

RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA - 2016

1. Apresentação

Este é o primeiro relatório da Ouvidoria da Companhia Docas do Pará-OUV/CDP que apresenta suas atividades realizadas no período de 01 de abril a 31 de dezembro de 2016, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo.

Em obediência aos princípios democráticos, a Ouvidoria/CDP, foi implantada com a missão de garantir ao cidadão, a sua participação nas decisões sobre os rumos desta Companhia, e também, por meio de suas manifestações, auxiliar os gestores para a prestação de um serviço público de excelência.

A Ouvidoria/CDP, que já apresenta um retorno à sociedade, mesmo que ainda esteja em fase de implantação, necessita de um mecanismo de participação do público externo e interno em suas tomadas de decisões, para assim ajustar suas diretrizes e suas ações, buscando melhorias e aprimoramento de seus serviços.

2. Base Legal

a) Norma Geral para Gestão da Ouvidoria da CDP - aprovada pela Deliberação nº 20/2015 da Diretoria Executiva da CDP - DIREXE, em Reunião realizada nos dias 09 e 10/09/2015.

b) Instrução Normativa n. 1/2014, de 05/11/2014 - da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria Geral da União, de 5 de novembro de 2014;

c) Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, 24 /06/2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Com base nesses normativos, a Ouvidoria da CDP exerce as suas atribuições próprias, estando subordinada ao Conselho de Administração- CONSAD, e adota em suas ações as seguintes diretrizes:

1. Encaminhar para as áreas correspondentes as denúncias recebidas para que sejam apuradas e adotadas as providências pertinentes;
2. Acolher denúncias de caráter anônimo, desde que referentes as questões que envolvam a Administração Portuária, no âmbito operacional, econômico financeiro, administrativo, de controles internos ou de auditoria independente;
3. Interagir com as áreas pertinentes com o objetivo de aprofundar e promover o tratamento das demandas recebidas;
4. Manter informados os públicos de interesse em todas as etapas do tratamento de suas demandas, desde a fase de registro até a sua conclusão.
5. Atender as solicitações encaminhadas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogado excepcionalmente por mais 10 (dez) dias;
6. Prestar contas de suas atividades ao Conselho de Administração, através da área de auditoria, resguardando a confidencialidade das denúncias.

3. Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria é composta por um Técnico Portuário que atua como Ouvidor, nesta fase de implantação. A função do Ouvidor consiste em representar a unidade, atendendo as manifestações, respondendo-as em um prazo razoável, para dar uma resposta satisfatória ao cidadão, atuando na busca de solução para os conflitos existentes, auxiliando na interlocução entre a sociedade e a companhia, e ainda, desenvolvendo as ações em prol de uma implementação efetiva de sua Norma Geral. As manifestações atendidas são por meio de comunicação advindas do sistema e-OUV (governo federal), e-mail, telefone, carta e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis para resposta e posteriormente são remetidos /respondidos ao cidadão.

4. Participação da Ouvidoria em Eventos

- Março/2016 – A convite da Ouvidoria Geral da União-OGU, participamos da I Reunião Geral de Ouvidorias Públicas 2016, em Brasília, com objetivo de estimular o diálogo sobre o papel e os avanços do trabalho das ouvidorias públicas no Brasil. Os temas discutidos nessa edição foram: Gestão de Ouvidorias; Ouvidorias em Rede; Serviços ao Cidadão e Lei de Acesso à Informação.
- Maio/2016 - Fizemos uma apresentação aos membros do Conselho Fiscal, acerca das etapas da implantação da Ouvidoria/CDP.
- Setembro/2016 – A convite da Supervisão de Treinamento da CDP (SUPTRE), proferimos palestra sobre a Gestão da Ouvidoria, em 2 (duas) turmas para o público interno da CDP. O fito do evento: integrar os empregados quanto aos serviços com foco no cidadão. O evento tratou de temas relevantes para atual conjuntura, tais quais: a importância das ouvidorias; como se deu a implantação da Ouvidoria na CDP; as ferramentas de atendimento ao cidadão; o sistema de atendimento e-OUV; o fluxograma; os tipos de manifestação; entre outros. Essa integração foi oportuna e necessária e todos os participantes enaltecem a importância do trabalho realizado pelas Ouvidorias.
- Setembro/2016 – Participamos da Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, promovido pela Ouvidoria Geral da União-OGU, em Brasília. O evento promoveu diversas atividades com o objetivo de ampliar o conhecimento e a discussão de assuntos relativos ao trabalho das Ouvidorias e de temas de Acesso à Informação na busca da melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos. Os temas discutidos foram: Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação; II Reunião Geral de Ouvidorias de 2016 e Oficinas Temáticas.
- Novembro/2016 – Participamos do curso “Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria” realizado em Belém, pela Controladoria Geral da União em parceria com a PROFOCOS. A participação foi espontânea em busca de troca de experiências.

5. Dados Estatísticos

Neste Relatório de 2016 da Ouvidoria/CDP, foram contabilizados 14 (quatorze) registros de manifestações no período de 1º de abril a 31 de dezembro de 2016, número significativo para o período de implantação da unidade. Todos os registros de manifestação foram respondidos dentro do prazo de 20 (vinte) a 30 (trinta) dias.

6. Demandas recepcionadas

MÊS	REGISTRO	TIPO	Qte	ACESSO	PRAZO LIMITE
Abril	01	Solicitação		e-mail ouvidoria	20 dias
Maio	03	Solicitação Reclamação	02 01	e-mail ouvidoria Telefone - 0800	20 dias 20 dias
Junho	02	Reclamação Denúncia	01 01	e-mail ouvidoria e-mail ouvidoria	20 dias 30 dias
Julho	00	-		-	-
Agosto	02	Solicitação		e-mail ouvidoria	20 dias
Setembro	00	-		-	-
Outubro	02	Reclamação Denúncia	01 01	e-mail ouvidoria e-OUV	20 dias 20 dias
Novembro	01	Reclamação		e-mail ouvidoria	20 dias
Dezembro	04	Solicitação Reclamação	03 01	e-mail e-OUV	20 dias 20 dias

A forma de comunicação mais comum com a Ouvidoria ainda é o virtual (e-mail). O sistema eletrônico e-OUV ainda é desconhecido pelo público, entretanto, a Ouvidoria passou a registrar as demandas recebidas no e-OUV, para garantir o atendimento do prazo e dar mais transparência aos serviços prestados.

7. Pontos de Controle

A fim de subsidiar indicadores para o controle do processo e de risco posteriores, a Ouvidoria/CDP, mensalmente, aponta os seguintes indicadores:

- **ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES EXTERNAS** - Índice que mede a proporção de processos acionados, via órgão reguladores, por um determinado período (dia/semana/mês).
- **ÍNDICE DE ADEQUAÇÃO DO ATENDIMENTO** - Índice de adequação do atendimento classificado em: atendimento não atende as expectativas; atende as expectativas; supera as expectativas.
- **ÍNDICE DE ATENDIMENTOS DENTRO DO PRAZO** - Índice que mede a proporção de atendimentos no prazo em relação ao total de atendimento, em período determinado (mensal/anual)

8. Considerações finais

A Ouvidoria com pouco tempo de existência 09 (nove) meses , e ainda em fase de consolidação, foi de suma importância para a CDP. Nesse período conseguimos cumprir o seu papel, dentre eles, o de receber e dar os devidos encaminhamentos às manifestações dos cidadãos. Muitas coisas foram feitas, mas ainda há muito a fazer. Desse modo espera-se que a CDP por intermédio de sua Ouvidoria continue atendendo o cidadão com o zelo, a dedicação, o respeito e o acolhimento que lhe são devidos usando de sua autonomia e que possa com a consciência dos gestores demandados continuar a garantir-lhes o direito constitucional de resposta, em linguagem acessível, cidadã, completa e rápida.

Reforçamos que a atuação da Ouvidoria depende fundamentalmente de três ações: apoio e comprometimento dos gestores, colaboração e conscientização dos empregados sobre suas responsabilidades enquanto cidadão, bem como sobre o papel da Ouvidoria na construção de uma democracia participativa no âmbito do governo federal. Sem esta parceria, estará a Ouvidoria limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.

Concluimos que esta unidade de Ouvidoria tem a plena certeza, que no exercício 2017, alcançará sua consolidação, e será uma forte ferramenta à disposição do cidadão, levando suas demandas aos dirigentes desta Companhia, e como reflexo desse exercício de cidadania, tornar o serviço público prestado, um serviço de excelência, e referencia aos demais órgãos públicos.

Adenilza O' de Almeida
Técnica Portuária
Ouvidoria/CDP