de 121 manifestações.

Pelo Canal “Fale Conosco”, sob sua responsabilidade, a OUVGER recebeu outros **73 pedidos de informação** em geral, quase igualando-se ao quantitativo de 2015, que foi de 74 pedidos.

MANIFESTAÇÕES	2016	2017	≠ Percentual 2016/2017
Informação	12	20	+ 66,6%
Denúncia	42	66	+ 57,1%
Elogio	13	18	+38,4%
Reclamação	52	45	-13%
Sugestão	1	5	+500%
Total	121	154	+27,2%
Fale Conosco	73	56	-23%
Total de Atendimentos	194	210	+8,2%

No exercício de 2017, o Sistema de Gestão da Ouvidoria possibilitou a geração dos relatórios a seguir, cujos dados constam do **ANEXO I**:

- 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).

➤ SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O SIC da CDRJ recebeu **104 pedidos** de acesso à informação no ano de 2017, registrados e respondidos pelo Sistema e-SIC da CGU, representando uma média mensal de 8,67 pedidos. Houve um acréscimo de 10,6% em relação a 2016 (94 pedidos).

➤ Pedidos por tipo de resposta:

- Acesso concedido - 65
- Acesso negado (vide resumo) - 8
- Acesso parcialmente concedido - 7
- Informação inexistente - 9
- Não se trata de solicitação de informação - 9
- Matéria da competência legal de outro órgão - 6
- Pedido duplicado/repetido - 0

PEDIDOS COM ACESSO NEGADO

MOTIVO	QUANTITATIVO	%
Pedido incompreensível	2	1,92
Dados pessoais	1	0,96
Pedido genérico	5	4,81
TOTAL	8	7,69%

➤ Características mais relevantes dos 104 pedidos de acesso à informação:

- Total de perguntas = 222
- Média de perguntas por pedido = 2,13
- Maior nº de pedidos feitos por um solicitante = 5
- Temas mais procurados = “Transporte Aquaviário” e “Informação - Gestão, preservação e acesso”

➤ **Tempo Médio de resposta aos pedidos = 10,77 dias**

➤ Prorrogações de Prazo Solicitadas = 9 (8,65% dos pedidos)

➤ Perfil dos Solicitantes:

- Pessoa Física = 66 (88%)
- Pessoa Jurídica = 9 (12%)
- Estado Predominante = RJ - 44 (45,44%)
- Gênero Predominante = Masculino (68,18%)

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 31/12/2017.

- Dos pedidos de acesso à informação recebidos, foram impetrados 11 recursos desmembrados e 100 % respondidos, da seguinte forma:

Recurso ao chefe hierárquico - 11
Recursos à autoridade máxima - 5
Recursos à CGU - 2
Recursos à CMRI - 0

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 transparência, consolidar e dar conhecimento aos Órgãos Colegiados da Companhia, do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral, no período de janeiro a dezembro de 2017.

Em 31/01/2018.

MARILIA DUTRA
Ouvidora Geral



**Acesso à
Informação**

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

Referências: - Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal - 2ª edição;
- Manual de Ouvidoria Pública - Coleção OGU - Rumo ao Sistema Participativo

Elaboração e Informações: Ouvidoria Geral

Ouvidora Geral
Marília Dutra

ouvidoria@portosrio.gov.br

sic@portosrio.gov.br

faleconosco@portosrio.gov.br

www.portosrio.gov.br/ouvidoria