

Relatório Anual de 2018

OUVIDORIA

Edição: Janeiro/2019

SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. A Ouvidoria em Números.....	3
2.1. Demandas Recepcionadas.....	4
2.2. Manifestações Mensais	5
3. Atuação da Ouvidoria.....	6
3.1. Cumprimento de Prazo Regulamentado e Tempo Médio de Respostas.....	6
3.2. Implementação Inovadora na Ouvidoria.....	6
3.3. Recomendações de fatos apurados.....	6
3.4. Ouvidoria Itinerante.....	7
3.5. Participações em Reuniões, Eventos, Capacitações.....	7
3.6. Avaliação de Desempenho.....	7
4. Perspectivas para 2019.....	8
5. Considerações Finais e Recomendações.....	8

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos Arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, apresentamos neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia Docas do Pará-OUVCDP, no exercício de 2018.

A Ouvidoria foi instituída no âmbito da CDP, por meio da Resolução DIRPRE nº 471, de 2017, tem um papel importante nesse processo, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, e a partir desse contexto, são apresentadas recomendações a serem providenciadas no âmbito da Gestão Administrativa.

Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos, por meio da Ouvidoria, optando por diversos canais disponíveis, tais como:

Telefones: (91) 3182-9006 - 0800 091 2372 (ligação gratuita),

Sistema de Ouvidoria do Governo Federal (e-Ouv) - (www.sistema.ouvidorias.gov.br)

e-mail - (ouvidoria@cdp.com.br)

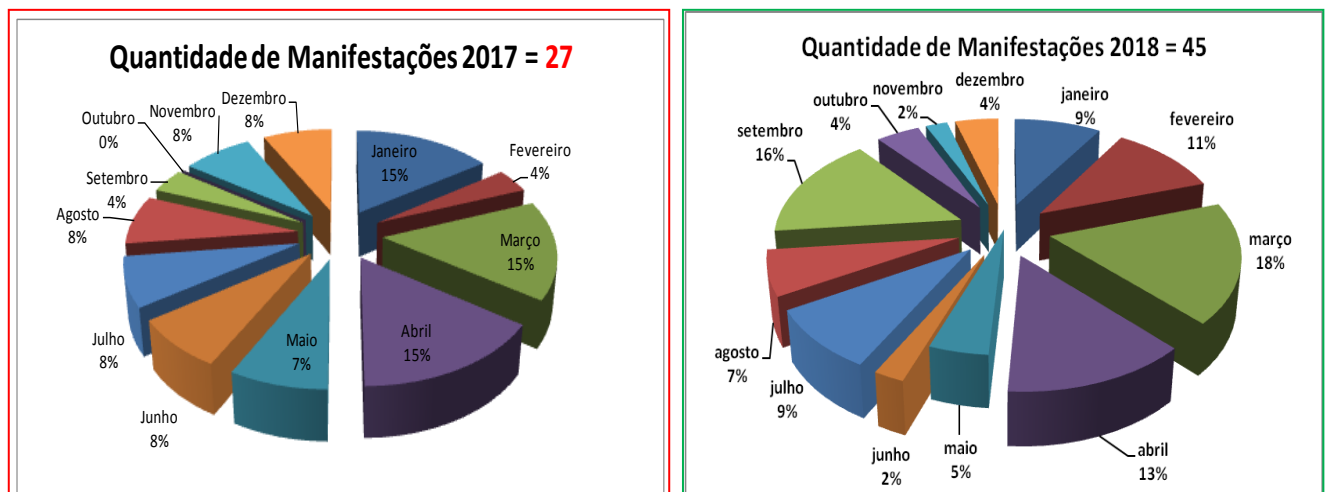
Carta, Presencial, Fale Conosco, Formulários, Urnas ou ainda em eventos e ações descentralizadas.

2. A OUVIDORIA EM NÚMERO

Considerando as manifestações recebidas na Ouvidoria/CDP, observamos que, entre os anos de 2017 e 2018, a quantidade de manifestações aumentou em 63%. Suponhamos que esse aumento seja resultado do trabalho da Ouvidoria Itinerante, iniciada no 2º semestre nas Unidades Portuárias.

No **Gráfico 1**, constata-se que a sociedade, a cada ano, busca na Ouvidoria um caminho para solução de problemas pontuais e particulares ou sobre a política ou serviço público oferecido de uma forma geral.

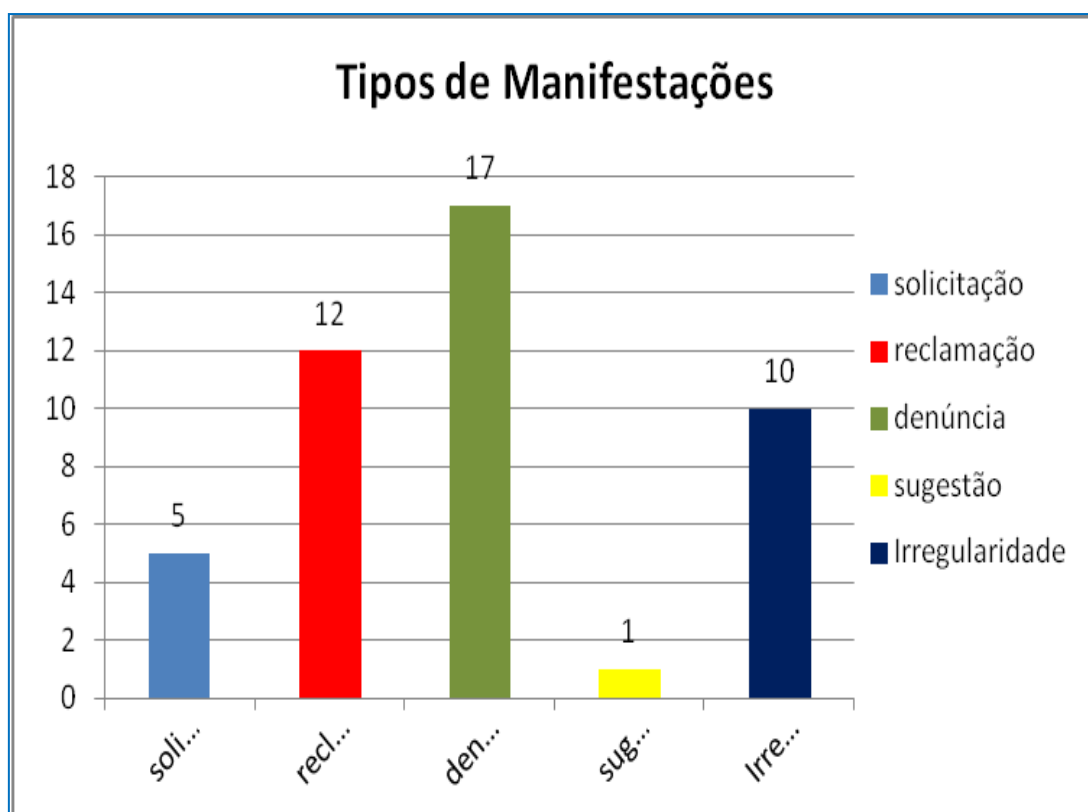
Gráfico 1



2.1. Demandas Recepcionadas

Cada demanda recepcionada é enquadrada em um dado tipo, mediante o seu conteúdo. Desta feita, do montante de manifestações tratadas na Ouvidoria, o **Gráfico 2** demonstra o total de cada demanda recepcionada de Solicitações, Reclamações, Denúncias, Sugestão e Comunicações (Irregularidades).

Gráfico 2

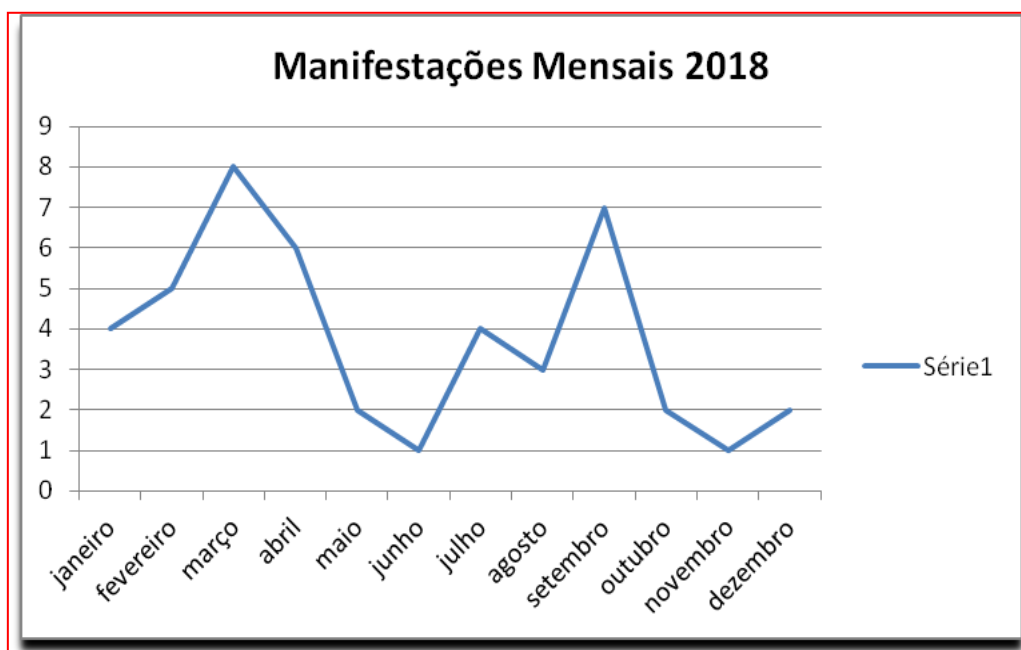


Destaca-se que em 2018, das 45 manifestações recebidas pela Ouvidoria, a maioria foi referente à “**Denúncias**”. Cabe ressaltar que a Ouvidoria admite o registro de denúncias anônimas, conforme prevê à Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, da Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU). A partir de Junho/2018, começou a vigorar o novo prazo de atendimento previsto na Lei 13.460/2017, para 30 dias e a CGU alterou a classificação de manifestação de Denúncias Anônimas. Esse tipo de manifestação quando inserida no e-OUV, são reclassificadas pela CGU como Comunicação de Irregularidades

2.2. Manifestações Mensais

Todos os casos recepcionados receberam tratamento adequado e, conforme o **Gráfico 3 e Tabela mensais**, percebemos a variação das manifestações em números absolutos .

Gráfico 3



Nesta **Tabela** apresentamos os números distribuídos mensalmente, do tipo de manifestações: Solicitação, Reclamação, Denúncia, Sugestão e Comunicação de Irregularidade..

Tipo de Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Solicitação	1	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	5
Reclamação	1	2	3	2	1	-	1	1	-	1	-	-	12
Denúncia	2	1	5	3	-	-	1	-	4	1	-	-	17
Sugestão	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Comunicação de Irregularidade	-	-	-	-	-	1	2	1	3	-	1	2	10
TOTAL	4	5	8	6	2	1	4	3	7	2	1	2	45

3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Neste ponto, é analisada a atuação da Ouvidoria, no que se refere ao cumprimento de prazo regulamentar para conclusão da apuração das manifestações de Ouvidoria; as propostas inovadoras implementadas com o intuito de correção dos processos dos serviços públicos; sugestões e ou recomendações junto à Gestão Administrativa; implementação da Ouvidoria itinerante nas Unidades Portuárias e Avaliação de Desempenho.

3.1. Cumprimento de Prazo Regulamentado e Tempo Médio de Respostas

Neste tópico, foi analisado o tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria registradas no Sistema e-OUV, considerando a conclusão da apuração das manifestações no prazo regulamentar, previsto para 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período.

Situação	Quantidade - 2018
Manifestações respondidas no prazo	44
Manifestações em Apuração no prazo (não concluída)	01
Prorrogação de prazo por mais 30 dias	04

Tempo de Respostas em dias	24,05
----------------------------	-------

A Ouvidoria sempre prezou pelo monitoramento do cumprimento de prazo dos processos e como adoção de boas práticas, são expedidos **LEMBRETES** aos setores técnicos, alertando sobre o vencimento do processo.

3.2. Implementação Inovadora na Ouvidoria

Para apuração mais acurada das demandas recebidas por e-mail, Fale Conosco e Telefone, a Ouvidoria implementou os Formulários de Solicitação (FSO), Manifestação (FMO) e Análise (FAO), com o objetivo de buscar subsídios para qualquer tomada de manifestação. Foram emitidos 06 (seis) Formulários com Solicitações sobre processos de irregularidades para subsidiar instruções de manifestações, que originaram recomendações para adoção de medidas.

3.3. Recomendações de fatos apurados

Origem	Fato	Ato da Gestão
Carta OUVCDP nº 01/2018	Comunica que após fatos apurados, recomenda que a Fiscalização de Contratos de Terceirizados se abstenham de utilizar os terceirizados para desvio de suas atribuições	CI/DIRGEP nº 04/2018 - recomendação aos Administradores. Portuários
Carta OUVCDP nº 02/2018	Recomendações repassadas sobre atualização do Sistema CGU/PAD e Comissões de PAD	Em 2017 foi indicada a Chefia de Gabinete como responsável em alimentar o Sistema CGU/PAD
Carta OUVCDP nº 05/2018	Dá conhecimento das reincidências das Reclamações de atendimento público no Terminal de Outeiro e recomenda adoções de medidas para a implantação da turma de plantão	Foram relatados empregados para o Terminal de Outeiro Resolução nº 337/2018
Carta OUVCDP nº 09/2018	Solicita Parecer Jurídico para subsidiar tomada de decisão dos Gestores sobre a ilegalidade em processo de permuta/transferência definida de Guardas Portuários	Parecer Jurídico nº 55 e 64/2018

Carta OUVCDP nº 11/2018	Como resultado da Ouvidoria itinerante foi recomendada adoção de medidas de prevenção e correção dos atos apontados no relatório, nos Portos de Santarém e Vila do Conde	Em andamento
-------------------------	--	--------------

3.4. Ouvidoria Itinerante

De acordo com o calendário apresentado e autorizado pelo Presidente, foram realizadas visitas técnicas programadas, no 2º semestre, nos Portos de Vila do Conde, Santarém, Óbidos, Terminal de Miramar, Outeiro, prédio do Almoxarifado e Ed. Sede. Foi criado um slogan “**Queremos Ouvir Você**” para fortalecer o papel da Ouvidoria e garantir o direito do cidadão.

O resultado desse trabalho foi muito gratificante, onde detectamos o total desconhecimento do trabalho de uma Ouvidoria. Foram realizadas reuniões para apresentação da Ouvidoria, seguida de um bate papo com os empregados e terceirizados. Foram distribuídos, Panfletos, Cartazes e em cada Unidade Portuária foi entregue um Banner e uma Urna.

Nosso trabalho, foi objeto de uma apresentação no **2º Encontro de Ouvidorias e SIC do Sistema do Ministério dos Transportes**, em Santos-SP.

3.5. Participações em Reuniões, Eventos, Capacitação.

- **Comitê Técnico de Ouvidoria do Sistema Transportes-CTO** – a Ouvidoria é membro titular do CTO e tem colaborado com as ações tratadas. A CDP foi anfitriã do 1º Encontro de Ouvidorias do Sistema Transportes, em Belém.
- **Comitê Técnico de Corregedoria do Sistema Transportes-CTC** – a Ouvidoria foi indicada pela Presidência para fazer parte, como membro do CTC, o qual vem participando ativamente das reuniões convocadas.
- Realização e organização do 1º Encontro de Ouvidorias e SIC do Sistema Transportes.
- Participação do Encontro de Ouvidorias 3.0.
- Apresentação da Ouvidoria no treinamento de Atendimento Público para Guardas Portuários
- Participação da Palestra sobre Conflito de Interesse.
- Presença na SIPATT/CDP/Belém/Vila do Conde para divulgação da Ouvidoria.
- Capacitação pelo CTC/MTPA de mini curso de PAD/ Estatutário e Celetista.
- Reunião com Setores Técnicos/CDP sobre processos de gestão.
- Capacitação pelo CTC/MTPA de mini curso de Juízo de Admissibilidade.
- Elaboração e divulgação da Cartilha Eleitoral.
- Participação do V Encontro de Corregedorias.

3.6. Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho da Ouvidoria é medida mensalmente, com apresentação de Indicadores de Processos e relatório final das atividades. Os indicadores de Processos ficam disponíveis no sítio da CDP, na página da Ouvidoria.

4. PERSPECTIVAS PARA 2019

Em 2019, dar-se-á o terceiro ano de funcionamento da Ouvidoria/CDP e pretende-se buscar a excelência no atendimento com a implantação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, recomendado no item 5.

O fortalecimento da Ouvidoria continuará sendo questão de grande importância em nossas atividades, tendo em vista o papel na garantia do controle, participação social e gestão dos serviços contratados no âmbito da CDP.

Ademais, com a publicação da Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018, pretende-se, intensificar a divulgação do “**Canal Oficial Único**” no âmbito da CDP, o que contribuirá para o aprimorando dos serviços prestados à sociedade.

Atualizar o Instrumento Normativo para Gestão de Ouvidoria da CDP, nos termos da Lei 13.460/17 e Instrução Normativa nº 17/2018-OGU/CGU.

Implantar a Campanha de Prevenção de Combate ao Assédio Moral na CDP, em consonância com a Lei nº. 15.036/2011 e com o Decreto nº. 31.583/2014.

Participação da Ouvidoria em eventos externos/internos de capacitação.

Por fim, dar prosseguimento com a **Ouvidoria Itinerante** nas Unidades Portuárias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A partir dos tópicos abordados neste relatório, seguem recomendações de providências a serem adotadas pela Gestão Administrativa, no intuito de aperfeiçoar a gestão das demandas de Ouvidoria, bem como transformá-las, de fato, em ferramenta de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade:

- 5.1.** Aperfeiçoar o portal da CDP, tornando-o mais interativo e que as informações e procedimentos referentes a produtos e serviços da CDP fiquem mais claros para os usuários.
- 5.2.** Atuar no tratamento da causa de problemas relacionados à operação nas Unidades Portuárias, especialmente no que se refere a atrasos de operação, manutenção e estrutura, bem como a conduta dos empregados que prestam serviços nas operações.
- 5.3.** Realizar capacitação contínua voltada para qualificação dos empregados no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito da CDP, considerando as manifestações sobre a insatisfação com o atendimento prestado e a conduta dos agentes públicos.
- 5.4.** Estruturar a Ouvidoria/CDP para atendimento ao público, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado.
- 5.5.** Disponibilizar Impressora multifuncional face o volume de informações que devem ser digitalizadas para envio no sistema e-OUV, bem como, substituição dos computadores que estão defasados.
- 5.6.** Melhorar a comunicação com o cidadão nas ações realizadas pela CDP, no tocante à interrupção de serviços e aos esclarecimentos sobre procedimentos e requisitos para atividades da Companhia.

- 5.7. Implantar os serviços de Desburocratização, em cumprimento ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.
- 5.8. O reconhecimento interno da Ouvidoria como ferramenta de gestão, sugerindo-se sua inserção nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade, para que possam ser também trazidas ao processo decisório as contribuições da sociedade.

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se, estruturada para atendimento das demandas, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncias).

No ano de 2018, houve avanço considerável para melhorar a atuação da Ouvidoria, o que deverá trazer impactos mais perceptíveis em 2019, com a efetiva implantação do **Canal Oficial Único** no âmbito da CDP.

Adenilza O' de Almeida
Técnica Portuária
Ouvidoria/CDP