

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Exercício de 2017

## *SUMÁRIO*

<b>1. Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2. Equipe Ouvidoria</b>	<b>3</b>
<b>3. Atividades desempenhadas</b>	<b>3</b>
<b>4. Demandas recebidas, encaminhadas e finalizadas</b>	<b>4</b>
<b>5. Demandas recepcionadas por mês</b>	<b>4</b>
<b>6. Demandas por tipo de manifestação</b>	<b>5</b>
<b>7. Indicadores de Processos</b>	<b>6</b>
<b>8. A Ouvidoria em Ação</b>	<b>6</b>
<b>8.1. Ações Demandadas</b>	<b>6/8</b>
<b>9. Considerações Finais</b>	<b>9</b>

## ***RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA - 2017***

### **1. APRESENTAÇÃO**

O relatório almeja prestar informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia Docas do Pará, no transcurso do exercício de 2017, bem como divulgar os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas.

Nessa direção, a Ouvidoria executa o que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, no que tange ao princípio constitucional da publicidade e cumpre os dispositivos da Lei 13.460/17 e seus normativos.

O papel da Ouvidoria não é o de procurar e apontar defeito na ação da Companhia, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na empresa. Foi desta forma que exercemos nosso papel de fundamental importância na garantia dos direitos do cidadão.

### **2. EQUIPE OUVIDORIA**

A Ouvidoria é composta por um Técnico Portuário que atua como Ouvidor e conta com o apoio da Secretária da Presidência e compartilha sua estrutura com o Serviço de Informações ao Cidadão-SIC.

### **3. ATIVIDADES DESEMPENHADAS**

A Ouvidoria da CDP trabalhou no sentido de participar dos importantes eventos e projetos que estão intimamente relacionados à sua área de atuação, não obstante as dificuldades existentes em relação ao reduzido quadro de empregados.

#### **3.1. Eventos/Reuniões/Cursos**

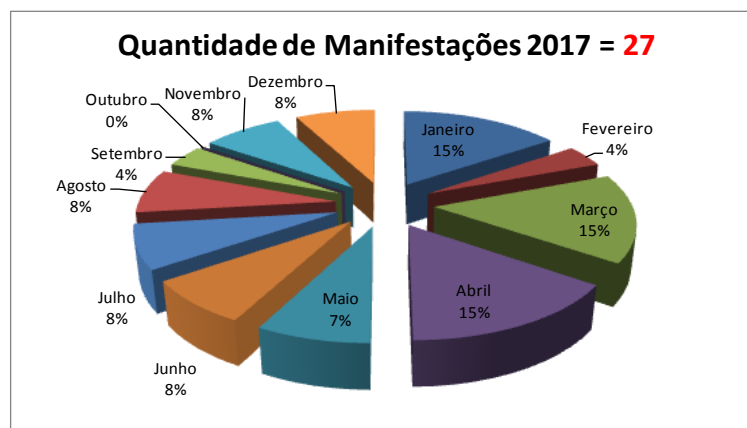
Além das atividades desempenhadas, a Ouvidoria da CDP participou de diversos eventos, reuniões e cursos pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos, entre os quais citamos:

1. Participação da Reunião de Trabalho, com a presença do Procurador Dr. Júlio César Gonçalves Correa, da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, para elucidação e orientação a respeito do Decreto nº 8.945, de 27.12.2016, que regulamenta a Lei 13.303, de 30.06.2016 (Lei das Estatais);
2. Participação no curso de Gestão e Prática em Ouvidoria, em Brasília;
3. Participação de reunião na OGU/CGU – discussão dos atos normativos (Lei 13.460/17 e Decreto nº 9.094/17), realizada em Brasília;
4. Recebeu a visita técnica do Auditor Marcelo Moraes, da CGU Regional de Belém, com o objetivo de dar suporte na atuação da Ouvidoria, com recomendações e orientações devidas;

5. Participação do 1º Encontro de Ouvidorias do Sistema Transportes, em Brasília, uma iniciativa do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação, com o objetivo de interagir as Ouvidorias e SICs;
6. Reunião com os Gestores, Gerentes e Auditores da CGU/Regional/Belém, em busca de soluções relacionadas às recomendações do relatório de auditoria;
7. Participação no curso em Belém: “**Defesa do Usuário e Desburocratização**”, ministrado pela OGU/CGU;
8. Participação da reunião em Brasília, sobre o Sistema SIMPLIFIQUE!, nova ferramenta a ser implantada no Sistema e-OUV;
9. Participação do evento “**O cidadão 3.0 quer falar com você**”, promovido pela OGU/CGU em parceria com o Reclame Aqui, em São Paulo;
10. Participação do 2º Encontro do Comitê de Correição do Sistema Transportes, promovido pelo Ministério dos Transportes Portos e Aviação Civil, em Brasília;
11. Conclusão do Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.

#### **4. DEMANDAS RECEBIDAS, ENCAMINHADAS E FINALIZADAS**

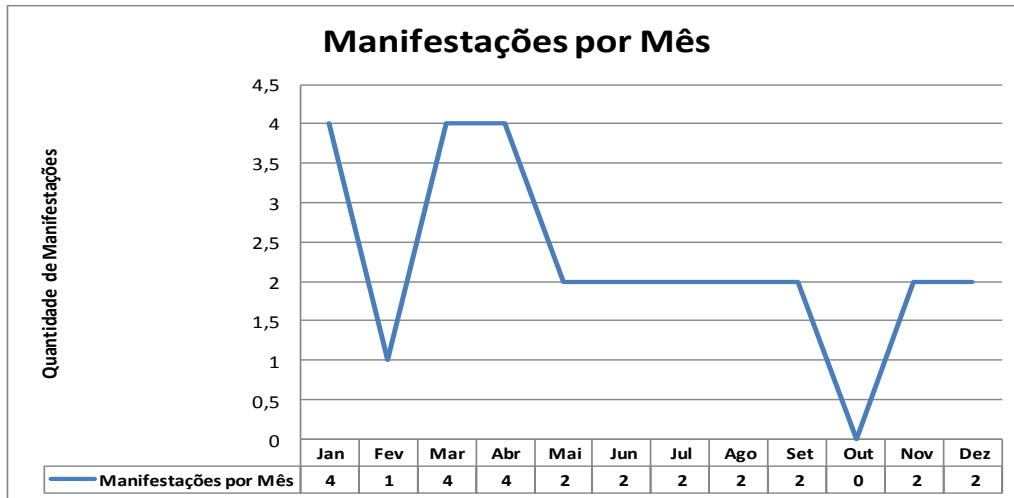
A Ouvidoria da CDP recebeu e tratou 27 manifestações no exercício de 2017, sendo que desse montante, 04 manifestações foram reencaminhadas de outros Órgãos. Após minuciosa análise de seus conteúdos, todas foram encaminhadas às áreas competentes e atendidas dentro do prazo previsto.



Como forma de garantir o cumprimento das responsabilidades supracitadas, a Ouvidoria utiliza os meios de registro de manifestação via Sistema de Ouvidoria do Governo Federal (e-OUV), atendimento presencial, e-mail, carta, telefone e 0800 (ligação gratuita).

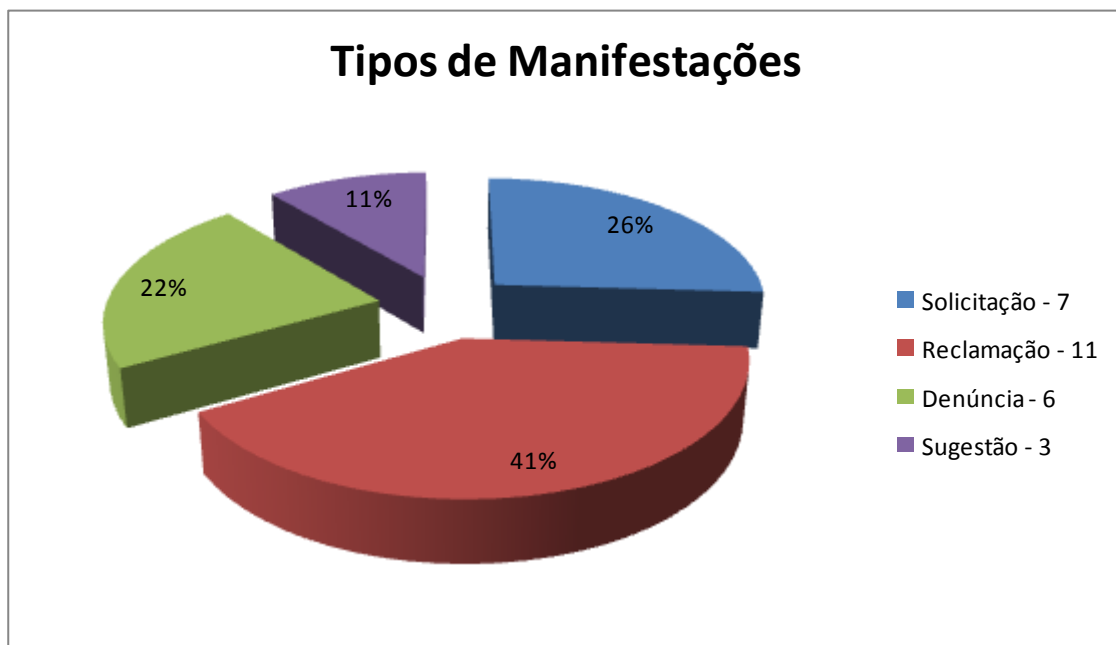
#### **5. DEMANDAS RECEPCIONADAS POR MÊS**

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme gráfico abaixo, os meses de Janeiro, Março e Abril receberam o mesmo número de manifestações.



#### **6. DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

Cada manifestação recepcionada é enquadrada em um dado tipo, mediante o seu conteúdo. Desta feita, do montante de manifestações tratadas na Ouvidoria, o gráfico abaixo demonstra o percentual de cada tipo de manifestação de Solicitação, Reclamação, Denúncia e Sugestão.



Por sua vez, o gráfico ao demonstrar o percentual de cada tipo de manifestação, ressalta que a Reclamação foi a mais demandada, alcançando o índice de 41% do total de manifestações, não havendo, portanto, pontos recorrentes.

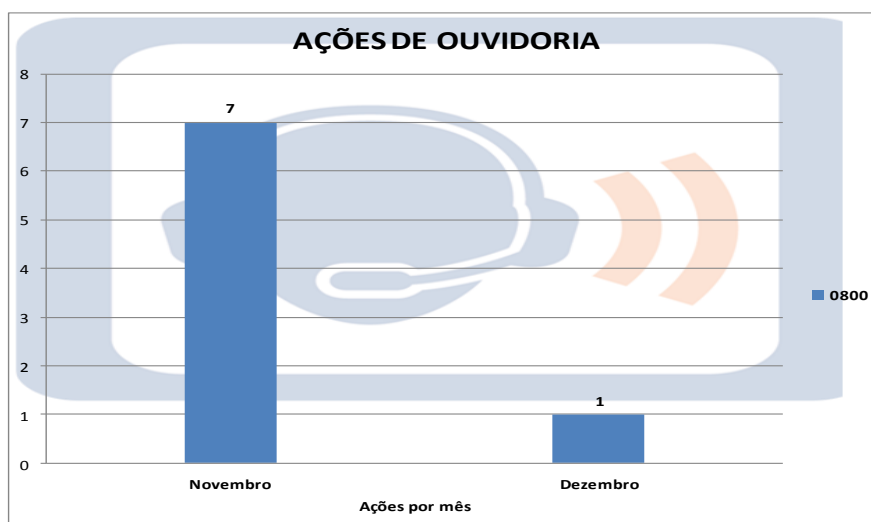
## **7. INDICADORES DE PROCESSOS (PONTOS DE CONTROLE)**

A fim de subsidiar indicadores para o controle do processo e de risco posteriores, a Ouvidoria/CDP, mensalmente, aponta a proporção de processos recebidos, atendidos e os prazos de atendimento, acompanhados de um Template destacando nosso Plano de Ação e Avaliação Gerencial.

Neste ponto, ressaltamos quanto a contribuição da Ouvidoria/SIC para o macroprocesso de Governança das empresas estatais, no quesito de **“Transparência das Informações”**. A Companhia Docas do Pará-CDP obteve uma pontuação de 5.70 nos quatros quesitos avaliados pelo SEST, ficando em 10º colocada entre as empresas estatais federais e sendo a Companhia Docas melhor colocada no ranking (1º lugar).

## **8. A OUVIDORIA EM AÇÃO**

A Ouvidoria em defesa da Administração Pública, tem procurado colaborar para o atendimento de reivindicações do público interno e, ainda, da comunidade externa. E, ao exercer esse papel, acaba por realizar um controle preventivo e corretivo na empresa. Com essa visão, de interação constante, a Ouvidoria da CDP teve diversas conversas com as áreas envolvidas, para tratar de soluções conjuntas da gestão administrativa com proposições de recomendações. Todos os casos, tanto restritos, como sigilosos, as ações foram acatadas com tomadas de solução pelos gestores. Essa atuação só se deu a partir do mês de novembro, através do telefone 0800.



### **8.1. AÇÕES DEMANDADAS**

A Ouvidoria recebeu através do telefone (0800) manifestações internas solicitando adoção de medidas de irregularidades de gestão. Os assuntos foram tratados junto as Diretorias da Presidencia e Diretoria Administrativa.

## 1. Formulários de Manifestação

Assunto	Atuação da Ouvidoria	Atuação da Gestão
Fiscalização de Contrato em desacordo com o Regimento Interno	A Ouvidoria constatou a procedência e adotou medidas corretivas	Acatou a recomendação da Ouvidoria e corrigiu o ato com a revogação da Fiscalização.
Terceirizado fazendo serviços em desacordo com suas atribuições contratuais	A Ouvidoria constatou a procedência e adotou medidas corretivas	Acatou a recomendação da Ouvidoria proibindo a utilização dos terceirizados para afazeres em desacordo com as atribuições contratuais.
Irregularidade quanto a emissão de diária, cuja situação não ocorreu	A Ouvidoria constatou a procedência e adotou medidas corretivas	Foi acatada a recomendação e regularizada a devolução da diária
Irregularidade quanto ao horário de motorista fora do expediente	A Ouvidoria solicitou à Fiscalização do Contrato o Formulário de Justificativa de Horas Extras	Será encaminhado para Auditoria Interna para análise.

## 2. Comunicação Interna

CI/OUVCDP nº 002/2017	- Recomenda sobre a obrigatoriedade do uso de endereço da ouvidoria.gov.br em Placas de Obras.
CI/OUVCDP nº 004/2017	- Informa a publicação do Decreto nº 9.094/2017 sobre a desburocratização dos serviços públicos e reforça a prioridade na elaboração da Carta de Serviço da CDP.
CI/OUVCDP nº 005/2017	- Solicita confecção do material de publicidade da Ouvidoria
CI/OUVCDP nº 009/2017	- Com o advento da Lei 12.360/2017 – sugere a instituição da Ouvidoria no âmbito da CDP e a designação do empregado para assegurar o cumprimento da lei.

## 3. Manifestações Recebidas

### 3.1. Solicitação

PROCESSO	ASSUNTO	ADOÇÃO DE MEDIDAS
01/2017	Agendamento de visita no Porto de Belém	Atendido/Arquivado
04/2017	Alimentação animal	Atendido/Arquivado
14/2017	Divulgação da Planilha de Remuneração	Atendido/Arquivado
16/2017	Possibilidade de ser convocado no Concurso Público da CDP	Atendido/Arquivado
19/2017	Empresas que prestam serviços de apoio portuário	Atendido/Arquivado
22/2017	Fornecimento de dados da CDP para cadastro	Atendido/Arquivado
140/2017 Reencaminhado do SIC	Disponibilidade de área no Porto de Vila do Conde	Atendido/Arquivado

### 3.2. Reclamação

PROCESSO	ASSUNTO	ADOÇÃO DE MEDIDAS
02/2017	Aguardando anuência da autoridade VIGIAGRO do posto do Porto de Vila do Conde/Pará	Reencaminhado ao MAPA – Ministério da Agricultura do Pará
03/2017	Acesso de agendamento e inserção das informações no SCAP	Atendido/Arquivado
00106005423/2017 Reencaminhado da CGU	Disponibilizar Planilha de Remuneração	Atendido/Arquivado
06/2017	Protesto quanto ao atraso no faturamento da tabela 1 dos navios atendidos no Terminal de Outeiro	Atendido/Arquivado
07/2017	Vencedor de processo licitatório e não tem posição do pagamento	Atendido/Arquivado
10/2017	Retardamento na solicitação de agendamento de navio no SCAP no Terminal de Miramar	Atendido/Arquivado
13/2017	Ineficiência no Terminal de Outeiro	Atendido/Arquivado
016/2017 Reencaminhado do SIC	Disponibilizar Planilha de Remuneração	Atendido/Arquivado
18/2017	Insatisfação com relação a não emissão de Nota Fiscal pela CDP de navios atracados no Terminal de Miramar	Atendido/Arquivado
00106.020024/2017 Reencaminhado da CGU	Versando sobre Portal da Transparência da CDP	Atendido/Arquivado
21/2017	Não consegue fazer habilitação e alteração no PSP	Atendido/Arquivado

### 3.3. Denúncia

PROCESSO	ASSUNTO	ADOÇÃO DE MEDIDAS
05/2017	Assédio Moral	Arquivado após resultado do Processo Investigatório da Comissão de Ética
09/2017	Atuação da TRANSPETRO no Terminal de Miramar com os trabalhadores terceirizados	Acatadas/Arquivado.
11/2017	Inserções e Alterações no sistema da Portaria do Porto de Vila do Conde sobre suposta de cobrança indevida na entrada do porto.	Arquivado após apuração de Investigação pela Gerência da Guarda Portuária.
17/2017	Favorecimento em Processo Licitatório, no fechamento de contratos de serviços gerais e de transportes	Inexistência de provas Arquivado.
20/2017	Condutas de Guarda Portuário	Arquivado após resultado do Processo Investigatório da Comissão de Ética
23/2017	Irregularidade para Eleição do representante dos empregados no CONSAD	Acatado/Arquivado Suspensão da eleição



### 3.4. Sugestão

PROCESSO	ASSUNTO	ADOÇÃO DE MEDIDAS
08/2017	Sugere auditoria relativo a cessão de um ex-diretor no período de 1985/1990	Atendido/Arquivado
12/2017	Reflorestamento	Arquivado
15/2017	Termo de Referência ao Edital OCR Balanças	Atendido/Arquivado

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria apesar de pouco tempo de implantada (1 ano e 08 meses) , e ainda em fase de consolidação, vem cumprindo o seu papel, dentre eles, o de receber e dar os devidos encaminhamentos às manifestações dos cidadãos. Trabalhou de forma enfática, buscando melhorias em suas instalações, estruturas físicas e na institucionalização da Ouvidoria.

Fechamos o ano de 2017, com o ato de instituição da Unidade de Ouvidoria da CDP, através da Resolução DIRPRE nº 471/2017, de 20/12/2017, para atender e cumprir os dispostos da Lei 13.460/2017. Registramos ainda, um saldo positivo um ano de muitas reuniões por conta de atos normativos como a Lei 13.460/17 e o Decreto 9.094/17.

Ressalta-se, ainda, a participação, o intercâmbio e o diálogo com outras ouvidorias públicas no âmbito do Sistema de Transportes Federal, Estadual e Municipal, almejando um aperfeiçoamento mais amplo e incorporação das boas práticas e exímias experiências no atendimento aos usuários, bem como no trato e resolução de conflitos e, ainda, na busca de respostas às manifestações que lhe são apresentadas a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social.

Por fim, a Ouvidoria dentro de todas as premissas legais às quais se encontra situada, busca cumprir seu papel almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania. Novas conquistas serão executadas no próximo exercício com o apoio da Diretoria Executiva que depositou a credibilidade no nosso trabalho.

**Adenilza O' de Almeida**  
**Técnica Portuária**  
**Ouvidoria/CDP**