



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
OUVIDORIA GERAL - OUVGER
2017

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

DEZEMBRO / 2017

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
<http://www.portosrio.gov.br>

Diretoria Executiva

TARCISIO TOMAZONI

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

SUMÁRIO

I. ESTRUTURAÇÃO E COMPETÊNCIAS.....	4
II. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	6
III. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	7
IV. CONCLUSÃO	9

I. 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 Superintendência 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 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 e Controladoria Geral da União, contando atualmente com uma Ouvidora e um Técnico de Serviços Portuários, 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);
- Manter acompanhamento direto no que diz respeito aos prazos recursais.

II. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No exercício de 2017, a OUVGER realizou atividades internas e externas, assim como participou dos seguintes eventos, reuniões e seminários:

- Participação Reunião de apresentação da Lei 13460/2017 (Lei de Participação, Proteção e Defesa dos direitos do usuário do Serviço Público) e do Decreto de Desburocratização nº 9094/2017, realizada dia 07/08/2017 em Brasília-DF.
- Evento comemorativo dos 5 anos de vigência da Lei de Acesso à Infomação, organizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União - CGU; para discutir potenciais e desafios do acesso à informação no Brasil. No dia 11/05/2017.

III. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A OUVGER registrou e deu tratamento à **154 manifestações** entre críticas, denúncias, elogios, reclamações, sugestões, além de pedidos de informação, tendo havido um acréscimo de 27,2% em relação ao ano de 2016, que apresentou um total de 121 manifestações.

Pelo Canal “Fale Conosco”, sob sua responsabilidade, a OUVGER recebeu outros **73 pedidos de informação** em geral, quase igualando-se ao quantitativo de 2015, que foi de 74 pedidos.

MANIFESTAÇÕES	2016	2017	≠ Percentual 2016/2017
Informação	12	20	+ 66,6%
Denúncia	42	66	+ 57,1%
Elogio	13	18	+38,4%
Reclamação	52	45	-13%
Sugestão	1	5	+500%
Total	121	154	+27,2%
Fale Conosco	73	56	-23%
Total de Atendimentos	194	210	+8,2%

No exercício de 2017, o Sistema de Gestão da Ouvidoria possibilitou a geração dos relatórios a seguir, cujos dados constam do **ANEXO I**:

- Assuntos Mais Frequentes;
- Classificação (Tipos de Demanda);
- Manifestações Enviadas (Procedente Solucionada ou Improcedente);
- Forma de Entrada (Canais de Acesso);
- Tipo de Manifestante (Arrendatários, Empregados, Estagiários, entre Outros);
- Manifestações Por Unidade (Áreas Demandadas).

➤ **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

O SIC da CDRJ recebeu **104 pedidos** de acesso à informação no ano de 2017, registrados e respondidos pelo Sistema e-SIC da CGU, representando uma média mensal de 8,67 pedidos. Houve um acréscimo de 10,6% em relação a 2016 (94 pedidos).

➤ Pedidos por tipo de resposta:

- Acesso concedido - 65
- Acesso negado (vide resumo) - 8
- Acesso parcialmente concedido - 7
- Informação inexistente - 9
- Não se trata de solicitação de informação - 9
- Matéria da competência legal de outro órgão - 6
- Pedido duplicado/repetido - 0

PEDIDOS COM ACESSO NEGADO

MOTIVO	QUANTITATIVO	%
Pedido incompreensível	2	1,92
Dados pessoais	1	0,96
Pedido genérico	5	4,81
TOTAL	8	7,69%

➤ Características mais relevantes dos 104 pedidos de acesso à informação:

- Total de perguntas = 222
- Média de perguntas por pedido = 2,13
- Maior nº de pedidos feitos por um solicitante = 5
- Temas mais procurados = “Transporte Aquaviário” e “Informação - Gestão, preservação e acesso”

➤ **Tempo Médio de resposta aos pedidos = 10,77 dias**

➤ Prorrogações de Prazo Solicitadas = 9 (8,65% dos pedidos)

➤ Perfil dos Solicitantes:

- Pessoa Física = 66 (88%)
- Pessoa Jurídica = 9 (12%)
- Estado Predominante = RJ - 44 (45,44%)
- Gênero Predominante = Masculino (68,18%)

OBS. 1.: Para uma avaliação mais detalhada do que ora está sendo informado, segue no **ANEXO II** o “Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes” extraído do Sistema e-SIC da CGU/PR, no período de 01/01 a 31/12/2017.

- Dos pedidos de acesso à informação recebidos, foram impetrados 11 recursos desmembrados e 100 % respondidos, da seguinte forma:

Recurso ao chefe hierárquico	- 11
Recursos à autoridade máxima	- 5
Recursos à CGU	- 2
Recursos à CMRI	- 0

OBS. 2.: O detalhamento pode ser melhor entendido no “Relatório de Recursos e Reclamações” constante do **ANEXO III**.

IV. CONCLUSÃO

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 2017.

Em 31/01/2018.

MARILIA DUTRA
Ouvidora Geral



**Acesso à
Informação**

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

Referências: - Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal - 2ª edição;
- Manual de Ouvidoria Pública - Coleção OGU - Rumo ao Sistema Participativo

Elaboração e Informações: Ouvidoria Geral

Ouvidora Geral
Marília Dutra

ouvidoria@portosrio.gov.br

sic@portosrio.gov.br

faleconosco@portosrio.gov.br

www.portosrio.gov.br/ouvidoria