



DOCAS DO RIO
AUTORIDADE PORTUÁRIA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Decreto nº 9.904/2017

Ouvidoria Geral
ouvidoria@portosrio.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO
Rua Acre nº 21 (Sede)
CEP: 20081-000 – Rio de Janeiro (RJ) – Brasil
Fone: 21 (21) 2219-8600
Site: www.portosrio.gov.br

Presidente da Companhia Docas do Rio de Janeiro
Francisco Antonio de Magalhães Laranjeira

Diretor de Relações com o Mercado e Planejamento
Frederico Ribeiro Klein

Diretor Administrativo-Financeiro
Hélio Szmajser

Diretor de Gestão Portuária
Shalon Charles da Silva Gomes

Equipe Técnica
Marília de Andrade Dutra – Ouvidora Geral
Dayane A. A. Lopes Lobo – Especialista Portuária

Distribuição Gratuita
Março/2019
Data da última atualização: 14/03/2019

Companhia Docas do Rio de Janeiro

Carta de Serviços ao Usuário. Companhia Docas do Rio de Janeiro
- Rio de Janeiro: CDRJ, 2019.

100 p.

Publicação on-line.
Atualizada anualmente.

APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência aos atos de gestão praticados, a Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.

A Carta de Serviços ao Usuário da Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ fundamenta-se nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela CDRJ, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com a Companhia Docas do Rio de Janeiro e utilizar os seus serviços.

A Carta de Serviços está estruturada em seis capítulos:

Capítulo 1 – Sobre a CDRJ.

Apresenta um breve resumo sobre a criação e finalidade da CDRJ.

Capítulo 2 – Planejamento Estratégico da CDRJ.

Apresenta a missão, visão e as diretrizes da CDRJ.

Capítulo 3 – Canais de Atendimento ao Usuário.

Lista as formas de comunicação com a CDRJ.

Capítulo 4 – Serviços Oferecidos.

Apresenta os serviços prestados pela CDRJ e as formas de acesso a esses serviços.

Capítulo 5 – Pesquisa de satisfação.

Canal utilizado para que possamos melhor atender.

Capítulo 6 – Anexos.

Lista todos os formulários necessários para realizar o cadastramento dos serviços oferecidos pela CDRJ.

PRAZO DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A atualização da Carta de Serviços ao Usuário acontecerá periodicamente (conforme recomendado no Decreto nº 9.904/2017), tomando por base o monitoramento das atividades e a avaliação do cidadão e da sociedade em relação aos serviços aqui descritos.

Os ajustes serão realizados na versão eletrônica disponível no site e no Portal da Transparência e Acesso à Informação da CDRJ, na qual constará a data da última atualização.

MECANISMOS DE DIVULGAÇÃO

Esta Carta de Serviços ao Usuário está disponível no site e no Portal da Transparência e Acesso à Informação da CDRJ e será amplamente divulgada na intranet da Companhia.

Nossa ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta – acesse <https://sistema.ouvidorias.gov.br>, cadastre o login e responda à pesquisa de satisfação.

Após a leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar o seu dia a dia.

Sumário

Capítulo 1 – Sobre a CDRJ	6
1.1. Finalidade e Competência	6
1.2. Porto do Rio de Janeiro	7
1.3. Porto de Niterói	8
1.4. Porto de Itaguaí	9
1.5. Porto de Angra dos Reis	11
Capítulo 2 – Planejamento Estratégico	12
Capítulo 3 – Canais de Atendimento	14
3.1. Principais contatos institucionais	15
Capítulo 4 – Serviços Oferecidos	16
4.1. Acesso de veículos terrestres e ferroviários	16
4.2. Atendimento à imprensa	19
4.3. Atendimento à SEP (Porto sem Papel), Agentes Marítimos, Armadores, Arrendatários Praticagem, Capitania dos Portos, Prestadores de Serviços Náuticos e Marítimos e Usuários	21
4.4. Autorização para consumo de bordo no cais público e no terminal de passageiro (Pier Mauá)	24
4.5. Cadastramento de empresas.....	27
4.5.1. Atividade de mergulho	27
4.5.2. Implementação e administração de serviços técnicos de conformidade, monitoramento e efetivação (CME) de água de lastro e sedimentos	28
4.5.3. Procedimento de prevenção a poluição de óleo	31
4.5.4. Procedimento para manutenção e reparos de plataformas e embarcações similares.....	33
4.5.5. Procedimentos para retirada de resíduos sólidos de embarcações	35
4.6. Ouvidoria	39
4.6.1. Fale conosco	39
4.6.2. Simplifique.....	42
4.6.3. Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv)	47
4.6.4. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic)	53
4.7. Permissão para acessar os Portos.....	58
4.7.1. Cadastro anual de funcionários	58

4.7.2. Cadastro anual de veículos	59
4.7.3. Cadastro de despachante aduaneiro/ajudantes ou peritos	60
4.7.4. Cadastro de empresa (Permissão)	61
4.7.5. Cadastro de empresas e funcionários de vigilância patrimonial	62
4.7.6. Cadastro de empresas/funcionários que realizem operações de mergulho	63
4.7.7. Cadastro dos sindicatos da orla portuária.....	64
4.8. Permissão para utilização de área do Porto RJ, através de pagamento de tarifa	69
4.9. Pesagem na balança eletrônica e abertura de portões de acesso	72
4.10. Programação de atracação e desatracação de navios (Porto de Angra dos Reis)	75
4.11. Programação de atracação e desatracação de navios (Porto de Itaguaí) ...	77
4.12. Segunda Via de contestação de valores	82
4.13. Solicitação de atracação, processo de provisão até a programação de atracação e desatracação (Porto de Niterói)	85
Capítulo 5 – Pesquisa de Satisfação	88
Capítulo 6 – Anexos	88
Anexo I – Carta de solicitação de funcionários.....	92
Anexo II – Ficha de cadastro de funcionários	93
Anexo III – Solicitação anual de veículos	94
Anexo IV – Termo de responsabilidade	95
Anexo V – Autorização do proprietário para uso de veículo	96
Anexo VI – Solicitação de cadastro de despachante aduaneiro.....	97
Anexo VII – Ficha de credenciamento e identificação.....	98
Anexo VIII – Solicitação de cadastro de empresa	99
Anexo IX – Carta de apresentação.....	100

CAPÍTULO 1 – SOBRE A CDRJ

1.1 FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

A COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO (CDRJ), empresa pública sob a forma de sociedade anônima, de capital fechado, controlada pela União, vinculada ao Ministério da Infraestrutura, é regida por seu Estatuto, especialmente, pelo seu decreto de criação, Decreto-lei nº 256, de 28 de fevereiro de 1967, pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 12.815, de 5 de junho de 2013, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e demais legislações aplicáveis.

A CDRJ tem sede e foro na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, e tem por objeto social exercer as funções de autoridade portuária no âmbito dos portos organizados no Estado do Rio de Janeiro, sob sua administração e responsabilidade, em consonância com as políticas públicas setoriais formuladas pelo Ministério da Infraestrutura.

A CDRJ poderá exercer as funções de Autoridade Portuária em portos organizados localizados em outro Estado, por delegação do Governo Federal, mediante assinatura de convênios.

A CDRJ poderá, excepcionalmente e mediante anuência formal do Ministério da Infraestrutura, exercer as funções de operador portuário, na forma do § 4º do art. 25 da Lei nº 12.815, de 5 de junho de 2013.

As competências da CDRJ, na integra, poderão ser consultadas no site da companhia: <http://www.portosrio.gov.br/node/show/6>

A CDRJ é composta por quatro Portos a saber: Porto do Rio de Janeiro, Porto de Niterói, Porto de Itaguaí e o Porto de Angra dos Reis.

A seguir apresentaremos um breve histórico de nossos Portos e sua atuação:

1.2 PORTO DO RIO DE JANEIRO

Na década de 1870, com a construção da Doca da Alfândega, surgiram os primeiros projetos para o desenvolvimento do Porto do Rio de Janeiro, que, então, funcionava em instalações dispersas, compreendendo os trapiches da Estrada de Ferro Central do Brasil, da Ilha dos Ferreiros, da Enseada de São Cristóvão, da Praça Mauá, além dos cais Dom Pedro II, da Saúde, do Moinho Inglês e da Gamboa.

Os Decretos nº 849, de 11 de outubro de 1890, e nº 3.295, de 23 de maio de 1890, autorizaram respectivamente as empresas: Industrial de Melhoramentos do Brasil e The Rio de Janeiro Harbour and Docks a construir um conjunto de cais acostáveis, armazéns e alpendres. Foram escolhidos os trechos entre a Ilha das Cobras e o Arsenal de Marinha, e do Arsenal de Marinha até a Ponta do Caju.

Em 1903, o Governo Federal contratou a firma C.H. Walker & Co. Ltda, para a execução de obras de construção e melhorias nas áreas de cais. Posteriormente, foram implantados o Cais da Gamboa e sete armazéns.

A inauguração oficial do porto ocorreu em 20 de julho de 1910, naquele ano administrado por Demart & Cia.

De 1911 a 1922, a administração ficou com a Compagnie du Port do Rio de Janeiro e de 1923 a 1933, com a Companhia Brasileira de Exploração de Portos.

Em 16 de janeiro de 1936, pela Lei nº 190, foi constituído o órgão federal autônomo, denominado Administração do Porto do Rio de Janeiro, que recebeu as instalações em transferência, ficando subordinado ao Departamento Nacional de Portos e Navegação, do Ministério da Viação e Obras Públicas.

Em 9 de julho de 1973, pelo decreto nº 72.439, foi aprovada a criação da Companhia Docas da Guanabara, atualmente Companhia Docas do Rio de Janeiro.

CARGA PREDOMINANTE

O porto atua com carga geral contêinerizada, eletroeletrônicos, borrachas, petroquímicos, peças e partes de veículos, café, bem como produtos siderúrgicos, bobinas de papel para imprensa, além de grânéis sólidos como trigo e ferro gusa.

LOCALIZAÇÃO

O Porto do Rio de Janeiro localiza-se na Cidade do Rio de Janeiro- RJ, às margens da Baía da Guanabara.

Sede:

Endereço: Rua Acre, 21 – Centro – Rio de Janeiro - RJ. CEP: 20081-000

1.3 PORTO DE NITERÓI

O Governo Federal, através do Decreto n.º 16.962, de 24 de junho de 1925, concedeu autorização ao poder público estadual para a construção e exploração comercial do Porto de Niterói, com instalações iniciais de um cais de 100m e um armazém de carga geral.

Em 30 de abril de 1976, nos termos do Decreto n.º 77.534, o Porto de Niterói teve sua concessão extinta, sendo suas propriedades e atividades incorporadas pela Companhia Docas do Rio de Janeiro.

A principal operação do Porto de Niterói, até junho de 2004 consistia na importação de trigo para o abastecimento do Moinho Atlântico, localizado nas proximidades do complexo.

Após a paralisação desta atividade, pela localização estratégica na Baía de Guanabara, o porto desenvolveu potencial no atendimento de demandas específicas gerada sobretudo no contexto das atividades de reparos navais e de apoio offshore.

CARGA PREDOMINANTE

Os terminais do Porto de Niterói atendem hoje à demanda logística e de cargas na atividade offshore, focados em empresas nacionais e internacionais de óleo e gás que operam no País. Nitshore e NitPort são as mais modernas bases de logística em apoio às atividades offshore da América Latina, prontas para atender às maiores exigências, com qualidade e expertise no setor, responsáveis pelo suporte, fabricação, reparação e apoio, voltadas para módulos de plataformas e equipamentos de produção de petróleo e gás.

O Porto de Niterói importa e exporta equipamentos, peças e cargas em geral e pretende servir ao escoamento da produção do futuro polo petroquímico de Itaboraí, com o objetivo de assumir a maior fatia do mercado, com a base mais eficiente de operação logística para as atividades de produção e exploração de hidrocarbonetos nas bacias de Campos e Santos. O Porto de Niterói oferece apoio logístico, aluguel de guindaste e empilhadeiras, aluguel de contêineres, escritórios e salas de reunião, tanques de cimento, perfuração e completação.

LOCALIZAÇÃO

O Porto do Niterói localiza-se no município de Niterói - RJ, às margens da Baía da Guanabara.

Endereço: Rua Feliciano Sodré, 1321- Centro – Niterói - RJ. CEP.: 24030 – 011

1.4 PORTO DE ITAGUAÍ

Em 1973 o governo do então Estado da Guanabara promoveu estudos para a implantação do Porto de Sepetiba, com o objetivo principal de atender ao complexo industrial de Santa Cruz, situado na região oeste do Rio de Janeiro. Com a fusão dos Estados da Guanabara e do Rio de Janeiro, em 15 de

Março de 1975, a implantação do porto ficou a cargo da Companhia Docas do Rio de Janeiro, que escolheu o município de Itaguaí para sede das instalações.

As obras foram iniciadas em 1976, com a execução de acessos e fundações do pier de carvão. Em 1977, foram realizadas as obras de dragagem do canal de acesso, de fundamento e aterro hidráulico. A inauguração do porto ocorreu em 7 de maio de 1982. Em 2005, pela Lei Federal nº 11.200/2005, o Porto de Sepetiba teve sua designação alterada para Porto de Itaguaí.

CARGA PREDOMINANTE

O grande trunfo do Porto de Itaguaí é de que se trata do último atracadouro ao sul do Brasil antes dos contrafortes da Serra do Mar (subindo na Serra das Araras desce somente na altura de Joinville, em Santa Catarina), o que constitui uma barreira significativa à distribuição das cargas para o interior, configurando, por isso, um trecho da costa brasileira cuja estratégia é de ordem natural e político-econômica. Os modernos terminais especializados do Porto de Itaguaí o tornam um dos principais polos de exportação de minério do país. O Porto destaca-se também pelos sucessivos incrementos registrados na movimentação de contêineres, demonstrando que o mesmo desfruta de notórias condições para assumir o papel de grande canal de escoamento da economia brasileira e principal porto concentrador de cargas do MERCOSUL. O Porto de Itaguaí possui grande aptidão para a movimentação de granéis e carga geral, graças aos efeitos do pujante parque siderúrgico com as excepcionais condições locais de integração aos modais de transporte rodoviário e ferroviário. Figuram em seus planos de desenvolvimento a instalação de novos terminais de carga, descarga e tancagem de granéis sólidos e líquidos.

LOCALIZAÇÃO

O Porto do Itaguaí localiza-se no município de Itaguaí- RJ, às margens da Baía de Sepetiba.

Endereço: Rodovia Raphael de Almeida Magalhães, estrada Prefeito Wilson Pedro - Francisco—Ilha da Madeira- Itaguaí - RJ. CEP.: 23821-410

1.5 PORTO DE ANGRA DOS REIS

O Porto de Angra dos Reis surgiu com a crescente necessidade de exportação do café proveniente da região do Vale do Paraíba, verificada a partir de 1923.

Porém, as suas atividades só vieram a ser efetivamente iniciadas em 1932, quando a movimentação de carga por via marítima consistia basicamente de importações de carvão e madeira. Com a criação da Companhia Siderúrgica Nacional - CSN, em 1945, o Porto de Angra dos Reis passou a receber o carvão oriundo de Imbituba - SC, em fluxos estáveis até o ano de 1963, quando o abastecimento do produto para a usina passou a ser efetuado via rodoviária.

Em função dessa mudança o porto, a partir de 1970, converteu-se basicamente num polo exportador de produtos siderúrgicos da CSN, além de importador de trigo.

A partir de 30 de abril de 1976, nos termos do Decreto nº 77.534, extinguiu-se a concessão de administração e exploração do porto outorgada ao Governo Estadual, sendo então transferida para a Companhia Docas do Rio de Janeiro.

Embora dispondo de perfeita integração entre os modais de transporte marítimo, ferroviário e rodoviário, o Porto de Angra dos Reis permanece exercendo, essencialmente, as funções de exportador de produtos siderúrgicos e granito, além de importador de trigo para abastecer o Moinho Sul Fluminense.

CARGA PREDOMINANTE

Situado em uma das mais belas regiões do Estado do Rio de Janeiro, com perfeita integração entre os modais de transporte marítimo, ferroviário e rodoviário, o Porto de Angra dos Reis exerce importante papel na movimentação de cargas e granéis e no apoio offshore relacionado às atividades de prospecção da Bacia de Santos.

LOCALIZAÇÃO

O Porto de Angra dos Reis localiza-se no município de Angra dos Reis - RJ, às margens da Baía de Ilha Grande

Endereço: Avenida Reis Magos - Centro, Angra dos Reis – RJ. CEP: 23900-220

CAPÍTULO 2 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Direcionamento Estratégico da CDRJ consubstancia, de maneira racional e sistematizada, a sua rota voltada para a atuação como Autoridade Portuária e catalisador do desenvolvimento econômico e social, mediante um conjunto de ações e estratégias.

MISSÃO

Liderar o desenvolvimento dos portos organizados do Estado do Rio de Janeiro sob a responsabilidade da CDRJ, gerindo a infraestrutura portuária, fomentando a competitividade das operações e induzindo o desenvolvimento urbano, econômico e socioambiental em sua relação porto-cidade.

VISÃO

Ser a Autoridade Portuária referência no setor até 2020, primando por serviços voltados para o alcance da excelência, tendo como base processos de gestão e operação estruturados nos moldes da gestão portuária pública moderna.

DIRETRIZES

Como decorrência da missão e das demais atribuições conferidas à Organização pela legislação vigente, as diretrizes da CDRJ são:

1. Atuar de forma competitiva em relação a outros portos nacionais e internacionais, através da qualidade dos serviços e dos preços praticados.
2. Atuar de forma integrada com a sociedade, com engajamento expressivo no desenvolvimento econômico-social de sua hinterlândia, com ênfase nos municípios onde atua, como geradora de empregos e indutora da atividade econômica.
3. Regulamentar e fiscalizar os arrendamentos dos terminais portuários, visando assegurar a eficiência e qualidade dos serviços prestados.
4. Disponibilizar facilidades portuárias para os diversos arrendatários, armadores, operadores portuários e demais usuários instalados na área do porto organizado.
5. Estabelecer uma relação de interação com seus arrendatários na busca de ampliação e fortalecimento de seus negócios.
6. Buscar e incentivar, junto aos demais modais e as diversas esferas de governo, o desenvolvimento de soluções integradas que elevem a competitividade do Porto e se traduza em satisfação de seus clientes.
7. Elaborar, implementar e manter atualizado o Plano de Segurança Pública Portuária, promovendo a vigilância na área do porto organizado, para garantir

o cumprimento da legislação vigente, em especial no tocante ao controle da entrada, permanência, movimentação e saída de pessoas, veículos, unidades de carga e mercadorias.

8. Manter com seus trabalhadores, um relacionamento participativo, motivador e voltado para o desenvolvimento contínuo da capacitação de seu pessoal, que crie um desafio permanente de evolução inovadora.

9. Zelar pelo cumprimento da legislação ambiental e de segurança e saúde no trabalho por parte de todos os agentes envolvidos na operação portuária, dentro da área do porto organizado.

CAPÍTULO 3 – CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



Endereço:

Rua Acre, 21- Centro – Rio de Janeiro- RJ



Horário de funcionamento

8h às 13 e 14h às 17h, de segunda à sexta-feira.



E- Mail da Ouvidoria

[Ouvidoria @portosrio.gov.br](mailto:Ouvidoria@portosrio.gov.br)



Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv)

(sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias)

<https://sistema.ouvidorias.gov.br>



Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv)

(pedido de simplificação)

<https://sistema.ouvidorias.gov.br>



Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

(pedidos de acesso à informação)

<https://esic.cgu.gov.br>

3.1 PRINCIPAIS CONTATOS INSTITUCIONAIS

CONTATOS		
Área	e-mail	Telefone
Fale Conosco	faleconosco@portosrio.gov.br	(21) 2219-8546
Presidência	presidenciadrj@portosrio.gov.br	(21) 2253-2620
Diretor de Relações com o Mercado e Planejamento	frederico.klein@portosrio.gov.br	(21) 2219-8557
Diretor Administrativo - Financeiro	helio.szmajser@portosrio.gov.br	(21) 2219-8559
Diretor de Gestão Portuária	shalon.gomes@portosrio.gov.br	(21) 2219-8555

CONTATOS		
Estrutura Administrativa	e-mail	Contato
Conselho de Administração	consad.assessoria@portosrio.gov.br	(21) 2219-8604
Conselho Fiscal		(21) 2219-8604
Ouvidoria Geral	ouvger@portosrio.gov.br	(21) 2219-8546
Auditoria Interna	audint@portosrio.gov.br	(21) 2219-8619
Diretoria da Presidência	DIRPRE	(21) 2253-2620
Assessoria de Comunicação Social	asscomcdrij@portosrio.gov.br	(21) 2219-3012
Superintendência de Gabinete da Presidência	supgab@portosrio.gov.br	(21) 2219-8545
Superintendência de Gestão Estratégica	supges@portosrio.gov.br	(21) 2219-8601
Superintendência Jurídica	supjur@portosrio.gov.br	(21) 2219-8607
Superintendência da Guarda Portuária	guaporunive@portosrio.gov.br	(21) 2233-2348
Diretoria de Administração Financeira	DIRAFI	(21) 2219-8559
Superintendência Administração	supadm@portosrio.gov.br	(21) 2219-8532
Superintendência de Recursos Humanos	suprec@portosrio.gov.br	(21) 2219-8520
Superintendência Financeira	supfin@portosrio.gov.br	(21) 2219-8516
Superintendência Tecnologia da Informação	suptin@portosrio.gov.br	(21) 2219-8581
Diretoria de Gestão Portuária	DIRGEP	(21) 2219-8555
Superintendência de Engenharia	supeng@portosrio.gov.br	(21) 2219-8590

Superintendência de Gestão Portuária do Rio de Janeiro e Niterói.	suprio@portosrio.gov.br	(21) 2233-2370
Superintendência de Gestão Portuária de Itaguaí e Angra dos Reis	supita@portosrio.gov.br	(21) 3781-2172
Diretoria de Relações com o Mercado e Planejamento	DIRMEP	(21) 2219-8557
Superintendência de Planejamento de Mercado	suplam@portosrio.gov.br	(21) 2219-8562
Superintendência de Relação Porto Cidade, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho.	supmam@portosrio.gov.br	(21) 2233-3513
Superintendência de Relações Comerciais e Gestão de Contratos	supcon@portosrio.gov.br	(21) 2233-2823

CAPÍTULO 4 – SERVIÇOS OFERECIDOS

4.1 ACESSO DE VEÍCULOS TERRESTRES E FERROVIÁRIOS

Requisitos para Acessar o Serviço

Veículo e motorista deverão realizar cadastro junto à Guarda Portuária. Após, o responsável deve solicitar acesso ao porto junto à(o) agência/operador marítima(o), que nos encaminhará a solicitação de acesso. (vide item 4.7 desta carta)

Etapas para Processamento do Serviço

As etapas são:

1. Cadastro junto a Guarda Portuária de veículo e condutor;
2. Solicitar acesso ao porto junto a(o) agência/operador marítimo;

3. A(o) agência/operador marítimo encaminhará à Gerência de Acesso Terrestre – GERAIT, solicitação de acesso do veículo, na janela de tempo requerida.
4. A GERAIT analisará a solicitação, respeitando a prioridade da mercadoria e a quantidade de veículos solicitados para comporem a janela de tempo, nessa ordem.
5. Após análise e pronto para agendamento, a GERAIT inclui o pedido na programação do dia, respeitando a janela solicitada.
6. A GERAIT encaminha o agendamento aos terminais

Prazo para a Prestação do Serviço

A solicitação de acesso ao porto deve ocorrer em, no mínimo, 48h antes do ingresso de veículo e condutor no porto.

Após o envio da solicitação de acesso ao porto, o agendamento se dará em até 24h.

Forma de Prestação do Serviço

Empregados lotados na GERAIT realizarão a prestação do serviço online, através do e-mail [gerait.acesso1@gmail](mailto:gerait.acesso1@gmail.com)

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

Online, através do e-mail [gerait.acesso1@gmail](mailto:gerait.acesso1@gmail.com).

Local e Forma de Acessar o Serviço

Online, através do e-mail [gerait.acesso1@gmail](mailto:gerait.acesso1@gmail.com).

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

A prioridade respeita a ordem de solicitação feita pelas agências/operadores, dentro da janela de tempo solicitada

Tempo de Espera para o Atendimento

Até 24h após o envio da solicitação

Prazo para a Realização do Serviço

Até 24h após o envio da solicitação

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

Online, através do e-mail gerait.aceeso1@gmail.com.

Procedimentos para Receber, Atender, Gerir e Responder às Sugestões e Reclamações

Online via e-mail gerait.aceeso1@gmail.com ou enviar reclamações e sugestões para a Ouvidoria Geral da CDRJ, no site www.portosrio.gov.br.

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

As etapas são cadastro do veículo e motorista; solicitação de acesso ao porto diretamente à GERAIT; agendamento do acesso feito pela GERAIT; e envio do agendamento aos operadores portuários

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, Acerca do Andamento do Serviço Solicitado

Em processo de elaboração. No momento o envio se dá apenas pelo e-mail gerait.aceeso1@gmail.com.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

A atenção, o respeito e o profissionalismo ao cliente.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

O processo é todo online.

Outras Informações

No site www.portosrio.gov.br está disponível o Regulamento dos Portos da CDRJ, Anexo V, onde constam informações ao acesso terrestre do porto de Itaguaí.

4.2 ATENDIMENTO À IMPRENSA

Requisitos para Acessar o Serviço

São solicitados documentos dos jornalistas, seguindo as exigências do setor de Permissão da Guarda Portuária, caso eles sejam autorizados pela Assessoria de Comunicação - ASSCOM a fazer imagens dentro dos portos com intuito de reportagens. Exemplo: entrevista com o diretor-presidente da CDRJ no cais do porto.

Informamos que as empresas arrendatárias têm seus próprios atendimentos à imprensa e imagens realizadas dentro das áreas arrendadas devem ser autorizadas pelos terminais, que seguem as exigências do setor de Permissão da Guarda Portuária.

Informamos ainda que a ASSCOM não autoriza imagens para fins comerciais como novelas, comerciais e vídeos institucionais de empresas que não atuam nos portos. Isto porque os portos são áreas restritas para atividades portuárias, com rigorosas exigências para acesso e permanência, sob determinações do Código Internacional de Segurança, além de ser área de risco de acidente, pelo movimento de cargas.

Etapas para Processamento do Serviço

As demandas são recebidas pela Assessoria de Comunicação Social - ASSCOM e encaminhadas a Diretoria da Presidência - DIRPRE para conhecimento e orientação. Posteriormente, a ASSCOM apura as informações e redige os textos/respostas/posicionamentos que são

aprovados e autorizados pelo DIRPRE antes do envio ao jornalista solicitante.

Prazo para a Prestação do Serviço

O jornalista, quando entra em contato com a ASSCOM, costuma informar o deadline dele, que pode ser imediato ou no prazo de alguns dias. Portanto, a ASSCOM busca responder sempre dentro do prazo que o jornalista tem para finalizar sua matéria.

Forma de Prestação do Serviço

Quaisquer demandas de jornalistas para envio de informações e imagens com intuito de publicação e/ou exibição nos veículos de comunicação, passam pelo atendimento e acompanhamento da ASSCOM.

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

Os jornalistas entram em contato com a ASSCOM por meio de telefone (21) 2219-3012 e e-mail asscomcdrj@portosrio.gov.br

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Todos os jornalistas, independente do veículo de comunicação, têm igualdade de importância. A prioridade no atendimento se baseará pelo deadline dos jornalistas.

Tempo de Espera para o Atendimento

O tempo de espera também varia conforme o deadline do jornalista. Se a demanda for urgente, ele será respondido com urgência. Caso não seja, a resposta será elaborada e respondida até o final do prazo informado pelo jornalista (deadline da matéria).

Prazo para a Realização do Serviço

O mais breve possível, sempre atendendo ao deadline informado pelo jornalista.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

Via contato telefônico e e-mail.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, Acerca do Andamento do Serviço Solicitado

Os jornalistas podem entrar em contato com a ASSCOM quando quiserem para acompanhamento de suas demandas, via e-mail ou contato telefônico.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

A ASSCOM trabalha para que o atendimento ao jornalista seja o mais cortês, rápido, direto, eficiente e preciso que for possível.

4.3 ATENDIMENTO À SEP (PORTO SEM PAPEL), ATENDIMENTO AOS AGENTES MARÍTIMOS, ATENDIMENTO AOS ARMADORES, ATENDIMENTO AOS ARRENDATÁRIOS, ATENDIMENTO À PRATICAGEM, ATENDIMENTO À CAPITANIA DOS PORTOS, ATENDIMENTO AOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NÁUTICOS E MARÍTIMOS E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Requisitos para Acessar o Serviço

Para o Serviço de Pedido de Acesso, o documento necessário para acessar o mesmo é o cadastro da empresa no Sistema SuperVia de Dados, em www.superviario.com.br

Etapas para Processamento do Serviço

O serviço é composto de 3 etapas, a saber:

- ✓ Pedido de Acesso,
- ✓ Programação;
- ✓ Pré faturamento.

Prazo para a Prestação do Serviço

Não há prazo estabelecido. Pela dinâmica do serviço o atendimento é imediato.

Forma de Prestação do Serviço

Atendimento é realizado de forma remota e eletrônica, via aplicativo.

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

O usuário pode apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço pelo próprio sistema de aplicação, por telefone, por e-mail, por WhatsApp.

Local e Forma de Acessar o Serviço

O serviço é remoto e pode ser acessado de qualquer lugar que contenha Internet.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Para os serviços apresentados, a Companhia Docas do Rio de Janeiro realiza a seguinte prioridade de atendimento: órgãos anuentes (Secretaria de Portos, Autoridade Marítima, Polícia Federal, Anvisa, Vigilância Sanitária), Agências Marítimas e demais usuários, nessa ordem.

Tempo de Espera para o Atendimento

Não há tempo de espera, o atendimento por ser eletrônico, ocorre de maneira imediata dentro do período de 24 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

Prazo para a Realização do Serviço

Não há prazo estabelecido, assim que o pedido de acesso for solicitado, inicia-se o processo mencionado no item Requisitos para Acessar o Serviço.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

O usuário pode apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço pelo próprio sistema de aplicação, pela Ouvidoria Geral, por telefone, por e-mail, por WhatsApp.

As manifestações realizadas pelo sistema de ouvidoria (e-ouv) serão respondidas pelo próprio sistema.

Procedimentos para Receber, Atender, Gerir e Responder às Sugestões e Reclamações

As reclamações e sugestões podem ser realizadas através do canal disponibilizado pela Ouvidoria da CDRJ, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv) <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

Como o serviço é eletrônico e remoto essas etapas seguem o mesmo rito, chegando ou não em seu objetivo final.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, Acerca do Andamento do Serviço Solicitado

O sistema utilizado é completo em suas diversas etapas e também auto explicativo, ou seja, o usuário sabe a todo momento como está e em que passo está de seu processo.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

Tratamento igualitário a todos os usuários do sistema.

Sistema Informatizado Inoperante

Existem um plano de contingência já elaborado, mas este plano não suporta muitas horas de inoperância, uma vez que recebemos diversos pedidos de acesso por hora de trabalho e existem sistemas integrativos ao sistema base que precisam também ser alimentados com os dados.

4.4 AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE CONSUMO DE BORDO NO CAIS PÚBLICO E NO TERMINAL DE PASSAGEIRO (PIER MAUÁ)

Requisitos para Acessar o Serviço

Possuir permissão junto a Superintendência da Guarda Portuária - SUPGUA para entrada, no Porto do Rio de Janeiro, e ter em mãos a Nota Fiscal e cópia, da mercadoria.

Etapas para Processamento do Serviço

Após acessar ao Porto do Rio de Janeiro, o usuário se dirige ao prédio da Inspeção Operacional do Porto do Rio de Janeiro, localizada entre o Terminal da TTRJ e o Armazém 13, a fim de que o empregado de plantão ateste a nota fiscal.

Prazo para a Prestação do Serviço

O serviço é feito de imediato.

Forma de Prestação do Serviço

Presencial.

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

Através do contato pessoal.

Locais e Formas de Acessar o Serviço

Inspetoria Operacional do Porto do Rio de Janeiro, localizada entre o Terminal da TTRJ e o Armazém 13.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Prioridade por ordem de chegada.

Tempo de Espera para o Atendimento

Atendimento é de imediato através do plantão (24 horas) da Inspetoria do Porto do Rio de Janeiro, localizada entre o Terminal da TTRJ e o Armazém 13.

Prazo para a Realização do Serviço

O serviço é feito de imediato através do plantão (24 horas) da Inspetoria do Porto do Rio de Janeiro.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

Através de contato telefônico (21) 2233- 3898 e e-mail cel.inspetoria@portosrio.gov.br, da inspetoria do Porto do Rio de Janeiro.

Procedimentos para Receber, Atender, Gerir e Responder às Sugestões e Reclamações

Telefone (21) 2233-2420 e e-mail gerfop@portosrio.gov.br , da Gerência de Fiscalização de Operações do Porto do Rio de Janeiro.

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

Após autorização, pela CDRJ, o usuário deverá se encaminhar ao Posto da ANVISA, localizado no prédio administrativo ao lado do Armazém 07, para que a Agência Nacional de Vigilância Sanitária possa fazer, após os seus tramites, a autorização para o embarque da mercadoria.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, Acerca do Andamento do Serviço Solicitado

Presencial.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

Presteza e cortesia.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

Existe uma placa de sinalização indicando o prédio da Inspeção Operacional do Porto do Rio de Janeiro, localizada entre o Terminal da TTRJ e o Armazém 13.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

Local dispõe de ar condicionado, banheiros, café e água.

Sistema Informatizado Inoperante

O atendimento para solicitação é todo feito de forma manual.

Outras informações

Que os mesmos tenham ciência, que a autorização da CDRJ é uma das etapas para que os usuários possam realizar o serviço de consumo de bordo.

4.5 CADASTRAMENTO DE EMPRESAS

4.5.1 INTERESSADAS EM REALIZAR ATIVIDADES DE MERGULHO, INCLUSIVE EM ÁREAS DE FUNDEIO

Requisitos para Acessar o Serviço

Os Documentos necessários para acessar o serviço são:

1. Ficha de Cadastro da Empresa de Mergulho – FCREM em questão junto à DPC – Diretoria de Portos e Costas / Marinha do Brasil;
2. Cópia do (s) Certificado (s) de Segurança do Sistema de Mergulho (CSSM) emitido (s) pela DPC;
3. Cópia da Folha de Registro de Habilitação (LRM – Livro de Registro do Mergulhador) de cada mergulhador, ou Cópia da Ficha de Registro de cada colaborador direto da Empresa de Mergulho envolvido na em questão;
4. ASO - Atestado de Saúde Ocupacional válido de cada colaborador envolvido.

Etapas para Processamento do Serviço

Quando a Autorização de Mergulho for para pequenos reparos, a solicitação deverá ser encaminhada à Superintendência de Relação Porto Cidade, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho - SUPMAM, juntamente com a Solicitação de Autorização para reparos em Embarcações.

A equipe mínima para a realização das atividades será constituída de:

- ✓ 01 (um) supervisor de mergulho;
- ✓ 01 (um) mergulhador para a execução do trabalho;

- ✓ 01 (um) mergulhador de reserva, pronto para intervir em caso de emergência;
- ✓ 01 (um) auxiliar de superfície.

Prazo para a Prestação do Serviço

Até 5 (cinco) dias úteis.

Outras Informações

A relação das empresas credenciadas poderá ser consultada no seguinte endereço: www.portosrio.gov.br, na aba meio ambiente.

4.5.2 IMPLEMENTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE CONFORMIDADE, MONITORAMENTO E EFETIVAÇÃO (CME) DE ÁGUA DE LASTRO E SEDIMENTOS

Requisitos para Acessar o Serviço

1. Cópia da Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE), emitida pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA);
2. Licença Ambiental emitida pelo órgão estadual de meio ambiente, quando exigida;
3. Certificado do Cadastro Técnico Federal (CTF) – IBAMA.

A atualização dos dados cadastrais da prestadora do serviço deverá ser feita sempre que houver alterações importantes nas informações da empresa, prestadores de serviços ou nos procedimentos relacionados ao processo credenciado, mediante a entrega dos documentos julgados pertinentes.

A renovação do credenciamento das empresas deverá ser realizada, no máximo, a cada dois anos, a partir da comprovação dos dados cadastrais e da reapresentação da documentação julgada necessária pela Autoridade Portuária.

As empresas especializadas em implementação e administração de CME credenciadas deverão dar início às providências para renovação do credenciamento com, no mínimo, 60 dias de antecedência ao vencimento, de modo a evitar a perda da validade do credenciamento e a solução de continuidade na prestação dos serviços demandados.

O formulário para cadastro de prestador de serviço de aplicação do CME em plataformas, navios e embarcações similares está disponível no seguinte endereço eletrônico: <http://www.portosrio.gov.br>, na aba meio ambiente.

O recebimento e análise das informações cadastrais necessárias ao credenciamento das empresas prestadoras de serviço serão de responsabilidade da Superintendência de Relação Porto Cidade, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho – SUPMAM, que se encarregará do encaminhamento da relação das empresas credenciadas à ANTAQ.

A verificação de conformidade, monitoramento e efetivação (CME) deverá ser previamente solicitada à Autoridade Portuária pelo comandante da embarcação ou agente marítimo, por ocasião do encaminhamento da notificação de chegada da embarcação na CDRJ.

Etapas para Processamento do Serviço

A empresa deve ter em seu objeto social serviço compatível ao de gerenciamento de água de lastro.

A empresa deverá ter sede ou filial no local da prestação do serviço, comprovada através de contrato de locação de imóvel com finalidade comercial, ou outra forma correspondente.

A empresa deverá ser proprietária, locatária ou outra forma de comprovação, de embarcação de no mínimo 25 pés, com capacidade para oito tripulantes além do marinheiro.

A empresa deverá ser proprietária, locatária ou outra forma de comprovação, de veículo com capacidade de carga compatível para transporte dos

componentes necessários às análises laboratoriais, em conformidade com a legislação pertinente.

A empresa deverá ser proprietária, locatária ou outra forma de comprovação, de equipamento capaz de realizar as análises técnicas e laboratoriais, conforme legislação pertinente, capacidade está comprovada através de informação técnica.

A empresa deverá comprovar vínculo empregatício, sendo este através de contrato de trabalho (CLT) ou de prestação de serviço com empresa terceirizada, nas seguintes competências:

I- Jurídica:

- a) Direito Ambiental;
- b) Direito Internacional;
- c) Direito Tributário.

II- Comunicação:

- a) Tradutor juramentado em Inglês;
- b) Tradutor Juramentado em Espanhol;
- c) Tradutor Juramentado em Francês.

III- Demais Áreas Técnicas:

- a) Bioquímico;
- b) Biólogo;
- c) Oceanógrafo;
- d) Engenheiro Ambiental;
- e) Administrador;
- f) Químico.

Todos os profissionais e/ou empresas deverão comprovar estar em dia com suas obrigações junto aos conselhos profissionais, sendo indispensável a apresentação das declarações de quitação como forma de validação da experiência profissional.

Prazo para a Prestação do Serviço

Até 5 (cinco) dias úteis.

4.5.3 INTERESSADAS EM REALIZAR PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO A POLUIÇÃO POR ÓLEO PARA EMBARCAÇÕES ATRACADAS OU FUNDEADAS NAS ÁREAS DO PORTO ORGANIZADO DO RIO DE JANEIRO

Requisitos para Acessar o Serviço

Para a aprovação do cadastro, as empresas que executam esses serviços deverão apresentar os seguintes documentos:

1. Plano de Combate a Emergências – PCE;
2. Plano de Emergência Individual – PEI com a devida aprovação pelo órgão ambiental;
3. Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA;
4. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO com respectivos atestados de Saúde Ocupacional, todos assinados por Médico do Trabalho;
5. Registro na ANP;
6. Certificação Técnica do IBAMA;
7. Para empresas cujos serviços se deem por mar, além dos documentos acima, são necessários:
 - a. Outorga da ANTAQ; Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, conforme NR-9 do MT e contemplando os riscos ambientais relativos às atividades laborais inerentes, com cópias dos recibos de entrega dos Equipamentos de Proteção Individual – EPIs dos empregados, elaborado por profissional especializado em serviços de Engenharia de Segurança do Trabalho;
 - b. Caderneta de Inscrição e Registro da Tripulação;
 - c. Certificado de Segurança da Navegação (CSN) de todas as embarcações que realizarão os serviços.

Etapas para Processamento do Serviço

As empresas cadastradas deverão entregar um relatório mensal dos serviços realizados até o 5º dia útil do mês subsequente ao da sua realização.

Este relatório deverá conter o tipo de produto, volume em metros cúbicos, navio que recebeu o produto, berço ou local de atracação, empresa responsável pelo cerco preventivo, tempo de duração da operação e horário de início e fim da operação.

Os documentos para credenciamento e relatórios mensais devem ser entregues na CDRJ/GERQUA em 2 (duas) vias, sendo 1 (uma) impressa e 1 (uma) via digital, situada na Avenida Rodrigues Alves 20 – 3º Andar – Superintendência do Porto do Rio de Janeiro.

Os serviços de instalação de cercos de contenção preventivos somente poderão ser realizados por empresas de emergência ambiental com objeto social específico para tais atividades, devidamente habilitadas pelos órgãos reguladores competentes e possuir cadastro junto à CDRJ.

Prazo para a prestação do serviço

Até 5 (cinco) dias úteis.

Outras Informações

A empresa habilitada deverá operar suas embarcações e possuir equipe própria e especializada para monitorar e realizar o lançamento de barreiras de contenção de óleo no entorno das embarcações envolvidas na operação, bem como possuir equipamento de recolhimento de óleo e manter material absorvente a bordo.

A agência marítima contratada pelo armador das embarcações deverá informar, antes da atracação, qual empresa foi contratada para prestação dos serviços de proteção e emergência.

4.5.4 INTERESSADAS EM REALIZAR PROCEDIMENTOS PARA MANUTENÇÃO E REPAROS DE PLATAFORMAS E EMBARCAÇÕES SIMILARES NAS ÁREAS DE FUNDEIO E BERÇOS DE ATRACAÇÃO DOS PORTOS ADMINISTRATIVOS PELA CDRJ.

Requisitos para Acessar o Serviço

Solicitação de autorização para a execução de reparos em embarcações por meio do site <http://www.portosrio.gov.br>, na aba Meio Ambiente que deverá ser entregue à Superintendência de Relação Porto Cidade, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho - SUPMAM, em formulário próprio, acompanhado dos documentos e das informações relacionados, no que couber.

Caso o reparo seja realizado em terminal arrendado, deverá ser apresentado “nada a opor” pelo arrendatário, para a execução do serviço.

Caso haja cargas perigosas a bordo, a “Listagem de Cargas Perigosas”, já deverá ter sido apresentada à Gerência de Saúde e Segurança - GERSET, devidamente assinada pelo Comandante ou Imediato da embarcação, com a observação: *“Trata-se da Lista de Cargas Perigosas em Trânsito”*.

Deverão ser informados, qualitativa e quantitativamente, os resíduos que serão gerados pela execução do reparo, bem como a sua destinação.

Deverá ser informado o nome, a qualificação profissional e o posto hierárquico ou cargo da pessoa designada a utilizar o canal de comunicação bilateral a ser mantido com a CDRJ.

Em caso de serviços de manutenção mecânica e/ou elétrica serem realizados por terceiros, que não a própria tripulação da embarcação, é imprescindível a apresentação da ART – Anotação de Responsabilidade Técnica do profissional responsável pelo serviço.

Serviços de pintura no casco somente serão permitidos para marcas essenciais e se exigidos pelo PORT STATE CONTROL da Capitania dos

Portos, mediante a apresentação de cópia da notificação, da descrição do trabalho e da composição da tinta a ser utilizada.

Demais situações serão analisadas caso a caso.

Etapas para Processamento do Serviço

A Agência Marítima responsável pela embarcação deverá apresentar a seguinte documentação:

1. Declaração do Comandante que a embarcação não estará impossibilitada de se movimentar (em conformidade com as “Normas e Procedimentos da Capitania dos Portos do Rio de Janeiro – NPCP/CPRJ” no seu capítulo 3, sob a titularidade – Procedimento para Navios no Porto, item 304 – REPAROS), acompanhada de tradução livre da “Declaração do Comandante da embarcação”, conforme ANEXO II.
2. Descritivo pormenorizado dos serviços a serem realizados durante a permanência no porto, incluindo a empresa ou o responsável pela execução e os profissionais que estarão engajados nos serviços.
3. Plano de Trabalho para serviços realizados em altura superior a 2 (dois) metros acima do nível inferior, onde haja risco de queda (conforme transcrito na NR-35, Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego, relativa a Trabalho em Altura).
4. Caso haja a geração de resíduos, seguir com os procedimentos de retirada de resíduos sólidos de embarcação (conforme consta no site <http://www.portosrio.gov.br>, na aba Meio Ambiente) ou apresentar declaração do comandante da embarcação de que os resíduos serão retirados em outro porto.

Prazo para a prestação do serviço

Até 5 (cinco) dias úteis.

4.5.5 INTERESSADAS EM REALIZAR PROCEDIMENTOS PARA RETIRADA E SAÍDA DE RESÍDUOS SÓLIDOS DE EMBARCAÇÃO

Requisitos para Acessar o Serviço

A Agência Marítima responsável pela embarcação deverá apresentar a seguinte documentação:

1. Declaração do Comandante que a embarcação não estará impossibilitada de se movimentar (em conformidade com as “Normas e Procedimentos da Capitania dos Portos do Rio de Janeiro – NPCP/CPRJ” no seu capítulo 3, sob a titularidade – Procedimento para Navios no Porto, item 304 – REPAROS), acompanhada de tradução livre da “Declaração do Comandante da embarcação”.
2. Descritivo pormenorizado dos serviços a serem realizados durante a permanência no porto, incluindo a empresa ou o responsável pela execução e os profissionais que estarão engajados nos serviços.
3. Plano de Trabalho para serviços realizados em altura superior a 2 (dois) metros acima do nível inferior, onde haja risco de queda (conforme transcrito na NR-35, Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego, relativa a Trabalho em Altura).

Caso haja a geração de resíduos seguir com os procedimentos de retirada de resíduos sólidos de embarcação (conforme consta no site <http://www.portosrio.gov.br>, na aba Meio Ambiente) ou apresentar declaração do comandante da embarcação de que os resíduos serão retirados em outro porto.

Etapas para Processamento do Serviço

Descritivo pormenorizado dos serviços a serem realizados durante a permanência no porto, incluindo a empresa ou o responsável pela execução e os profissionais que estarão engajados nos serviços.

Plano de Trabalho para serviços realizados em altura superior a 2 (dois) metros acima do nível inferior, onde haja risco de queda (conforme transcrito na NR-35, Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho, relativa a Trabalho em Altura).

Caso haja geração de resíduos, seguir com os procedimentos de retirada de resíduos sólidos de embarcação (conforme consta no site <http://www.portosrio.gov.br>, na aba Meio Ambiente) ou apresentar declaração do comandante da embarcação de que os resíduos serão retirados em outro porto.

Apresentar contrato de prestação de serviço com empresa especializada em combate a acidentes de derramamento de óleo.

A solicitação de autorização para a execução de reparos em embarcações (disponível no site <http://www.portosrio.gov.br>, na aba Meio Ambiente) deverá ser preenchida em formulário próprio, acompanhado dos documentos e das informações relacionados nos itens abaixo, no que couber.

Caso o reparo seja realizado em terminal arrendado, deverá ser apresentado “*nada a opor*” pelo arrendatário, para a execução do serviço.

Caso haja cargas perigosas a bordo, a Listagem de Cargas Perigosas já deverá ter sido apresentada à Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho - GERSET, devidamente assinada pelo Comandante ou Imediato da embarcação, com a observação: “*Trata-se da Lista de Cargas Perigosas em Trânsito*”.

Em caso de serviços de manutenção mecânica e/ou elétrica serem realizados por terceiros, que não a própria tripulação da embarcação, é imprescindível a apresentação da ART – Anotação de Responsabilidade Técnica - do profissional responsável pelo serviço, nos casos que a lei assim exigir.

Prazo para a Prestação do Serviço

Até 5 (cinco) dias úteis.

Outras Informações

A solicitação de autorização para a execução de reparos em embarcações, por meio do site <http://www.portosrio.gov.br>, na aba Meio Ambiente, deverá ser entregue à SUPMAM, acompanhado dos documentos e das informações relacionados, no que couber.

Caso o reparo seja realizado em terminal arrendado, deverá ser apresentado “nada a opor” pelo arrendatário, para a execução do serviço.

Caso haja cargas perigosas a bordo, a “*Listagem de Cargas Perigosas*”, já deverá ter sido apresentada à GERSET, devidamente assinada pelo Comandante ou Imediato da embarcação, com a observação: “*Trata-se da Lista de Cargas Perigosas em Trânsito*”.

Deverão ser informados, qualitativa e quantitativamente, os resíduos que serão gerados pela execução do reparo, bem como a sua destinação.

Deverá ser informado o nome, a qualificação profissional e o posto hierárquico ou cargo da pessoa designada a utilizar o canal de comunicação bilateral a ser mantido com a CDRJ.

Em caso de serviços de manutenção mecânica e/ou elétrica serem realizados por terceiros, que não a própria tripulação da embarcação, é imprescindível a apresentação da ART – Anotação de Responsabilidade Técnica do profissional responsável pelo serviço.

Serviços de pintura no casco somente serão permitidos para marcas essenciais e se exigidos pelo PORT STATE CONTROL da Capitania dos Portos, mediante a apresentação de cópia da notificação, da descrição do trabalho e da composição da tinta a ser utilizada.

Demais situações serão analisadas caso a caso.

Forma de Comunicação com o Solicitante dos Serviços Constantes do Item 4.5 - Cadastramento de Empresas, Locais e Formas de Acessar os Serviços.

Horário de Atendimento	08:00 às 17:00 h
Superintendente	(21) 2253-6578
Contatos SUPMAM	(21) 2253-2543 (21) 2233-3513 supmam@portosrio.gov.br
Contato GERPOC	(21) 2253-2487
Contato GERMAM	(21) 2253-2482
Contatos GERSET	(21) 2233-2218 (21) 2233-2363 (21) 3781-2170 (Itaguaí) (24) 3365-7425 (Angra dos Reis) sstrio@portosrio.gov.br
	Sede Administrativa: Rio de Janeiro Av. Rodrigues Alves, nº 20 – Centro Rio de Janeiro – RJ – CEP.: 20081-000
	Sede Administrativa: Niterói Av. Feliciano Sodré, 215 – Centro Niterói – RJ – CEP.: 24030-012
	Sede Administrativa: Itaguaí Estrada Prefeito Wilson Pedro Francisco, s/nº Itaguaí – RJ – CEP.: 23825-410
	Sede Administrativa: Angra dos Reis Av. dos Reis Magos, s/nº Angra dos Reis – RJ – CEP.: 23900-000

4.6 OUVIDORIA

É um canal de comunicação entre a Companhia Docas do Rio de Janeiro e a sociedade, atuando como instância de participação e controle social, por meio do qual é possível registrar: elogio, solicitação de providências, sugestão, reclamação, denúncia e solicitação de simplificação de procedimentos ou normas (Simplifique) com vistas ao aprimoramento da gestão e dos serviços prestados, e pedido de acesso à informação.

4.6.1 FALE CONOSCO

O site corporativo da CDRJ possui a sessão fale conosco, caso não encontre resposta ao seu questionamento nas perguntas frequentes disponíveis no site da Companhia <http://www.portosrio.gov.br/node/show/17>, estaremos a disposição para atendê-lo.

A análise do conteúdo é realizada pela equipe da Ouvidoria Geral que prestará os esclarecimentos adequados para cada tipo de demanda enviada.

Requisitos para Acessar o Serviço

O atendimento é realizado por meio de e-mail faleconosco@portosrio.gov.br encaminhado a Ouvidoria e através dos telefones disponibilizados na internet.

Etapas para Processamento do Serviço

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e a CDRJ.

As demandas são recebidas no e-mail corporativo faleconosco@portosrio.gov.br ou ligações telefônicas (21) 2219-8546, com o objetivo de propiciar ao cidadão maior agilidade nos questionamentos realizados.

Prazo para a Prestação do Serviço

A Ouvidoria responde aos questionamentos, diariamente, de 8h às 17h, de segunda a sexta. Em caso excepcional a resposta poderá ultrapassar o tempo previsto.

Forma de Prestação do Serviço

O acesso se dá por meio de link do fale conosco, localizado em <http://www.portosrio.gov.br>, na aba superior ou diretamente por e-mail faleconosco@portosrio.gov.br.

Forma de Receber os Questionamentos

As respostas dos questionamentos são encaminhadas para o e-mail do usuário.

Forma de Consultar o Questionamento

Não há forma para o cidadão consultar o e-mail encaminhado ao Fale Conosco. Porém o Fale Conosco responde a todos os questionamentos realizados pelo canal.

Local de Acesso

O atendimento da Ouvidoria pode ser feito por meio dos seguintes canais:

- ✓ Portal: <http://www.portosrio.gov.br>
- ✓ e-mail: faleconosco@portosrio.gov.br
- ✓ Telefone: (21) 2219-8546
- ✓ Carta ou atendimento presencial: Ouvidoria, Companhia Docas do Rio de Janeiro

Rua Acre nº 21, 3º andar, Sala 301, Centro

CEP: 20081-000 - Rio de Janeiro/RJ

- ✓ Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados, de 8h às 17h.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Terão prioridade de atendimento, as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Tempo de Espera para o Atendimento

O Atendimento é realizado de forma imediata. A Ouvidoria dispõe de dois funcionários disponíveis em horário comercial para realizar o atendimento.

Prazo para a Realização do Serviço

Assim que a Ouvidoria Geral receber a solicitação por meio do fale conosco, encaminhará ao setor responsável pela demanda em até 24 h.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

A comunicação com o usuário é realizada através de contato disponibilizado no momento do questionamento.

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

Com o propósito de realizar um excelente atendimento aos usuários, a Companhia Docas do Rio de Janeiro otimiza, ao máximo, as etapas de processamento das respostas, analisando previamente os questionamentos.

Temos o propósito de responder aos questionamentos diariamente, de 8h às 17h, de segunda a sexta.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, Acerca do Andamento do Serviço Solicitado

O Usuário poderá entrar em contato com o fale conosco por e-mail faleconosco@portosrio.gov.br ou telefone (21) 2219-8546 a qualquer tempo, a fim de verificar o andamento da solicitação realizada.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

Imparcialidade no tratamento das informações, atenção, presteza, respeito, cortesia, seriedade, celeridade bem como comprometimento com os prazos estabelecidos. Buscamos a satisfação máxima dos usuários dos serviços da Ouvidoria.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

No térreo do prédio da CDRJ situado na Rua Acre nº21, encontra-se placa de sinalização constando o andar da Ouvidoria, onde encontra-se localizado o serviço do fale conosco, já na saída do elevador há uma placa indicativa da sala de Ouvidoria.

Sistema Informatizado Inoperante.

Quando o e-mail do fale conosco estiver inoperante, a Companhia Docas do Rio de Janeiro receberá os questionamentos por telefone. Assim que o e-mail voltar a funcionar o questionamento será encaminhado ao e-mail do fale conosco, dando seguimento ao tramite normal do processo.

4.6.2 SIMPLIFIQUE!

Foi criado no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-ouv o Módulo Simplifique, com propósito de operacionalizar a apresentação junto aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Federal.



Quando buscamos algum serviço público podemos nos deparar com exigências que acabam por burocratizar um atendimento que deveria ser simples e rápido. São documentos autenticados, carimbos, certidões, autorizações e um tanto de números e protocolos.

A partir de agora, sempre que você se encontrar em situação semelhante ou não conseguir utilizar algum serviço público do Governo Federal, basta enviar sua solicitação para desburocratizar o serviço por meio do Simplifique!

A ferramenta, promovida pelos ministérios da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), é a maneira pela qual qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Requisitos para Acessar o Serviço

Preencher formulário disponível no site do Sistema de Ouvidorias Poder Executivo Federal (e-ouv), informando qual o serviço que deseja simplificar.

O acesso ao sistema é feito diretamente pelo endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

Etapas para Processamento do Serviço

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e a CDRJ.

As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-la durante o seu processamento.

Prazo para a Prestação do Serviço

O prazo de resposta do Simplifique é de 30 dias, prorrogável justificadamente por uma única vez, por igual período, totalizando 60 dias, nos termos do que preveem a Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de Janeiro de 2018 e Decreto nº 9.094, de 17 de Julho de 2017.

Forma de Prestação do Serviço

Atendimento virtual por meio de cadastramento da solicitação no Sistema de Ouvidorias Poder Executivo Federal (e-ouv), por telefone (21) 2219-8546, por e-mail ouvidoria@portosrio.gov.br, ou presencialmente no seguinte endereço Rua Acre nº 21, sala 301, centro do Rio de Janeiro.

Informamos que todas as solicitações de simplificação serão, obrigatoriamente, inseridas no Sistema de Ouvidorias Poder Executivo Federal (e-ouv).

Forma de Receber as Manifestações

As respostas aos pedidos de simplificação são inseridas no Sistema de Ouvidorias Poder Executivo Federal, porém de forma excepcional poderemos encaminhar resposta por e-mail, carta ou retirada presencialmente, caso o cidadão assim solicitar.

Forma de Consultar a Manifestação

Ao realizar o cadastro da solicitação de simplificação no Sistema de Ouvidorias Poder Executivo Federal, o sistema gera automaticamente número de protocolo onde o cidadão poderá acompanhar sua manifestação.

Quando o cadastramento da manifestação for realizado pela Ouvidoria da CDRJ, a Ouvidoria enviará o número do protocolo para o e-mail informado pelo cidadão.

Local de Acesso

O atendimento da Ouvidoria pode ser feito por meio dos seguintes canais:

- ✓ Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv):
<https://sistema.ouvidorias.gov.br>
- ✓ e-mail: ouvidoria@portosrio.gov.br
- ✓ Telefone: (21) 2219-8546
- ✓ Carta ou atendimento presencial: Ouvidoria, Companhia Docas do Rio de Janeiro

Rua Acre nº 21, 3º andar, Sala 301, Centro

CEP: 20081-000 - Rio de Janeiro/RJ

- ✓ Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados, de 8h às 17h.
- ✓

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Terão prioridade de atendimento, as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Tempo de Espera para o Atendimento

O Atendimento é realizado de forma imediata. A Ouvidoria dispõe de dois funcionários disponíveis em horário comercial para realizar o atendimento.

Prazo para a Realização do Serviço

Assim que a Ouvidoria Geral recebe o pedido de manifestação, encaminhará ao setor responsável pela demanda em até 24 h.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

A comunicação com o usuário é realizada através de contato disponibilizado no momento do cadastramento da manifestação.

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

Com o propósito de realizar um excelente atendimento aos usuários, a Companhia Docas do Rio de Janeiro otimiza, ao máximo, as etapas de processamento das respostas, analisando previamente às manifestação recebidas.

Considerando o tempo estabelecido em lei para responder às solicitação de simplificação, esta Ouvidoria Geral espera responder aos pedidos dentro do prazo de 25 dias e sempre que possível, com prazos ainda menores.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, acerca do Andamento do Serviço Solicitado

O Usuário poderá entrar em contato com a Ouvidoria Geral por e-mail ouvidoria@portosrio.gov.br ou telefone (21) 2219-8546 a qualquer tempo, a fim de verificar o andamento da solicitação realizada.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

Imparcialidade no tratamento das informações, atenção, presteza, respeito, cortesia, seriedade, celeridade bem como comprometimento com os prazos estabelecidos. Buscamos a satisfação máxima dos usuários do serviços da Ouvidoria.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

No térreo do prédio da CDRJ situado na Rua Acre nº21, encontra-se placa de sinalização constando o andar da Ouvidoria, já na saída do elevador há uma placa indicativa da sala de Ouvidoria.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

O prédio da CDRJ onde encontra-se localizado a Ouvidoria atende aos quesitos de acessibilidade, dispondo de elevadores para deficientes na portaria principal e elevadores no interior do prédio, limpeza e poltronas confortáveis aos usuários do serviço da Ouvidoria.

Sistema Informatizado Inoperante

Quando o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv) estiver inoperante, a Companhia Docas do Rio de Janeiro receberá as solicitações de simplificação por meio de formulário impresso, disponibilizado no próprio setor ou através do e-mail ouvidoria@portosrio.gov.br. Assim que o sistema voltar a funcionar a solicitação de simplificação será cadastrada no sistema e-ouv, dando seguimento ao tramite normal do processo.

Outras Informações

Em nenhuma hipótese a Ouvidoria da CDRJ recusará o recebimento do Simplifique nos termos da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de Janeiro de 2018.

4.6.3 SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (E-OUV)

Canal de comunicação entre o cidadão e Companhia Docas do Rio de Janeiro para receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos diversos serviços públicos dos portos.



Um espaço aberto para que a sociedade se manifeste, exigindo os seus direitos e contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas. Qualquer cidadão pode procurar a Ouvidoria para ajudá-lo a se comunicar, garantindo o seu direito de acesso à participação e ajudando você a exigir os seus direitos por serviços públicos de qualidade.

Buscou-se nessa iniciativa atender ao comando democrático de disponibilizar um espaço de interlocução entre cidadãos e instituições públicas, com vistas a fomentar a participação social, seja acatando críticas e sugestões sobre políticas e serviços, seja disponibilizando informações de forma transparente e abrangente, por meio de diversos canais de comunicação.

Requisitos para Acessar o Serviço

Preencher o formulário disponível no site do Sistema de Ouvidorias Poder Executivo Federal (e-ouv) através do link <https://sistema.ouvidorias.gov.br>, informando o tipo de manifestação que deseja realizar. É importante informar se o cidadão quer se identificar, permitindo ou não acesso aos seus dados pessoais, ou se não quer se identificar (em caso de manifestações anônimas), caso opte pela não identificação, o cidadão não terá como acompanhar a solicitação realizada.

Etapas para o Processamento do Serviço

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e a CDRJ.

As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-la durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha as manifestações aos setores competentes da CDRJ, quando necessário; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.

Para “Informação” e “Solicitação”, caso a Ouvidoria já tenha a resposta cadastrada no banco de dados, ela é imediatamente enviada ao cidadão. Caso não, a Ouvidoria consulta a área específica e, posteriormente, encaminha a resposta ao cidadão.

No caso da “Sugestão”, a manifestação será encaminhada ao setor responsável pela prestação do atendimento, mesmo não acatada, o cidadão recebe resposta da Ouvidoria.

O “Elogio” é enviado para ciência da Diretoria da CDRJ, as chefias imediatas e para o funcionário/setor que recebeu o reconhecimento.

A Ouvidoria não tem competência para apurar reclamações ou denúncias, pois não pode se sobrepor às unidades administrativas. A Ouvidoria encaminha as reclamações e denúncias às áreas competentes, devidamente instruídas, com as devidas recomendações/sugestões, quando necessário, e assegurando que o interessado tenha resposta.

Após envio da resposta final, o cidadão poderá avaliar o serviço da Ouvidoria.

Prazo para a Prestação do Serviço

O prazo de resposta das manifestações é de 30 dias, prorrogável justificadamente por uma única vez, por igual período, totalizando 60 dias, nos termos do que preveem a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Forma de Prestação do Serviço

Atendimento virtual por meio de cadastramento de manifestação no Sistema de Ouvidorias Poder Executivo Federal (e-ouv), por telefone (21) 2219-8546, por e-mail ouvidoria@portosrio.gov.br, ou presencialmente no seguinte endereço Rua Acre nº 21, sala 301, centro do Rio de Janeiro.

Todas as Manifestações de Ouvidoria realizadas por qualquer canal de comunicação serão, obrigatoriamente, registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv).

Forma de Receber as Manifestações

As respostas as manifestações de ouvidoria são encaminhadas via Sistema de Ouvidorias Poder Executivo Federal, porém de forma excepcional poderemos encaminhar resposta por e-mail, carta ou retirada presencialmente, caso o cidadão assim solicitar.

Forma de Consultar a Manifestação

Ao realizar o cadastro da manifestação no Sistema de Ouvidorias Poder Executivo Federal, o sistema gera automaticamente número de protocolo onde o cidadão poderá acompanhar sua manifestação.

Quando o cadastramento da manifestação for realizado pela Ouvidoria da CDRJ, a Ouvidoria enviará o número do protocolo para o e-mail informado pelo cidadão.

IMPORTANTE! Quando o cidadão optar por realizar Denúncia sem se identificar, o Sistema de Ouvidoria não gerará número de protocolo, e o cidadão não terá como acompanhar e nem obter a resposta da manifestação realizada, porém a ouvidoria dará tratamento à manifestação nos moldes estabelecidos no Decreto 9.492/2018. (art 23)

Local de Acesso

O atendimento da Ouvidoria pode ser feito por meio dos seguintes canais:

- ✓ Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv):
<https://sistema.ouvidorias.gov.br>
- ✓ e-mail: ouvidoria@portosrio.gov.br
- ✓ Telefone: (21) 2219-8546
- ✓ Carta ou atendimento presencial: Ouvidoria, Companhia Docas do Rio de Janeiro

Rua Acre nº 21, 3º andar, Sala 301, Centro

CEP: 20081-000 - Rio de Janeiro/RJ

- ✓ Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados, das 8h às 17h.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Terão prioridade de atendimento, as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Tempo de Espera para o Atendimento

O Atendimento é realizado de forma imediata. A Ouvidoria dispõe de dois funcionários disponíveis em horário comercial para realizar o atendimento.

Prazo para a Realização do Serviço

Assim que a Ouvidoria Geral recebe o pedido de manifestação, encaminhará ao setor responsável pela demanda em até 24 h.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

A comunicação com o usuário é realizada através de contato disponibilizado no momento do cadastramento da manifestação.

IMPORTANTE! Caso o usuário da informação opte por não se identificar, a Ouvidoria não terá meios de comunicar-se com o usuário.

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

Com o propósito de realizar um excelente atendimento aos usuários da Companhia Docas do Rio de Janeiro otimiza, ao máximo, as etapas de processamento das respostas, analisando previamente às manifestação recebidas.

Considerando o tempo estabelecido em lei para responder às manifestações de Ouvidoria, esta Ouvidoria Geral espera responder as manifestações dentro do prazo de 25 dias e sempre que possível, com prazos ainda menores.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, acerca do Andamento do Serviço Solicitado

O Usuário poderá entrar em contato com a Ouvidoria Geral por e-mail ouvidoria@portosrio.gov.br ou telefone (21) 2219-8546 a qualquer tempo, a fim de verificar o andamento da manifestação realizada

Tratamento Indispensável quanto ao atendimento

Imparcialidade no tratamento das informações, atenção, presteza, respeito, cortesia, seriedade, celeridade bem como comprometimento com os prazos estabelecidos. Buscamos a satisfação máxima dos usuários do serviços da Ouvidoria.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

No térreo do prédio da CDRJ situado na Rua Acre nº21, encontra-se placa de sinalização constando o andar da Ouvidoria, já na saída do elevador há uma placa indicativa da sala de Ouvidoria.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

O prédio da CDRJ onde encontra-se localizado a Ouvidoria atende aos quesitos de acessibilidade, dispondo de elevadores para deficientes na portaria principal e elevadores no interior do prédio, limpeza e poltronas confortáveis aos usuários do serviço da Ouvidoria.

Sistema Informatizado Inoperante

Quando o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv) estiver inoperante, a Companhia Docas do Rio de Janeiro receberá as manifestações de Ouvidoria por meio de formulário impresso, disponibilizado no próprio setor ou através do e-mail ouvidoria@portosrio.gov.br. Assim que o sistema voltar a funcionar a manifestação será cadastrada no sistema (e-ouv), dando seguimento ao tramite normal do processo.

Outras Informações

Em nenhuma hipótese a Ouvidoria da CDRJ recusará o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, bem como não se faz necessário expor os motivos para realizar às manifestações.

4.6.4 SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é um canal criado para atender e orientar o público quanto ao acesso às informação sobre a Companhia Docas do Rio de Janeiro, nos termos do que preveem a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Qualquer interessado pode fazer um pedido de informação por meio do SIC. Não é necessário justificar, entretanto, para que a solicitação seja atendida com rapidez e eficiência é importante apresentar de forma clara e específica, a informação desejada.

Requisitos para Acessar o Serviço

O sistema permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, através do site <https://esic.cgu.gov.br>

Informações adicionais:

- ✓ Na seção “Primeiro acesso”, localizada na página inicial do site do e-sic, você encontra informações sobre como fazer o seu primeiro pedido de informação.
- ✓ O preenchimento de dados não obrigatórios, como profissão e sexo, porém auxilia o Governo a coletar informações que serão utilizadas para melhorar o sistema e as políticas de transparência pública. A identificação das pessoas a que essas informações se referirem não será divulgada.

Etapas para o Processamento do Serviço

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação rápido e eficiente, estreitando a relação entre a sociedade e a CDRJ.

As demandas são recebidas por meio de sistema informatizado, com o objetivo de propiciar ao cidadão mais facilidade no encaminhamento de suas demandas, bem como acompanhá-la durante o seu processamento.

A Ouvidoria recebe e analisa as informações; encaminha os pedidos aos setores competentes da CDRJ, quando necessário; acompanha o andamento do atendimento solicitado; e emite resposta ao cidadão.

Prazo para a Prestação do Serviço

O prazo para a prestação do serviço é de 20 dias corridos (a contar do registro no sistema e-sic), pode ser prorrogado por mais 10 dias, justificado.

IMPORTANTE! Em caso de negativa da informação, o solicitante tem o direito de entrar com recursos em até 10 dias após ciência. A Autoridade de Monitoramento tem 5 dias para apreciar a demanda. (Lei Nº 12.527/2011)

Forma de Prestação do Serviço

Atendimento virtual por meio de cadastramento do pedido de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

<https://esic.cgu.gov.br>, por telefone (21) 2219-8546, por e-mail ouvidoria@portosrio.gov.br, ou presencialmente no seguinte endereço Rua Acre nº 21, sala 301, centro do Rio de Janeiro.

Forma de Receber os Pedidos

As respostas aos Pedidos de Acesso à Informação são encaminhadas via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, porém de forma excepcional poderemos encaminhar resposta por e-mail, carta ou retirada presencialmente, caso o cidadão assim solicitar.

Forma de Consultar o Pedido

Ao realizar o cadastro do pedido de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic), o sistema gera automaticamente número de protocolo onde o cidadão poderá acompanhar o seu pedido.

Quando o cadastramento da manifestação for realizado pela Ouvidoria da CDRJ, a Ouvidoria enviará o número do protocolo para o e-mail informado pelo cidadão.

Local de Acesso

O atendimento da ouvidoria pode ser feito por meio dos seguintes canais:

- ✓ Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic):
<https://esic.cgu.gov.br>
- ✓ e-mail: ouvidoria@portosrio.gov.br
- ✓ Telefone: (21) 2219-8546
- ✓ Carta ou atendimento presencial: Ouvidoria, Companhia Docas do Rio de Janeiro

Rua Acre nº 21, 3º andar, Sala 301, Centro

CEP: 20081-000 - Rio de Janeiro/RJ

- ✓ Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados, das 8h às 17h.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Terão prioridade de atendimento, as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Tempo de Espera para o Atendimento

O atendimento é realizado de forma imediata. A Ouvidoria dispõe de dois funcionários disponíveis em horário comercial para realizar o atendimento.

Prazo para a Realização do Serviço

Assim que a Ouvidoria Geral receber o pedido de acesso à informação, encaminhará ao setor responsável pela demanda em até 24 h.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

A comunicação com o usuário é realizada através de contato disponibilizado no momento do cadastramento do pedido de acesso à informação.

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

Com o propósito de realizar um excelente atendimento aos usuários, a Companhia Docas do Rio de Janeiro otimiza, ao máximo, as etapas de processamento das respostas, analisando previamente os pedidos de acesso à informação recebidos.

Considerando o tempo estabelecido em lei para responder aos pedidos de acesso à informação, esta Ouvidoria Geral espera responder aos pedidos dentro do prazo de 17 dias e sempre que possível, com prazos ainda menores.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, acerca do Andamento do Serviço Solicitado.

O Usuário poderá entrar em contato com a Ouvidoria Geral por e-mail ouvidoria@portosrio.gov.br ou telefone (21) 2219-8546 a qualquer tempo, a fim de verificar o andamento da solicitação realizada.

Tratamento Indispensável quanto ao atendimento

Imparcialidade no tratamento das informações, atenção, presteza, respeito, cortesia, seriedade, celeridade bem como comprometimento com os prazos estabelecidos. Buscamos a satisfação máxima dos usuários do serviços da Ouvidoria.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

No térreo do prédio da CDRJ situado na Rua Acre nº 21, encontra-se placa de sinalização constando o andar da Ouvidoria e SIC, já na saída do elevador há uma placa indicativa da sala de Ouvidoria.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

O prédio da CDRJ onde encontra-se localizado a Ouvidoria atende aos quesitos de acessibilidade, dispondo de elevadores para deficientes na portaria principal e elevadores no interior do prédio, limpeza e poltronas confortáveis aos usuários do serviço da Ouvidoria.

Sistema Informatizado Inoperante

Quando Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic) estiver inoperante, a Companhia Docas do Rio de Janeiro receberá os pedidos de acesso à informação por meio de formulário impresso,

disponibilizado no próprio setor ou através do e-mail ouvidoria@portosrio.gov.br. Assim que o sistema voltar a funcionar o pedido de acesso à informação será cadastrado no sistema e-sic, dando seguimento ao tramite normal do processo.

Outras Informações

O Sistema de Informação ao Cidadão (e-sic) disponibilizou uma nova funcionalidade que permite ao cidadão, em casos de pedidos de informações que possam embasar uma manifestação de ouvidoria posterior, fazê-lo com a sua identidade preservada.

4.7 PERMISSÃO PARA ACESSAR OS PORTOS

4.7.1 – CADASTRO ANUAL DE FUNCIONÁRIOS/PESSOAS

Requisitos para Acessar o Serviço

Para o cadastramento de funcionários/pessoas será necessário apresentar a documentação a seguir:

- ✓ Carta de solicitação para cadastro e permissão anual de funcionários, de acordo com o modelo padrão (**vide modelo em anexo I - Carta de solicitação de funcionários**), em duas vias e com a assinatura do Representante Legal;
- ✓ Cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS – FOTO, QUALIFICAÇÃO CIVIL E CONTRATO DE TRABALHO);
- ✓ 01 (uma) foto 3x4 colorida e com fundo branco, não sendo aceitas cópias escaneadas e impressas;
- ✓ Ficha de cadastro de funcionário, em modelo padrão (**vide modelo em anexo II – Ficha de cadastro de funcionários**), devidamente assinada pelo Representante Legal;
- ✓ Cópias autenticadas da Identidade e CPF e

- ✓ Cópia autenticada da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), se tratando de motoristas.

Outras Informações

Não é permitido solicitar autorização anual para funcionários terceirizados ou prestadores de serviço sem vínculo empregatício.

4.7.2 CADASTRO ANUAL DE VEÍCULOS

Requisitos para Acessar o Serviço

Para o cadastramento de veículos será necessário apresentar a documentação a seguir:

- ✓ Carta de solicitação para cadastro e permissão anual de veículos, de acordo com o modelo padrão (***vide modelo em anexo III- Solicitação anual de veículos***), em duas vias e com a assinatura do Representante Legal;
- ✓ Cópia autenticada do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV), em nome do solicitante e vigente, segundo as normas do Detran;
- ✓ Consulta pública do RNTRC (Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga) caso o CRLV não contenha a referida numeração, disponível no endereço eletrônico: <https://consultapublica.antt.gov.br>;
- ✓ Cópia autenticada do contrato de aluguel/leasing do veículo, para veículos contratados de terceiros, assinado pelas duas partes e com firmas reconhecidas;
- ✓ Autorização do proprietário do veículo para uso do mesmo, com firma reconhecida, quando existir parentesco em linha reta ou por afinidade, com o solicitante (veículos de passeio), conforme ***vide modelo em anexo V – Autorização do proprietário para uso de veículo***;

- ✓ 02 (duas) vias do Termo de Responsabilidade no modelo padrão (***vide modelo em anexo IV- Termo de responsabilidade***), em se tratando de veículos de cargas (cavalo mecânico, carreta, caminhão, van, etc.).

Outras Informações

Na carta de solicitação da empresa, em se tratando de carros de passeio, a mesma deverá apresentar autorização para a utilização do seu estacionamento.

4.7.3 CADASTRO DE DESPACHANTE ADUANEIRO/AJUDANTE OU PERITOS

Requisitos para Acessar o Serviço

Para o cadastramento de Solicitação de cadastro de despachante aduaneiro junto à CDRJ será necessário apresentar o que se segue:

- ✓ Solicitação de cadastro de despachante aduaneiro junto à CDRJ (***vide modelo em anexo VI – Solicitação de cadastro de despachante aduaneiro***);
- ✓ Ficha para Credenciamento junto à Companhia Docas do Rio de Janeiro, de acordo com modelo padrão (***vide modelo em anexo VII – Ficha de credenciamento e identificação***), em 1(uma) via e 1(uma) cópia simples, NÃO podendo ser a mesma preenchida manualmente, devendo estar devidamente assinada pelo(s) Representante(s) Legal(s), com firma reconhecida em Cartório;
- ✓ Cópia autenticada do diário oficial contendo a publicação do Ato Declaratório;
- ✓ Cópia autenticada da Carteira emitida pela ALFÂNDEGA; Cópias Autenticadas do CPF e documento de identidade;
- ✓ Cópia autenticada e recente (últimos 3 meses) do comprovante de residência;

- ✓ 01 (uma) foto 3x4 colorida e com fundo branco, não sendo aceitas cópias escaneadas e impressas.

4.7.4 CADASTRO DE EMPRESA (PERMISSÃO)

Requisitos para Acessar o Serviço

Para o cadastramento de empresa será necessário apresentar a documentação a seguir:

- ✓ Ficha para Credenciamento junto à Companhia Docas do Rio de Janeiro, de acordo com modelo padrão (**vide modelo em anexo VII – Ficha de credenciamento e identificação**), em 1(uma) via e 1(uma) cópia simples, NÃO podendo ser a mesma preenchida manualmente, devendo estar devidamente assinada pelo(s) Representante(s) legal(s), com firma reconhecida em Cartório;
- ✓ Carta de apresentação da arrendatária ou empresa cadastrada para a qual prestará serviços dentro do Porto do RJ, de acordo com o modelo padrão (**vide modelo em anexo IX – Carta de apresentação**), em 1(uma) via e, neste caso, deverá ser apresentado 1(uma) cópia autenticada do Contrato de Prestação de Serviços com firma reconhecida de ambas as partes;
- ✓ Empresas que prestam apoio portuário, deverão apresentar autorização de funcionamento expedida pela ANTAQ;
- ✓ Carta de Solicitação da empresa a qual está se cadastrando de acordo com o modelo padrão (**vide modelo em anexo VIII – Solicitação de cadastro de empresa**), em 2(duas) vias e com a assinatura do Representante Legal;
- ✓ Prova de Inscrição no CNPJ, emitido no site da Receita Federal;
- ✓ Cópia autenticada do Contrato Social devidamente registrado e suas alterações;
- ✓ Cópia autenticada do Alvará de Localização expedido pela Prefeitura Municipal;
- ✓ Cópia simples do RG e CPF do Representante Legal.

Para empresas que prestam serviços auxiliares voltados para o fornecimento de combustível, retirada de resíduos e produtos tóxicos, é necessário, autorização ou ciência da Superintendência de Relação Porto Cidade, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho - SUPMAM para a operação da empresa solicitante na área pública do Porto do RJ.

4.7.5 CADASTRO DE EMPRESA E FUNCIONÁRIOS DE VIGILÂNCIA PATRIMONIAL

Requisitos para Acessar o Serviço

Para o cadastramento de empresa e funcionários de vigilância patrimonial junto à CDRJ será necessário apresentar o que se segue:

- ✓ Carta de apresentação da arrendatária ou empresa cadastrada para a qual prestará serviços dentro do Porto do RJ, de acordo com o modelo padrão (***vide modelo em anexo IX – Carta de apresentação***), em 1(uma) via e, neste caso, deverá ser apresentado 1(uma) cópia autenticada do Contrato de Prestação de Serviços com firma reconhecida de ambas as partes;
- ✓ Carta de Solicitação da empresa a qual está se cadastrando de acordo com o modelo padrão (***vide modelo em anexo VIII – Solicitação de cadastro de empresa***), em 2(duas) vias e com a assinatura do Representante Legal;
- ✓ Ficha para Credenciamento junto à Companhia Docas do Rio de Janeiro, de acordo com modelo padrão (***vide modelo em anexo VII – Ficha de credenciamento e identificação***), em 1(uma) via e 1(uma) cópia simples, NÃO podendo ser a mesma preenchida manualmente, devendo estar devidamente assinada pelo (s) Representante (s) legal (s), com firma reconhecida em Cartório.
- ✓ Cópia simples do RG e CPF do Representante Legal;
- ✓ Prova de Inscrição no CNPJ, emitido no site da Receita Federal;
- ✓ Cópia autenticada do Contrato Social devidamente registrado e suas alterações;

- ✓ Cópia autenticada do Alvará de funcionamento expedido pela Prefeitura;
- ✓ Cópia autenticada do D.O.U com a autorização para funcionamento;
- ✓ Relação dos Armamentos e Munições, com as devidas cópias autenticadas dos registros;
- ✓ Autorização da Polícia Federal para transporte de armas, munições e petrechos de recarga.

4.7.6 CADASTRO DE EMPRESA E FUNCIONÁRIOS QUE REALIZEM OPERAÇÕES DE MERGULHO

Requisitos para Acessar o Serviço

Para o cadastramento de empresa e funcionários que realizem operações de mergulho será necessário apresentar a documentação a seguir:

- ✓ Carta de apresentação da empresa para a qual prestará serviços dentro do Porto do RJ, de acordo com o modelo padrão (**vide modelo em anexo IX – Carta de apresentação**), em 1(uma) via e com a assinatura do Representante Legal da Arrendatária;
- ✓ Carta de Solicitação da empresa a qual está se cadastrando de acordo com o modelo padrão (**vide modelo em anexo VIII – Solicitação de cadastro de empresa**), em 2(duas) vias e com a assinatura do Representante Legal;
- ✓ Ficha para Credenciamento junto à Companhia Docas do Rio de Janeiro, de acordo com modelo padrão (**vide modelo em anexo VII – Ficha de credenciamento e identificação**), em 1(uma) via e 1(uma) cópia simples, NÃO podendo ser a mesma preenchida manualmente, devendo estar devidamente assinada pelo(s) Representante(s) legal(s), com firma reconhecida em Cartório.
- ✓ Prova de Inscrição no CNPJ, emitido no site da Receita Federal;
- ✓ Cópia autenticada do Contrato Social devidamente registrado e suas alterações;

- ✓ Cópia autenticada do Alvará de Localização expedido pela Prefeitura Municipal;
- ✓ Cópia autenticada do Contrato de Prestação de Serviços;
- ✓ Cópia autenticada do Livro de Registro do Mergulhador (Capa, Dados Pessoais e folha de Registro de Habilitação);
- ✓ Atestados de saúde ocupacional assinados por médicos especializados em Medicina Hiperbárica, atualizado e de acordo com a Regulamentação em vigor;
- ✓ Cópias autenticadas das CTPS (Frente, Qualificação e Contrato) ou declaração de vínculo empregatício e relação de funcionários assinada pelo Representante Legal e com firma reconhecida;
- ✓ Relação dos equipamentos do sistema de mergulho;
- ✓ Certificado de Segurança do Sistema de Mergulho, emitido de acordo com as normas da autoridade marítima;
- ✓ Ficha de cadastro da empresa emitida pela Marinha do Brasil;
- ✓ Carta de solicitação de autorização de mergulho carimbada pela Capitania dos Portos do Rio de Janeiro, Polícia Federal de Imigração Receita Federal, terminal onde se dará o mergulho e da autoridade portuária;
- ✓ Termo ou declaração de responsabilidade emitido pela empresa em prol da segurança dos funcionários, regularidade dos equipamentos e respeito ao meio ambiente.

4.7.7 CADASTRO DOS SINDICATOS DA ORLA PORTUÁRIA

Requisitos para Acessar o Serviço

Para o cadastramento dos sindicatos da orla portuária será necessário apresentar a documentação a seguir:

- ✓ Ficha de Credenciamento junto à Companhia docas do Rio de Janeiro, de acordo com modelo padrão (**vide modelo em anexo VII – Ficha de credenciamento e identificação**), em 1(uma) via e 1(uma) cópia simples, NÃO podendo ser a mesma preenchida

manualmente, devendo estar assinada pelo Presidente do Sindicato e com firma reconhecida da assinatura, ou SAVIG emitido pela Alfândega do Porto de Itaguaí para acessos ao Porto de Itaguaí;

- ✓ Carta do Sindicato solicitando o seu cadastramento junto à CDRJ de acordo com o modelo padrão (***vide modelo em anexo VIII – Solicitação de cadastro de empresa***), em 2 (duas) vias e com assinatura do Presidente;
- ✓ Ata de constituição do Sindicato e ata de Posse do Presidente (Cópia Autenticada);
- ✓ Carta de solicitação de anual para veículo (***vide modelo em anexo III – Solicitação anual de veículos***);
- ✓ Ficha de Cadastro de Funcionários (que serão os sindicalistas) em modelo padrão (***vide modelo em anexo II – Ficha de cadastro de funcionário***), contendo: 1 foto 3x4, RG e CPF, Comprovante de residência;
- ✓ Cópia autenticada pelo Presidente do Sindicato, da habilitação e do CRLV do veículo, que precisa ser de propriedade ou alugados aos sindicatos (no caso de Solicitação de anual para veículos);
- ✓ Deverão ser apresentados os contratos de aluguéis dos veículos, assinados pelas duas partes e com firma reconhecida.

As etapas a seguir são referentes ao item 4.6 cadastramento das empresas:

Etapas para Processamento do Serviço

Primeiramente o agendamento pelo e-mail permissao@portosrio.gov.br, onde será marcada uma data para entrega e conferência da documentação exigida e emissão das permissões ou cadastro de empresa.

Prazo para a Prestação do Serviço

O prazo para prestação do serviço ocorre de 7 a 10 dias.

Forma de Prestação do Serviço

Agendamento eletrônico realizado por meio do e-mail permissao@portosrio.gov.br elaboração e entrega diretamente no setor de Permissão, localizado na Avenida Rodrigues Alves nº 769 (acesso fundos, pela Binário do Porto).

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

Por telefone (21) 2233-2983, por correio eletrônico permissao@portosrio.gov.br ou diretamente no setor, por meio do endereço Avenida Rodrigues Alves nº 769 (acesso fundos, pela Binário do Porto).

Local e Forma de Acessar o Serviço

Por telefone ((21) 2233-2983), por correio eletrônico (permissao@portosrio.gov.br) ou diretamente no setor (end.: Avenida Rodrigues Alves 769 (acesso fundos, pela Binário do Porto).

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo. As urgências e emergências típicas do trabalho portuário também recebem prioridade, conciliando com o atendimento do dia, evitando prejuízos aos usuários.

Tempo de Espera para o Atendimento

Da resposta ao e-mail de agendamento até a confecção do que foi solicitado, de 7 a 10 dias. Para as permissões extraordinárias (máximo de 30 permissões por solicitante) o atendimento é diário, por ordem de chegada,

respeitando as prioridades já relatadas e o tempo de espera máximo varia de 3 a 5 horas.

Prazo para a Realização do Serviço

Da resposta a e-mail de agendamento até a confecção do que foi solicitado, de 7 a 10 dias. Para as permissões extraordinárias (máximo de 30 permissões por solicitante) o atendimento é diário, por ordem de chegada, respeitando as prioridades já relatadas e o tempo de espera máximo varia de 3 a 5 horas.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

Por telefone (21) 2233-2983 por correio eletrônico permissao@portosrio.gov.br ou diretamente no setor através do endereço: Avenida Rodrigues Alves 769 (acesso fundos, pela Binário do Porto).

Procedimentos para Receber, Atender, Gerir e Responder às Sugestões e Reclamações

De acordo com a Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018, o único canal de recebimento de manifestação (reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação) é realizado pela Ouvidoria Geral da CDRJ, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv), em <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

A Carta de Serviço ao Usuário informa passo a passo de como o serviço é prestado pela Ouvidoria (*vide capítulo 4 – item 4.6 - serviços oferecidos*).

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços.

Primeiramente o agendamento pelo e-mail permissao@portosrio.gov.br, onde será marcada uma data para entrega e conferência da documentação exigida e emissão das permissões ou cadastro de empresa. Todo o processo leva de 7 a 10 dias.

Para as permissões extraordinárias (máximo de 30 permissões por solicitante) o atendimento é diário, por ordem de chegada, respeitando as prioridades já relatadas e o tempo de espera máximo varia de 3 a 5 horas.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, acerca do Andamento do Serviço Solicitado.

Protocolo com o recebimento da documentação exigida contendo a data para o retorno.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento.

Cortesia, seriedade, austeridade com a documentação exigida, comprometimento com os prazos estabelecidos.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

A Superintendência da Guarda Portuária - SUPGUA local onde se realiza o cadastramento de empresas, não possui sistema de sinalização visual.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

A Superintendência da Guarda Portuária - SUPGUA local onde se realiza o cadastramento de empresas, não possui acessibilidade, porém a limpeza é satisfatória, bem como conforto adequado.

Sistema Informatizado Inoperante

Faz-se necessário aguardar o restabelecimento do mesmo, visto que não é possível a realização dos serviços oferecidos.

Outras Informações

- O setor de Permissão funciona 24h.
- Permissões para trabalhos de urgência ou emergência são realizadas nas 24 horas do dia.
- As permissões anuais (agendadas) são feitas, sempre na parte da manhã, no período de 08:00 às 12:00, cadastro de empresas na parte da tarde de 11:00 às 19:00.

- Permissões extraordinárias (permissões de no máximo 30 dias) de 8:00 às 18:00.

4.8 PERMISSÃO PARA UTILIZAÇÃO DE ÁREA DO PORTO DO RIO DE JANEIRO ATRAVÉS DE PAGAMENTO DE TARIFA PORTUÁRIA

Requisitos para Acessar o Serviço

Ser cadastrado no setor de cobrança da CDRJ (Setor de Tesouraria e Contas a Receber - SUTCOR) e confeccionar uma carta com intenção de uso de área pública, ofertada no Porto do Rio de Janeiro.

Etapas para Processamento do Serviço

Fazer o cadastro no SUTCOR, no setor de cobrança, e em seguida fazer a Carta ao Superintendente do Porto do Rio de Janeiro, com intenção de utilização de área.

Prazo para a Prestação do Serviço

O prazo com a resposta (se foi autorizado ou não a utilização da área solicitada) é de 72 horas úteis.

Forma de Prestação do Serviço

Presencial.

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

Através de contato telefônico e e-mails cadastrados, na SUTCOR, pelos solicitantes.

Locais e Formas de Acessar o Serviço

Após o cadastro do cliente, na SUTCOR, o mesmo deverá protocolar a Carta de Intenção de uso de área na Inspetoria Operacional do Porto do Rio de Janeiro, localizada entre o Terminal da TTRJ e o Armazém 13.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Prioridade para clientes que venham a utilizar as áreas do Porto do Rio de Janeiro, cuja a destinação seja armazenamento de cargas.

Tempo de Espera para o Atendimento

O protocolo da carta é feito por ordem de chegada.

Prazo para a Realização do Serviço

O recebimento da carta, pela inspetoria é feito, no horário comercial, de imediato.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

Através de contato telefônico (21) 2233-3898 e e-mail cel.inspetoria@portosrio.gov.br, da inspetoria do Porto do Rio de Janeiro.

Procedimentos para Receber, Atender, Gerir e Responder às Sugestões e Reclamações

Telefone 2233-2420 e e-mail gerfop@portosrio.gov.br, da Gerência de Fiscalização de Operações do Porto do Rio de Janeiro.

Informamos que, de acordo com a Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018, o único canal de recebimento de manifestação (reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação) é a Ouvidoria Geral

da CDRJ, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-ouv), em <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

Após autorização a área é liberada ao cliente, para utilização, mediante contrato de uso temporário, por metro quadrado, por mês ou fração, conforme as tabelas de Tarifas do Porto do Rio de Janeiro.

Mecanismos de consulta, por parte dos Usuários, acerca do andamento do serviço solicitado

Para saber o andamento da solicitação o usuário poderá entrar em contato pessoal, através do telefônico (21) 2233-3898 ou e-mail cel.inspetoria@portosrio.gov.br, com a inspetoria do Porto do Rio de Janeiro.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

Presteza e Cortesia.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

Existe uma placa de sinalização indicando o prédio da Inspetoria Operacional do Porto do Rio de Janeiro, localizada entre o Terminal da TTRJ e o Armazém 13.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

Local dispõe ar condicionado, banheiros, café e água

Sistema Informatizado Inoperante

Atualmente o atendimento para solicitação de área, é todo feito de forma manual.

Outras Informações

Na hora de solicitar os serviços, os usuários deverão atentar para as dimensões e condições das áreas (cobertas ou descobertas), a fim de que seu tipo de serviço seja compatível com as áreas ofertadas.

4.9 PESAGEM NA BALANÇA ELETRÔNICA DOS PORTÕES DE ACESSO E FISCALIZAÇÃO DAS ÁREAS DO PORTO ORGANIZADO

Descrição das atividades:

- Pesagem na balança eletrônica, junto ao Portão 24, que consiste na pesagem de veículos de carga vazios e cheios para atender as necessidades dos nossos clientes;
- Serviço de abertura do portão de acesso, ao Porto Organizado, Portão do Arará, para que seja atendida a necessidade de acesso rodoviário, cliente Triunfo, produto ferro gusa;
- Serviço de abertura do portão de acesso, ao Porto Organizado, Portão junto a entrada 32, para que seja atendida a necessidade de acesso rodoviário, Cliente Multi, produto contêiner;
- Fiscalização das áreas do Porto Organizado.

Requisitos para Acessar o Serviço

Os documentos necessários para acessar os serviços são:

Nota fiscal das mercadorias transportadas, documentação dos veículos que pretendem acessar à área do Porto Organizado, documentação pessoal de motoristas e outros que pretendam ter o acesso.

Etapas para Processamento do Serviço

Envio de e-mail a Gerência de Acesso Terrestre – GERATE gerate@portosrio.gov.br, contendo a solicitação dos serviços a serem utilizados e documentação necessário (citada acima).

Prazo para a Prestação do Serviço

O prazo para prestação dos serviços solicitados vai depender do tipo de serviço, solicitamos que o envio do requerimento seja feito com no mínimo 24 horas de antecedência.

Forma de Prestação do Serviço

Disponibilizamos uma equipe composta de 3 empregados, 24 horas por dia 365 dias no ano.

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

E-mail corporativo da Gerência de Acesso Terrestre - GERATE gerate@portosrio.gov.br e por meio telefone fixo 2233-1043 (SEMOFE).

Local e Forma de Acessar o Serviço

- ✓ Modal ferroviário são: Portão do Arara e Portão 32.
- ✓ Modal rodoviário e balança, Portão 24, 32 e Cajú.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Terão prioridade os usuários que estiverem transportando carga perecível e situações que dependem de agilidade para liberação do modal aquaviário.

Tempo de Espera para o Atendimento

Não podemos precisar o tempo de espera para o atendimento, já que cada serviço possuiu particularidades à serem consideradas.

Prazo para a Realização do Serviço

- Modal ferroviário, depende da quantidade de vagões que pretendem acessar à área do Porto Organizado.
- Modal rodoviário - pesagem - aproximadamente 2 minutos e 35 segundos, entre a entrada e a saída do veículo de carga na balança.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

E-mail corporativo da Gerência de Acesso Terrestre - GERATE gerate@portosrio.gov.br e por meio telefone fixo 2233-1043 (SEMOFE).

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

Utilização do sistema Portolog – Com à implantação do citado sistema, as etapas serão bem definidas e de fácil acessibilidade.

Mecanismos de Consulta acerca do Andamento do Serviço Solicitado

Está em elaboração, Termo de Referência para contratação de programa que será utilizado na prestação de serviço desta GERATE.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

O tratamento profissional com qualidade e atendendo as necessidades diárias com conhecimento pleno das atividades.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

Cancela na balança rodoviária;

Sinalização sonora para o modal ferroviário.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

Sanitários, Sinalização e manutenção rodoviária, Sinalização e manutenção ferroviária, e Sinalização de área de estacionamento permitido.

Sistema Informatizado Inoperante

Continuará sendo necessária a solicitação com antecedência mínima de 24 horas, considerando as exceções. Toda documentação deverá ser enviada através do sistema e o acompanhamento será feito também através do sistema.

4.10 PROGRAMAÇÃO DE ATRACAÇÃO E DESATRACAÇÃO DE NAVIOS (PORTO DE ANGRA DOS REIS)

Descrição das atividades:

- Cadastro de embarcações e geração de solicitação para utilização da Infraestrutura aquaviária (PA) no sistema supervia de dados;
- Ratificar Documento Único Virtual (DUV), fornece anuência, programar e efetivar atracação e desatracação no sistema porto sem papel.

Requisitos para Acessar o Serviço

Para acessar os serviços oferecidos faz-se necessário realizar a solicitação de utilização da infraestrutura (PA), via supervia de dados; e o documento único virtual (DUV) através do sistema porto sem papel.

Etapas para Processamento do Serviço

As etapas vão ocorrendo de acordo com a demanda dos Terminais e Agencias Marítimas.

Prazo para a Prestação do Serviço

Não existe o prazo regulamentado.

Forma de Prestação do Serviço

A prestação de serviço é realizada diretamente pelos funcionários lotados na Gerência Operacional do Porto de Angra dos Reis.

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

Telefone; e-mail; e sistemas: porto sem papel, supervia de dados

Local e Forma de Acessar o Serviço

Através do site do porto sem papel e do sistema citado na resposta anterior e e-mail.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Não existe uma prioridade estabelecida para atendimento aos usuários e sim uma prioridade na programação das manobras de atracação e desatracação das embarcações que irão utilizar a infraestrutura aquaviária, conforme estabelecido nos artigos 29 e 30 do Regulamento de Exploração dos Portos organizados do Rio de Janeiro, Niterói, Itaguaí e Angra dos Reis.

Mecanismos de Consulta acerca do Andamento do Serviço Solicitado

Os usuários podem consultar no sistema de programação de navios e no sistema porto sem papel.

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

A atenção, o respeito, profissionalismo, celeridade e a cortesia.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

No Porto de Angra dos Reis o usuário é encaminhado para sala de operações pela recepção do terminal.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

O prédio da Operação atende aos requisitos de limpeza e conforto, porém não atende à adequação no quesito acessibilidade de portadores de necessidades especiais.

Sistema Informatizado Inoperante.

Os atendimentos aos serviços são realizados através de telefone e/ou no local.

4.11 PROGRAMAÇÃO DE ATRACAÇÃO E DESATRACAÇÃO DE NAVIOS (PORTO DE ITAGUAÍ)

Requisitos para Acessar o Serviço

O agente marítimo deverá solicitar para a gerência de acesso aquaviário do Porto de Itaguaí o cadastramento nos sistemas porto sem papel e supervia de dados através do e-mail gerita@portosrio.gov.br.

Para o cadastramento no sistema porto sem papel, onde será possível gerar o Documento Único Virtual (DUV), os dados abaixo devem ser informados:

- CNPJ;
- Razão social;
- Situação cadastral;
- telefone;
- CNAE;
- Endereço;
- Inscrição Estadual;
- Inscrição Municipal;
- e-mail;
- Nome do Executivo-chefe;
- Cargo do Executivo-chefe.

Além disso, é necessário informar os dados (Nome, CPF, e-mail, telefone, endereço) dos empregados que estão habilitados a trabalhar no referido sistema.

Para se cadastrar no sistema supervia de dados, onde será possível gerar a Solicitação para utilização da Infra-estrutura Aquaviária – PA, é necessário fornecer as seguintes informações:

- Razão social;
- CNPJ;
- Responsável;
- Telefone/ fax;
- e-mail;

Segue abaixo o endereço do sistema porto sem papel e supervia de dados, respectivamente:

- ✓ <https://concentrador.portosempapel.gov.br/PSP-DP/private/comum/pages/home.jsf>
- ✓ <http://www.superviario.com.br/login.aspx>

Etapas para Processamento do Serviço

1. A agência marítima irá cadastrar a embarcação no Sistema Porto sem Papel (site <https://concentrador.portosempapel.gov.br/PSP-CDP/private/comum/pages/home.jsf>);
2. A agência marítima irá gerar o Documento Único Virtual (DUV) no Sistema Porto sem Papel;
3. A agência marítima verificará se a embarcação está cadastrada no Supervia de Dados, caso não esteja solicitará o cadastramento para Gerência de Acesso Aquaviário do Porto de Itaguaí através do e-mail gerita@portosrio.gov.br;
4. A agência marítima irá realizar o Pedido de Atracação (PA) no sistema Supervia de dados;

5. O operador portuário analisará o PA, não tendo nenhuma inconsistência ele dará aceite através do sistema supervia de dados;
6. Os plantonistas lotados na gerência de acesso aquaviário são responsáveis por gerar o número de viagem no sistema supervia de dados, após analisarem se a infraestrutura aquaviária do Porto de Itaguaí atende as características da embarcação (Calado, LOA, Boca, Pontal, TRL, DWT, TPB);
7. O agente marítimo irá solicitar a ratificação do DUV no PSP;
8. Os empregados lotados na Gerência de Acesso Aquaviário irão ratificar o DUV no PSP, inserindo o número de viagem e atracação, constantes no PA;
9. O agente marítimo irá solicitar atracação/desatracação no PSP;
10. Os empregados lotados na Gerência de Acesso Aquaviário vão fornecer anuência de “Provisão” no PSP, se a Guia de depósito Prévio (GDP) estiver quitada;
11. A agência marítima irá Solicitar Programação de Atracação e Desatracação presencialmente na reunião de programação que ocorre diariamente, às 15 horas, no prédio da Superintendência do Porto de Itaguaí;
12. Os plantonistas lotados na Gerência de Acesso Aquaviário irão coordenar a reunião de programação de navios que utilizam a infraestrutura aquaviária do porto de Itaguaí, de acordo com o Regulamento dos Portos da CDRJ. Ao final da reunião a programação será publicada no site itaguai@portosrio.gov.br e os dados também serão inseridos no sistema porto sem papel;
13. Os plantonistas irão acompanhar as manobras agendadas para o porto de Itaguaí e quando as manobras forem efetivadas eles irão inserir os dados das manobras (local de atracação/desatracação, horário da manobra, calado), no sistema porto sem papel e supervia de dados.

Prazo para a Prestação do Serviço

Não existe prazo regulamentado. As etapas vão ocorrendo de acordo com a demanda dos Terminais e Agências Marítimas.

Forma de Prestação do Serviço

A prestação de serviço é realizada diretamente pelos funcionários lotados na Gerência de Acesso Aquaviário – Porto de Itaguaí.

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

Presencial, e-mail e telefone

Locais e Formas de Acessar o Serviço

Telefones (021) 3781- 2161/ 3781-2163/ 99383-2520;

e-mail: gerita@portosrio.gov.br;

Presencial: na reunião de programação que ocorre diariamente, às 15 horas, no prédio da Superintendência do Porto de Itaguaí.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Não existe uma prioridade estabelecida para atendimento aos usuários e sim uma prioridade na programação das manobras de atracação e desatracação das embarcações que irão utilizar a infraestrutura aquaviária, conforme estabelecido nos artigos 29 e 30 do Regulamento de Exploração dos Portos organizados do Rio de Janeiro, Niterói, Itaguaí e Angra dos Reis.

Tempo de Espera para o Atendimento

Não existe o prazo regulamentado. As etapas vão ocorrendo de acordo com a demanda dos Terminais e Agências Marítimas.

Prazo para a Realização do Serviço

Não existe o prazo regulamentado. As etapas vão ocorrendo de acordo com a demanda dos Terminais e Agencias Marítimas.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

Telefones (021) 3781- 2161/3781-2163/ 993832520;

E-mail: gerita@portosrio.gov.br;

Presencial: na reunião de programação que ocorre diariamente, às 15 horas, no prédio da Superintendência do Porto de Itaguaí.

Procedimentos para Receber, Atender, Gerir e Responder às Sugestões e Reclamações

De acordo com a Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018, o único canal de recebimento de manifestação (reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação) é realizado pela Ouvidoria Geral da CDRJ, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), em <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

A Carta de Serviço ao Usuário informa passo a passo de como o serviço é prestado pela Ouvidoria (*vide capítulo 4 - serviços oferecidos, item 4.6*).

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

Os prazos para as etapas dos serviços da Gerência de Acesso Aquaviário dependem da demanda dos usuários.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado

Os usuários podem consultar no sistema de programação de navios no endereço itaguaia@portosrio.gov.br e no sistema porto sem papel

<https://concentrador.portosempapel.gov.br/PSP-CDP/private/comum/pages/home.jsf>

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

A atenção, o respeito, profissionalismo, celeridade e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

No prédio da SUPITA o usuário é recepcionado por uma secretária que mostra onde está localizada a sala de programação.

Na ausência da funcionária a sala tem uma placa com o nome.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

O prédio da SUPITA atende aos requisitos de limpeza e conforto, porém não atende no quesito acessibilidade (está sendo realizada uma licitação para que as instalações sejam adequadas neste quesito).

Sistema Informatizado Inoperante

Quando o sistema informatizado está indisponível o atendimento aos serviços é realizado através dos telefones (021) 3781- 2161/3781-2163/ 993832520 e do e-mail: gerita@portosrio.gov.br.

Outras Informações

No site www.portosrio.gov.br está disponível o Regulamento dos Portos da CDRJ, onde constam informações pertinentes ao acesso aquaviário do Porto de Itaguaí.

4.12 SEGUNDA VIA DE CONTESTAÇÃO DE VALORES

Descrição das atividades:

Permitir aos clientes dar entrada em contestação de valores, caso os mesmos não concordem com a fatura emitida em seu nome.

Requisitos para Acessar o Serviço

O cliente deve emitir uma Carta de contestação endereçada a Gerência de Fiscalização de Operações - GERFOP, localizada na Avenida Rodrigues Alves nº 20 – 3º andar - Tel. 2233-2420, acompanhada do comprovante do depósito bancário, a título de caução até que seja concluída a revisão da cobrança, contendo todas as informações referentes ao faturamento a ser contestado.

Etapas para Processamento do Serviço

A GERFOP analisará a contestação e adotará as providências necessárias, dando prosseguimento ao processo interno da CDRJ, após o parecer da GERFOP o setor de cobrança (SUTCOR), da CDRJ, entra em contato com o cliente para informar sobre o deferimento ou indeferimento do pleito em questão.

Prazo para a Prestação do Serviço

Prazo de 30 dias para resposta.

Forma de Prestação do Serviço

Documental.

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

Através do cadastro constante no setor de cobrança (SUTCOR), da CDRJ.

Locais e Formas de Acessar o Serviço

Gerência de Fiscalização Operacional do Porto do Rio de Janeiro – GERFOP, telefone 2233-2240 e e-mail gerfop@portosrio.gov.br.

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

Prioridade por ordem de chegada.

Tempo de Espera para o Atendimento

Protocolo da Carta é feito pela ordem de chegada.

Prazo para a Realização do Serviço

O recebimento da Carta, pela GERFOP é feito, no horário comercial, de imediato.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

Gerência de Fiscalização Operacional do Porto do Rio de Janeiro – GERFOP
- telefone 2233-2240 e e-mail gerfop@portosrio.gov.br

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

A GERFOP analisará a contestação e adotará as providências necessárias, dando prosseguimento ao processo interno da CDRJ, bem como embasamento para resposta do cliente, pela SUTCOR, dentro do prazo de 30 dias.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, acerca do Andamento do Serviço Solicitado

Através da Gerência de Fiscalização Operacional do Porto do Rio de Janeiro,
- GERFOP - telefone 2233-2240 e e-mail gerfop@portosrio.gov.br

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

Presteza e cortesia

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

Existe uma placa da Autoridade Portuária, no prédio situado na Avenida Rodrigues Alves nº 20 ao lado do Armazém 01.

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

Local dispõe ar condicionado, banheiro, café e água

Sistema Informatizado Inoperante

O atendimento é feito de forma presencial

Outras informações

Para que a contestação seja analisada, há a necessidade que o cliente anexe à Carta, o comprovante do depósito bancário, a título de caução até que seja concluída a revisão da cobrança, contendo todas as informações referentes ao faturamento a ser contestado.

4.13 SOLICITAÇÃO DE ATRACAÇÃO, PROCESSO DE PROVISÃO ATÉ A PROGRAMAÇÃO DE ATRACAÇÃO E DESATRACAÇÃO (PORTO DE NITERÓI)

Requisitos para Acessar o Serviço

Faz-se necessário que o Agente Marítimo tenha cadastro do Sistema Porto Sem Papel do Governo Federal e no Supervia.

Etapas para Processamento do Serviço

Abertura do Pedido de Acesso no Supervia e do DUV (Documento Virtual Único) no sistema Porto Sem Papel.

Prazo para a Prestação do Serviço

Prazo imediato.

Forma de Prestação do Serviço

As autorizações/anuências são dadas através do sistemas.

Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço

Os meios de comunicação são através de e-mail operacoes.gernit@portosrio.gov.br e telefone 3604-5971.

Local e Forma de Acessar o Serviço

Para maiores informações acesse o Portal da Companhia Docas do Rio de Janeiro <http://www.portosrio.gov.br/node/show/36> ou diretamente através do site Porto Sem Papel, em <http://www.portosempapel.gov.br>

DOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Prioridade de Atendimento

O atendimento é realizado conforme o pedido e a data da atracação.

Tempo de Espera para o Atendimento

O tempo de espera de atendimento ocorre em torno de 1h.

Prazo para a Realização do Serviço

Não existe um prazo estipulado para a realização do serviço.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários

A comunicação é realizada através do e-mail cadastrado pelo agente marítimo e por telefone.

Os canais de contato são através do e-mail: operacoes.gernit@portosrio.gov.br e o telefone 3604-5971.

Etapas, Presentes e Futuras, Esperadas para a Realização dos Serviços

As etapas serão descritas a seguir:

- ✓ Abertura do Pedido de Atracação;
- ✓ Recebimento, análise e geração de número de atracação;
- ✓ Emissão de GDP (Guia de Depósito Prévio) e boleto para pagamento;
- ✓ Liberação da anuência após o pagamento.

Mecanismos de Consulta, por parte dos Usuários, acerca do Andamento do Serviço Solicitado

O usuário pode consultar o andamento da solicitação através do sistema Porto sem Papel, em <http://www.portosempapel.gov.br>

Tratamento Indispensável quanto ao Atendimento

Busca-se o pronto atendimento de forma rápida e eficiente a fim de garantir mais dinamismo nas operações portuárias.

Elementos Básicos para o Sistema de Sinalização Visual

O atendimento não é presencial, na maior parte do tempo, entende-se desnecessária uma sinalização.

IMPORTANTE! Conforme necessidade poderá ser agendada entre os clientes e a Gerência de Operações Porto de Niterói - GERNIT uma reunião (atendimento presencial).

Quanto a Acessibilidade, Limpeza e Conforto

Não há atendimento presencial.

Sistema Informatizado Inoperante

Caso o Sistema encontra-se inoperante o usuário poderá entrar em contato com a Companhia Docas do Rio de Janeiro, através do telefone 3604-5974.

Outras Informações

Assim como em outros Portos, o Porto de Niterói trabalha em regime de plantão de 24 horas.

CAPÍTULO 5 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO (Decreto Nº 9.094, art. 20)

Este tópico tem por objetivo verificar a avaliação e, possível, melhoria dos serviços prestados pela Companhia Docas do Rio de Janeiro.

Cidadão, este é um espaço disponível para a sua avaliação dos serviços prestados pela Companhia Docas do Rio de Janeiro, disponibilizado no link <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

A sua participação é muito importante para a Companhia Docas do Rio de Janeiro, pois são através dos dados respondido que iremos possuir subsídios relevantes para reorientar e ajustar a prestação dos nossos serviços.

A companhia Docas do Rio de Janeiro dará ampla divulgação dos resultados das pesquisas de satisfação em nosso portal da internet.

CAPÍTULO 6 – ANEXOS

Este tópico estão inseridos todos os anexos contidos na Carta de Serviço ao Usuário.

Anexo I – Carta de solicitação de funcionários;

Anexo II – Ficha de cadastro de funcionários;

Anexo III – Solicitação anual de veículos;

Anexo IV – Termo de responsabilidade anual;

Anexo V – Autorização do proprietário para uso de veículo;

Anexo VI – Solicitação de cadastro de despachante aduaneiro;

Anexo VII – Ficha de credenciamento e identificação;

Anexo VIII – Solicitação de cadastro de empresa;

Anexo IX – Carta de apresentação.

REFERÊNCIAS

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe de normas de desburocratização e simplificação.

Instrução Normativa nº 5 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, 2017.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que em seu art. 9º determina a criação dos Serviços de Informações ao Cidadão, nos órgãos e nas entidades do poder público.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em seus art. 9º e 10, orientam sobre a criação e o estabelecimento dos Serviços de Informações ao Cidadão.

ANEXOS

Anexo I

(Folha de papel A4 e **impresso e em duas vias**)

PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

SOLICITAÇÃO ANUAL DE FUNCIONÁRIOS

À Superintendente da Guarda Portuária
Av. Rodrigues Alves, nº 20, Praça Mauá – RJ.

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida à (ENDEREÇO COMPLETO), vem através desta, solicitar autorização de ingresso ao cais do Porto do RJ/Itaguaí, do(s) funcionário(s) abaixo relacionado(s) pelo prazo de até 12 (doze) meses, para (descrever a finalidade / necessidade da autorização), pelas quais assumi total responsabilidade pelos atos por elas praticados durante a permanência do(s) mesmo(s) no Porto, anexando, para tanto, a documentação exigida:

NOME	PROFISSÃO	CPF

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____.

(ASSINATURA DO REP. LEGAL DA EMPRESA)

NOME COMPLETO POR EXTENSO

FUNÇÃO E CPF DO RESPONSÁVEL

Ou carimbo com todos os dados

<p>PROTOCOLO DA GUARDA PORTUÁRIA</p> <p>DATA: ____/____/____</p> <p>NOME: _____</p> <p>RETORNAR: ____/____/____ (A partir das 13:00h)</p>	<p>CADASTRO CDRJ Nº _____</p> <p>VÁLIDO ATÉ: ____/____/____</p> <p>(Imprescindível apresentar cópia do cartão de credenciamento e o nº de cadastro CDRJ digitalizado)</p>
--	---

NOME DA EMPRESA, CNPJ, TELEFONES E E-MAIL DE CONTATO, ENDEREÇO COMPLETO COM CEP.

FICHA DE CADASTRO DE FUNCIONÁRIO

		Foto 3 x 4	
Nome:			
Endereço:			
Número:	Complemento:		
Bairro:	Cidade:	Estado:	
CEP:	Telefone:	Celular:	
Nacionalidade:	Data de Nasc.:		
Estado Civil:			
Filiação:	Pai:		
	Mãe:		

Função:	Data Admissão:		
CTPS n°:	Série:	Estado:	
Identidade n°:	Órgão Emissor/Estado:		
CPF:	CNH :		

Declaro ainda, estar ciente de que a falsidade da presente declaração pode implicar na sanção penal prevista no art. 299 do Código Penal, conforme transcrição abaixo:

Art. 299 – Omitir, em documento público ou particular, declaração que nele deveria “constar, ou nele inserir ou fazer inserir declaração falsa ou diversa da que devia ser escrita, com o fim de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade sobre o fato juridicamente relevante.

Pena: reclusão de 1 (um) a 5 (cinco) anos e multa, se o documento é público e reclusão de 1 (um) a 3 (três) anos, se o documento é particular.”

(ASSINATURA DO REP. LEGAL DA EMPRESA)

 NOME COMPLETO POR EXTENSO
 FUNÇÃO E CPF DO RESPONSÁVEL

Ou carimbo com todos os dados

NOME DA EMPRESA, CNPJ, TELEFONES E E-MAIL DE CONTATO, ENDEREÇO
 COMPLETO COM CEP.

Anexo III

(Folha A4 e **impresso em 2 vias**)

PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

SOLICITAÇÃO ANUAL DE VEÍCULOS

À Superintendente da Guarda Portuária
Av. Rodrigues Alves, nº 20, Praça Mauá – RJ.

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida à (ENDEREÇO COMPLETO), vem através desta, solicitar autorização de ingresso ao cais do Porto do RJ/Itaguaí, do(s) veículo (s) abaixo relacionado (s) pelo prazo de validade do Cadastro junto à CDRJ e Receita Federal de Itaguaí (se existir pedido para inclusão de SAVIG), para a finalidade de cadastramento e acesso de veículos, pelos quais assumo total responsabilidade durante a permanência no Porto, estando a documentação exigida devidamente anexada.

VEÍCULO	PLACA	UF

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____.

(ASSINATURA DO REP. LEGAL DA EMPRESA)

NOME COMPLETO POR EXTENSO

FUNÇÃO E CPF DO RESPONSÁVEL

Ou carimbo com todos os dados

PROTOCOLO DA GUARDA PORTUÁRIA: DATA: ____/____/_____ NOME: _____ RETORNAR: ____/____/_____(A partir das 13:00h)	CADASTRO CDRJ OU SAVIG N° _____ VÁLIDO ATÉ: ____/____/_____ (Imprescindível apresentar cópia do cartão de credenciamento e o n° de cadastro CDRJ ou SAVIG digitalizado)
---	---

NOME DA EMPRESA, CNPJ, TELEFONES E E-MAIL DE CONTATO, ENDEREÇO COMPLETO COM CEP.

Anexo IV

(Folha de papel ofício ou A4 e **impresso em duas vias**)

CARIMBO / TIMBRE DA EMPRESA
--

TERMO DE RESPONSABILIDADE**ANUAL****PLACA / UF****VALIDADE: DD/MM/AAAA***(Imprescindível trazer a placa e a validade digitados)*

Declaro para fins de acesso e permanência nas instalações portuárias, sob a administração da Companhia Docas do Rio de Janeiro, ora Autoridade Portuária, que o **(CAVALO / CARRETA / CAMINHÃO)**, RENAVAL N° _____, possui perfeitas condições de uso e mantém dentro das especificações técnicas de segurança exigidas pelo Código de Trânsito Brasileiro - CTB, CLT, Norma Regulamentadora - NR 29, Portarias 3.214/78 e 1719/14 do MTE e Resolução CONTRAN 564/2015, os seguintes itens: pneus, estepe, faróis (baixo e alto), setas indicadoras, alerta, lanternas (dianteira, traseira e laterais), luz de freio, luz e sirene de ré, extintor de incêndio, buzina, cintos de segurança, limpador de para-brisas, retrovisores, cabine, caçamba, carroceria, plaqueta ou selo de identificação da certificação do fabricante ou adaptador acreditado pelo INMETRO e dispositivo de fixação do contêiner (DIF), estando, desde já, ciente que: *a) declarar falsamente é crime previsto na Lei Penal, independente das sanções administrativas, com conseqüente interdição do veículo, bem como recolhimento da permissão de acesso e respectivo Termo de responsabilidade, quando se comprove a inveracidade e não-conformidade dos itens de segurança declarados acima; b) compete aos operadores portuários, empregadores e tomadores de serviço fornecer equipamentos e acessórios em bom estado e condições de segurança, responsabilizando-se pelo correto uso; c) o veículo está sujeito à vistoria nos portões de acesso aos Portos do Rio de Janeiro e/ou Itaguaí”.*

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA)

NOME COMPLETO POR EXTENSO, FUNÇÃO E CPF DO RESPONSÁVEL

CARIMBO E ASSINATURA DA UNINVE

CDRJ/SAVIG Nº: ____ / ____

VÁLIDO ATÉ: ____ / ____ / ____

(Devidamente digitado com o nº do cadastro e validade)

NOME DA EMPRESA, CNPJ, TELEFONES E E-MAIL DE CONTATO, ENDEREÇO
COMPLETO COM CEP.

Anexo V

TIMBRADO DA EMPRESA	AUTORIZAÇÃO DO PROPRIETÁRIO
PARA USO DE VEÍCULO	

Eu _____, portador do documento de identidade nº _____, expedido pelo _____, inscrito no CPF/MF sob o nº _____, na condição de _____ e proprietário do veículo marca _____, modelo _____, placa _____, comunico através desta, que **AUTORIZO** o Sr.(a) _____,

funcionário (a) _____ da empresa _____, matrícula: _____, portador do documento de identidade nº _____, expedido pelo _____, a conduzir o veículo acima citado dentro do Porto Organizado do Rio de Janeiro.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____.

ASSINATURA DO PROPRIETÁRIO DO VEÍCULO COM FIRMA RECONHECIDA

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA, CNPJ, ENDEREÇO COM CEP, TELEFONES E E-MAIL'S

Anexo VI

(Folha de papel ofício ou A4 **impresso em duas vias**)

SOLICITAÇÃO DE CADASTRO DE DESPACHANTE ADUANEIRO

Ao:

Sr. Superintendente da Guarda Portuária
Av. Rodrigues Alves, 769, fundos - Santo Cristo - RJ

Nesta

Nome do Despachante, Reside na (Endereço Completo com CEP), Telefone nº, vem solicitar a V.S.^a, o seu Cadastramento junto a Guarda Portuária, pelo prazo de validade do Credenciamento da Receita Federal, para a finalidade de cadastramento de despachante. Assim, de acordo com as normas, anexar documentação exigida.

Neste Termos,
P. Deferimento.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____.

(Assinatura)

Nome
CPF

<p>PROTOCOLO DA GUARDA PORTUÁRIA:</p> <p>DATA: ____/____/____</p> <p>NOME: _____</p>	<p>CADASTRO CDRJ Nº _____</p> <p>VÁLIDO ATÉ:</p> <p>____/____/____</p>
---	--

CNPJ DA EMPRESA, TELEFONES DE CONTATO E E-MAIL

Anexo XII



SECRETARIA DE PORTOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO

01 UNIDADE DA CDRJ

GUARDA PORTUÁRIA

PORTO DO RIO DE JANEIRO

FICHA DE CREDENCIAMENTO E IDENTIFICAÇÃO

PARA USO DA UNINVE			05 CARIMBO PADRONIZADO DO CNPJ
02 NÚMERO	03 DATA DO PEDIDO	04 VALIDADE	
06 NOME OU RAZÃO SOCIAL			
07 TELEFONE(S) DE CONTATO DA EMPRESA CREDENCIADA			
08 E-MAIL			

REPRESENTANTE LEGAL 1

09 NOME	10 QUALIFICAÇÃO
11 NÚMERO DO CPF	12 ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA

REPRESENTANTE LEGAL 2

13 NOME	14 QUALIFICAÇÃO
15 NÚMRO DO CPF	16 ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA

REPRESENTANTE LEGAL 3

17 NOME	18 QUALIFICAÇÃO
19 NÚMERO DO CPF	20 ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA

REPRESENTANTE LEGAL 4

21 NOME	22 QUALIFICAÇÃO
23 NÚMERO DO CPF	24 ASSINATURA COM FIRMA RECONHECIDA

OBSERVAÇÕES

25 DESCREVER A FINALIDADE DO ACESSO AO PORTO (IMPRESINDÍVEL O PREENCHIMENTO)	26 CARIMBO E ASSINATURA UNINVE
---	--------------------------------

ATENÇÃO: RECONHECIMENTOS DE FIRMA NO VERSO.

Anexo VIII

(Folha de papel A4 e **impresso e em duas vias**)

PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

SOLICITAÇÃO DE CADASTRO DE EMPRESA

À Superintendente da Guarda Portuária
Av. Rodrigues Alves, nº 20, Praça Mauá – RJ.

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida à (ENDEREÇO COMPLETO), vem através desta, solicitar o seu **CADASTRAMENTO** junto à CDRJ no setor de permissão da Guarda Portuária, anexando, para tanto, a documentação exigida.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____.

(ASSINATURA DO REP. LEGAL DA EMPRESA)

NOME COMPLETO POR EXTENSO
FUNÇÃO E CPF DO RESPONSÁVEL
Ou carimbo com todos os dados

PROTOCOLO DA GUARDA PORTUÁRIA:

DATA: ____/____/____

NOME: _____

MATRÍCULA: _____

RETORNAR: ____/____/____ (A partir das 13:00h)

RODAPÉ: RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA, CNPJ, ENDEREÇO COMPLETO COM CEP, TELEFONES DE CONTATO E E-MAIL.

Anexo XI

(Folha de papel A4 e **impresso em uma via**)

PAPEL TIMBRADO

CARTA DE APRESENTAÇÃO

À Superintendente da Guarda Portuária
Av. Rodrigues Alves, nº 20, Praça Mauá – RJ.

(RAZÃO SOCIAL DO TERMINAL OU EMPRESA), estabelecido na área primária do Porto do RJ/Itaguaí, vem através do seu representante legal infra assinado, solicitar o **CADASTRO DA EMPRESA** DESCRIÇÃO DO NOME/CNPJ/ENDEREÇO/TELEFONES e E-MAIL, a qual nos presta serviço e me responsabilizo durante a sua permanência do cais.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____.

(ASSINATURA DO REP.LEGAL DA ARRENDATÁRIA OU EMPRESA)

NOME COMPLETO POR EXTENSO
FUNÇÃO E CPF DO RESPONSÁVEL
Ou carimbo com todos os dados

CNPJ DA EMPRESA, TELEFONES DE CONTATO E E-MAIL