



2021

COMPANHIA DOCAS DO
RIO DE JANEIRO

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA GERAL

ATENDIMENTO

Em ano de pandemia, o atendimento via WhatsApp humanizou o acolhimento das manifestações e pedidos de acesso à informação, gerando um aumento de mais de 200% no canal digital.

INTEGRIDADE

Aprovado o novo fluxo de tratamento de denúncias contendo a criação da corregedoria e inclusão dos agentes de integridade.

CARTA DE SERVIÇO

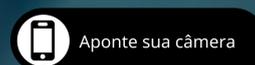
Elaboração e publicação da Carta de Serviço ao Usuário. Inclusão de TODOS os serviços prestados pela CDRJ no Portal gov.br.



DESENVOLVIDO POR:

OUVIDORIA GERAL DA CDRJ
Rua Dom Gerardo nº 35 - 10º andar
CEP. 20090- 905 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

RAFAEL MAGALHÃES FURTADO

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

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 Negócios e Sustentabilidade



AGRADECIMENTOS

Dedicamos este relatório ao CIDADÃO. Sim, você que nos lê, afinal não existe ouvidoria, melhoria de processo, diálogo, participação, controle social e transparência ativa ou passiva sem a sua participação. O principal autor e o mais importante da ouvidoria é o cidadão. Trabalhamos por você e para você.

O resultado do trabalho apresentado neste relatório é fruto do empenho e dedicação das superintendências, gerências, supervisões e assessorias, atores importantes que trabalham juntos com a ouvidoria para prestar um atendimento de qualidade, eficiente e tempestivo.

Destacamos o papel fundamental do Conselho de Administração, Comitê de Auditoria Estatuária e Diretoria Executiva que, juntos, avaliaram e apoiaram o trabalho executado pela ouvidoria, ao longo de todo o exercício de 2021.

Um agradecimento especial à pequena Equipe da Ouvidora-Geral que, trabalhando com profissionalismo e dedicação, tornam projetos em realidade.

Dayane Lobo

Ouvidora-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 - CANAL ÚNICO
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
43	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)
48	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
56	12 - CONCLUSÃO
60	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, e 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 2021 trouxe esperança com a chegada da vacina. Contudo, sabemos que ninguém ainda está imune ao covid-19. A forma de nos defendermos passou a ser um exercício coletivo de proteção. Com isso em mente, proteger a nós mesmos passou a ser um dever de proteger o próximo.

Vivemos um “novo normal”, já que nunca vivemos algo parecido. Estamos tentando nos adaptar a uma nova realidade de vida, de estudo e de trabalho. Neste sentido, a Companhia Docas do Rio de Janeiro continua demonstrando sua capacidade de adaptação frente as adversidades, buscando melhorar a cada dia os processos institucionais no âmbito da Companhia, e melhorar os resultados.

O que fica para 2022 é que não voltaremos ao mesmo lugar. O aplicativo WhatsApp utilizado pela ouvidoria continua a todo vapor. O atendimento pela Plataforma Fala.BR está mais interativo para o cidadão e nosso tempo de resposta tende a diminuir a cada ano. Os atendimentos presenciais retornarão a ser realizado com hora marcada.

Entendemos que juntos somos mais fortes. A ouvidoria é o elo entre você e a companhia e temos a certeza de que, pensando no próximo, construiremos uma empresa mais sólida e um mundo melhor para nós e para as futuras gerações.





1.3 O RELATÓRIO ANUAL

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro no ano de 2021.

Ao longo deste relatório, o cidadão poderá verificar todas as manifestações recebidas no exercício de 2021, as reencaminhadas aos Órgãos Externos e as principais ações e recomendações adotadas pela Ouvidoria-Geral da CDRJ.

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 na Rua Dom Gerardo nº 35 - 10º andar, 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 do quadro efetivo da empresa (Especialista Portuária), no exercício do seu primeiro mandato, 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 434/2021 de 23 de setembro de 2021.



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

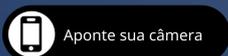
Em 2021, a Companhia Docas do Rio de Janeiro designou novo Encarregado de Proteção de Dados (EPD), função também conhecida como DPO (em inglês, Data Protection Officer). A função passou a ser exercida pelo Sr. Júlio Marcelo D'Avila Costa, através da Portaria Nº 463, de 19 de outubro de 2021.

A Ouvidoria é o canal de acesso para consultas, reclamações e requisições referentes a dados pessoais. Neste sentido, os pedidos referentes a LGPD são inseridos na Plataforma Fala.BR, na aba de pedido de acesso à informação.

Com o propósito de esclarecer dúvidas e/ou orientação quanto a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados, o Encarregado de Dados Pessoais criou um e-mail encarregadolgp@portosrio.gov.br



DATA
PROTECTION



Aponte sua câmera

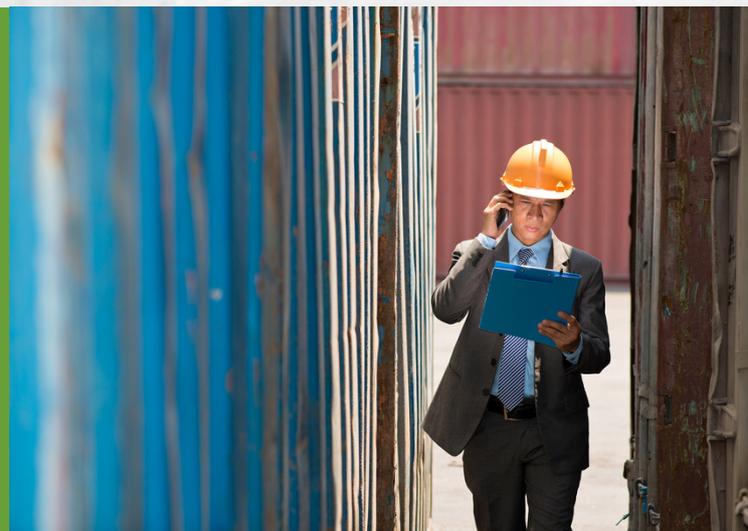
Para mais informações sobre a Proteção de Dados Pessoais na CDRJ, acesse:

<http://www.portosrio.gov.br/pt-br/transparencia/tratamento-de-dados-pessoais>

4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No exercício de 2021, a Ouvidoria-Geral realizou diversas atividades de acordo com as competências definidas no Regimento Interno e previsões legais.

Destacaremos a seguir as mais relevantes.



Ouvidoria 2.0

INOVAÇÃO

CARTA DE SERVIÇO

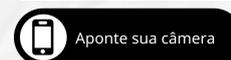
Publicação da carta de serviço ao usuário, versão 2021, no site da CDRJ.

PORTAL "GOV.BR"

Inclusão de TODOS os serviços prestado pela companhia no portal do governo federal.

NOVO PORTAL DA CDRJ

Criação da aba "Serviços Oferecidos" página principal do portal da CDRJ dedicada à divulgação dos serviços prestados pela CDRJ ao usuário externo.



Ética Pública

INTEGRIDADE

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Elaborado pela ouvidoria e aprovado pelo Conselho de Administração, foi criado um novo fluxo de tratamento de denúncia com a criação de corregedoria e inclusão de demais agentes de integridade (compliance, auditoria interna e comitê de ética).

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Participação nas reuniões do Comitê de Auditoria Estatutária, de forma periódica, para prestação de contas das atividades realizadas pela ouvidoria e apresentação das ações de integridade no tratamento de denúncias na CDRJ.

O cidadão no centro

INFORMAÇÃO

TRANSPARÊNCIA

De acordo com o TCU a CDRJ elevou o seu nível de transparência saímos de 55% para 74,86%. Dentre as 55 empresas públicas avaliadas pelo órgão, a CDRJ ficou na 18º posição.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Atualização do Sistema de Transparência Ativa (STA) na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.





Maior conexão

INTERATIVIDADE

WHATSAPP

Como mais um canal para aproximar e facilitar a comunicação com o nosso público, o atendimento via WhatsApp humanizou o acolhimento da manifestação e pedido de acesso à informação, gerando um aumento de mais de 200% no canal digital.



LEITURA EM LIBRAS

O portal da CDRJ está mais acessível. Com o novo site foi possível incluir um assistente de tradução em libras. um ícone com duas mãos está disponível no canto direito da tela do novo site.





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.

ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORES

Participação da Ouvidoria-Geral no Encontro Nacional de Ouvidores Públicos por videoconferência, promovido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Paraná – TRE/PR – agosto/2021.

DEFESA DO CONSUMIDOR

Participação da Ouvidora-Geral na Maratona de defesa dos usuários dos serviços públicos, promovida durante todo o mês de junho de 2021, visando integrar o cidadão na participação da melhoria dos serviços públicos.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Participação de toda a equipe da ouvidoria no curso fundamento da Lei Geral de Proteção de Dados.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

TOTAL DE ATENDIMENTOS

386

PESSOAS ATENDIDAS



ATENDIMENTO HUMANIZADO

140

UTILIZARAM O CANAL DE WHATSAPP



CRESCIMENTO

+10%

AUMENTO DE ATENDIMENTOS, EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR (2020)



CANAL DIGITAL

84%

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 2021, a Ouvidoria-Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro registrou e deu tratamento a **88 (oitenta e oito) manifestações de ouvidoria direcionadas a CDRJ**, 1 (um) pedido de simplifique, além de pedidos de informação, havendo um decréscimo de 28% em relação ao ano de 2020.

MANIFESTAÇÕES

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2020	2021	VARIAÇÃO
Denúncia (Comunicação de irregularidade)	46	38	- 17%
Elogio	3	2	- 33%
Reclamação	35	19	- 46%
Sugestão	2	1	- 50 %
Solicitação de providência	36	28	- 22 %
SUBTOTAL DE MANIFESTAÇÕES	122	88	-28%
Fora do âmbito	42	21	- 50%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	164	109	- 34%

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2021 observou-se um decréscimo no número de manifestações protocoladas na ouvidoria, impactando, principalmente, na redução de 46% no número de reclamações e 50% em sugestões.

A utilização de múltiplos contatos com a ouvidoria da CDRJ como Fala.BR, e-mail, mensagens por WhatsApp, fruto da necessidade de tornar o atendimento eficiente e adequação digital, proporcionou agilidade no primeiro atendimento, fator de referência positiva pela ouvidoria, que impactou diretamente no protocolo do registro de reclamação.

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 comunica ao manifestante os canais corretos para o registro da manifestação.

A Ouvidoria-Geral encaminhou 12 (doze) 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.

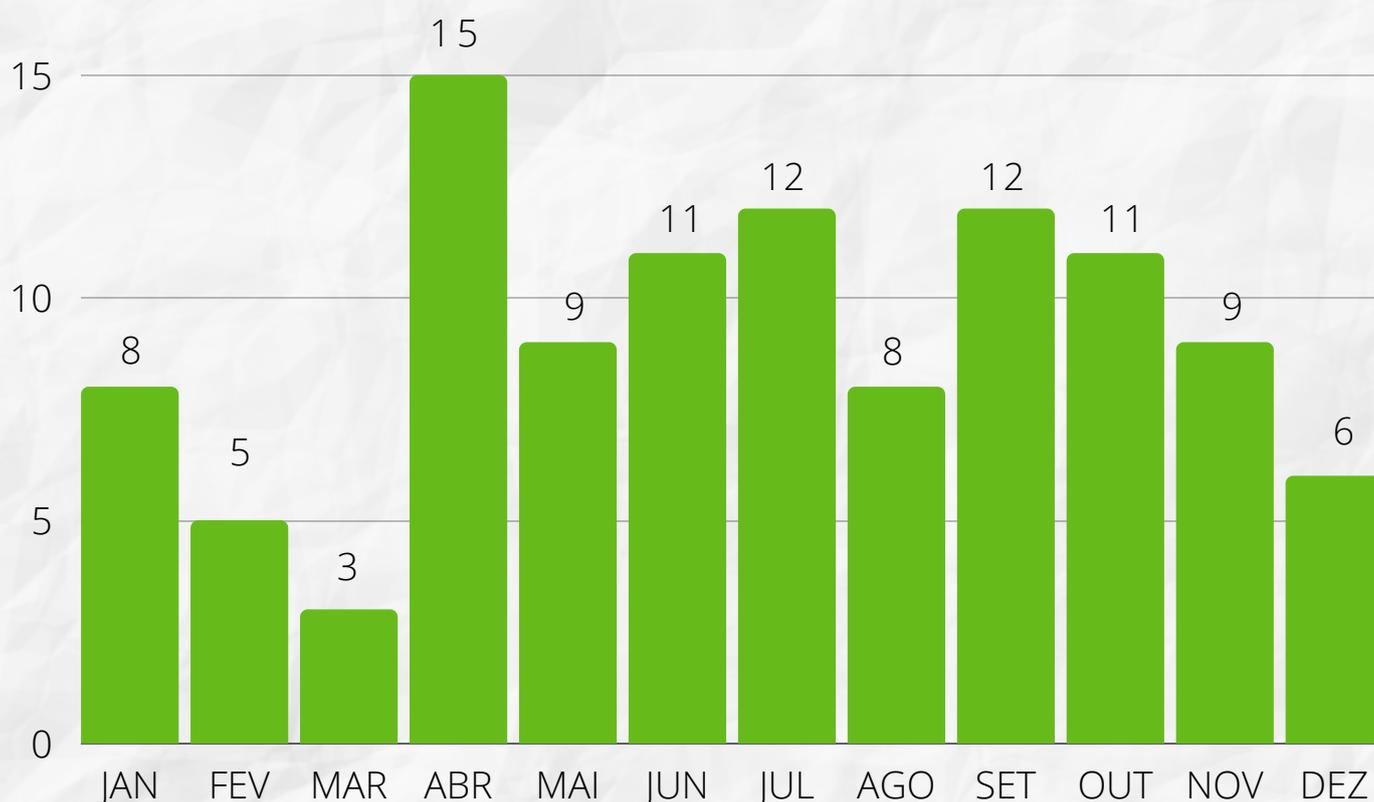


5.2 – DEMANDA DE OUVIDORIA MENSAL

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

MANIFESTAÇÕES POR MÊS

TOTAL: 109



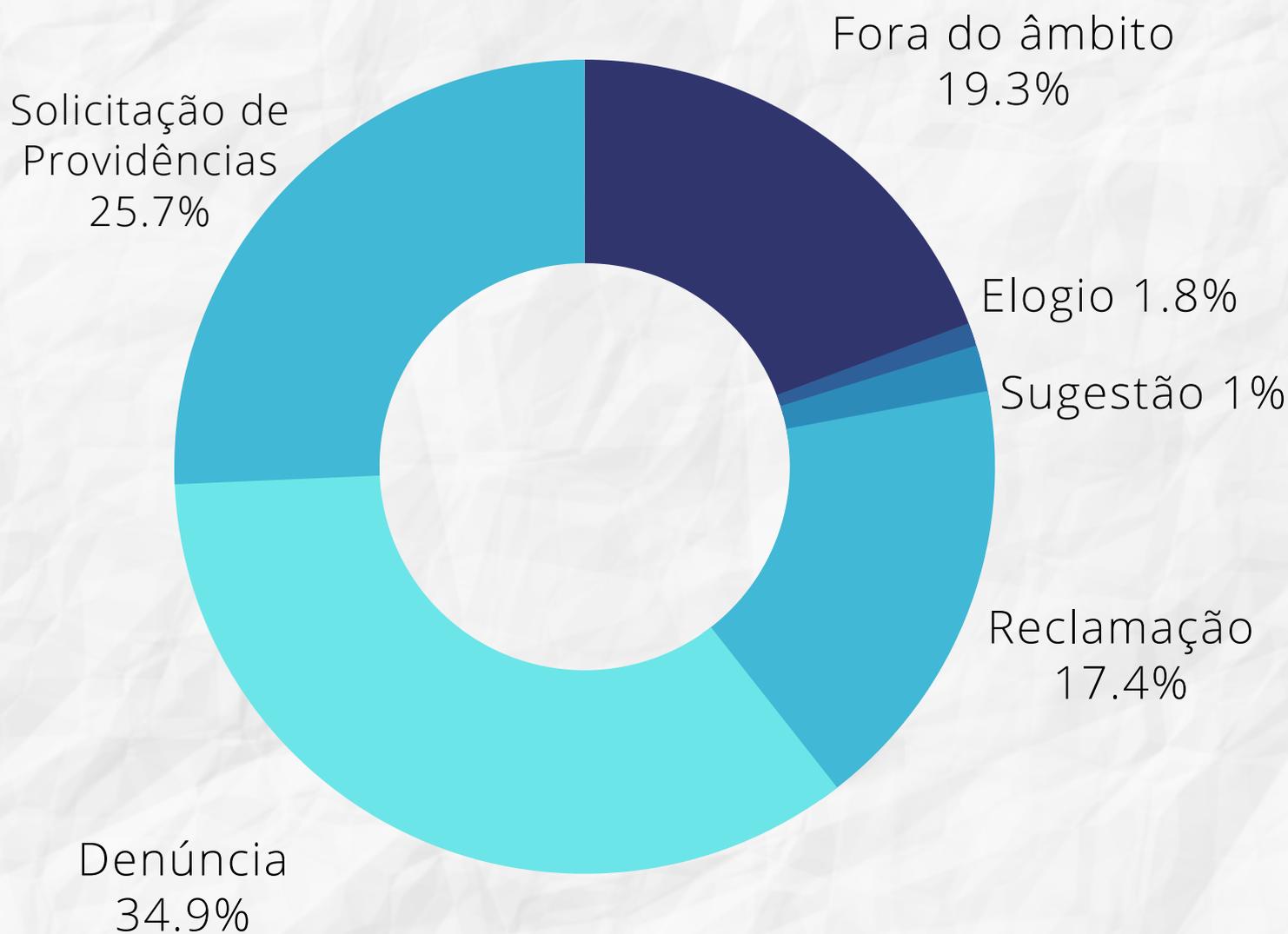
Obs.: Os números apresentados no gráfico acima contemplam todos os registros de ouvidoria, incluindo os classificados como “fora do âmbito” e as manifestações encaminhadas à Controladoria-Geral da União.

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: 109



ANÁLISE POR TIPO

Do total de 109 (cento e nove) manifestações recebidas, 25% foram **solicitações de providências sobre**: cadastramento de permissão; busca de informações no arquivo da companhia referentes a imigrantes; e revisão de cálculos trabalhistas, dentre outros assuntos.

As **sugestões** representaram 1% do total de manifestações, com apenas 1 (um) registro. A Diretoria Executiva propõe a concessão, para todos os empregados participação nos lucros, face ao resultado apresentado pela Companhia.

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

Já as **reclamações** representaram 17% do quantitativo recebido pela ouvidoria, totalizando 19 (dezenove) manifestações que, em sua maioria, tratava-se do atendimento prestado no serviço de cadastramento de permissões.

As **denúncias/comunicações de irregularidades** (denúncia anônima), com 34% do total, atingiram a marca de 38 (trinta e oito) manifestações. Os assuntos são relacionados a nomeação de cargos comissionados, contratos/licitações, código de ética, políticas institucionais, conduta de funcionários, dentre outros.

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**.



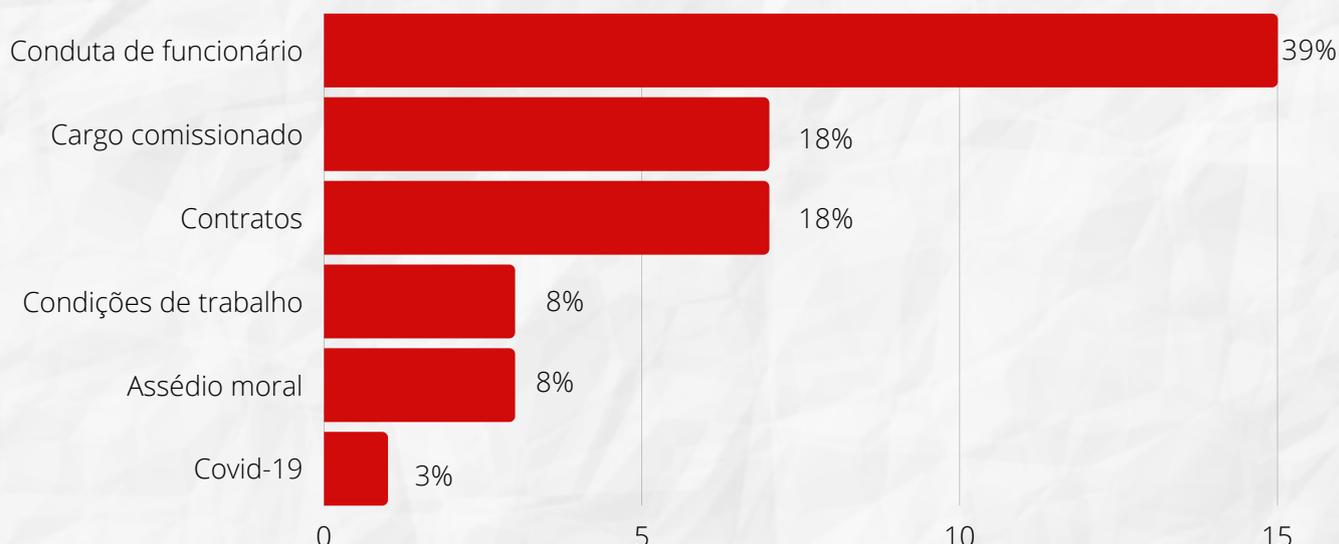
5.4 - ASSUNTOS FREQUENTES

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

ASSUNTOS

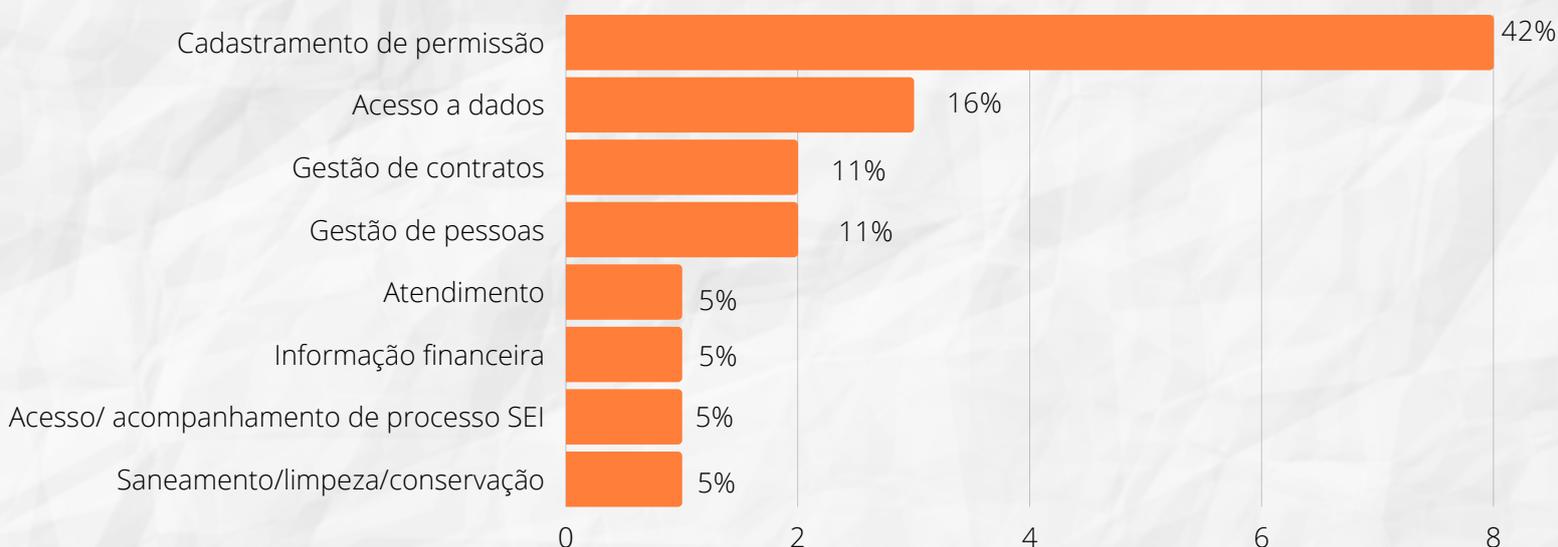
DENÚNCIAS/COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Total: 38



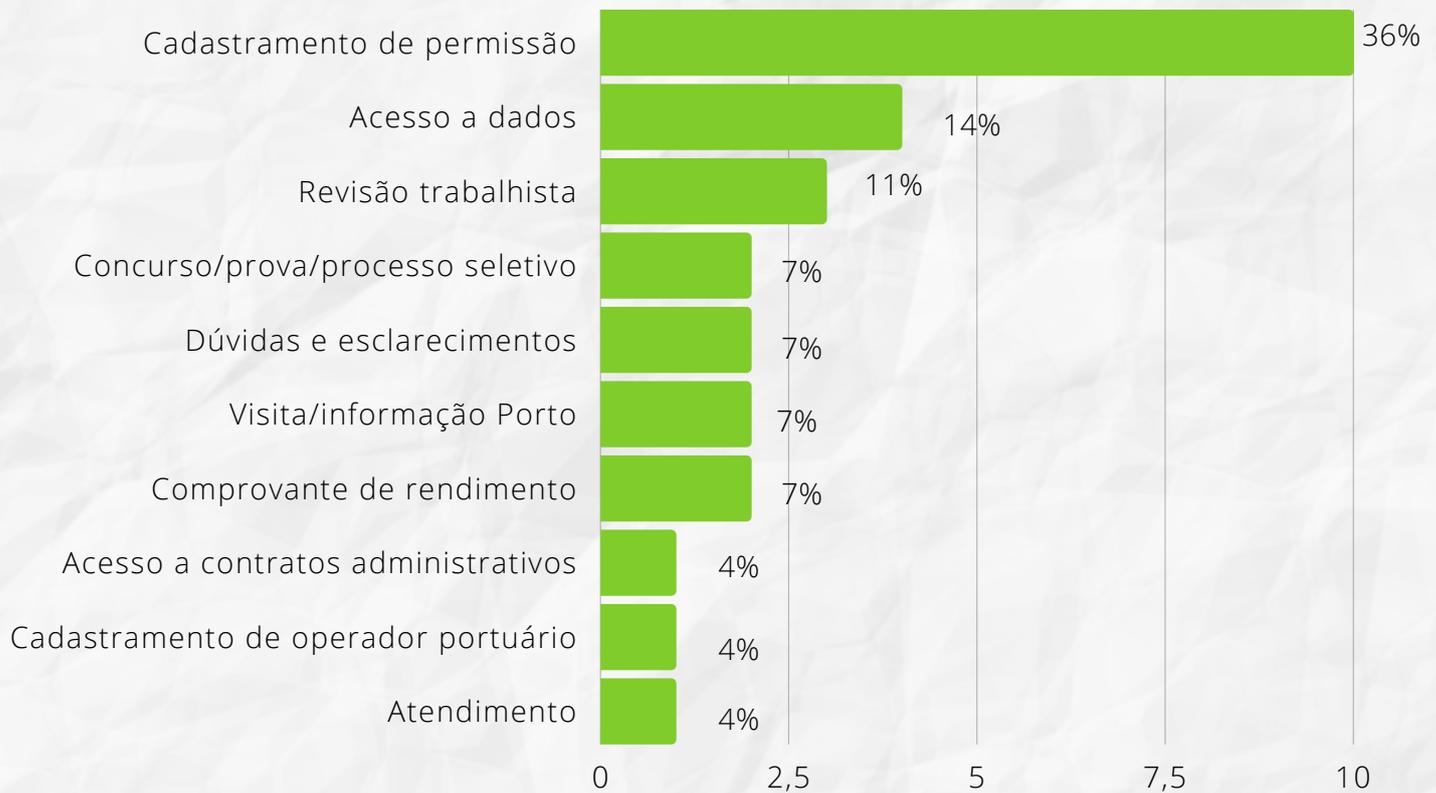
RECLAMAÇÃO

Total: 19



SOLICITAÇÃO

Total: 28



SUGESTÃO

Total: 1



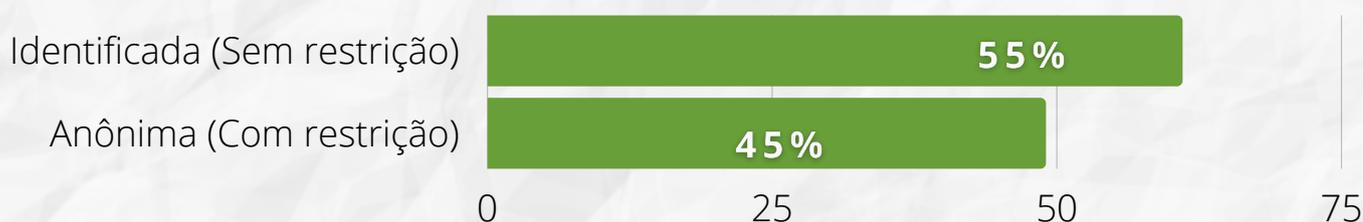
ELOGIO

Total: 2



IDENTIDADE DO MANIFESTANTE

Do montante de manifestações recebidas, 61 (sessenta e uma) foram registradas com identificação do manifestante, representando 55% do total. Os 45% restantes, 49 (quarenta e nove) 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:

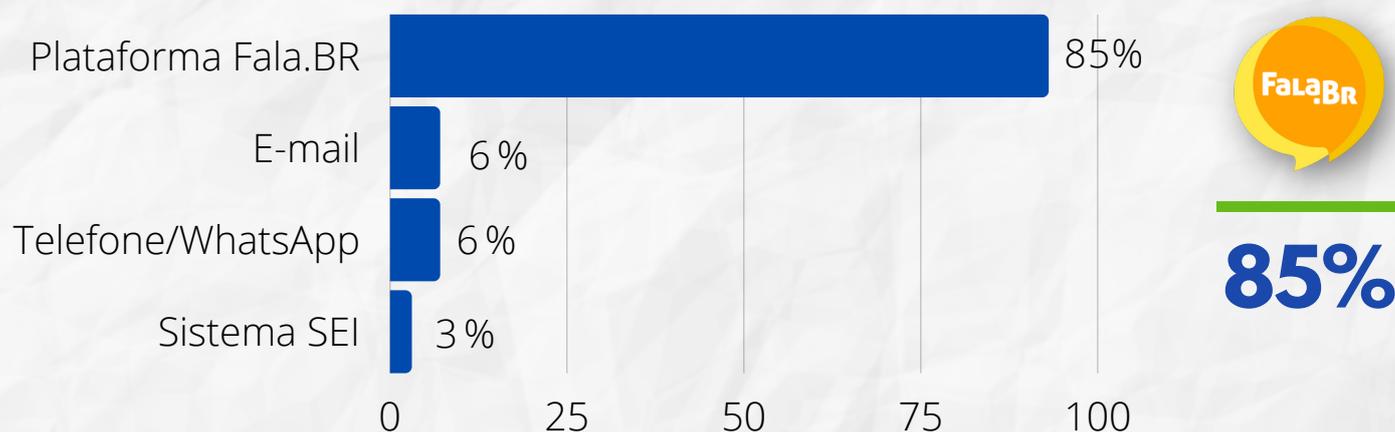
1. **“Quero me identificar sem restrição”**, quando será permitido acesso aos seus dados pessoais;
2. **“Quero me identificar com restrição”**, quando não será permitido acesso aos dados pessoais; e
3. **“Não quero me identificar”**, a denúncia passa a ser chamada de comunicação de irregularidades e 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** (atendimento com hora marcada devido à pandemia de Covid-19).

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

CANAIS DE ATENDIMENTO



A maior parte do público da CDRJ (85%) 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 2021. Tais áreas foram responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pela ouvidoria aos clientes internos e externos da CDRJ.

ÁREAS

41% DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA

0% DIRETORIA DE GESTÃO PORTUÁRIA

0% DIRETORIA DE NEGÓCIOS E SUSTENTABILIDADE

0% DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA

1% ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

2% OUVIDORIA-GERAL

2% SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

1% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS

1% SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIO

26% SUPERINTENDÊNCIA DA GUARDA PORTUÁRIA

1% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE ITAGUAÍ E ANGRA DOS REIS

2% SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA

3% SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA

3% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE RIO DE JANEIRO E NITERÓI

15% SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

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 **Diretoria da Presidência** foi a unidade parceira mais acionada, com o total de **41% 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 prerrogativa de Instrumento Normativo, é a área responsável por verificar as demandas dessas tipologias;

- **2º ÁREA MAIS DEMANDADA:** A **Superintendência da Guarda Portuária** foi a segunda unidade parceira mais acionada, com o total de **23 manifestações**, o que representou 26% das demandas;

- **CORREIÇÃO:** Das **25 denúncias/comunicações** de irregularidades (denúncias anônimas) tratadas pela CDRJ, **5 (cinco) ensejaram Processo Administrativo Sancionador – PAS** e **3 (três) encaminhada para apuração na Comissão de Ética**.

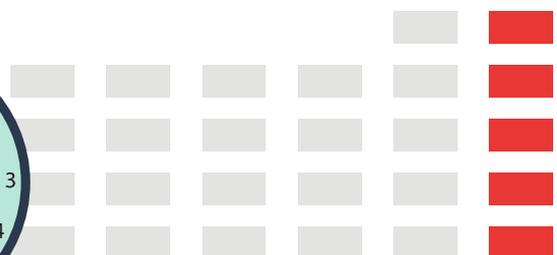
- **ALTA GESTÃO:** A Ouvidoria-Geral da CDRJ **encaminhou 12 manifestações** de ouvidoria do tipo **denúncia/comunicação** de irregularidades (denúncias anônimas) à **Controladoria Geral da União-CGU** via Plataforma Fala.BR, ao **Conselho de Administração – CONSAD**, via SEI e ao **Comitê de Auditoria Estatutária - COAUD**, via e-mail.

- **SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS:** essa tipologia de manifestação teve como assuntos mais frequentes, os registros relacionados às **permissão para operar nos portos; visitação ao porto; d vidas e esclarecimentos sobre informa es institucionais e previsão de concurso público;**
- **RECLAMA ES:** essa tipologia de manifestação teve como assuntos mais frequentes àquelas ligadas à **demora na concessão das permissões para operar nos portos e atendimentos prestados pela arrendatária da Companhia;**
- **ELOGIOS:** A Superintendência da Guarda Portuária foi a única área que recebeu elogio no exercício de 2021, em razão do atendimento prestado.
- **CLIENTES:** Os **clientes externos** da CDRJ permanecem como o público que **mais demanda a interven o da Ouvidoria-Geral**, com 59% das demandas recebidas no setor.

TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTAS

14
DIAS

- O **tempo médio** de resposta para as manifesta es de ouvidoria em 2021 foi de **14 dias**. O **prazo** de resposta **por lei**   de **até 30 dias**, prorrogáveis por mais 30 dias, desde que seja justificado.

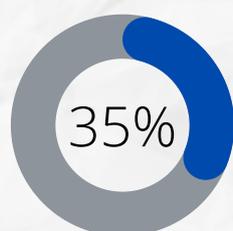


5.7 – DEMANDA POR PORTO

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.

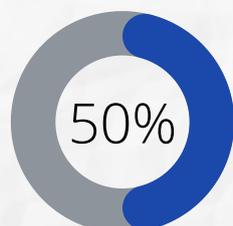
Através do gráfico a seguir, é possível observar as localidades mais demandadas pela ouvidoria.

LOCALIDADE



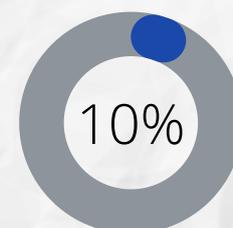
SEDE ADMINISTRATIVA

TOTAL: 30



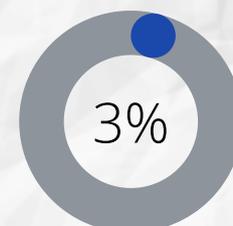
PORTO DO RIO DE JANEIRO

TOTAL: 43



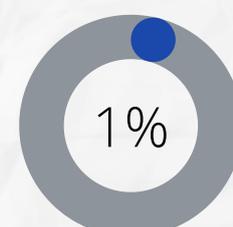
PORTO DE ITAGUAÍ

TOTAL: 9



PORTO DE ANGRA DOS REIS

TOTAL: 3



PORTO DE NITERÓI

TOTAL: 1



6 – CANAL ÚNICO

A ouvidoria é o único* canal para registro das manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestão e pedido de acesso à informação). Desta forma, emitimos comunicado interno solicitando que as áreas que, por ventura receberam solicitação, encaminhem a ouvidoria para registro no Fala.BR para tratativas subsequentes. Com essa ação, aumentamos o número de registros de pedido de acesso à informação e passamos a receber encaminhamento da Comissão de Ética local.

Com a atualização dos normativos, sob responsabilidade da ouvidoria, atendemos como o único canal para recebimento de manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e/ou pedido de acesso à informação, e estabelecemos prazo para as áreas da Companhia encaminharem as solicitação para ouvidoria.

A **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL** vem exigindo cada vez mais das instituições que queiram se adequar a modernidade virtual se aproximando do cidadão. Neste sentido, em 2021 foi descontinuado o atendimento do canal " Fale Conosco", optando pelo implemento do atendimento pelo canal do WhatsApp, proporcionando um atendimento mais humanizado e rápido.

Através do canal do WhatsApp, a ouvidoria realizou 140 (cento e quarenta) atendimentos, dos quais: orientação de informações disponíveis no site da companhia (transparência ativa), tiramos dúvidas rápidas, e orientamos no cadastramento de manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e/ou pedido de acesso à informação.

O atendimento através do número telefônico da ouvidoria não se resume ao atendimento pelo WhatsApp, atendemos diariamente ligações. Essa por sua vez, não é quantificada pelo setor.

*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 135 (cento e trinta e cinco) pedidos de acesso à informação no ano de 2021, registrados e respondidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, representando uma média mensal de 11 pedidos. Houve um **acréscimo de 39%** em relação a 2020.

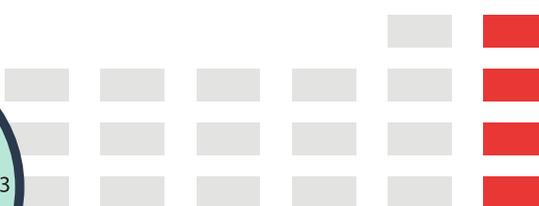


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

8

DIAS

- O **tempo médio** de resposta para os pedidos de acesso à informação em 2021 foi de **8 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: 135



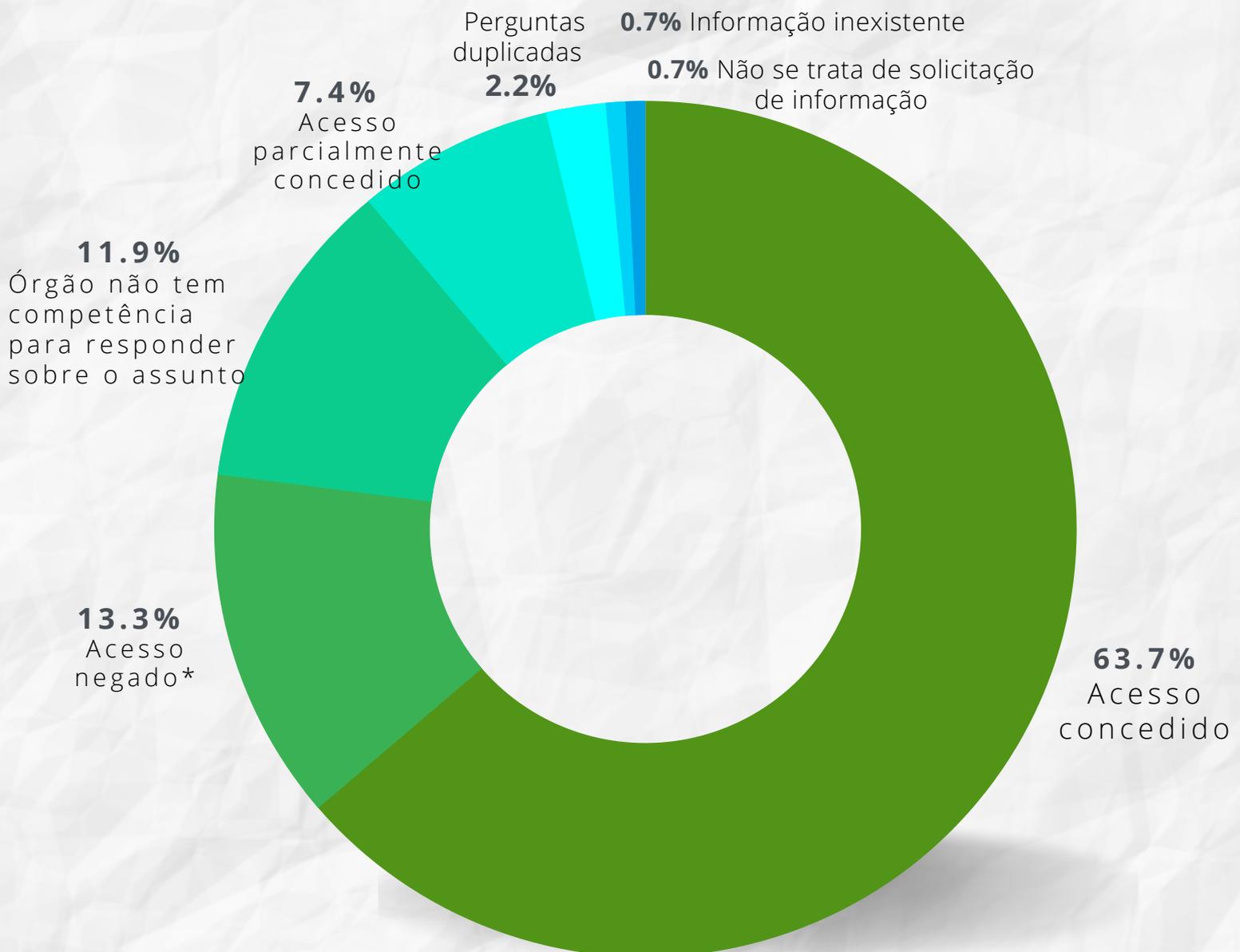
*Acesso é Regra
Sigilo é Exceção*



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 Sigiloso;
- 7 Pedido desarrazoado/desproporcional;
- 9 Restrição de acesso por determinação legal (documento preparatório, empresarial, etc.).

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 2021, foram registrados 13 (treze) 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 Diretores de cada área demandada. **Recebemos 10 recursos.**

Segunda Instância

Autoridade máxima do chefe hierárquico superior, neste caso o Presidente da companhia ou a DIREXE analisam o recurso. **Recebemos 2 recursos.**

Terceira Instância

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

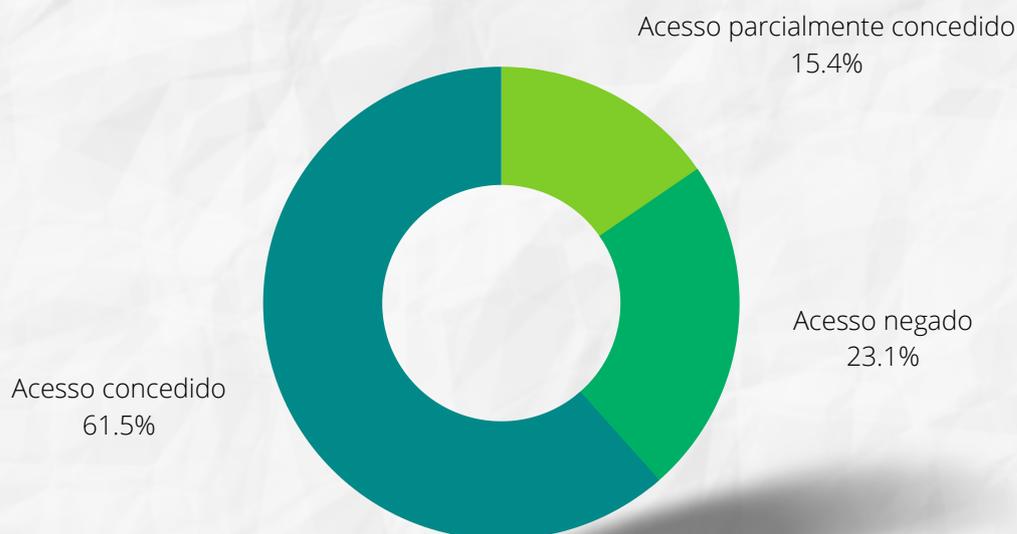
Quarta Instância

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 2021.



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 “**acesso parcialmente concedido**” refere-se a solicitação de acesso ao processo administrativo SEI 50905.001355/2020-52 e 50905.003389/2021-62. A companhia concedeu acesso a todos os documentos que não estão sob sigiloso, por 30 dias.

Já o recurso respondido como “**acesso negado**” tratava-se de solicitação de acesso ao processo administrativo SEI 50905004594/2020-64 e 50905.004402/2021-09. A justificativa apresentada para a negativa de acesso, informa que os processos fazem parte dos objetivos estratégicos da Companhia Docas do Rio de Janeiro e contém informações e estudos que visam a subsidiar a tomada de decisão pela Alta Administração.

Por determinação da Controladoria Geral da União, a Companhia Docas do Rio de Janeiro concedeu acesso ao processo SEI 50905.004594/2020-64, em atendimento ao recurso protocolado em 3ª Instância.

7.5 – DEMANDA POR ÁREA

Por meio do gráfico a seguir, é possível observar as áreas técnicas mais demandadas pela Ouvidoria em 2021. Tais áreas foram responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pela ouvidoria aos clientes internos e externos da CDRJ.

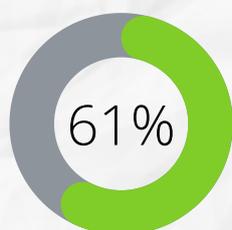
ÁREA

- 3% DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA
- 2% DIRETORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
- 5% DIRETORIA DE NEGÓCIOS E SUSTENTABILIDADE
- 1% DIRETORIA DE GESTÃO PORTUÁRIA
- 3% OUVIDORIA-GERAL
- 2% ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
- 5% SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO
- 33% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS**
 - 4% SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIO
 - 5% SUPERINTENDÊNCIA DA GUARDA PORTUÁRIA
 - 2% SUPERINTENDÊNCIA DE SUSTENTABILIDADE E NEGÓCIOS
 - 3% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE ITAGUAÍ E ANGRA DOS REIS
 - 2% SUPERINTENDENCIA DE ENGENHARIA
- 7% **SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA**
 - 2% SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ESTRATÉGICA
 - 5% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE RIO DE JANEIRO E NITERÓI
- 8% **SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS**
 - 3% SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

7.6 – DEMANDA POR PORTO

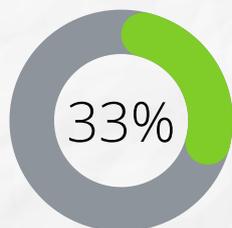
Agrupamos, no gráfico, a seguir as localidades da CDRJ mais acionadas para responder aos pedidos de acesso à informação.

LOCALIDADE



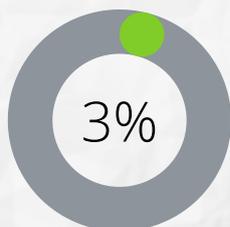
SEDE ADMINISTRATIVA

TOTAL: 73



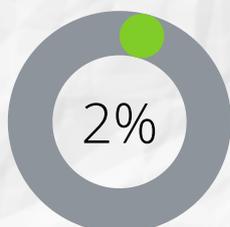
PORTO DO RIO DE JANEIRO

TOTAL: 39



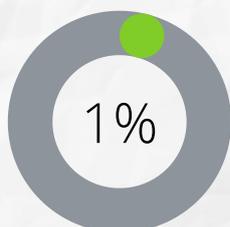
PORTO DE ITAGUAÍ

TOTAL: 4



PORTO DE NITERÓI

TOTAL: 2



PORTO DE ANGRA DOS REIS

TOTAL: 1

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 463, de 19 de outubro de 2021 o superintendente jurídico da CDRJ, foi designado 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).

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. Para mais informações, acesse o portal da CDRJ em “Tratamento de Dados Pessoais”:
<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/transparencia/tratamento-de-dados-pessoais>



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

9 - INDICADORES

Os indicadores medem o desempenho dos resultados da Companhia Docas do Rio de Janeiro e auxiliam a ouvidoria na verificação do cumprimento de prazos estabelecidos pela legislação, ajudam no desenvolvimento contínuo do atendimento, na identificação de quem são os principais usuários do serviço prestado pela ouvidoria, bem como contribuem para alcançar os objetivos estratégicos da Companhia.

Alinhado ao Planejamento Estratégico da Companhia Docas do Rio de Janeiro a Ouvidoria-Geral mede mensalmente o tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

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 fevereiro e junho 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, em todos os meses em 2021.

Destacamos que, o tempo médio de atendimento, pode variar conforme a complexidade da informação solicitada e o quantitativo de pedido de acesso endereçado a uma mesma área.

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.

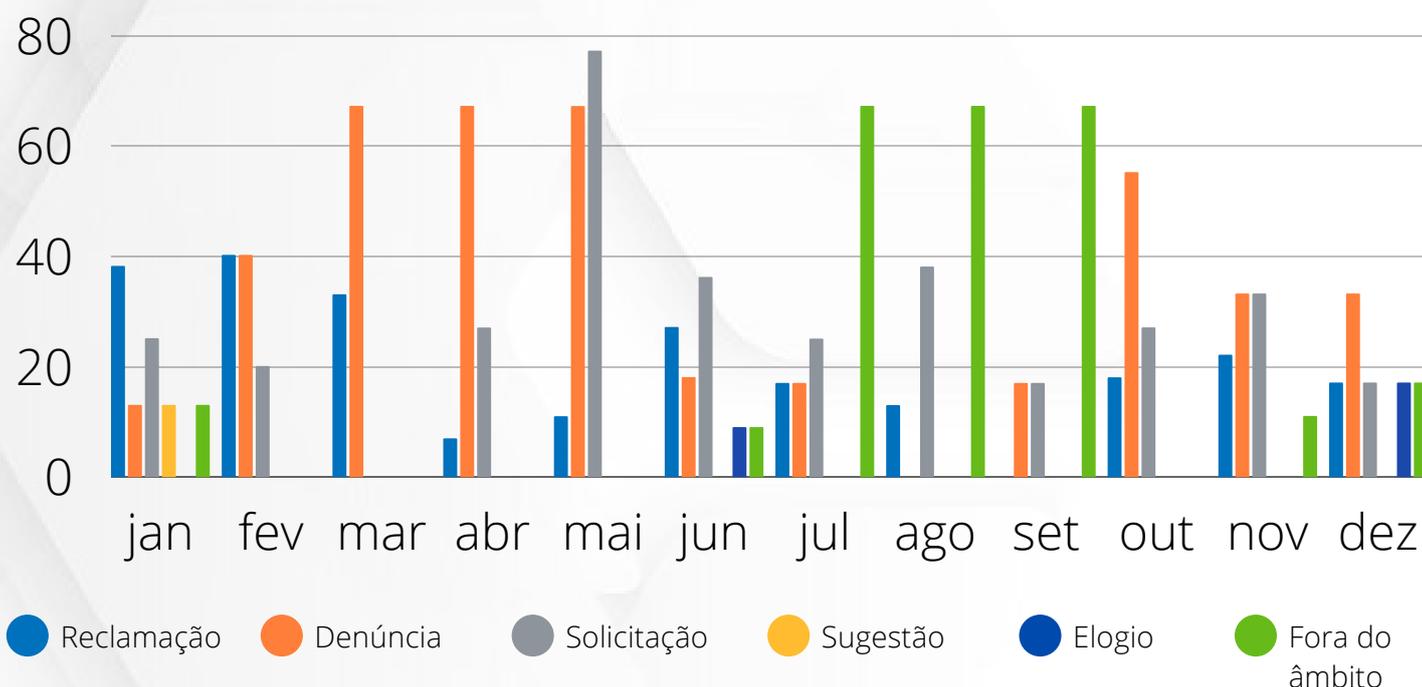
9.3- PROPORÇÃO POR TIPO

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	38%	40%	33%	7%	11%	27%	17%	13%	0%	18%	22%	17%
Denúncia	13%	40%	67%	67%	67%	18%	17%	0%	17%	55%	33%	33%
Solicitação	25%	20%	0%	27%	22%	36%	25%	38%	17%	27%	33%	17%
Sugestão	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Elogio	0%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	17%
Fora do âmbito	13%	0%	0%	0%	0%	9%	67%	67%	67%	0%	11%	17%

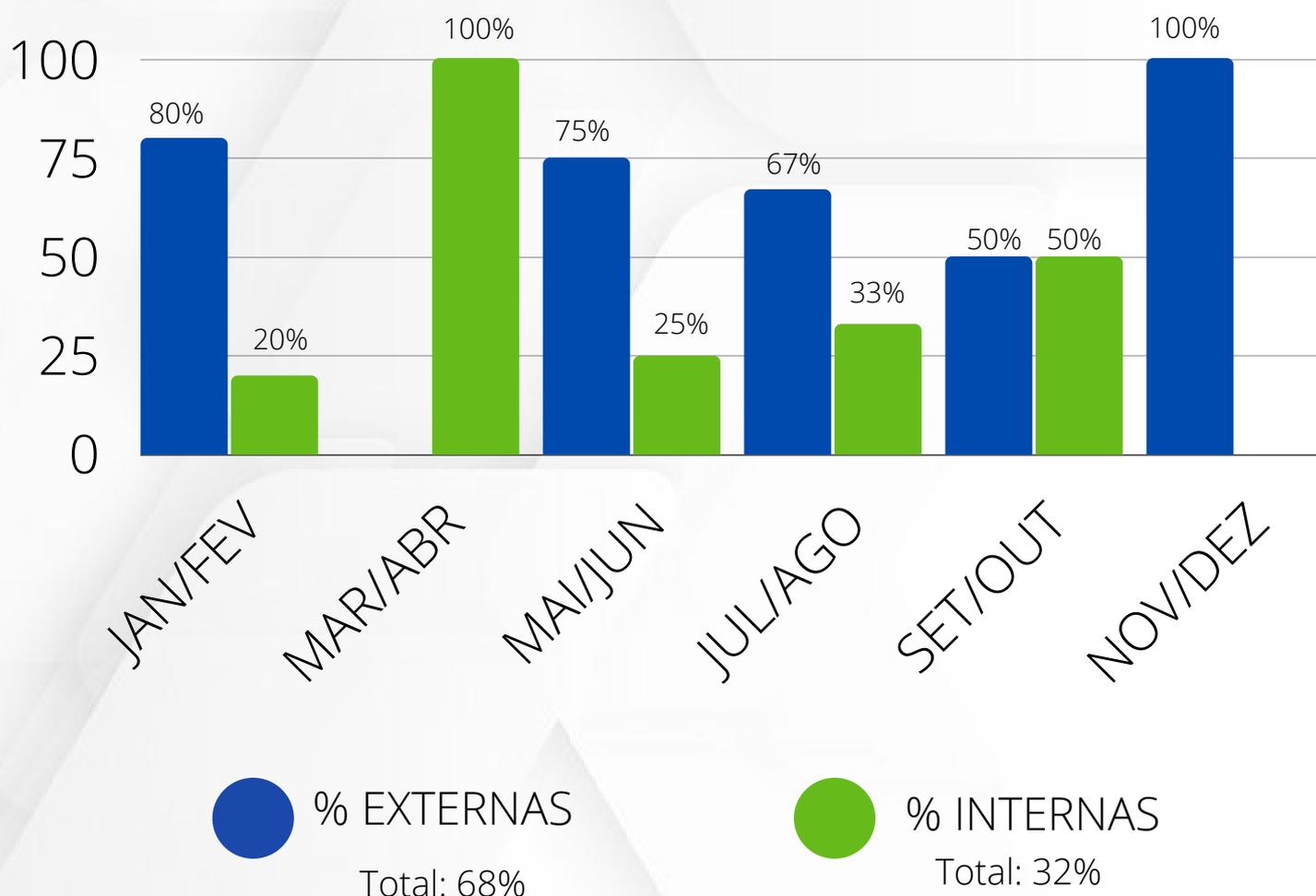
De acordo com o gráfico abaixo, é possível verificar que a manifestação de ouvidoria do tipo reclamação (representado pela cor azul), denúncia (representada pela cor laranja) e solicitação (representada pela cor cinza) se faz presente em praticamente todos os meses do ano.



9.4 - RECLAMAÇÕES EXTERNAS

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

RECLAMAÇÕES EXTERNAS X INTERNAS



O bimestre de novembro/dezembro teve o maior índice de reclamações externas devido a: demora nos procedimentos de rotina do setor de permissões da Guarda Portuária, para concessão da permissão para acessar ao porto; e atendimento realizado por guardas portuários.

Das 13 reclamações externas recebidas, 8 foram referentes ao serviço de cadastramento de permissão.

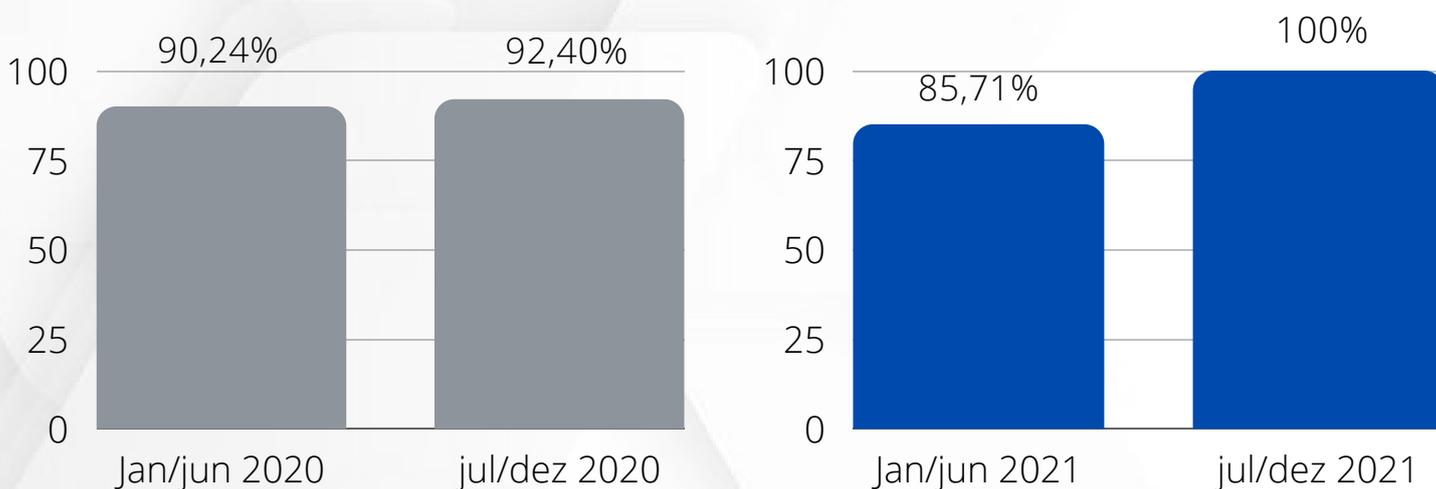
9.5- ATENDIMENTO EM ATÉ 30 DIAS

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 apreciadas pela DIRPRE. Destaca-se que novo fluxo para o tratamento de denúncias foi elaborado pela ouvidoria e aprovado pelo Conselho de Administração. O novo fluxo entrará em vigor em 2022, concomitantemente com a implementação da corregedoria.

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 trimestral da Ouvidoria-Geral encaminhado à Diretoria Executiva, ao Conselho de Administração - CONSAD, ao Comitê de Auditoria Estatutária – COAUD;
- **CARTA DE SERVIÇOS:** Publicação da Carta de Serviço ao Usuário, versão 2021, no site da CDRJ;

- **Portal "gov.br"** : Publicação de todos os serviços prestados pela Companhia Docas no Portal do Governo Federal, em atendimento a Portaria CGU nº 581 de 09 de março de 2021.

- **FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIA:** Elaborado pela Ouvidoria-Geral e aprovado pelo Conselho de Administração, novo fluxo de tratamento de denúncia 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:** O Conselho de Administração atendeu a solicitação da ouvidoria na criação da unidade de corregedoria da CDRJ, para o tratamento de denúncias de caráter disciplinar, previsto para ser implementada no exercício de 2022.

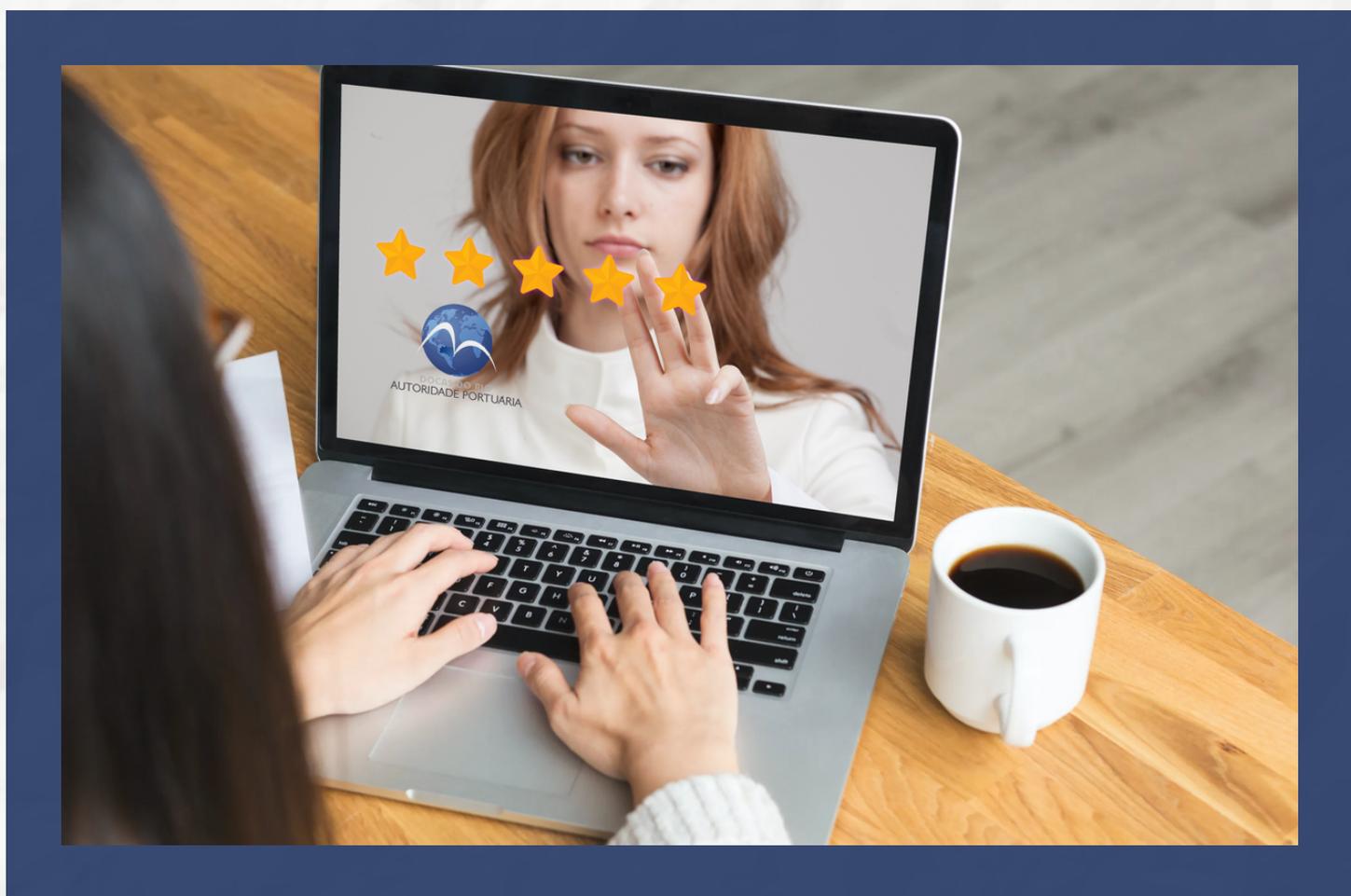
- **OUVIDORIA EM REDE:** Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias Federais da Controladoria Geral da União com assinatura do termo de cooperação, incluindo a Ouvidoria-Geral da CDRJ como membro pleno, integrando, ainda, o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT.

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.

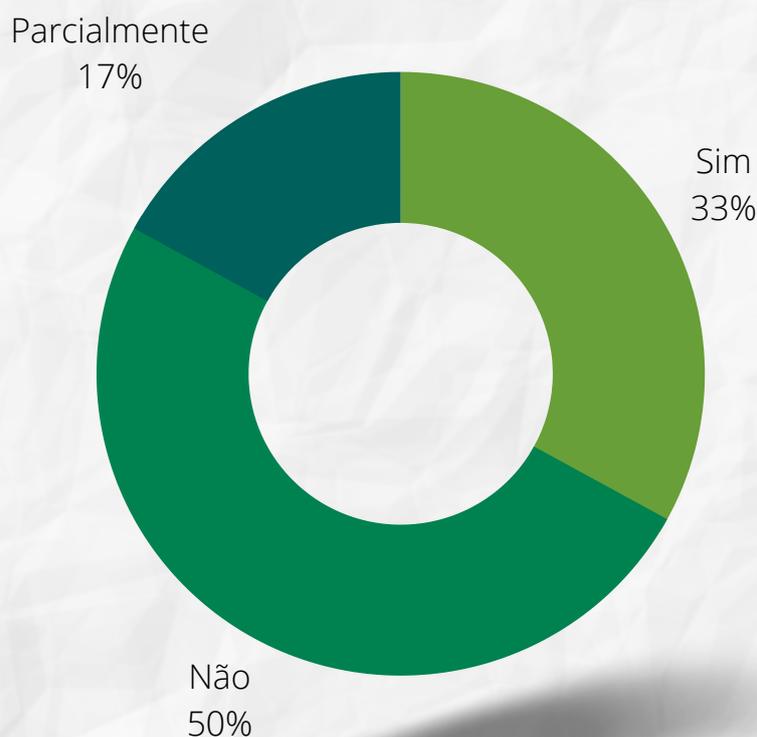
Avaliação dos Serviços



A avaliação do resultado da pesquisa de satisfação, referente ao exercício de 2021, ficou comprometido. Dos 246 (duzentos e quarenta e seis) atendimentos cadastrados na Plataforma Fala.BR, somente, 12 responderam a pesquisa de satisfação.

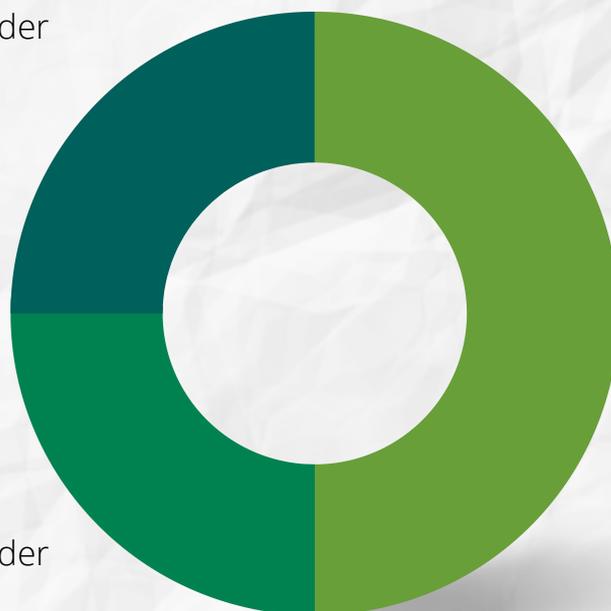
Com objetivo de verificar a avaliação e possível melhoria dos serviços prestados pela Companhia Docas do Rio de Janeiro, os usuários responderam à pesquisa de satisfação da seguinte forma:

1 - A sua demanda foi atendida?



2 - Foi fácil de compreender a resposta oferecida?

Muito difícil compreender
25%

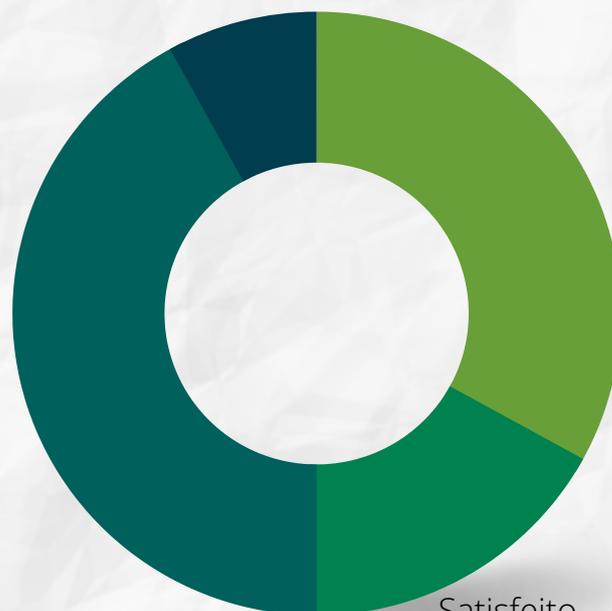


Muito fácil compreender
50%

Fácil compreender
25%

3 - Você está satisfeito com o serviço prestado?

Insatisfeito
8%



Muito satisfeito
33%

Muito insatisfeito
42%

Satisfeito
17%

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 2021.

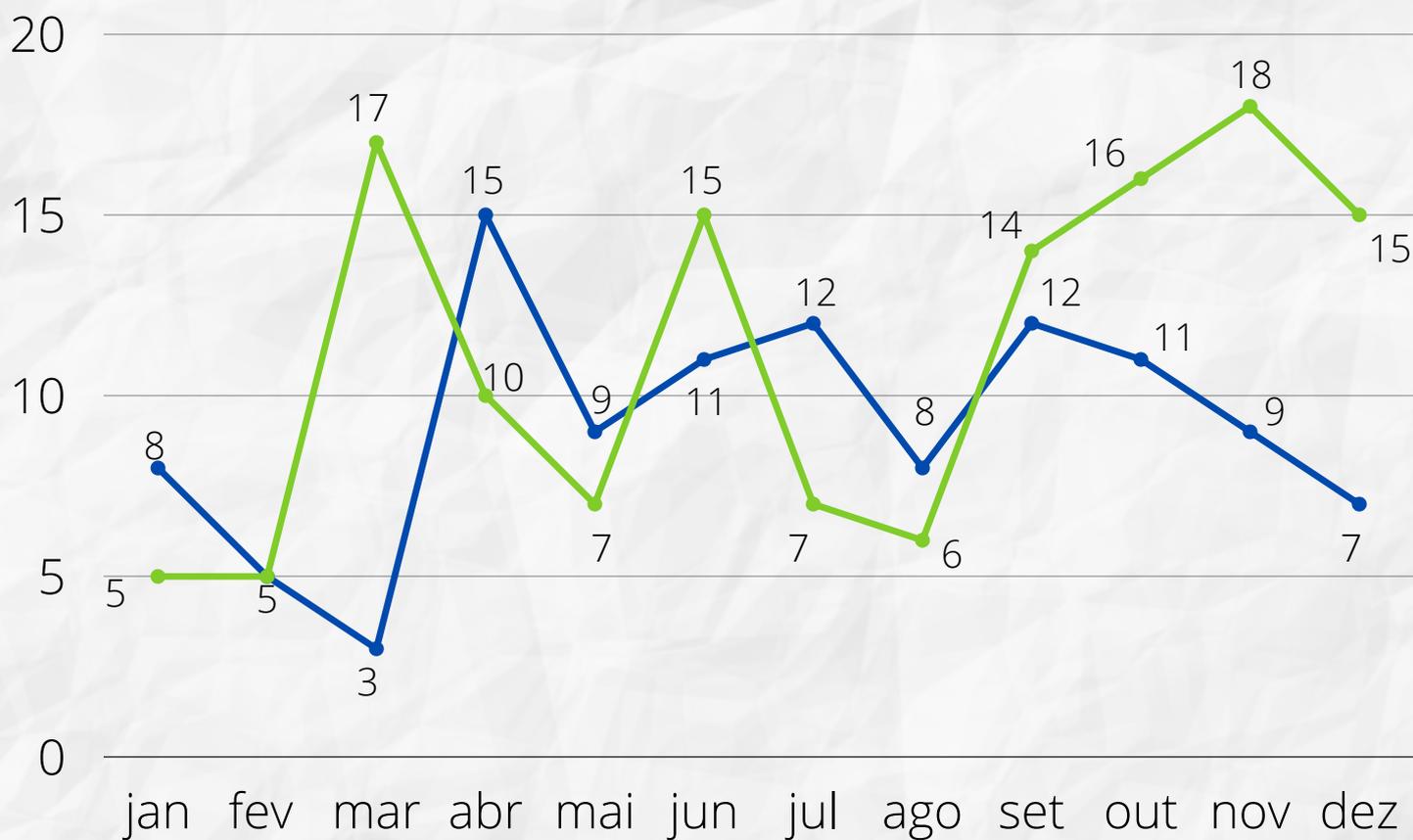


ATENDIMENTOS	
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2021
Denúncia (Comunicação de irregularidade)	38
Elogio	2
Reclamação	19
Sugestão	1
Solicitação de providência	28
SUBTOTAL DE MANIFESTAÇÕES	88
Pedido de simplifique	1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	89
Fora do âmbito ¹	36
Pedido de Acesso à Informação	121
Atendimento WhatsApp	140
TOTAL DE ATENDIMENTOS	386

¹ Manifestações/ pedidos respondidos pela ouvidoria que não são de competência da CDRJ e/ou manifestações/ pedidos reencaminhados 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 2021.



 Manifestação de Ouvidoria

 Pedido de Acesso à Informação

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 2021.

Em 03/02/2022.

Dayane Lobo
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 13.853, 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.
- BRASIL. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608/ no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.



DOCAS DO RIO
OUVIDORIA
o elo entre nós

2022

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO