

Relatório Anual Sintético Ouvidoria/SIC



**Acesso à
Informação**

2023

Relatório Anual Sintético

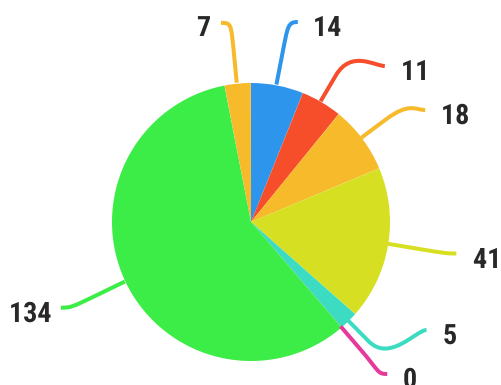
Ouvidoria - SIC

A Ouvidoria é um canal de comunicação e articulação entre o cidadão que exerce seu papel no controle social e a gestão pública. Tem por objetivo contribuir para a melhoria da prestação dos serviços no âmbito da Companhia Docas do Pará.

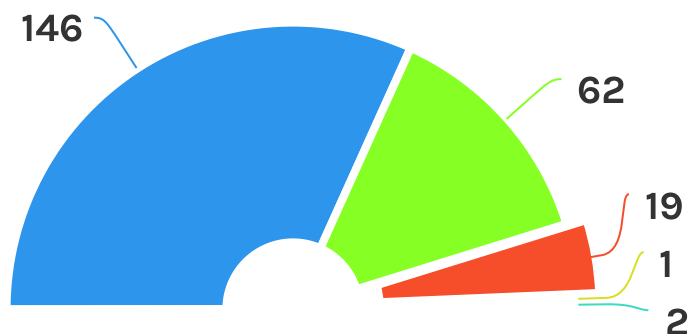
Números da Ouvidoria/SIC

No ano de 2023 foram registrados 230 processos na plataforma Fala.BR, sendo: 96 manifestações para Ouvidoria e 134 pedidos de acesso à informação todos atendidos 100% dentro do prazo legal.

Total de Manifestação - 230

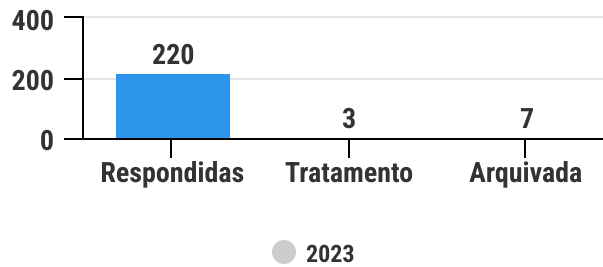


Canais de Entrada

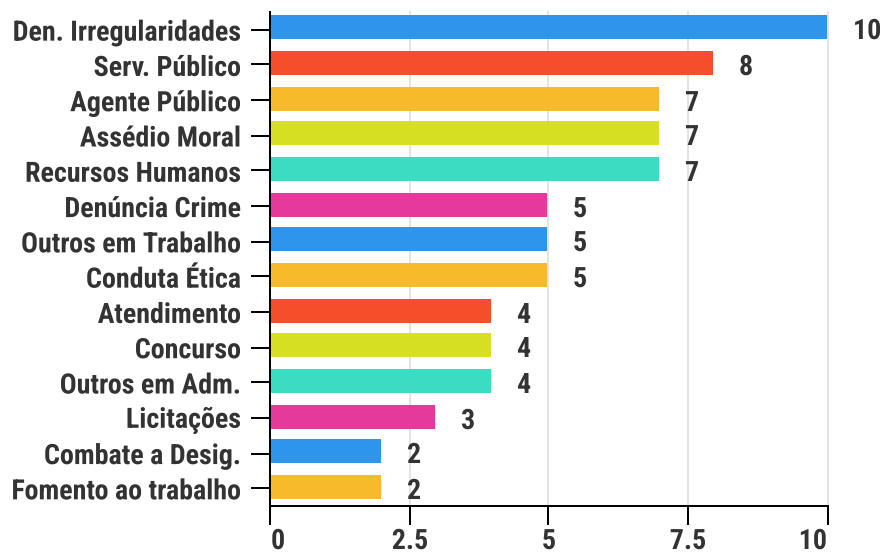


Destacamos as demandas Respondidas, em Tratamento e Arquivadas no ano de 2023.

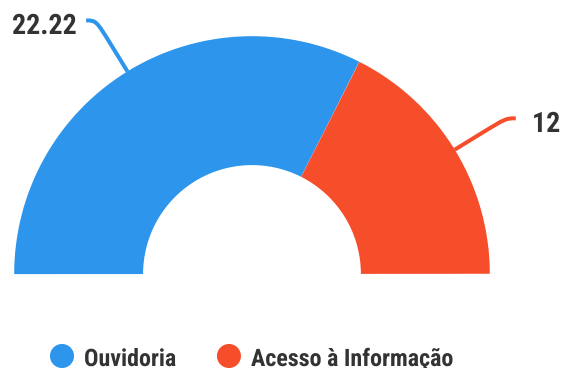
Resolutividade



Assuntos mais Demandados



Tempo Médio de Resposta - em dias



ACESSO À INFORMAÇÕES

Destacamos que o Serviço de Informação ao Cidadão(SIC), recebeu 134 Pedidos de Acesso à Informação em 2023, cumpriu 100% no tratamento dos pedidos, fechando o exercício sem nenhuma omissão.

Transparência Passiva



Transparência Ativa

A CDP cumpriu 100% dos itens avaliados pela CGU no Sistema de Transparência Ativa, estando em **1º lugar no ranking** de cumprimento.



Fonte: Painel LAI.

DEMANDAS REALIZADAS

Notadamente, o atendimento às manifestações enviadas pelos usuários dos serviços públicos prestados pela CDP é a atividade primordial desta unidade de Ouvidoria. Nada obstante, em 2023 a Ouvidoria cumpriu seu Plano Anual de Trabalho o qual vale destacar:

- **Reuniões de equipe:** A equipe da Ouvidoria/SIC participou de reuniões com, o COINTE, COAUDI, CONSAD, SISOUV, CGU/Regional, CTO/MINFRA e DIRPRE, para uniformizar informações e conhecimentos. Nestas oportunidades, a equipe trocou experiências e tomou, conjuntamente, decisões sobre processos de trabalho, principalmente, sobre a Transparência Ativa.
- **Palestras realizadas:** A Ouvidoria participou do momento de Integração de novos concursados, apresentando a Unidade de Ouvidoria e suas atividades no âmbito da CDP.
- **Ouvidoria Itinerante:** De acordo com o Calendário previsto, foram realizadas as visitas técnicas nos portos e terminais da CDP.
- **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 Ouvidoria tem efetivado recomendações de melhoria a respeito de manifestações recebidas. As recomendações são direcionadas as áreas técnicas, que devem avaliar a aplicabilidade (ou não) da proposta.
- **Campanha e Divulgação:** Foram emitidos 17 (dezessete) Informativos alusivos as atividades da Ouvidoria e Acesso à Informação; 04 (quatro) Boletins Trimestrais, elaboração da Cartilha de Ouvidoria e do Guia Lilás, folder e cards de mesa; participação da ação do Dia Mundial do Meio Ambiente; realizou à Campanha sobre Assédio Moral nas unidades administrativas e operacionais.
- **Transparência Ativa:** A CDP recebeu da Controladoria Geral da União/Regional, o apoio de assessoria técnica e conseguiu alcançar ao **1º lugar no Ranking no Painel da LAI.**
- **Capacitação:** Participação no evento Transparência e Acesso à Informação: Desafios para uma nova Década (11 Anos da LAI); Live CGU - LAI: Um Caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão, todos realizados pela OGU/CGU.
- **Normativos:** Foi aprovado pelo CONSAD o Instrumento Normativo de Gestão de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão; o Regimento Interno de Ouvidoria e o Plano de Trabalho - 2023/2024.

Adenilza O' de Almeida
Ouvidora/SIC