

RELATÓRIO DE GESTÃO

TRIMESTRAL



Permitido a reprodução parcial ou total desde que citado a fonte. Imagem Canva®

PORTOSRIO AUTORIDADE PORTUÁRIA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente

DINO ANTUNES DIAS BATISTA

Membros do CONSAD

EDUARDO HENN BERNARDI

CARLOS ROBERTO FORTNER

BERITH JOSÉ CITRO LOURENÇO MARQUES SANTANA

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

RUY FLAKS SCHNEIDER

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

OUVIDORIA-GERAL

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO

Ouvidora-Geral

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Especialista Portuária

DIRETORIA EXECUTIVA

JEAN PAULO e SILVA

Diretor-Presidente Substituto

INDALECIO CASTILHO VILLA ALVAREZ

Diretor Administrativo-Financeiro

JEAN PAULO e SILVA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

INDALECIO CASTILHO VILLA ALVAREZ

Diretor de Gestão Portuária- Substituto

Relatório disponível em: <https://portosrio.gov.br/pt-br/ouvidoria-geral>

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2023

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br

Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905

CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

Sumário

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	4
2. ATIVIDADE DE GESTÃO	4
ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO	7
3. MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	8
CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA.....	8
CUMPRIMENTO DE PRAZO	8
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO	9
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO	10
OPORTUNIDADE DE MELHORIA.....	10
ATENDIMENTO POR ASSUNTO	11
ATENDIMENTO POR ORIGEM	11
ATENDIMENTO POR LOCAL	12
DENÚNCIAS.....	12
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
4. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	14
CUMPRIMENTO DE PRAZO	14
PEDIDO POR TIPO DE RESPOSTA	14
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO	15
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO.....	15
ATENDIMENTO POR ASSUNTO	15
ATENDIMENTO POR ORIGEM	16
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: ACUMULADO.....	16
MANIFESTAÇÕES X PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
5. RECOMENDAÇÕES GERAIS	17
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da PortosRio recebe diariamente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Fala.BR”, pedido de acesso à informação e manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia (comunicação de irregularidades), reclamação, solicitação de providência, elogio e sugestão.

O conjunto de informações descritas nesse relatório representa o trabalho da Ouvidoria no 1º trimestre de 2023, no período de 1º de janeiro a 31 de março, no acolhimento, análise e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados pelo público interno e externo dos usuários dos Portos vinculados à PortosRio.

Apresenta-se a análise das **54 (cinquenta e quatro) demandas** tratadas pela Ouvidoria, sendo **39 (trinta e nove) manifestações de ouvidoria** e **15 (quinze) pedidos de acesso à informação**.

O presente sumário encontra-se dividido em 4 (quatro) partes:

- Atividades de Gestão;
- Análise quantitativa de Manifestações;
- Análise quantitativa de Pedidos de Acesso à Informação; e
- Anexo com detalhamento para análise interna do Conselho Fiscal Conselho de Administração e Comitê de Auditoria.

2. ATIVIDADES DE GESTÃO

Execução do Plano de Trabalho referente ao biênio 2023/2024.

Legenda

- Programados e executados no o mês/ ano de referência:
 - Verde:** Realizado em 2023
 - Amarelo:** Em andamento em 2023
 - Cinza:** Remanejado para outro período

Atividades	Trimestre			
	2023			
	1º	2º	3º	4º
Objetivo 01: Garantir que o cidadão possa se manifestar de forma direta, formal e gratuita e solicitar acesso às informações públicas que lhe forem devidas por parte da CDRJ, com exceção às informações protegidas por sigilo, conforme estabelecido na legislação vigente.				
1.1: Realizar o processo de acolhimento, análise, tratamento, encaminhamento e respostas das manifestações registradas pelo cidadão em todos os canais disponibilizados.	●	●	●	●
1.2: Promover pesquisas de satisfação com a avaliação dos serviços prestados pela ouvidoria.			●	
Objetivo 02: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas das manifestações de Ouvidoria.				
2.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações de Ouvidoria.	●	●	●	●
2.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações de Ouvidoria.	●	●	●	●
2.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das manifestações de Ouvidoria.	●	●	●	●
Objetivo 03: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas dos pedidos de acesso à informação (LAI).				
3.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das solicitações de acesso à informação.	●	●	●	●
3.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das solicitações de acesso à informação.	●	●	●	●
3.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das solicitações de acesso à informação.	●	●	●	●
Objetivo 04: Atualizar a Carta de Serviço ao Usuário, em conformidade com as determinações contidas na Lei nº 13.460, de junho de 2017.				
4.1: Solicitar às áreas que prestam serviço ao cidadão externo o preenchimento do formulário próprio para auxiliar na atualização da Carta de Serviço ao Usuário.		●		
4.2: Estruturar as informações recebidas das áreas para a elaboração do documento final.		●		
4.3: Atualizar as informações na plataforma do Governo Federal "gov.br".			●	
4.4: Validar a Carta de Serviço ao Usuário no CONSAD com prazo de vigência e data de atualização.			●	
4.5: Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário nos canais de comunicação da PortosRio.			●	
Objetivo 05: Fornecer informações sobre as atividades da Ouvidoria para prestação de contas e transparência.				
5.1: Elaborar relatórios de gestão anual com apresentação ao CONSAD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da PortosRio.	●			
5.2: Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.	●	●	●	●
5.3: Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ.	●	●	●	●
Objetivo 06: Desenvolver competências humanas, institucionais e instrumentais, no âmbito da Ouvidoria da PortosRio, para o aprimoramento da gestão de suas atividades.				
6.1: Participar de eventos voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, compliance, etc.)		●		●
6.2: Realizar cursos e treinamentos, com atividades teóricas e práticas, em Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, compliance, etc.).	●		●	
Objetivo 07: Elaborar/a atualizar produtos de comunicação da ouvidoria.				
7.1: Criar manual de procedimento operacional padrão, para atividade interna.				
7.2: Reformular o manual de ouvidoria.				●
7.3: Atualizar o fluxo do serviço prestado pela ouvidoria				●

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2023

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

7.4: Instituir procedimento padrão para a atualização da carta de serviço ao usuário.				
7.5: Criar procedimento formal para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.	•			
Objetivo 08: Manter atualizada a seção de transparência ativa na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.				
8.1: Atualizar os links de acesso do portal da CDRJ na Plataforma Fala.BR.		•		
Objetivo 09: Manter/criar programas para desenvolver e valorizar o engajamento do corpo funcional e otimizar a realização de tarefas e a eficácia da prestação de serviços ao cidadão.				
9.1: Reconhecer por meio de certificação o empregado mais elogiado na Plataforma Fala.BR	•			
9.2: Estimular que o uso dos registros de elogios seja utilizado para o fortalecimento do plano de carreira do empregado.		•		•
9.3: Criar mecanismos formais para a promoção de ação, visando o engajamento de sugestões.				
Objetivo 10: Manter atualizada a seção Acesso à Informação no portal da CDRJ.				
10.1: Monitorar os documentos que devem ser publicados e atualizados conforme estabelecido no Rol de Proprietário da Seção de Acesso à Informação do Site da CDRJ.		•		•
10.2: Publicar os documentos que devem estar acessíveis à consulta pública.		•		•
10.3: Estimular a publicização de documentos para a transparência ativa.		•		•
Objetivo 11: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas registradas no módulo Simplifique.				
11.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações no módulo Simplifique.	•	•	•	•
11.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações no módulo Simplifique.	•	•	•	•
Objetivo 12: Instituir o Conselho de Usuários do Serviço Público no âmbito da PortosRio.				
12.1: Conduzir chamamento público para composição dos conselhos de usuários para os serviços públicos por meio de campanhas de engajamento.		•		•
12.2: Gerir o fórum de melhorias de serviços públicos.		•		•
12.3: Disponibilizar, no portal da PortosRio, a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema.	•			
Objetivo 13: Divulgar a Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação.				
13.1: Divulgar as ações da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ.		•		•
13.2: Realizar ouvidoria itinerante nos portos controlados pela CDRJ.		•	•	

ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO

- **Atividades de gestão da Gerência de Ouvidoria:**

- ✓ Atividade conjunta com a Diretoria da Presidência, para certificação do empregado mais elogiado na Plataforma Fala.BR no exercício de 2022.
- ✓ Publicação, nos meios de comunicação da Companhia, de campanha de engajamento para certificação do empregado mais elogiado no exercício de 2023.

- **Melhoria de Processos da Gerência de Ouvidoria**

- ✓ Elaboração de Instrumento Normativo, visando regulamentar a proteção e salvaguardar a identificação do denunciante.

- **Integridade e Transparência Pública:**

- ✓ Implementação do Guia de Informações das Empresas Estatais Federais nos Portos da Internet.
- ✓ Reformulação de toda estrutura da aba "transparência" no site da Companhia.
- ✓ Elaboração e publicação do Relatório Anual de Ouvidoria (exercício 2022).
- ✓ Participação do Seminário Nacional de Ouvidoria de forma on-line, promovido pela Controladoria Geral da União- CGU.

- **Capacitação e educação continuada:**

DAYANE LOBO

Turma março/2023 - Gestão de Riscos em Processos de Trabalho

Turma fevereiro/2023 - Código de Conduta e Integridade

ROBERTA CARVALHAES

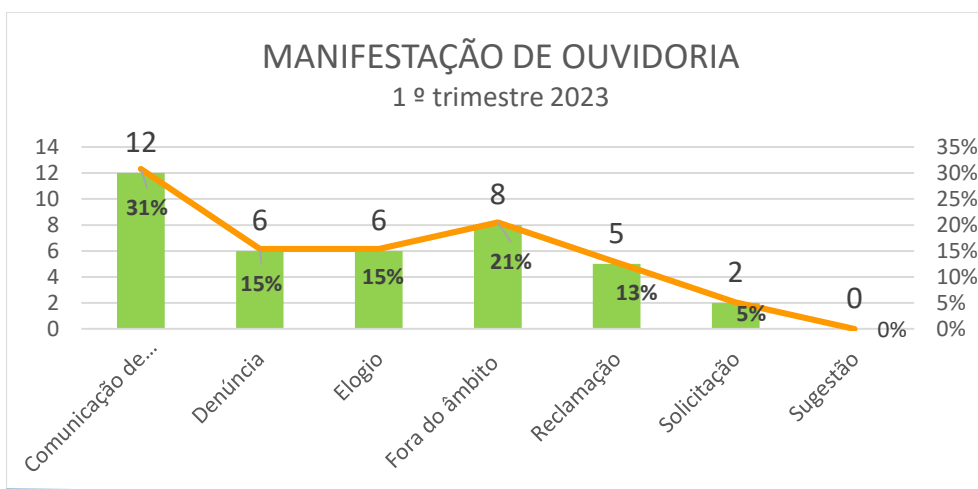
Turma março/2023 - Gestão de Riscos em Processos de Trabalho

Turma fevereiro/2023 - Código de Conduta e Integridade

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Classificação por Tipologia

- **TOTAL DE RECEBIMENTO = 39** (trinta e nove)



Descrição	2023		2022	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	12*	31%	10	43%
DENÚNCIA	6	15%	0	0%
ELOGIO	6	15%	2	9%
FORA DO ÂMBITO	8	21%	4	17%
RECLAMAÇÃO	5	13%	2	9%
SOLICITAÇÃO	2	5%	5	22%
SUGESTÃO	0	0%	0	0%
TOTAL	39	100%	23	100%

*Duas comunicações de irregularidades foram recebidas em duplicidade.

Aumento de 70% de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2023, comparado ao mesmo período de 2022.

Cumprimento de Prazos

Prazo: 30 dias (Prorrogável por mais 30 dias)

No primeiro trimestre de 2023, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2023

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

Pedido de complementação de informações: 2 (dois)

Tempo médio de resposta mensal

- Janeiro: 10,22 (dias)
- Fevereiro: 14,71 (dias)
- Março: 15,43 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral:

- 1º trimestre: 13,70(dias)¹

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

Registro por Setor Demandado

A tabela a seguir descreve o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas por tipo e por diretoria, bem como o percentual por área.

A Diretoria da Presidência foi a mais demandada pelos usuários do serviço prestado, no 1º trimestre de 2023, com 64% do total de manifestações de ouvidoria protocoladas.

Descrição	Área demandada				
	DIRPRE	DIRNES	DIRAFI	DIRGEP	CONRAD
DENÚNCIA	5	0	0	0	1
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	7	0	0	0	3
SOLICITAÇÃO	1	0	0	1	0
RECLAMAÇÃO	2	0	3	0	0
ELOGIO	1	0	1	4	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL	16	0	4	5	4

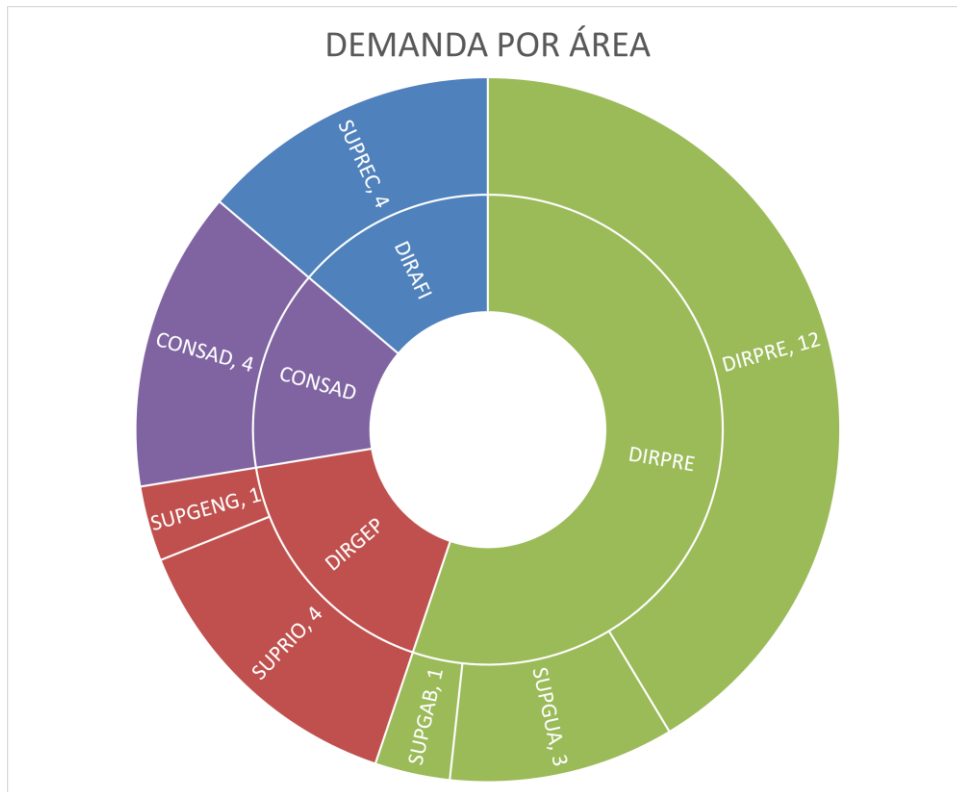
Legenda

DIRPRE: Diretoria da Presidência
DIRAFI: Diretoria Administrativa Financeira
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade
DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária

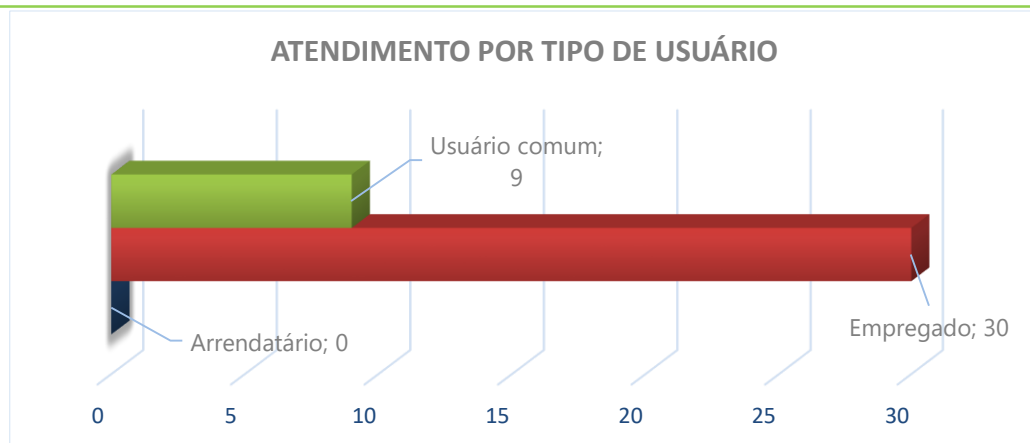
¹ O tempo médio de resposta pode variar, face ao o quantitativo de manifestação em andamento na data de fechamento do relatório.

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2023

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487



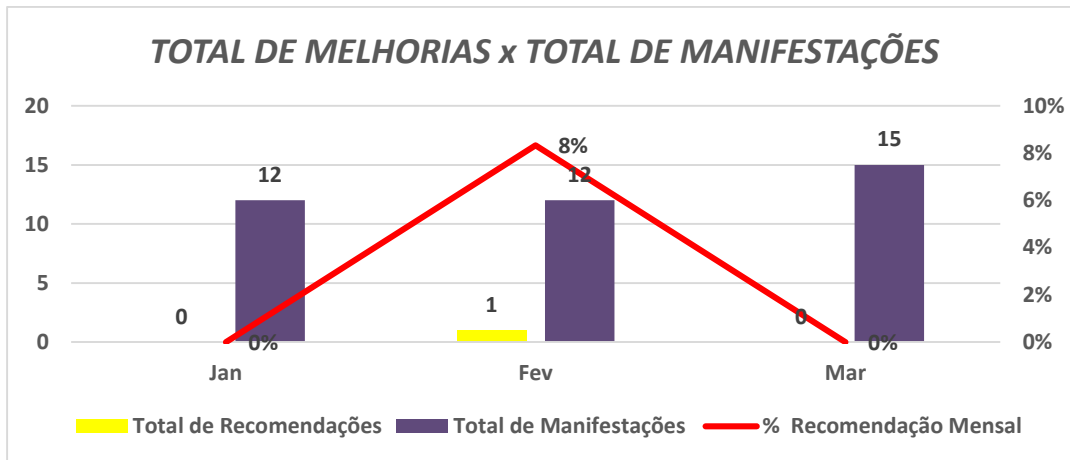
Atendimento por Tipo de Usuário



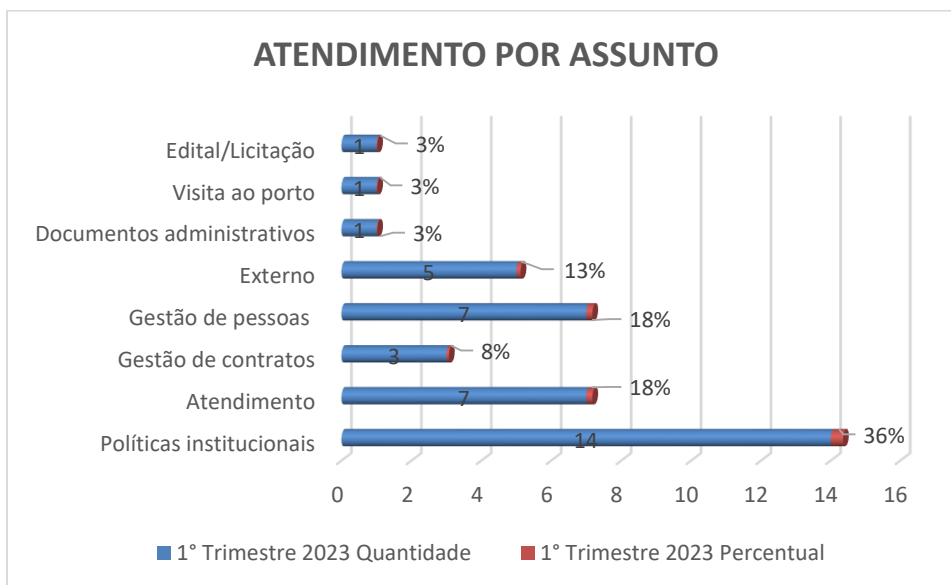
Oportunidade de Melhoria

O Gráfico a seguir demonstra o quantitativo de manifestação recebida mesalmente em comparação com o quantitativo de oportunidade de melhoria, verificada a partir das demandas protocoladas na ouvidoria.

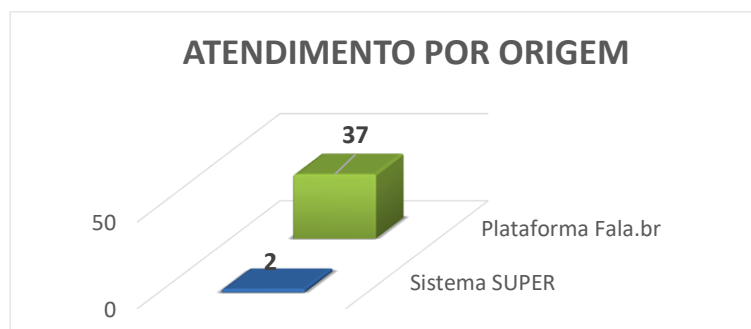
Relatório Executivo – 1º Trimestre 2023



Atendimento por Assunto



Atendimento por Origem

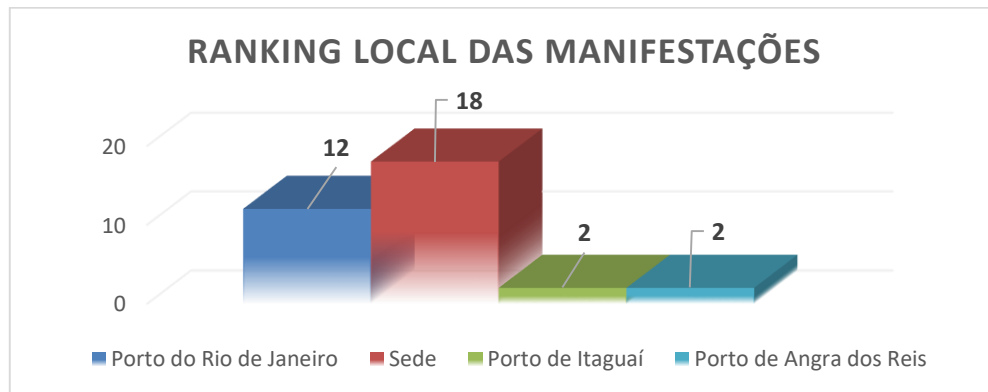


Relatório Executivo – 1º Trimestre 2023

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

O atendimento por origem se refere ao canal de entrada da manifestação na ouvidoria. Destacamos que, independentemente da forma de entrada da manifestação, TODAS as manifestações protocoladas na ouvidoria são inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR.

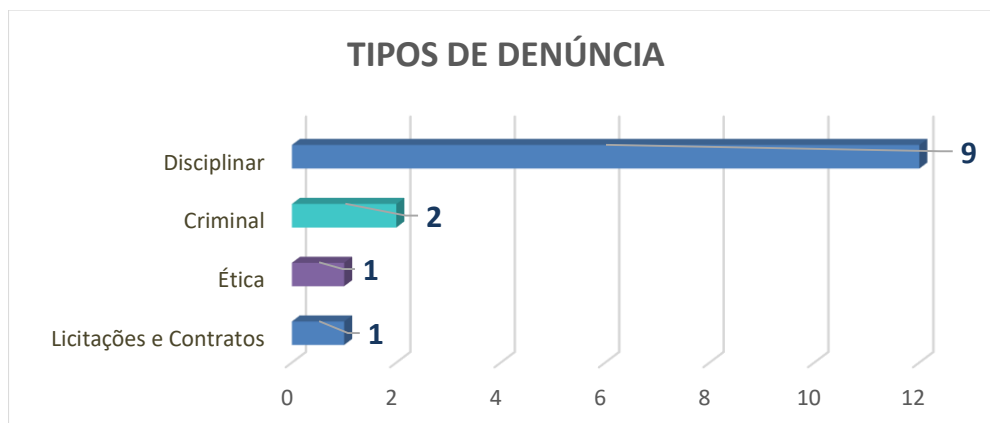
Atendimento por Local



Denúncias

Total: 18 (dezoito), sendo:

- 12 (doze) Comunicações de Irregularidade (denúncia anônima);
- 6 (seis) denúncia.



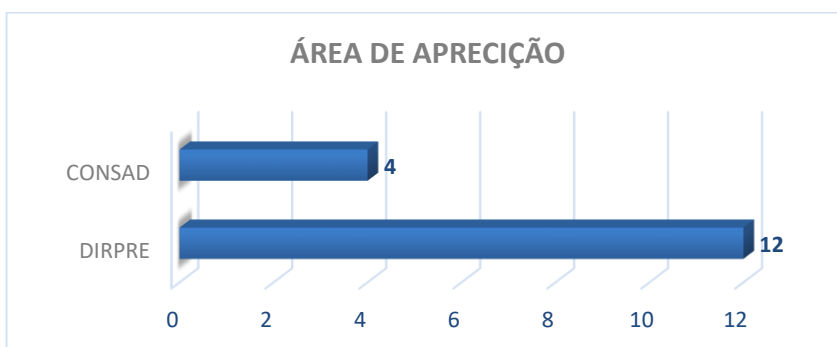
Envolve DAS4 ou Superior

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2023

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

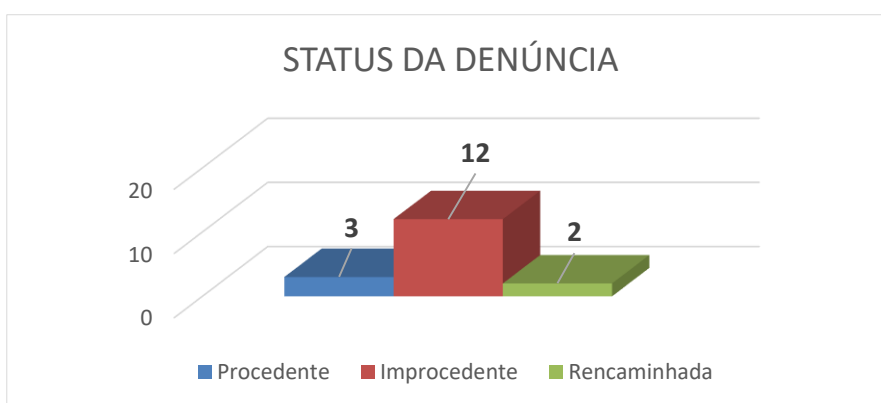


Área de apreciação da Denúncia/ Comunicação de irregularidade



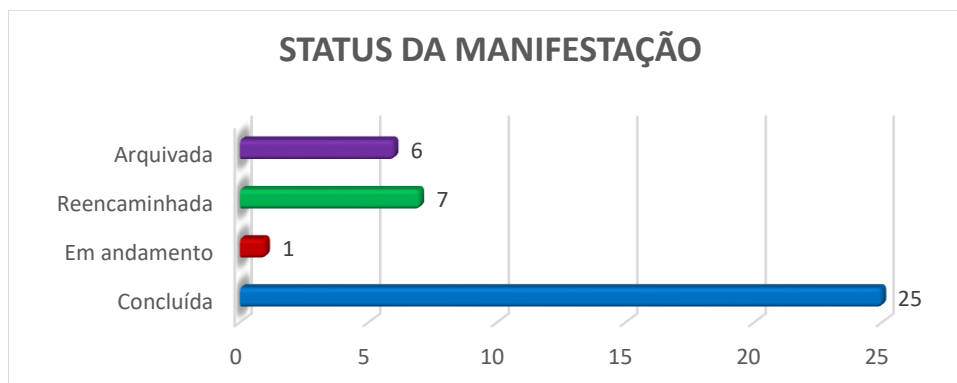
O juízo de admissibilidade da denúncia/ Comunicação de irregularidade encaminhada à Diretoria da Presidência- DIRPRE é realizado pela Comissão de Admissibilidade de Tratamento de Denúncia Anônima - CTDA, já a encaminhada para o Conselho de Administração é condizida pelo Comitê de Integridade – COMINT.

Status da Denúncia/ Comunicação de irregularidade



As denúncias consideradas como procedente pela Comissão de Tratamento, Análise e Apuração Preliminar de Denúncias Anônimas – CTDA se encontram em análise nas áreas responsáveis pela apuração.

Status das Manifestações de Ouvidoria



As manifestações arquivadas ocorreram por: insuficiência de dados, impossibilidade realizar pedido de complementação (comunicação de irregularidade), ausência de resposta ao pedido de complementação e duplicidade de manifestação.

4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Cumprimento de Prazos

TOTAL DE RECEBIMENTO = 15 (quinze)

Prazo: 20* dias (*Prorrogável por mais 10 dias)

No primeiro trimestre de 2023, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

Tempo médio de resposta mensal

- Janeiro: 4,33 (dias)
- Fevereiro: 10,60 (dias)
- Março: 3,33 (dias)

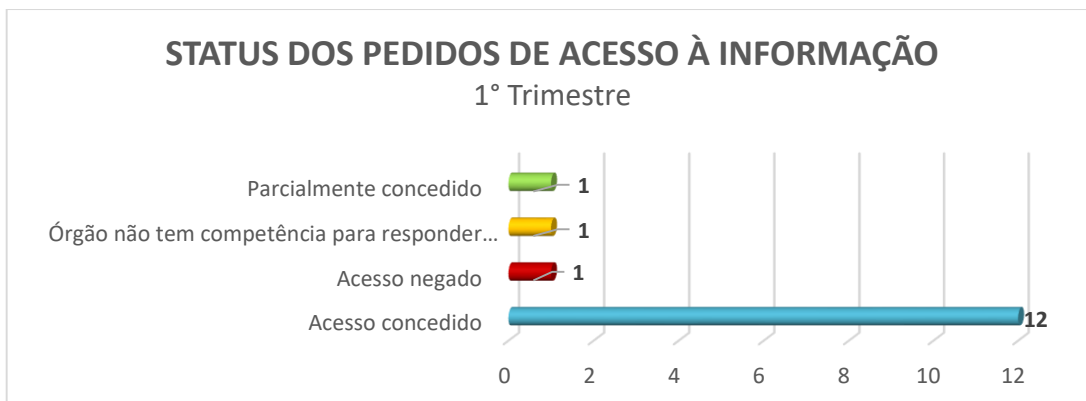
Tempo médio de resposta trimestral

- 1º trimestre: 6,36 (dias)²

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

² O tempo médio de resposta pode variar, face ao o quantitativo de pedido de acesso à informação em andamento na data de fechamento do relatório.

Pedidos por tipo de resposta



Foi interposto recurso em primeira instância, ao pedido de acesso à informação cujo a resposta foi acesso negado. Após análise da instância recursal o acesso foi concedido.

Registro por Setor Demandado



ÁREA RESPONSÁVEL

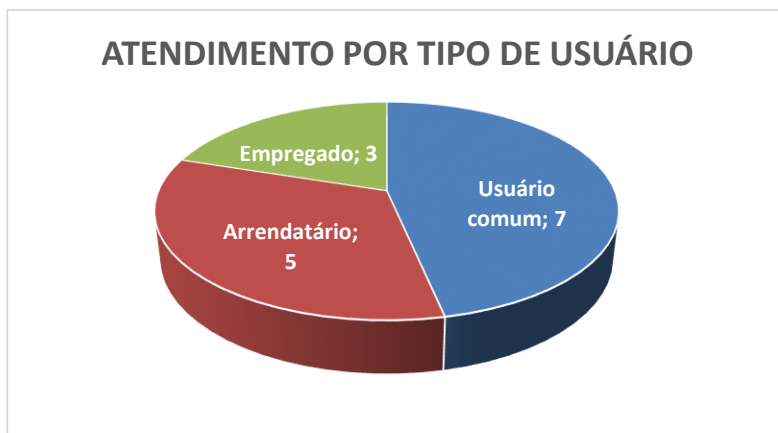
Legenda

DIRPRE: Diretoria da Presidência
DIRAFI: Diretoria Administrativo Financeira
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade
DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária

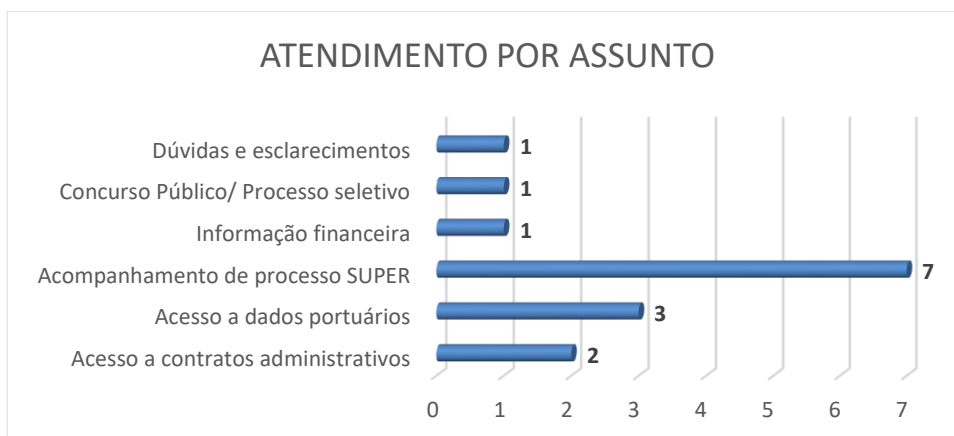
Relatório Executivo – 1º Trimestre 2023

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

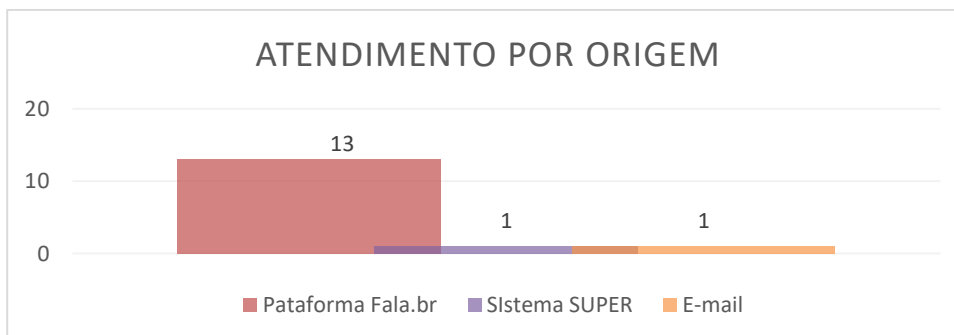
Atendimento por Tipo de Usuário



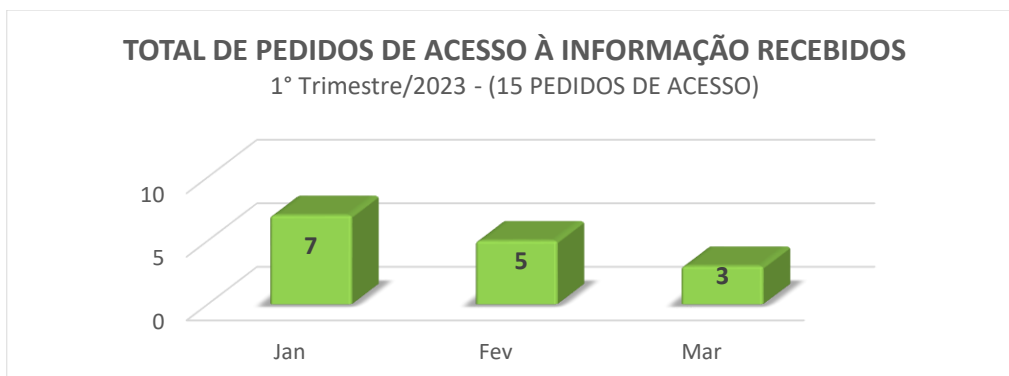
Atendimento por Assunto



Atendimento por Origem

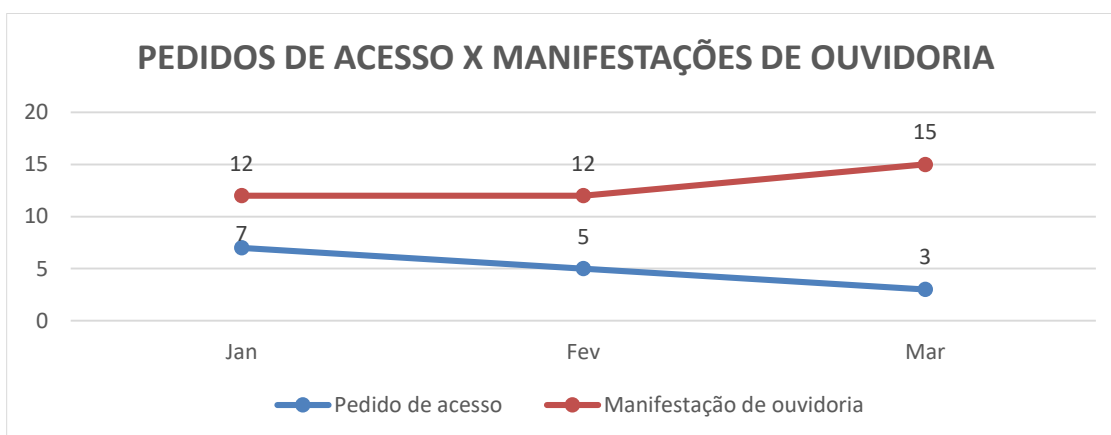


Pedido de acesso à Informação: Acumulados



Descrição	2023	2022
	Quantidade	Quantidade
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15	49

Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação



5. RECOMENDAÇÕES GERAIS

- Orientamos a Diretoria Administrativo-Financeira que recomende a Superintendência de Recursos Humanos - SUPREC inserir no Instrumento Normativo referente ao benefício educação, a **idade mínima para o ingresso no Ensino Fundamental determinado pelo MEC**.
- Caso seja o entendimento da Diretoria Administrativo-Financeira, orientamos também, inserir **item** nos instrumentos normativos, informando que um mesmo beneficiário/cônjuge **não receberá mais de um benefício**

(reembolso Auxílio Creche (Educação Infantil) /Auxílio Babá e Incentivo ao Ensino Fundamental e Médio), **por dependente.**

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para finalizar, seguem pontos considerados relevantes para o desenvolvimento do trabalho desempenhado:

1. Obtivemos **aumento** de **70%** dos registros de **manifestações** comparado ao número do trimestre anterior.
2. Destaca-se **redução** de **327%** dos registros de pedido de acesso à informação comparado ao número do trimestre anterior.
3. Por meio dos dados referentes aos meses de janeiro a março de 2023, a **maioria das manifestações** registradas pela Ouvidoria são do tipo **denúncia/comunicação de irregularidade. Elogio** aparece em segundo lugar.
4. Os **empregados** representam **77%** do registro de **manifestações de ouvidoria e os usuários comum 47%** dos **pedidos de acesso à informação.**
5. O assunto mais demandado referente à manifestação de ouvidoria foi políticas institucionais; já para os pedidos de acesso à informação, foi o acesso a processos administrativos.
6. A **preferência por registro** no **Fala.BR**, via sistema informatizado disponibilizado no portal da PortosRio representa **95%** do total de manifestações e **87%** dos pedidos de acesso à informação.
7. É preciso ressaltar que a mediação da Ouvidoria por meio do diálogo constante, esclarecimentos sobre a instituição e reparos em distorções de interpretações pela falta e/ou falha no discurso entre as partes, foi exercitado constantemente e, estes, difícilimo de mensurar por meio de relatório.

Dayane Lobo
Ouvidora-Geral

14/04/2023