



COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO  
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
OUVIDORIA GERAL

**INSTRUMENTO NORMATIVO**

Rio de Janeiro, 04 de maio de 2022.

<b>Diretoria Responsável:</b> CONSAD/DIRPRE	<b>Gerência Responsável:</b> OUVGER	<b>Elaboração:</b> OUVGER	
<b>Data de criação:</b> 20/05/2021	<b>Início da vigência:</b> 13/04/2022	<b>Próxima revisão:</b> 13/04/2024	<b>Validação:</b> CONSAD
<b>Assunto:</b> Gerir Ouvidoria		<b>Código:</b> 01.005	<b>Versão:</b> 3.0

**GERIR OUVIDORIA**

**1. OBJETIVO**

Regulamentar o Processo de Gestão da Ouvidoria, que tem como objetivo estabelecer as diretrizes quanto à sistemática do recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos; registrados sob a forma de solicitações de providências, sugestões, reclamações, denúncias (comunicação de irregularidade) e elogios; solicitação de simplifique! e Pedido de Acesso à Informação.

**2. ABRANGÊNCIA**

Este instrumento normativo abrange todas as áreas da Companhia Docas do Rio de Janeiro.

**3. DEFINIÇÕES**

3.1. **Manifestação:** Incluem aquelas que tenham como objeto a prestação de serviço público e a conduta de agentes públicos na prestação de fiscalização de tais serviços, ainda que de forma indireta, tais como a prática de assédio moral, conflito de interesses, práticas antiéticas e transgressão disciplinar. Os tipos de manifestações são: denúncia, reclamação, solicitação de providência, sugestão e elogio.

3.1.2. **Denúncia:** É a comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções. É também comunicação de infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

3.1.3. **Denúncia Anônima (Comunicação de Irregularidade):** Manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação do denunciante.

3.1.4. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço prestado.

3.1.5. **Solicitação de Providência:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

3.1.6. **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e dos serviços prestados.

3.1.7. **Elogio:** Demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

3.2. **Pedido de Simplifique:** Ato que indique a solicitação de simplificação de serviços prestados pela CDRJ.

- 3.3. **Pedido de Acesso à Informação:** Ato de solicitação de informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei nº 12.527/2011.
- 3.4. **Ciente Interno:** Empregados, estagiários, menores aprendizes e prestadores de serviço da Companhia.
- 3.5. **Ciente Externo:** Pessoas ou empresas que demandam os serviços oferecidos pela Companhia.
- 3.6. **Serviço público:** Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços oferecidos à população.
- 3.7. **Informação:** Dados processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em diversos meios, suportes ou formatos.

## 4. POLÍTICAS

- 4.1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- 4.2. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- 4.3. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- 4.4. Decreto nº 9.904, de 17 de julho de 2017;
- 4.5. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;
- 4.6. Portaria nº 581, de 09 de março de 2021;
- 4.7. Portaria nº 1.202 de 26/03/2019 que se refere ao Comitê Permanente de Desburocratização;
- 4.8. Portaria Interministerial nº233, de 25 de maio de 2012;
- 4.9. Instrução Normativa nº 14 de 14 de novembro de 2018;
- 4.10. Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55 de 20 de julho de 2020;
- 4.11. Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019;
- 4.12. Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018;
- 4.14 Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018;
- 4.15. Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019; e
- 4.16. Regimento Interno da CDRJ.

## 5. DIRETRIZES

### 5.1. ASPECTOS GERAIS DA OUVIDORIA:

- 5.1.1. Ser transparente, personalizada e pró-ativa.
- 5.1.2. Exercer suas atividades com presteza, imparcialidade, independência e autonomia.
- 5.1.3. Estar permanentemente aberta e interagindo com os diversos níveis da organização.
- 5.1.4. Funcionar como ferramenta de melhoria contínua da qualidade da CDRJ.
- 5.1.5. Responder às manifestações dos clientes dentro dos prazos pré-determinados.
- 5.1.6. Garantir aos clientes a certeza de que suas manifestações, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação chegarão ao seu destino sem filtros.
- 5.1.7. Garantir um relacionamento democrático da CDRJ com seus clientes.
- 5.1.8. Ser a interface viva, dinâmica e atuante entre os clientes e a CDRJ na busca de soluções de problemas e resolução de impasses em todas as áreas.
- 5.1.9. A Ouvidoria-Geral da CDRJ constitui o canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providência), bem como para solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação
  - 5.1.9.1. Caso alguma área da companhia receba manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e/ou pedido de acesso à informação deverá encaminhar a manifestação/pedido a Ouvidoria-Geral dentro do prazo de 3(três) dias corridos, para que a Ouvidoria-Geral providencie a inserção na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.
- 5.1.10. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestação de ouvidoria, solicitação simplifique! e pedido de acesso à informação formuladas nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sob pena de responsabilidade do agente público.

5.1.10.1. São vedadas exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação perante a Ouvidoria-Geral.

5.1.11. O acesso a manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação deverá ser apresentado, preferencialmente, por meio eletrônico no endereço [www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.gov.br), na aba específica para cada tipo de solicitação.

5.1.11.1. Na hipótese da manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação ser recebida por correspondência convencional, verbalmente, e-mail, telefone, ou qualquer outro meio de atendimento, a Ouvidoria-Geral promoverá a sua inserção imediata na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário.

5.1.11.1.1. As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. Contudo registro deverá ser efetuado de forma completa, fidedigna e integral da manifestação.

5.1.11.2. Caso a Ouvidoria-Geral registre manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação para o cliente interno ou externo, a Ouvidoria-Geral deverá informar ao cliente o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

5.1.11.3. Caso a Ouvidoria-Geral receba manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará, via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

5.1.11.4. Quando a unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas não integrar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, a Ouvidoria-Geral, quando possível, orientará o cidadão acerca do canal competente.

5.1.12. Para as respostas apresentadas pelos gestores à Ouvidoria-Geral, deverá ser utilizada linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

5.1.12.1 A Ouvidoria não fará interpretações e compilações de respostas das áreas para formar uma conclusão, cabendo à área que foi demandada apresentar uma resposta final. A Ouvidoria-Geral vai propor modelos de respostas com elementos e requisitos mínimos que devem constar na devolutiva do setor respondente.

5.1.12.2 Todas as áreas da CDRJ demandas pela ouvidoria para responder manifestações de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação DEVERÃO apresentar resposta observando o modelo do anexo I e II.

5.1.13. A Ouvidoria-Geral produzirá relatórios anuais com dados estatísticos sobre as manifestações, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação de que trata esta norma, para apresentação ao Conselho de Administração-CONSAD, Comitê de Auditoria Estatuária- COAUD e Diretoria Executiva-DIREXE, bem como para divulgação ao público em geral.

## 5.2. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

5.2.1. Ao receber a manifestação, a Ouvidoria-Geral deverá realizar análise das informações contidas na solicitação e, caso julgue necessário, poderá solicitar ao cliente uma complementação de informação.

5.2.2. A Ouvidoria-Geral fará a análise prévia da reclamação, solicitação de providência e/ou sugestão e, na sequência, encaminhará ao setor responsável para adoção de medidas corretivas, de acordo com a competência regimental de cada área.

5.2.2.1. A resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva e clara acerca da análise do fato apontado.

5.2.2.2. A resposta conclusiva da solicitação de providência deverá conter informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.

5.2.2.3. A resposta conclusiva da sugestão deverá conter manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

5.2.3. A Ouvidoria-Geral fará a análise prévia do elogio recebido e encaminhará a chefia imediata de lotação do empregado. A chefia imediata deverá encaminhar, para ciência, ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público. Por fim, o elogio deverá ser encaminhado a Superintendência de Recursos Humanos - SUPREC para registro na ficha funcional do empregado, com posterior retorno do elogio a Ouvidoria-Geral para inserção da resposta na Plataforma Fala.BR e arquivamento.

5.2.3.1. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

5.2.4. Para o tratamento da denúncia será seguida a Instrução Normativa nº 01.005.04.01- Regulamenta a Tramitação e o Tratamento de Denúncias.

5.2.5. Caso as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria-Geral deverá solicitar ao cliente complementação de informações, pela Plataforma Fala.BR.

5.2.5.1. O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, no qual serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da análise, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

5.2.5.2. Caso o manifestante não responda a Ouvidoria-Geral, no prazo de 20 dias contados do prazo do recebimento, a manifestação será arquivada, sem a produção de resposta conclusiva.

5.2.6. A CDRJ deverá apresentar resposta no prazo de até 30 dias corridos a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período uma única vez, mediante justificativa.

5.2.7. A área demandada pela Ouvidoria-Geral e responsável pela tomada de providência deverá responder à Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento da manifestação. Caso necessário, a área demandada poderá solicitar prorrogação de prazo por no máximo 20 dias, mediante justificativa expressa.

#### 5.2.8. Ponto de Controle – Indicadores de Desempenho Processo

### RECLAMAÇÕES EXTERNAS

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Quantidade de processos acionados externamente, em período determinado	$X = \frac{\text{Soma de solicitações acionadas externamente}}{\text{Soma de solicitações}} \times 100$	%	Bimestral	n/a

### SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Tempo médio para resolução das solicitações.	$x = \frac{\text{tempo médio de resolução para determinada questão, por determinada área em dias úteis}}{\text{Tempo médio para resolução da respectiva questão em dias úteis}} \times 100$	%	Bimestral	Quanto menor melhor

### ATENDIMENTO DENTRO DO PRAZO

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Proporção de atendimentos no prazo em relação ao total de atendimento.	$x = \frac{\text{Total de atendimento dentro do prazo}}{\text{Quantidade total de atendimento}} \times 100$	%	Bimestral	Quanto maior melhor

### 5.3. DO PEDIDO DE SIMPLIFICAÇÃO!

5.3.1. Ao receber uma solicitação de simplifique!, a Ouvidoria-Geral deverá realizar análise prévia das informações contidas na **solicitação** e encaminhará o simplifique! ao gestor competente para decidir sobre o aprimoramento do serviço público objeto da solicitação.

5.3.1.1 Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento da solicitação.

5.3.1.1.1 O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, oportunidade em que serão requeridas todas as informações necessárias à conclusão da solicitação.

5.3.2. A análise prévia realizada pela ouvidoria (item 5.3.1) consiste na verificação do conteúdo da proposta de simplificação, que deverá versar sobre sugestão de revisão de processo ou de norma ou, ainda, sobre supressão de exigência considerada desnecessária ou descabida.

5.3.2.1 Caso a sugestão de simplificação traga reclamação, denúncia de descumprimento de norma, solicitação, elogio ou outras sugestões não mencionadas no item 5.3.2, a Ouvidoria-Geral deverá reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR para assumir a tipologia adequada.

5.3.3. Os Simplifique! recebidos serão encaminhados ao gestor responsável pelo serviço público objeto da **Solicitação de Simplificação**, a quem caberá proceder à análise emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas.

5.3.3.1 Quando acatada a solicitação de simplificação, o gestor deverá:

- I. informar a descrição da simplificação a ser implementada;
- II. as fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida; e
- III. as formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

5.3.3.2. Caso haja dúvida quanto à conveniência ou à oportunidade para a adoção da providência, ou quando houver a implicação de custos, o gestor responsável poderá submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação de autoridade ou de órgão colegiado indicados pela autoridade máxima da CDRJ.

5.3.3.2.1. Caso o Comitê Permanente de Desburocratização se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações.

- I. descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
- II. fases e cronograma da implementação da simplificação;
- III. responsáveis por cada fase da implementação; e
- IV. formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

5.3.3.2.2. O relatório produzido pelo Comitê Permanente de Desburocratização deverá ser inserido na Plataforma Fala.BR para acompanhamento das partes interessadas.

5.3.4. Os Simplifique! recebidos e classificados como **denúncia** serão analisados previamente pela Ouvidoria-Geral e, na sequência, encaminhado ao órgão apuratório competente, de acordo com os seguintes critérios:

- I. À Corregedoria: quando se tratar de assuntos disciplinares;
- II. À Comissão de Ética: quando se tratar de assuntos de desvio ético;
- III. À Auditoria Interna: quando os fatos relatados remeterem à necessidade de atuação com vistas a possível ação dos controles internos, apuração das informações contábeis, financeiras e operacionais Companhia;
- IV. À Gerência de *Compliance*: a fim de informar sobre a desvio e descumprimento dos modelos de integridade e conformidade no âmbito da Companhia para tratamento e instrução do caso;
- V. À superintendência finalística ou órgão interno responsável: quando se tratar de respectiva competência de apuração ou de verificação do cumprimento de política pública setorial correspondente.

5.3.4.1. O órgão apuratório acionado pela Ouvidoria-Geral deverá fazer a análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, fazer gestão junto ao agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática.

5.3.4.1.1. Em caso de retificação o agente denunciado firmará compromisso, que será inserido na Plataforma Fala.BR pela ouvidoria, para monitoramento das partes interessadas, podendo o usuário denunciar à Ouvidoria Geral da União sempre que verificado o descumprimento do compromisso registrado.

5.3.4.1.2. Havendo omissão ou recusa injustificada do agente denunciado em retificar o descumprimento, a denúncia deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria Geral da União, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

5.3.4.1.3. A efetiva retificação da prática de atendimento levará ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

5.3.5. Os Simplifique! recebidos e classificados como **reclamação** serão processados e encaminhados diretamente ao setor responsável para adoção de medidas corretivas. Ao receber a resposta da unidade responsável, a Ouvidoria-Geral responderá ao demandante informando sobre as providências adotadas em relação à reclamação.

5.3.6. As respostas ao Simplifique! deverão ser redigidas em linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

5.3.6.1. As solicitações de simplificação ou desburocratização deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando-se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017.

5.3.6.2. Caberá à Ouvidoria analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas ao Simplifique!, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

5.3.7. A área demandada pela Ouvidoria-Geral deverá comunicar à Ouvidoria-Geral o encaminhamento dado à matéria no **prazo de 20 (vinte) dias** após o recebimento da solicitação de simplificação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

## 5.4. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

5.4.1. A Ouvidoria-Geral fará a análise prévia do pedido de acesso à informação e, na sequência, encaminhará o pedido recebido e registrado ao gestor responsável pelo fornecimento da informação, quando couber, em conformidade com a

competência regimental de cada área.

5.4.2. De acordo com o estabelecido na Lei nº12.527/2011, regulado pelo Decreto nº 7.724/2012, a CDRJ tem 20 (vinte) dias para responder ao cliente, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa da Diretoria (ou validada por esta), da qual será cientificado o requerente.

5.4.2.1 A área demandada pela Ouvidoria-Geral deverá comunicar à ouvidoria o encaminhamento dado à matéria no **prazo de 15 (quinze) dias** após o recebimento do pedido de acesso à informação, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

5.4.2.1.1. Caso o assunto não seja pertinente à área demandada esta deverá retornar o processo para a Ouvidoria, no **prazo de 03 (três) dias corridos**, com a indicação da área responsável, se possível.

5.4.2.1.2. A resposta encaminhada a Ouvidoria-Geral deve conter os seguintes itens, de forma especificada:

I. Número do Pedido SIC;

II. Tipo de Resposta: acesso concedido, acesso parcialmente concedido, acesso negado e informação inexistente;

III. Classificação do Tipo de Resposta: (ex: Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei 12.527/2011);

IV. Classificação do caráter de sigilo do conteúdo do pedido/resposta: sim ou não;

V. Palavras-chave: (ex: Colocar palavras que tenham relação com o pedido).

5.4.3. Fica a cargo da área produtora do documento dar acesso ou não à informação solicitada pelo cidadão. Caso seja necessário negar o acesso, deverá ser informado à Ouvidoria-Geral a razão da negativa de acesso, com o devido embasamento legal.

5.4.4. Caso necessário, as áreas poderão utilizar-se das prerrogativas a seguir, para os possíveis casos de negativa de acesso à informação ou para acesso parcial:

I. **Informação inexistente:** Ainda que o procedimento de transparência passiva tenha sido concebido essencialmente para se conceder acesso a uma informação, nem sempre a informação desejada pelo cliente existe. Tanto é assim que a lei autoriza a instituição pública a “comunicar que não possui a informação”, conforme prescrito no inciso III do §1º de seu art. 11.

II. **Pedido genérico:** Os pedidos genéricos são aqueles que não descrevem de forma delimitada o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e compreensão da solicitação. É um pedido que se caracteriza pelo seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e seu atendimento. Nos termos do Decreto nº 7.724/2012.

III. **Pedido desarrazoado:** É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com o interesse público, segurança pública, celeridade e economicidade da Administração Pública. A título de exemplo, considera-se desarrazoado, a princípio, o seguinte pedido de acesso hipotético: “Gostaria de obter cópia da planta da penitenciária X”.

IV. **Pedido desproporcional:** um pedido desproporcional pode ser entendido como a possibilidade de que uma única demanda, em decorrência da sua dimensão, inviabilize o trabalho de toda uma unidade do órgão ou da entidade pública por um período considerável.

5.4.5. Os recursos recebidos na ouvidoria referentes as respostas apresentadas pelas áreas serão encaminhadas, respeitando a seguinte ordem:

I. **1º instância:** Chefe hierárquico superior a quem apresentou resposta, nesse caso o Diretores de cada área demandada pela ouvidoria, que **deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias**.

II. **2º instância:** Autoridade máxima do chefe hierárquico superior, neste caso o Presidente da companhia analisará o recurso, que **deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias**. Quando o Presidente da CDRJ figurar como 1º instância, o recursos deverá ser encaminhado à DIREXE.

III. **3º instância:** Encaminhado diretamente a Controladoria Geral da União-CGU, nesse caso fica fora do âmbito de atuação da CDRJ.

IV. **4º instância:** Encaminhado a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, nesse caso, também, fica fora do âmbito de atuação da CDRJ.

5.4.6. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da sua ciência.

5.4.7. **Ponto de Controle - Indicadores de Desempenho do Processo.**

## RECLAMAÇÕES EXTERNAS

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Quantidade de processos	$X = \frac{\text{Soma de solicitações acionadas externamente}}{\text{Soma de solicitações}} \times 100$	%	Bimestral	n/a

acionados externamente, em período determinado.				
---	--	--	--	--

## SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Tempo médio para resolução das solicitações.	$x = \frac{\text{tempo médio de resolução para determinada questão, por determinada área em dias úteis}}{\text{Tempo médio para resolução da respectiva questão em dias úteis}} \times 100$	%	Bimestral	Quanto menor melhor

## ATENDIMENTO DENTRO DO PRAZO

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Proporção de atendimentos no prazo em relação ao total de atendimento.	$x = \frac{\text{Total de atendimento dentro do prazo}}{\text{Quantidade total de atendimento}} \times 100$	%	Semestral	Quanto maior melhor

## 6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1. **Ouvidoria-Geral:** Avaliar, controlar e monitorar o presente Instrumento Normativo no âmbito da CDRJ; cumprir com o estabelecido no Regimento Interno, na legislação aplicável e nas Instruções Normativas da CGU/PR; Supervisionar as atividades inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

6.2. **Área Responsável (Superintendências):** Receber e analisar a manifestação; enviar resposta à Ouvidoria; atender as solicitações de adequação nas respostas;

6.3. **Autoridade Responsável / Monitoramento (Art.40 da Lei nº 12.527/2011):** Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527/2011; Avaliar e monitorar a implementação do disposto na referida Lei, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012 e apresentar relatórios periódicos ao dirigente máximo sobre o seu cumprimento; Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na legislação acima citada; Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do Decreto; Manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no Art. 22 do mencionado Decreto; Observar os prazos legais.

6.4. **Autoridade Máxima (Diretor-Presidente):** Assegurar o cumprimento do presente Instrumento Normativo no âmbito da CDRJ; Assegurar, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei no 12.527/2011; Promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela CDRJ, observado o disposto nos Art. 7º e 8º da Lei no 12.527/2011; Publicar anualmente, até o dia 1º de junho, em sítio na Internet: I - rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses; II - rol das informações classificadas em cada grau de sigilo, que deverá conter: a) código de indexação de documento; b) categoria na qual se enquadra a informação; c) indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação; e d) data da produção, data da classificação e prazo da classificação; III -relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos; e IV - informações estatísticas agregadas dos requerentes; Assegurar a manutenção em meio físico das informações previstas na lei, para consulta pública; Promover a instauração do processo administrativo pertinente, nos casos de condutas ilícitas que ensejem responsabilidades dos empregados, no que se refere à acessibilidade da informação, de acordo com o Art. 65 do Decreto nº 7.724/2012; Observar os prazos legais.

6.5. **Diretores:** Recebimento dos recursos em 1º instância; analisar o pedido e emitir parecer; enviar parecer a Ouvidoria-Geral; observar os prazos legais.

6.6. **Superintendentes:** Aplicação do sigilo da informação; Receber a manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação, analisar quanto a sua pertinência; Se for o caso, designar responsável pela busca da

informação e elaboração da resposta; Analisar e validar a resposta a ser encaminhada ao cliente; Solicitar a prorrogação de prazo para resposta ao pedido de acesso à informação e, se for o caso, complementação de informação as manifestações e pedido de simplifique!, com a devida justificativa; Encaminhar a resposta a Ouvidoria-Geral/Gestor do SIC; Observar os prazos legais.

**6.7. Responsáveis Designados:** Receber o pedido encaminhado pelo Superintendente; Providenciar a resposta ao pedido; encaminhar a resposta para validação do Superintendente, e observar os prazos legais.

**6.8. Gestor do SIC:** Coordenar e orientar os empregados do SIC sobre o atendimento ao cliente; Receber os pedidos de acesso à informação; Receber os recursos encaminhados pelos Cidadãos no caso de pedidos negados; Avaliar os pedidos de acesso à informação; Encaminhar os pedidos de acesso à informação à Superintendência que detém a informação; Encaminhar a resposta aos pedidos de acesso à informação; Monitorar os pedidos de acesso à informação; Encaminhar os pedidos de acesso à informação ao(s) órgão(s) competente(s) do Poder Executivo Federal, quando não se referirem à CDRJ; Emitir relatórios trimestrais e anuais para compor os relatórios periódicos da Ouvidoria-Geral; Manter atualizados os dados do SIC, junto à CGU/PR; Garantir a consolidação da cultura de acesso; Observar os prazos legais.

**6.9. Empregados do SIC:** Atender e orientar o cliente quanto ao acesso à informação de forma geral; Receber os pedidos de acesso à informação através dos meios legítimos; Protocolar os pedidos de acesso à informação, realizados pelos meios legítimos; Disponibilizar ao cliente o número de protocolo do pedido de acesso à informação; Proceder com o cadastramento do Cidadão em banco de dados específico; Certificar se da identificação legal do cliente; Avaliar se os pedidos de acesso à informação possuem a especificação mínima exigida; Proceder com o cadastramento e encerramento de pedidos no sistema; Disponibilizar ao cliente o formulário padrão para cadastramento do pedido de acesso à informação; Disponibilizar respostas aos clientes referentes aos pedidos de acesso à informação, se a informação já estiver disponível; Colher a assinatura do Cidadão em 01 (uma) via do formulário (entrega presencial), com a cópia do documento de identificação com foto; Informar sobre a tramitação de pedidos de acesso à informação (através do número de protocolo); Orientar os cliente sobre os procedimentos de recursos, prazos (descumprimento do prazo de resposta), condições existentes para interposição e autoridade competente para analisá-la; Assinalar na Plataforma Fala.BR a existência ou não de informações pessoais na resposta cadastrada; Observar os prazos legais.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- 7.1. Anexo I- Formulário padrão de resposta manifestação de ouvidoria e pedido de simplifique!;
- 7.2. Anexo II- Formulário padrão de resposta pedido de acesso à informação;
- 7.3 Manual de Operação do Módulo Simplifique!;
- 7.4 Módulo de Acesso à Informação – guia do usuário;
- 7.5 Aplicação da Lei de acesso à Informação na Administração Pública Federal – 4ª edição revista e atualizada e ampliada.

## 8. NOTAS EXPLICATIVAS

- 8.1. Este normativo revoga o IN 01.004 - Gerir Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e IN 01.005.06 - Módulo Simplifique!;
- 8.2. Este Instrumento Normativo foi aprovado na 787ª reunião ordinária CONSAD, realizada em 13/04/2022.

## ANEXOS

**Anexo I - Formulário padrão resposta de manifestação de ouvidoria e pedido de simplifique!**



**COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO**  
**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

## GERÊNCIA DE OUVIDORIA GERAL

<b>ASSUNTO:</b>		
<b>Número da manifestação:</b>	<b>Local:</b>	
XXXXXXXXXX/2021-XX	Sede/ Porto do Rio/Porto de Itaguaí/ Porto de Angra dos Reis/ Porto Niterói	
<b>Diretoria:</b>	<b>Superintendência:</b>	<b>Gerência:</b>

RESPOSTA:

**1º parágrafo:** Constar objetivamente a resposta à informação solicitada**2º parágrafo:** Incluir a descrição da justificativa para a informação solicitada**3º parágrafo:** Informações adicionais se a área julgar necessáriaINFORMAÇÕES DE APOIO**Dos prazos:**

*De acordo com o estabelecido na Lei nº 13.460/2017, a CDRJ tem 30 (trinta) dias para responder ao cidadão ou solicitar pedido de complementação de informação mediante justificativa expressa.*

**Atenção:** A ouvidoria NÃO fará consulta a outros setores da companhia para validar a resposta apresentada pela área demandada. TODAS as consultas deverão ser previamente realizadas, caso necessário, pelo setor responsável pela elaboração da resposta.

**A ÁREA DEMANDADA PELA OUVIDORIA DEVERÁ CONSTRUIR A RESPOSTA FINAL A SER APRESENTADA AO MANIFESTANTE.**

## Anexo II - Formulário padrão resposta pedido de acesso à informação e LGPD



COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO  
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
GERÊNCIA DE OUVIDORIA GERAL

<b>ASSUNTO:</b>		
<b>Número do pedido SIC:</b>	<b>Local:</b>	
XXXXXXXXXX/2021-XX	Sede/ Porto do Rio/Porto de Itaguaí/ Porto de Angra dos Reis/ Porto Niterói	
<b>Diretoria:</b>	<b>Superintendência:</b>	<b>Gerência:</b>
<b>Tipo de Resposta</b>	acesso concedido/ acesso parcialmente concedido*/ acesso negado*/ informação inexistente/órgão não tem competência para responder sobre o assunto	
	Ex: Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a	

<b>Classificação do Tipo de Resposta</b>	Lei 12.527/2011.
<b>Classificação do caráter de sigilo do conteúdo do pedido/resposta</b>	Não / Sim (apresentar justificativa informando a legislação)

RESPOSTA:

**1º parágrafo:** Constar objetivamente a resposta à informação solicitada.

**2º parágrafo:** Incluir a descrição da justificativa para a informação solicitada.

**3º parágrafo:** Informações adicionais se a área julgar necessária.

**4º parágrafo:** Informar a justificativa para acesso concedido parcialmente ou negativa de acesso.

#### INFORMAÇÕES DE APOIO

##### **Dos prazos:**

*De acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011, regulado pelo Decreto nº 7.724/2012, a CDRJ tem 20 (vinte) dias para responder ao cidadão ou prorrogar o prazo por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa da Diretoria (ou validada por esta), da qual será cientificado o requerente.*

##### **\*Da negativa de acesso informação ou para acesso parcial:**

**Informação Inexistente:** Ainda que o procedimento de transparência ativa tenha sido concebido essencialmente para se conceder acesso a uma informação, nem sempre a informação desejada pelo cidadão existe. Tanto é assim que a lei autoriza a instituição pública a “comunicar que não possui a informação”, conforme prescrito no inciso III do §1º de seu art. 11.

**Pedido Genérico:** Os pedidos genéricos são aqueles que não descrevem de forma delimitada o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e compreensão da solicitação. É um pedido que se caracteriza pelo seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e seu atendimento. Nos termos do Decreto nº 7.724/2012:

**Pedido desarrazoado:** É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com o interesse público, segurança pública, celeridade e economicidade da Administração Pública. A título de exemplo, considera-se desarrazoado, a princípio, o seguinte pedido de acesso hipotético: “Gostaria de obter cópia da planta da penitenciária X”.

**Pedido desproporcional:** um pedido desproporcional pode ser entendido como a possibilidade de que uma única demanda, em decorrência da sua dimensão, inviabilize o trabalho de toda uma unidade do órgão ou da entidade pública por um período considerável.

No caso de acesso parcialmente concedido ou acesso negado, será incluído na resposta da Ouvidora que o interessado terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para recurso a contar da ciência da decisão.

**Atenção:** A ouvidoria NÃO fará consulta a outros setores da companhia para validar a resposta apresentada pela área demandada. TODAS as consultas deverão ser previamente realizadas, caso necessário, pelo setor responsável pela elaboração da resposta.

**A ÁREA DEMANDADA PELA OUVIDORIA DEVERÁ CONSTRUIR A RESPOSTA FINAL A SER APRESENTADA AO MANIFESTANTE.**



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Rangel De Mello, Gerente - Substituto**, em 04/05/2022, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Dayane Aparecida Alves Lopes Lobo, Chefe da Ouvidoria**, em 04/05/2022, às 18:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.infraestrutura.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.infraestrutura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **5545121** e o código CRC **6B443BDB**.



Referência: Processo nº 50905.003186/2021-76



SEI nº 5545121

Rua Dom Gerardo 35, 10º andar - Edifício Sede - Bairro Centro  
Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-905  
Telefone: 2122198600 - [www.portosrio.gov.br](http://www.portosrio.gov.br)