

# Relatório Trimestral

Janeiro a Março de 2023

# 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Docas do Pará-OUVCDP, apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2023. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações do público interno e externo solicitada à CDP, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas e operacionais.

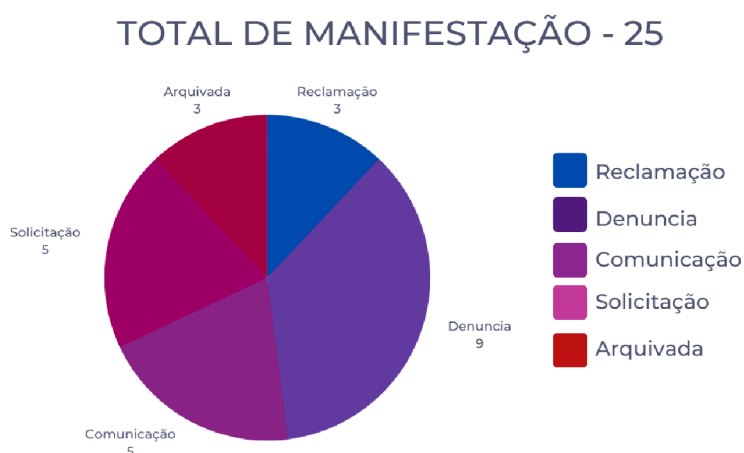
A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer solicitações, denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Companhia, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

## 2. DEMANDAS RECEBIDAS

No primeiro trimestre de 2023 a Ouvidoria da CDP recebeu 25 (vinte e cinco) manifestações. O gráfico abaixo demonstra o volume de manifestações recebidas no trimestre.



Fonte: Painel Resolveu?

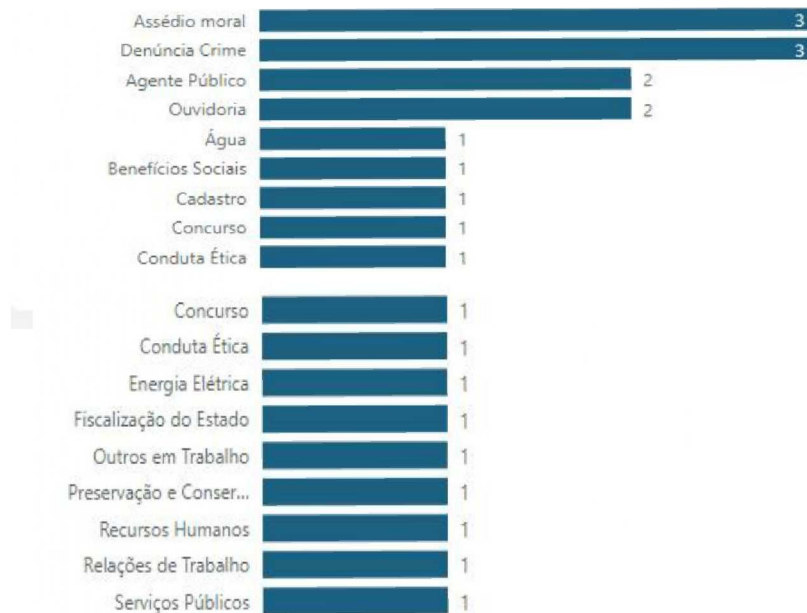
### 3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Neste item destacamos as demandas RESPONDIDAS, em TRATAMENTO, ARQUIVADAS e o TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO no primeiro trimestre de 2023.



Fonte: Painel Resolveu?

### 4. ASSUTOS DEMANDADOS



## 5. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

Neste item, destacamos os Pedidos de Acesso à Informação, através do Serviço de Informação ao Cidadão(SIC), no 1º trimestre de 2023.



Fonte: Painel LAI.

<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/perguntas-frequentes/painel-lei-de-acesso-a-informacao>

## 6. OUTRAS ATRIBUIÇÕES

Notadamente, o atendimento às manifestações enviadas pelos usuários dos serviços públicos prestados pela CDP é a atividade primordial desta unidade. Nada obstante, no 1º trimestre de 2023 a Ouvidoria da CDP executou outras ações dentre as quais vale sublinhar as seguintes:

- **Reuniões de equipe:** A equipe da Ouvidoria da CDP participou de reuniões com o DIRPRE, COINTE, CTO, COAUDI, CONSAD, GETINF, GEAUDI, para uniformizar informações e conhecimentos. Nestas oportunidades, a equipe trocou experiências e tomou, conjuntamente, decisões sobre processos de trabalho.
- **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2022:** Foi aprovado pelo Conselho de Administração(CONSAD) e publicado no portal da Ouvidoria. A divulgação anual deste relatório é de grande valor para a alta gestão da CDP e para o público em geral e, em especial, para os usuários dos serviços prestados.
- **Mapeamento de processos:** com subsídios da Gerência de Planejamento Estratégico (GEGEST) a Ouvidoria realizou o mapeamento de seus processos de indicadores. A atividade incluiu o preenchimento da Planilha de Processos da Ouvidoria/SIC, reuniões entre as equipes e mensuração de riscos pelo setor competente.
- **Recomendação de melhoria:** a partir do resultado das visitas técnicas através da Ouvidoria Itinerante, a Ouvidoria fundamentou recomendação de melhoria a respeito das manifestações recebidas. As recomendações são direcionadas à Diretoria da Presidência, que deve avaliar a aplicabilidade (ou não) da proposta e retornar à Ouvidoria da CDP.
- **Plano Anual de Trabalho-2023/2024:** Elaborado e aprovado pelo CONSAD, o qual está sendo cumprido na íntegra.
- **Campanha e Divulgação:** Neste trimestre a Ouvidoria emitiu 5 (cinco) Informativos alusivos as atribuições da Ouvidoria e Acesso à Informação. Deu início à Campanha sobre Assédio Moral nas unidades administrativas(Ed. Sede/Anexo) e operacionais (Terminal de Outeiro, Porto de Belém). Foram distribuídos Folders, Cards de mesa e substituição de Banner nas unidades portuárias.
- **Capacitação:** A equipe de Ouvidoria/SIC, participaram do Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas e proferiram a Palestra de Integração aos novos integrantes da CDP.

Adenilza O' de Almeida  
Ouvidora/SIC