



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA GERAL

2014

**OUVIDORIA GERAL - OUVGER
COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ**

DEZEMBRO / 2014



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

Helio Szmajser
Diretor-Presidente

Airton Costa do Amaral
Diretor de Administração, Finanças e Recursos Humanos

Claudio de Jesus Marques Soares
Diretor de Planejamento e Relações Comerciais

Heraldo da Costa Kremer
Diretor de Engenharia e Gestão Portuária



SUMÁRIO

- I. MENSAGEM DA OUVIDORIA GERAL
- II. BASE LEGAL
- III. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS
- IV. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
- V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC
- VI. INDICADORES
- VII. PROCEDIMENTOS ORDINÁRIOS



I. MENSAGEM DA OUVIDORIA GERAL

Certamente que, ao encerrar 2014, e após fazer um balanço dos quatro anos de existência do órgão, podemos afirmar que este ano a Ouvidoria Geral se destacou pela sua capacidade de superação e credibilidade.

Tornou-se fato que a Ouvidoria Geral da CDRJ foi constituída em 2010 com os esforços da Diretoria Executiva à época e hoje, em 2014, ela faz parte de uma rede de quase 300 ouvidorias públicas federais, como instância de “controle e participação social” e consta do projeto de Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal que está em fase de aprovação pelo Governo.

Com as orientações da Ouvidoria Geral da União – OGU promoveu uma melhor qualificação das manifestações dos cidadãos, inclusive quanto às denúncias, atualização das informações sob a sua responsabilidade e prestou a orientação correta aos usuários, aumentando a sua credibilidade e consolidando a sua atuação como ferramenta de participação social e de aperfeiçoamento da gestão da Companhia, levando à melhoria do serviço prestado.

Finalizando, o exercício de 2014 também se destacou como um ano de mudanças e a aceitação delas faz parte do nosso ciclo profissional e desejamos que 2015 seja pleno de condições para a realização de um trabalho ainda mais exitoso, qualitativo e proativo no atendimento das demandas dos nossos clientes/cidadãos.

II. BASE LEGAL

- Constituição Federal de 1988 - Artigo 5º, Artigo 37 (§3º, Inciso I); Artigo 170;
- IN/CGU/SFC nº 01, de 3/1/2007;
- Proposição DIREXE nº 002/2009 - Reunião da Diretoria Executiva 1833ª Reunião, de 28/07/2009;
- Deliberação CONSAD nº 006/2009 - Reunião do Conselho de Administração 534ª, de 31/08/2009;
- Ofício nº 605/DEST-MP, de 13/07/2010;
- Ordem de Serviço DIRPRE nº 019/2010, de 14/07/2010;
- Lei nº 12.527/2011, de 12/11/2011;
- Decreto nº 7.724/2012, de 16/05/2012;
- Instrução Normativa Conjunta nº. 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014.



III. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No exercício de 2014, a OUVGER realizou atividades internas e externas, conforme descritas abaixo, com participação em eventos, reuniões e seminários, com a devida aprovação do Sr. Diretor-Presidente:

- Participação na 4ª Reunião Geral das Ouvidorias Públicas, a convite da Ouvidoria Geral da União/CGU/PR, destinada a promover a integração das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – 18 e 20 de março;
- Participação no Curso de Negociação Estratégica e Gestão de Conflitos, realizado em São Paulo, nos dias 09 a 12 de abril, promovido pelo Instituto de Ensino e Pesquisa - INSPER;
- Presença no Lançamento da Política Nacional de Participação Social, realizada nos dias 21 a 23 de maio, em Brasília, a convite da OGU/CGU-PR;
- Participação no evento de apresentação da RedeSIC, realizado nos dias 29 e 30 de maio, na Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, em Brasília, a convite da CGU/PR,
- Participação em Seminário sobre a Lei de Acesso à Informação, à convite do DEST/MP, em Brasília, no dia 06 de junho;
- Participação no curso “Gestão de Conflitos em Ouvidorias – Ênfase em Negociação e Mediação”, realizado nos dias 09 e 10 de outubro, em Brasília-DF.
- A Ouvidoria Geral recebeu a visita do Ouvidor do Porto de Santos, o Sr. Esmeraldo Tarquínio Neto, também no mês de Outubro.
- Participação no Projeto de Modernização da Gestão Portuária, tendo recebido a empresa Deloitte para mapeamento dos processos internos da OUVGER.

IV. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A OUVGER recebeu **89 manifestações** entre críticas, informações, denúncias, elogios, reclamações e sugestões, além de pedidos de informação, tendo havido um acréscimo de 10% em relação ao ano de 2013, que apresentou um total de 81 manifestações.

Pelo Canal “Fale Conosco”, sob sua responsabilidade, a OUVGER recebeu outros **99 pedidos de informação** em geral, havendo um decréscimo em relação ao ano de 2013, que registrou 1302 pedidos. Tal fato decorreu da alteração na forma de

apresentação da subpágina “Perguntas Frequentes”, no Menu “Acesso à Informação”, que foi revisitada e atualizada por conta dos pedidos de informação recorrentes e pela enorme quantidade de ofertas de produtos e serviços que foram descartadas ou redirecionadas para o setor competente. Além disso, alie-se à consolidação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da CDRJ, o que gerou o aumento da demanda por informação no SIC e na própria Ouvidoria.

	2013	2014	≠ Percentual 2013/2014
Crítica	04	04	0%
Informação	18	26	44%
Denúncia	11	14	27%
Elogio	01	01	0%
Reclamação	37	33	-11%
Sugestão	10	11	10%
Total	81	89	10%
Fale Conosco	1302	99	-92%
Total de Atendimentos	1383	188	-86%

De acordo com os relatórios e gráficos constantes do Anexo I, podemos destacar os seguintes dados:

1. As reclamações mais frequentes foram àquelas ligadas a tramitação de documentos e questões envolvendo o concurso público realizado pela CDRJ.

Cabe-nos, nesta oportunidade, alertar a Administração para a permanência da grande incidência de reclamações envolvendo a morosidade na tramitação de documentos diversos no âmbito da Companhia, visto que no relatório anual de 2013, esse assunto já havia sido objeto de destaque, em descumprimento ao que dispõe a Ordem de Serviço nº 12/2011 (Subitens 2.10.1, 2.11.1.1 e 2.11.1.3);

2. As denúncias, em sua maioria, foram afetas ao Concurso Público, sendo a Superintendência de Recursos Humanos – SUPREC a unidade mais requisitada pela Ouvidoria;
3. Os empregados da CDRJ permanecem como o público que mais demanda a intervenção da Ouvidoria;
4. Do total de 89 manifestações, podemos considerá-las da seguinte forma:

Procedente Solucionada = 91,01%
 Improcedentes = 7,87%
 Procedente não Solucionada = 1,12%

OBS.: Vale salientar que as manifestações procedentes não solucionadas permanecem em tramitação na Companhia, até sua solução.

V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O SIC da CDRJ recebeu **65 pedidos de acesso** à informação no ano de 2014, registrados e respondidos pelo Sistema e-SIC da CGU/PR, representando uma média mensal de 5,42 pedidos. Houve um acréscimo de 30% em relação a 2013 (50 pedidos).

➤ Foi concedido o acesso em 46 pedidos; 02 tiveram o acesso negado; 02 tiveram o acesso parcialmente concedido; em 01 pedido a informação é inexistente; em outros 10, trata-se de matéria da competência legal de outro órgão; e em 04 pedidos a pergunta é duplicada/repetida, conforme resumo abaixo.

ACESSO NEGADO

MOTIVO	QUANTITATIVO	%
Pedido Incompreensível	01	1,54%
Dados pessoais	01	1,54%
TOTAL	02	3,08%

PARCIALMENTE CONCEDIDO

MOTIVO	QUANTITATIVO	%
Partes da informação contem dados pessoais	01	1,54%
Parte da informação inexistente	01	1,54%
TOTAL	02	3,08%

➤ Podemos elencar as seguintes características mais relevantes dos 65 pedidos de acesso à informação:

- Total de perguntas = 144
- Perguntas por pedido = 2,22
- Maior nº de pedidos feitos por um solicitante = 05
- Temas mais procurados:
 - * Trabalho – Profissões e ocupações = 13 (20%);
 - * Transporte e trânsito – Transporte Aquaviário = 13 (20%).

➤ Tempo Médio de Resposta aos Pedidos = 9,78 dias

- Prorrogações de Prazo Solicitadas = 09 (13,85%)
- Recursos Interpostos e Respondidos = 10
- Reclamação Interposta e Respondida = 00
- Quanto ao perfil dos solicitantes, podemos destacar:
 - Pessoa Física = 43 (86%)
 - Pessoa Jurídica = 07 (14%)
 - Estado Predominante = Rio de Janeiro (76,74%)
 - Pedido de outro país = 00 (0%)
 - Gênero Predominante = Masculino (60,47%)

OBS: 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 31/12/2014.

Em 2014 o Serviço de Informação ao Cidadão ganhou mais uma atribuição, com a atualização do Sistema Eletrônico e-SIC. Após a CGU disponibilizar um banco com as perguntas e respostas dos mais diversos órgãos, onde é possível efetuar pesquisa através de palavras chave, o SIC passou a ser responsável por cadastrar se determinado pedido de acesso à informação possui ou não dados pessoais.

VI. INDICADORES

No exercício de 2014, o Sistema de Gestão de Ouvidoria possibilitou a geração da Matriz de Indicadores a seguir, cujos dados constam do ANEXO I deste relatório:

- 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).

Ressalte-se que o **Tempo Médio de Resposta** às demandas recebidas pela OUVGER no período de janeiro a dezembro de 2014 foi de **18 dias**.



VII. 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:

- Alteração de normativos internos visando adequar a Companhia à legislação vigente, ou mesmo objetivando a evolução constante da Gestão, através da implantação de melhores práticas;
- Atualização e adequação do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidoria no âmbito da Companhia.
- Atualização do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, que, conseqüentemente, alterou as responsabilidades do SIC, tornando-o mais dinâmico.
- Atualização do item “Perguntas Frequentes” no sítio eletrônico da Companhia, sob a responsabilidade da Ouvidoria, a fim de tornar o acesso à informação cada vez mais pró-ativo;

Finalizando, o presente relatório tem por finalidade dar conhecimento aos Órgãos Colegiados da Companhia, dar transparência e consolidar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral no período de janeiro a dezembro de 2014.

Em 29/01/2015.

(em licença)

KATIA S. GRAVINA
Ouvidora-Geral

FELIPE PORTO MOREIRA
Ouvidor-Geral Substituto

FILIPE QUEIROZ RIMOLI
Técnico de Serviços Portuários



Anexo I - Indicadores e Gráficos



Anexo II - Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes



COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

Elaboração e Informações: Ouvidoria Geral da CDRJ

Ouvidora-Geral

Katia S. Gravina

Ouvidor-Geral Substituto

Felipe Porto Moreira

Técnico de Serviços Portuários

Filipe Queiroz Rimoli

ouvidoria@portosrio.gov.br

sic@portosrio.gov.br

faleconosco@portosrio.gov.br