

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 1º SEMESTRE DE 2018



**OUVIDORIA
COMPANHIA DOCAS DO PARÁ-CDP**

**Janeiro – Junho/2018
Belém-Pará**

1. Apresentação

A Ouvidoria da Companhia Docas do Pará - OUVCDP apresenta relatório semestral, referente ao período de 1º de janeiro de 2018 a 30 de junho de 2018, conforme prevê o art. 14 da Lei 13.460/2017. Importante instrumento de controle social, a Ouvidoria se configura como um espaço adequado para o exercício da cidadania. Instituída a partir da Resolução DIRPRE nº 471/2017, de 20/12/2017, iniciou oficialmente as atividades em 1º de abril de 2016. Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem os cidadãos de maneira geral, resultando em manifestações de diferentes tipos: denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações. Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca, com responsabilidade, as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. Sempre que necessário, a Ouvidoria interage internamente com os demais setores da Companhia encaminhando as demandas que necessitam de informações, análise, apuração, esclarecimentos e resposta dos setores técnicos competentes. Essas respostas devem ser enviadas à Ouvidoria, obedecendo aos prazos previstos no art. 16 da Lei 13.460/2017 garantindo ao solicitante uma resposta o mais rápido possível. Os cidadãos que procuram a Ouvidoria têm a garantia de que terão seus assuntos encaminhados e de que receberão uma resposta. Essa resposta, entretanto, não significa a resolução de todos os problemas ou a implantação de todas as sugestões. As informações apresentadas neste relatório possibilitam ao cidadão a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias. Nesse sentido, o presente relatório tece considerações que pretendem subsidiar os setores da Companhia na prestação dos serviços públicos com qualidade, no aperfeiçoamento dos serviços oferecidos e no atendimento de solicitações que podem orientar para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos por esta Companhia.

2. Instalações, Funcionamento, Equipe e Atividades

A Ouvidoria da CDP funciona no andar térreo do Ed. Sede, na Av. Presidente Vargas, nº 41, no horário das 8h00 às 14h15. Dispõe de uma servidora de dedicação exclusiva (OUVIDORA) que atende e recebe as manifestações dos cidadãos pessoalmente, por telefone, por e-mail (ouvidoria@cdp.com.br), pelo sistema eletrônico do governo federal (e-OUV) e pelo Fale Conosco.

Atualmente, a infraestrutura de espaço e equipamentos do setor é dividida com o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC. Desde o início das atividades do setor, houve preocupação em estabelecer uma comunicação e interação efetiva com as Ouvidorias Públicas da Administração Pública Federal. Nesse sentido, no mês de janeiro 2018, através da Resolução DIRPRE nº 05/2018, foi oficializado junto a Ouvidoria Geral da União-OGU/CGU a instituição/indicação da Ouvidoria/CDP, que passou a fazer parte da relação das Ouvidorias Públicas.

Esta Ouvidoria procura manter contato constante com as demais Ouvidorias Públicas, especialmente com as Ouvidorias do Sistema Transportes, com o intuito de trocar experiências e compartilhar conhecimentos. Mesmo com pouco tempo de atuação, a Ouvidoria já recebeu em suas instalações, visita técnica da CGU Regional Belém.

Outras ações foram desenvolvidas pela Ouvidoria neste semestre:

- Elaboração do Plano Anual da Ouvidoria de 2018, validado pela Deliberação DIREX nº 20/2018, de 08/03/2018 e disponível na página da Ouvidoria no site da CDP;
- Envio de proposta para realizar Ouvidoria Itinerante nas Unidades Portuárias;
- Disponibilização do Fale Conosco do portal da CDP para gerenciamento da Ouvidoria;
- No dia 29/05/2018, a Ouvidoria deu início ao Projeto Ouvidoria Itinerante, iniciando pelo Terminal Portuário de Outeiro, devido às reincidências de reclamação de usuários no atendimento público;
- Comunicação permanente com os cidadãos através de comunicados e informações, por meio de e-mail global, sobre os assuntos de interesse público;
- Participação da reunião da Comissão do Programa de Integridade para finalizar o Instrumento Normativo da Política de Integridade da CDP;
- Participação da SIPAT no Ed. Sede, em 05/06/2018, momento em que foi divulgado o slogan **“Queremos Ouvir Você”** com distribuição de panfletos;
- Participação da Ouvidoria nos cursos à distância da Profoco, com vistas à qualificação na área;
- Participação em reuniões e Encontro de Ouvidores, na qualidade de Membro do Comitê Técnico de Ouvidoria do Sistema Transportes – CTO, criado pela Portaria nº 188/2018, de 08/03/2018;
- Participação em reuniões e Encontro de Corregedoria, na qualidade de Membro do Comitê Técnico de Correição do Sistema Transportes – CTO;
- Reunião com a Presidência, para tratar de processos e adoção de medidas corretivas;
- Reunião com os setores técnicos para tratar de processos e adoção de medidas corretivas;

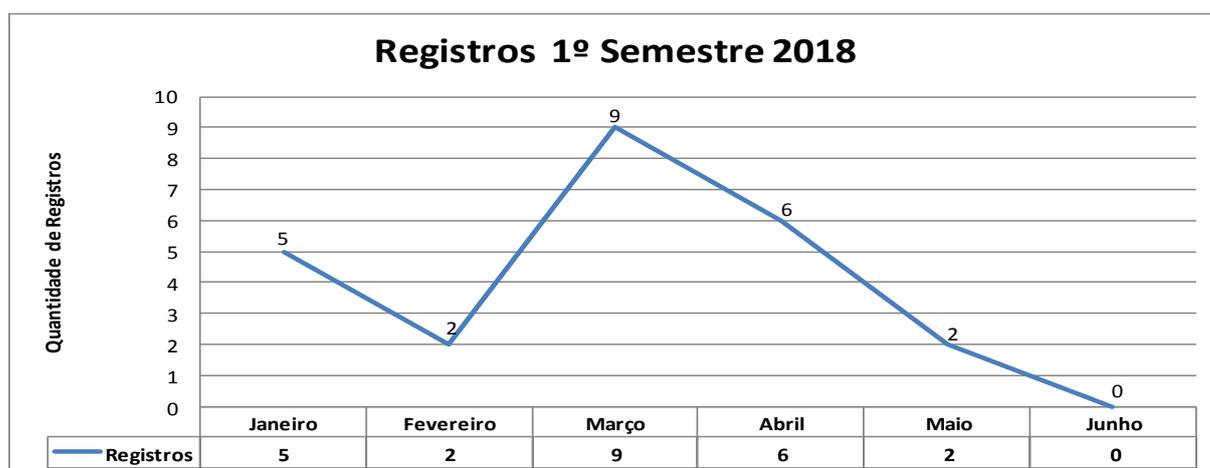
- Atendimento presencial e telefone para registro de reclamação, sugestão e irregularidades.
- Realização do 2º Encontro de Ouvidorias e SICs do Sistema Transportes, em Belém.

3. Demandas

As manifestações recebidas no decorrer deste semestre se originaram de diferentes grupos de usuários. Cada categoria identificada tem um importante papel, sendo suas manifestações relevantes para o diagnóstico de diferentes situações e melhor percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela CDP, para a busca de soluções das questões levantadas, com agilidade e precisão. A identificação da origem das demandas nos permite, além de ter o conhecimento do público que mais acessa a Ouvidoria, avaliar a eficiência da prestação dos serviços públicos e a eficácia ou não dos meios de acesso disponíveis para determinar a relação, o meio a ser utilizado e a ação dos setores da CDP. Entretanto, as demandas não identificadas, seguem o mesmo tratamento, porém, o cidadão fica sem visão da resposta, por ocultar sua identidade.

3.1. Manifestações recebidas por mês

No gráfico abaixo, verifica-se o total de 24 manifestações recebidas pela Ouvidoria nos seis primeiros meses de 2018. Todas essas manifestações foram atendidas com a brevidade possível e dentro do prazo previsto para resposta de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias.

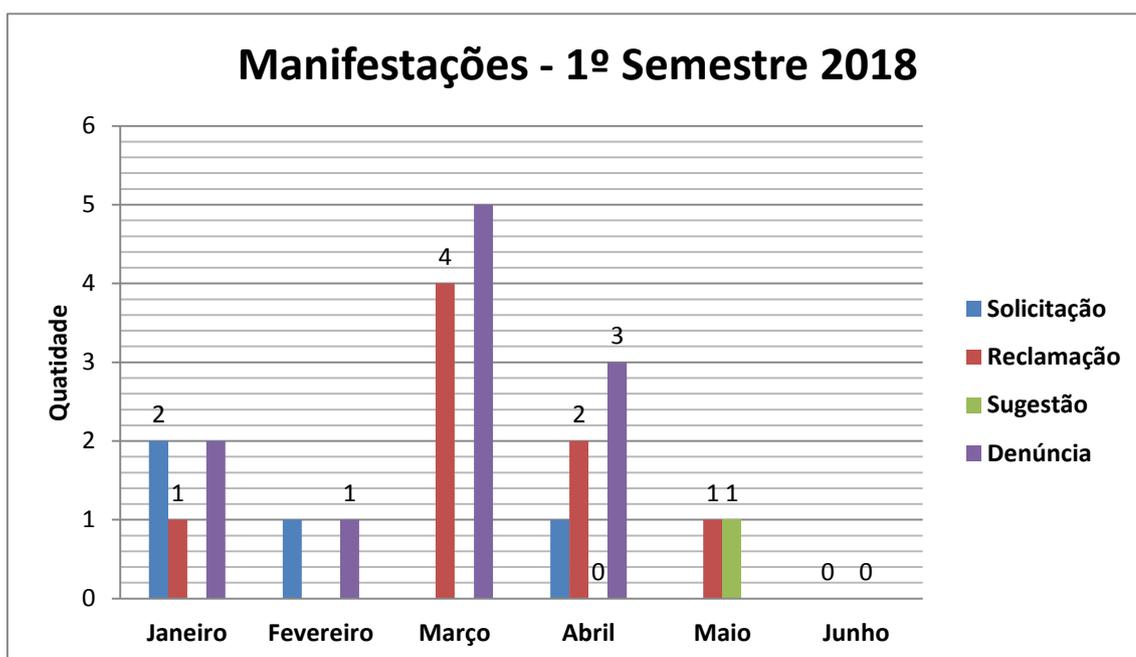


3.2. Tipos de Manifestações

A maior parte das manifestações registradas na Ouvidoria foram por meio do Sistema eletrônico do governo federal (e-OUV), disponível no sítio da CDP. As demandas

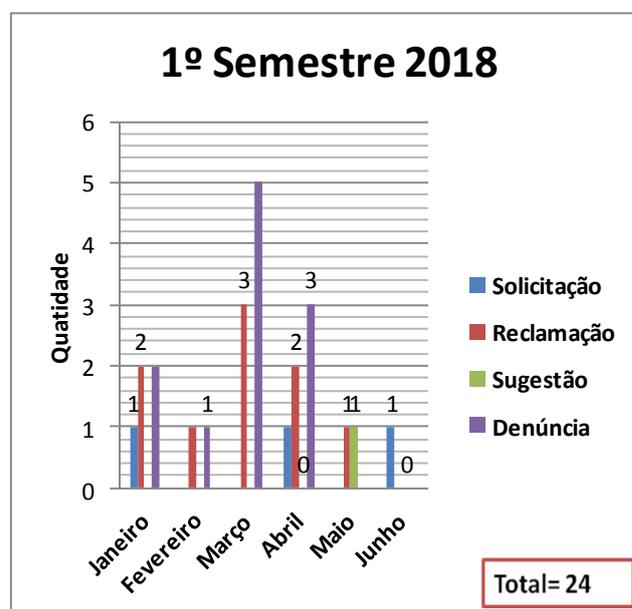
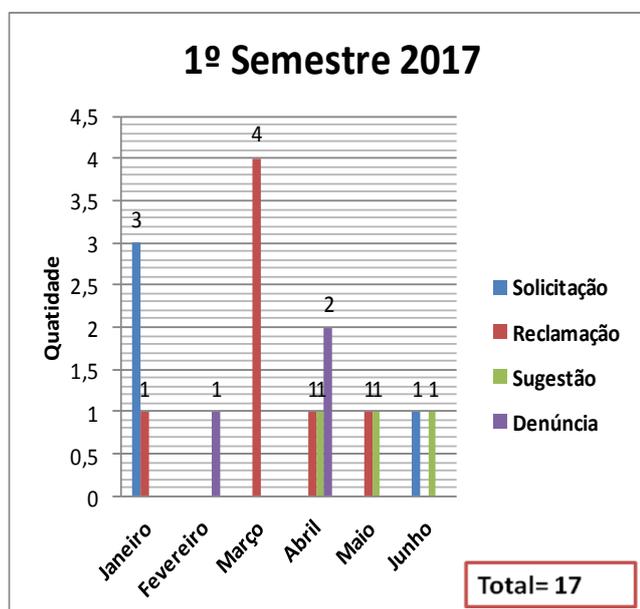
enviadas por email da ouvidoria@cdp.com.br, também são registradas no e-OUV para processamento e as do Fale Conosco são resolvidas por e-mail, assim como, as de atendimento presencial e telefone.

As manifestações são classificadas como Denúncia, Reclamação, Solicitação (irregularidades), Sugestão e Elogios.



3.3. Comparativo das manifestações de 2017 – 2018

Nos comparativos abaixo, registramos um aumento de demandas face o trabalho de comunicação permanente através de comunicados e informações, por meio de e-mail global, sobre os assuntos de interesse público.



4. Principais Assuntos

A seguir, destacamos o conjunto dos assuntos mais demandados neste semestre:

- a) Formas processual de permuta e transferência envolvendo Guardas Portuárias;
- b) Atendimento público nos Portos de Belém, Vila do Conde, Terminal de Miramar e Outeiro;
- c) Utilização de veículo da CDP inadequado;

5. Ouvidoria Itinerante

De acordo com o Plano Anual de Trabalho, aprovado pela Diretoria, foi dado início no mês junho às ações relativas a Ouvidoria Itinerante para esclarecer dúvidas sobre o papel de uma Ouvidoria, suas atribuições e atividades. Para isso, foi criado um slogan “**QUEREMOS OUVIR VOCÊ**”, com formulário e urna para recebimento de sugestões, solicitações e/ou reclamações. Nesse primeiro momento, a Ouvidoria distribuiu nas Unidades Portuárias: Urnas, Banners, Cartazes e Panfletos.

Além da Ouvidoria Itinerante, os usuários tem acesso diário ao serviço com atendimento de segunda a sexta-feira e podem enviar as demandas, também para os e-mails da ouvidoria@cdp.com.br, sistema@ouvidorias.gov.br e Fale Conosco .

6. Considerações finais

Os resultados do primeiro semestre de 2018 demonstram que a Ouvidoria vem conquistando cada vez mais espaço na sociedade como instrumento de democracia participativa, contribuindo deste modo para a construção de uma sociedade democrática.

A Ouvidoria é o canal de comunicação de denúncias da Companhia Docas do Pará-CDP e tem envidado esforços para o atendimento objetivo no menor prazo possível e na transparência de seus processos.

Os trabalhos realizados por esta Ouvidoria não seriam possíveis sem a valorosa contribuição da Diretoria e demais profissionais das áreas técnicas desta Companhia que, com extrema boa vontade e dedicação, atendem às nossas solicitações e/ou recomendações.

Adenilza O' de Almeida
Ouvidoria/CDP
Resolução nº 05/2018