

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>		
	Instrumento Normativo		Código: <b>01.005</b>
	Diretoria Responsável: <b>CONSAD/DIRPRE</b>	Superintendência Responsável: <b>OUVGER</b>	Elaboração: <b>OUVGER</b>
	Data de criação: <b>02/01/2018</b>	Início da vigência: <b>02/01/2018</b>	Próxima revisão: <b>02/01/2020</b>
Assunto: <b>Gerir Ouvidoria</b>			Versão: <b>1.0.0</b>

## Gerir Ouvidoria

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO			
Instrumento Normativo			Código: <b>01.005</b>
Diretoria Responsável: <b>CONSAD/DIRPRE</b>	Superintendência Responsável: <b>OUVGER</b>		Elaboração: <b>OUVGER</b>
Data de criação: <b>02/01/2018</b>	Início da vigência: <b>02/01/2018</b>	Próxima revisão: <b>02/01/2020</b>	Validação: <b>CONSAD</b>
Assunto: <b>Gerir Ouvidoria</b>			Versão: <b>1.0.0</b>

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ABRANGÊNCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINIÇÕES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. POLÍTICAS .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DIRETRIZES.....</b>	<b>4</b>
<b>6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>5</b>
<b>7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>5</b>
<b>8. NOTAS EXPLICATIVAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>6</b>

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>		
	Instrumento Normativo		Código: <b>01.005</b>
	Diretoria Responsável: <b>CONSAD/DIRPRE</b>	Superintendência Responsável: <b>OUVGER</b>	Elaboração: <b>OUVGER</b>
	Data de criação: <b>02/01/2018</b>	Início da vigência: <b>02/01/2018</b>	Próxima revisão: <b>02/01/2020</b>
Assunto: <b>Gerir Ouvidoria</b>			Versão: <b>1.0.0</b>

## 1. OBJETIVO

Regulamentar o Processo de Gestão da Ouvidoria, por meio do Manual da Ouvidoria Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro ó CDRJ, que tem como objetivo estabelecer as diretrizes quanto à sistemática do recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos, registrados sob a forma de solicitações; sugestões; reclamações; denúncias; elogios e críticas.

## 2. ABRANGÊNCIA

Este Instrumento Normativo abrange todas as áreas da Companhia Docas do Rio de Janeiro, seus empregados e a Sociedade em geral.

## 3. DEFINIÇÕES

Termo	Descrição
<b>Manifestação</b>	É a forma de o cidadão expressar seus anseios, dúvidas e opiniões.
<b>Sugestão</b>	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
<b>Elogio</b>	Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
<b>Crítica</b>	Análise avaliativa sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
<b>Solicitação</b>	Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
<b>Reclamação</b>	Demonstração de insatisfação relativa ao serviço prestado.
<b>Denúncia</b>	Comunicação de prática de ato ilícito.
<b>Cliente Interno</b>	Empregados, estagiários, menores aprendizes e prestadores de serviço da Companhia.
<b>Cliente Externo</b>	Pessoas ou grupo de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela Companhia.
<b>Área Responsável</b>	Superintendências

## 4. POLÍTICAS

- 4.1. Instrução Normativa nº 01 da OGU/CGU, de 5 de novembro de 2014;
- 4.2. Instrução Normativa Conjunta nº 01/CRG/OGU, de 24 de junho de 2014;
- 4.3. Regimento Interno da CDRJ.

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>		
	Instrumento Normativo		Código: <b>01.005</b>
	Diretoria Responsável: <b>CONSAD/DIRPRE</b>	Superintendência Responsável: <b>OUVGER</b>	Elaboração: <b>OUVGER</b>
	Data de criação: <b>02/01/2018</b>	Início da vigência: <b>02/01/2018</b>	Próxima revisão: <b>02/01/2020</b>
	Assunto: <b>Gerir Ouvidoria</b>		Versão: <b>1.0.0</b>

## 5. DIRETRIZES

### 5.1. Aspectos Gerais da Ouvidoria:

- 5.1.1. Ser transparente, personalizada e pró-ativa;
- 5.1.2. Exercer suas atividades com presteza, imparcialidade, independência e autonomia;
- 5.1.3. Estar permanentemente aberta e interagindo entre os diversos níveis da organização;
- 5.1.4. Funcionar como ferramenta de melhoria contínua da qualidade da CDRJ;
- 5.1.5. Responder às manifestações dos clientes dentro dos prazos pré-determinados;
- 5.1.6. Garantir aos clientes a certeza de que suas manifestações chegarão ao seu destino sem filtro;
- 5.1.7. Garantir um relacionamento democrático da CDRJ com seus clientes;
- 5.1.8. 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;
- 5.1.9. Seguir as orientações do Manual da Ouvidoria Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro.

### 5.2. Consenso e Aprovação

- 5.2.1. Este Instrumento Normativo deverá ser aprovado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.

### 5.3. Ponto de Controle - Indicadores de Desempenho do Processo

#### Reclamações Externas

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Quantidade de processos acionados externamente, em período determinado.	$x = \frac{\text{Soma de solicitações acionadas externamente}}{\text{Soma de solicitações}} \times 100$	%	Bimestral	n/a

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>			
	Instrumento Normativo			Código: <b>01.005</b>
	Diretoria Responsável: <b>CONSAD/DIRPRE</b>		Superintendência Responsável: <b>OUVGER</b>	
	Data de criação: <b>02/01/2018</b>	Início da vigência: <b>02/01/2018</b>	Próxima revisão: <b>02/01/2020</b>	Elaboração: <b>OUVGER</b>
	Assunto: <b>Gerir Ouvidoria</b>			Validação: <b>CONSAD</b>
			Versão: <b>1.0.0</b>	

### Satisfação do Atendimento

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Tempo médio para resolução das solicitações.	$x = (\text{tempo médio de resolução para determinada questão, por determinada área em dias úteis} / \text{Tempo médio para resolução da respectiva questão em dias úteis}) \times 100$	%	Bimestral	Quanto menor melhor

### Atendimento dentro do prazo

Descrição	Cálculo	Unid	Período	Sentido
Proporção de atendimentos no prazo em relação ao total de atendimento.	$x = \frac{\text{Total de atendimento dentro do prazo}}{\text{Quantidade total de atendimento}} \times 100$	%	Semestral	Quanto maior melhor

## 6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. **Ouvidoria Geral:** Avaliar, controlar e monitorar o presente Instrumento Normativo no âmbito da CDRJ; cumprir com o estabelecido no Regimento Interno, na legislação aplicável e nas Instruções Normativas da CGU/PR;
- 6.2. **Área Responsável (Superintendências):** Receber e analisar a manifestação; enviar resposta à Ouvidoria; atender as solicitações de adequação nas respostas;
- 6.3. **Diretor-Presidente:** Assegurar o cumprimento do presente Instrumento Normativo no âmbito da CDRJ; Tomar ciência das denúncias a ele encaminhadas, solicitar abertura de sindicância e encaminhar retorno à Ouvidoria.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- 7.1. Anexo I - Manual de Orientações da Ouvidoria Geral e seus anexos.

## 8. NOTAS EXPLICATIVAS

- 8.1. O conteúdo deste normativo reflete o descrito na I.N. N° 51/2017 e no Manual de Orientações da Ouvidoria Geral, que foi aprovado na 2156<sup>a</sup> reunião da Diretoria-Executiva, de 31/05/2017 e aprovado na 662<sup>a</sup> reunião do Conselho e Administração, de 05/05/2017, revogando, assim, a I.N N° 51/2017.

	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO</b>		
	Instrumento Normativo		Código: <b>01.005</b>
	Diretoria Responsável: <b>CONSAD/DIRPRE</b>	Superintendência Responsável: <b>OUVGER</b>	Elaboração: <b>OUVGER</b>
	Data de criação: <b>02/01/2018</b>	Início da vigência: <b>02/01/2018</b>	Próxima revisão: <b>02/01/2020</b>
Assunto: <b>Gerir Ouvidoria</b>			Versão: <b>1.0.0</b>

## ANEXOS