

RELATÓRIO DE GESTÃO



TRIÊNIO
2018 - 2020

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	03
2. ATENDIMENTO	04
2.1 Manifestações por Tipologia	04
2.2 Quantitativo Geral	05
2.3 Resultados Qualitativos	07
3. AVALIAÇÃO	08
3.1 Pontos Recorrentes	08
3.2 Ações Exitosas	09
3.3 Principais Dificuldades	10
3.4 Plano de Ação	12
4. CONCLUSÃO	15



1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao que estabelece o inciso I do artigo 7º da Portaria CGU nº 1.181, de 10/06/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal SisOuv, a **Ouvidoria da Companhia Docas do Pará – OUVCDP apresenta o relatório com balanço do 1º período de gestão referente aos exercícios de 2018, 2019 e 2020**, que consolida as informações do triênio (com base no artigo 15 da Lei nº 13.460/2017 e Relatório nº 04/2020-CTO/MInfra), identifica as principais ações exitosas e principais dificuldades enfrentadas durante o período, bem como propostas de ações para superá-las, indicando ainda responsáveis pela sua implementação e os respectivos prazos.

A Ouvidoria, no âmbito da Companhia Docas do Pará, foi instituída por meio da Resolução DIRPRE nº 471, de 20/12/2017 e tem como objetivo atuar no processo de interlocução entre o usuário, no sentido de facilitar a participação dos cidadãos no desenvolvimento da gestão pública, por meio do acolhimento e tratamento de suas manifestações em busca do contínuo aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.

Neste sentido, cabe sinalizar as Resoluções DIRPRE nº 05/2018 (05/01/2018) e 134/2021 (23/04/202) que designam a servidora Adenilza de Nazaré Dias O' de Almeida como Ouvidora no âmbito desta Companhia, sendo esta última responsável por indicá-la para atuar como Encarregada de Proteção de Dados Pessoais, conforme previsto no art. 41 da Lei nº 13.709, de 2018.

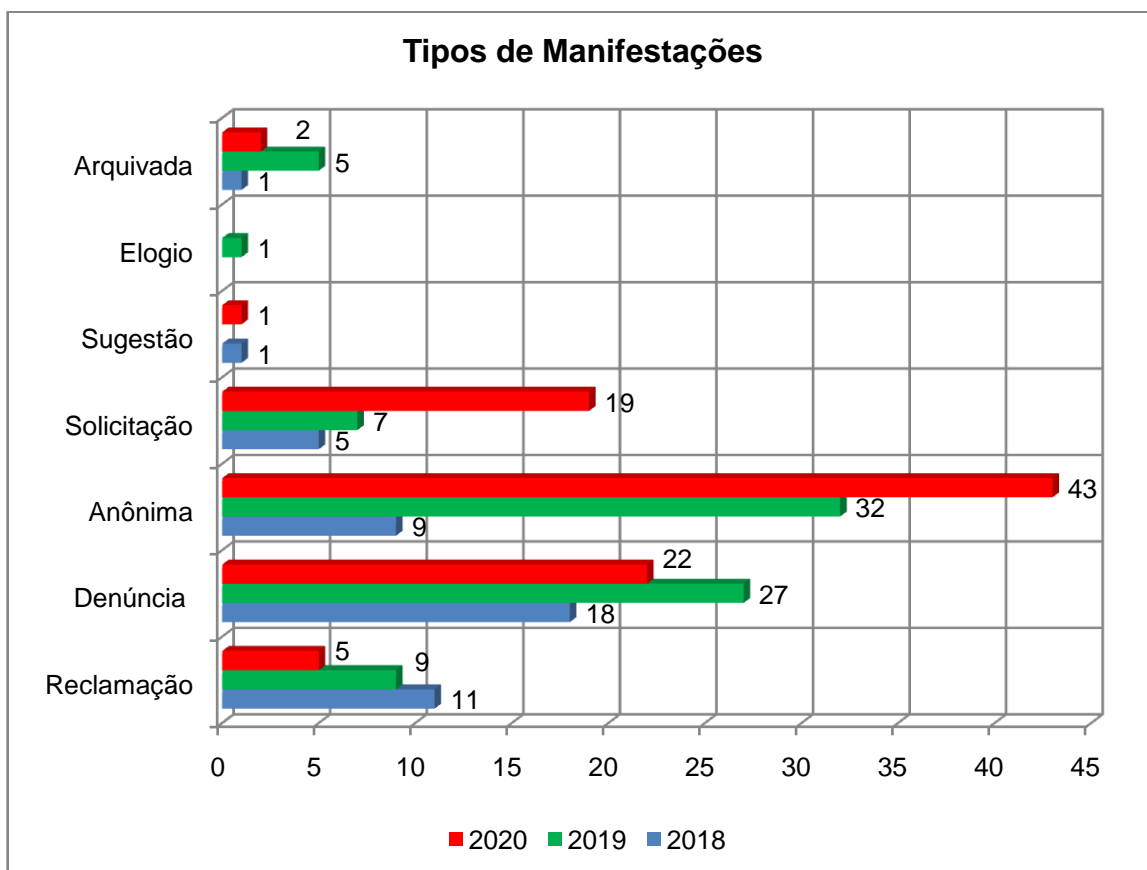


2. ATENDIMENTO¹

2.1 MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA²

Durante o triênio 2018-2020 foram recepcionadas 218 manifestações, sendo que a maioria delas se refere à **Anônima** (84 ou 39%), **seguida** pela manifestação **Denúncia** (67 ou 31%), que **juntas totalizam 70% de todas as manifestações encaminhadas à OUVCDP**.

Gráfico 1: Tipo de manifestações por ano



¹ Informações a partir de 09/12/2014 disponível no site <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

² As manifestações Anônima, Comunicação e Irregularidade são visualizadas no Painel Resolveu com a nomenclatura Comunicação. Portanto visualiza-se no site a quantidade de 84 manifestações, estando desmembrada no gráfico 2.

Gráfico 2: Consolidação Manifestações 2018-2020

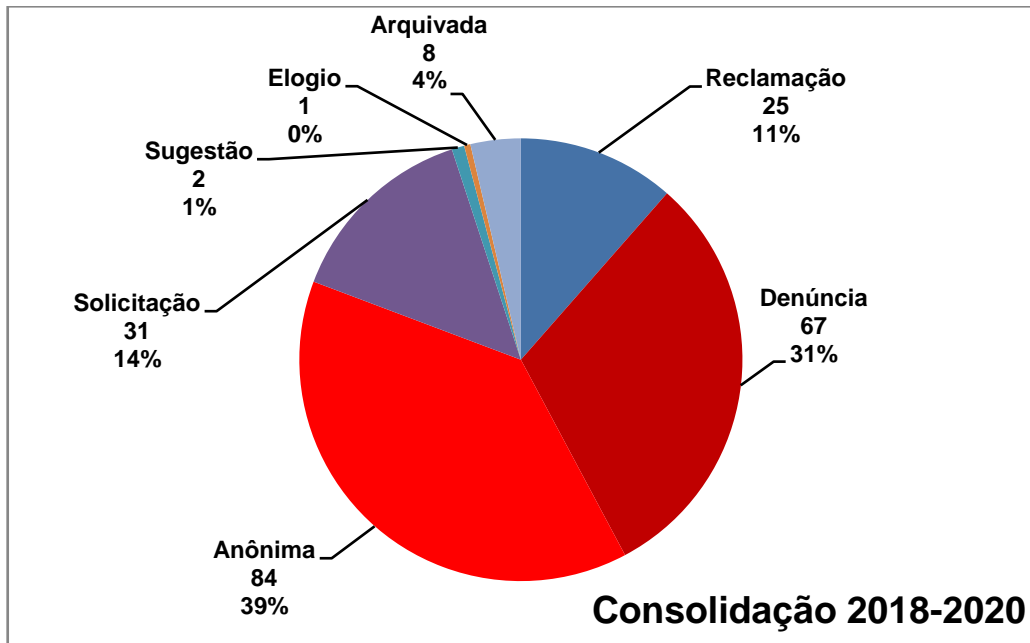
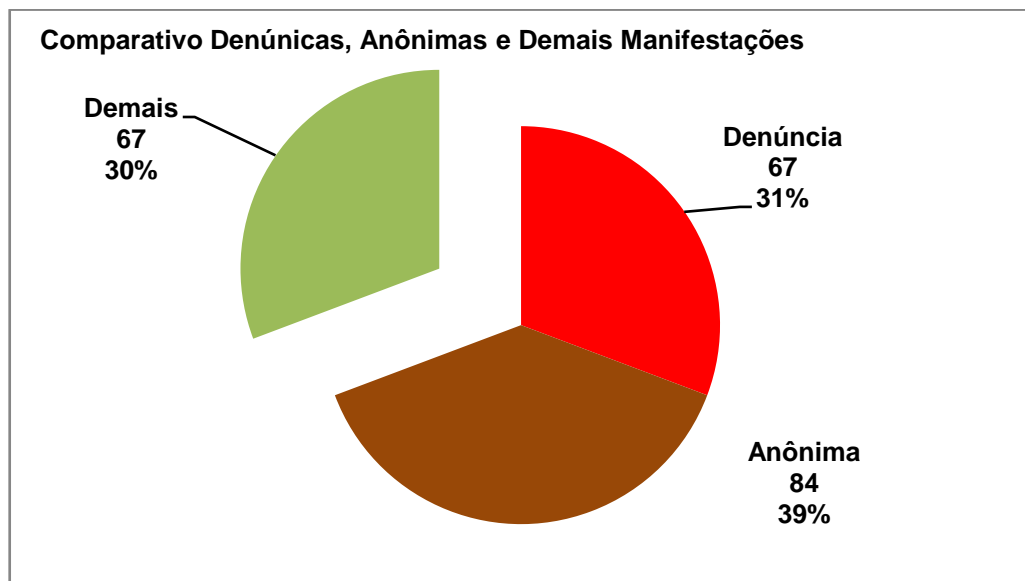


Gráfico 3: Comparativo Denúncias, Anônimas e Demais Manifestações



2.2 QUANTITATIVO GERAL (Mês e Ano)

Demonstram a variação da série histórica por mês durante o triênio 2018-2020. Consta-se que as manifestações vêm sofrendo variações para maior conforme tabelas e gráficos a seguir, com média de crescimento de 46,79%.

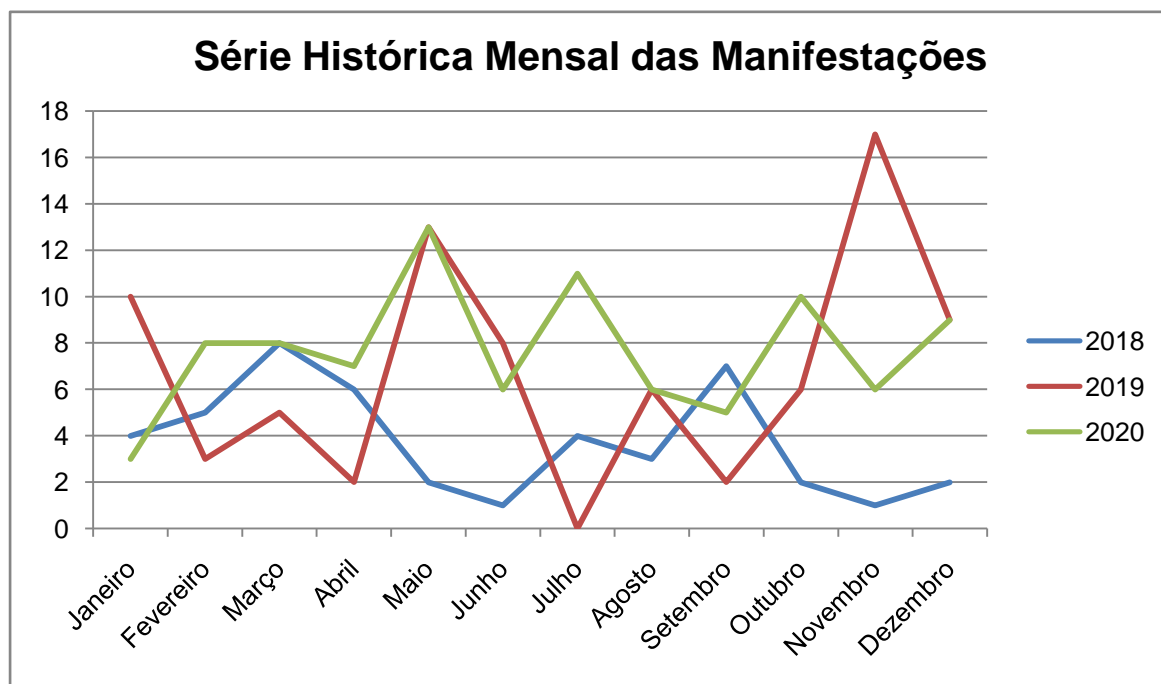
Tabela 1: Quantidade de demandas por ano e Variação de Crescimento

Exercício	Quantidade	%	Variação
2018	45	21,13	-
2019	81	35,68	80,00%
2020	92	43,19	13,58%
Totalização	218	100,00	46,79%

Tabela 2: Série Histórica Mensal das Manifestações

Exercício	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
2018	4	5	8	6	2	1	4	3	7	2	1	2	45
2019	10	3	5	2	13	8	0	6	2	6	17	9	81
2020	3	8	8	7	13	6	11	6	5	10	6	9	92
Total	17	16	21	15	28	15	15	15	14	18	24	20	218

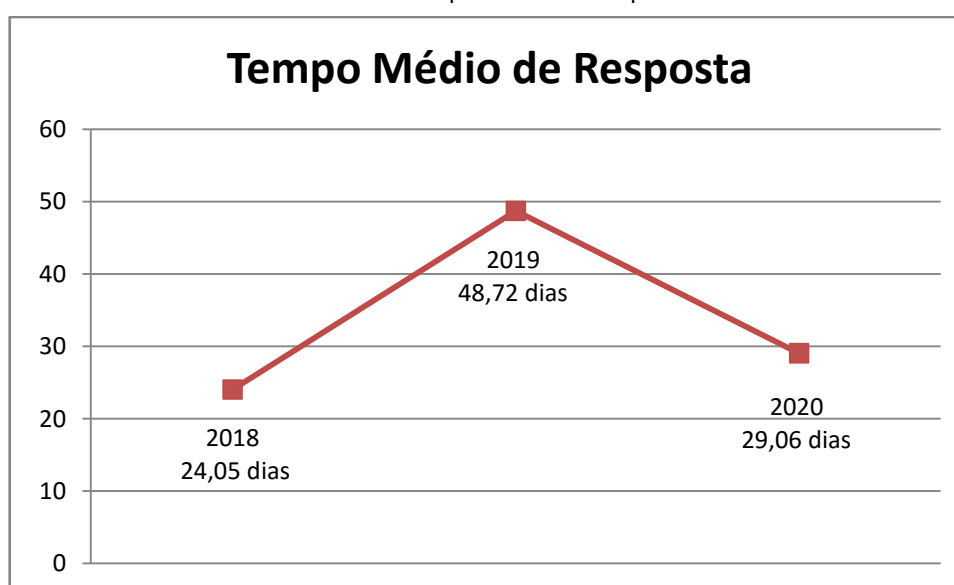
Gráfico 4: Série Histórica Mensal das Manifestações



2.3 RESULTADOS QUALITATIVOS (Indicadores de Desempenho)

Referem-se ao tempo médio de resposta para as manifestações recepcionadas pela OUVCDP, que devem ser respondidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, excepcionalmente. O **tempo médio de resposta** no triênio 2018-2020 foi de **33,94 dias**.

Gráfico 5: Tempo Médio de Resposta

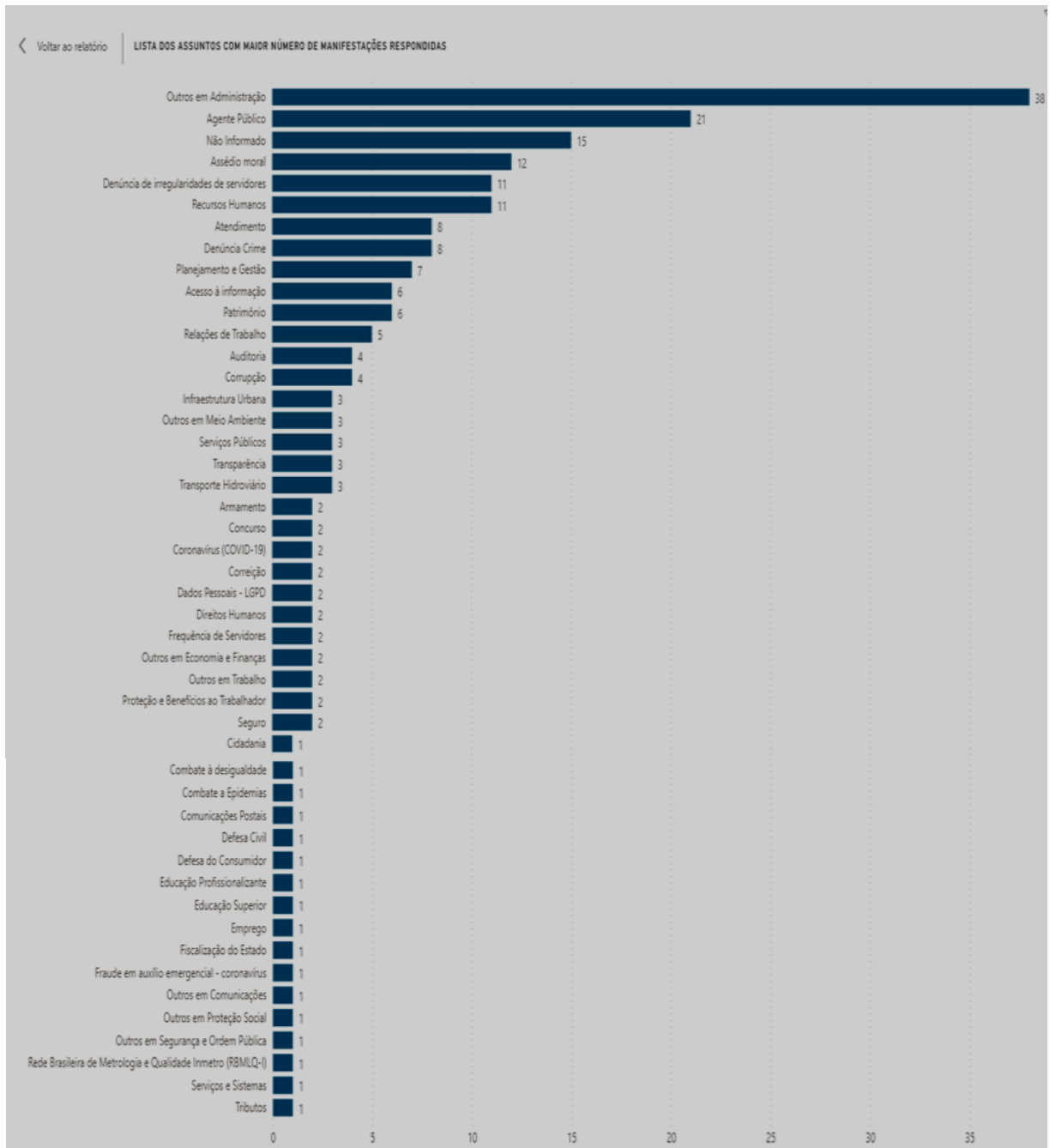


Das 218 manifestações recebidas pela OUVCDP, **212 (ou 97%)** foram respondidas **dentro do prazo** e **6 (ou 3%)** foram respondidas **fora do prazo**, no exercício de 2019.

3. AVALIAÇÃO

3.1 PONTOS RECORRENTES

Figura 1: Lista dos assuntos com maior número de manifestações respondidas



3.2 PRINCIPAIS AÇÕES EXITOSAS

- Criação da logomarca da Ouvidoria e o slogan “**Queremos Ouvir Você**” com o objetivo de conquistar nosso público em geral;
- Efetivação da OUVCDP como membro titular do Comitê Técnico de Ouvidoria do Sistema de Transporte (CTO);
- Efetivação da OUVCDP como membro do Comitê de Integridade da CDP;
- Indicação da OUVCDP para participação do Comitê Técnico de Corregedoria do Sistema de Transporte (CTC), até SET/2020;
- Participação da OUVCDP em encontros, palestras, workshops, capacitações relacionadas à sua área de atuação;
- Padronização de Procedimentos Gerenciais;
- Utilização de canais de comunicação ágeis para respostas das demandas imediatas (telefone), para informar sobre respostas das demandas concluídas (e-mail);
- Catalogação trimestral de denúncias para apresentação junto ao COAUDI;
- Implementação de formulários específicos para os tipos de manifestações visando subsidiar as instruções para respostas às manifestações;
- Estabelecimento de orientações de tratamento e recebimento de denúncias (Portaria MINFRA nº 4.296/2019 - Deliberação DIREXE nº 23/2019);
- Sugestão de medidas preventivas sobre demandas recorrentes;
- Lembretes às áreas finalísticas sobre o prazo para atendimento das manifestações recebidas pela OUVCDP, como boas práticas e canal de atendimento da mesma;
- Definição de metas anuais em parceria com a Gerência de Planejamento Estratégico desta companhia, através de Indicadores de Processos e Templates;
- Ouvidoria Itinerante que consiste em visitas técnicas programadas nas unidades portuárias administradas por esta companhia com intuito de divulgação e fortalecimento do papel da OUVCDP;
- Produção de Relatório mensal e Relatório anual de gestão;
- Produção do Plano Anual de Trabalho - PAT

- Divulgação e atualização das informações produzidas pela Ouvidoria no sistema de Transparência Ativa, email global, quadro de avisos, além do encaminhamento às áreas estratégicas da companhia em nível de Conselho, Diretoria e Gerência;
- Utilização do SEI/CDP nos processos interno da Ouvidoria;
- Efetivação da titular/OUVCDP como Encarregada de Proteção de Dados Pessoais;
- Indicação da titular/OUVCDP como membro do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI; e
- Autoridade de Monitoramento do art. 40 da Lei de Acesso à Informação.

3.3 PRINCIPAIS DIFICULDADES / AÇÕES A IMPLEMENTAR (O QUÊ?)

- Ausência do cargo de Ouvidor para que haja o reconhecimento interno como ferramenta de gestão e para maior participação nas discussões relacionadas aos serviços prestados ao usuário;
- Promoção da OUVCDP em nível de gerência no organograma desta companhia, subordinada ao CONSAD visto sua função estratégica para comunicação em toda estrutura organizacional;
- Melhoramento do espaço físico da OUVCDP, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado para melhor atendimento ao usuário;
- Estruturação do espaço físico da OUVCDP com aquisição de materiais e equipamentos necessários ao atendimento ao usuário;
- Falta de capacitação profissional dos servidores no que tange os direitos básicos dos usuários (Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria);
- Disponibilização de ferramentas tecnológicas para aperfeiçoar a interação com os usuários;
- Fortalecimento do Planejamento Estratégico da OUVCDP;
- Estruturar a Equipe da Ouvidoria com 1 Assistente Sênior e 1 Técnico Portuário;

- Conduzir chamamento público para composição dos Conselhos de Usuários para os Serviços Públicos por meio de campanhas de engajamento em Belém e Santarém.
- Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018



3.4 PLANO DE AÇÃO 2021-2023

2	13,33%	CONCLUÍDO (100%)
3	20,00%	AVANÇADO (71% a 99%)
1	6,67%	ANDAMENTO (31% a 70%)
4	26,67%	INICIADO (1% a 30%)
5	33,33%	NÃO INICIADO (0%)
15	100,00%	

Tabela 3: Plano de Ação 2020-2023

QUANDO?		AÇÃO PROPOSTA (POR QUÊ?)	RESPONSABILIDADE (QUEM?)	SITUAÇÃO	
Início	Término			% Exec.	Status
Objetivo Principal 1/2: Criação do cargo de Ouvidor					
01/2019	12/2020	1.1 Proposição da nova estrutura organizacional	DIREXE	100%	CONCLUÍDO
01/2019	12/2020	1.2 – Aprovação do cargo pelo CONSAD	CONSAD	100%	CONCLUÍDO
01/2020	12/2021	1.3 – Aprovação do SEST	DIREXE	80%	AVANÇADO
Objetivo Principal 3: Melhoramento do espaço físico da OUVCDP					
01/2021	12/2021	3.1 – Reforma da sala da OUVCDP, com estudo de acessibilidade e espaço reservado para atendimento presencial	GEENGE GEADMI	0%	NÃO INICIADO
Objetivo Principal 4: Estruturação do espaço físico da OUVCDP com aquisição de materiais e equipamentos necessários ao atendimento ao usuário					
01/2021	12/2021	4.1 – Aquisição de novos computadores (3)	GETINF	80%	AVANÇADO

Objetivo Principal 5: Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria					
01/2021	12/2021	5.1 – Maior participação da OUVCDP no Plano Anual de Qualificação e Capacitação-PAQC	OUVCDP SUGESC	0	NÃO INICIADO
Objetivo Principal 6: Disponibilização de ferramentas tecnológicas para aperfeiçoar a interação com os usuários					
01/2021	12/2021	6.1 – Divulgação do canal de comunicação via whatsapp.	OUVCDP ASSCOM	70%	AVANÇADO
05/2021	12/2021	6.2 – Utilização do Sistema de Tratamento de Manifestação na Plataforma Fala.BR	OUVCDP	20%	INICIADO
05/2021	09/2021	6.3 – Modelo de Maturidade da Ouvidoria	OUVCDP	10%	INICIADO
Objetivo Principal 7: Fortalecimento do Planejamento Estratégico da OUVCDP					
01/2021	10/2021	7.1 – Atualização do Instrumento Normativo de Gestão da Ouvidoria com padronização do fluxo de recebimento e tratamento de denúncias	OUVCDP GEGEST	50%	ANDAMENTO
01/2021	12/2022	7.2 – Padronização de Pesquisa de Satisfação com serviços prestados destinados aos usuários – Recomendação nº 01/2020 do CTO/MInfra (modelo padrão para adesão)	GEGEST OUVCDP	0	NÃO INICIADO
01/2021	12/2021	7.3 – Atualização da Carta de Serviço de Usuários	GEGEST	0	NAO INICIADO

01/2021	12/2021	7.4 – Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018	OUVCDP GEGEST GERHUM	10%	INICIADO
Objetivo Principal 8: Estruturação da Equipe da OUVCDP					
01/2021	12/2021	8.1 – Contratação de 01 técnico portuário e 01 cargo em comissão (assistente júnior/sênior) para atuação na OUVCDP	OUVCDP DIREXE	0	NÃO INICIADO
Objetivo Principal 7: Composição dos Conselhos de Usuários para os Serviços Públicos					
01/2021	12/2021	9.1 – Conduzir chamamento público para composição dos Conselhos de Usuários para os Serviços Públicos por meio de campanhas de engajamento	OUVCDP ASSCOM	30%	INICIADO

4. CONCLUSÃO

Em resumo os pontos mais relevantes identificados neste relatório com base no triênio 2018-2020.

1. Pouco mais da metade (110) de todas as manifestações (218) se referem a denúncias e comunicações de irregularidades (anônimas);
2. As manifestações vêm crescendo ao longo do triênio (média de 43,79%), o que demonstra um maior conhecimento dos usuários quanto ao objetivo da OUVCDP, face às ações de divulgação e esclarecimentos promovidos pela ouvidoria;
3. Os assuntos mais demandados referentes às manifestações são:
 - Outras em administração (38)
 - Agentes públicos (21)
 - Não informado (15)
 - Assédio moral (12) e
 - Denúncia de irregularidade de agentes públicos (11);
4. O tempo de resposta às manifestações foi de 33,94 dias;
5. Conforme o inciso III do artigo 13º da Lei nº 13.460, de 26/06/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública da referida lei, é de responsabilidade desta OUVCDP a proposição de aperfeiçoamento na prestação desses serviços. É neste sentido que se encaixam as sugestões identificadas no item 3.3 (Principais Dificuldades), sendo elas também relacionadas ao artigo 5º, que trata dos Direitos Básicos e Deveres dos Usuários.

Face ao exposto e tendo como premissa a referida lei, é fato que a OUVCDP cumpre com seu objetivo basilar de atuar como interlocutora e mediadora entre o usuário e esta companhia, no sentido de garantir que o mesmo possa apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação dos serviços públicos, promovendo assim tanto uma maior participação do usuário nessa esfera de poder, quanto a melhoria na prestação desses serviços oferecidos.

Destacamos ainda, que ao ser anunciada a pandemia do Coronavírus no início de 2020, todos se viram assombrados por uma crise, sem precedentes e de alcance mundial indiscriminado. Com todos os cuidados e medidas protetivas necessárias, marchamos sobre os desafios que nos foram colocados à vista. De imediato, a CDP estabeleceu um Comitê de Crise e um Plano de Ações, envolvendo todos os modais e frentes de atuação da Companhia. A OUVCDP preparou seu atendimento dentro dos protocolos da pandemia do Coronavírus, para que não houvesse interrupções no atendimento ao cidadão por nenhum canal (telefone, por e-mail, por correspondência e cadastrados na Plataforma Fala.BR), ficando apenas o atendimento presencial e as atividades da Ouvidoria Itinerante, suspensos.

Finalizando, consideramos que os objetivos e metas foram atendidos, conforme demonstram a variação da série histórica por mês durante o triênio 2018-2020. (Tabela 1: Quantidade de demandas por ano e Variação de Crescimento).

Adenilza O' de Almeida
Ouvidora/CDP

