Cartilha dos serviços da Ouvidoria

OUVIDORIA-GERAL

versão 1.0





COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO



DESENVOLVIDO POR:

OUVIDORIA-GERAL DA CDRJ Rua Dom Gerardo nº 35 - 10º andar CEP. 20090- 905 Centro - RJ Telefone/Fax: (21) 97289-9406 ouvidoria@portosrio.gov.br

Disponível em:

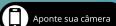
http://www.portosrio.gov.br/ouvidoria-geral

Permitida a reprodução parcial ou total

desde que citada a fonte.

Imagens: Acervo CDRJ e Canva®









COMPOSIÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

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 SA 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

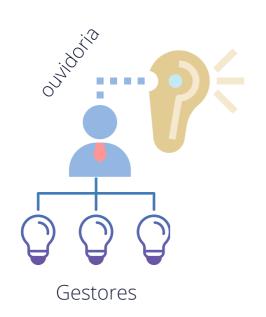
LUIZ FERNANDO WALTER DE ALMEIDA Diretor de Gestão Portuária

JEAN PAULO SILVA Diretor de Negócios e Sustentabilidade

Cartilha dos serviços da Ouvidoria







ENTENDENDO A OUVIDORIA

A Ouvidoria é o elo entre você e os gestores da CDRJ.

Nós da ouvidoria iremos buscar quem poderá te ajudar.

Somos o único canal para apresentar sugestão, elogio, reclamação, solicitação, denúncia, pedido de simplifique e pedido de acesso à informação.

FUNÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria recebe a manifestação e/ou pedido de acesso à informação, analisa, orienta e encaminha ao setor responsável por tratar o assunto.

Somos um canal de participação efetiva do cidadão no controle e na gestão púbica.



PRECISAMOS DE VOCÊ!

A sua participação é muito importante para nós. É através da sua demanda que podemos melhorar a prestação dos nossos serviços. Sua opinião importa!

Sempre que escrever para a Ouvidoria da CDRJ, dê o máximo de informação. Escreva de forma detalhada, encaminhe documentos, caso possua, e não se preocupe, pois a sua identidade será preservada.







CANAIS DE ATENDIMENTO



PLATAFORMA FALA.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação- Fala.br (https://falabr.cgu.gov.br/) é o principal canal para o recebimento de sua manifestação de ouvidoria, pedido de simplifique e pedidos de acesso à informação.

O cadastro é único poderá ser utilizado para registro de manifestação a todas as esferas do governo que utilizem a plataforma como canal de recebimento de manifestação e pedido de acesso.

A plataforma gera um número de protocolo e permite o acompanhamento, além de avisar no email cadastrado que sua demanda foi respondida pela Ouvidoria.

E-MAIL

O cidadão pode encaminhar sua demanda para o email **ouvidoria@portosrio.gov.br**

Lembre-se: toda demanda deverá ser registrada no Fala.br para gerar um número de protocolo de acompanhamento.

PRESENCIAL/ CARTA

Rua Dom Gerardo 35, 10° andar, Edifício-Sede Bairro: Centro - Rio de Janeiro-RJ CEP: 20090-905

TELEFONE/ WHATSAPP

(21) 97289- 9406





TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

ELOGIO



Demonstração de reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado por empregados envolvidos no atendimento.

RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação, protesto, desagrado ou crítica relativos ao atendimento ou serviço prestado por empregados da CDRJ.

SOLICITAÇÃO



Solicitação de esclarecimento sobre os serviços prestados pela CDRJ.

Consulte a página de perguntas frequentes. Sua dúvida pode está lá.

F

SUGESTÃO

Canal usado para ajudar a CDRJ a melhorar a prestação de serviço, atendimento, procedimentos e normas.

DENÚNCIA



Canal usado para comunicar um ato de irregularidade praticado contra a administração pública. O cidadão terá direito à preservação de sua identidade.

Quando a denúncia for anônima, o cidadão **NÃO** receberá resposta da manifestação.





SAIBA MAIS

PRAZO

O **prazo** de resposta é de **30 dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ou seja, a Ouvidoria terá um prazo total de até 60 dias para fornecer a resposta conclusiva.

Trabalhamos para que esse tempo seja o menor possível!

QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO A SUA IDENTIDADE?

Todo o denunciante terá sua identidade preservada, que será mantida com restrição de acesso pelo prazo estabelecido da Lei 12.527/2011.

A preservação da identidade se dará com a proteção do nome, endereço, e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da Ouvidoria.

É POSSIVEL DESISTIR DA MANIFESTAÇÃO FEITA? O QUE DEVO FAZER?

Sim. Você poderá enviar uma solicitação, mencionando o número de protocolo da manifestação - exemplo: 00122.000XXX/2022-XX - , informando da sua desistência.

SIMPLIFIQUE!

Utilize esse canal para sugerir ideia, a fim de desburocratizar o serviço público.







PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O QUE É UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

É uma demanda dirigida a um órgão ou entidade do poder público, feita por qualquer pessoa física ou jurídica, com a finalidade de ter acesso a informações, desde que estas não sejam sigilosas ou pessoais.





TRANSPARÊNCIA ATIVA

Disponibilizamos informações de interesse coletivo no site da CDRJ.

Antes de realizar um pedido de acesso à informação, verifique se a informação desejada se encontra disponível no nosso site (https://portosrio.gov.br).

PRAZO

O prazo de resposta é de **20 dias**, prorrogável por mais 10 dias, ou seja, a ouvidoria terá um prazo total de até 30 dias para fornecer o pedido de acesso à informação.





¹Comissão Mista de Reavaliação de Informação ² Controladoria Geral da União

RECURSO

Para o pedido de acesso à informação há possibilidade de Recurso, então fique atento!

A contar da data de recebimento da sua resposta, você terá 10 dias para interpor recurso.

O recurso será respondido em 5 dias.





COMUNICAÇÃO

LINGUAGEM CIDADÃ

Nossas respostas serão apresentadas de forma clara, simples, acessível e buscando aproximar a Administração e o cidadão. Solicitamos às áreas que, ao produzir a resposta, evitem termos técnicos. Os órgãos e entidades devem utilizar "linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargão e estrangeirismos". (Lei 13460, de 26/06/2017)

CONDUTA DOS FUNCIONÁRIOS DA OUVIDORIA

Proteção a identidade: adotas as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação do cidadão.

Confiança: zelar pela tutela de confiança do cidadão de serviços públicos que recorre à ouvidoria. Sigilo: não publicar e/ou compartilhar informações obtidas na ouvidoria; Não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação.

Respeito: respeitar os cidadãos de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidade, bem como zelar pelo seu melhor interesse.

INFORMAÇÕES PESSOAIS

São aquelas que dizem respeito à vida privada, à intimidade, honra e imagem de um indivíduo. Portanto, é vedada a divulgação de informações pessoais a terceiros.

INFORMAÇÕES SIGILOSAS

São informações que põe em risco:

- A defesa, a soberania ou a integridade do território nacional;
- A condução de negociações ou as relações internacionais do país;
- A vida, a segurança ou a saúde da população;
- A estabilidade financeira, econômica e monetária do país;
- Planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;
- Projetos de pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico de interesse estratégico nacional;
- A segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares;
- Atividades de inteligência, de investigação ou fiscalização em andamento visando à prevenção ou repressão de infrações.