



# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES**

## **OUVIDORIA GERAL**

**2013**

**OUVIDORIA GERAL - OUVGER  
COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ**

**DEZEMBRO / 2013**



**OUVIDORIA GERAL DA CDRJ**  
**Rua Acre nº 21 - 4º andar - Edifício Sede**  
**CEP. 20081-000 - Centro - RJ**  
**Telefone/Fax: (21) 2219-8546**  
[ouvidoria@portosrio.gov.br](mailto:ouvidoria@portosrio.gov.br)  
<http://www.portosrio.gov.br>

### **Diretoria Executiva**

Jorge Luiz de Mello  
Diretor-Presidente

Ailton Fernando Dias  
Diretor de Administração, Finanças e Recursos Humanos

Eliane Pinto Barbosa  
Diretora de Planejamento e Relações Comerciais

Danilo de Souza Luna  
Diretor de Engenharia e Gestão Portuária



## **SUMÁRIO**

- I. MENSAGEM DA OUVIDORIA GERAL
- II. BASE LEGAL
- III. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS
- IV. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
- V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC
- VI. INDICADORES
- VII. PROCEDIMENTOS ORDINÁRIOS



## **I. MENSAGEM DA OUVIDORIA GERAL**

Ao término de mais um ano de trabalho e acumulando importantes conquistas e aprendizado, além de reconhecimento externo, a Ouvidoria Geral da CDRJ se consolida como sendo um órgão multiplicador de conhecimentos e, muitas vezes, de práticas inovadoras, como o Fórum das Companhias Docas que integram o Sistema Portuário Nacional, para aprofundar a discussão das várias questões que envolvem a Lei de Acesso à Informação, o Serviço de Informação ao Cidadão e por que não dizer das suas próprias Ouvidorias.

Muito se tem discutido acerca dos esforços e das metas que devem ser traçadas para que as Ouvidorias correspondam às expectativas dos usuários dos portos e dos clientes internos. Não basta haver canais de acesso, se estes não traduzem os anseios dos nossos clientes e, pensando nisto, contamos sempre com a habitual e indispensável colaboração de todos os nossos parceiros (Superintendentes e seus Colaboradores), e com a Administração Superior.

Graças a estes, as manifestações dos cidadãos refletiram em aprimoramentos efetivos, tais como a revisão de normativos internos diversos; a organização das informações no sítio institucional e a criação de rotina para maior comunicação ao público interno.

Concluindo, a Ouvidoria procurou também adequar e atualizar sua plataforma tecnológica à tramitação e ao tratamento das manifestações dos cidadãos, em parceria com a empresa contratada, que certamente se reverterá em benefícios para a CDRJ em 2014.

## **II. BASE LEGAL**

- Constituição Federal de 1988 - Artigo 5º, Artigo 37 (§3º, Inciso I); Artigo 170;
- IN/CGU/SFC nº 01, de 3/1/2007;
- Proposição DIREXE nº 002/2009 - Reunião da Diretoria Executiva 1833ª Reunião, de 28/07/2009;
- Deliberação CONSAD nº 006/2009 - Reunião do Conselho de Administração 534ª, de 31/08/2009;
- Ofício nº 605/DEST-MP, de 13/07/2010;
- Ordem de Serviço DIRPRE nº 019/2010, de 14/07/2010;
- Lei nº 12.527/2011, de 12/11/2011;
- Decreto nº 7.724/2012, de 16/05/2012.



### III. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No exercício de 2013, a OUVGER realizou atividades internas e externas, conforme descritas abaixo, com participação em eventos, reuniões, seminários e visitas programadas, com a devida aprovação do Sr. Diretor-Presidente:

- Participação na 3ª Reunião Geral das Ouvidorias Públicas, a convite da Ouvidoria Geral da União/CGU/PR, destinada a promover a integração das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – 21 e 22 de março;
- Participação no seminário “Balanço de um ano da Lei de Acesso à Informação”, realizado em Brasília, nos dias 15 e 16 de maio, a convite da Controladoria Geral da União - CGU/PR, com o objetivo de apresentar o primeiro balanço de vigência da Lei no Poder Executivo Federal e de ter um contato direto com os participantes, trocando informações e experiências exitosas com aqueles que atuaram na implementação da Lei;
- Visita técnica às Ouvidorias da Companhia Docas do Ceará – CDC (30/04), Companhia Docas do Pará – CDP (03/07), Companhia Docas da Bahia – CODEBA (26/11) e Companhia Docas do Espírito Santo – CODESA (27/11), reforçando a iniciativa da OGU/CGU de promover o projeto “Rede de Ouvidorias no Brasil”, da qual a Ouvidoria da CDRJ fará parte;
- Participação no Seminário “Lei de Acesso – Informações de Natureza Pessoal e Econômica, promovido pela Ouvidoria da ANATEL, OGU/CGU e Secretaria Geral da Presidência da República, em Brasília, nos dias 5 e 6 de agosto;
- Presença no Seminário “Implantação do Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas: Participação Social e Gestão Pública – Ações Práticas das Agências e Órgãos Reguladores e Relacionamento com a Sociedade, a convite do Presidente da ANVISA e da CGU/PR, em Brasília, nos dias 20 e 21 de agosto;
- Participação na Caravana das Ouvidorias – Etapa Região Sudeste – São Paulo – 23 e 24 de outubro, promovida pela OGU, para discussão sobre a constituição, estruturação e normatização do Sistema Federal de Ouvidorias;
- Presença no III Fórum sobre a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Sistema Portuário, organizado pela SEP/PR e com a participação de representantes daquela Secretaria, demais Companhias Docas e da CGU/PR, no dia 10 de dezembro, em Brasília.

#### IV. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A OUVGER recebeu **81 manifestações** entre críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões, além de pedidos de informação, tendo havido um acréscimo de 80% em relação ao ano de 2012, que apresentou um total de 45 manifestações.

Através do Canal “Fale Conosco”, sob sua responsabilidade, a OUVGER recebeu outros **1302 pedidos de informação** em geral, havendo um acréscimo em relação ao ano de 2012, que registrou 809 pedidos.

	2012	2013	≠ Percentual 2012/2013
<b>Crítica</b>	02	04	100%
<b>Informação</b>	05*	18	260%
<b>Denúncia</b>	12	11	-8%
<b>Elogio</b>	01	01	0%
<b>Reclamação</b>	23	37	60,87%
<b>Sugestão</b>	02	10	400%
<b>Opinião</b>	-	-	-
<b>Total</b>	45	81	80%
<b>Fale Conosco</b>	809	1302	60,94%
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>854</b>	<b>1383</b>	<b>61,94%</b>

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, logo a Superintendência de Recursos Humanos foi o parceiro mais acionado.  
Cabe-nos, nesta oportunidade, alertar a Administração para a grande incidência de reclamações envolvendo a morosidade na tramitação de documentos diversos no âmbito da Companhia, em descumprimento ao que dispõe a Ordem de Serviço nº 12/2011 (Subitens 2.10.1, 2.11.1.1 e 2.11.1.3);

2. As denúncias, em sua maioria, foram afetas à Guarda Portuária, no que concerne à permissão e controle de acesso aos portos, sendo a SUPGUA a segunda unidade mais requisitada pela Ouvidoria;
3. Os empregados foram os clientes internos que mais demandaram a intervenção da Ouvidoria;
4. Do total de 81 manifestações, podemos considerá-las da seguinte forma:

procedentes	= 77,5%
improcedentes	= 22,5%
arquivadas	= 28,40%
resolvidas	= 71,60%

## V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O SIC da CDRJ recebeu **50 pedidos de acesso** à informação no ano de 2013, registrados e respondidos pelo Sistema e-SIC da CGU/PR, representando uma média mensal de 4,17 pedidos.

1. Foi concedido o acesso em 34 pedidos; 06 tiveram o acesso negado; 03 tiveram o acesso parcialmente concedido; em 02 pedidos a informação é inexistente; em outros 03, trata-se de matéria da competência legal de outro órgão, conforme resumo abaixo.

### ACESSO NEGADO

MOTIVO	QUANTITATIVO	%
Pedido Incompreensível	01	2%
Processo decisório em curso	02	4%
Dados pessoais	01	2%
Tratamento adicional da informação	01	2%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	01	2%
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>12%</b>

### PARCIALMENTE CONCEDIDO

MOTIVO	QUANTITATIVO	%
Parte da informação inexistente	02	4%
Parte da informação é de outro órgão	01	2%
<b>TOTAL</b>	<b>03</b>	<b>6%</b>



- Podemos elencar as seguintes características mais relevantes dos 50 pedidos de acesso à informação:
  - total de perguntas = 176
  - perguntas por pedido = 3,5
  - maior nº de pedidos feitos por um solicitante = 03
  - tema mais procurado = Ciência, Informação e Comunicação = 19 (38%)
  
- Tempo Médio de Resposta aos Pedidos = 11,7 dias
- Prorrogações de Prazo Solicitadas = 05 (10%)
- Recursos Interpostos e Respondidos = 02
- Reclamação Interposta e Respondida = 01
- Quanto ao perfil dos solicitantes, podemos destacar:
  - Pessoa Física = 39 (86,67%)
  - Pessoa Jurídica = 06 (13,33%)
  - Estado Predominante = Rio de Janeiro (61,54%)
  - Pedido de outro país = 01 (2,56%)
  - Gênero Predominante = Masculino (74,36%)

OBS<sup>1</sup>.: 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 31/12/2013.

2. Há que se ressaltar, ainda, que a Controladoria Geral da União – CGU/PR, mediante controle eficaz por parte da Ouvidoria Geral da União, divulgou dados aos Ouvidores e Gestores dos SIC's das Companhias Docas sobre a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Sistema Portuário, em reunião ocorrida no dia 10/12/2013.

OBS<sup>2</sup>.: As informações relevantes sobre a CDRJ relativamente ao balanço de um ano da LAI constam em relatório apartado à disposição para consulta, inclusive no seu sítio eletrônico.

3. Ainda, a título de informação geral, a Controladoria-Geral da União (CGU) lançou no Dia Internacional do Combate à Corrupção, um “banco de precedentes” para ampliar a transparência sobre sua atuação, o qual reúne as decisões de 3ª instância aos pedidos de acesso à informação, solicitados aos mais diversos órgãos do serviço público federal.



Disponível desde 9 de dezembro, a página contém as decisões mais recentes de recursos à Controladoria elencadas por órgão demandado, o que servirá de base para consultas e orientação à Ouvidoria da CDRJ.

## VI. INDICADORES

No exercício de 2013, 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 2013 foi de **14 dias**.

## VII. 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 do Parágrafo 1º do Artigo 1º da Ordem de Serviço DIRPRE nº 22/2011, que regulamenta a concessão e utilização de Fundo Fixo aos gestores nela designados;
- Grupo de Trabalho designado pela Portaria DIRPRE nº 157/2012, com a finalidade de propor adequações e melhorias no ambiente do site Institucional da CDRJ e da Intranet, bem como de verificar e acompanhar as pendências nas atualizações das páginas e subpáginas. Foi encaminhada proposta de reavaliação do mesmo, com a finalidade de sua desconstituição e delegação de competências específicas à OUVGER e DINFOR para tratar do assunto;
- Conhecimento à Administração Superior, no seu relatório semestral, quanto às medidas ainda pendentes de adoção, de acordo com a LAI e a sua regulamentação pelo Decreto nº 7.724/2012, a saber: 1. O sítio da internet deve conter os requisitos



exigidos no Artigo 8º, em cumprimento às normas estabelecidas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; 2. Cumprimento do Artigo 45, que trata da classificação das informações sigilosas, de acordo com o seu grau de sigilo e com os códigos de indexação e categorias que lhes são pertinentes, conforme Guia de Orientações da CGU/PR e o Decreto nº 7.845, de 14/11/2012, que regulamenta e dá embasamento para as providências que serão necessárias.

Vale registrar que a Diretoria de Administração, Finanças e Recursos Humanos adotou providência para sanar a pendência relativa à constituição de Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS, de acordo com o Artigo 34 do citado decreto, instituindo-a mediante a Portaria DIRPRE nº 112/2013, de 16 de outubro;

- Atualização e adequação do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidoria no âmbito da Companhia, com estabelecimento de novos itens 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;

Finalizando, o presente relatório teve por finalidade dar transparência e consolidar todo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral no período de janeiro a dezembro de 2013, incluindo nesta oportunidade as informações já levadas ao conhecimento da Diretoria Executiva e Conselho de Administração no seu Relatório do 1º Semestre.

Em 24/01/2014.

KATIA S. GRAVINA  
Ouvidora Geral

FELIPE PORTO MOREIRA  
Especialista Portuário

FILIPE QUEIROZ RIMOLI  
Técnico de Serviço Portuário



## Anexo I - Indicadores e Gráficos



## Anexo II - Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes



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

### **Elaboração e Informações: Ouvidoria Geral da CDRJ**

#### **Ouvidora Geral**

Katia S. Gravina

#### **Gestor do SIC**

Felipe Porto Moreira  
Filipe Queiroz Rimoli

[ouvidoria@portosrio.gov.br](mailto:ouvidoria@portosrio.gov.br)

[sic@portosrio.gov.br](mailto:sic@portosrio.gov.br)

[faleconosco@portosrio.gov.br](mailto:faleconosco@portosrio.gov.br)