RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA GERAL

OUVGER

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

DEZEMBRO / 2018

Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil – MTPAC

Companhia Docas do Rio de Janeiro - CDRJ

Diretoria Executiva

FRANCISCO ANTONIO DE MAGALHÃES LARANJEIRA
Diretor-Presidente

HELIO SZMAJSER
Diretor Administrativo Financeiro

FREDERICO RIBEIRO KLEIN
Diretor de Relações com o Mercado e Planejamento

SHALON CHARLES DA SILVA GOMES
Diretor de Gestão Portuária

Desenvolvido por:

OUVIDORIA GERAL DA CDRJ
Rua Acre nº 21 - 3º andar - Edifício Sede
CEP. 20081-000 - Centro - RJ
Telefone/Fax: (21) 2219-8546
ouvidoria@portosrio.gov.br

Disponível no sítio www.portosrio.gov.br/ouvidoria
Permitida a reprodução parcial ou total desde que citada a fonte

Apresentação

A Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de Maio de 2012, quando também foi promulgado o Decreto nº 7.724/2012, que regulamentou o direito constitucional de acesso à informação.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para os Órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamação sem burocracia.

Já o Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018, regulamenta a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração federal, bem como instituiu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

O Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (e-Ouv) permite que qualquer pessoa, realize manifestação de ouvidoria no sistema de ouvidorias, acompanhe o prazo e receba a resposta da manifestação realizada para os Órgãos e entidades do Executivo Federal.

Sumário

1. INTRODUÇÃO 5
2. ESTRUTURAÇÃO E COMPETÊNCIA 6
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS 8
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES 9
4.1. Sistema de Ouvidoria do Poder executivo federal (E-OUV) 9
4.2. Assuntos Frequentes 11
4.3. Formas de Atendimento 13
4.4. Informações Por unidade 14
5. FALE CONOSCO 16
6. A OUVIDORIA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO 16
6.1. serviço de informação ao cidadão (SIC) 18
6.2. pedidos por tipos de respostas 18
6.2.1 Meios de Envio de resposta 20
6.3. Características relevantes dos pedidos de acesso à informação 20
6.4. Recursos pedidos de acesso à informação 22
6.4.1 Recursos pedidos de acesso à informação 22
7. INDICADORES 23
7.1. Respostas aos Pedidos de informação Dentro do Prazo (sic) 24
7.2. Tempo médio de Resposta aos Pedidos de informação (SIC) 24
7.3. Proporção por Modalidade (OUVGER) 25
7.4. Reclamações Externas (OUVGER) 26
7.5. Atendimento em até 30 dias (OUVGER) 27
8. PROCESIMENTOS ORDINÁRIOS 28
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO 29
9.1. pesquisa de satisfação (e-OUV) 29
9.2. Pesquisa de satisfação (e-SIC) 30
10. CONCLUSÃO 31
11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 33

1 – INTRODUÇÂO

Iniciamos este trabalho chamando a atenção dos Administradores para o que é uma Ouvidoria Pública e quais as suas competências, de acordo com orientações contidas, e por nós extraídas, do **"Manual de Ouvidoria Pública"** publicado pela Controladoria Geral da União - CGU.

"Ouvidoria Pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública". (Art. 2º, V, do Decreto nº 8.243/2014).

"A ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas. Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas podem servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, promover melhorias conjunturais e estruturais".

"Tem como funções: ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhorias na gestão; dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos; demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública."

Nesse sentido, a Ouvidoria da CDRJ é uma Ouvidoria Pública Federal e instância de Participação Social, conforme previsto no Art. 6º do Decreto nº 8.243,

de 23/05/2014, que instituiu a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS.

2 – ESTRUTURAÇÃO E COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria Geral - OUVGER foi criada na Estrutura Organizacional da CDRJ, de acordo com proposta aprovada pela Diretoria Executiva - DIREXE em sua 1833ª Reunião, de 28/7/2009 (Proposição DIREXE nº 002/2009), pelo Conselho de Administração - CONSAD em sua 534ª Reunião, de 31/8/2009 (Deliberação CONSAD nº 006/2009) e pelo Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, mediante o Ofício nº 605/DEST-MP, de 13/07/2010.

É a gerência responsável pelo atendimento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos (empregados, estagiários, terceirizados, fornecedores, arrendatários, usuários ou não), registradas sob a forma de opiniões, reclamações (inseridas as críticas), denúncias, sugestões, solicitação de informações ou elogios.

Está localizada no 3º andar do Edifício Sede da CDRJ e é diretamente subordinada ao órgão máximo da Companhia, o Conselho de Administração, desde a sua criação, por entendimento e orientação da CGU/PR, hoje Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria- Geral da União, contando atualmente com uma Ouvidora e uma Especialista Portuária, para realizar todas as suas atividades regimentais.

A Ouvidoria também é responsável pela coordenação e acompanhamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, unidade física de atendimento criada pela Lei de Acesso à Informação em 2012 e do e-SIC, que é o sistema eletrônico único por meio do qual os pedidos de informação são feitos.

Por força da implantação de um novo Regimento Interno na CDRJ, em agosto de 2015, a Ouvidoria Geral passou a ter as seguintes competências:

- Receber as manifestações apresentadas pela comunidade portuária e por toda a sociedade;
- Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas;
- Processar e analisar os meios para solucionar as demandas a ela encaminhadas;
- Encaminhar as demandas recebidas aos órgãos responsáveis no âmbito da CDRJ e acompanhar as providências adotadas;
- Dar ciência e manter informado o interessado das providências adotadas quando se tratar de tema de interesse individual e informar coletivamente, quando se tratar de tema de interesse público;
- Divulgar, por meio de relatórios periódicos, os serviços por ela prestados;
- Contribuir na mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas;
- Avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões;
- Realizar levantamentos, fazer consultas e adotar ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória da área demandada;
- Indicar pontos de melhoria a serem encaminhadas à direção da CDRJ quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;
- Recomendar, como resultado de suas análises, a adoção de medidas que alterem os procedimentos considerados inadequados, bem como a abertura de processo administrativo disciplinar, nos casos em que forem necessários;
- Dar conhecimento ao Conselho de Administração, da ocorrência de qualquer manifestação cujo teor consista na denúncia de irregularidades

ou no relato de situações que acarretem constrangimento à Diretoria Executiva da CDRJ;

- Receber, dar tratamento e responder aos pedidos de informação recebidos através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC;
- Cumprir e fazer cumprir a Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação); e
- Manter acompanhamento direto no que diz respeito aos prazos recursais.

3- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No exercício de 2018, a OUVGER realizou diversas atividades internas e externas, de acordo com as competências definidas no Regimento, assim como participou de diversos eventos, podendo-se destacar algumas mais relevantes, conforme descritas abaixo:

- ✓ Implementou no mês de Junho/2018 o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, antecipando se, assim ao estabelecido no art.26, do Decreto nº9.492, de 05 de setembro de 2018.
- ✓ Participação no evento da 1º reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias do Sistema Transportes, instituída pela portaria GM/MTPA nº 188/2018, publicada no D.O.U de 12/03/2018, com a finalidade de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de Ouvidoria, de Atendimento e de Serviço de Informação ao Cidadão, que acontecerá na Sede da Cia. Docas do estado de São Paulo – CODESP, em Santos /SP.
- ✓ Participação em curso do Defesa do Usuário e Simplificação. Com o Obejetivo de melhorar o atendimento da qualidade do cidadão, tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação e a

aspectos de gestão aplicados às ouvidorias públicas possibilitando a contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela CDRJ.

- ✓ Elaboração de Instrução de Trabalho Gerir Ouvidoria, com respectivo fluxograma dos procedimentos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e-Ouv.
- ✓ Atualização do manual de Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro.
- ✓ Atualização do manual de Serviço de Acesso ao Cidadão da Companhia Docas do Rio de Janeiro.

4 - TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

4.1 - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-Ouv)

De acordo com o Decreto nº 9.942/2018 os tipos de manifestações são: reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou solicitação de providências.

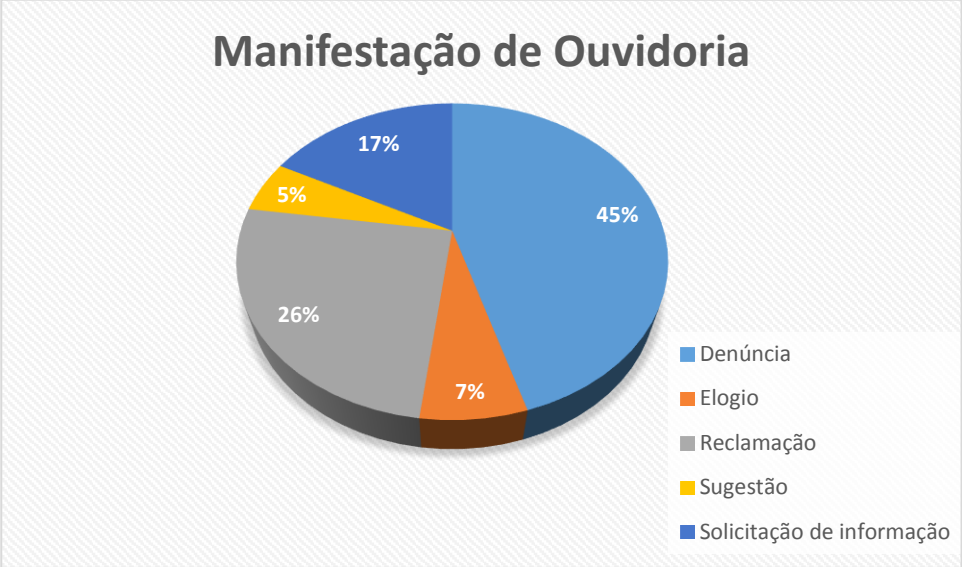
A OUVGER registrou e deu tratamento à **75 manifestações de ouvidoria**, além de pedidos de informação, tendo havido um decréscimo de 51% em relação ao ano de 2017.

MANIFESTAÇÕES			
Tipo de manifestação	**2017**	**2018**	**Variação**
Denúncia	66	34	- 48%
Elogio	18	5	- 72%
Reclamação	45	19	- 58%
Sugestão	5	4	- 20%
Solicitação de providência	20	13	- 35%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	154	75	

O impacto nas demandas da ouvidoria em 2018, pode ser observada principalmente na redução de manifestações de ouvidoria quanto a quantidade de elogios, reclamações e denúncias, conforme quadro demonstrativo acima. Tal

redução pode ter sido ocasionada pelo fato da Ouvidoria ter trabalhado com dois sistemas de ouvidoria no tratamento das manifestações, visto que até maio de 2018 foi utilizado o Sistema de Gestão da Ouvidoria, conhecido como OMD, a partir de junho de 2018 à Ouvidoria implementou o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-Ouv), em vigor. O novo sistema é mais dinâmico e amigável ao usuário da ouvidoria, porém requer um tempo para que o usuário se familiarize com o novo sistema.

No gráfico a seguir estão classificadas as manifestações de ouvidoria de acordo com o tipo de manifestação recebida em todo o exercício de 2018. Mesmo ciente da dificuldade de medir os índices no exercício de 2018, face a utilização de dois sistemas no período, a CDRJ objetiva zelar pelo acompanhamento de forma prudente e tempestiva, bem como demostrar aos leitores deste relatório a quantidade real de manifestações recebidas no período em análise.



Cumpri-nos informar que todas as manifestações de ouvidoria foram respondidas respeitando o prazo estabelecido em Lei, que corresponde a 30 dias, contados da data do seu recebimento prorrogáveis uma única vez por igual período.

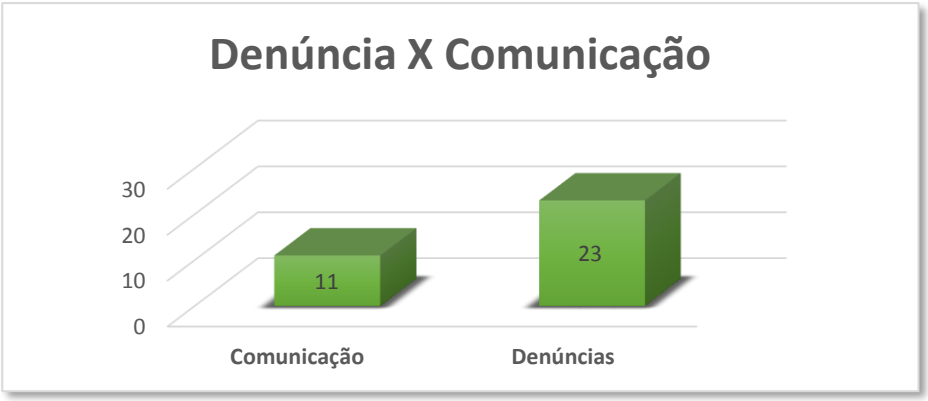
4.2 - Assuntos Frequentes

Destacamos a seguir os assuntos mais frequentes recebidos por esta ouvidoria no exercício de 2018, elaborado por tipo de manifestação.

Tabela de Assuntos mais Frequentes

Denúncias/Comunicação	Quant.	%
Outros	8	23,53%
Administração	7	20,59%
Corrupção	6	17,65%
Permissão para controle de acesso	4	11,76%
Emprego	2	5,88%
Atendimento	1	2,94%
Frequência de servidores	1	2,94%
Gestão de pessoal	1	2,94%
Liberação de Cargas Conteinerizadas	1	2,94%
Auditoria	1	2,94%
Conduta Técnico Administrativo	1	2,94%
Segurança	1	2,94%
Total	**34**	**100%**

A ouvidoria recebeu 11 manifestações anônimas (Comunicado) e 23 manifestações do tipo denúncia.



A ouvidoria garante aos seus usuários internos e externos que os dados informados serão mantidos em sigilo, desta forma ao realizar a manifestação no Sistema e-Ouv o usuário poderá escolher ao final da denúncia a opção “Quero me

identificar sem restrição" quando será permitido acesso a seus dados pessoais; "Quero me identificar com restrição" quando não será permitido acesso aos dados pessoais, para essas duas opções o cadastro no sistema será realizado como denúncia, já quando se opta pela opção "Não quero me identificar" a denúncia passa a ser chamada de comunicação de irregularidades.

Reclamação	Quant.	%
Gestão de pessoal	5	26,32%
Outros	5	26,32%
Administração	2	10,53%
Atendimento	2	10,53%
Folha de pagamento	1	5,26%
Patrimônio	1	5,26%
Permissão para controle de acesso	1	5,26%
Solicitação de agenda	1	5,26%
Terminal de Passageiro do Porto do Rio	1	5,26%
TOTAL	**19**	**100%**

Informação/ Solicitação	Quant.	%
Outros	6	46,15%
Licitações	2	15,38%
Dados estatísticos do Porto	1	7,69%
Infraestrutura	1	7,69%
Administração	1	7,69%
Comércio Exterior	1	7,69%
Tramitação de documentos	1	7,69%
TOTAL	**13**	**100%**

Sugestão	Quant.	%
Outros	2	10,53%
Solicitação de Agenda	1	5,26%
Arquivos	1	5,26%
TOTAL	**20**	**100%**

Elogio	Quant.	%
Outros	2	40,00%
Gestão de pessoas	2	40,00%
Tramitação de documentos	1	20,00%
TOTAL	**5**	**100%**

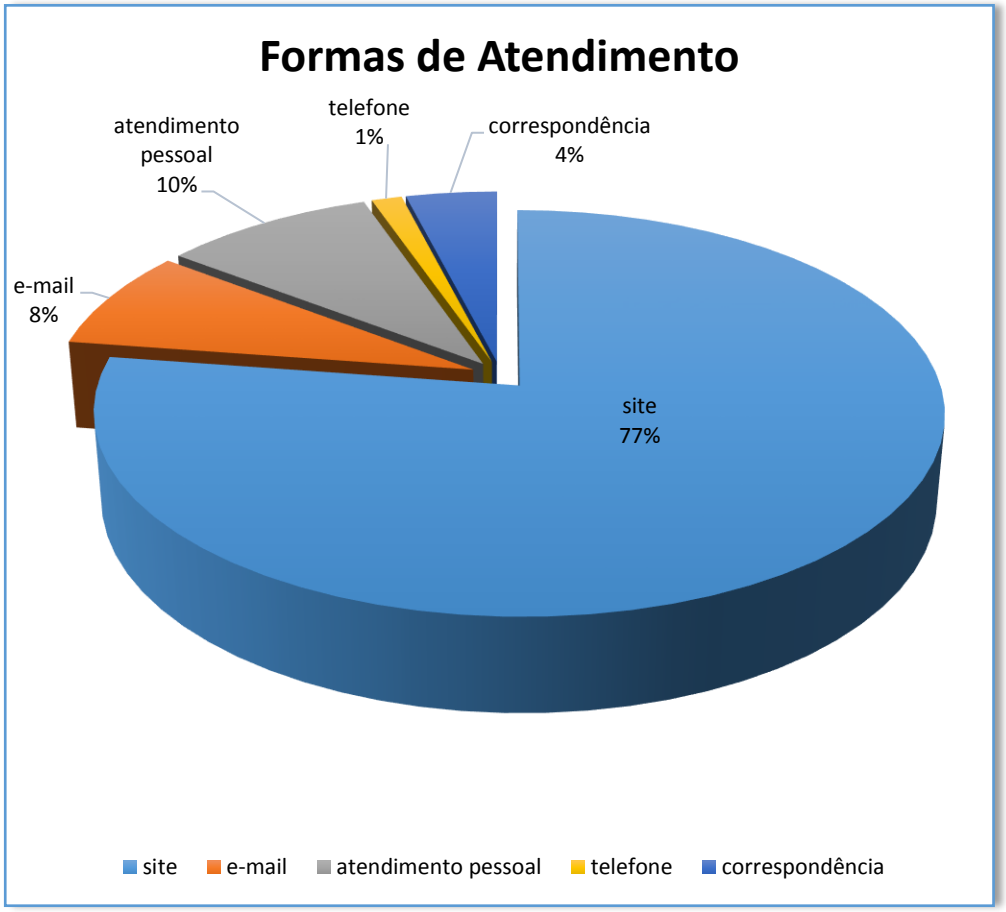
4.3 - Formas de Atendimento

De maneira a aprimorar nossos controles, fortalecer o monitoramento das demandas recebidas e continuar garantindo a total acessibilidade à Ouvidoria, informamos que as demandas são recebidas somente pelos seguintes meios: presencial, e-mail, e-Ouv (site), telefone e correspondência.

Elaboramos planilha a seguir demostrando os canais mais utilizados pelo cidadão no exercício de 2018

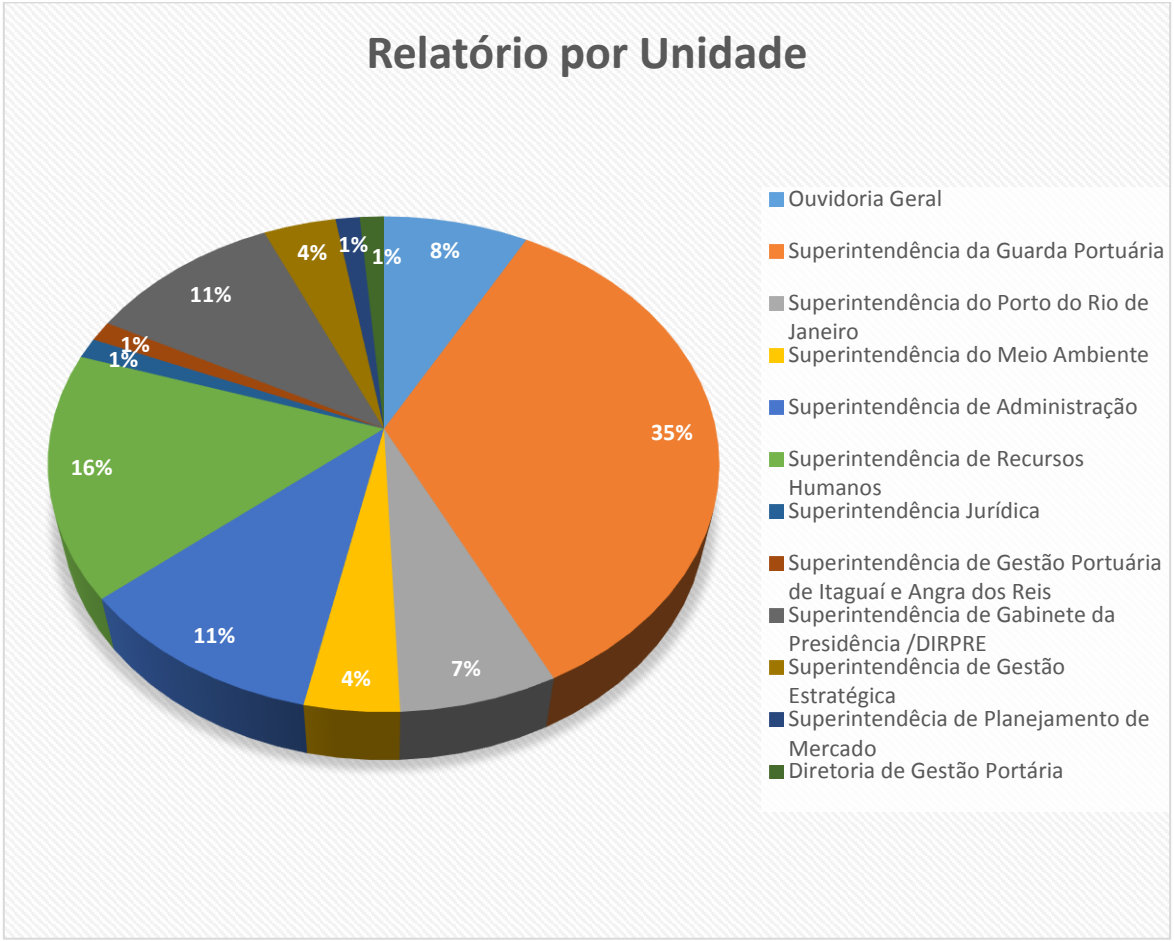
FORMA DE ATENDIMENTO		
Classificação	**2018**	**%**
Site	58	77,33%
E-mail	6	8,00%
Atendimento pessoal	7	9,33%
Telefone	1	1,33%
Correspondência	3	4,00%
TOTAL	**75**	**100%**

Através das informações prestadas é possível observar que o canal mais demandado na Ouvidoria da CDRJ em 2018, ocorreu diretamente no Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (e-Ouv).



4.4 - Informações por Unidade

Por meio do gráfico a seguir é possível observar as áreas técnicas mais demandadas pela Ouvidoria em 2018, essas áreas foram as responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pela ouvidoria ao usuário do serviço público.



De acordo com as informações extraídas do Sistema de Gestão da Ouvidoria (OMD) e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-Ouv), podemos destacar as principais informações a seguir:

- As reclamações mais frequentes foram àquelas ligadas aos pagamentos, questões envolvendo a folha de pessoal e às permissões de acesso aos portos;

- A Superintendência da Guarda Portuária foi a unidade parceira mais acionada, com o total de 35% demandas, embora tenham sido adotadas medidas para a melhoria dos serviços por ela prestados;

- As denúncias, em sua maioria, foram afetas à Guarda Portuária, no que concerne ao controle de acesso aos portos;

- 2018 foi um ano atípico, a ouvidoria recebeu seis denúncias classificadas como corrupção, as quais foram encaminhadas e tratadas pelo Diretor Presidente da Companhia;

- A Comissão de Qualidade de Vida, por conta dos trabalhos desenvolvidos na CDRJ foi a área mais elogiada;

- Os empregados da CDRJ permanecem como o público que mais demanda a intervenção da Ouvidoria;

- Todas as 75 manifestações do exercício foram Procedentes Solucionadas e respondidos dentro do prazo estabelecido em lei.

5 – FALE CONCOSCO

O "Fale Conosco" é um canal disponibilizado na intranet e internet da Companhia Docas do Rio de Janeiro que visa o atendimento mais rápido ao cidadão, normalmente, as informações solicitadas por este canal estão disponibilizadas na nossa página na internet, na aba "perguntas frequentes".

Pelo Canal "Fale Conosco", sob sua responsabilidade, a OUVGER recebeu e deu tratamento a diversos **pedidos de informação.** Devidos a problemas técnicos na área da Tecnologia da Informação, ocasionando a perda de todos os e-mails corporativos recebidos, até o fechamento deste relatório a Superintendência de Tecnologia da Informação não havia conseguido recuperar as caixas de e-mails, o que inviabilizou quantificar o total de pedidos de informação recebido pela CDRJ, através do canal do "Fale Conosco", no exercício de 2018.

6 - A OUVIDORIA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

De acordo com o que estabelece o Inciso XXXIII do Art. 5º da Constituição, o acesso à informações é um direito fundamental do cidadão.

A Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - (LAI) "estabelece conceitos, procedimentos e prazos aplicáveis à União, Estados, Distrito Federal e Municípios, viabilizando o exercício desse direito de forma rápida e descomplicada" **(Manual de Ouvidoria Pública).**

No Poder Executivo Federal, a LAI foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

E a Ouvidora Geral monitora a implementação da LAI no âmbito da CDRJ, sendo a Autoridade de Monitoramento prevista no Art. 40 da citada Lei, conforme a Portaria DIRPRE nº 57, de 23 março de 2015.

A LAI determinou que todos os órgãos e entidades públicas devem oferecer o serviço de acesso à informação e cada órgão criou o seu **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (Transparência Passiva)** e, atualmente, a Ouvidora acumula a "função" de Gestor desse serviço na Companhia.

Além disso, "a lei e seu regulamento indicam as informações mínimas que os órgãos devem divulgar em seus sítios na internet, independentemente de requerimento", o que se chama de **Transparência Ativa (art. 7º e 8º da LAI, além de outras leis).**

Assim sendo, a Ouvidoria da CDRJ constitui o canal de interligação para os assuntos da LAI e do SIC perante o Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União - CGU, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e a Casa Civil da Presidência da República.

Tem grande parcela de responsabilidade no aprimoramento contínuo da gestão da informação ao cidadão/usuário da CDRJ, dando subsídios para o pleno exercício das funções do SIC e resguardando os interesses tanto da Companhia quanto do cidadão.

6.1 - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC da CDRJ recebeu **65 pedidos** de acesso à informação no ano de 2018, registrados e respondidos pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) da Controladoria Geral da União -CGU, representando uma média mensal de 5,42 pedidos. Houve um decréscimo de 37,5% em relação a 2017

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO			
PEDIDOS	**2017**	**2018**	**Variação**
PEDIDOS DE ACESSO	104	65	- 37,5

Informamos que todos os 65 pedidos de acesso à informação recebidos no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, pela Ouvidoria Geral, foram respondidos dentro do prazo estabelecido em lei, ou seja, 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias.

6.2 - Pedidos por Tipo de Resposta

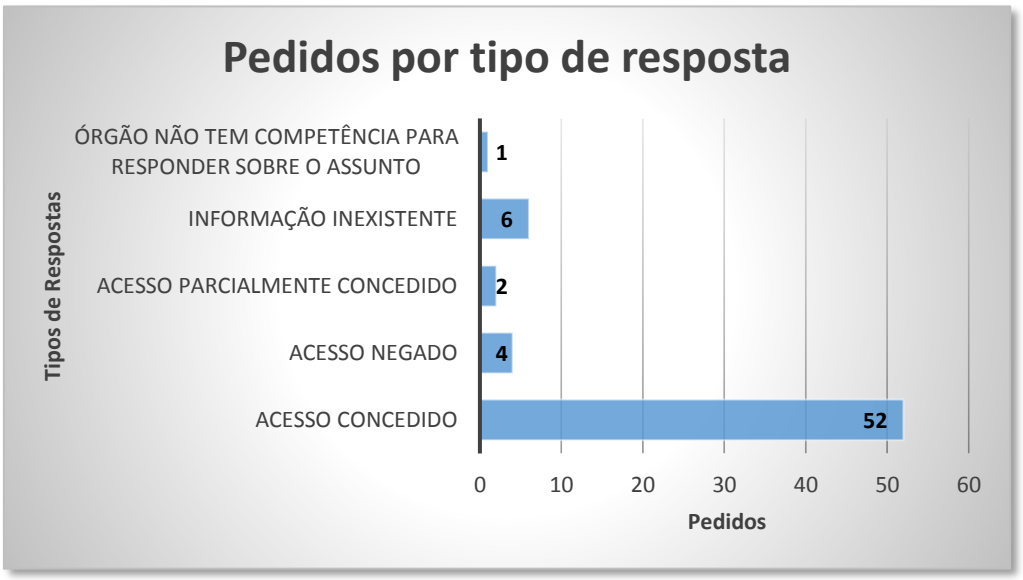
Ainda que o procedimento da lei de acesso à informação tenha sido desenhado essencialmente para que se conceder acesso a uma informação, nem sempre a informação desejada pelo cidadão existe. Tanto é assim que a lei autoriza a instituição pública a "comunicar que não possui a informação", conforme prescrito no inciso III, § 1º , art.11.

Os pedidos de acesso à informação possui diversos tipos de respostas, demostraremos a seguir os tipos de respostas encaminhadas, em 2018, ao cidadão por meio do e-SIC:

TIPOS DE RESPOSTAS	
Respostas	**Quantidade**
Acesso concedido	52
Acesso negado	4
Acesso parcialmente concedido	2

Informação inexistente	6
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	1
Total de pedidos respondidos	**65**

O gráfico a seguir demostra os pedidos por tempo de resposta, descriminados:



Os pedidos de acesso à informação que foram negados, ocorreram pelas seguintes razões:

ACESSO NEGADO	
Motivo	**Quantidade**
Informações sigilosa de acordo com legislação especifica	2
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1
Processo decisório em curso	1
TOTAL	4

Os pedidos desarrazoados acorrem quando não encontramos amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da LAI e tampouco nos seus dispositivos legais, nem nas garantias fundamentais previstas na Constituição. É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade. Já os pedidos desproporcionais ocorrem quando a Companhia tem que

parar suas atividades para atende-lo, logo um pedido de acesso à informação não deve comprometer significativamente a realização das atividades rotineiras da Companhia, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes.

6.2.1- Meios de Envio de Respostas

A Ouvidoria Geral da CDRJ preza pelo atendimento dos prazos estabelecido em lei, portanto o meio mais eficaz e rápido do solicitante possuir suas respostas dentro do prazo ocorre através do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão, onde a ouvidoria anexa todas as informações prestadas pela área técnica responsável por atender ao pedido de acesso.

Meios de envio de respostas		
Meio	**Quantidade**	**% de Pedidos**
Pelo Sistema (com avisos por e-mail)	64	98,49%
Correspondência Física	1	1,54%
TOTAL	**65**	

O pedido de acesso à informação que foi encaminhado via correspondência física, ocorreu de forma excepcional, tendo em vista que as informações solicitadas excederam a capacidade de espaço do Sistema.

6.3- Características Relevantes dos Pedidos de Acesso à Informação

No decorrer do exercício de 2018, a Ouvidoria Geral recebeu 65 pedidos de acesso à informação, cuja as características mais relevantes foram:

- Total de perguntas = 82
- Perguntas por pedido = 1,26
- Total de solicitantes = 55
- Maior nº de pedidos feitos por um solicitante = 3

- Solicitantes com um único pedido = 48
- Temas mais procurados = comércio, serviço e Turismo – Comércio e Serviço = 48 pedidos (73,85% dos pedidos)
- **Tempo Médio de resposta aos pedidos = 12,22 dias**
- Prorrogações de Prazo Solicitadas = 11 (16,92 % dos pedidos)
- Perfil dos Solicitantes:

  - Gênero
    - ✓ Pessoa Física = 50 (90,91%)
    - ✓ Pessoa Jurídica = 5 (9,09%)

  - Localização Predominante
    - ✓ Estado Predominante = Rio de Janeiro - 25 pedidos (40%)

  - Gênero Predominante
    - ✓ Gênero Predominante = Masculino (66,00%)

  - Nível de Escolaridade
    - ✓ Mestrado e Doutorado = 22%
    - ✓ Pós – graduação = 20%
    - ✓ Escolaridade Superior = 34%
    - ✓ Ensino Médio = 18%
    - ✓ Ensino fundamental = 2%
    - ✓ Não informado = 4%

  - Profissão Predominante
    - ✓ Servidor público federal = 18%
    - ✓ Estudantes = 16%

  - Perfil do Tipo de Pessoas Jurídicas
    - ✓ Empresas – PME = 40%

- ✓ Órgão público federal = 20%
- ✓ Empresa- grande porte = 20%

6.4– Recursos Pedidos de Acesso à Informação

Dos 65 pedidos de acesso à informação recebidos em 2018, foram impetrados 7 recursos desmembrados e 100 % respondidos dentro do prazo, da seguinte forma:

RECURSOS	
Encaminhado	**Quantidade**
Recurso ao chefe hierárquico	7
Recursos à autoridade máxima	0
Recursos à CGU	0
Recursos à CMRI	0

O critério utilizado para a contagem mensal dos recursos existentes considera a data de entrada do pedido ao qual o recurso se refere, e não a data de ingresso do recurso no sistema. Com isso, é possível, efetivamente, analisar o percentual de pedidos que sofreram recursos mês a mês.

6.4.1- Recursos ao Chefe Hierárquico

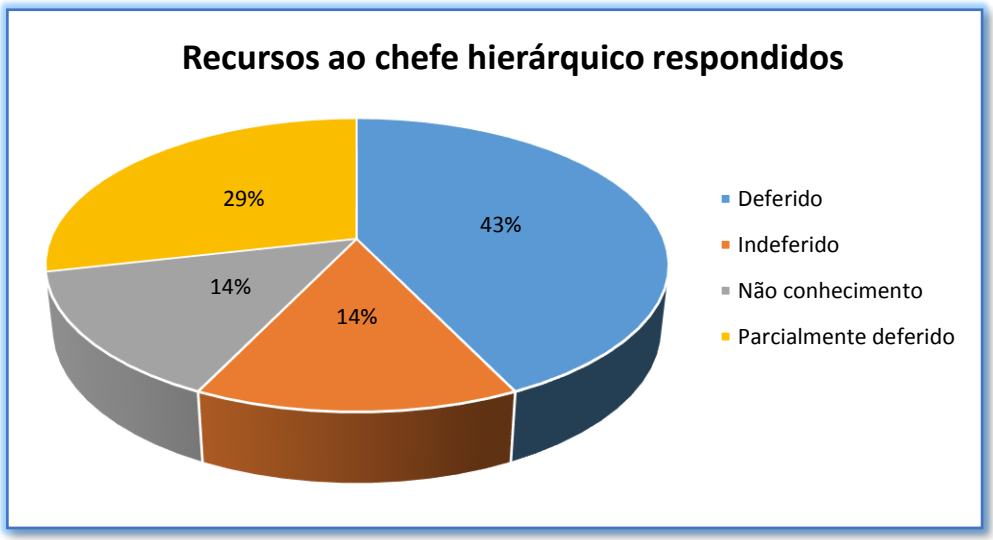
Do total de 65 pedidos respondidos, somente 10,77% dos pedidos sofreram recursos em primeira instância, e encaminhados à Chefia imediata do setor que elaborou a primeira resposta, ademais a CDRJ em 2018 não encaminhou nenhum recurso a autoridade máxima da Companhia (Presidente), tão pouco não tivermos recursos à Controladoria-Geral da União - CGU e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

Os recursos ao Chefe hierárquico foram respondidos da seguinte forma:

RECURSOS AO CHEFE HIERÁRQUICO RESPONDIDOS		
Encaminhado	**Quantidade**	**%**
Deferido	3	42,86%
Indeferido	1	14,29%
Não conhecimento	1	14,29%
Parcialmente deferido	2	28,57%
Total de recursos respondidos	**7**	**100%**

Os motivos para interposição de recursos pelos cidadãos pode ser: informação incompleta, justificativa insatisfatória, dentre outros.

O Quadro acima pode ser exemplificado de acordo com o gráfico:

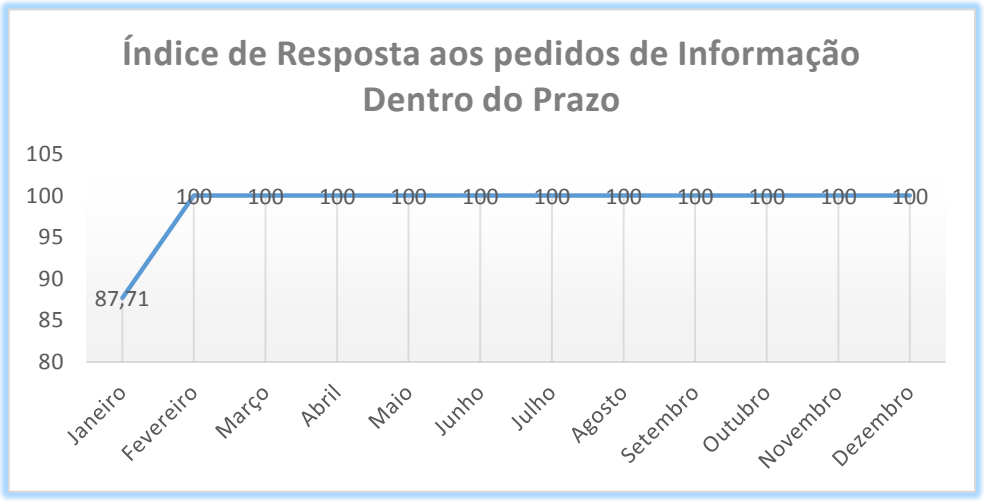


7 - INDICADORES

Os indicadores da Ouvidoria Geral – OUVGER e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC foram implantados na CDRJ pelo Programa de Modernização da Gestão Portuária - PMGP, a partir do mapeamento dos processos "Gerir Ouvidoria e Gerir SIC" feito pela Consultoria Deloitte e passaram a integrar os Indicadores de Desempenho de Política Setorial.

7.1 - Respostas aos Pedidos de Informação Dentro do Prazo – SIC

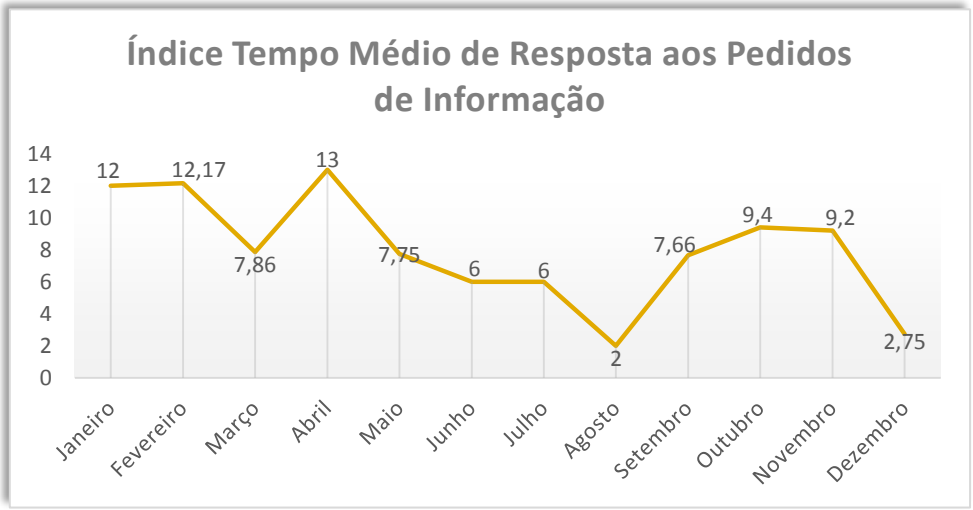
Quanto maior o índice de respostas aos pedidos de acesso à informação melhor, tendo em vista que o índice tem por objetivo demostrar a quantidade de pedidos de acesso a informação que foram respondidos dentro do prazo.



O mês de Janeiro/2018 teve um tempo médio de resposta atípico ao padrão CDRJ, devido um pedido de informação requisitando a relação de acionistas da Companhia e respectivos dados pessoais.

7.2 - Tempo Médio de Resposta aos Pedidos de Informação – SIC

Quanto menor o índice tempo médio de resposta aos pedidos de informação melhor, visto que o indicador visa medir o tempo médio que a CDRJ leva para responder aos pedidos de acesso à informação recebidos via Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC).

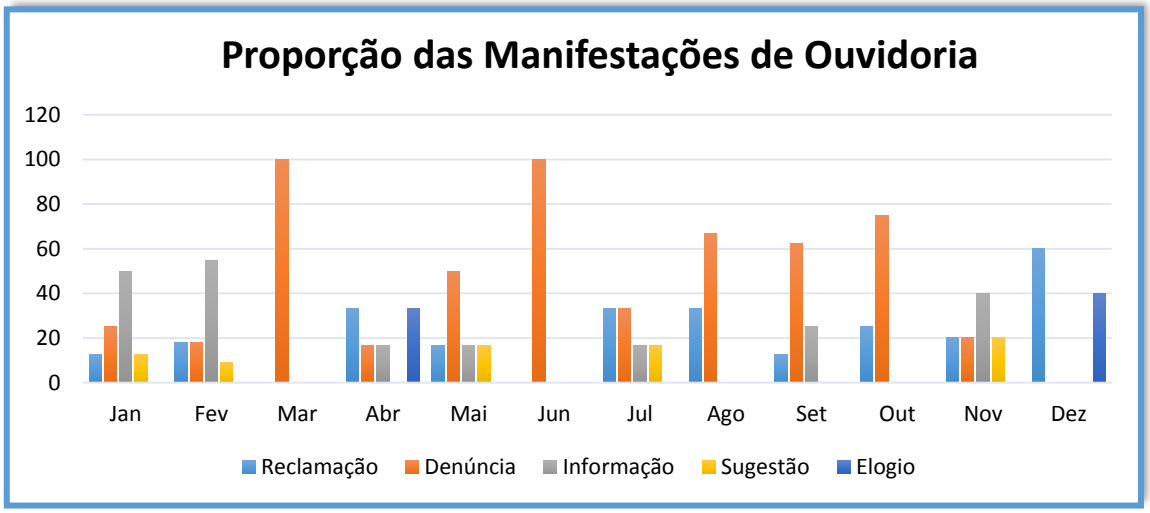


No mês de Abril/2018 o tempo de resposta foi o maior do exercício, face a um pedido de acesso à informação complexo, cujo a companhia necessitou prorrogar o prazo de respostas. O mesmo pedido também foi objeto de recurso de 1º instância. Apesar do tempo médio ter sido maior no exercício, não houve descumprimento do prazo previsto em lei.

7.3 - Proporção por Modalidade - OUVGER

O índice visa demonstrar a representatividade dos processos por modalidade (manifestações de ouvidoria) sobre o total de processos mensalmente.

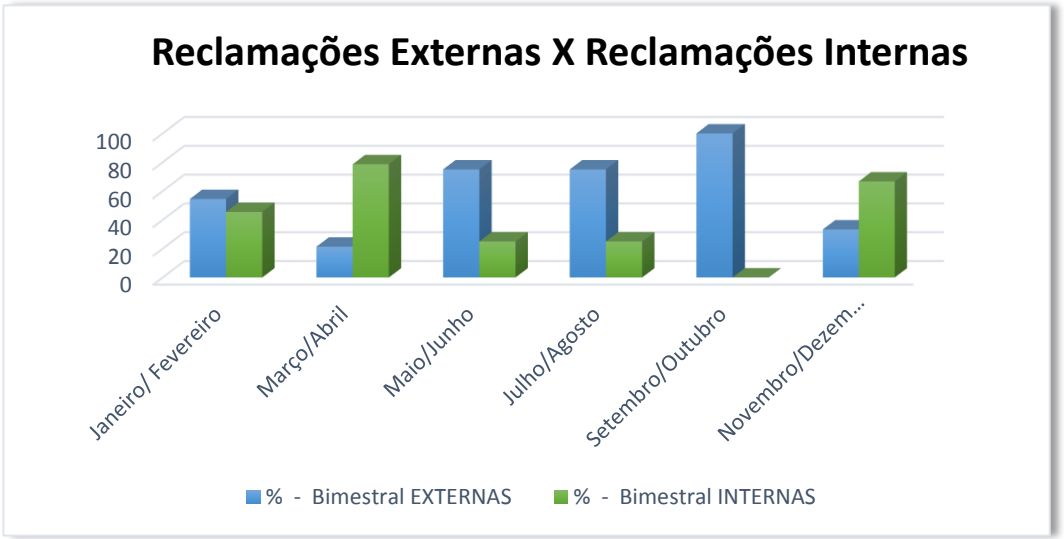
PROPORÇÃO POR MODALIDADE												
Tipo de manifestação	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Set**	**Out**	**Nov**	**Dez**
Reclamação	12,5	18,2	0	33,3	17	0	33,33	33	12,5	25	20	60
Denúncia	25	18,2	100	16,7	50	100	33,33	67	62,5	75	20	0
Informação	50	54,5	0	16,7	17	0	16,67	0	25	0	40	0
Sugestão	12,5	9,1	0	0	17	0	16,67	0	0	0	20	0
Elogio	0	0	0	33,3	0	0	0	0	0	0	0	40



De acordo com o gráfico acima é possível verificar que a manifestação de ouvidoria do tipo denúncia (representado pela cor laranja) se faz presente em quase todos os meses do ano, bem como sua demanda na ouvidoria é bastante representativa.

7.4- Reclamações Externas - OUVGER

O índice demonstra a quantidade de processos acionados externamente, em período determinado.



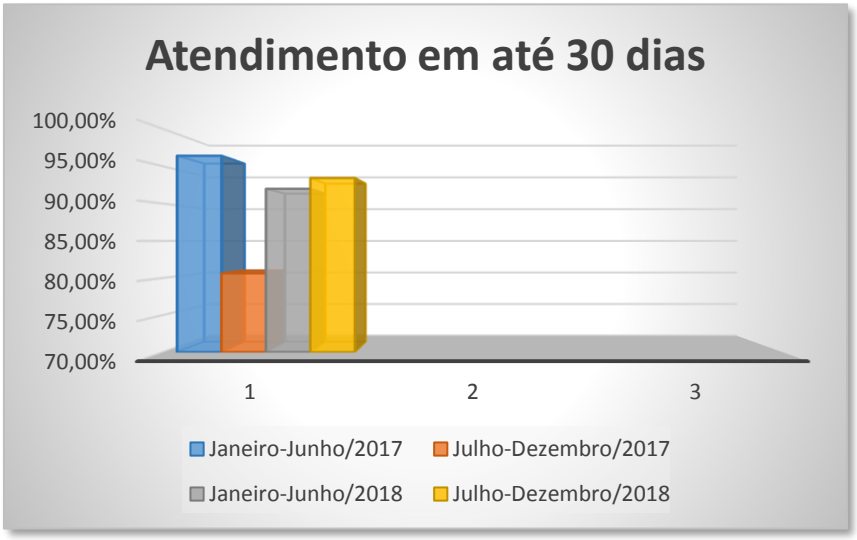
O bimestre Setembro/Outubro teve 100% de reclamações externas devido à demora de procedimentos de rotina do Setor de Permissões da Guarda Portuária, o que gerou um descontentamento dos usuários dos serviços prestados pela guarda. As principais reclamações se referem a demora na entrega da documentação da permissão e demora no agendamento para emitir a permissão.

7.5 - Atendimento em Até 30 dias – OUVGER

No exercício de 2018 houve mudança na forma de prestação do serviços da Ouvidoria Geral. Até junho de 2018 a Companhia recebeu as manifestações de ouvidoria via Sistema de Gestão de Ouvidorias (OMD), cujo o prazo dos gestores para responderem as manifestações era de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, de acordo com normativos vigentes à época.

Com a Implementação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-Ouv), que visa atender a Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de Setembro de 2018, o tempo médio para responder as manifestações de ouvidoria passou para 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.

Mesmo diante do novo cenário à Ouvidoria Geral da CDRJ manteve um padrão de atendimento alto, apresentando uma melhora significativa no segundo semestre de 2018.



8- PROCEDIMENTOS ORDINÁRIOS

Tratam-se das situações que foram avaliadas pela Ouvidoria no período, com grande possibilidade de obtenção de melhorias na qualidade dos serviços, de acordo com o que preconiza o seu Manual de Orientações, bem como as sugestões e orientações da Ouvidoria Geral da União:

- Adequação e atualização dos normativos internos da CDRJ sob a gestão da Ouvidoria e do SIC, visando adequar a Companhia à legislação vigente ou mesmo objetivando a evolução constante da gestão, com a implantação de melhores práticas.
- Adequação e atualização das instruções de trabalho da CDRJ sob a gestão da Ouvidoria, visando adequar a Companhia ao Decreto nº 9.492/2018.
- Atualização da Transparência Ativa no sítio eletrônico da CDRJ para fazer constar as orientações da CGU contidas na 5ª Versão do Guia de Publicação Ativa.

- Reiteração de providências junto às Superintendências da CDRJ para a elaboração de Carta de Serviços ao Usuário, conforme estabelece na Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.
- Comunicação aos gestores parceiros do SIC acerca da responsabilização dos mesmos por resposta aos pedidos de acesso à informação e aos recursos fora do prazo previsto em lei.
- Implementação do Simplifique por meio da Portaria DIRPRE nº 522/2018, em atendimento da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

9- PESQUISA DE SATISFAÇÃO

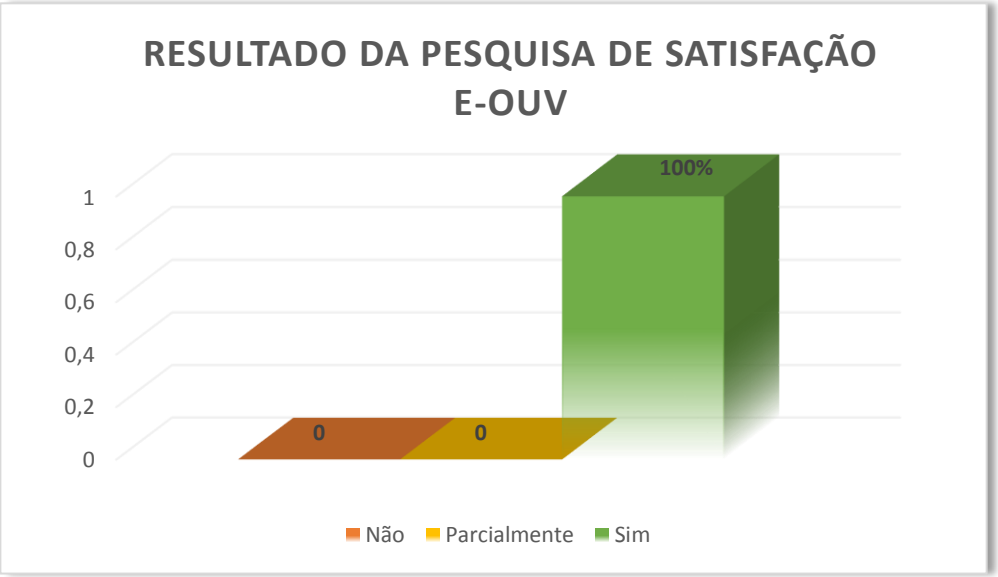
A pesquisa de satisfação é uma estratégia proativa dos órgãos prestadores de serviço público, em que a sua principal função é receber feedback dos serviços prestados pela Companha Docas do Rio de Janeiro. Esse feedback é tão rico de informações que pode ser transformado em oportunidades de melhorias dos serviços prestados pela CDRJ.

Pode-se dizer que a ferramenta permite conhecer a percepção do usuário sobre o atendimento das demandas para além das expectativas de quem o ofertou. Apesar dos detalhes que a pesquisa de satisfação pode garantir, ela é uma manifestação muito simples.

9.1- Pesquisa de Satisfação (e-Ouv)

A pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) é respondida, no sistema, pelo usuário ao final do atendimento prestado pela Ouvidoria da CDRJ.

Com objetivo de verificar a avaliação e, possível, melhoria dos serviços prestados pela Companhia Docas do Rio de Janeiro, os usuários dos serviços prestados pela CDRJ responderam à pesquisa de satisfação da seguinte forma:

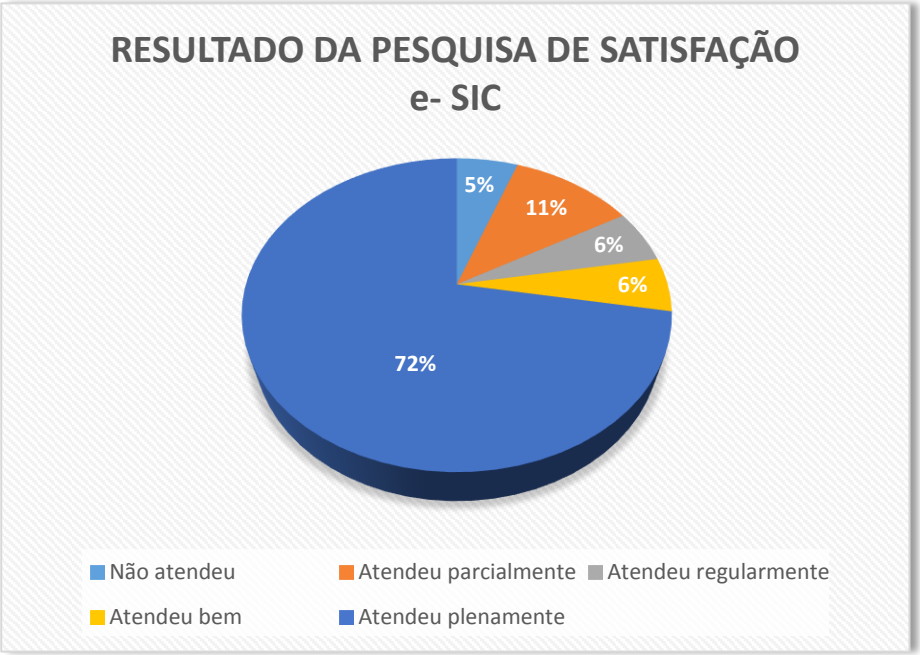


Das 75 (Setenta e cinco) manifestações de Ouvidoria recebida no exercício de 2018, somente duas foram objeto de resposta da pesquisa de satisfação, cujo o atendimento prestado pela Ouvidoria da CDRJ foi considerado plenamente atendido.

9.2- Pesquisa de Satisfação (e-SIC)

A pesquisa de satisfação do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é respondida, no sistema, pelo usuário ao final do atendimento prestado pela Ouvidoria da CDRJ.

Com objetivo de verificar a avaliação e, possível, melhoria dos serviços prestados pela Companhia Docas do Rio de Janeiro, os usuários dos serviços prestados pela CDRJ responderam à pesquisa de satisfação da seguinte forma:



Dos 65 (Sessentas e Cinco) pedidos de acesso à informação recebidos na Companhia Docas do Rio de Janeiro, somente 18 (dezoitos) pedidos foram objetos de pesquisa de satisfação pelos usuários dos serviços prestados pela CDRJ, sendo 13 (72%) atendidos plenamente.

10- CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se, estruturada para atendimento das demandas, mas ainda há a necessidade de aprimoramento essenciais quanto ao atendimento de algumas áreas na prestação de informações aos pedidos solicitados, o que reduzireia as demandas de manifestações de ouvidoria gerada muitas vezes pela insatisfação dos serviços prestados pela companhia.

Prosseguindo com as atividades na busca de equilíbrio entre as competências regimentais e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão

necessários à Ouvidoria Geral pelo cidadão-usuário dos seus serviços, demostramos o total de manifestações, pedido de acesso à informação e solicitações no Canal "Fale Conosco" resposndidas pela Ouvidoria Geral em exercício de 2018.

MANIFESTAÇÕES	
Tipo de manifestação	**2018**
Denúncia	34
Elogio	5
Reclamação	19
Sugestão	4
Solicitação de providência	13
Total de manifestações	**75**
Fale conosco	-
Pedido de Acesso à informação	**65**
TOTAL DE PEDIDOS RESPONDIDOS	**140**

Oportuno afirmar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

O presente relatório tem por finalidade dar transparência, consolidar e dar conhecimento aos Órgãos Colegiados da Companhia, do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral, no período de janeiro a dezembro de 2018.

Em 15/05/2019.

MARILIA DUTRA
Ouvidora Geral

DAYANE LOBO
Especialista Portuária
Ouvidora Geral
Substituto

11 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informação prevista no inciso XXXII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

BRASIL. Instrução Normativa OGU/CGU nº 5 de 18 de julho de 2018.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no Inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

GOVERNO FEDERAL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Guia de aplicação da lei de acesso à informação na administração pública. 3º edição.

BRASIL. Decreto nº 9.491, de 05 de setembro de 2018. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração federal, bem como instituiu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal.

BRASIL. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012. Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o núcleo de Segurança e credenciamento.