

# **MANUAL DE ORIENTAÇÕES**

## **OUVIDORIA GERAL CDRJ**



DOCAS DO RIO  
AUTORIDADE PORTUÁRIA

**OUVIDORIA  
GERAL**

**2015**

**Governo Federal**

**Secretaria de Portos** - Edson Edinho Coelho Araújo



**COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ**

Sociedade de Economia Mista, vinculada à Secretaria de Portos da Presidência da República, e tem por objetivo social realizar, direta ou indiretamente, em harmonia com os planos e programas da Secretaria, a administração e exploração comercial dos Portos Organizados e demais instalações portuárias do Estado do Rio de Janeiro.

**Diretoria Executiva**

Helio Szmajser  
Diretor-Presidente

Airton Costa do Amaral  
Diretor de Administração, Finanças e Recursos Humanos

Claudio de Jesus Marques Soares  
Diretor de Planejamento e Relações Comerciais

Heraldo da Costa Kremer  
Diretor de Engenharia e Gestão Portuária

**Ouvidora-Geral (em licença)**

Katia S. Gravina

**Elaboração e Equipe de Trabalho**

Felipe Porto Moreira – Ouvidor-Geral Substituto  
Filipe Queiroz Rimoli

[ouvidoria@portosrio.gov.br](mailto:ouvidoria@portosrio.gov.br)

## Índice

1. O QUE É OUVIDORIA.....	4
2. OBJETIVOS .....	4
3. PÚBLICO ALVO.....	4
4. COMO FUNCIONA A OUVIDORIA GERAL .....	5
5. FLUXOGRAMA DE ATIVIDADES.....	6
6. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL .....	7
7. A OUVIDORIA NÃO DARÁ PROSSEGUIMENTO QUANDO.....	8
7.1. A OUVIDORIA NÃO PODE SER ENTENDIDA COMO .....	8
8. ACESSO À OUVIDORIA GERAL .....	9
8.1. PRAZO DE RETORNO AO MANIFESTANTE.....	9
8.2. IDENTIFICAÇÃO E SIGILO .....	9

## **1. O que é Ouvidoria Geral**

É o órgão da Companhia responsável pelo atendimento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos, registradas sob a forma de: informações; sugestões; reclamações; denúncias; elogios; críticas e opiniões.

## **2. Objetivos da Ouvidoria Geral**

- Ser transparente, personalizada e pró-ativa;
- Exercer suas atividades com independência e autonomia;
- Estar permanentemente aberta e interagindo entre os diversos níveis da organização;
- Funcionar como ferramenta de melhoria contínua da qualidade da CDRJ;
- Responder às manifestações dos clientes dentro dos prazos pré-determinados;
- Garantir aos clientes a certeza de que suas manifestações chegarão ao seu destino sem filtros;
- Garantir um relacionamento democrático da CDRJ com seus clientes;
- Ser a interface viva, dinâmica e atuante entre os clientes e a CDRJ na busca de soluções de problemas e impasses em todas as áreas.

## **3. Público Alvo**

- Clientes Internos
- Clientes Externos



## **4. Como funciona a Ouvidoria Geral**

Toda manifestação encaminhada à Ouvidoria Geral, tanto pelos clientes internos como pelos clientes externos, é registrada e recebe um número de identificação único para seu acompanhamento.

Cada manifestação é examinada preliminarmente para que a Ouvidoria Geral possa avaliar a sua admissibilidade, pois neste momento é verificado se há elementos suficientes para o prosseguimento da demanda.

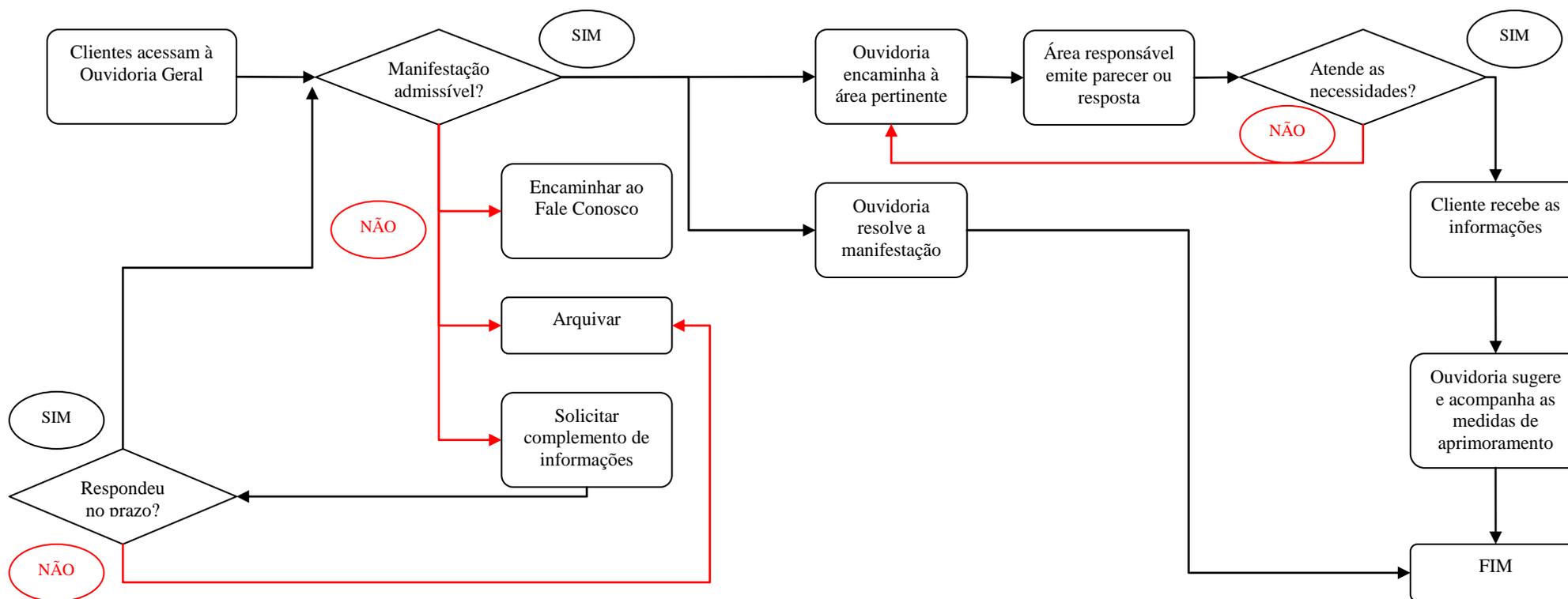
Nos casos de rejeição à manifestação, a Ouvidoria Geral poderá dar um dos seguintes encaminhamentos: Fale Conosco; Arquivamento ou Pedido de Complemento de Informação. Neste último caso, a manifestação ficará suspensa por até 15 (quinze) dias aguardando complementação, sendo que após este período, a manifestação tida incompleta é arquivada por entender-se que o manifestante perdeu o interesse no seu prosseguimento.

A manifestação e seus possíveis documentos de apoio são enviados às áreas da CDRJ para análise e emissão de parecer ou resposta. As informações assim prestadas são encaminhadas ao cliente para que ele aprecie a resposta.

Na existência de elementos suficientes que justifiquem a manifestação, a Ouvidoria Geral buscará uma solução imediata ou negociada nos casos em que essa medida se fizer necessária.

A Ouvidoria Geral deve agir em parceria com a administração da Companhia, no sentido de fornecer subsídios para a avaliação da satisfação dos clientes, bem como corrigir rumos e estimular o processo de melhoria contínua da qualidade.

## 5. Fluxograma de atividades da Ouvidoria Geral da CDRJ



## 6. Competências da Ouvidoria Geral

- Receber as manifestações apresentadas pela comunidade portuária e por toda a sociedade;
- Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas;
- Processar e analisar os meios para solucionar as demandas a ela encaminhadas;
- Encaminhar as demandas recebidas aos órgãos responsáveis no âmbito da CDRJ e acompanhar as providências adotadas;
- 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;
- Divulgar, por meio de relatórios periódicos, os serviços por ela prestados;
- Contribuir na mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas;
- Avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões;
- Realizar levantamentos, fazer consultas e adotar ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória da área demandada;
- Indicar pontos de melhoria a serem encaminhadas à direção da CDRJ quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;
- 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;
- Dar conhecimento ao Diretor-Presidente, 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.

## **7. A Ouvidoria Geral não dará prosseguimento às manifestações quando:**

- Houver notória carência de fundamentos na manifestação;
- Tratar-se de questões éticas nas relações de trabalho dos empregados da CDRJ;
- Tratar-se de questões pessoais sem relação com a CDRJ;
- Substituir instâncias representativas como Sindicatos e Associações ou canais formais internos de escuta como a área de Recursos Humanos da Companhia.

### Observações Importantes:

Para que uma manifestação possa ser admitida, é necessário que o usuário:

- Demonstre de forma objetiva e esclarecedora como foi ou como poderá ser afetado pelo objeto da manifestação;
- Tenha tentado previamente solucionar o caso junto à área demandada;
- Não esteja com a sua manifestação em apreciação por órgão do poder judiciário.

### **7.1 A Ouvidoria Geral não pode ser entendida como:**

- Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);
- Órgão Assistencialista;
- Órgão Paternalista;
- Órgão Educador ou de Orientação Coletiva;
- Auditoria;
- Órgão Emissor de Opinião;
- Órgão que tem poderes coercitivos para modificar, anular ou revogar atos.

## **8. Acesso à Ouvidoria Geral**

Pode ser realizado pelos seguintes canais:

1. Formulário on-line (canal recomendado para registro das manifestações)
2. Tel./Fax: (21) 2219-8546
3. Correio eletrônico: [ouvidoria@portosrio.gov.br](mailto:ouvidoria@portosrio.gov.br)
4. Carta ou pessoalmente no seguinte endereço: Rua Acre, 21, 3º andar, Centro.  
CEP: 20081-000 - Rio de Janeiro - RJ.

### **8.1. Prazo de retorno ao manifestante**

A Ouvidoria Geral da CDRJ responderá às manifestações no menor prazo possível.

### **8.2 Identificação e sigilo**

Todas as manifestações devem conter os seguintes dados:

1. Tipo de manifestação;
2. Conteúdo;
3. Meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail).

#### **Importante:**

- Será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.
- Manifestações anônimas serão analisadas segundo a Instrução Normativa Conjunta nº. 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014.