

MANUAL DE ORIENTAÇÕES OUVIDORIA GERAL CDRJ



DOCAS DO RIO
AUTORIDADE PORTUÁRIA

**OUVIDORIA
GERAL**

2018



DOCAS DO RIO
AUTORIDADE PORTUÁRIA

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

Sociedade de Economia Mista, vinculada ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, e tem por objetivo social realizar, direta ou indiretamente, em harmonia com os planos e programas do Ministério, a administração e exploração comercial dos Portos Organizados e demais instalações portuárias do Estado do Rio de Janeiro.

Diretoria Executiva

TARCÍSIO TOMAZONI
Diretor Presidente

HÉLIO SZMAJSER
Diretor Administrativo Financeiro

SHALON CHARLES DA SILVA GOMES
Diretor de Gestão Portuária

FREDERICO RIBEIRO KLEIN
Diretor de Relações com o Mercado e Planejamento

Ouvidora-Geral
Marília de Andrade Dutra

Elaboração e Equipe de Trabalho
Filipe Queiroz Rimoli
Dayane A. A. Lopes Lobo

ouvidoria@portosrio.gov.br

Sumário

1. O QUE É OUVIDORIA	4
2. OBJETIVOS	4
3. PÚBLICO ALVO.....	4
4. COMO FUNCIONA A OUVIDORIA GERAL	5
5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	6
5.1 ELOGIO.....	6
5.2 RECLAMAÇÃO	6
5.3 SUGESTÃO	6
5.4 DENÚNCIA	7
6. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL	7
7. A OUVIDORIA NÃO DARÁ PROSSEGUIMENTO QUANDO.....	9
8. A OUVIDORIA NÃO PODE SER ENTENDIDA COMO	10
9. ACESSO à OUVIDORIA GERAL	10
9.1 PRAZO DE RETORNO AO MANIFESTANTE	10
9.2 IDENTIFICAÇÃO E SIGILO	10
10. BASE LEGAL	11

1. O que é a Ouvidoria Geral

É o órgão da Companhia responsável pelo recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos, registradas sob a forma de solicitações; sugestões; reclamações; denúncias; elogios e críticas.

2. Objetivos da Ouvidoria Geral

- Ser transparente, personalizada e pró-ativa;
- Exercer suas atividades com presteza, imparcialidade, independência e autonomia;
- Estar permanentemente aberta e interagindo entre os diversos níveis da organização;
- Funcionar como ferramenta de melhoria contínua da qualidade da CDRJ;
- Responder às manifestações dos clientes dentro dos prazos pré-determinados;
- Garantir aos clientes a certeza de que suas manifestações chegarão ao seu destino sem filtros;
- Garantir um relacionamento democrático da CDRJ com seus clientes;
- Ser a interface viva, dinâmica e atuante entre os clientes e a CDRJ na busca de soluções de problemas e impasses em todas as áreas.

3. Público Alvo

- Clientes Internos
- Clientes Externos

4. Como funciona a Ouvidoria Geral

Toda manifestação encaminhada à Ouvidoria Geral, tanto pelos clientes internos como pelos clientes externos, é registrada e recebe um número de identificação único para seu acompanhamento.

Em nenhuma hipótese a Ouvidoria Geral recusará o recebimento de manifestação 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. A Ouvidoria Geral apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Sempre que as informações apresentadas pelo cliente forem insuficientes para análise da manifestação, a Ouvidoria Geral deverá solicitar ao cliente Pedido de Complemento de Informação. Neste último caso, a manifestação ficará suspensa por até 30 (trinta) dias aguardando complementação, sendo que após este período, a manifestação tida incompleta é arquivada por entender-se que o manifestante perdeu o interesse no seu prosseguimento, portanto não haverá resposta conclusiva neste caso.

A manifestação e seus possíveis documentos de apoio são enviados às áreas da CDRJ para análise e emissão de parecer ou resposta. Às áreas responsáveis pela tomada de providências, deverão responder às manifestações no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período. As informações assim prestadas são encaminhadas ao cliente para que ele aprecie a resposta.

Na existência de elementos suficientes que justifiquem a manifestação, a Ouvidoria Geral buscará uma solução imediata ou negociada nos casos em que essa medida se fizer necessária.

A Ouvidoria Geral deve agir em parceria com a administração da Companhia, no sentido de fornecer subsídios para a avaliação da satisfação dos clientes, bem como corrigir rumos e estimular o processo de melhoria contínua da qualidade.

5. Tipos de Manifestação

5.1 . Elogio

Quando a Ouvidoria Geral receber elogio pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) será encaminhado ao funcionário que prestou o atendimento /serviço, e à sua chefia imediata.

A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e ciência do funcionário que recebeu o elogio, e à sua chefia imediata.

5.2. Reclamação

Quando a Ouvidoria Geral receber reclamação pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) será encaminhada à autoridade responsável da CDRJ pela prestação do atendimento ou do serviço público.

A resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado.

5.3. Sugestão

Quando a Ouvidoria Geral receber sugestão pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) será encaminhada à autoridade responsável da CDRJ pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Caso a medida sugerida seja adotada a resposta conclusiva informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o cliente poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

5.4. Denúncia

Quando a Ouvidoria Geral receber denúncia pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), somente, será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

A resposta conclusiva da denúncia deverá conter informação sobre o seu encaminhamento à área competente da CDRJ, bem como os procedimentos que foram adotados ou, se for o caso, o seu arquivamento.

A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - Estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
- II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

6. Competências da Ouvidoria Geral

- 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 aos órgãos responsáveis no âmbito da CDRJ e acompanhar as providências adotadas;
- Dar ciência e manter informado o interessado das 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 na 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;
- Indicar pontos de melhoria a serem encaminhadas à direção da CDRJ quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;
- 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 em 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;
- Receber, dar tratamento e responder aos pedidos de informação recebidos através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC;
- Receber, dar tratamento e responder aos pedidos de simplificação recebidos através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV;
- Manter acompanhamento direto no que diz respeito aos prazos recursais;
- Cumprir e fazer cumprir a Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação).

7. A Ouvidoria Geral não dará prosseguimento às manifestações quando:

- Houver notória carência de fundamentos na manifestação;
- Tratar-se de questões éticas nas relações de trabalho dos empregados da CDRJ;
- Tratar-se de questões pessoais sem relação com a CDRJ;
- Substituir instâncias representativas como o Sindicato dos Trabalhadores nos Serviços Portuários dos Portos do Estado do Rio de Janeiro - STSPPERJ, a Associação dos Técnicos da CDRJ - ASTCDRJ e a Associação dos Profissionais de Nível Superior - APS ou canais formais internos de escuta como a área de Recursos Humanos da Companhia.

Observações Importantes:

Para que uma manifestação possa ser admitida, é necessário que o usuário:

- Demonstre de forma objetiva e esclarecedora como foi ou como poderá ser afetado pelo objeto da manifestação;
- Tenha tentado previamente solucionar o caso junto à área demandada;
- Não esteja com a sua manifestação em apreciação por órgão do poder judiciário.

A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o cliente descumprir os deveres de:

- Expor os fatos conforme a verdade;
- Proceder com lealdade, urbanidade, boa-fé;
- Não agir de modo temerário; ou
- Prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

8. A Ouvidoria Geral não pode ser entendida como:

- Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);
- Órgão Assistencialista;
- Órgão Paternalista;
- Órgão Educador ou de Orientação Coletiva;
- Auditoria;
- Órgão Emissor de Opinião;
- Órgão que tem poderes coercitivos para modificar, anular ou revogar atos.

9. Acesso à Ouvidoria Geral

Pode ser realizado pelos seguintes canais:

1. Formulário on-line www.sistema.ouvidorias.gov.br (canal recomendado para registro das manifestações)
2. Tel./Fax: (21) 2219-8546
3. Correio eletrônico: ouvidoria@portosrio.gov.br
4. Carta ou pessoalmente no seguinte endereço: Rua Acre, 21, 3º andar, Centro. CEP: 20081-000 - Rio de Janeiro - RJ.

9.1. Prazo de retorno ao manifestante

A Ouvidoria Geral da CDRJ responderá às manifestações no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por mais 30 (trinta) dias.

9.2. Identificação e sigilo

- Todas as manifestações devem conter os seguintes dados:
 1. Tipo de manifestação;
 2. Conteúdo;
 3. Meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail).
- Será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.
- Manifestações anônimas e solicitações de reserva de identidade do denunciante serão analisadas segundo a Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018, Instrução Normativa Conjunta nº. 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014 e normativo da CDRJ que regulamenta o assunto..

10. Base Legal

- Constituição Federal de 1988 - Artigo 5º, Artigo 37 (§3º Inciso I) e Artigo 170;
- Lei nº 10.683, de 28/5/2003 - Art. 17;
- Decreto nº 5.683, de 24/1/2006, Anexo I (atualizado pelo Decreto nº 7.547/2011)
- Portaria nº 570, de 11/5/2007;
- IN/CGU/SFC nº 01, de 3/1/2007;
- Decreto nº 6.932, de 11/8/2009;
- Proposição DIREXE nº 002/2009, de 28/7/2009;
- Deliberação CONSAD nº 006/2009, de 31/8/2009;
- Ofício nº 605/DEST-MP, de 13/7/2010;
- Ordem de Serviço DIRPRE nº 19/2010, de 14/7/2010;
- Lei nº 12.288, de 20/7/2010 - Art. 51;
- Lei nº 12.527/2011, de 12/11/2011;
- Decreto nº 7.724/2012, de 16/5/2012;
- Decreto nº 8.109, de 17/9/2013;
- Decreto nº 9.904, de 17/07/2017;
- Instrução Normativa Conjunta nº 1 CGR/OGU, de 24/6/2014;
- Instrução Normativa nº 54/2017(CDRJ);
- Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 15/01/2018;
- Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017;
- Instrução Normativa OGU nº 5 de 18/06/2018

ANEXOS ELETRÔNICOS (Disponíveis na Intranet e Internet):

- I - FLUXOGRAMA GERAL
- II - FLUXOGRAMA DE RECLAMAÇÕES
- III - FLUXOGRAMA DE SOLICITAÇÕES
- IV - FLUXOGRAMA DE SUGESTÕES
- V - FLUXOGRAMA DE ELOGIOS
- VI - FLUXOGRAMA DE DENÚNCIAS

Aprovado na 2305ª Reunião da Diretoria Executiva - 09/08/2018
Homologado na 669ª Reunião do Conselho de Administração – 03/09/2018