



DOCAS DO RIO  
**OUVIDORIA**  
*o elo entre nós*

# PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

## 2023•2024



Ministério da Infraestrutura - Minfra  
Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ  
Ouvidoria Geral - OUVGER



## COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA CDRJ

Presidente

DINO ANTUNES DIAS BATISTA

Membros do CONSAD

EDUARDO HENN BERNARDI

RUI GOMES DA SILVA JUNIOR

CARLOS ROBERTO FORTNER

BERITH JOSÉ CITRO LOURENÇO MARQUES SANTANA

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

### OUVIDORIA GERAL

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO

Ouvidora-Geral

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Especialista Portuária

### DIRETORIA EXECUTIVA

FRANCISCO ANTONIO DE MAGALHÃES LARANJEIRA

Diretor-Presidente

INDALECIO CASTILHO VILLA ALVAREZ

Diretor Administrativo Financeiro

LUIZ FERNANDO WALTER DE ALMEIDA

Diretor de Gestão Portuária

JEAN PAULO SILVA

Diretor de Relações com o Mercado e Planejamento

Novembro/ 2022

**Desenvolvido por:**

OUVIDORIA GERAL DA CDRJ

Rua Dom Gerardo n° 35 - 10° andar - Edifício Sede

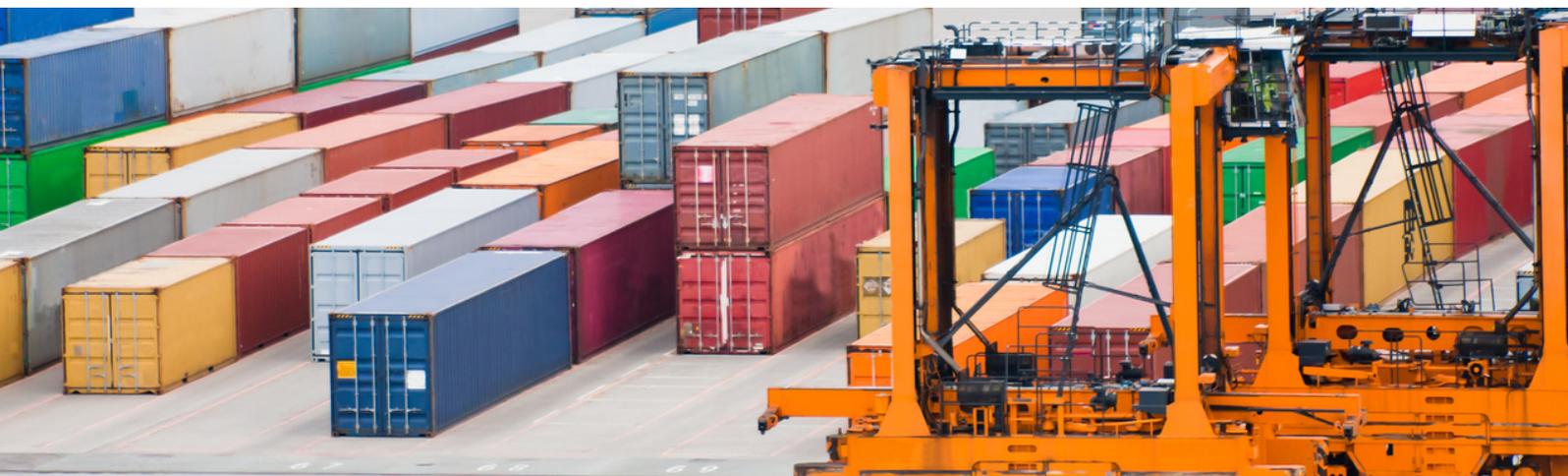
CEP. 20090-030 - Centro - RJ

Telefone/Fax: (21) 97289-9406

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

# SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. INTRODUÇÃO .....	5
3. BASE LEGAL .....	6
4. PÚBLICO ALVO .....	7
5. CANAIS DE ATENDIMENTO .....	8
6. RECURSOS .....	9
6.1. Recursos Humanos .....	9
6.2. Recursos Tecnológicos .....	9
6.3. Recursos físicos .....	9
7. OBJETIVO DO PLANO .....	10
8. DAS DIRETRIZES ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E ATIVIDADES .....	11
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	17
10. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES .....	18





## 1 APRESENTAÇÃO

A prática do diálogo busca convergir os sentimentos, percepções e intenções do seu público sobre diferentes assuntos que envolvem a relação com a instituição. O êxito de uma organização depende, em muito, do nível de prioridade atribuída à comunicação, interna e externa, devendo ser vista como forma de estimular o equilíbrio das relações.

A Ouvidoria é o espaço estratégico e democrático de comunicação entre a organização e seu público, visando fortalecer os mecanismos de cidadania e qualificar a gestão a partir dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade administrativa, publicidade e eficiência.

Este documento teve como base os instrumentos de gestão da Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ e a legislação relacionada à área. As ações aqui propostas estão alinhadas ao Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas, à identidade estratégica, ao modelo de negócio, os objetivos, metas e ações da Companhia, com atenção à sua missão, visão de futuro, princípios e valores.

O plano de trabalho apresenta conceitos que direcionam as ações e os objetivos das atividades atribuídas ao setor. A proposta não é estática e poderá ser adaptada à medida que houver necessidades.

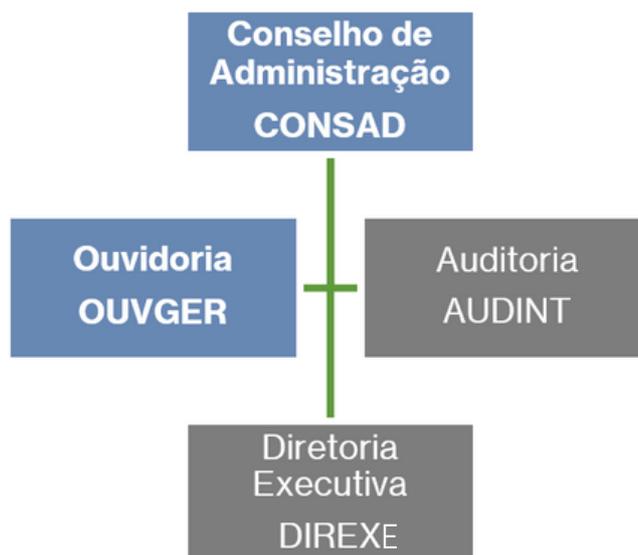
**Dayane Lobo**  
Ouvidora-geral



## 2 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da CDRJ é um órgão vinculado ao Conselho de Administração - CONSAD, resguardada sua autonomia funcional no âmbito de suas atribuições. É responsável pelo atendimento, acompanhamento e resposta às manifestações dos cidadãos, registradas sob a forma de opiniões, reclamações, denúncias, sugestões, solicitação de informações ou elogios. É um órgão que tem como finalidade a interlocução das questões que envolvem cidadãos e empregados, garantindo o acesso e a promoção e defesa dos direitos individuais e coletivos.

A Ouvidoria ocupa um papel fundamental na estrutura organizacional pois, através da sua atuação, pode-se promover melhores práticas de governança, criar indicadores táticos e estratégicos e melhorar processos e serviços. Com essas informações, a Companhia poderá planejar suas ações no modelo de serviço centrado no usuário, gerando melhores resultados, satisfação do seu público e impactos positivos na imagem e reputação de toda a organização.



Esta Ouvidoria tem buscado estruturar seus processos baseando na legislação de ouvidoria e dando transparência das ações realizadas no setor.

Este Plano Anual de Atividades de Ouvidoria apresenta conceitos que direcionam as ações e os objetivos das atividades atribuídas ao setor. A proposta não é estática e poderá ser adaptada à medida que houver necessidades.

## 3 BASE LEGAL

### CONSTITUIÇÃO

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988- Artigo 5º, Artigo 37 (§3º Inciso I) e Artigo 170.

### LEIS

- Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD);
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010.art. 51.

### DECRETOS

- Decreto nº 11.102, de 23 de junho de 2022;
- Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020;
- Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
- Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019;
- Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018;
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

### PORTARIAS

- Portaria Interministerial nº 176, de 25 de junho de 2018;

### INSTRUÇÃO NORMATIVA

- Instrução Normativa nº 55, de 20 de julho de 2020;
- Instrução Normativa nº 11, de 1º de agosto de 2019;
- Instrução Normativa CGU nº 7 de 08 de maio de 2019;
- Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019;
- Instrução Normativa nº 17, de 03 de dezembro de 2018.

### CDRJ

- Instrumento Normativo CDRJ nº 01.005, de 13 de abril de 2022;
- Instrumento Normativo CDRJ nº 01.008, de 19 de setembro de 2022;
- Instrumento Normativo CDRJ nº 01.009, de 10 de dezembro de 2021;
- Instrumento Normativo CDRJ nº 01.005.04.01, de 03 de fevereiro de 2020.

## 4 PÚBLICO ALVO

Dentre os públicos que se relacionam com a Ouvidoria, podemos destacar:

- Empregados;
- Terceirizados;
- Usuários comum;
- Fornecedores;
- Representantes dos trabalhadores;
- Estagiários;
- Agentes do poder público;
- Clientes da autoridade portuária;
- Arrendatários;
- Clientes do complexo portuário, como exportadores, importadores, armadores de cargas e passageiros.



## 5 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria disponibiliza atendimento 24 horas por dia durante os 7 dias da semana por meio de sistema online para registros de manifestações. Também realiza atendimentos por e-mail, telefone e através do aplicativo de mensagens WhatsApp. O atendimento presencial é feito de segunda-feira a sexta-feira, no horário de 8h às 12h e das 13h às 17h, com hora marcada. A Companhia está operando em regime híbrido.

O cidadão pode utilizar os seguintes canais de atendimento para registrar manifestações:



### FALA.BR

[HTTPS://FALA.BR.CGU.GOV.BR](https://fala.br.cgu.gov.br)



### E-MAIL

[OUVIDORIA@PORTOSRIO.GOV.BR](mailto:OUVIDORIA@PORTOSRIO.GOV.BR)



### WHATSAPP

(21) 97289-9406



### PRESENCIAL

RUA DOM GERARDON°35-SALA 7- 10°ANDAR  
CENTRO-RIO DE JANEIRO- RJ



## 6 RECURSOS

### 6.1 HUMANOS

Para dar cumprimento às suas atribuições estatutárias e regimentais, a Ouvidoria dispõe de duas empregadas do quadro efetivo, nível superior completo, pós-graduadas e formação distinta.

#### COMPOSIÇÃO:

**Dayane Aparecida Alves Lobo**

Função: Ouvidora-geral

Formação: Contadora

**Roberta Corseuil Carvalhaes**

Função: Especialista Portuária

Formação : Psicóloga

A capacitação é um fator determinante para que a equipe da Ouvidoria realize um trabalho qualificado. Desta forma, a educação continuada é realizada pelo quadro de profissionais deste setor.

### 6.2 TECNOLÓGICOS

A Ouvidoria conta com o uso do sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria Geral da União, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação - Fala.BR, bem como o sistema SUPER, de tramitação interna de processos.

### 6.3 FÍSICOS

A Ouvidoria está instalada no Edifício-Sede da Companhia Docas do Rio de Janeiro, sala 7, e possui instalações físicas adequadas para o desenvolvimento das suas atividades. As atividades da Ouvidoria estão em modelo híbrido, sem prejuízo de seu rendimento.

## 7 - OBJETIVO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da CDRJ, por meio deste documento, estabelece ações a serem implementadas nos anos de 2023 e 2024 para o cumprimento das competências e atribuições da Ouvidoria, de acordo com o disposto em Regulamentos e Regimento Interno da Companhia Docas do Rio de Janeiro.

De acordo com o art. 13 do Regimento Interno da CDRJ, compete à Ouvidoria Geral, sem exclusão de outras atribuições previstas em Lei:



- Receber as manifestações apresentadas pela comunidade portuária e por toda a sociedade;
- Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas;
- Processar e analisar os meios para solucionar as demandas a ela encaminhadas;
- Encaminhar as demandas recebidas às áreas responsáveis no âmbito da CDRJ e acompanhar as providências adotadas quando se tratar de tema de interesse individual e informar coletivamente quando se tratar de tema de interesse público;
- Divulgar por meio de relatórios periódicos os serviços por ela prestados;
- Contribuir da mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas;
- Avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões;
- Realizar levantamentos, fazer consultas e adotar ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória da área demandada;
- Recomendar como resultado de suas análises, a adoção de medidas que alterem os procedimentos considerados inadequados, bem como a abertura de processo administrativo disciplinar, nos casos que forem necessários;
- Dar conhecimento ao Conselho de Administração da ocorrência de qualquer manifestação cujo teor consista na denúncia de irregularidades ou no relato de situações que acarretem constrangimento à Diretoria executiva da CDRJ;
- Tratar dos Pedidos de Informação recebidos através do Sistema Eletrônico do Serviço de informação ao Cidadão;
- Cumprir e fazer cumprir a Lei 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação;
- Receber, dar tratamento e responder os pedidos de informação integrantes do e-SIC.

## 8 DAS DIRETRIZES ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E ATIVIDADES



Além das atribuições regimentalmente previstas, a Ouvidoria busca o aprimoramento constante de suas atividades para proporcionar a qualidade e a prontidão para o Atendimento ao Cidadão em suas manifestações relativas aos serviços prestados pela CDRJ.

A Ouvidoria atua na orientação para o bom atendimento prestado pelas áreas no tratamento das manifestações. Nesse sentido, a Ouvidoria também se constitui como unidade de apoio interno para aprimoramento das atividades da Companhia. Para tanto, busca produzir relatórios e indicadores, relativos às manifestações dos usuários, os quais são apresentados a Diretoria Executiva (DIREXE), ao Conselho de Administração (CONSAD), e ao Comitê de Auditoria Estatutário (COAUD), órgão de assessoramento do CONSAD, como referência de seu desempenho na sociedade.

Com periodicidade mínima quadrienal, a Ouvidoria em parceria com o gestor do serviço mapeado na Carta de Serviço ao Usuário, realizará pesquisa de satisfação de todos os serviços publicados na Plataforma de Conselho de Usuário.



## METAS

Atualmente, os objetivos e metas da Ouvidoria envolvem:

- Atuar alinhados às melhores práticas de governança;
- Aumentar a eficiência dos atendimentos aos usuários;
- Consolidar procedimentos;
- Promover pesquisas de satisfação com a avaliação dos serviços prestados;
- Propor recomendações para melhoria de processos e serviços;
- Apoiar no relacionamento da instituição e seu público para fortalecer a confiança e reputação;
- Promover inovação nos instrumentos de gestão e de relacionamento desta Ouvidoria;
- Aprimorar os mecanismos de diálogo e acesso aos serviços desta Ouvidoria;
- Ser meio seguro e acolhedor como elo entre a organização e seu público.

**Os objetivos elencados para o período de 2023 e 2024 compreendem ações contínuas e atividades a serem desenvolvidas no decorrer do exercício.**

## 9 OBJETIVOS

**01**

**Objetivo 01:** Garantir que o cidadão possa se manifestar de forma direta, formal e gratuita e solicitar acesso às informações públicas que lhe forem devidas por parte da CDRJ, com exceção às informações protegidas por sigilo, conforme estabelecido na legislação vigente.

**Atividades:**

- 1.1 Realizar o processo de acolhimento, análise, tratamento, encaminhamento e respostas das manifestações registradas pelo cidadão em todos os canais disponibilizados.
- 1.2 Promover pesquisas de satisfação com a avaliação dos serviços prestados pela ouvidoria.

**02**

**Objetivo 02:** Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas das manifestações de Ouvidoria.

**Atividades:**

- 2.1 Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações de Ouvidoria.
- 2.2 Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações de Ouvidoria.
- 2.3 Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das manifestações de Ouvidoria.

**03**

**Objetivo 03:** Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas dos pedidos de acesso à informação (LAI).

**Atividades:**

- 3.1 Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das solicitações de acesso à informação.
- 3.2 Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das solicitações de acesso à informação.
- 3.3 Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das solicitações de acesso à informação.

**04**

**Objetivo 04:** Atualizar a Carta de Serviço ao Usuário, em conformidade com as determinações contidas na Lei nº 13.460, de junho de 2017.

**Atividades:**

4.1 Solicitar às áreas que prestam serviço ao cidadão externo o preenchimento do formulário próprio para auxiliar na atualização da Carta de Serviço ao Usuário.

4.2 Estruturar as informações recebidas das áreas para a elaboração do documento final.

4.3 Atualizar as informações na plataforma do Governo Federal "gov.br".

4.4 Validar a Carta de Serviço ao Usuário no CONSAD com prazo de vigência e data de atualização.

4.5 Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário nos canais de comunicação da CDRJ.

4.6. Realizar pesquisas/enquetes, referente aos serviços identificados no item 4.1, para verificação da satisfação dos serviços prestados pela Companhia, e dos pontos a serem melhorados.

Relação de serviços previstos para avaliação no biênio 2023/2024: cadastro no SGAD para acesso aos Portos administrados pela CDRJ, agendamento rodoviário para acesso ao Porto do Rio de Janeiro, atendimento à imprensa, autorização para atividade de mergulho, autorização para consumo a bordo e autorização para reparos em embarcações.

**05**

**Objetivo 05:** Fornecer informações sobre as atividades da Ouvidoria para prestação de contas e transparência.

**Atividades:**

5.1 Elaborar relatórios de gestão anual com apresentação ao COAUD e CONSAD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.

5.2 Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD e ao CONSAD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.

5.3. Elaborar relatórios executivos semestral com apresentação ao CONFIS, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.

5.4 Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ.

**06**

**Objetivo 06:** Desenvolver competências humanas, institucionais e instrumentais, no âmbito da Ouvidoria da CDRJ, para o aprimoramento da gestão de suas atividades.

**Atividades:**

6.1 Participar de eventos voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria e em temas relacionados à área (Comitê Técnico de Ouvidoria, Seminário Nacional de Ouvidoria, Congresso de Ouvidoria, etc.).

6.2 Realizar cursos e treinamentos, com atividades teóricas e práticas, em Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, compliance, etc.).

**Objetivo 07:** Elaborar/a atualizar produtos de comunicação da ouvidoria.

**07****Atividades:**

7.1 Criar manual de procedimento operacional padrão, para atividade interna, em que conste os roteiros e orientações quando ao modelo de resposta apresentada na plataforma Fala.BR, interação com a sociedade, atendimento telefônico e presencial.

7.2 Reformular manual de ouvidoria.

7.3 Atualizar os fluxos dos serviços prestados pela ouvidoria.

7.4. Instituir procedimento padrão para a atualização da carta de serviço ao usuário.

7.5. Criar procedimento formal para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.

**Objetivo 08:** Manter atualizada a seção de transparência ativa na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

**08****Atividades:**

8.1 Atualizar os links de acesso do portal da CDRJ na Plataforma Fala.BR.

**Objetivo 09:** Manter/Criar programas para desenvolver e valorizar o engajamento do corpo funcional e otimizar a realização de tarefas e a eficácia da prestação de serviços ao cidadão.

**09****Atividades:**

9.1 Reconhecer por meio de certificação o empregado mais elogiado na Plataforma Fala.BR.

9.2 Estimular que o uso dos registros de elogios seja utilizado para o fortalecimento do plano de carreira do empregado.

9.3 Criar mecanismos formais para a promoção de ação, visando o engajamento de sugestões.

10

**Objetivo 10:** Manter atualizada a seção Acesso à Informação no portal da CDRJ.

**Atividades:**

10.1 Monitorar os documentos que devem ser publicados e atualizados conforme estabelecido no Rol de Proprietário da Seção de Acesso à Informação do Site da CDRJ.

10.2 Publicar os documentos que devem estar acessíveis à consulta pública.

10.3 Estimular a publicização de documentos para a transparência ativa.

11

**Objetivo 11:** Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas registradas no módulo Simplifique.

**Atividades:**

11.1 Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações no módulo Simplifique.

11.2 Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações no módulo Simplifique.

12

**Objetivo 12:** Formação do Conselho de Usuários do Serviço Público no âmbito do CDRJ.

**Atividades:**

12.1 Conduzir chamamento público para composição dos conselhos de usuários para os serviços públicos por meio de campanhas de engajamento;

12.2 Gerir o fórum de melhorias de serviços públicos.

12.3 Disponibilizar, no portal da CDRJ, a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema.

13

**Objetivo 13:** Divulgar a Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação.

**Atividades:**

13.1. Divulgar as ações da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ.

13.2. Realizar ouvidoria itinerante nos portos controlados pela CDRJ, a fim de que se crie na empresa a consciência da importância da Ouvidoria e sua utilidade como canal de acesso e ferramenta de resolução de conflitos, com a aplicação de programas que estimulem a participação das áreas envolvidas nas demandas de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão.

## 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da CDRJ representa todo cidadão, seja aquele que possua uma relação interna ou externa, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela companhia sejam tratadas com autonomia e imparcialidade.

A concepção deste Plano Anual de Atividades de Ouvidoria foi idealizada com o objetivo de estimular a participação do cidadão enquanto agente transformador. A construção de políticas de promoção social e de garantia dos direitos ao cidadão busca mobilizar a companhia para oferecer uma prestação de serviços de excelência.

Espera-se que este plano seja executado em sua totalidade, entretanto, poderá sofrer atualizações durante sua execução em virtude da falta de recursos necessários para sua execução, bem como atividades acrescentadas ao setor.

Rio de Janeiro, 25 de novembro de 2022

**Dayane Lobo**  
Ouvidora Geral



## 11 CRONOGRAMA

Atividades	Ano/Bimestre												
	2023						2024						
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	1º	2º	3º	4º	5º	6º	
<b>Objetivo 01:</b> Garantir que o cidadão possa se manifestar de forma direta, formal e gratuita e solicitar acesso às informações públicas que lhe forem devidas por parte da CDRJ, com exceção às informações protegidas por sigilo, conforme estabelecido na legislação vigente.													
1.1: Realizar o processo de acolhimento, análise, tratamento, encaminhamento e respostas das manifestações registradas pelo cidadão em todos os canais disponibilizados.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.2: Promover pesquisas de satisfação com a avaliação dos serviços prestados pela ouvidoria.					●								
<b>Objetivo 02:</b> Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas das manifestações de Ouvidoria.													
2.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações de Ouvidoria.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações de Ouvidoria.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das manifestações de Ouvidoria.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Objetivo 03:</b> Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas dos pedidos de acesso à informação (LAI).													
3.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das solicitações de acesso à informação.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das solicitações de acesso à informação.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3.2: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das solicitações de acesso à informação.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Objetivo 04:</b> Atualizar a Carta de Serviço ao Usuário, em conformidade com as determinações contidas na Lei nº 13.460, de junho de 2017.													
4.1: Solicitar às áreas que prestam serviço ao cidadão externo o preenchimento do formulário próprio para auxiliar na atualização da Carta de Serviço ao Usuário.			●						●				
4.2: Estruturar as informações recebidas das áreas para a elaboração do documento final.			●						●				
4.3: Atualizar as informações na plataforma do Governo Federal "gov.br".				●						●			
4.4: Validar a Carta de Serviço ao Usuário no CONSAD com prazo de vigência e data de atualização.				●						●			
4.5: Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário nos canais de comunicação da CDRJ.					●						●		
4.6- Realizar pesquisa de satisfação referente aos serviços identificados no item 4.1.		●		●		●		●		●		●	
<b>Objetivo 05:</b> Fornecer informações sobre as atividades da Ouvidoria para prestação de contas e transparência.													
5.1: Elaborar relatórios de gestão anual com apresentação ao CONSAD e COAUD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.		●						●					
5.2: Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD e COAUD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
5.3: Elaborar relatórios executivos semestralmente com apresentação ao CONFIS, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.			●			●			●				●
5.4: Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Atividades	Ano/Bimestre											
	2023						2024					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	1º	2º	3º	4º	5º	6º
<b>Objetivo 06:</b> Desenvolver competências humanas, institucionais e instrumentais, no âmbito da Ouvidoria da CDRJ, para o aprimoramento da gestão de suas atividades.												
6.1: Participar de eventos voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria e em temas relacionados à área (CTO, seminário, congresso, etc.).	●		●		●		●		●		●	
6.2: Realizar cursos e treinamentos, com atividades teóricas e práticas, em Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, compliance, etc.).		●		●		●		●		●		●
<b>Objetivo 07:</b> Elaborar/a atualizar produtos de comunicação da ouvidoria.												
7.1: Criar manual de procedimento operacional padrão, para atividade interna.												●
7.2: Reformular o manual de ouvidoria.						●						
7.3: Atualizar o fluxo do serviço prestado pela ouvidoria.				●					●			
7.4: Instituir procedimento padrão para a atualização da carta de serviço ao usuário.												●
7.5: Criar procedimento formal para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.		●										
<b>Objetivo 08:</b> Manter atualizada a seção de transparência ativa na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.												
8.1: Atualizar os links de acesso do portal da CDRJ na Plataforma Fala.BR.			●						●			
<b>Objetivo 09:</b> Manter/criar o programas para desenvolver e valorizar o engajamento do corpo funcional e otimizar a realização de tarefas e a eficácia da prestação de serviços ao cidadão.												
9.1: Reconhecer por meio de certificação o empregado mais elogiado na Plataforma Fala.BR.	●						●					
9.2: Estimular que o uso dos registros de elogios seja utilizado para o fortalecimento do plano de carreira do empregado.			●			●			●			●
9.3: Criar mecanismos formais para a promoção de ação, visando o engajamento de sugestões.								●				
<b>Objetivo 10:</b> Manter atualizada a seção Acesso à Informação no portal da CDRJ.												
10.1: Monitorar os documentos que devem ser publicados e atualizados conforme estabelecido no Rol de Proprietário da Seção de Acesso à Informação do Site da CDRJ.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10.2: Publicar os documentos que devem estar acessíveis à consulta pública.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10.3: Estimular a publicização de documentos para a transparência ativa.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>Objetivo 11:</b> Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas registradas no módulo Simplifique.												
11.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações no módulo Simplifique.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
11.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações no módulo Simplifique.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Atividades	Ano/Bimestre											
	2023						2024					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	1º	2º	3º	4º	5º	6º
<b>Objetivo 12:</b> Formação do Conselho de Usuários do Serviço Público no âmbito do CDRJ.												
12.1: Conduzir chamamento público para composição dos conselhos de usuários para os serviços públicos por meio de campanhas de engajamento.		●			●			●			●	
12.2: Gerir o fórum de melhorias de serviços públicos.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12.3: Disponibilizar, no portal da CDRJ, a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema.		●						●				
<b>Objetivo 13:</b> Divulgar a Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação.												
13.1: Divulgar as ações da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ.		●				●		●				●
13.2: Realizar ouvidoria itinerante nos portos controlados pela CDRJ.			●	●	●				●	●	●	