



# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

---

2020

## Relatório Anual de Ouvidoria - 2020

### SUMÁRIO

<b>1. Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2. Atendimento</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Manifestações por Tipologia</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Quantitativo Geral - mensal</b>	<b>5</b>
<b>2.3. Quantitativo Geral (2019/2020)</b>	<b>5</b>
<b>2.4. Destaques de Resultados</b>	<b>6</b>
<b>2.5. Resultados Qualitativos</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Resultado Qualitativo</b>	<b>7</b>
<b>3. Recomendações CTO/MInfra</b>	<b>8</b>
<b>4. Avaliação</b>	<b>9</b>
<b>4.1. Pontos Recorrentes</b>	<b>9</b>
<b>4.2. Ações Executadas</b>	<b>10</b>
<b>4.3. Plano Anual de Trabalho</b>	<b>11</b>
<b>5. Acesso à Informação</b>	<b>12</b>
<b>5.1 – Transparência Passiva</b>	<b>12</b>
<b>5.2. – Transparência Ativa</b>	<b>13</b>
<b>6. Conclusão</b>	<b>14</b>
<b>Canais de Atendimento</b>	<b>15</b>

## 1. Apresentação

A Ouvidoria da Companhia Docas do Pará – OUVCDP, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2020.

Este Relatório Anual consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, aponta falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos.

Além disso, o Relatório Anual deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a Ouvidoria, disponibilizando integralmente na internet. Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2020, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados por meio da Ouvidoria, durante o ano de 2020.



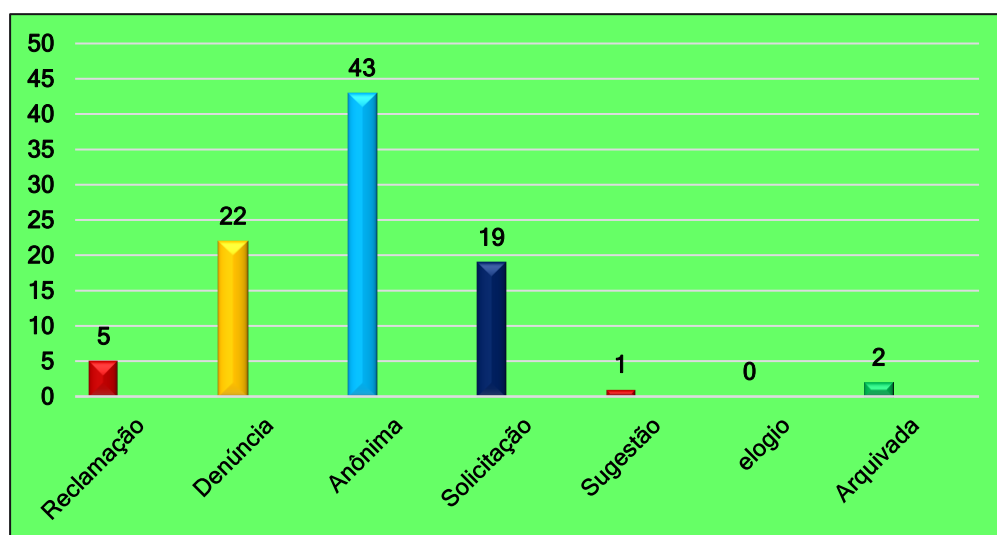
## 2. Atendimento

A Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria, conforme suas atribuições, que são recebidas, analisadas e encaminhadas as denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de providências ou de informação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

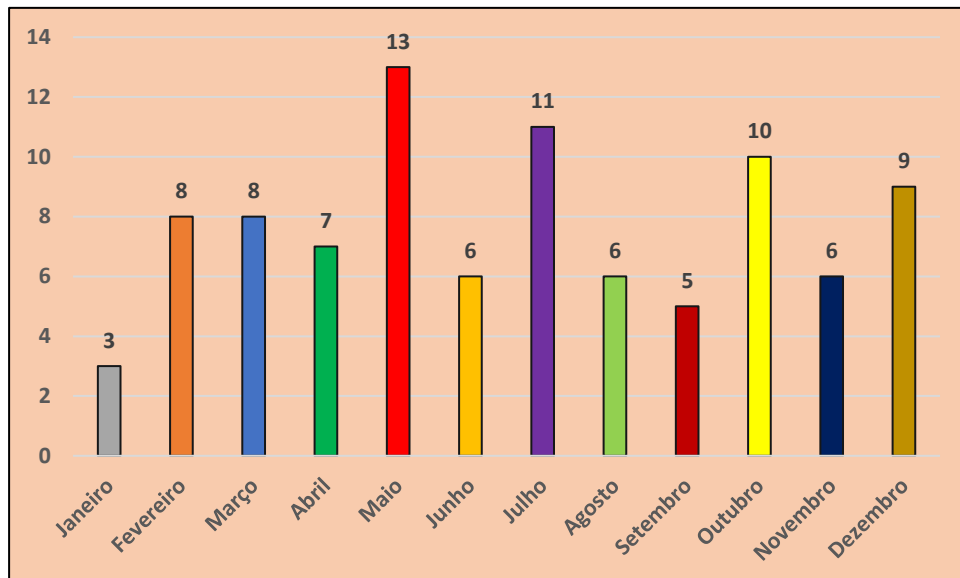
Em virtude da pandemia do Coronavírus, a Ouvidoria atendeu as recomendações protocolares e suspendeu o atendimento presencial.

### 2.1. Manifestações por Tipologia



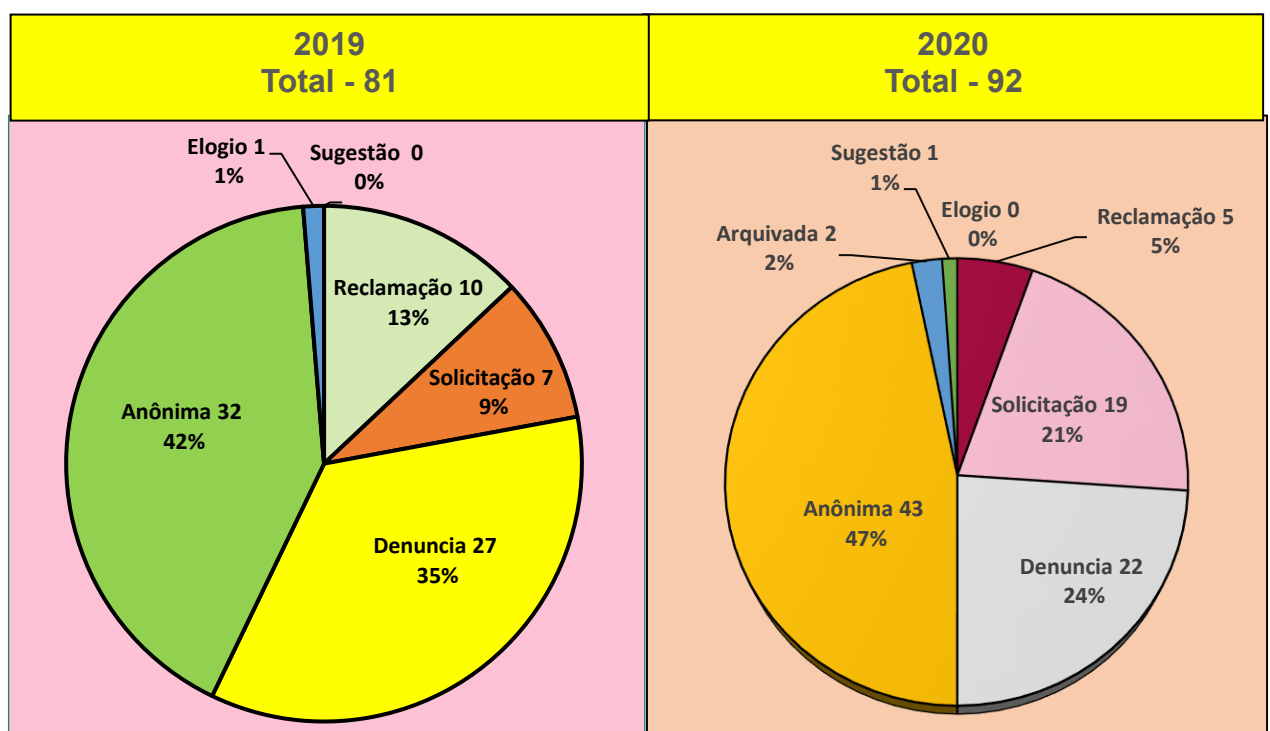
Das 92 manifestações recebidas em 2020, 02 foram arquivadas

## 2.2. Quantitativo Geral - mensal



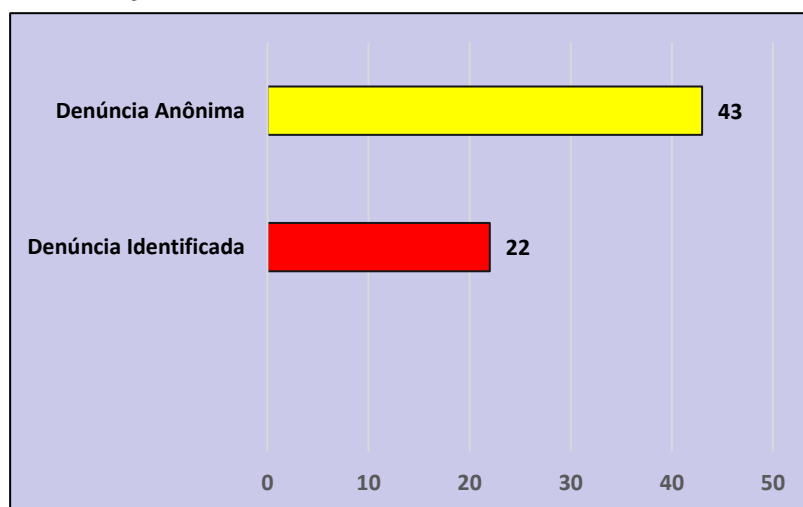
## 2.3. Quantitativo Geral - 2019/2020

A quantidade total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, em 2020 teve um aumento significativo em relação a 2019. Os dados são extraídos do “**Painel Resolveu?**”.

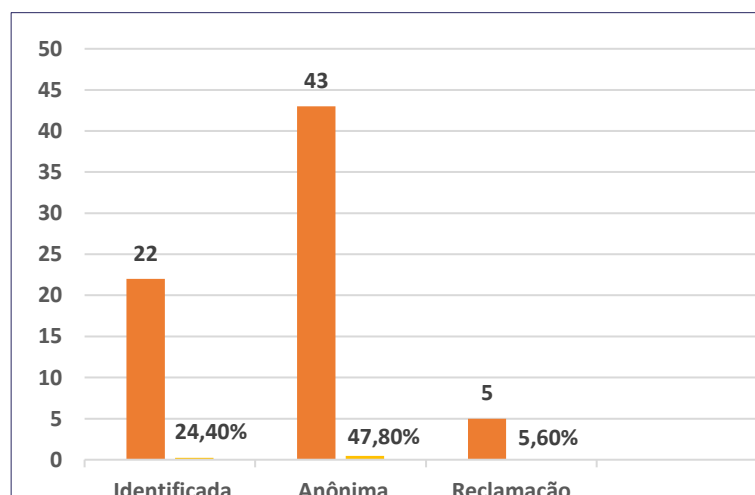


## 2.4. Destaques de Resultados

O tipo de registro mais frequente é a Denúncia Anônima, que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilegalidades, o que representa cerca de 47,80% do total de manifestações tratadas na Ouvidoria, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar sobre determinada situação.

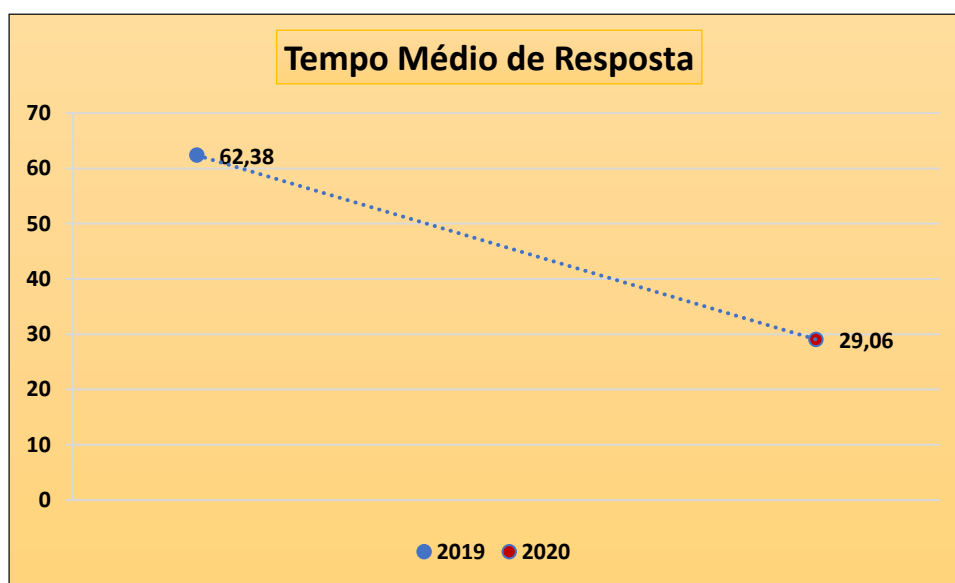


Ao se comparar, por exemplo, a quantidade de Anônimas com o somatório das Reclamações e Identificadas, que são tipologias equivalentes, mas identificadas, chega-se à conclusão de que em cerca de 77,80% dos casos em que o usuário leva ao conhecimento da CDP a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou insatisfação, ele prefere o fazer de forma anônima.



## 2.5. Resultados Qualitativos

No ano de 2020, todas as 92 demandas recepcionadas pela Ouvidoria foram 100% concluídas dentro do prazo regulamentar, com tempo médio de resposta de 29,6 dias. As manifestações de ouvidoria devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, excepcionalmente.



Como boas práticas, a Ouvidoria emitiu LEMBRETES às áreas internas e unidades apuratórias, quanto ao prazo de atendimento, trazendo um resultado dentro do prazo previsto de 30 dias, sem prorrogação.

### 3. **Recomendações do Comitê Técnico de Ouvidorias do Minfra - CTO**

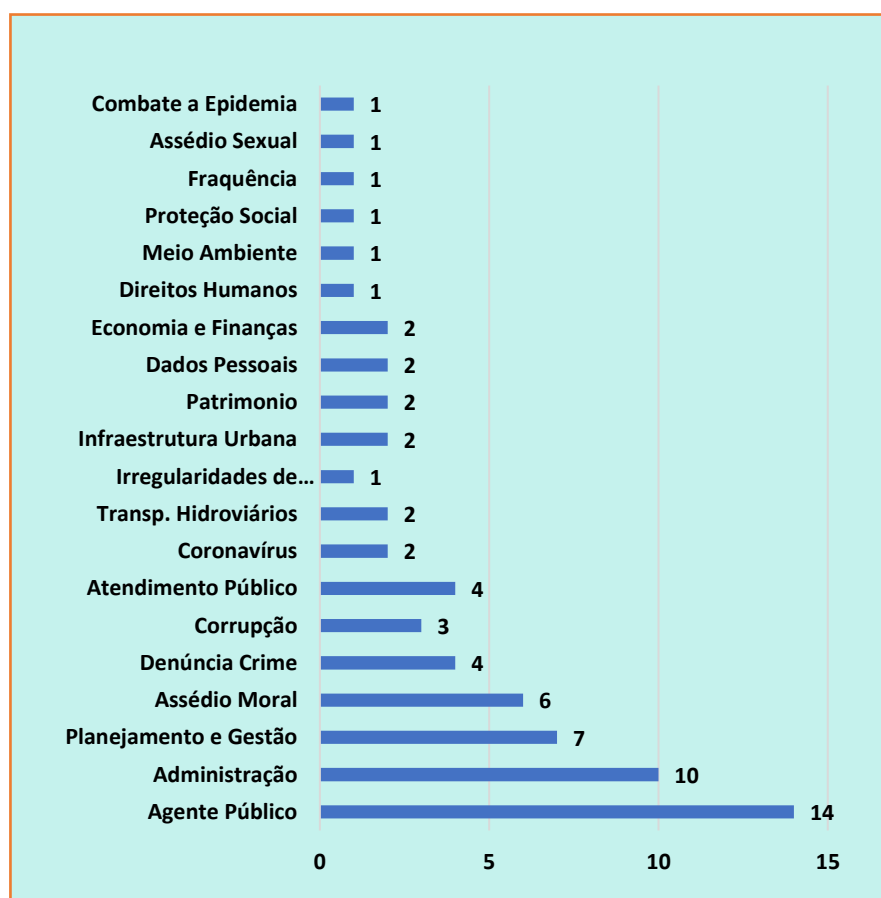
- **Recomendação nº 01/2020** – CTO/Minfra: Padronização de Pesquisa de Satisfação, conforme modelo oferecido pelo Minfra, para que cada entidade vinculada siga o modelo;
- **Recomendação nº 02/2020** – CTO/Minfra: Toda demanda de Ouvidoria recebida nas entidades vinculadas, seja obrigatoriamente cadastrada na Plataforma Fala.BR. Todas Denúncias devem ser, necessariamente, registradas pela Ouvidoria e encaminhadas às unidades de apuração com a devida preservação da identidade dos denunciantes. Recomenda que seja utilizada como referência a Portaria nº 4.926/2019-Minfra no recebimento e tratamento de denúncias e estruturar os fluxos conforme a mesma. Recomenda ainda, que a Ouvidoria, quando se tratar de empresa pública, em que pese a articulação essencial e necessária com a Diretoria Executiva e demais áreas internas, deve se reportar diretamente ao Conselho de Administração seguindo as diretrizes desse.
- **Recomendação nº 03/2020** – CTO/Minfra: Para as Ouvidorias levarem à alta gestão de cada órgão a necessidade de designação de Encarregado de LGPD, considerando boa prática que seja o titular da Ouvidoria. Se o encarregado não for o Ouvidor, que se tenha proximidade com a Ouvidoria, para tramitação das manifestações
- **Relatório nº 04/2020** – CTO/Minfra: Padronização de Relatórios das Ouvidorias com estrutura que contemple: Apresentação, Atendimento, Avaliação e Conclusão.



## 4. Avaliação

### 4.1. Pontos Recorrentes

Os 20 pontos mais recorrentes, das manifestações tratadas pela Ouvidoria em 2020 (descontadas as arquivadas), com base no campo “**assunto**” do sistema Fala-BR, foram os seguintes:



Essas manifestações são encaminhadas às áreas finalísticas da CDP para compor o planejamento de seus trabalhos, a realização de avaliações específicas ou de atividades de monitoramento futuras, entre outros projetos.

Reconhecemos que algumas ações recorrentes não evoluíram na velocidade desejada, contudo avançou-se como poderá ser verificado nas ações executadas.

## 4.2. Ações Executadas

Dentre o que foi proposto no Plano de Trabalho/2020, inúmeras ações foram executadas na Ouvidoria, desde o início do ano, voltadas aos registros das manifestações dos cidadãos, aos sistemas informatizados e a Web da Ouvidoria, assim como, ao controle de dados e informações atinentes às demandas acionadas pelos cidadãos:

- Relatório Mensal da Ouvidoria/SIC (template)
- Relatório Anual de Gestão de 2019
- Planilha de Indicadores de Processos – Ouvidoria/SIC;
- Apresentação em ppt sobre o cenário atual e as atividades desempenhadas pela Ouvidoria para o CTO/Minfra, CONSAD, CONFIS e COAUDI;
- Organização e participação do Workshop e Reunião Temáticas com a equipe da Subsecretaria de Governança do Ministério da Infraestrutura;
- Palestra de Integração sobre Ouvidoria/SIC aos novos colaboradores da CDP.
- Elaboração de Planilha Trimestral de Denúncias para apresentação junto ao COAUDI;
- Atualização das informações (“alimentação”) do Portal da Ouvidoria e SIC no Sistema de Transparência Ativa;
- Acompanhamento das demandas do SIC;
- Atualização de documentos internos;
- Pesquisa – referências bibliográficas para estudo da Ouvidoria e busca de artigos, dissertações e textos variados para embasamento de projetos;
- Registro, encaminhamento e retorno ao cidadão das demandas registradas na Ouvidoria;
- Resolução de demandas imediatas recebidas via telefone;
- Contato com o cidadão para comunicar a resposta das demandas concluídas por meio de telefone ou e-mail;
- Participação em reuniões gerenciais na CDP, MInfra, COINTE;
- Elaboração de Nota Informativa para CGU, TCU, em resposta a processo vinculado à Ouvidoria;

- Divulgação de Informativos do SISOUV, como boas práticas;
- Participação na elaboração da Carta de Serviços, Cartilha de Assédio Moral, Assédio Sexual e de Conduta;
- Capacitação da equipe na área de Ouvidoria e LAI, modo virtual;
- Utilização do SEI/CDP nos processos de Ouvidoria e SIC (internamente);
- Elaboração mensal, do Mapa de Atribuições do SIC;
- Disponibilização do banner no portal da CDP, sobre o combate do Coronavírus disponibilizando todas as medidas de gestão;
- Recomendação/Proposição para normatização prevista na Portaria MInfra nº 4.962/2019, com emissão da Deliberação DIREXE nº 23/2020, que estabelece orientações de tratamento e recebimento de denúncias;
- Emissão de sugestões de adoção de medidas preventivas no âmbito da CDP sobre demandas recorrentes;
- Emissão de LEMBRETES as áreas finalísticas, quanto ao prazo oferecido para o atendimento das demandas de Ouvidoria/SIC;
- Colaboração quanto as medidas de proteção do Uso das Máscaras no âmbito da CDP;
- Atender as recomendações da OGU/CGU no que for da área da Ouvidoria;

### **4.3. Plano Anual de Trabalho**

De um modo geral, consideramos que os objetivos e metas foram atendidas, por serem ações contínuas. Com as LIVES ofertadas no decorrer do exercício pela OGU, contribuíram ainda mais, para o aprimoramento da equipe. Apenas a Ouvidoria Itinerante não foi realizada, em virtude das recomendações de protocolos da Pandemia Coronavírus.

## 5. Acesso à Informação

O Acesso à Informação é regido pela Lei 12.527/2011 e com o advento da Lei nº 13.460/17 e a interligação da plataforma do Fala.BR, ficou vinculado a Ouvidoria.

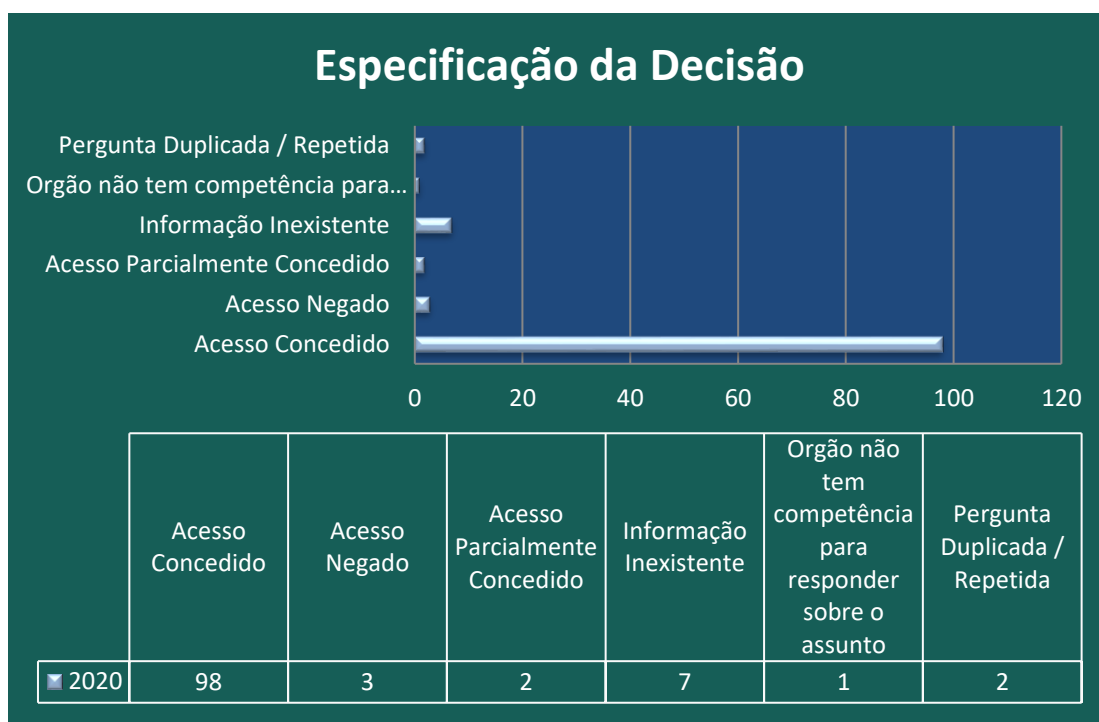
As atividades desenvolvidas pelos Serviços de Informação ao Cidadão da Companhia Docas do Pará (SIC/CDP) sobre o Acesso à Informação estão demonstradas, em tabelas e gráficos a partir dos dados existentes no Sistema de Informação “e-SIC” e a Plataforma “Fala.BR”.

### 5.1. Transparência Passiva

#### 1. Quantidade de Pedidos de Acesso à Informação

Quantidade de Pedidos:	<b>113</b>	Média mensal de pedidos:	<b>9,42</b>
------------------------	------------	--------------------------	-------------

#### 2. Tipos de Resposta da Manifestação de Acesso à Informação



### 3. Respostas aos Pedidos de Acesso à Informação

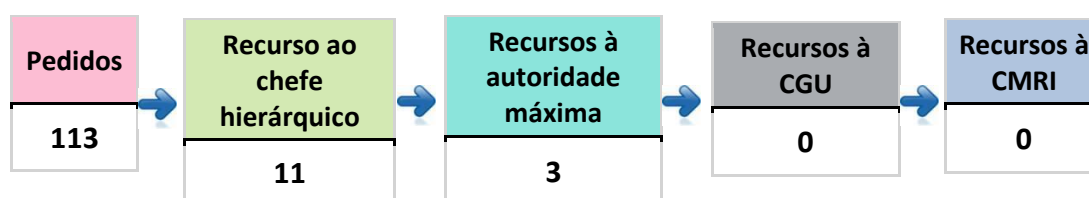
Tempo médio de resposta:

13,64 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
23	20,35%

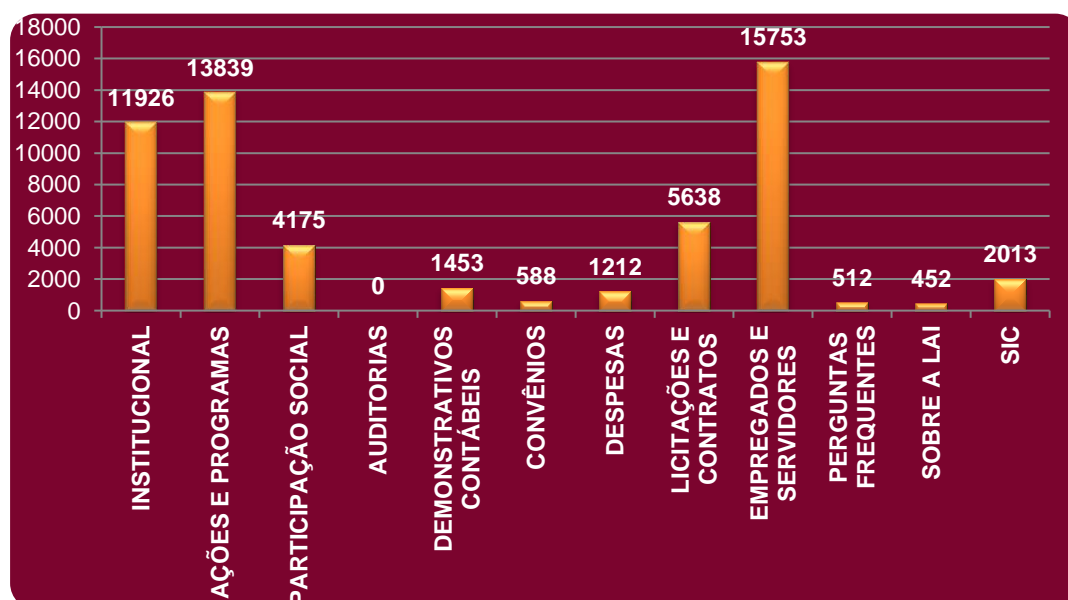
### 4. Quadro Geral dos Recursos



## 5.2. Transparência Ativa

É a divulgação proativa de toda e qualquer informação que seja de interesse público. Neste tópico, o SIC realizou a importação de relatório anual da ferramenta “Google Analytics”, com a finalidade de mensurar as visualizações de páginas da seção de Acesso à Informação no Portal da CDP.

### Visualizações de Página (Análise Comparativa)



## 6. Conclusão

A Ouvidoria da CDP tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria CDP, assim como entre o cidadão e as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal.

Observa-se, contudo, a possibilidade de melhorias na sua atuação, de modo que o reporte à alta administração da CDP acerca das principais manifestações recebidas seja feito de forma mais célere, ao longo do ano. Para tanto, a unidade conta com a perspectiva de desenvolvimento em 2021, na Plataforma Fala.BR, de ferramenta que permita o envio das manifestações a outras áreas e unidades de ouvidoria, assim como o gerenciamento desses envios, com controle de prazos e informações estruturadas relativas aos assuntos e áreas mais demandadas, possibilitando, inclusive, a informação posterior de conclusão de apuração de denúncias.

No decorrer do presente Relatório procuramos evidenciar, com base em gráficos e tabelas, um panorama abrangendo todo o universo de demandas dos cidadãos que procuraram este setor durante o exercício de 2020. Apesar dos avanços obtidos no exercício, certo é que há melhorias a serem perseguidas, tornando cada vez mais eficientes e eficazes os procedimentos adotados, sempre com o objetivo maior de solidificar a atuação desta Ouvidoria, como um canal único de interação no âmbito da CDP e com a sociedade.

Assim, para 2021, a perspectiva é que a Ouvidoria e SIC continuem avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública federal.

**OUVIDORIA/SIC**  
**Companhia Docas do Pará**

## Canais de Atendimento

	<p><b>Av. Presidente Vargas, 41 – Térreo</b> <b>Bairro: Campina</b> <b>CEP: 66010-000</b></p>
	<p><b>Telefone: 91 3182-9006 / 91-31829097</b> <b>Celular: 91 99264-6271</b> <b>Ligação Gratuita: 0800-0912372</b></p>
	<p><b>Horário de Atendimento</b></p> <p><b>Segunda a Sexta feira</b></p> <p><b>08h00 às 14h15</b></p>
	<p><b>Formulários de Ouvidoria</b></p> <p><b><u>Formulário.PDF</u></b> <b><u>Formulário.DOC</u></b></p>
	<p><b><u>ouvidoria@cdp.com.br</u></b></p> <p><b>sic@cdp.com.br</b></p>
 <p><b>www.falabr.cgu.gov.br/</b></p>	