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

Gerir Ouvidoria

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

SUMÁRIO

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

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

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

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

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

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

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. Nº 51/2017 e no Manual de Orientações da Ouvidoria Geral, que foi aprovado na 2156ª reunião da Diretoria-Executiva, de 31/05/2017 e aprovado na 662ª reunião do Conselho e Administração, de 05/05/2017, revogando, assim, a I.N Nº 51/2017.

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

ANEXOS