

EMPRESA GERENCIAL DE PROJETOS NAVAIS

RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA ANO 2018

SUMÁRIO

ITEM	ASSUNTO	PÁG
1	APRESENTAÇÃO	2
2	A OUVIDORIA DA EMGEPRON	2
3	CANAIS COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS	3
4	REGISTROS DOS RESULTADOS	3
5	METAS PARA 2019	5

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da EMGEPRON, em conformidade com o contido no item nº 2 da Resolução do Conselho de Administração, RCA/028-2018, apresenta o presente Relatório Anual, onde constam as manifestações e demandas realizadas junto à Empresa, em 2018, por meio da Ouvidoria. O presente relatório foi previamente apresentado à apreciação do Comitê de Auditoria da EMGEPRON – COAUD.

2. A OUVIDORIA DA EMGEPRON

A EMGEPRON é uma Empresa Pública com personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia financeira, vinculada ao Ministério da Defesa, por intermédio do Comando da Marinha.

A Empresa foi criada pela Lei nº 7.000, de 9 de junho de 1982, regulamentada pelo Decreto nº 87.336, de 28 de junho de 1982.

O Estatuto Social, em vigor, estabelece que a Empresa deverá possuir uma Ouvidoria com as seguintes características:

“Art. 67 – A EMGEPRON disporá uma unidade de Ouvidoria, vinculada ao Conselho de Administração, ao qual se reportará diretamente, com competências para:

I - receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da EMGEPRON em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II. receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da EMGEPRON; e

III. outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.”

Em face dessas características, a Ouvidoria foi implantada, por meio da Resolução de Diretoria (RED) nº 053-REV-1, atuando como uma unidade de promoção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados, tratando-se de uma instância de participação social, encarregada de recepcionar, tratar e responder as sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias correspondentes às políticas e serviços por prestados pela Empresa.

Se trata de um canal permanente com a sociedade, onde ela atua de forma isenta, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, observando os princípios da legalidade, da transparência, do sigilo e da ética.

A Ouvidoria da EMGEPRON encontra-se subordinada ao Diretor-Presidente e vinculada diretamente ao Conselho de Administração.

A coordenação das suas atividades é realizada pelo seu titular, denominado Ouvidor Chefe.

Ela conta, com um Ouvidor Auxiliar, para atender as demandas afetas ao Plano de Saúde da EMGEPRON (PAMSE), conforme previsto pela Resolução nº 323/2013, da Agência Nacional de Saúde (ANS).

Para o desempenho das suas atividades, a Ouvidoria da EMGEPRON também possui um Auxiliar do Ouvidor Chefe.

3. CANAIS COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS

A Ouvidoria da EMGEPRON dispõe dos seguintes canais de atendimento com a Sociedade e demais partes interessadas:

Ouvidoria

Atendimento pelo telefone: (21) 3907-1784

Atendimento via e-mail: **ouvidoria@emgepron.gov.br**

Atendimento presencial ou via correspondência: Ouvidor Chefe - Ilha das Cobras, Edifício Almirante Raphael de Azevedo Branco, Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20180-001

Ouvidoria do PAMSE

Atendimento pelo telefone: (21) 3907-1888/ (21)3907-1782

Atendimento via internet: **ouvidoriapamse@emgepron.gov.br**

Atendimento presencial ou via correspondência: Ouvidoria da EMGEPRON/PAMSE - Ilha das Cobras, Edifício Almirante Raphael de Azevedo Branco - andar térreo, Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20180-001

4. REGISTROS DOS RESULTADOS

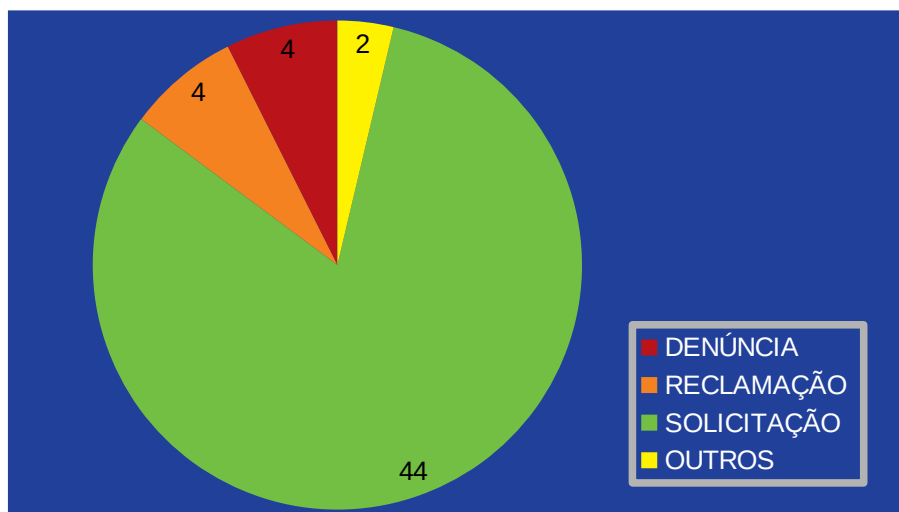
Os registros serão apresentados separadamente para a Ouvidoria Principal e para a Ouvidoria do PAMSE, tendo em vista que esta segunda Ouvidoria é específica para o plano e regulamentada pela ANS, para planos de saúde.

a) Ouvidoria Principal

No decorrer do ano de 2018 a Ouvidoria Principal da EMGEPRON registrou um total de 54 (cinquenta e quatro) manifestações. Todas as manifestações foram realizadas por público externo a Empresa. Não houve manifestações do público interno.

O gráfico abaixo, apresenta a distribuição dessas demandas por tipo de manifestação.

Manifestações por tipo – Ouvidoria Principal



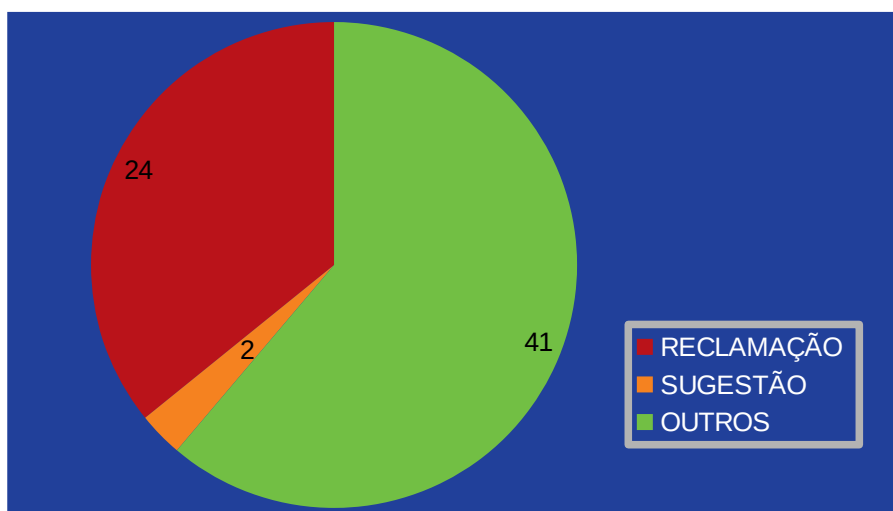
Quanto ao tipo de manifestação, a Ouvidoria Principal recebeu 44 (quarenta e quatro) solicitações, 4 (quatro) reclamações, 4 (quatro) denúncias e 2 (duas) manifestações classificadas como outras. Manifestações:

- As 44 (quarenta e quatro) solicitações buscavam informações sobre concursos, encaminhamento de currículos e divulgação de empresas fornecedoras;
- As 4 (quatro) reclamações efetuadas referiam-se ao PAMSE, e tratavam de assuntos sobre: aumento dos preços do plano, reembolso de despesas, dificuldade em encontrar médicos, e sobre o portal do PAMSE. Ou seja, foram realizadas no canal errado, mas foram devidamente recepcionadas e encaminhadas para a outra Ouvidoria;
- As 4 (quatro) denúncias foram analisadas e classificadas como de baixa criticidade, sendo:
 - Uma referente a nepotismo;
 - Uma sobre problemas de relacionamento de funcionários com a Chefia;
 - Uma sobre processo disciplinar concluído no 1º semestre de 2018; e
 - Uma sobre itens diversos, que depois de apurados, foram julgados improcedentes por não constarem fatos concretos; e
- As 2 (duas) manifestações classificadas como outras, se tratavam de dúvidas.

b) Ouvidoria do PAMSE

A Ouvidoria do PAMSE registrou, em 2018, um total de 67 (sessenta e sete) manifestações. O gráfico abaixo, apresenta a distribuição dessas demandas por tipo de manifestação.

Manifestações por tipo - Ouvidoria do PAMSE



A Ouvidoria do PAMSE recebeu um total de 67 (sessenta e sete) manifestações, sendo:

- 24 (vinte e quatro) reclamações de usuários referentes plano, sobre a rede credenciada, assuntos financeiros e administrativos; sobre o serviço; e sobre o atendimento ao cliente. Todas, sobre assuntos usuais;
- 2 (duas) sugestões de inclusão de clínicas/médicos, na rede credenciada, sendo uma no Estado de São Paulo e outra no Rio de Janeiro; e
- 41 (quarenta e uma) manifestações diversas, caracterizadas como consultas sobre o plano e ofertas de produtos e serviços.

Todas as manifestações dirigidas as duas Ouvidorias foram atendidas com presteza e os *feedbacks* das ações tomadas foram devidamente apresentados aos manifestantes.

5. METAS PARA 2019

Buscando o aprimoramento da Ouvidoria, para o ano de 2019, foram estabelecidas as seguintes metas:

- Intensificação de treinamentos internos;
- Elaboração de questionário para pesquisa de satisfação dos usuários dos canais de ouvidoria; e
- Inclusão da Ouvidoria no Sistema e-Ouv da CGU.

Rio de Janeiro, 16 de maio de 2019.

No impedimento de:

MÁRCIA CRISTINA DOS SANTOS ABREU
Capitão-de-Corveta (T)

NEY FURTADO DE FARIA
Ouvidor - Titular

ASSINADO DIGITALMENTE