

Relatório de Gestão

2° TRIMESTRE 2021

Abril/Maio/Junho



**COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ**

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD**

Presidente

DINO ANTUNES DIAS BATISTA

Membros do CONSAD

CARLOS ROBERTO FORTNER

CARLOS EDUARDO COLLARES MOREIRA PORTELLA

RAFAEL MAGALHÃES FURTADO

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

**OUVIDORIA-GERAL**

DANIELLE VENTURA BARREIROS DE SOUSA

Ouvidora-Geral

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO

Especialista Portuária

TAUANA PINHEIRO DOS SANTOS LARRUBIA

TSP Portuária

ANTÔNIO DE CARVALHO GOMES FILHO

TSP Portuário

**DIRETORIA EXECUTIVA**

FRANCISCO ANTONIO DE MAGALHÃES LARANJEIRA

Diretor-Presidente

INDALECIO CASTILHO VILLA ALVAREZ

Diretor Administrativo Financeiro

JEAN PAULO SILVA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

MÁRIO POVIA

Diretor de Gestão Portuária

**Sumário**

[1. SUMÁRIO EXECUTIVO 4](#_Toc78986743)

[2. ATIVIDADES DE GESTÃO 5](#_Toc78986744)

[Atividades complementares de Gestão 7](#_Toc78986745)

[3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 8](#_Toc78986746)

[Classificação por Tipologia 8](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986747)

[Cumprimento de Prazos 9](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986748)

[Registro por Setor Demandado 9](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986749)

[Atendimento por Tipo de Usuário 12](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986750)

[Melhoria de Processos 12](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986751)

[Atendimento por Assunto 13](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986752)

[Atendimento por Origem 14](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986753)

[Atendimento por Local 15](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986754)

[Denúncias 15](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986755)

[Manifestações de Ouvidoria: Acumuladas 17](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986756)

[Status das Manifestações de Ouvidoria 18](#_Toc78986757)

[4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 18](#_Toc78986758)

[Cumprimento de Prazos 18](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986759)

[Pedidos por tipo de resposta 19](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986760)

[Registro por Setor Demandado 19](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986761)

[Atendimento por Tipo de Usuário 21](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986762)

[Atendimento por Assunto 21](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986763)

[Atendimento por Origem 22](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986764)

[Pedidos de Acesso à Informação: Acumuladas 23](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986765)

[Manifestações **x** Pedidos de Acesso à Informação 24](file:///\\docas27\usuarios\OUVGER\RELATÓRIOS\2021\Relatório%20-%202%20Trimestre\Relatório%20de%20Gestão-%202%20Trimestre%202021-%20Elaboração%202.docx#_Toc78986766)

[5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO 24](#_Toc78986767)

[6. RECOMENDAÇÕES GERAIS 24](#_Toc78986768)

[7. CONSIDERAÇÕES FINAIS 24](#_Toc78986769)

# [SUMÁRIO EXECUTIVO](#_SUMÁRIO_EXECUTIVO)

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro - CDRJ recebe diariamente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Fala.BR”, pedido de acesso à informação e manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia (comunicação de irregularidades), reclamação, solicitação de providência, elogio e sugestão.

O conjunto de informações descritas nesse relatório representa o trabalho da Ouvidoria-Geral no 2° trimestre de 2021 no período de 1° de abril a 31 de junho no acolhimento, análise e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação registradas pelo público interno e externo dos usuários dos Portos vinculados à CDRJ.

Apresenta-se a análise das **67 (sessenta e sete) manifestações** tratadas pela Ouvidoria Geral sendo **35 (trinta e cinco) manifestações de Ouvidoria** e **32 (tinta e dois) pedidos de Acesso à Informação**.

O presente sumário encontra-se dividido em 4 (quatro) partes:

* Atividades de Gestão;
* Análise quantitativa de Manifestações;
* Análise quantitativa de Pedidos de Acesso à Informação; e
* Anexo com detalhamento para análise interna do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e Diretoria Executiva.

# [ATIVIDADES DE GESTÃO](#_ATIVIDADES_DE_GESTÃO)

Execução do Plano de Trabalho de Trabalho referente ao biênio 2021/2022

Legenda

● Programadas para o mês de referência

**Verde:** Realizado

**Amarelo:** Em andamento

**Cinza:** Remanejado para outro período

| **Atividades** | **Ano/Trimestre** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **2021** | | |
| **1º** | **2º** | **3º** |
| **Objetivo 01:** Garantir que o cidadão possa se manifestar de forma direta, formal e gratuita e solicitar acesso às informações públicas que lhe forem devidas por parte da CDRJ, com exceção às informações protegidas por sigilo, conforme estabelecido na legislação vigente | | | |
| 1.1: Destacar no portal da CDRJ os serviços de Ouvidoria, com acesso simplificado para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação. | ● | ● | ● |
| 1.2: Realizar o processo de acolhimento, análise, tratamento, encaminhamento e respostas das manifestações registradas pelo cidadão em todos os canais disponibilizados. | ● | ● | ● |
| 1.3: Promover pesquisas de satisfação com a avaliação dos serviços prestados. |  | ● |  |
| **Objetivo 02**: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas das manifestações de Ouvidoria. | | | |
| 2.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações de Ouvidoria. | ● | ● | ● |
| 2.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações de Ouvidoria. | ● | ● | ● |
| 2.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das manifestações de Ouvidoria | ● | ● | ● |
| **Objetivo 03**: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas dos pedidos de acesso à informação (LAI). | | | |
| 3.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das solicitações de acesso à informação. | ● | ● | ● |
| 3.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das solicitações de acesso à informação. | ● | ● | ● |
| 3.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das solicitações de acesso à informação. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 04:** Atualizar a Carta de Serviço ao Usuário, em conformidade com as determinações contidas na Lei nº 13.460, de junho de 2017. | | | |
| .1: Solicitar às áreas que prestam serviço ao cidadão externo o preenchimento do formulário próprio para auxiliar na atualização da Carta de Serviço ao Usuário. | ● |  |  |
| 4.2: Estruturar as informações recebidas das áreas para a elaboração do documento final. | ● |  |  |
| 4.3: Validar a Carta de Serviço ao Usuário no CONSAD com prazo de vigência e data de atualização. | ● |  |  |
| 4.4: Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário nos canais de comunicação da CDRJ. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 05:** Fornecer informações sobre as atividades da Ouvidoria para prestação de contas e transparência. | | | |
| 5.1: Elaborar relatórios de gestão com apresentação ao CONSAD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ. | ● | ● | ● |
| 5.2: Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ. | ● | ● | ● |
| 5.3: Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 06:** Desenvolver competências humanas, institucionais e instrumentais, no âmbito da Ouvidoria da CDRJ, para o aprimoramento da gestão de suas atividades. | | | |
| 6.1: Participar de eventos voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, *compliance*, etc.) | ● |  | ● |
| 6.2: Realizar cursos e treinamentos, com atividades teóricas e práticas, em Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, *compliance*, etc.). |  | ● |  |
| **Objetivo 07:** Divulgar a Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação. | | | |
| 7.1: Divulgar a Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ. | ● | ● | ● |
| 7.2: Criar cartilha sobre os serviços de Ouvidoria. | ● |  |  |
| 7.3: Criar perfil da CDRJ nos canais Consumidor.Gov e Reclame Aqui. |  | ● |  |
| **Objetivo 08:** Disponibilizar instrumentos tecnológicos e inovadores de para o relacionamento com o cidadão. | | | |
| 8.1: Instituir ferramenta de comunicação inteligente para a comunicação via aplicativo WhatsApp. |  | ● |  |
| 8.2: Implementar atendimento virtual individualizado, ao cidadão, por meio de vídeo chamada. |  | ● |  |
| **Objetivo 09:** Criar programas para desenvolver e valorizar o engajamento do corpo funcional e otimizar a realização de tarefas e a eficácia da prestação de serviços ao cidadão. | | | |
| 9.1: Criar indicadores de avaliação de performance do corpo funcional no atendimento das manifestações para certificar as áreas em reconhecimento ao desempenho e esforço do setor. |  |  |  |
| 9.2: Criar mecanismos formais de reconhecimento do empregado e/ou setor elogiado. |  |  |  |
| 9.3: Estimular que o uso dos registros de elogios seja utilizado para o fortalecimento do plano de carreira do empregado. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 10:** Manter atualizada a seção Acesso à Informação no portal da CDRJ. | | | |
| 10.1: Monitorar os documentos que devem ser publicados e atualizados conforme estabelecido no Rol de Proprietário da Seção de Acesso à Informação do Site da CDRJ. | ● | ● | ● |
| 10.2: Publicar os documentos que devem estar acessíveis à consulta pública. | ● | ● | ● |
| 10.3: Estimular a publicização de documentos para a transparência ativa. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 11**: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas registradas no módulo Simplifique. | | | |
| 11.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações no módulo Simplifique. | ● | ● | ● |
| 11.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações no módulo Simplifique. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 12:** Instituir o Conselho de Usuários do Serviço Público no âmbito do CDRJ. | | | |
| 12.1: Conduzir chamamento público para composição dos conselhos de usuários para os serviços públicos por meio de campanhas de engajamento; |  |  |  |
| 12.2: Convocar os conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, no mínimo, a cada 12 meses; |  |  |  |
| 12.3: Gerir o fórum de melhorias de serviços públicos; | ● | ● | ● |
| 12.4: Disponibilizar, no portal da CDRJ, a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema. | ● | ● | ● |
| **Objetivo 13:** Participar dos grupos e comitês de trabalho em que a Ouvidoria foi designada. | | | |
| 13.1: Participar do Comitê de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. | ● | ● | ● |
| 13.2 Participar do Comitê de Diversidade. | ● | ● | ● |
| 13.3: Participar do Comitê Técnico de Ouvidorias do Setor de Infraestrutura do Ministério da Infraestrutura. | ● | ● | ● |
| 13.4: Participar da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS. | ● | ● | ● |
| 13.5: Participar do Comitê de Integridade. | ● | ● | ● |
| 13.6: Participar do Comitê de Governança. | ● | ● | ● |

## 

## [Atividades complementares de Gestão](#_Atividades_complementares_de)

* Melhoria de Processos da Gerência de Ouvidoria:
  + Participação da Ouvidoria-Geral na Maratona de defesa dos usuários dos serviços públicos, promovida durante todo o mês de junho de 2021 publicações na intranet da CDRJ, visando integrar o cidadão na participação da melhoria dos serviços públicos.
  + Revogação do Instrumento normativo - Cartas de Serviços ao Usuário, visto que o rito processual está disponibilizado no Portal gov.br, não sendo necessário de duplicidade documental para tratar do assunto.
  + Unificação da Instrumento normativo Módulo Simplifique, Gerir Serviço de Informação ao Cidadão e Gerir Ouvidoria. A unificação é justificada, pela integração do sistema de Gestão Fala.Br, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação que consolidou os procedimentos padrão do sistema e-sic e e-ouv.
* Participação da Ouvidoria no processo de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD:
  + Designação da Ouvidora-Geral como Encarregada de Proteção de Dados - EPD, conforme preconizado na Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, em seu art 41. Ação alinhada com os atos praticados pelo Ministério da Infraestrutura - Minfra.
  + Fase intermediária do trabalho da empresa contratada para realização de consultoria para avaliação e diagnóstico da CDRJ para adequação à LGPD. Restam dois itens para finalizar a fase de avaliação e diagnóstico e dar início a terceira e última etapa do projeto.
* Integridade e Transparência Pública:
  + Cadastro de 19 (dezenove) serviços prestados pela CDRJ, no Portal gov.br. Após validação pelo Administrador do Portal gov.br dos serviços prestados pela CDRJ, a Ouvidoria-Geral dará conhecimento do conteúdo a DIREXE e ao CONSAD, promovendo assim a publicação do link com da Carta de Serviço ao Usuário no site da CDRJ
  + Participação da 1°Reunião Comitê Técnico de Ouvidorias – CTO de 2021 sobre Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.
* Capacitação e educação continuada:

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública

Danielle Ventura Barreiros de Sousa

* Turma ABR/2021 Defesa do Usuário e Simplificação - 18/05/2021
* Turma ABR/2021 Controle Social -19/05/2021
* Turma ABR/2021 Gestão em Ouvidoria - 13/05/2021

# [MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA](#_MANIFESTAÇÕES_DE_OUVIDORIA)

## [Classificação por Tipologia](#CLASSIFICAÇÃO)

* **TOTAL DE RECEBIMENTO =** 35 (trinta e cinco)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual | Percentual Anterior |
| Comunicação de Irregularidade | 17 | 49% | 19% |
| Denúncia | 1 | 3% | 0% |
| Elogio | 1 | 3% | 4% |
| Fora do âmbito | 1 | 3% | 30% |
| Reclamação | 5 | 14% | 15% |
| Solicitação | 10 | 29% | 30% |
| Sugestão | 0 | 0% | 4% |
| TOTAL | **35** | 100% | 100% |

**Acréscimo de 30%** de manifestações recebidas **no 2º trimestre de 2021**, comparado ao mesmo período de 2020.

## [Cumprimento de Prazos](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/CUMPRIMENTODEPRAZOS)

**Prazo (30\* dias)** \*Prorrogável por mais 30 dias

No segundo trimestre de 2021, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

**Pedido de complementação de informações**: 1 (um)

**Tempo médio de resposta mensal**

* Abril: 12,36 (dias)
* Maio: 23,13 (dias)
* Junho: 7,89 (dias)

**Tempo médio de resposta trimestral:**

* 2º trimestre: 13,84 (dias)

|  |  |
| --- | --- |
| **Respondidas no Prazo** | **Respondidas Fora do Prazo** |
| 100% | 2,86% |

## [Registro por Setor Demandado](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/REGISTROPORSETORDEMANDADO)

Legenda

DIRPRE: Diretoria da Presidência

DIRAFI: Diretoria de Administrativo Financeira

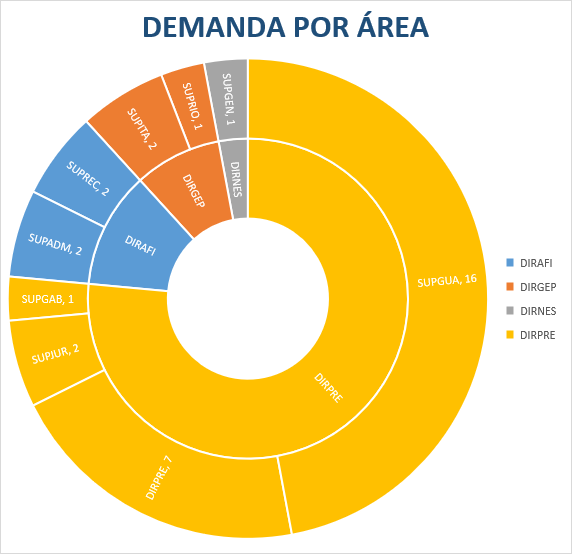
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade

DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária

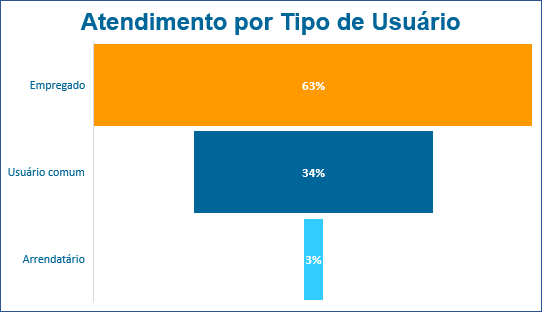
A tabela a seguir descreve o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas por tipo e por diretoria, bem como o percentual por área.

A Diretoria da Presidência foi a mais demandada pelos usuários do serviço prestado, no 2° trimestre de 2021, com 76% do total de manifestações de ouvidoria protocoladas.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIÇÃO** | **Área demandada** | | | |
| DIRPRE | DIRNES | DIRAFI | DIRGEP |
| Sugestão | - | - | - | - |
| Comunicação de Irregularidades | 15 | - | - | 2 |
| Solicitação | 6 | 1 | 2 | 1 |
| Reclamação | 3 | - | 2 | - |
| Elogio | 1 | - | - | - |
| Denúncia | 1 | - | - | - |
| TOTAL | 26 | 1 | 4 | 3 |
| PERCENTUAL POR ÁREA | 76% | 3% | 12% | 9% |



## [Atendimento por Tipo de Usuário](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORTIPODEUSUÁRIO)



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Empregado | 22 | 63% |
| Usuário comum | 12 | 34% |
| Arrendatário | 1 | 3% |
| TOTAL | 35 | 100% |

## [Melhoria de Processos](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/MELHORIADEPROCESSOS)

O Gráfico demostra o percentual de melhoria de processos recomendados pela Ouvidoria-Geral mensalmente.

A tabela, abaixo, demostra o total de recomendações de melhoria de processos referente ao primeiro 2° trimestre de 2021.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Trimestral | Total de Melhoria de Processo | Total de Manifestações | Percentual de Recomendações |
| 2º Trimestre | 1 | 35 | 3% |
| TOTAL | 1 | 35 | 100% |

## [Atendimento por Assunto](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORASSUNTO)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Acesso à informação | 5 | 14% |
| Atendimentos | 2 | 6% |
| Institucional | 8 | 23% |
| Gestão de contratos | 4 | 11% |
| Gestão de pessoas | 16 | 46% |
| TOTAL | 35 | 100% |

## [Atendimento por Origem](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORORIGEM)

O Atendimento por origem se refere ao canal de entrada da manifestação na Ouvidoria-Geral.

Destacamos que, independentemente da forma de entrada da manifestação, TODAS as manifestações protocoladas na ouvidoria são inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação-Fala.BR.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Fala.Br | 31 | 89% |
| E-mail | 2 | 6% |
| SEI | 1 | 3% |
| Whatsapp | 1 | 3% |
| Total | **35** | **100%** |

## [Atendimento por Local](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORLOCAL)

## [Denúncias](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/DENÚNCIAS)

**Total: 18 (dezoito), sendo:**

* 1 (uma) Denúncia; e
* 17 (dezessete) Comunicação de Irregularidade (denúncia anônima).

Responsável pela Apuração

Da totalidade de denúncias recebidas 9 (nove) encaminhadas à Controladoria Geral da União- CGU, 1 (uma) encaminha ao setor de sindicância e 4 (quatro) a Comissão de Admissibilidade- CTA para conhecimento e admissibilidade da denúncia.

Envolve DAS4 ou Superior

Status da Manifestação

Todas as denúncias/comunicação de irregularidade (denúncia anônima) foram arquivadas no âmbito da CDRJ.

Encaminhadas ao CONSAD/COAUD

As denúncias que tratam sobre o gestor máximo do órgão são encaminhadas para conhecimento do CONSAD via SEI e ao COAUD por e-mail. No 2° trimestre de 2021, encaminhamos 9 (nove) denúncias.

Encaminhadas à Controladoria -Geral da União - CGU

As denúncias que tratam sobre o gestor máximo do órgão são encaminhadas para análise e tratamento da CGU. No 2° trimestre de 2021, encaminhamos 9 (nove) denúncias à Controladoria Geral da União- CGU, através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

## [Manifestações de Ouvidoria: Acumuladas](#MANIFESTAÇÕESDEOUVIDORIAACUMULADAS)

|  |
| --- |
| [Status das Manifestações de Ouvidoria](#STATUSDASMANIFESTAÇÕESDEOUVIDORIA) |

# [PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO](#PEDIDOSDEACESSOÀINFORMAÇÃO)

## [Cumprimento de Prazos](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/CUMPRIMENTODEPRAZOS)

**TOTAL DE RECEBIMENTO = 32 (trinta e dois)**

**Prazo (20\* dias)** \*Prorrogável por mais 10 dias

No segundo trimestre de 2021, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

**Tempo médio de resposta mensal**

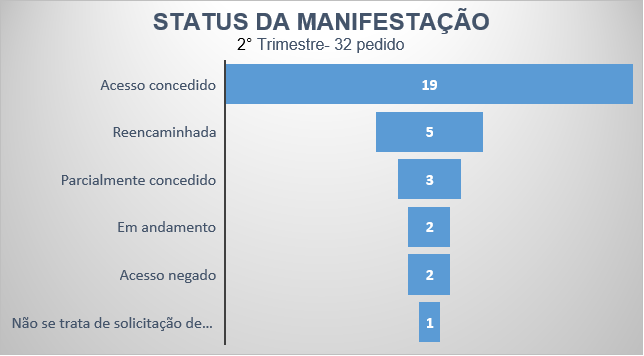
* Abril: 5,22 (dias)
* Maio: 6,33 (dias)
* Junho: 8,69 (dias)

**Tempo médio de resposta trimestral**

* 2º trimestre: 6,75 (dias)

|  |  |
| --- | --- |
| **Respondidas no Prazo** | **Respondidas Fora do Prazo** |
| 100% | 0% |

## [Pedidos por tipo de resposta](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/PEDIDOSPORTIPODERESPOSTA)



## [Registro por Setor Demandado](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/REGISTROPORSETORDEMANDADO)

**ÁREA RESPONSÁVEL**



Legenda

DIRPRE: Diretoria da Presidência

DIRAFI: Diretoria de Administrativo Financeira

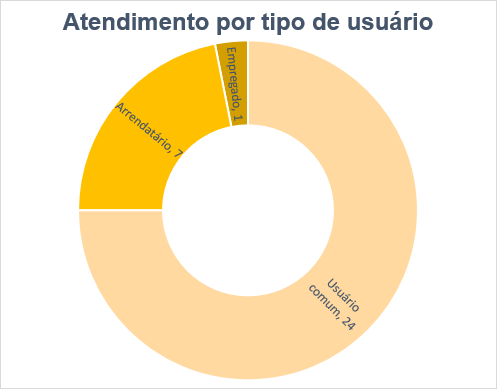
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade

DIRGEP: Diretoria Gestão Portuária

CONSAD: Conselho de Administração

Demandas atribuídas no gráfico ao CONSAD, refere-se a 5 (cinco) pedidos de acesso à informação, respondidas pela ouvidoria, orientando o cidadão a entrar em contato com Caixa Econômica Federal.

## [Atendimento por Tipo de Usuário](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORTIPODEUSUÁRIO)



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descrição** | **2° Trimestre 2021** | |
| Quantidade | Percentual |
| Usuário comum | 24 | 75,00% |
| Arrendatário | 7 | 21,88% |
| Empregado | 1 | 3,13% |
| TOTAL | 32 | 100% |

## [Atendimento por Assunto](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORASSUNTO)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Acesso a contratos administrativos | 2 | 6% |
| Acesso a dados | 9 | 28% |
| Acesso a processo SEI | 8 | 25% |
| Auxílio emergenciai | 4 | 13% |
| Cadastro de permissão | 2 | 6% |
| Edital | 1 | 3% |
| Informação financeira | 2 | 6% |
| Questionário pós-graduação/mestrado/ doutorado | 3 | 9% |
| Visita ao Porto | 1 | 3% |
| TOTAL | 32 | 100% |

## [Atendimento por Origem](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/ATENDIMENTOPORORIGEM)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descrição | Quantidade | Percentual |
| Fala.Br | 26 | 81,25% |
| E-mail | 6 | 18,75% |
| Total | 27 | 100% |

## [Pedidos de Acesso à Informação: Acumuladas](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/PEDIDOSDEACESSOÀINFORMAÇÃOACUMULAD)

## [Manifestações **x** Pedidos de Acesso à Informação](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/MANIFESTAÇÕESXPEDIDOSDEACESSOÀINFO)

# [PESQUISA DE SATISFAÇÃO](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/PESQUISADESATISFAÇÃO)

Nenhum usuário respondeu a pesquisa de satisfação remetida ao final dos atendimentos do 2° trimestre de 2021.

# [RECOMENDAÇÕES GERAIS](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/RECOMENDAÇÕESGERAIS)

1. Recomendamos a Diretoria da Presidência que oriente a Superintendência da Guarda Portuária, com a finalidade de reavaliar a IN DIRPRE/DIRGEP nº 13.001.01, especificamente, quanto ao item que estabelece o prazo de 10 dias úteis para analisar as pendências, após o retorno do cidadão. Tal recomendação visa conceder agilidade nas concessões das permissões.

# [CONSIDERAÇÕES FINAIS](https://d.docs.live.net/631e02963e0d8685/Área%20de%20Trabalho/CONSIDERAÇÕESFINAIS)

Para finalizar, apresenta-se pontos considerados relevantes para o desenvolvimento do trabalho desempenhado:

1. Obtivemos **aumento** **geral** de **30%** dos registros de manifestações comparado ao número do trimestre anterior.
2. Destaca-se o **aumento** de **129%** dos registros de pedido de acesso à informação comparado ao número do trimestre anterior.
3. Por meio dos dados referentes aos meses de abril a junho de 2021, a **maioria das manifestações** registradas pela Ouvidoria são do tipo **denúncia/ comunicação de irregularidade** e **solicitação** aparece em segundo lugar.
4. Os **empregados** representam **22%** dos registros de **manifestações de ouvidoria** e **usuário comum** representa **75%** dos **pedidos de acesso à informação**.
5. O assunto mais demandado referente a manifestação de ouvidoria, foi gestão de pessoas, já para os pedidos de acesso à informação foram solicitações de acesso a dados.
6. A **preferência por registro** no **Fala.Br,** via sistema informatizado disponibilizado no portal da CDRJ, representa **89%** do total de manifestações e **81,25%** pedidos de acesso à informação.
7. A Ouvidoria está sempre atenta às melhorias que possam ser alcançados nos processos institucionais e no apoio à gestão. Dessa forma, é de fundamental importância que este e todos os demais relatórios por ela elaborados e cir­culados sejam exaustivamente discutidos internamente em cada equipe técnica e que propostas sejam transmi­tidas à Ouvidoria-Geral. Sem esta parceria, estará a Ouvidoria-Geral limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.
8. É preciso ressaltar que a mediação da Ouvidoria por meio do diálogo constante, esclarecimentos sobre a instituição e reparos em distorções de interpretações pela falta e/ou falha no discurso entre as partes, foi exercitado constantemente e, estes, dificílimo de mensurar por meio de relatório.
9. Uma manifestação protocolada na ouvidoria pelo usuário, significa uma oportunidade de melhoria para a Administração. Neste sentido, ficar atentos a demandas recorrentes, pode mitigar possíveis problemas que em algum momento deverão ser enfrentados pela CDRJ.

**Dayane Lobo**

Ouvidora-Geral Substituta

03/08/2021