



DOCAS DO RIO
OUVIDORIA
o elo entre nós

RELATÓRIO DE GESTÃO

3º TRIMESTRE 2022

Julho/Agosto/Setembro



DOCAS DO RIO
AUTORIDADE PORTUÁRIA

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente

DINO ANTUNES DIAS BATISTA

Membros do CONSAD

EDUARDO HENN BERNARDI

CARLOS ROBERTO FORTNER

BERITH JOSÉ CITRO LOURENÇO MARQUES SANTANA

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

RUI GOMES DA SILVA JUNIOR

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

JEAN PAULO e SILVA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

LUIZ FERNANDO WALTER DE ALMEIDA

Diretor de Gestão Portuária

Sumário

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	4
2. ATIVIDADES DE GESTÃO	4
ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO	6
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	7
CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA.....	7
CUMPRIMENTO DE PRAZOS.....	8
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO	9
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO	10
RECOMENDAÇÕES	11
ATENDIMENTO POR ASSUNTO	11
ATENDIMENTO POR ORIGEM	12
ATENDIMENTO POR LOCAL.....	13
DENÚNCIAS.....	13
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: ACUMULADAS	15
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
CUMPRIMENTO DE PRAZOS.....	15
PEDIDOS POR TIPO DE RESPOSTA	16
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO	16
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO	17
ATENDIMENTO POR ASSUNTO	18
ATENDIMENTO POR ORIGEM	18
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO: ACUMULADAS	19
MANIFESTAÇÕES X PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	19
5. RECOMENDAÇÕES GERAIS	20
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro - CDRJ recebe diariamente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Fala.BR”, pedido de acesso à informação e manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia (comunicação de irregularidades), reclamação, solicitação de providência, elogio e sugestão.

O conjunto de informações descritas nesse relatório representa o trabalho da Ouvidoria no 3º trimestre de 2022, no período de 1º de julho a 30 de setembro, no acolhimento, análise e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados pelo público interno e externo dos usuários dos Portos vinculados à CDRJ.

Apresenta-se a análise das **73 (setenta e três) demandas** tratadas pela Ouvidoria, sendo **41 (quarenta e uma) manifestações de ouvidoria** e **32 (trinta e dois) pedidos de acesso à informação**.

O presente sumário encontra-se dividido em 4 (quatro) partes:

- Atividades de Gestão;
- Análise quantitativa de Manifestações;
- Análise quantitativa de Pedidos de Acesso à Informação; e
- Anexo com detalhamento para análise interna do Conselho Fiscal Conselho de Administração e Comitê de Auditoria.

2. ATIVIDADES DE GESTÃO

Execução do Plano de Trabalho referente ao biênio 2021/2022.

Legenda

- Programados e executados no o mês/ ano de referência:
Verde: Realizado em 2022
Amarelo: Em andamento em 2022
Cinza: Remanejado para outro período

Atividades				
	1º	2º	3º	4º
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.				
1.1: Destacar no portal da CDRJ os serviços de Ouvidoria, com acesso simplificado para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação.				
1.2: Realizar o processo de acolhimento, análise, tratamento, encaminhamento e respostas das manifestações registradas pelo cidadão em todos os canais disponibilizados.	●	●	●	●
1.3: Promover pesquisas de satisfação com a avaliação dos serviços prestados.		●		
Objetivo 02: 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.	●	●	●	●
Objetivo 03: 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.	●	●	●	●
3.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das solicitações de acesso à informação.	●	●	●	●
Objetivo 04: 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: Validar a Carta de Serviço ao Usuário no CONSAD com prazo de vigência e data de atualização.			●	●
4.4: Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário nos canais de comunicação da CDRJ.			●	●
Objetivo 05: Fornecer informações sobre as atividades da Ouvidoria para prestação de contas e transparência.				
5.1: Elaborar relatórios de gestão com apresentação ao CONSAD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.	●	●	●	●
5.2: Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.	●	●	●	●
5.3: Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ.	●	●	●	●
Objetivo 06: 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 (LGPD, LAI, governança, compliance, 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: Divulgar a Ouvidoria e seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação.				
7.1: Divulgar a Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ.				
7.2: Criar cartilha sobre os serviços de Ouvidoria.				●
7.3: Criar perfil da CDRJ nos canais Consumidor.Gov e Reclame Aqui.				

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2022

Companhia Docas do Rio de Janeiro Tel.: (21) 2219-8546/97289-9406 www.portosrio.gov.br

Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905

CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

Objetivo 08: 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.				
8.1: Criar indicadores de avaliação de performance do corpo funcional no atendimento das manifestações para certificar as áreas em reconhecimento ao desempenho e esforço do setor.		●		
8.2: Criar mecanismos formais de reconhecimento do empregado e/ou setor elogiado.				
8.3: Estimular que os registros de elogios sejam utilizados para o fortalecimento do plano de carreira do empregado.			●	
Objetivo 09: Manter atualizada a seção Acesso à Informação no portal da CDRJ.				
9.1: 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.		●	●	
9.2: Publicar os documentos que devem estar acessíveis à consulta pública.		●		
9.3: Estimular a publicação de documentos para a transparência ativa.		●		
Objetivo 10: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas registradas no módulo Simplifique.				
10.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações no módulo Simplifique.	●	●	●	●
10.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações no módulo Simplifique.	●	●	●	●
Objetivo 11: Instituir o Conselho de Usuários do Serviço Público no âmbito da CDRJ.				
11.1: Conduzir chamamento público para composição dos conselhos de usuários para os serviços públicos por meio de campanhas de engajamento.		●		
11.2: Convocar os conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, no mínimo, a cada 12 meses.		●		
11.3: Gerir o fórum de melhorias de serviços públicos.		●	●	●
11.4: Disponibilizar, no portal da CDRJ, a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema.				●
Objetivo 12: Participar dos grupos e comitês de trabalho em que a Ouvidoria for designada.				
12.1: Participar do Comitê de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.				
12.2: Participar do Comitê Técnico de Ouvidorias do Setor de Infraestrutura do Ministério da Infraestrutura.		●		
12.3: Participar da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS.				
12.4: Participar do Comitê de Integridade.				
12.5: Participar do Comitê de Governança.				

ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO

- **Atividades de gestão da Gerência de Ouvidoria:**

- ✓ **Ouvidoria Itinerante:** com o objetivo de estabelecer um canal de comunicação mais próximo com os empregados, os representantes da Ouvidoria, da Comissão de Ética, do RH, do Comitê de Gênero e da Comissão de Qualidade de Vida realizaram visita itinerante a todos os Portos administrados pela CDRJ. O grupo explicou as responsabilidades das áreas e ouviu os empregados presentes para esclarecimentos de dúvidas;

- ✓ Participação no fórum de boas práticas em governança e integridade, promovido pela Subsecretaria de Conformidade e Integridade - SCI, no intuito de aperfeiçoamento técnico e melhores práticas ligadas às temáticas de Governança, Compliance e Integridade, Recursos Humanos e Riscos e Controles Internos.
- **Melhoria de Processos da Gerência de Ouvidoria**
 - ✓ Atualização do Instrumento Normativo - Restrição de publicação e de acesso à informação.
- **Integridade e Transparência Pública:**
 - ✓ Criação da aba “transparência” no site da companhia, para atendimento ao Guia de Padronização das Informações nos sites das Empresas Estatais;
 - ✓ Atualização da Carta de Serviço ao Usuário;
 - ✓ Reunião com o comitê de Integridade da CDRJ.
- **Capacitação e educação continuada:**

DAYANE LOBO

Turma setembro/2022- como fiscalizar com eficiência contratos públicos;
Turma setembro/2022- IV encontro nacional - LGPD na prática em organizações públicas.

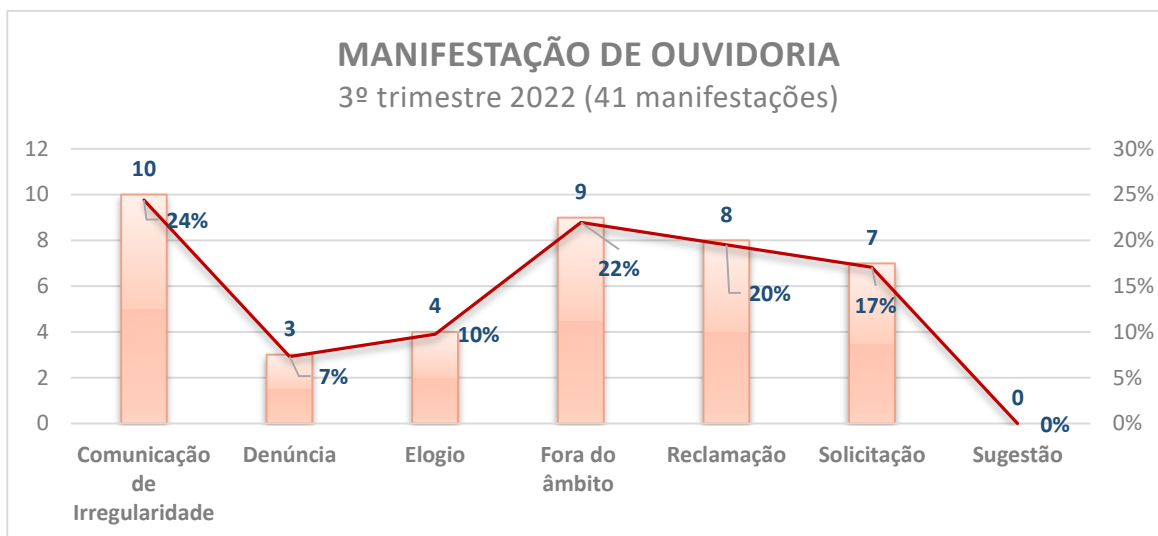
ROBERTA CARVALHAES

Turma Julho/2022- Defesa do usuário e Simplificação;
Turma Julho/2022- Assédio Moral;
Turma setembro/2022- como fiscalizar com eficiência contratos públicos;
Turma setembro/2022- Avaliação da Qualidade de Serviços como base para Gestão de Melhoria de Serviços Públicos;
Turma setembro/2022- Controle Social.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Classificação por Tipologia

- **TOTAL DE RECEBIMENTO = 41** (quarenta e um)



DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL	PERCENTUAL ANTERIOR
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	10	24%	6%
DENÚNCIA	3	7%	6%
ELOGIO	4	10%	0%
FORA DO ÂMBITO	9	22%	53%
RECLAMAÇÃO	8	20%	9%
SOLICITAÇÃO	7	17%	25%
SUGESTÃO	0	0%	0%
TOTAL	41	100%	100%

Aumento de 28% de manifestações recebidas **no 3º trimestre de 2022**, comparado ao mesmo período de 2021.

Cumprimento de Prazos

Prazo: 30 dias (Prorrogável por mais 30 dias)

No terceiro trimestre de 2022, foi solicitado **duas prorrogações** de prazo.

Pedido de complementação de informações: 2 (dois)

Tempo médio de resposta mensal

- Julho: 13,00 (dias)
- Agosto: 11,57 (dias)
- Setembro: 20,14 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral:

- 3º trimestre: 13,91(dias)

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

Registro por Setor Demandado

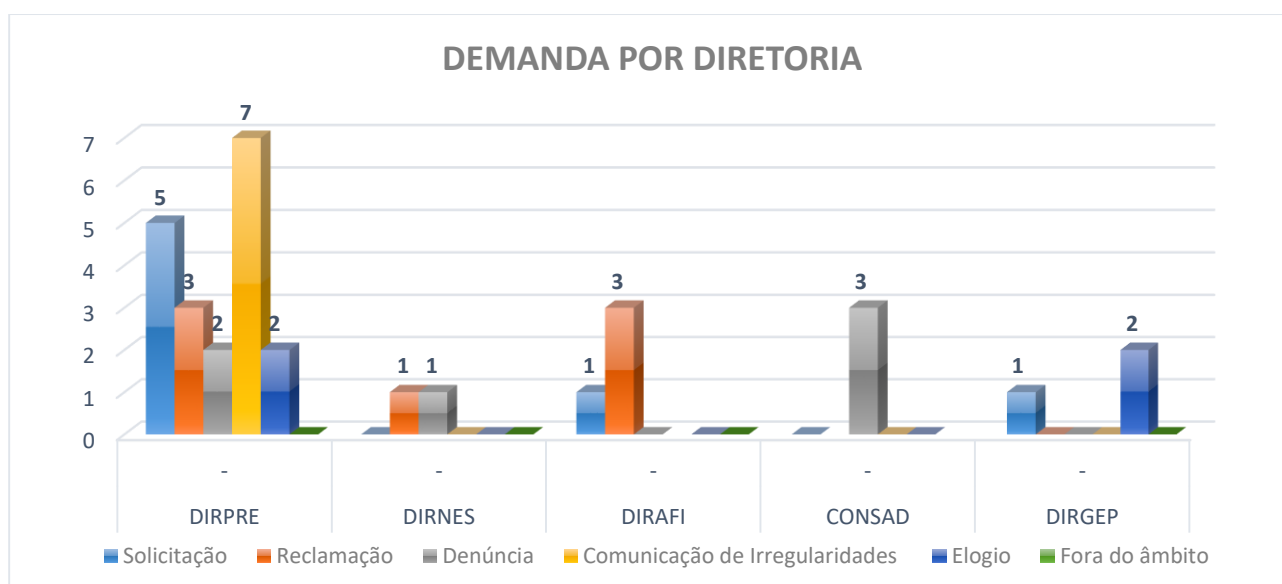
Legenda

DIRPRE: Diretoria da Presidência

DIRAFI: Diretoria Administrativa Financeira

DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade

DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária



A tabela a seguir descreve o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas por tipo e por diretoria, bem como o percentual por área.

A Diretoria da Presidência foi a mais demandada pelos usuários do serviço prestado, no 3º trimestre de 2022, com 61% do total de manifestações de ouvidoria protocoladas.

DESCRIÇÃO	Área demandada				
	DIRPRE	DIRNES	DIRAFI	DIRGEP	CONSAD
Sugestão	-	-	-	-	-
Comunicação de Irregularidades	7	-	-	-	3

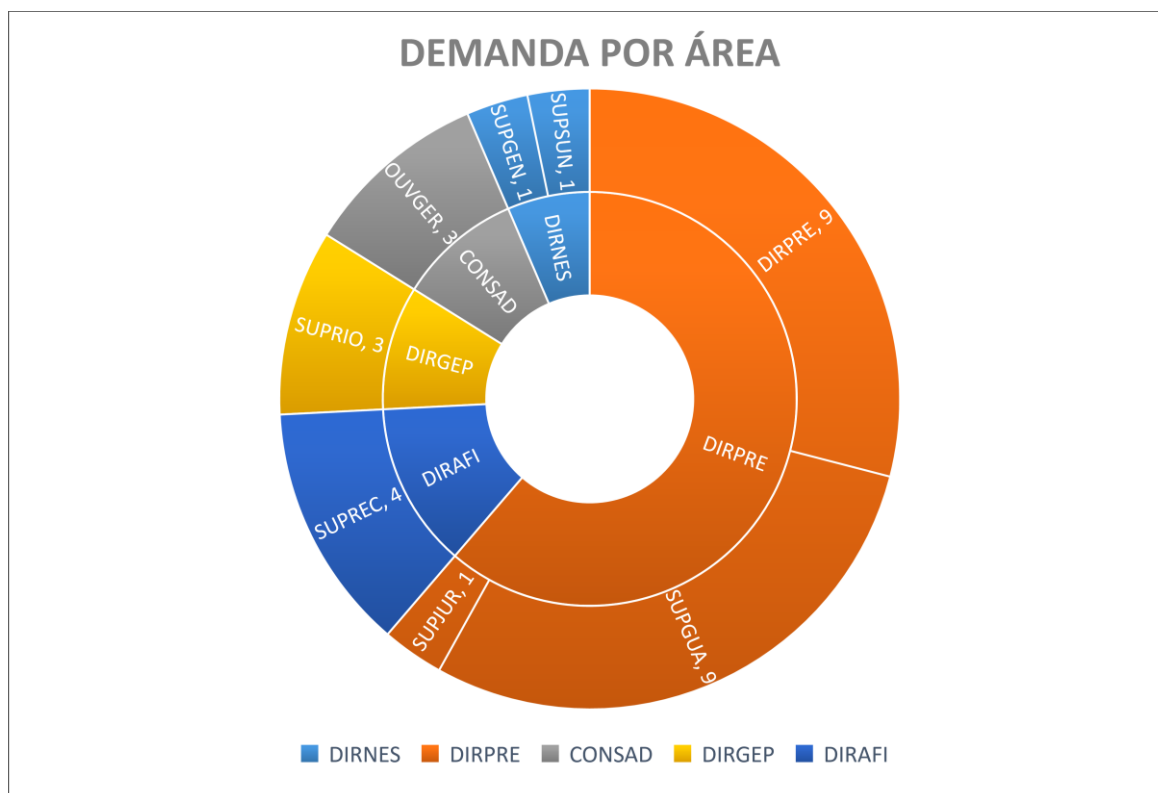
Relatório Executivo – 3º Trimestre 2022

Companhia Docas do Rio de Janeiro Tel.: (21) 2219-8546/97289-9406 www.portosrio.gov.br

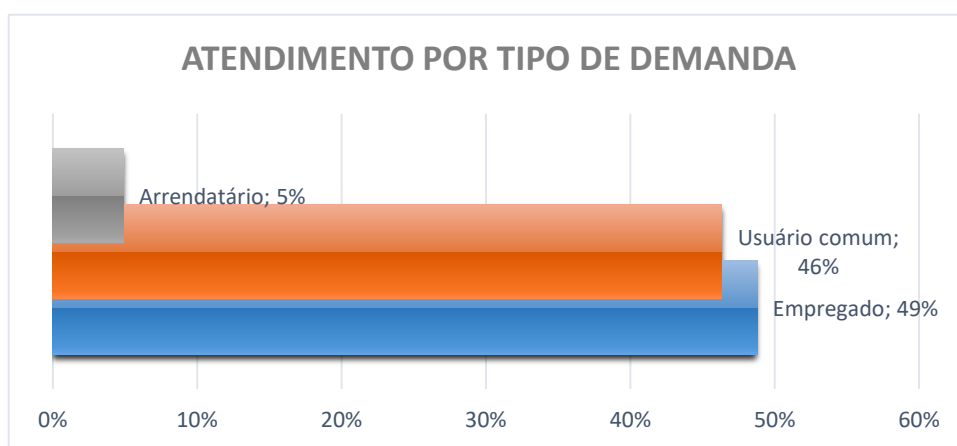
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905

CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

Solicitação	5	-	1	1	-
Reclamação	3	1	3	-	-
Elogio	2	-	-	2	-
Denúncia	2	1	-	-	-
TOTAL	19	2	4	3	3
PERCENTUAL POR ÁREA	61%	6%	13%	10%	10%



Atendimento por Tipo de Usuário



Relatório Executivo – 3º Trimestre 2022

Companhia Docas do Rio de Janeiro Tel.: (21) 2219-8546/97289-9406 www.portosrio.gov.br

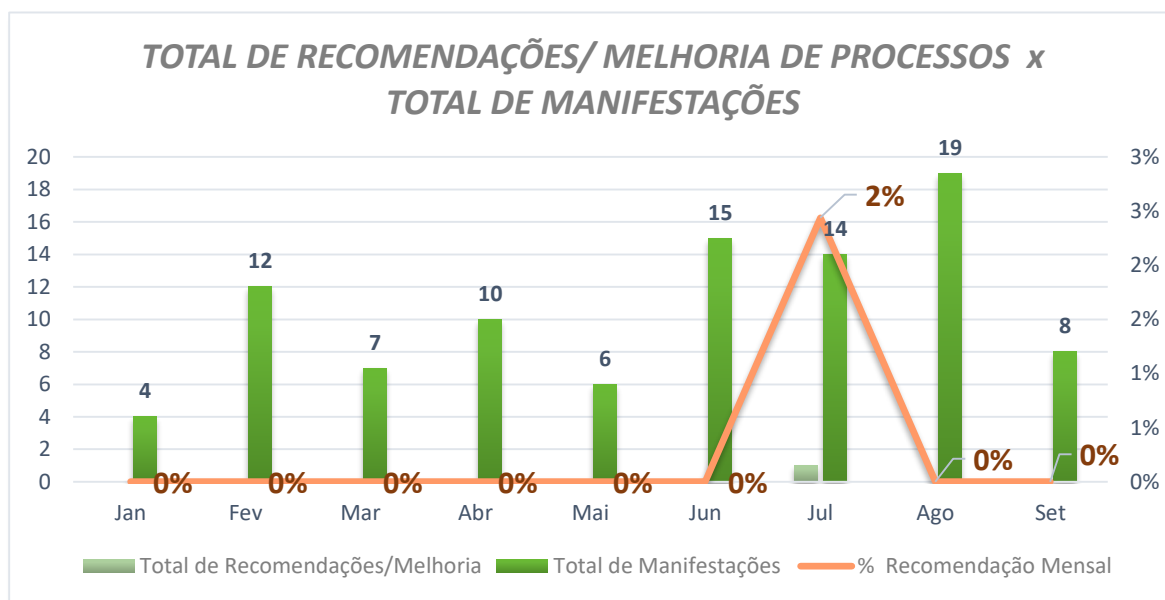
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905

CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
EMPREGADO	20	49%
USUÁRIO COMUM	19	46%
ARRENDATÁRIO	2	5%
TOTAL	41	100%

Recomendações

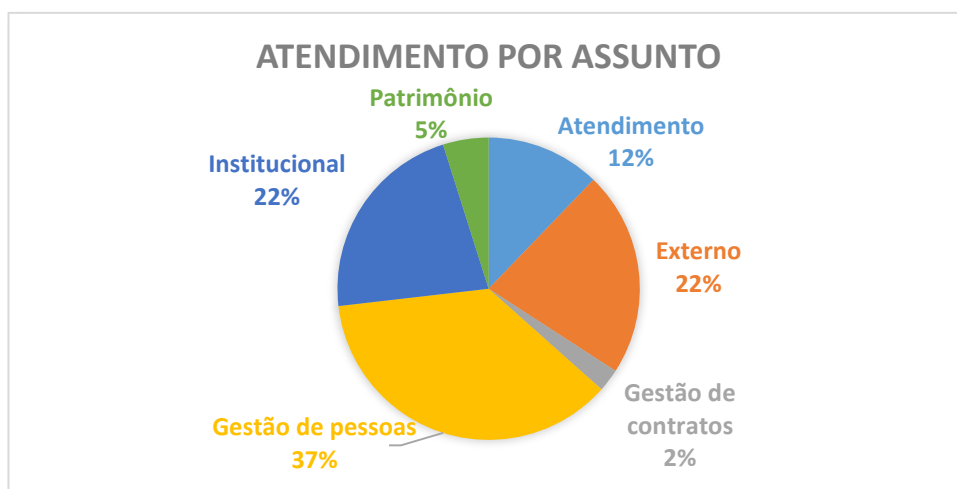
O Gráfico a seguir demonstra a evolução das recomendações dadas pela Ouvidoria mensalmente.



Já a tabela abaixo demonstra o total de recomendações referentes ao primeiro trimestre.

TRIMESTRAL	TOTAL DE RECOMENDAÇÕES	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	PERCENTUAL DE RECOMENDAÇÕES
3º TRIMESTRE	1	41	2%
TOTAL	1	41	100%

Atendimento por Assunto

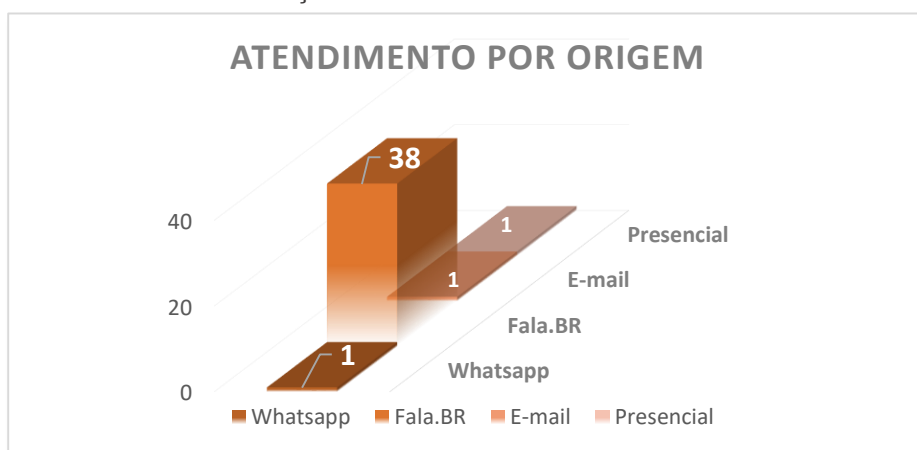


DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PATRIMÔNIO	2	5 %
ATENDIMENTO	5	12 %
INSTITUCIONAL	9	22 %
GESTÃO DE PESSOAS	15	37 %
GESTÃO DE CONTRATOS	1	2 %
EXTERNO*	9	22 %
TOTAL	41	100 %

* DEMANDA DE COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO

Atendimento por Origem

O atendimento por origem se refere ao canal de entrada da manifestação na ouvidoria. Destacamos que, independentemente da forma de entrada da manifestação, TODAS as manifestações protocoladas na ouvidoria são inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação-Fala.BR.



DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FALA.BR	39	96 %
WHATSAPP	1	2 %
E-MAIL	1	2 %
TOTAL	41	100 %

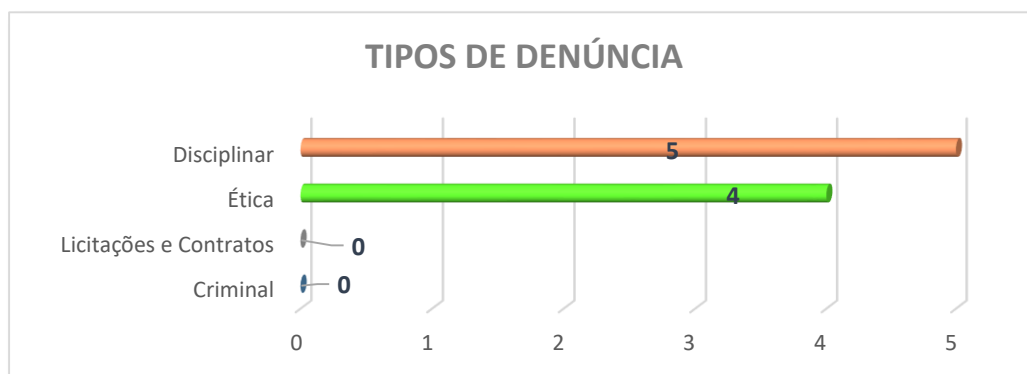
Atendimento por Local



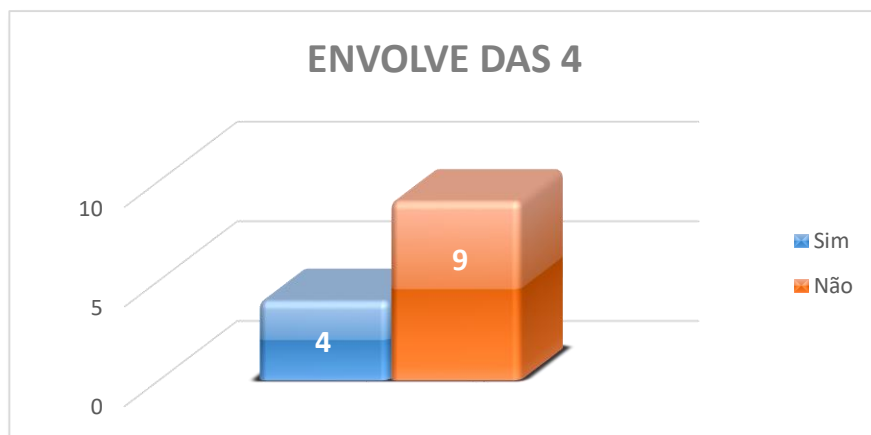
Denúncias

Total: 13 (treze), sendo:

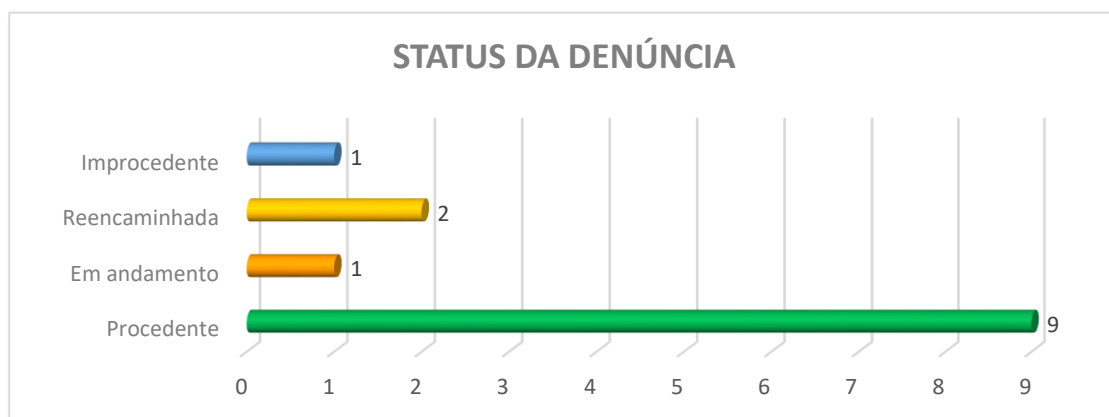
- 10 (dez) Comunicações de Irregularidade (denúncia anônima);
- 3 (três) denúncia.



Envolve DAS4 ou Superior

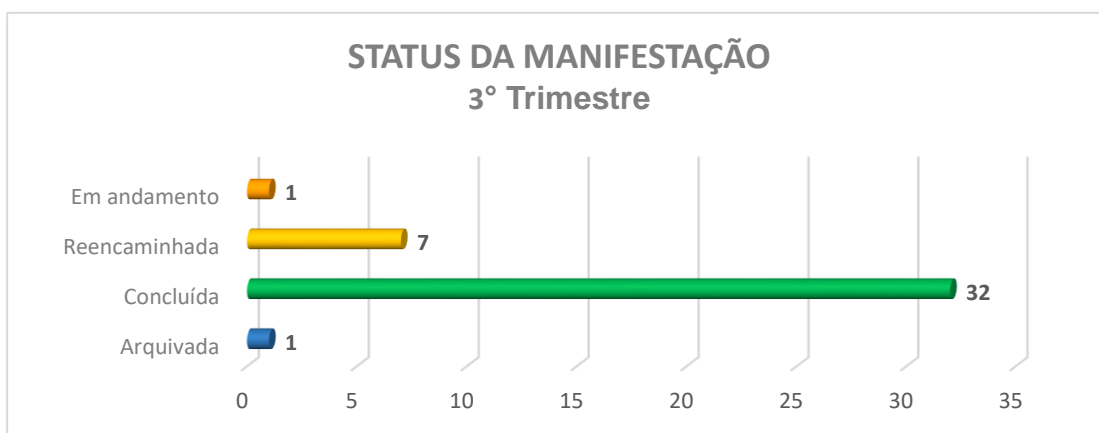


Status da Denúncia/ Comunicação de irregularidade



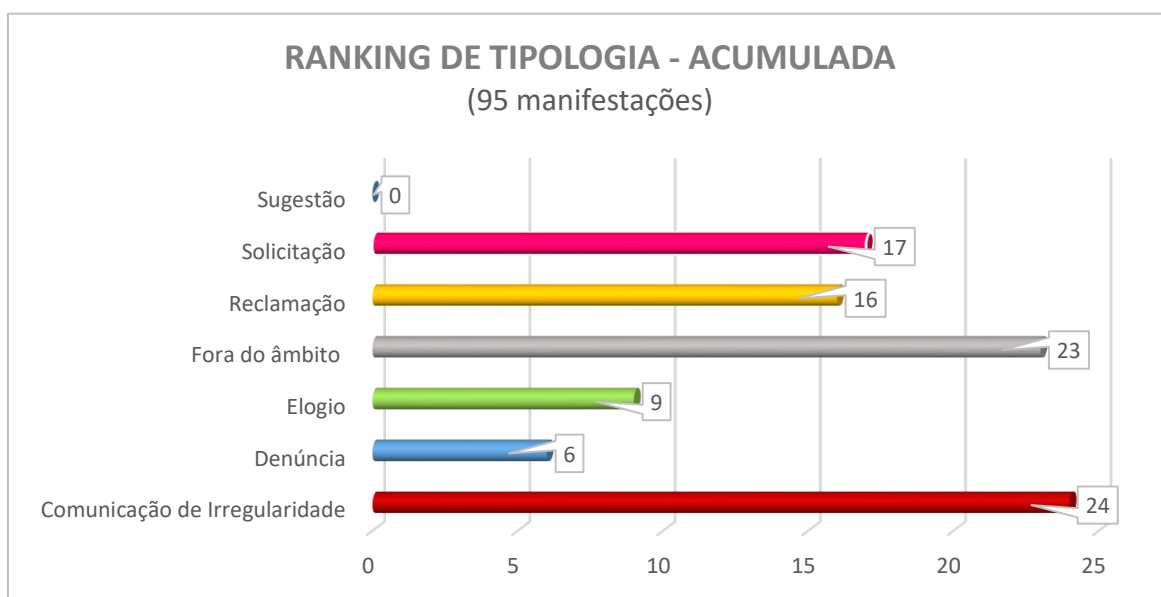
Todas as denúncias consideradas como procedente pela Comissão de Tratamento, Análise e Apuração Preliminar de Denúncias Anônimas – CTDA foram **abertas sindicância investigativa para apuração**.

Status das Manifestações de Ouvidoria



Face a ausência de resposta pelo cidadão, referente a um pedidos de complementação realizado pela ouvidora, a manifestação foi arquivada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Manifestações de Ouvidoria: Acumuladas



4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Cumprimento de Prazos

TOTAL DE RECEBIMENTO = 32 (Trinta e dois)

Prazo: 20* dias (*Prorrogável por mais 10 dias)

No terceiro trimestre de 2022, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

Tempo médio de resposta mensal

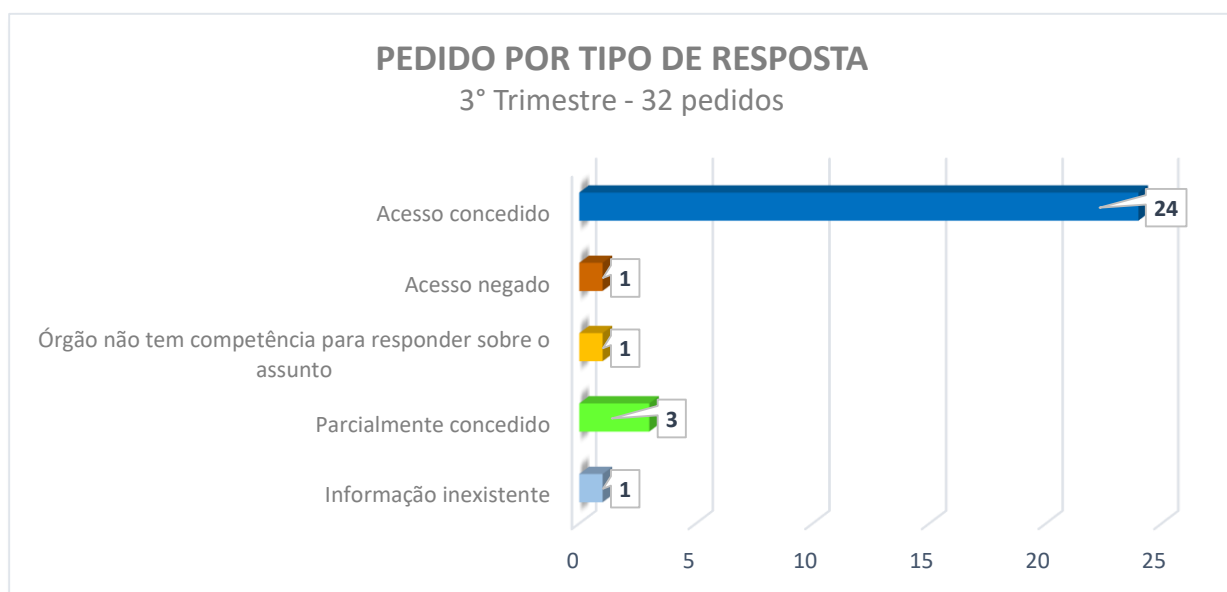
- Julho: 11,79 (dias)
- Agosto: 9 (dias)
- Setembro: 5,33 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral

- 3º trimestre: 9,61 (dias)

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

Pedidos por tipo de resposta



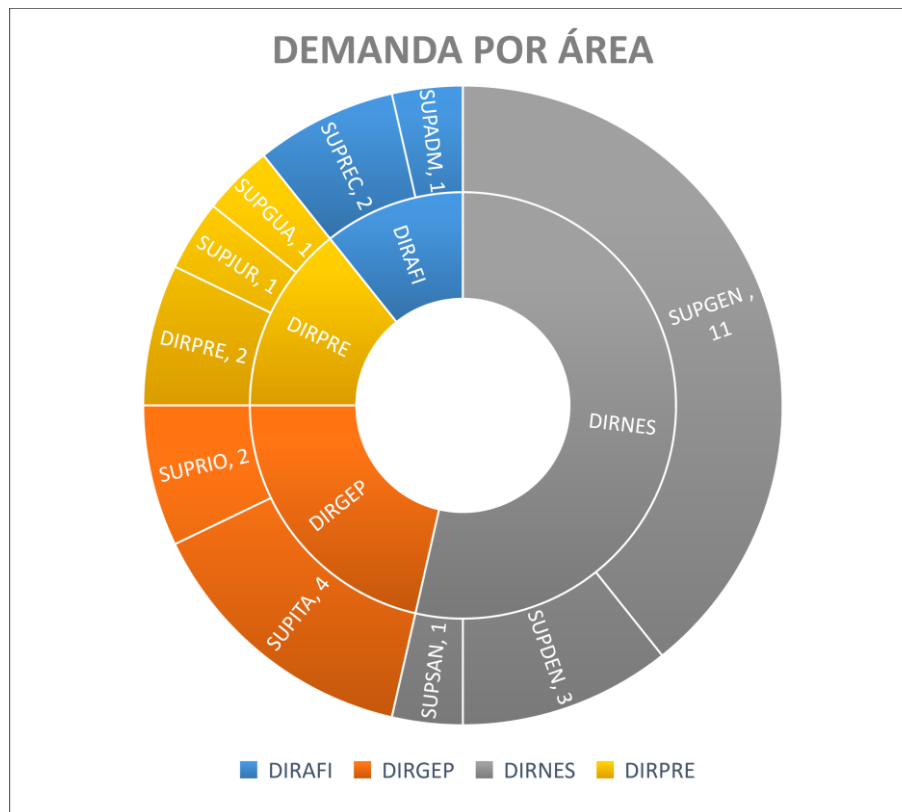
Registro por Setor Demandado

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2022

Companhia Docas do Rio de Janeiro Tel.: (21) 2219-8546/97289-9406 www.portosrio.gov.br

Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905

CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

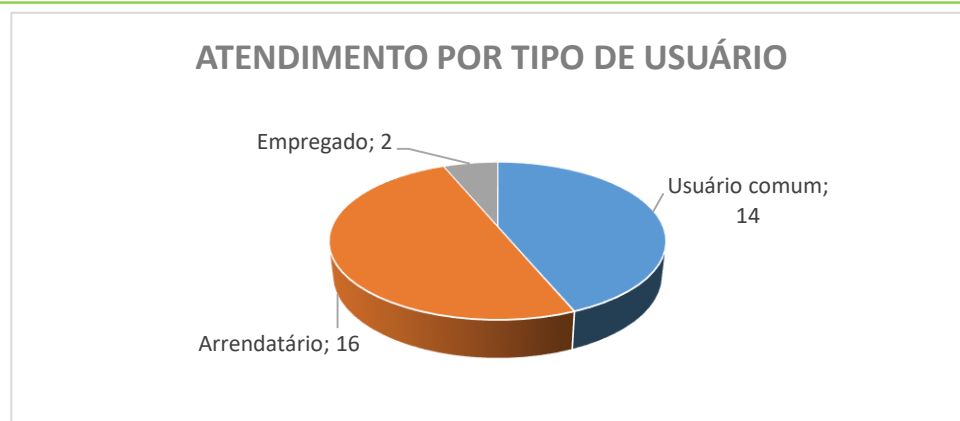


ÁREA RESPONSÁVEL

Legenda

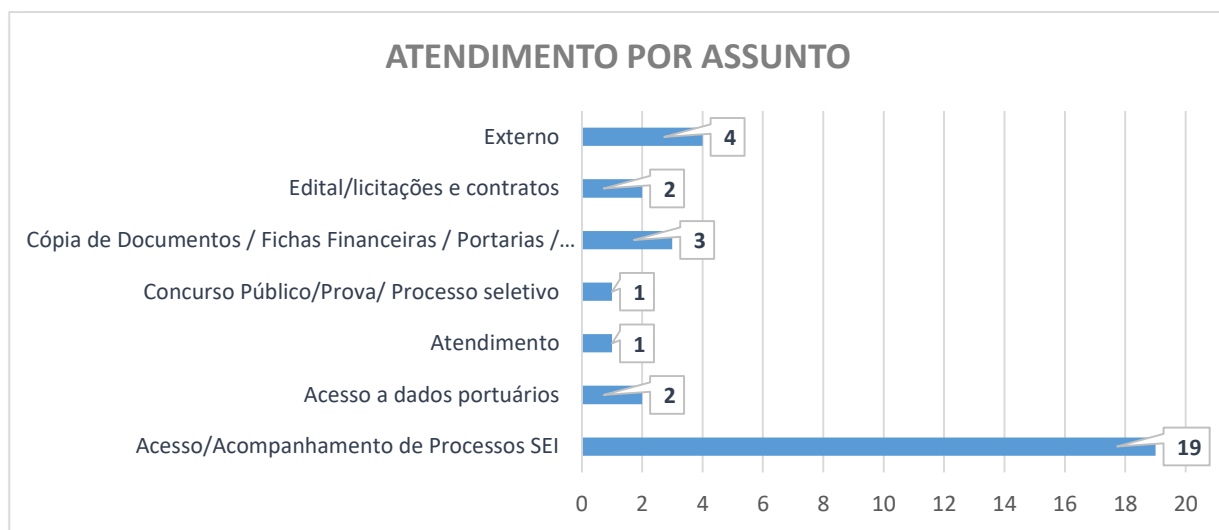
DIRPRE: Diretoria da Presidência
DIRAFI: Diretoria Administrativo Financeira
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade
DIRGES: Diretoria de Gestão Portuária
CONSAD: Conselho de Administração

Atendimento por Tipo de Usuário



Descrição	3º Trimestre 2022	
	Quantidade	Percentual
Usuário comum	14	44 %
Arrendatário	16	50 %
Empregado	2	6 %
TOTAL	32	100%

Atendimento por Assunto



DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ATENDIMENTO	1	3%
ACESSO A DADOS PORTUÁRIOS	2	6%
ACESSO/ ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS SEI	19	59%
EDITAL DE LICITAÇÃO	2	6%
CÓPIA DE DOCUMENTOS / FICHAS FINANCEIRAS / PORTARIAS / DECLARAÇÕES/PROCESSOS	3	9%
EXTERNO	4	13%
CONCURSO PÚBLICO/PROVA/ PROCESSO SELETIVO	1	3%
TOTAL	32	100%

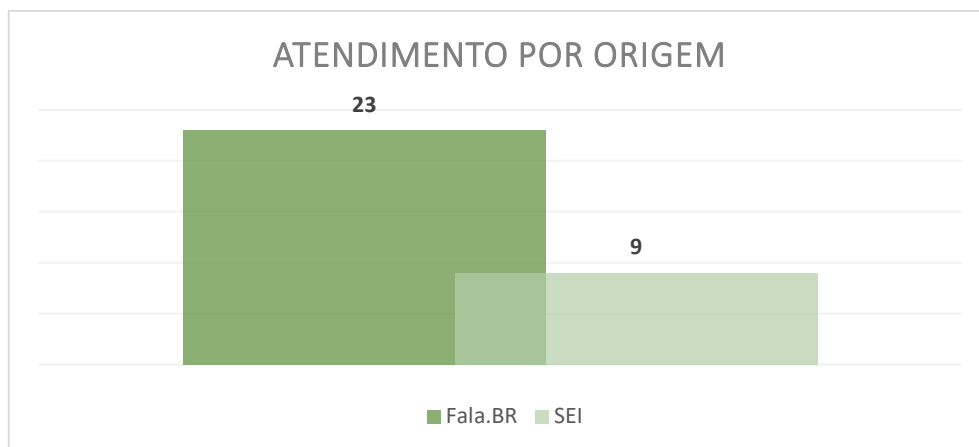
Atendimento por Origem

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2022

Companhia Docas do Rio de Janeiro Tel.: (21) 2219-8546/97289-9406 www.portosrio.gov.br

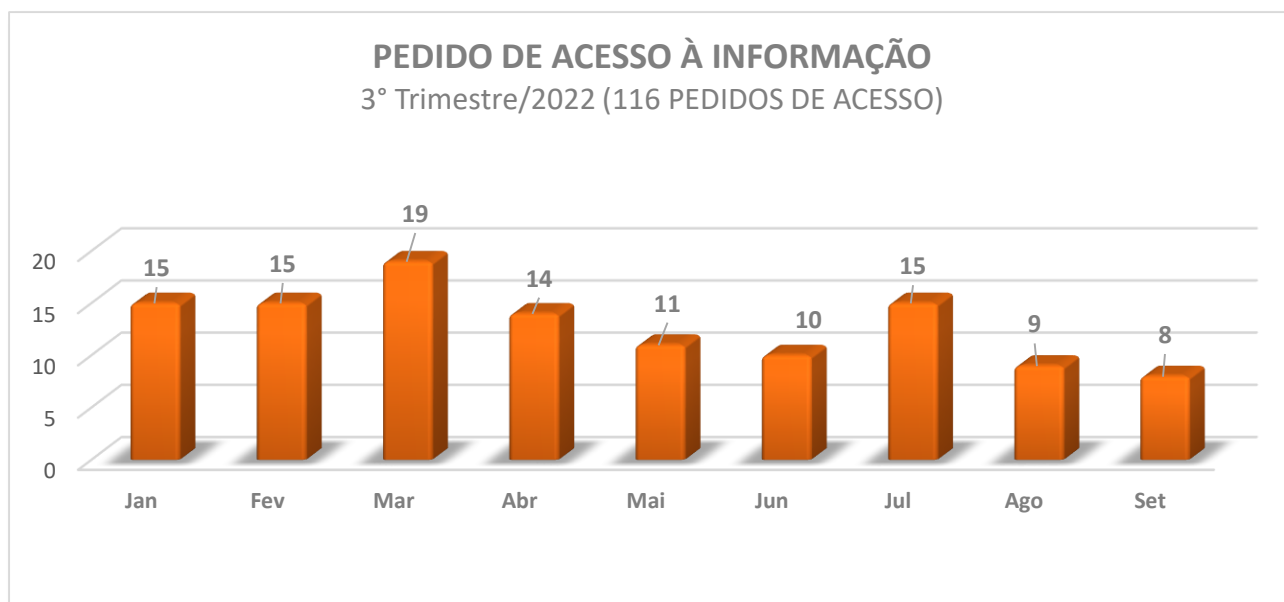
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905

CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487



DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FALA.BR	23	72%
SISTEMA SEI	9	28%
TOTAL	32	100%

Pedidos de Acesso à Informação: Acumulados



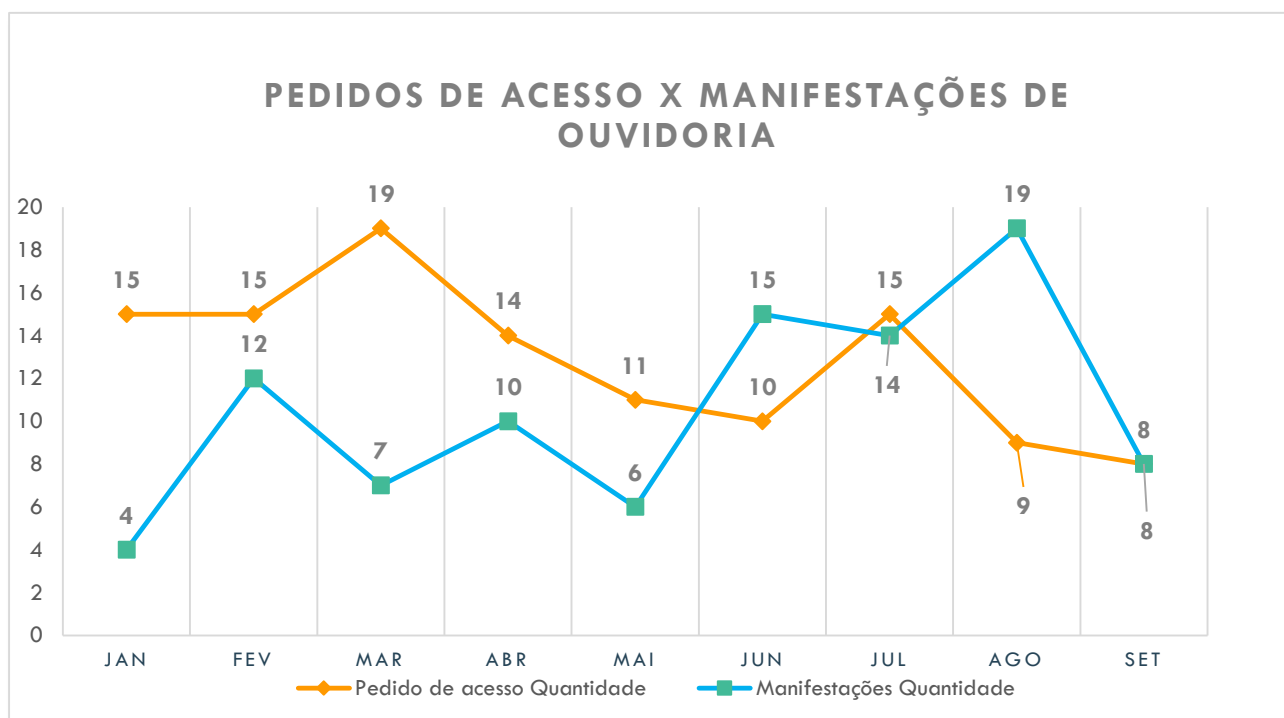
Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação

Relatório Executivo – 3° Trimestre 2022

Companhia Docas do Rio de Janeiro Tel.: (21) 2219-8546/97289-9406 www.portosrio.gov.br

Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905

CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487



5. RECOMENDAÇÕES GERAIS

1. Orientamos à Diretoria Administração Financeira-DIRAFI que recomende a Superintendência de Recursos Humanos- SUPREC avaliar o Manual do AVALIA, de forma a constar no manual procedimento que dê ciência ao empregado quanto ao resultado do recurso interposto.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para finalizar, seguem pontos considerados relevantes para o desenvolvimento do trabalho desempenhado:

1. Obtivemos aumento de **28%** dos registros de manifestações comparado ao número do trimestre anterior.
2. Destaca-se o **aumento** de **19%** dos registros de pedido de acesso à informação comparado ao número do trimestre anterior.
3. Por meio dos dados referentes aos meses de julho a setembro de 2022, a **maioria das manifestações** registradas pela Ouvidoria são do tipo **denúncia/ comunicação de irregularidade**. **Reclamação** aparece em segundo lugar.

4. Os **empregados** representam **49%** do registro de **manifestações de ouvidoria e os arrendatários 50%** dos **pedidos de acesso à informação**.
5. O assunto mais demandado referente à manifestação de ouvidoria foi gestão de pessoas; já para os pedidos de acesso à informação, foi o acesso a processos administrativos.
6. A **preferência por registro** no **Fala.BR**, via sistema informatizado disponibilizado no portal da CDRJ, representa **95%** do total de manifestações e **72%** dos pedidos de acesso à informação.
7. É preciso ressaltar que a mediação da Ouvidoria por meio do diálogo constante, esclarecimentos sobre a instituição e reparos em distorções de interpretações pela falta e/ou falha no discurso entre as partes, foi exercitado constantemente e, estes, difícilimo de mensurar por meio de relatório.

Dayane Lobo
Ouvidora-Geral

21/10/2022