



2020

COMPANHIA DOCAS DO
RIO DE JANEIRO

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA GERAL

PANDEMIA

Em ano de crise, Ouvidoria-Geral teve aumento de 41% de manifestações e incluiu atendimento via WhatsApp para ampliar seus canais .

INTEGRIDADE

Fluxo de tratamento de denúncias e atuação de agentes de integridade foi recomendado pela Ouvidoria-Geral como ação estratégica para a Companhia.

LGPD

Segurança e privacidade de dados dos usuários dos serviços da CDRJ. Ouvidoria-Geral é designada como Encarregada pela LGPD.



DESENVOLVIDO POR:

OUVIDORIA GERAL DA CDRJ

Rua Acre nº 21 - 3º andar - Edifício-Sede

CEP. 20081-000 - Centro - RJ

Telefone/Fax: (21) 2219-8546

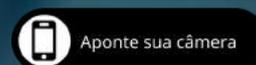
ouvidoria@portosrio.gov.br

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

DAVI EMERY CADE

CELIA DE FÁTIMA COSTA RIBEIRO DAUMAS

CARLOS EDUARDO COLLARES MOREIRA PORTELLA

MARIANA PESCATORI CANDIDO DA SILVA

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

OUVIDORIA-GERAL

DANIELLE VENTURA BARREIROS DE SOUSA

Ouvidora-Geral

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO

Especialista Portuária

TAUANA LARRUBIA

Técnica de Serviços Portuários

ANTÔNIO DE CARVALHO GOMES FILHO

Técnico de Serviços Portuários

DIRETORIA EXECUTIVA

FRANCISCO ANTONIO DE MAGALHÃES LARANJEIRA

Diretor-Presidente

INDALECIO CASTILHO VILLA ALVAREZ

Diretor Administrativo Financeiro

MÁRIO POVIA

Diretor de Gestão Portuária

JEAN PAULO SILVA

Diretor de Relações com o Mercado e Planejamento



AGRADECIMENTOS

Dedicamos este relatório àqueles que, ao longo do ano de 2020, participaram do processo democrático de diálogo, participação e controle social que a Ouvidoria possibilita.

Percebemos o quanto foi fortalecida a relação de confiança e entendimento do nosso público sobre o importante papel da Ouvidoria-Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro, ao acreditar que suas manifestações pudessem ser acolhidas e tratadas por nossa Companhia.

Destacamos o papel das Superintendências, Gerências, Supervisões e Assessorias, atores importantes que trabalharam para garantir respostas e resoluções diante do direito do cidadão que se manifesta por meio de reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, elogios ou pedidos de acesso à informação. Esses agentes foram sensíveis ao entenderem o papel estratégico do qual a Ouvidoria-Geral está inserida na Companhia e os pleitos do cidadão como coautor das mudanças de procedimentos e atitudes que visam à melhoria dos serviços prestados nos Portos vinculados à CDRJ.

Ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva que valida o trabalho que vem sendo realizado para implementar mecanismos de integridade, transparência, combate à corrupção, melhoria de serviços e participação social promovidos por esta Ouvidoria-Geral.

Um agradecimento especial à Equipe da Ouvidoria-Geral, que trabalha com profissionalismo e dedicação. Sem essa equipe, os projetos realizados seriam apenas sonhos e não realizações concretas como as descritas neste relatório de gestão.

Danielle Ventura
Ouvidoria-Geral

6	1 - APRESENTAÇÃO
6	1.1. QUEM SOMOS
7	1.2. CONTEXTUALIZAÇÃO
8	1.3. O RELATÓRIO ANUAL
9	2 - INTRODUÇÃO
11	3 - ESTRUTURAÇÃO E COMPETÊNCIAS
16	4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS
23	5 - TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
23	5.1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
25	5.2. DEMANDA DE OUVIDORIA MENSAL
26	5.3. DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
28	5.4. ASSUNTOS FREQUENTES
31	5.5. FORMAS DE ATENDIMENTO
32	5.6. DEMANDA POR ÁREA
35	5.7. DEMANDA POR PORTO
36	6 - FALE CONOSCO
37	7 - A OUVIDORIA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
38	7.1. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO(SIC)
39	7.2. QUANTITATIVO MENSAL
40	7.3. PEDIDOS POR TIPOS DE ACESSO
	7.3.1 MEIOS DE ENVIO DE RESPOSTA
41	7.4. RECURSOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
	7.4.1 RECURSOS PEDIDOS
42	7.5. DEMANDA POR ÁREA
44	7.6. DEMANDA POR PORTO
45	8 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
46	9 - INDICADORES
46	9.1. RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DENTRO DO PRAZO (SIC)
47	9.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (SIC)
47	9.3. PROPORÇÃO POR TIPO
49	9.4. RECLAMAÇÕES EXTERNAS
50	9.5. ATENDIMENTO EM ATÉ 30 DIAS
51	10 - PROCEDIMENTOS ORDINÁRIOS
53	11 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO
58	12 - CONCLUSÃO
61	13 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 - APRESENTAÇÃO

1.1 QUEM SOMOS

Um dos maiores problemas da sociedade contemporânea é a ausência do exercício da comunicação e do **convívio com as diferenças**. Nesse contexto, o ambiente institucional não fica imune. A sobrevivência das organizações está diretamente ligada à sua **capacidade de adaptação** e flexibilidade frente às adversidades do ambiente econômico, social, cultural, ecológico e tecnológico.

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-Geral** 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.

Temos como **missão** oferecer um canal de comunicação para **apoiar** a Companhia em seu objetivo de **garantir a efetividade operacional dos seus portos** com sustentabilidade, competitividade das operações e foco na satisfação dos usuários, como agente de desenvolvimento socioeconômico e ambiental.

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO

Pandemia

O ano de 2020 ficou marcado como um período muito difícil na história mundial, equiparando-se a guerras e outros eventos históricos anteriores. Além das mortes diretamente ligadas à pandemia do COVID-19, o mundo enfrentou consequências diretas que ainda se perpetuam neste ano de 2021, tais como a crise na saúde pública, crises financeira e política e mudanças repentinas no comportamento social e de consumo.

Por causa do enorme impacto da crise global, ocorreram nesse ano mudanças significativas objetivando minimizar o efeito desestabilizador da pandemia, proporcionando um ambiente estável para crescimento, inovação, transparência, humanização e excelência na prestação de serviços.

Nesse sentido, a Companhia Docas do Rio de Janeiro demonstrou sua capacidade de adaptação frente às adversidades, proporcionando meios para a execução de projetos importantes no setor portuário.

Foi nesse contexto de superação que a Ouvidoria-Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro atuou como meio estratégico de diálogo e participação social neste grande período de crise e isolamento, sendo elo direto de comunicação entre a Companhia Docas do Rio de Janeiro e nossos clientes (usuários, arrendatários, empregados e cidadãos).





1.3 O RELATÓRIO ANUAL

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro no ano de 2020.

Ao longo deste relatório, o cidadão poderá verificar todas as manifestações recebidas no exercício de 2020, as reencaminhadas aos Órgãos Externos e as principais ações e recomendações adotadas pela Ouvidoria-Geral da CDRJ.

SISTEMA INTEGRADO - REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

Usamos a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – [Fala.BR](#), que permite que qualquer pessoa física ou jurídica registre e acompanhe os pedidos de acesso à informação, manifestações de ouvidoria e pedido de simplificação.

2 - INTRODUÇÃO

Iniciamos este trabalho descrevendo o que é uma Ouvidoria Pública e quais as suas competências, de acordo com orientações contidas no “Manual de Ouvidoria Pública” publicado pela Controladoria Geral da União - CGU.

*“Ouvidoria Pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das **reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios** relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”. (Art. 2º, V, do Decreto nº 8.243/2014).*

“A ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do **exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma **maior satisfação das pessoas**. Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, promover melhorias conjunturais e estruturais”.**

“Tem como funções: *ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhorias na gestão; dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos; demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.*”

Nesse sentido, a Ouvidoria da CDRJ é uma Ouvidoria Pública Federal e instância de Participação Social, conforme previsto no Art. 6º do Decreto nº 8.243 de 23/05/2014, que instituiu a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS.Geral da União - CGU.



3 – ESTRUTURAÇÃO E COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria Geral - OUVGER foi **criada** na Estrutura Organizacional da CDRJ **em 2010**, de acordo com proposta aprovada pela Diretoria Executiva - DIREXE em sua 1833ª Reunião de 28/7/2009 (Proposição DIREXE nº 002/2009), pelo Conselho de Administração - CONSAD em sua 534ª Reunião de 31/8/2009 (Deliberação CONSAD nº 006/2009) e pelo Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - DEST do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, mediante o Ofício nº 605/DEST-MP de 13/07/2010.

A **OUVGER é a gerência responsável pelo atendimento**, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos (empregados, estagiários, terceirizados, fornecedores, arrendatários, usuários ou não), registradas sob a forma de **sugestões, reclamações, denúncias, solicitação de providências, elogios e pedidos de acesso à informação**.

Está localizada no térreo do edifício-sede da CDRJ, sendo diretamente **subordinada ao órgão máximo da Companhia - o Conselho de Administração** - desde a sua criação, por entendimento e orientação da Controladoria Geral da União - CGU, contando atualmente com uma Ouvidora-Geral, no exercício do seu primeiro mandato, uma Especialista Portuária e dois Técnicos de Serviços Portuários para realizar todas as suas atividades regimentais e aquelas definidas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva.

A Ouvidoria também é **responsável pela coordenação** e acompanhamento do **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**. O SIC é uma unidade de atendimento, criada pela Lei de Acesso à Informação em 2012, e o e-SIC é o meio eletrônico interligado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, que possibilita que os pedidos de acesso à informação sejam realizados/formalizados pelos cidadãos. A Ouvidora-Geral é a Autoridade Responsável pelo Monitoramento da Lei de Acesso à Informação na CDRJ, designada por meio da Portaria 181/2020 de 08 de junho de 2020.



OUVIR + *Acolher*

OUVger
OUVIDORIA-GERAL

COMPETÊNCIAS

Por força da implantação do Regimento Interno na CDRJ, a Ouvidoria Geral passou a acolher as seguintes competências:

01

Receber as manifestações apresentadas pela comunidade portuária e por toda a sociedade;

02

Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas;

03

Processar e analisar os meios para solucionar as demandas a ela encaminhadas;

04

Encaminhar as demandas recebidas aos órgãos responsáveis no âmbito da CDRJ e acompanhar as providências adotadas;

05

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;

06

Divulgar, por meio de relatórios periódicos, os serviços por ela prestados;

07

Contribuir na mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas;

08

Avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões;

09

Realizar levantamentos, fazer consultas e adotar ações complementares para melhor posicionamento, nos casos em que não considerar a resposta satisfatória da área demandada;

10

Indicar pontos de melhoria a serem encaminhados à direção da CDRJ, quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;

11

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;

12

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;

13

Receber, dar tratamento e responder aos pedidos de informação recebidos através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC;

14

Cumprir e fazer cumprir a Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação); e

15

Manter acompanhamento direto, no que diz respeito aos prazos recursais.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Com o propósito de adequar as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Ouvidora-Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro (CDRJ) foi designada como Encarregada de Proteção de Dados (EPD), função também conhecida como DPO (em inglês, *Data Protection Officer*), agregando, dessa forma, mais uma atividade às competências da Ouvidoria-Geral. A Ouvidora-Geral também coordena o Comitê de Implementação da LGPD na CDRJ, instituído pela portaria 125/2020, de 15 de outubro de 2020.



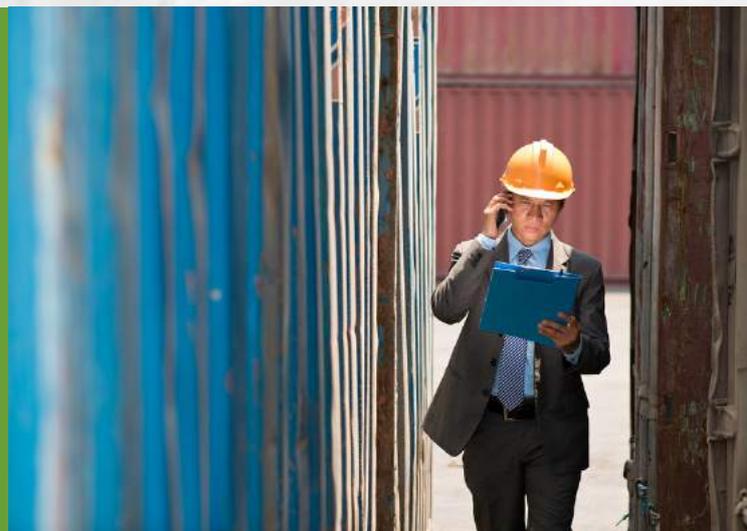
DATA
PROTECTION



Para mais informações sobre a Proteção de Dados Pessoais na CDRJ, acesse:
<http://www.portosrio.gov.br/node/show/903>

4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No exercício de 2020, a Ouvidoria-Geral realizou diversas atividades de acordo com as competências definidas no Regimento Interno, e com as novas atribuições definidas pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva. Entre essas atividades, apresentaremos a seguir as mais relevantes.





Ouvidoria 2.0

INOVAÇÃO

LGPD

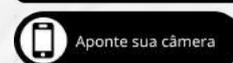
Coordenação do Comitê da LGPD para processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais na CDRJ.

DPO ENCARREGADO

Desempenho das atividades inerentes à função de Encarregada pela Proteção de Dados Pessoais, conforme a Lei 13.709.

TRANSPARÊNCIA

Criação da página "Tratamento de Dados Pessoais" no portal da CDRJ dedicada à divulgação das ações de adequação à LGPD. Neste espaço o cidadão consegue solicitar informações referentes ao tratamento de seus dados pessoais na Companhia e entender o funcionamento da lei.



Ética Pública

INTEGRIDADE

COMITÊ DE INTEGRIDADE

A Ouvidoria-Geral é membro do Comitê de Integridade da CDRJ, composto pelas áreas de integridade da Companhia e por membros do Conselho de Administração.

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Prestação de contas ao Ministério da Infraestrutura, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria, informando as tratativas realizadas pela Companhia sobre o tratamento de denúncias.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Participação nas reuniões do Conselho de Administração, de forma periódica, para prestação de contas e apresentação das ações de integridade no tratamento de denúncias na CDRJ.

CORREGEDORIA

Recomendação para atualização do fluxo de tratamento de denúncias com a criação de corregedoria e inclusão de demais agentes de integridade (Compliance, Controles Internos e Comitê de Ética).

O cidadão no centro

COMUNICAÇÃO

OUVIDORIA NO SITE DA CDRJ

Atualização da página da Ouvidoria-Geral no portal da CDRJ com o objetivo de melhorar a experiência do cidadão, apresentar linguagem cidadã, realizar prestação de contas das atividades realizadas e otimizar o acesso ao registro de manifestações.

NOVO PORTAL DA CDRJ

Coordenação da comissão de criação do conteúdo para o novo site da CDRJ que aplicará uma plataforma mais interativa, melhorando a experiência dos usuários.

IDENTIDADE VISUAL

Criação de identidade visual e nova marca da Ouvidoria-Geral, com o *slogan*: *Ouvidoria, o elo entre nós*. A marca pretende transmitir a mensagem de humanização e representatividade.





Maiores conexões

INTERATIVIDADE

WHATSAPP

Criação do número WhatsApp da Ouvidoria-Geral como mais um canal para aproximar e facilitar a comunicação com o nosso público, especialmente após as restrições impostas no combate ao Covid-19.



NOVO FORMATO DE RELATÓRIO

Desenvolvimento de formato integrado com *layout* interativo. Todos os documentos estão em processo de reformulação para apresentação em uma linguagem mais convidativa e simplificada com o objetivo de melhorar a experiência dos nossos clientes internos e externos.





Conhecimento para servir

CAPACITAÇÃO

COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIAS

Participação na 1ª e 2ª Reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias – CTO por videoconferência, com vistas ao intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum das ouvidorias.

Na 2ª Reunião foram apresentadas deliberações que deverão ser implementadas nas unidades vinculadas ao Ministério da Infraestrutura.

SEI

Realização de treinamento e capacitação para uso do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

DEFESA DO CONSUMIDOR

Participação da Ouvidora-Geral como moderadora do congresso promovido pelo Ministério da Justiça em comemoração aos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor e novas tendências.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Participação de Webinar sobre a Lei Geral de Proteção de Dados promovido pelo Ministério da Economia.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

TOTAL DE ATENDIMENTOS

352

PESSOAS ATENDIDAS



SATISFAÇÃO

70%

UTILIZARIAM NOVAMENTE OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA



CRESCIMENTO

+61%

AUMENTO DE ATENDIMENTOS, EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR (2019)



CANAL DIGITAL

93%

O FALA.BR FOI O CANAL MAIS ACESSADO PELO PÚBLICO.



5-TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 – MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

De acordo com o [Decreto nº 9.942/2018](#), os tipos de manifestações são: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

Ao longo de 2020, a Ouvidoria-Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro registrou e deu tratamento a **164 (cento e sessenta e quatro) manifestações de ouvidoria**, além de pedidos de informação, havendo um acréscimo de 41% em relação ao ano de 2019.

MANIFESTAÇÕES

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2019	2020	VARIAÇÃO
Denúncia (Comunicação de irregularidade)	35	46	+ 31%
Elogio	5	3	- 40%
Reclamação	49	35	- 29%
Sugestão	1	2	+100 %
Solicitação de providência	21	36	+ 71 %
SUBTOTAL DE MANIFESTAÇÕES	111	122	-
Fora do âmbito	5	42	+ 740%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	116	164	+ 41%

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2020 observou-se um acréscimo no número de solicitações de providências e de denúncias (comunicações de irregularidades), representando um aumento de 71% e 31%, respectivamente, em relação ao exercício anterior. Tal acréscimo pode ter sido ocasionado pelo fato dos serviços da Ouvidoria-Geral terem sido mais divulgados entre o público interno e externo, bem como a nomeação da nova Ouvidora-Geral em junho de 2020. Com relação às solicitações de providência, destacam-se as solicitações de informes de rendimento, guia de recolhimento e demandas do setor de permissão da guarda portuária. Cada um contendo 3 (três) pedidos.

As demandas não pertinentes à Companhia Docas do Rio de Janeiro, destacadas no quadro acima como “fora do âmbito”, foram tratadas com respostas aos demandantes sobre a competência legal da CDRJ e encaminhadas aos órgãos competentes via Fala.Br. Quando se tratava de uma manifestação de competência de órgão alheio ao Sistema de Ouvidorias Federais, a Ouvidoria-Geral comunicava ao manifestante os canais corretos para o registro da manifestação.

A Ouvidoria-Geral encaminhou 17 (dezesete) denúncias à Controladoria Geral da União envolvendo a alta gestão da Companhia. Essas mesmas denúncias foram encaminhadas para conhecimento do Conselho de Administração e Comitê de Auditoria.

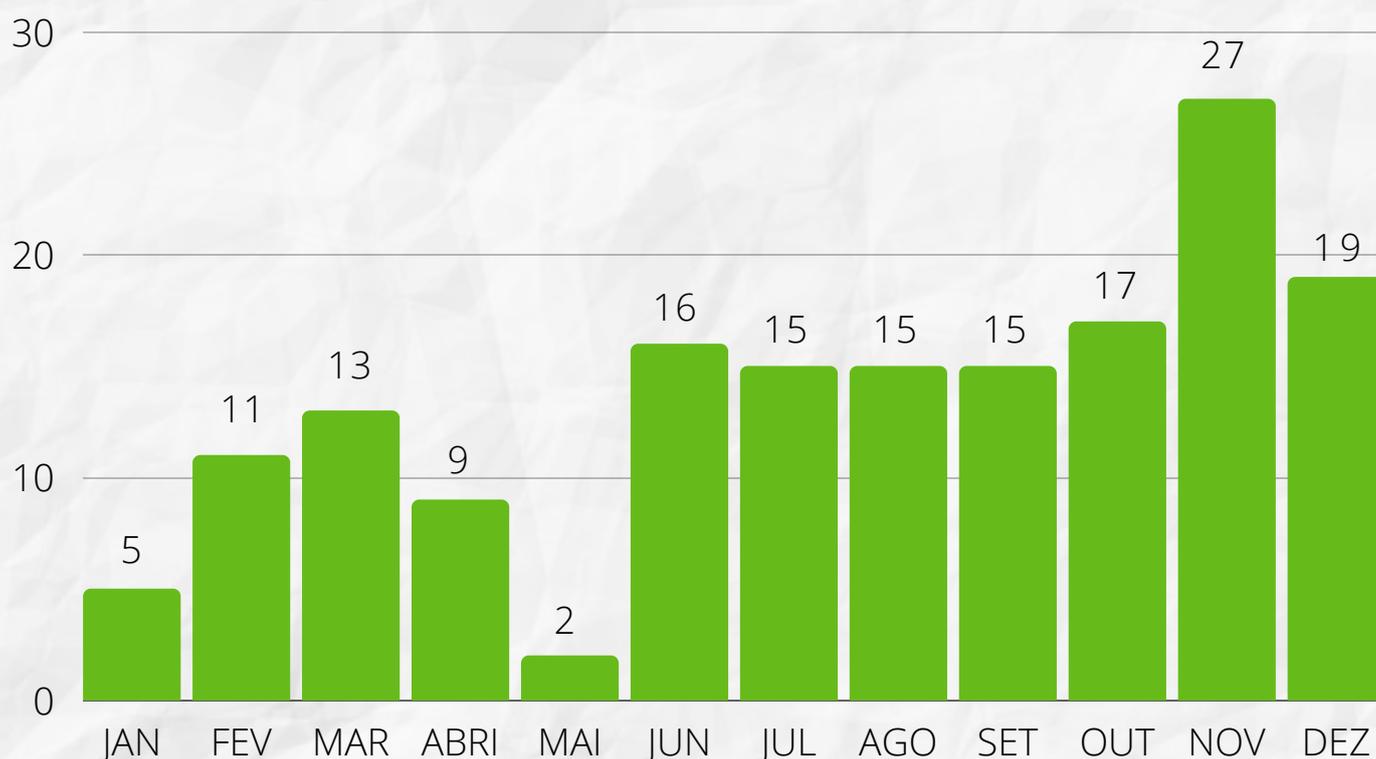


5.2 – DEMANDA DE OUVIDORIA MENSAL

O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas a cada mês.

MANIFESTAÇÕES POR MÊS

TOTAL: 164



Obs.: Os números apresentados no gráfico acima contemplam todos os registros de ouvidoria, incluindo os classificados como “fora do âmbito” e as manifestações encaminhadas à Controladoria-Geral da União.

5.3 – DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações agrupadas de acordo com o tipo.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TOTAL: 164

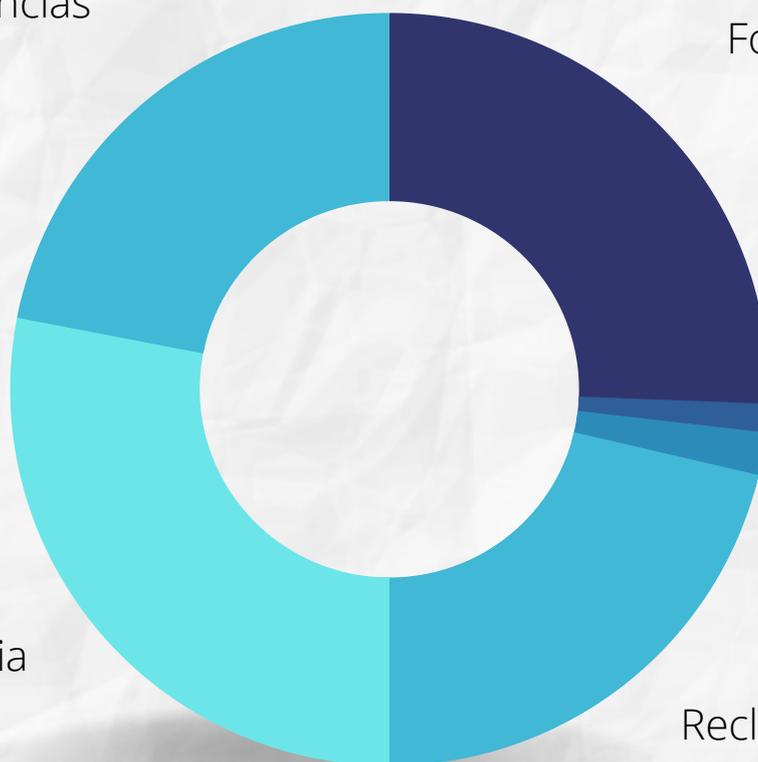
Solicitação de Providências
22%

Fora do âmbito
25.6%

Sugestão 1%
Elogio
1.8%

Denúncia
28%

Reclamação
21.3%



ANÁLISE POR TIPO

Do total de 164 (cento e sessenta e quatro) manifestações recebidas, 21% foram **reclamações sobre**: insatisfação com a escala de funcionários do setor da Guarda Portuária; queixas de infraestrutura nos portos; protestos ao atendimento; demora na tramitação de documentação, dentre outros assuntos.

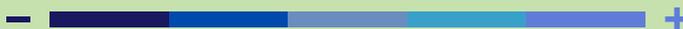
As **sugestões** representaram 1% do total de manifestações, com apenas 2 (dois) registros expressando interesse na transferência de empregados de determinado setor.

Os **elogios**, que expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado pela CDRJ, alcançaram 2% do total, com 3 (três) mensagens, sendo direcionados à Ouvidoria-Geral e a funcionários da Guarda Portuária.

Já as **solicitações de providências** representaram 22% do quantitativo recebido pela ouvidoria, totalizando 36 (trinta e seis) manifestações que, em sua maioria, tratava-se de pedido de adoção de providências por parte da Companhia.

As **denúncias/comunicações de irregularidades** (denúncia anônima), com 28% do total, atingiram a marca de 46 (quarenta e seis) manifestações. Elas expressaram o descumprimento de normas, nomeação irregular em cargos comissionados, irregularidades em contratos/licitações, descumprimento do código de ética, descumprimento de políticas institucionais, improbidade administrativa, dentre outros assuntos.

Diante das manifestações protocoladas na CDRJ, destacamos o esforço interno desta Ouvidoria-Geral para que as áreas realizassem o tratamento adequado. O direcionamento das manifestações aos gestores foram sempre na direção da **busca de soluções e manutenção da integridade das manifestações**.



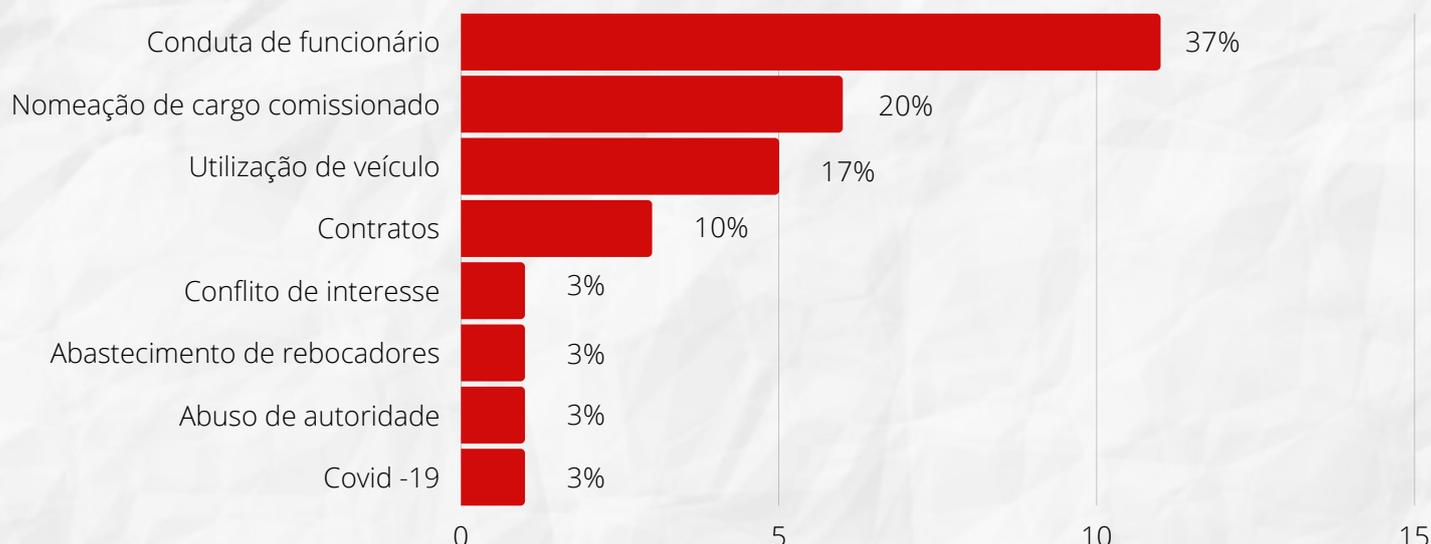
5.4 - ASSUNTOS FREQUENTES

Os gráficos abaixo discriminam os assuntos de cada tipo de manifestação recebida.

ASSUNTOS

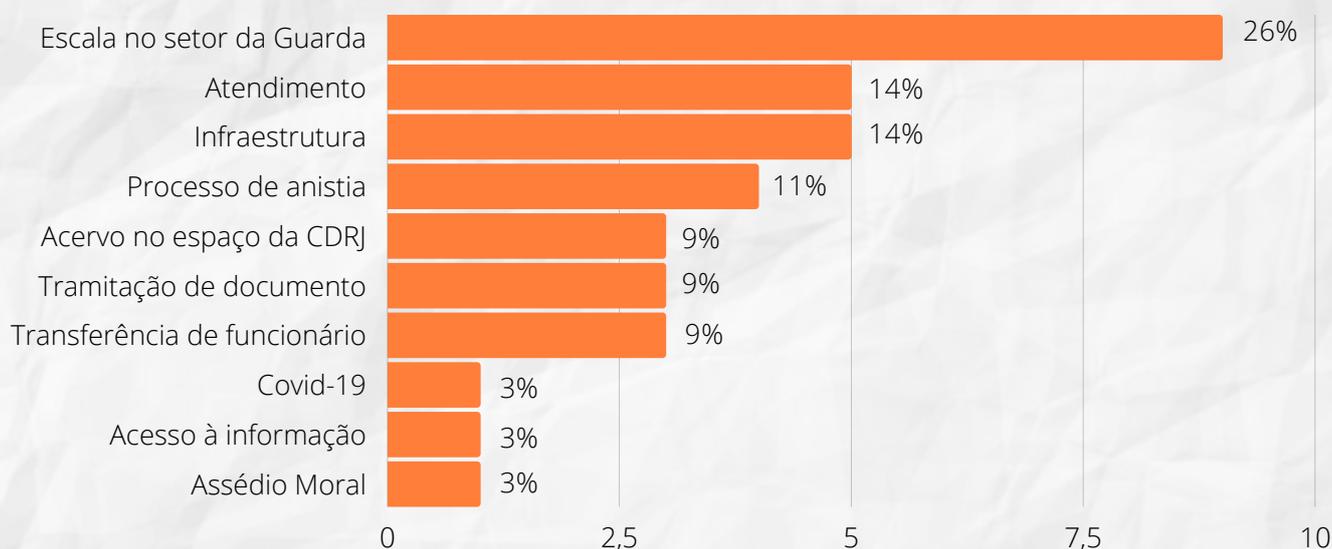
DENÚNCIAS/COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Total: 30



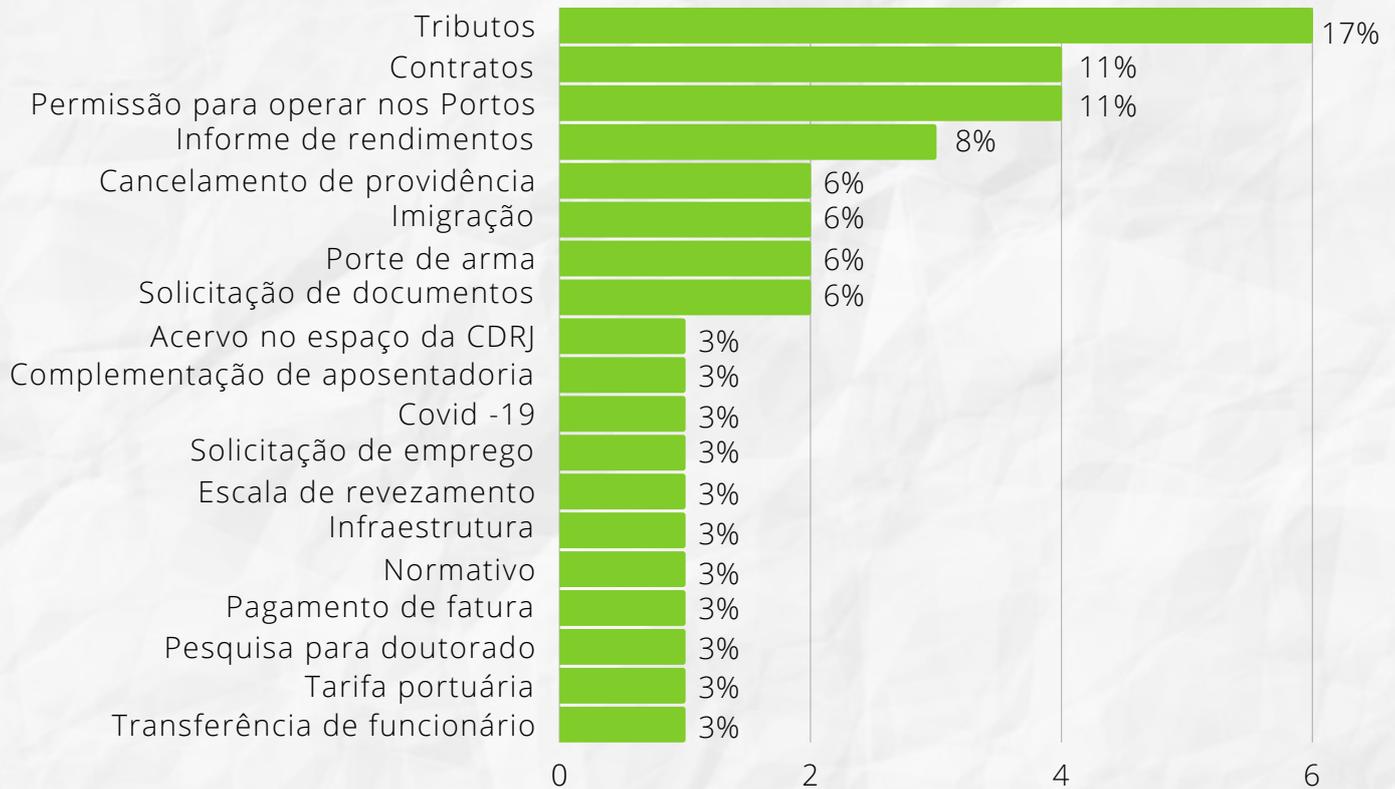
RECLAMAÇÃO

Total: 35



SOLICITAÇÃO

Total: 36



SUGESTÃO

Total: 2



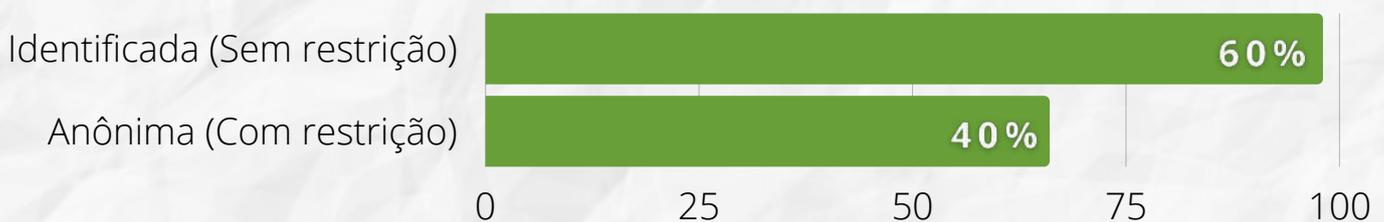
ELOGIO

Total: 3



IDENTIDADE DO MANIFESTANTE

Do montante de manifestações recebidas, 98 (noventa e oito) foram registradas com identificação do manifestante, representando 60% do total. Os 40% restantes, 66 (sessenta e seis) manifestações, foram registradas de forma anônima, onde o manifestante não se identifica.



GARANTIA DO SIGILO

A ouvidoria garante aos seus clientes internos e externos que **os dados informados serão mantidos em sigilo**.

Desta forma, ao realizar a manifestação na Plataforma [Fala.BR](#), o usuário poderá escolher, ao final da manifestação, as opções:

1. **“Quero me identificar sem restrição”**, quando será permitido acesso aos seus dados pessoais;
2. **“Quero me identificar com restrição”**, quando não será permitido acesso aos dados pessoais; e
3. **“Não quero me identificar”**, a denúncia passa a ser chamada de comunicação de irregularidades e o manifestante não terá a opção de receber resposta.

5.5 - FORMAS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral disponibiliza os seguintes canais de atendimento: **Plataforma Fala.BR; E-mail; WhatsApp; telefone; correspondência e presencialmente** (suspensão devido à pandemia de Covid-19).

O gráfico a seguir apresenta os **canais de atendimento** mais utilizados pelo cidadão.

CANAIS DE ATENDIMENTO



É interessante observar que quase a totalidade do público da CDRJ (93%) realiza suas manifestações diretamente no canal Fala.Br, demonstrando conhecimento e confiança no canal ofertado pelo Governo Federal.

As manifestações recebidas por e-mail, presencial, telefone/ WhatsApp e correspondência são inseridas de forma imediata na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, conforme determinação contida no art. 16, §2º, Decreto nº 9.492/2018.

Com o objetivo de aproximar a Companhia aos seus clientes internos e externos, a Ouvidoria-Geral incluiu o canal WhatsApp para ampliar o relacionamento e facilitar o acesso dos clientes que procuram os serviços de ouvidoria.

5.6 – DEMANDA POR ÁREA

Por meio do gráfico a seguir, é possível observar **as áreas técnicas mais acionadas** pela Ouvidoria-Geral em 2020. Tais áreas foram responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pela ouvidoria aos clientes internos e externos da CDRJ.

ÁREAS

- 17%** DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA
- 1%** DIRETORIA DE GESTÃO PORTUÁRIA
- 1%** DIRETORIA DE RELAÇÕES COM O MERCADO E PLANEJAMENTO
- 1%** DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA
- 5%** OUVIDORIA GERAL
- 6%** SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO
- 2%** SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS
- 12%** SUPERINTENDÊNCIA DO GABINETE DA PRESIDÊNCIA
- 3%** SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIO
- 28%** SUPERINTENDÊNCIA DA GUARDA PORTUÁRIA
- 1%** SUPERINTENDÊNCIA DE MEIO AMBIENTE E SEGURANÇA DO TRABALHO
- 2%** SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE ITAGUAÍ E ANGRA DOS REIS
- 5%** SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA
- 3%** SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA
- 1%** SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ESTRATÉGICA E DE COMPLIANCE
- 3%** SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE RIO DE JANEIRO E NITERÓI
- 10%** SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS
- 1%** SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANÁLISE

Das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos clientes internos e externo à Ouvidoria-Geral da CDRJ, podemos destacar as informações a seguir:

- **1º ÁREA MAIS DEMANDADA:** A **Superintendência da Guarda Portuária** foi a unidade parceira mais acionada, com o total de **34 manifestações**, o que representou **28% das demandas**.

- **2º ÁREA MAIS DEMANDADA:** A **Diretoria da Presidência** foi a segunda unidade parceira mais acionada, com o total de **17% das demandas**. Tendo em vista que a CDRJ não possui um setor específico para apuração de denúncias/comunicações de irregularidades, a Diretoria da Presidência, por prerrogativas de Instrumento Normativo, é a área responsável por verificar as demandas dessas tipologias, o que atribui a segunda área mais demandada pela ouvidoria;

- **CORREIÇÃO:** Das **30 denúncias/comunicações** de irregularidades (denúncias anônimas) tratadas pela CDRJ, **3 (três) ensejaram Processo Administrativo Disciplinar – PAD**, **1 (uma) encaminhada para apuração na Comissão de Ética** e **3 (três) motivaram a advertência de funcionários da companhia**.

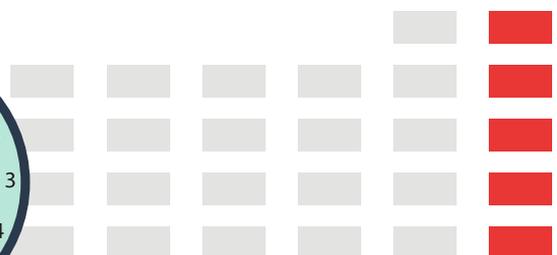
- **ALTA GESTÃO:** A Ouvidoria Geral da CDRJ **encaminhou 17 manifestações** de ouvidoria do tipo **denúncias/comunicações** de irregularidades (denúncias anônimas) à **Controladoria Geral da União-CGU** via Plataforma Fala.BR, ao **Conselho de Administração – CONSAD**, via SEI e ao **Comitê de Auditoria Estatutária - COAUD**, via e-mail.

- **SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS:** essa tipologia de manifestação teve como assuntos mais frequentes, os registros relacionados às **informações tributárias, contratos e permissão para operar nos portos;**
- **RECLAMAÇÕES:** essa tipologia de manifestação teve como assuntos mais frequentes àquelas ligadas à **escala da guarda portuária, atendimentos prestados por funcionários da Companhia e infraestrutura nos portos;**
- **ELOGIOS:** A Ouvidoria-Geral e a Superintendência da Guarda Portuária receberam manifestações de elogios em razão aos trabalhos desenvolvidos por essas áreas no âmbito da na Companhia Docas do Rio de Janeiro;
- **CLIENTES:** Os **clientes externos** da CDRJ permanecem como o público que **mais demanda a intervenção da Ouvidoria-Geral**, com 51% das demandas recebidas no setor;

TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTAS

16
DIAS

- O **tempo médio** de resposta para as manifestações de ouvidoria em 2020 foi de **16 dias**. O **prazo** de resposta **por lei** é de **até 30 dias**, prorrogáveis por mais 30 dias, desde que seja justificado.

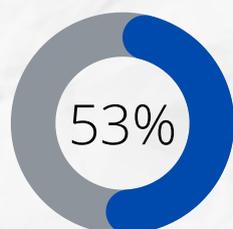


5.7 – DEMANDA POR PORTO

A Companhia Docas do Rio de Janeiro é constituída por quatro portos, a saber: Porto do Rio de Janeiro, Porto de Niterói, Porto de Angra dos Reis e Porto de Itaguaí. Além das áreas operacionais (Portos), possuímos a sede administrativa da companhia, localizada no centro do Rio de Janeiro.

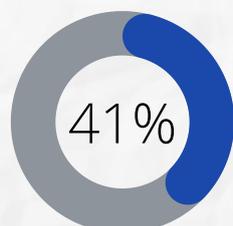
Através do gráfico a seguir, é possível observar as localidades mais demandadas pela ouvidoria

LOCALIDADE



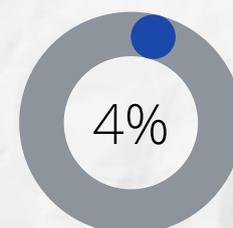
SEDE ADMINISTRATIVA

TOTAL: 65



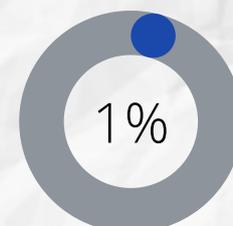
PORTO DO RIO DE JANEIRO

TOTAL: 50



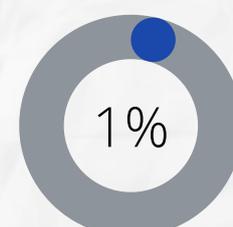
PORTO DE ITAGUAÍ

TOTAL: 5



PORTO DE ANGRA DOS REIS

TOTAL: 1



PORTO DE NITERÓI

TOTAL: 1



6 – FALE CONOSCO

O “Fale Conosco” é um canal disponibilizado na intranet e internet da Companhia Docas do Rio de Janeiro, que visa o atendimento mais rápido ao cidadão. Normalmente, as informações solicitadas por este canal são disponibilizadas em nossa página na internet, na aba “perguntas frequentes”.

Pelo canal “Fale Conosco”, sob sua responsabilidade, a Ouvidoria-Geral da CDRJ recebeu e deu tratamento a **27 (vinte e sete)** pedidos de informação e esclarecimentos de dúvidas, cujas informações mais solicitadas foram referentes ao cadastramento de empresas para acessar os Portos, oportunidade de emprego na Companhia, participação na montagem de estande realizada para a feira Intermodal e solicitação de informe de rendimento. Esses dados não estão registrados em nossas estatísticas apresentadas nas manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação.

Em outubro de 2020, o canal foi descontinuado e a Ouvidoria-Geral centralizou suas atividades nos canais da Ouvidoria. O espaço Fale Conosco agora apresenta os contatos dos portos e da sede, instruções sobre peticionamento de documentos no SEI e Perguntas Frequentes.

OUVIDORIA: CANAL ÚNICO

Uma das metas e recomendações desta gestão de ouvidoria é centralizar os canais da companhia e transformar a Ouvidoria-Geral como **canal único*** de registros de manifestações (reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestão e pedido de acesso à informação). Desta forma, seguiremos as melhores práticas na gestão pública e princípios de integridade, especialmente no tratamento de denúncias.

*Atualmente, ainda está em operação o Canal de Denúncias constituído pelo Comitê de Auditoria Estatutária, COAUD, que utiliza e-mail para receber denúncias.



7 - A OUVIDORIA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

De acordo com o que estabelece o Inciso XXXIII do Art. 5º da Constituição, o **acesso a informações** é um **direito fundamental do cidadão**.

A Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - (LAI) “*estabelece conceitos, procedimentos e prazos aplicáveis à União, Estados, Distrito Federal e Municípios, viabilizando o exercício desse direito de forma rápida e descomplicada*” (Manual de Ouvidoria Pública).

No Poder Executivo Federal, a LAI foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

A Ouvidora-Geral monitora a implementação da LAI no âmbito da CDRJ, sendo a Autoridade de Monitoramento prevista no Art. 40 da citada Lei, conforme a Portaria DIRPRE nº 57, de 23 março de 2015.

A LAI determinou que todos os órgãos e entidades públicas devem oferecer o serviço de acesso à informação e cada órgão criou o seu **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC** (Transparência Passiva) e, atualmente, a Ouvidora-Geral é designada como a Autoridade de Monitoramento da LAI.

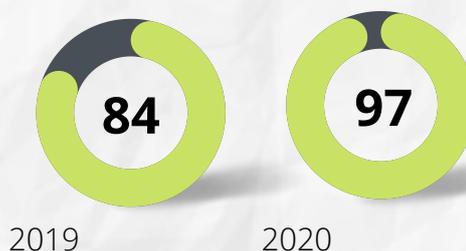
Além disso, “a lei e seu regulamento indicam as informações mínimas que os órgãos devem divulgar em seus sítios na internet, independentemente de requerimento”, o que se chama de **Transparência Ativa** (art. 7º e 8º da LAI, além de outras leis).

Assim, a Ouvidoria-Geral da CDRJ constitui o canal de interligação para os assuntos da LAI e do SIC perante o Ministério da Infraestrutura, Controladoria Geral da União - CGU, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e a Casa Civil da Presidência da República.

A Ouvidoria-Geral exerce um papel fundamental no aprimoramento contínuo da gestão da informação ao cidadão/usuário da CDRJ, dando subsídios para o pleno exercício das funções do SIC e resguardando os interesses tanto da Companhia quanto do cidadão.

7.1- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

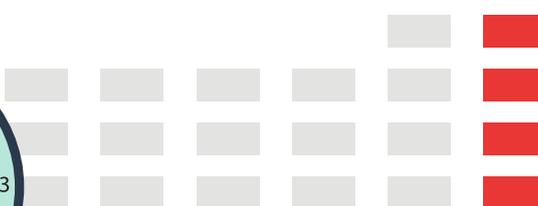
O SIC da CDRJ recebeu **97** (noventa e sete) pedidos de acesso à informação no ano de 2020, registrados e respondidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, representando uma média mensal de 8 pedidos. Houve um **acréscimo de 15%** em relação a 2019.



TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTAS

11
DIAS

- O **tempo médio** de resposta para os pedidos de acesso à informação em 2020 foi de **16 dias**. O **prazo de resposta por lei** é de **até 20 dias**, prorrogáveis por mais 10 dias, desde que seja justificado.



7.2- QUANTITATIVO MENSAL

O gráfico a seguir apresenta o número de pedidos de acesso à informação por mês.

PEDIDOS POR MÊS

TOTAL: 97



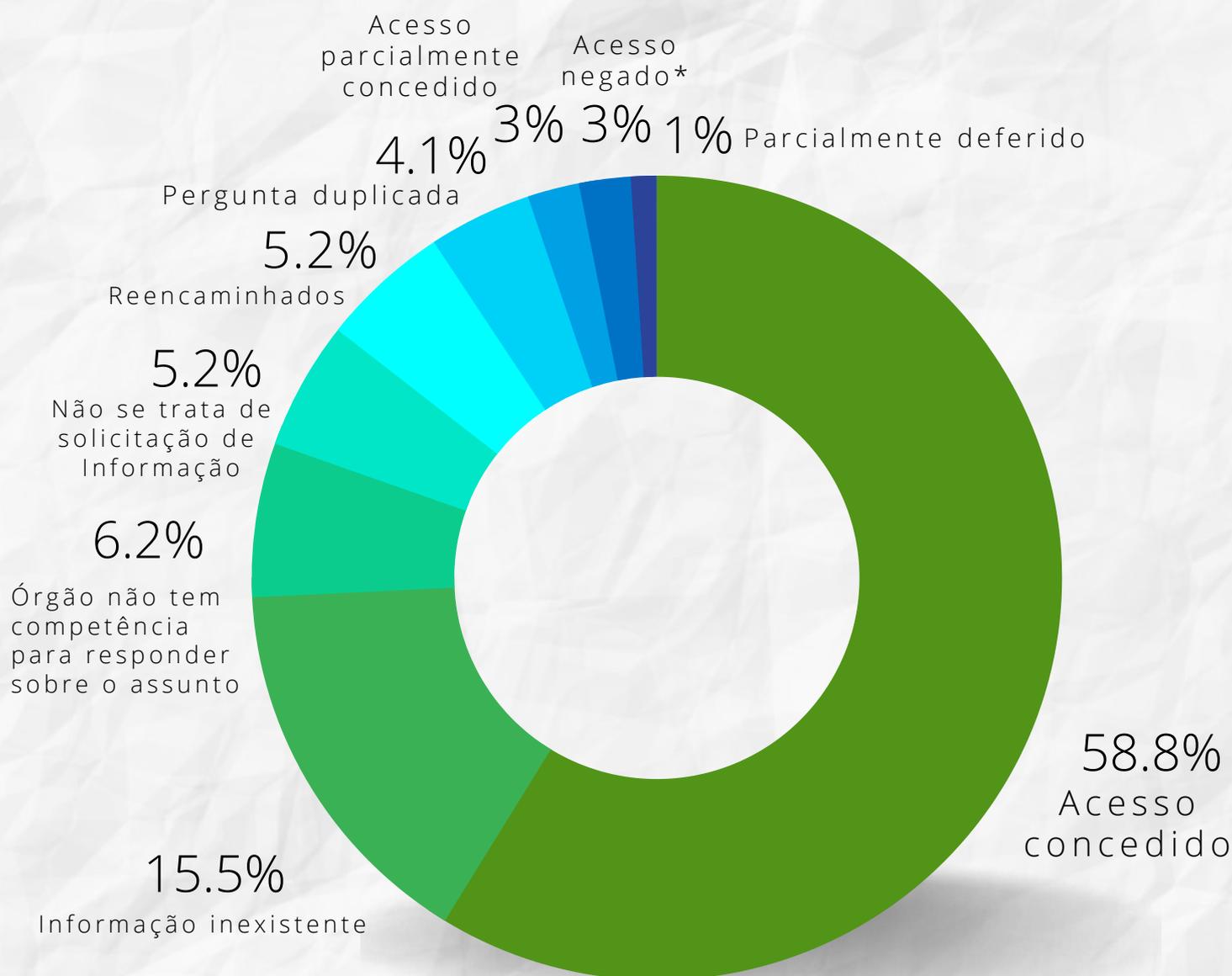
*Acesso é Regra
Sigilo é Exceção*



7.3- PEDIDOS POR TIPO DE ACESSO

O gráfico abaixo apresenta o número de pedidos de acesso à informação agrupadas de acordo com o tipo.

TIPO DE ACESSO



Os pedidos de acesso à informação que foram negados ocorreram pelas seguintes razões:

- 1 Pedido genérico
- 1 Dados pessoais

7.3.1 – MEIOS DE ENVIO DE RESPOSTAS

Todas as respostas às manifestações realizadas são registradas na Plataforma Fala.Br. Além disso, a Ouvidoria-Geral oferece a opção de resposta via canal de preferência do manifestante.



100% PELO SISTEMA FALA.BR (COM AVISOS POR E-MAIL)

Caso o volume de informações a serem anexadas na resposta exceda a capacidade dos anexos do Fala.Br, a Ouvidoria-Geral encaminha as informações restantes ao e-mail cadastrado. Nesses casos, é informado ao manifestante que ele receberá o complemento das informações no seu e-mail.

7.4 – RECURSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2020, foram registrados 12 (doze) recursos a instâncias superiores, conforme previsto na lei de acesso à informação. Existem quatro instâncias às quais nossos clientes internos e externos podem apresentar recursos, sucessivamente, no prazo de 10 dias, contados a partir do momento em que a Companhia Docas do Rio de Janeiro insere a resposta na Plataforma Fala.BR.

Os recursos apresentados são assim classificados:

Primeira Instância

Chefe hierárquico superior a quem apresentou resposta, nesse caso os chefes de cada área demandada. **Recebemos 8 recursos.**

Segunda Instância

Autoridade máxima do chefe hierárquico superior, neste caso os Diretores da companhia analisam o recurso. **Recebemos 3 recursos.**

Terceira Instância

Encaminhado diretamente à **CGU**, nesse caso fica fora do âmbito de atuação da CDRJ. **Encaminhamos 1 recurso.**

Quarta Instância

Encaminhado à **Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI**, nesse caso, também, fica fora do âmbito de atuação da CDRJ.

Não foram encaminhados pedidos a CMRI em 2020.



Por meio do gráfico a seguir, demonstramos os tipos de respostas apresentadas em primeira e segunda instância, no âmbito da Companhia Docas do Rio de Janeiro e o tipo de reposta concedida em terceira instância:



O recurso que teve como resposta “**parcialmente deferido**” refere-se a uma solicitação de informação de acesso a toda documentação relacionada ao Programa Nacional de Incentivo ao Voluntariado, o Pátria Voluntária, do Governo Federal. A companhia deu acesso ao único ofício recebido na CDRJ. Contudo o manifestante requereu mais informações, as quais a companhia não possuía.

Já o **recurso** respondido como “Órgão não tem competência para responder sobre o assunto” tratava-se de demanda da Secretaria do Meio Ambiente do Estado do Rio de Janeiro. Entretanto, não foi possível encaminhar a demanda ao órgão responsável, via plataforma Fala.BR. Neste caso a Ouvidoria-Geral da CDRJ respondeu ao cidadão com instruções necessárias para proceder o registro no órgão correto.

7.5 – DEMANDA POR ÁREA

Por meio do gráfico a seguir, é possível observar as áreas técnicas mais demandadas pela Ouvidoria em 2020. Tais áreas foram responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pela ouvidoria aos clientes internos e externos da CDRJ.

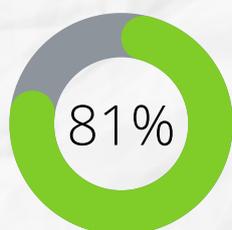
ÁREA

- 4%** DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA
- 1%** DIRETORIA DE GESTÃO PORTUÁRIA
- 16%** OUVIDORIA GERAL
- 1 %** SUPERINTENDENCIA DE ENGENHARIA
- 11%** SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO
- 6%** SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS
- 1%** SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIO
- 3%** SUPERINTENDÊNCIA DA GUARDA PORTUÁRIA
- 3%** SUPERINTENDÊNCIA DE MEIO AMBIENTE E SEGURANÇA DO TRABALHO
- 2%** SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE ITAGUAÍ E ANGRA DOS REIS
- 3%** SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA
- 10%** SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA
- 6%** SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ESTRATÉGICA E DE COMPLIANCE
- 6%** SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE RIO DE JANEIRO E NITERÓI
- 21%** SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS
- 4%** SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

7.6 – DEMANDA POR PORTO

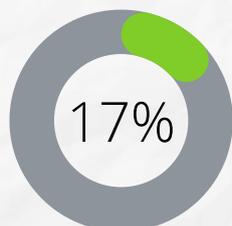
Agrupamos, no gráfico, a seguir as localidades da CDRJ mais acionadas para responder aos pedidos de acesso à informação.

LOCALIDADE



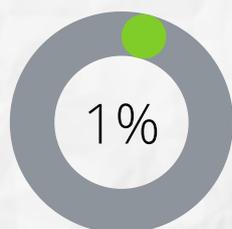
SEDE ADMINISTRATIVA

TOTAL: 70



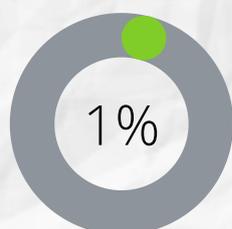
PORTO DO RIO DE JANEIRO

TOTAL: 15



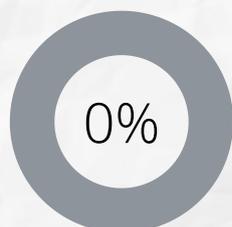
PORTO DE ITAGUAÍ

TOTAL: 1



PORTO DE NITERÓI

TOTAL: 1



PORTO DE ANGRA DOS REIS

TOTAL: 0

8- LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais- LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Por meio da Portaria DIRPRE Nº 125, de 15 de outubro de 2020 a ouvidora geral da CDRJ, foi designada pelo diretor-presidente em exercício, para desempenhar a função de Encarregada de Proteção de Dados (EPD), também conhecida como DPO (Chief of data protect office, em inglês).

Com essa medida, a CDRJ fica alinhada com o modelo adotado pelo Ministério da Infraestrutura (MInfra), em que o DPO é o Ouvidor da pasta.

ENCARREGADO PELA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Entre as atribuições do DPO, destacam-se: **acolher e encaminhar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências; receber e encaminhar comunicações da autoridade nacional; orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.**

A Companhia Docas do Rio de Janeiro está em processo de adequação de seus processos e mecanismos de segurança da informação por meio do Grupo de Trabalho instituído pela Portaria 125/2020. Para mais informações, acesse o portal da CDRJ em “Tratamento de Dados Pessoais”:
<http://www.portosrio.gov.br/node/show/903>



Para mais informações sobre a Proteção de Dados Pessoais na CDRJ, acesse.

9 - INDICADORES

Os indicadores da Ouvidoria-Geral e do Serviço de Informação ao Cidadão foram implantados na CDRJ pelo Programa de Modernização da Gestão Portuária - PMGP, a partir do mapeamento dos processos “Gerir Ouvidoria e Gerir SIC” realizado pela Consultoria Deloitte, e passaram a integrar os Indicadores de Desempenho de Política Setorial.

A partir de 2021, a Ouvidoria-Geral implementará novos indicadores de gestão para classificação, detalhamento e acompanhamento das manifestações, especialmente sobre o tratamento de denúncias.

9.1- RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DENTRO DO PRAZO – SIC

Quanto maior o índice de respostas aos pedidos de acesso à informação, melhor é o resultado, tendo em vista que o índice tem por objetivo demonstrar a quantidade de pedidos de acesso à informação que foram respondidos dentro do prazo.

ÍNDICE DE RESPOSTA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DENTRO DO PRAZO



De acordo com o gráfico anterior, pode-se observar que o Serviço de Informação aos Cidadão precisou de um tempo maior nos meses de junho e julho para responder os pedidos de acesso à informação.

9.2- TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – SIC

Quanto menor for o índice de tempo médio de resposta aos pedidos de informação, melhor é o resultado, visto que o indicador serve para mensurar o tempo médio que a CDRJ responde aos pedidos de acesso à informação, recebidos via Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC).

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



O **tempo médio** de resposta às demandas foram significativamente **inferiores ao prazo de 20 dias**, estabelecidos na lei de acesso à informação, na maioria dos meses em 2020. O prazo mínimo foi excedido unicamente no mês de junho daquele ano. Isso ocorreu face a uma solicitação de Darf's, referentes aos anos de 2018 e 2019, cuja área demandada demorou a prestar as informações. Essa mesma demanda gerou interposição de recurso em primeira e segunda instância para a companhia.

Vale ressaltar que o atendimento aos pedidos de acesso à informação endereçados é realizado com a **contribuição de todas as equipes da Companhia**, que oferecem inestimável apoio ao trabalho da Ouvidoria-Geral. Sem esse auxílio, o cumprimento dos prazos e a satisfação devida à sociedade em geral estariam prejudicadas.

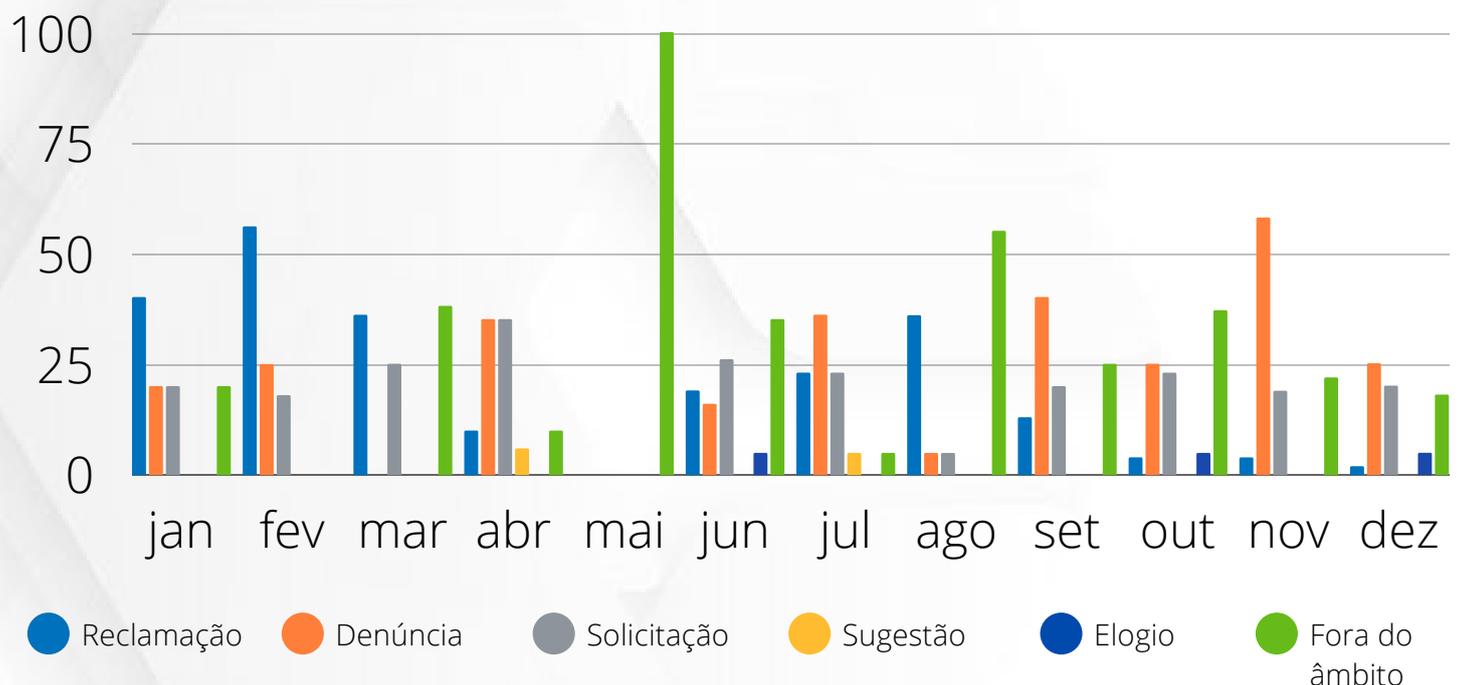
9.3- PROPORÇÃO POR TIPO

O índice visa demonstrar a representatividade dos processos por tipo (manifestações de ouvidoria) sobre o total de processos mensalmente recebidos.

PROPORÇÃO POR TIPO

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Reclamação	40%	55%	31%	11%	0%	19%	27%	33%	13%	6%	4%	32%
Denúncia	20%	27%	0%	33%	0%	13%	33%	7%	40%	29%	56%	26%
Solicitação	20%	18%	31%	33%	0%	31%	27%	7%	20%	24%	19%	21%
Sugestão	0%	0%	0%	11%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%
Elogio	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	6%	0%	5%
Fora do âmbito	20%	0%	38%	11%	0%	31%	7%	53%	27%	35%	22%	16%

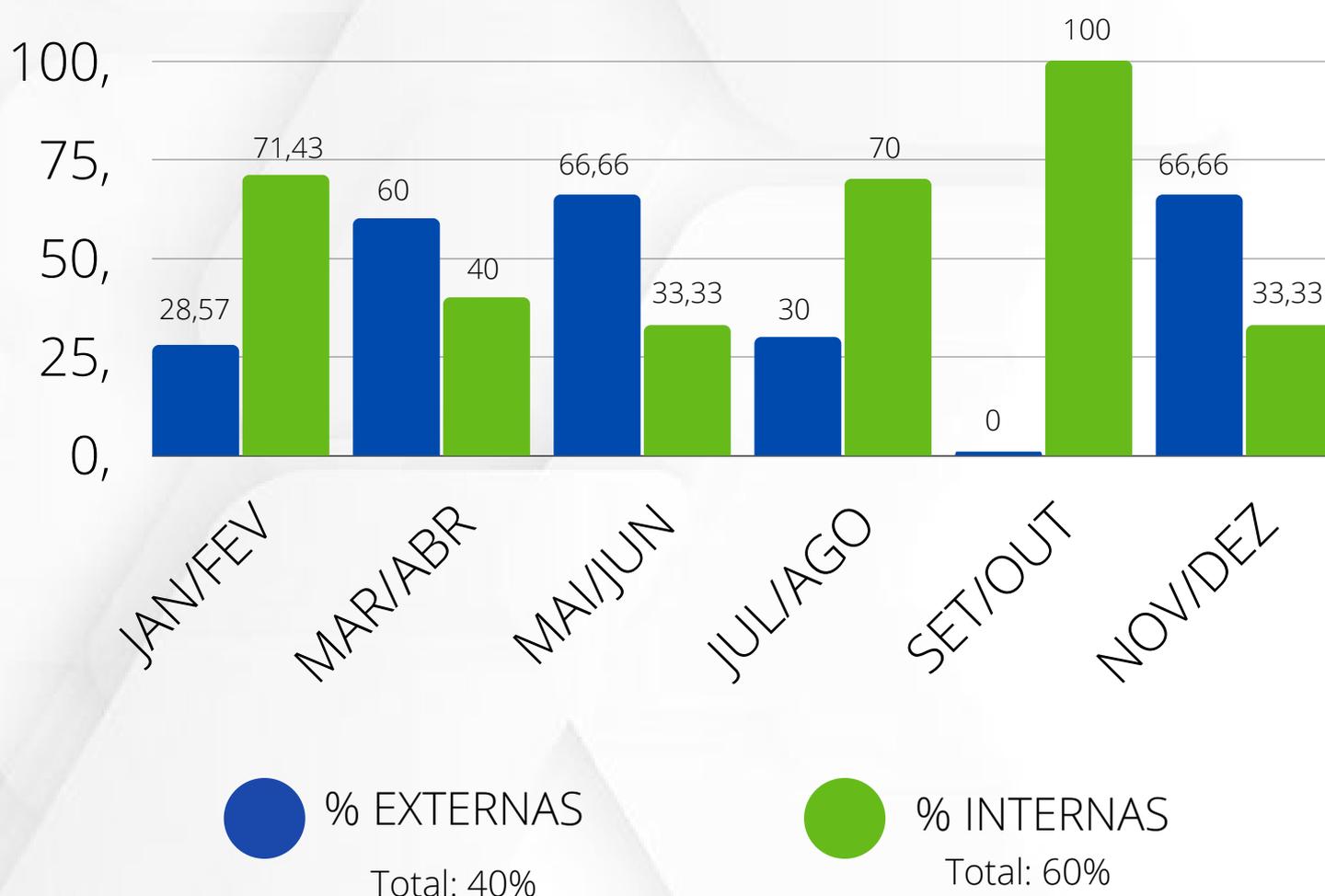
De acordo com o gráfico abaixo, é possível verificar que a manifestação de ouvidoria do tipo reclamação (representado pela cor azul) se faz presente em praticamente todos os meses do ano, com exceção apenas no mês de maio.



9.4 - RECLAMAÇÕES EXTERNAS

O índice demonstra a quantidade de processos acionados externamente em período determinado.

RECLAMAÇÕES EXTERNAS X INTERNAS



Os bimestres maio/junho e novembro/dezembro tiveram, cada, 66,66% de reclamações externas devido a: demora nos procedimentos de rotina do setor de permissões da Guarda Portuária; atendimento realizado por guardas portuários; acervo no espaço da CDRJ e infraestrutura no Porto do Rio de Janeiro. Esses foram os assuntos que geraram insatisfação nos usuários dos serviços prestados.

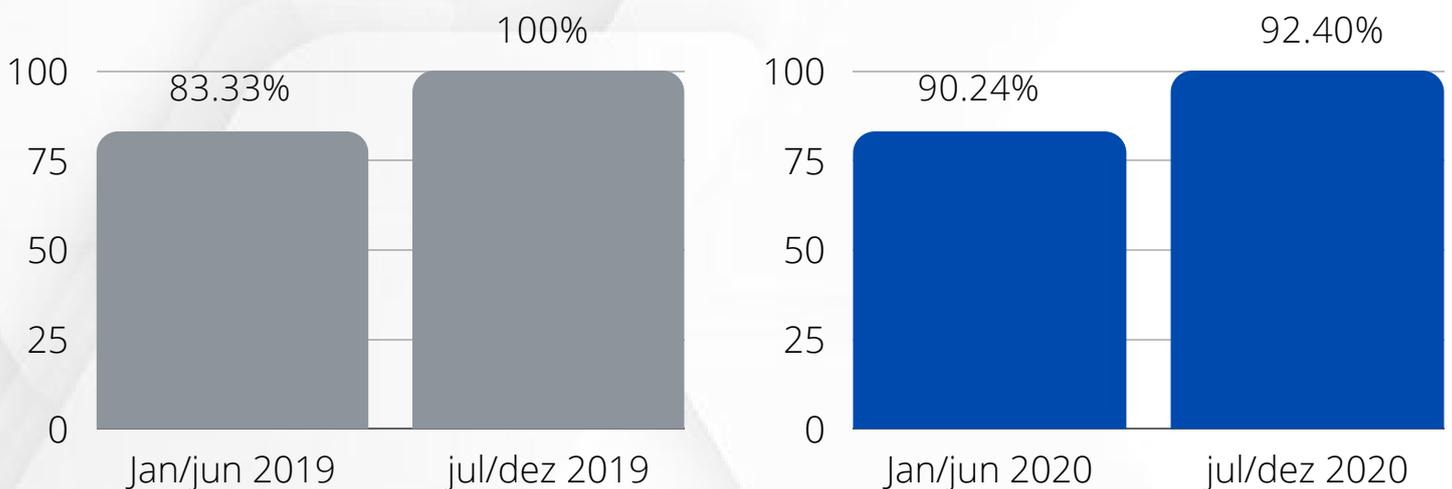
9.5- ATENDIMENTO EM ATÉ 30 DIAS

O **tempo de resposta** aos cidadãos varia bastante, dependendo da complexidade do assunto tratado. De modo geral, a resposta deverá ser rápida a fim de transmitir confiança na interlocução com o cidadão. Algumas manifestações, que exigem uma avaliação técnica mais cuidadosa, necessitam de mais tempo para resposta.

Ressalta-se que essa não é uma questão menor, visto que, para o cidadão, a presteza no atendimento, além de ser um direito, é sinal de eficiência e cortesia, sendo suficiente, muitas vezes, motivo para **recuperar sua confiança no diálogo com a Companhia**.

O **tempo de atendimento** às manifestações dos usuários é considerado um **importante indicador para a avaliação** do funcionamento de uma Ouvidoria. Esse tempo depende não apenas do esforço da equipe de ouvidoria, mas principalmente da mobilização e comprometimento das áreas demandadas para atender às solicitações. No gráfico abaixo, quanto maior o índice se aproximar em 100%, melhor o desempenho no cumprimento do prazo em até 30 dias.

TEMPO DE RESPOSTA



Vale destacar que, a Ouvidoria busca responder, de forma conclusiva ao demandante, no prazo previsto em lei de até 30 dias. As manifestações que foram concluídas com prazo superior, necessitaram de mais tempo devido à complexidade assunto tratado.

Para o tratamento das denúncias (comunicação de irregularidades) não há prazo estabelecido em Lei para resposta, contudo todas foram finalizadas pela DIRPRE. Destaca-se que o fluxo existente está divergente em relação às recomendações feitas pelo Ministério da Infraestrutura e esta Ouvidoria-Geral. Uma nova norma será publicada em 2021.

10- PROCEDIMENTOS ORDINÁRIOS

Trata-se das situações que foram avaliadas pela Ouvidoria-Geral no período, com grande possibilidade de obtenção de melhorias na qualidade dos serviços, recomendações a Administração e Conselho de Administração, bem como trabalhos desenvolvidos pelo setor:

- **NORMAS E PROCEDIMENTOS:** Adequação e atualização dos normativos internos da CDRJ, sob a gestão da Ouvidoria-Geral e do SIC, visando adequar a Companhia à legislação vigente ou mesmo objetivando a evolução constante da gestão, com a implantação de melhores práticas;
- **TRANSPARÊNCIA:** Atualização da Transparência Ativa no sítio eletrônico da CDRJ, para cumprir as orientações da CGU;
- **COMUNICAÇÃO INTERNA:** Comunicação aos gestores parceiros do SIC, acerca da responsabilização deles, por resposta aos pedidos de acesso à informação e aos recursos fora do prazo previstos em lei;
- **PRESTAÇÃO DE CONTAS:** Elaboração de relatório mensal da Ouvidoria-Geral encaminhado à Diretoria Executiva, ao Conselho de Administração - CONSAD, ao Comitê de Auditoria Estatutária – COAUD. A prestação será realizada por trimestre ao invés de mensal.
- **CARTA DE SERVIÇOS:** Reiteração de providências junto às Superintendências da CDRJ, para a elaboração de Carta de Serviços ao Usuário, conforme estabelece na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

- **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS:** Orientação do Comitê Técnico de Ouvidorias vinculadas ao Ministério da Infraestrutura, para que a designação do Encarregado pela LGPD siga o modelo aplicado pelo Ministério da Infraestrutura, onde o Ouvidor da pasta é o Encarregado.

- **FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA:** Recomendação ao Conselho de Administração e à Diretoria-Executiva sobre a necessidade de atualizar o fluxo de tratamento de denúncias com a inclusão de unidades de integridade (Corregedoria, Controles Internos, Compliance e Comissão de Ética), possibilitando o envio das manifestações pela Ouvidoria-Geral às unidades competentes.

- **CORREGEDORIA:** Recomendação ao Conselho de Administração e à Diretoria-Executiva sobre a necessidade de criar uma unidade de corregedoria na CDRJ para tratamento de denúncias de caráter disciplinar.

- **ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** Recomendação à Superintendência da Guarda Portuária e Superintendência de Recursos Humanos sobre a capacitação e à atualização de treinamentos de atendimento ao público direcionado à guarda portuária.

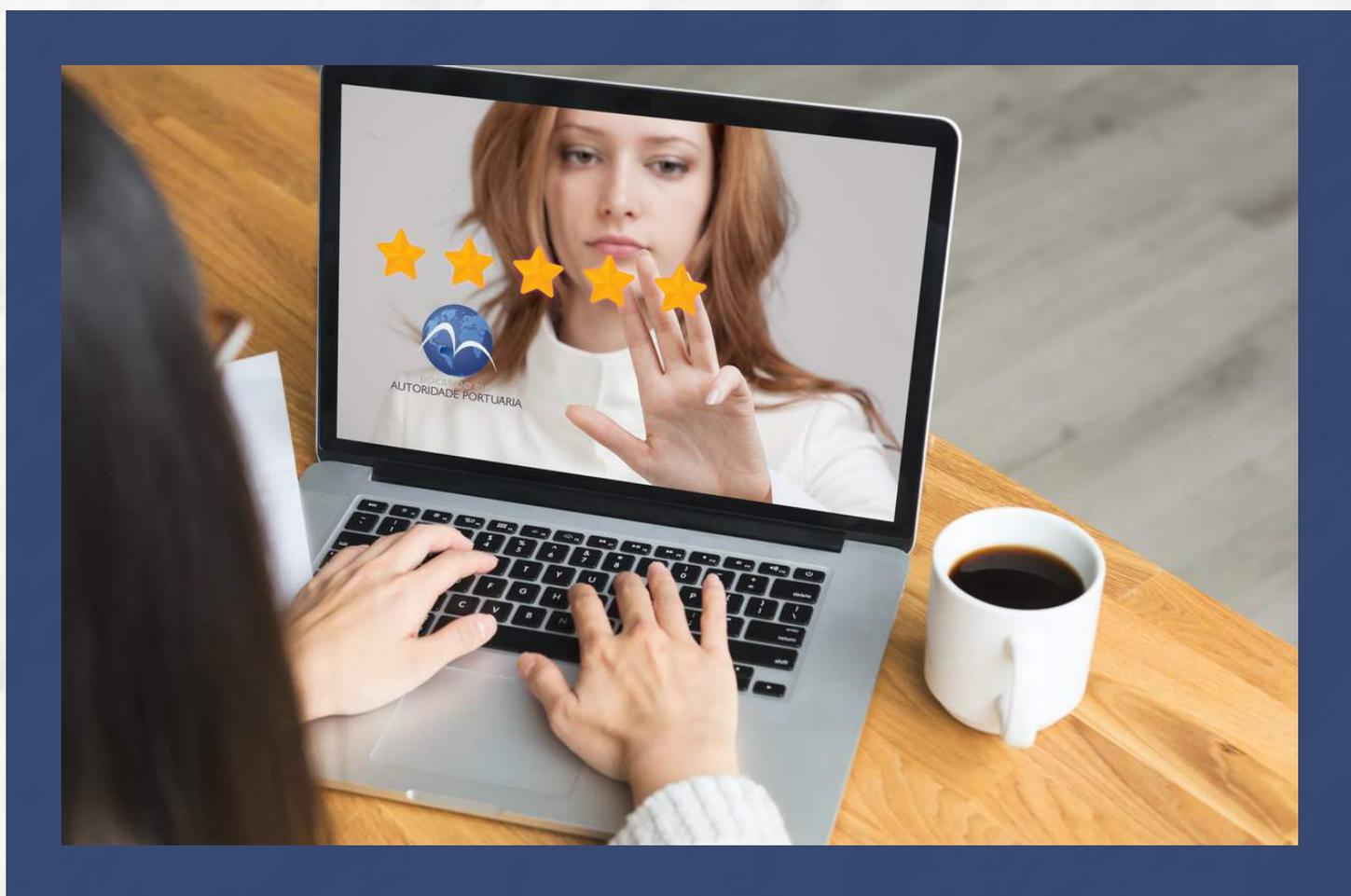
- **PETICIONAMENTO - SEI:** Recomendação à Superintendência de Gabinete, em especial ao Arquivo, para criação de manual de procedimentos para acesso externo ao SEI – Sistema Eletrônico de Documentos.

11- PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é uma **estratégia** dos órgãos prestadores de serviço público, em que a sua principal função é receber *feedback* dos serviços prestados, que poderão ser transformados em oportunidades de melhorias desses serviços.

Pode-se dizer que a ferramenta permite conhecer a **percepção do usuário** sobre o atendimento das demandas para **além das expectativas** de quem o ofertou. Apesar dos detalhes que a pesquisa de satisfação pode garantir, ela é realizada por meio de um processo muito simples.

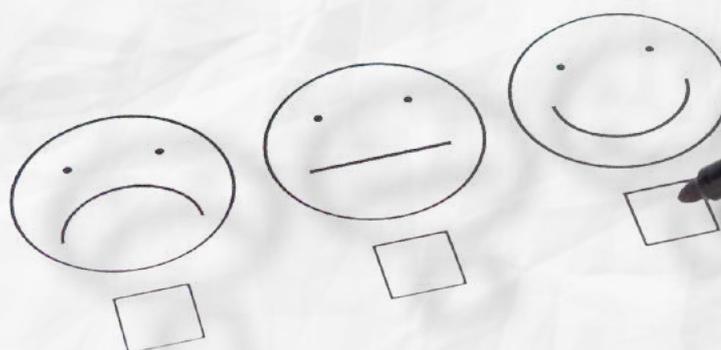
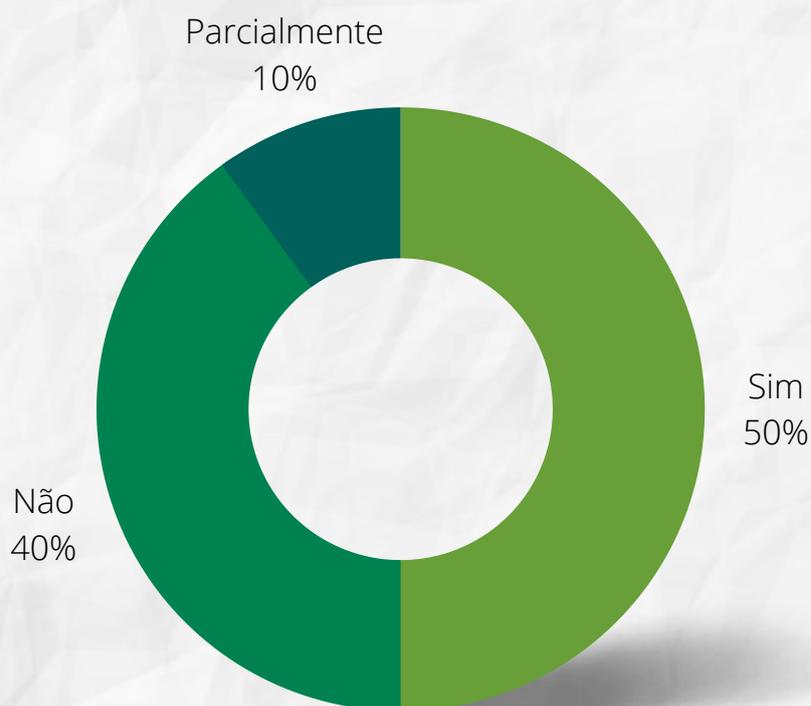
Avaliação dos Serviços



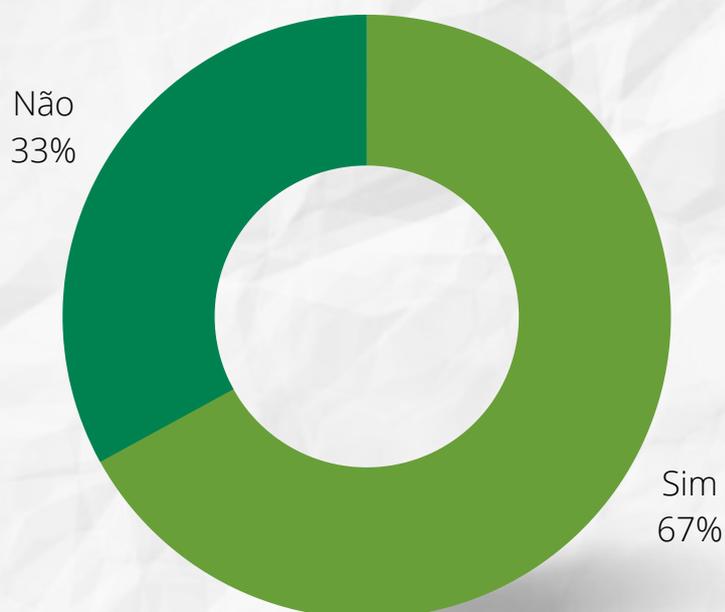
A pesquisa de satisfação elaborada pela Ouvidoria-Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro foi encaminhada a todos os clientes internos e externos que se identificaram no momento do cadastro na Plataforma Fala.BR, ou seja, 137 (cento e trinta e sete) encaminhamentos dentre manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação.

Com objetivo de verificar a avaliação e possível melhoria dos serviços prestados pela Companhia Docas do Rio de Janeiro, os usuários responderam à pesquisa de satisfação da seguinte forma:

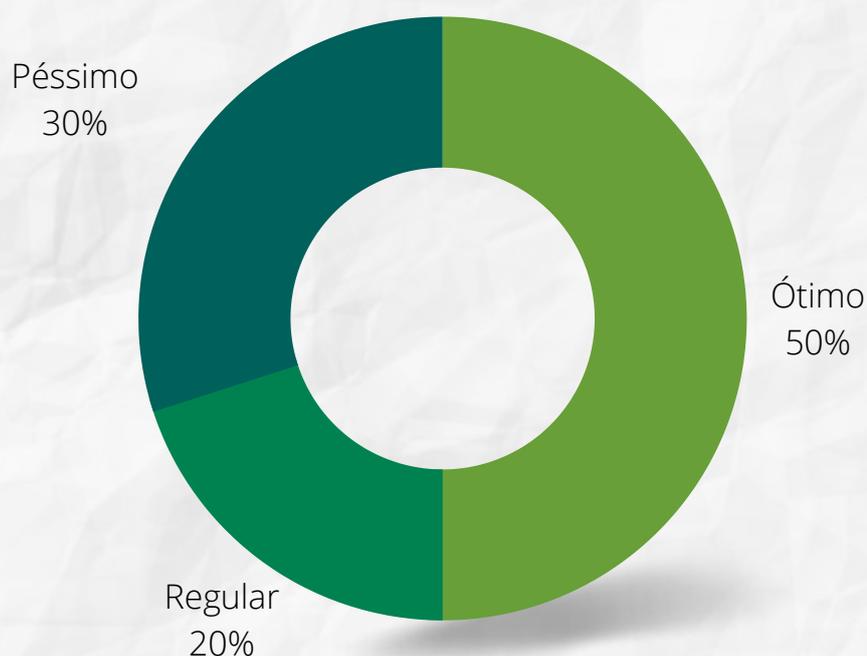
1 - A sua demanda foi atendida?



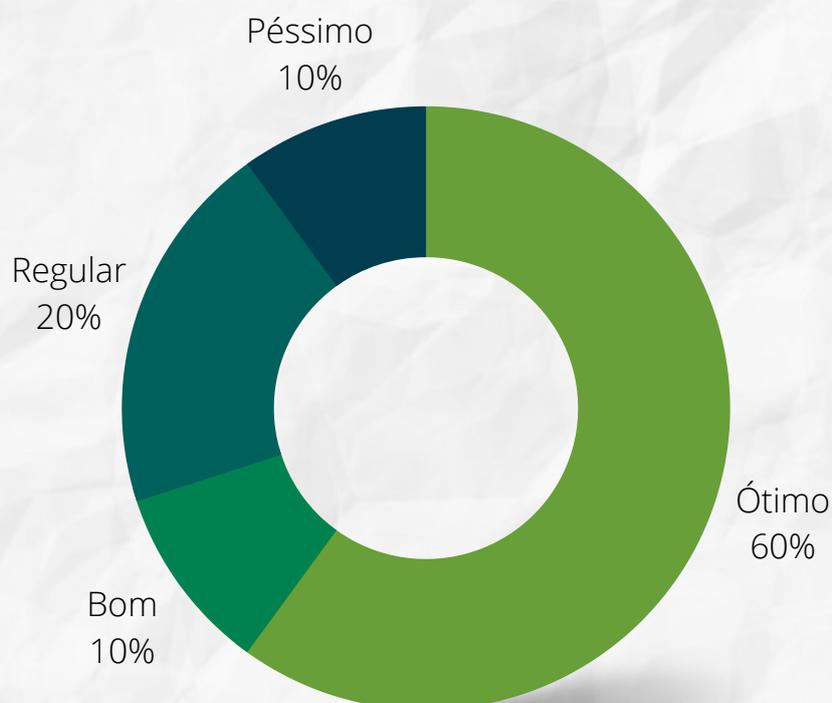
2 - Procurou o setor envolvido na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria Geral da CDRJ?



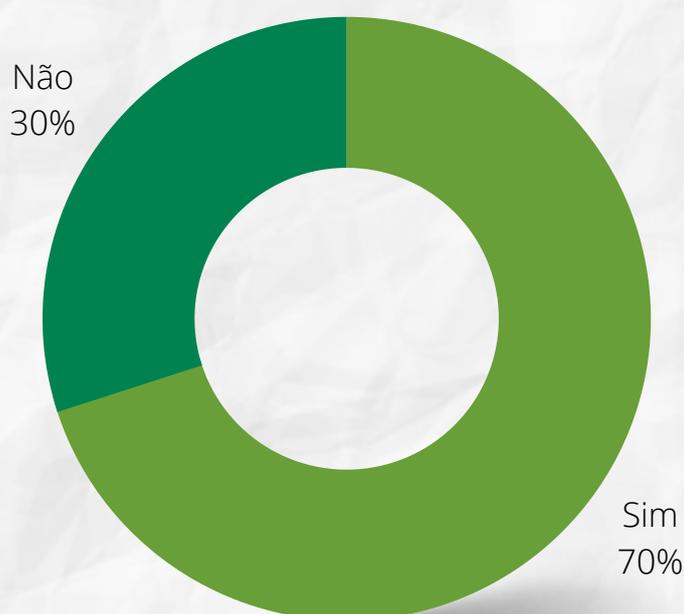
3 - Qual o grau de satisfação em relação a clareza das informações apresentadas à sua manifestação?



4 - Qual o grau de satisfação em relação ao tempo de resposta à sua manifestação?



5 - Caso necessário, você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria da CDRJ?



12 - CONCLUSÃO

Diante desses resultados, a Ouvidoria-Geral da CDRJ faz reconhecer o valor da oportunidade que este relatório representa para a Companhia nos princípios norteadores da gestão pública. Assim, contamos com a contribuição de todos os leitores para o envio de críticas e/ou sugestões, buscando o aprimoramento deste relatório a cada ano.

A Ouvidoria-Geral está sempre atenta às melhorias que possam ser alcançados nos processos institucionais e no apoio à gestão. Dessa forma, é de fundamental importância que este e todos os demais relatórios por ela elaborados e circulados sejam exaustivamente discutidos internamente em cada equipe técnica e que propostas sejam transmitidas à Ouvidoria-Geral. Sem esta parceria, estará a Ouvidoria-Geral limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.

A seguir, demonstramos o total atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral por meio dos diferentes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão no exercício de 2020

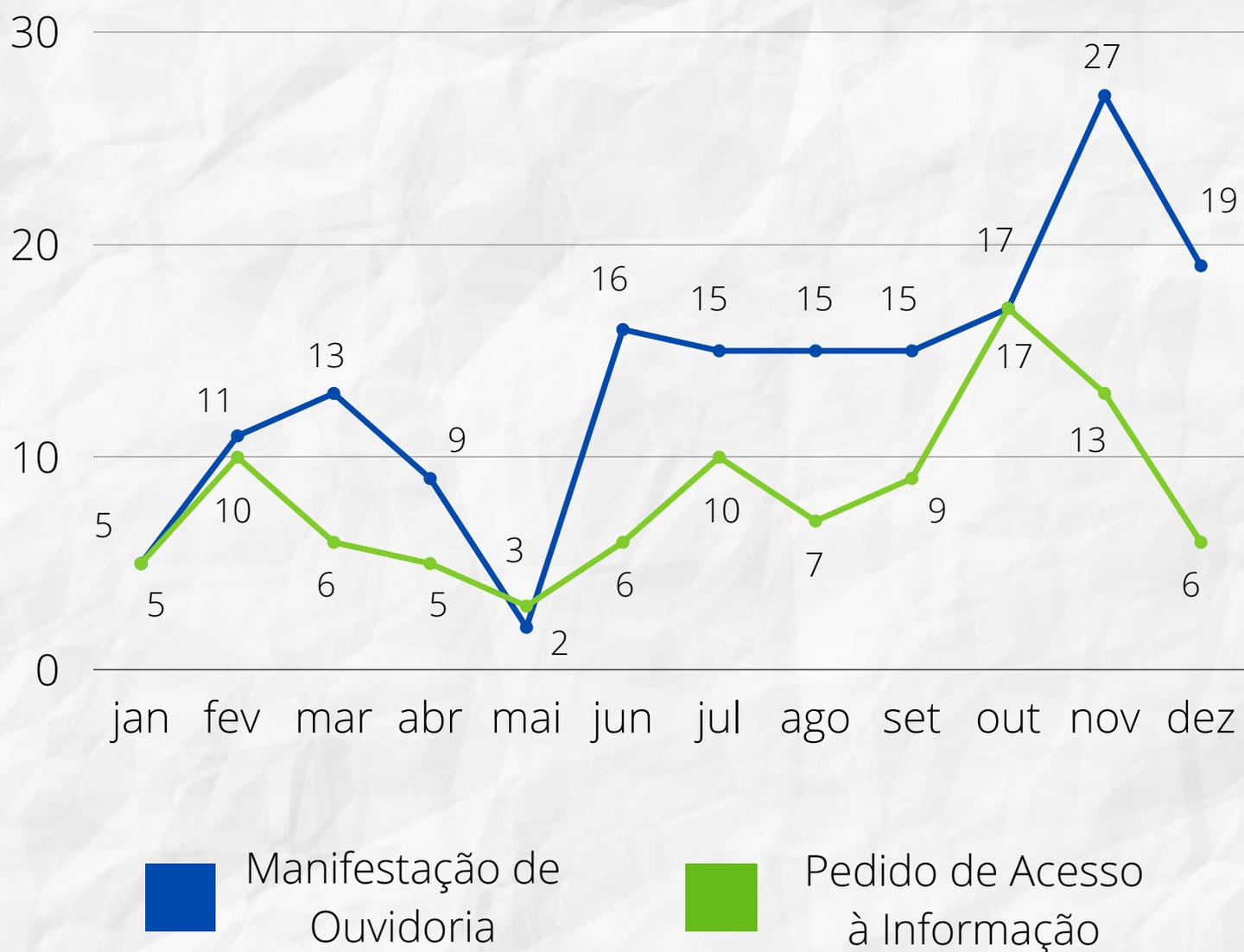


ATENDIMENTOS	
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2020
Denúncia (Comunicação de irregularidade)	46
Elogio	3
Reclamação	35
Sugestão	2
Solicitação de providência	36
SUBTOTAL DE MANIFESTAÇÕES	122
Fora do âmbito ¹	42
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	164
Fale Conosco	42
Pedido de Acesso à Informação	97
Atendimento WhatsApp	42
TOTAL DE ATENDIMENTOS	352

¹ Manifestações respondidas pela ouvidoria que não são de competência da CDRJ e/ou manifestações reencaminhadas a outro órgão integrante da Plataforma fala.BR



Compilamos, a seguir, o total de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, recebidos mês a mês, de modo a demonstrar a evolução mensal de demandas conduzidas pela Ouvidoria-Geral em todo o exercício de 2020.



Cada vez que a sociedade registra uma demanda na ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e os pontos a serem melhorados no processo de gestão. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

O presente relatório tem por finalidade dar transparência, consolidar as informações e prestar contas aos cidadãos, clientes, à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral no período de janeiro a dezembro de 2020.

Em 02/2021.

Danielle Ventura
Ouvidora Geral

13 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.
- BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informação prevista no inciso XXXII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no Inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
- BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração.
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 8 de julho de 2019. Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.
- GOVERNO FEDERAL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Guia de aplicação da lei de acesso à informação na administração pública. 3º edição.
- BRASIL. Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019. Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- BRASIL. Decreto nº 9.491, de 05 de setembro de 2018. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração federal, bem como instituiu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal.
- BRASIL. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012. Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o núcleo de Segurança e credenciamento.
- BRASIL. Instrução Normativa OGU/CGU nº 5 de 18 de julho de 2018.
- BRASIL. Instrução Normativa OGU/CGU nº 7 de 8 de maio de 2019. Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado e-Ouv e painel “resolveu?”, e estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art.16 do decreto nº de 2018.
- BRASIL. Resolução OGU/CGU nº 3 de 13 de setembro de 2019. Aprova a resolução sobre Medidas Gerais de salvaguarda à identidade de Denunciadores.



DOCAS DO RIO
OUVIDORIA
o elo entre nós

2021

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO