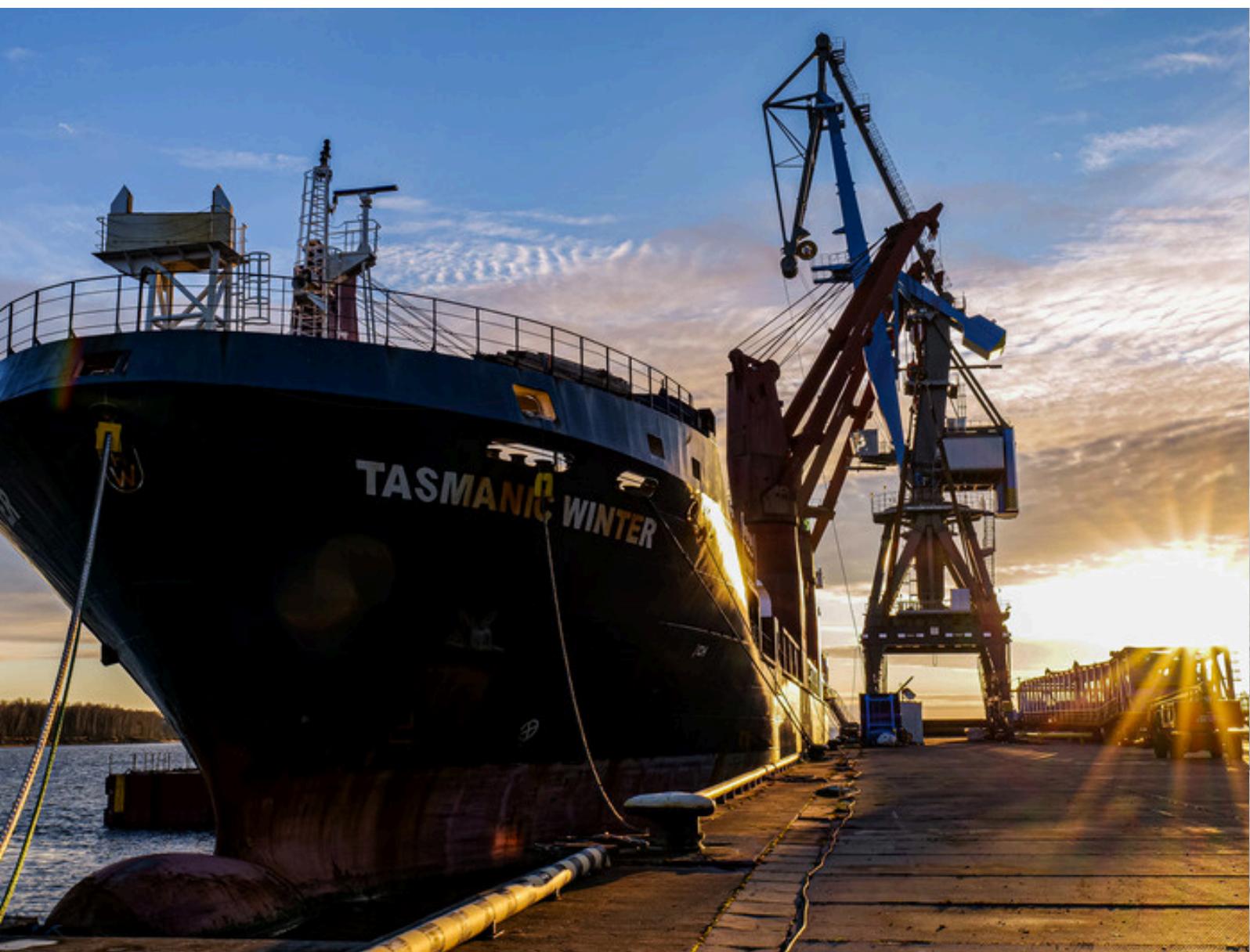




PORTOSRIO
OUVIDORIA
o elo entre nós

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

2025•2026



PORTOSRIO - AUTORIDADE PORTUÁRIA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA PORTOSRIO

Presidente

THAIRYNE JÉSSICA MARTINS DE OLIVEIRA

Membros do CONSAD

Cláudio De Jesus Marques Soares

Eduardo Henn Bernardi

Jesualdo Conceição Da Silva

Jurandir Lemos Filho

Luiz Antonio Correa de Carvalho

Roberta Cristina Eugênio dos Santos Silva

OUVIDORIA GERAL

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Ouvidora-Geral

LÍCIA MARIA OLIVEIRA DO NASCIMENTO

Especialista Portuária

DIRETORIA EXECUTIVA

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO

Diretor-Presidente

FERNANDO MEIRA JÚNIOR

Diretor Administrativo Financeiro

RONALDO FUCCI

Diretor de Gestão Portuária

ANTONIO CARLOS DA GLÓRIA SARDINHA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

Desenvolvido por:

OUVIDORIA-GERAL

Rua Dom Gerardo nº 35 - 10º andar - Edifício Sede

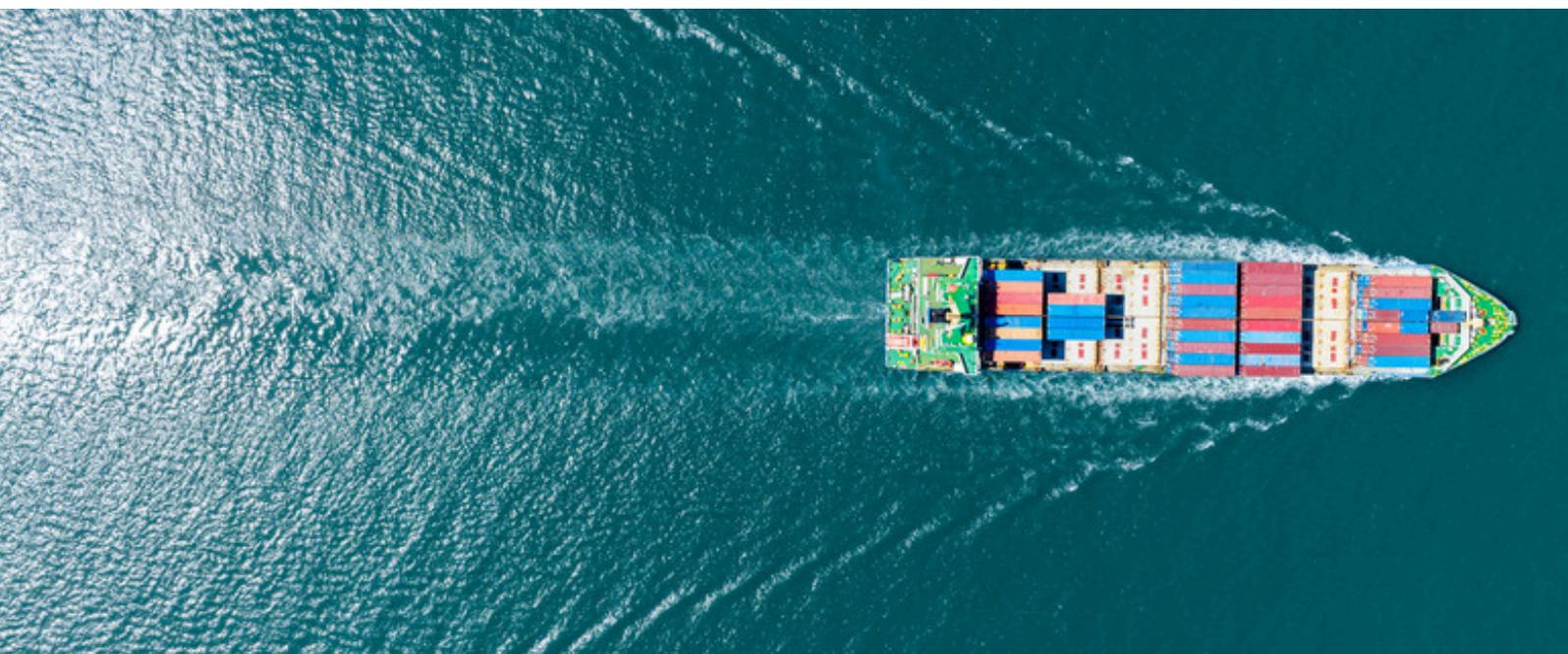
CEP. 20090-030 - Centro - RJ

Telefone/Fax: (21) 97289-9406

ouvidoria@portosrio.gov.br

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. INTRODUÇÃO	5
3. BASE LEGAL	6
4. PÚBLICO ALVO	7
5. CANAIS DE ATENDIMENTO	8
6. RECURSOS	9
6.1. Recursos Humanos	9
6.2. Recursos Tecnológicos	9
6.3. Recursos físicos	9
7. OBJETIVO DO PLANO	10
8. DAS DIRETRIZES ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E ATIVIDADES	11
9. OBJETIVOS	13
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
11. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	18



1 - APRESENTAÇÃO

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, em muito, do nível de prioridade atribuída à comunicação, interna e externa, devendo ser vista como forma de estimular o equilíbrio das relações.

A Ouvidoria 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.

Este documento teve como base os instrumentos de gestão da PortosRio e a legislação relacionada à área e as instruções normativas da Controladoria-Geral da União - CGU. As ações aqui propostas estão alinhadas ao Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas, à identidade estratégica, ao modelo de negócio, os objetivos, metas e ações da Companhia, com atenção à sua missão, visão de futuro, princípios e valores.

O plano de trabalho apresenta conceitos que direcionam as ações e os objetivos das atividades atribuídas ao setor. A proposta não é estática e poderá ser adaptada à medida que houver necessidades.

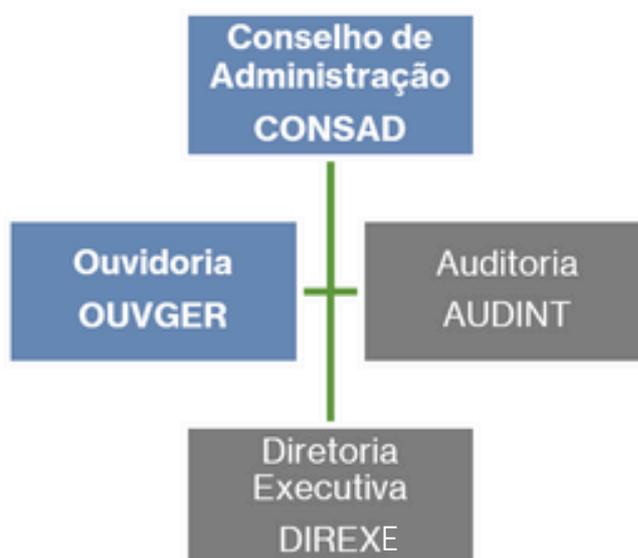
Roberta Carvalhaes
Ouvidora-Geral



2 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da PortosRio é um órgão vinculado ao Conselho de Administração - CONSAD, resguardada sua autonomia funcional no âmbito de suas atribuições. É responsável pelo atendimento, acompanhamento e resposta às manifestações de ouvidoria, registradas sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, solicitação de providências ou elogios. É um órgão que garante o acesso, a promoção e a defesa dos direitos individuais e coletivos.

A Ouvidoria ocupa um papel fundamental na estrutura organizacional pois, através da sua atuação, pode-se promover melhores práticas de governança, criar indicadores táticos e estratégicos e melhorar processos e serviços. Com essas informações, a Companhia poderá planejar suas ações no modelo de serviço centrado no usuário, gerando melhores resultados, satisfação do seu público e impactos positivos na imagem e reputação de toda a organização.



Esta Ouvidoria tem buscado estruturar seus processos baseando na legislação de ouvidoria e dando transparência das ações realizadas no setor.



3 - BASE LEGAL

- CONSTITUIÇÃO** - Constituição da República Federativa do Brasil 1988 Artigo 5º, Artigo 37 (§3º Inciso I) e Artigo 170.
- LEIS**
- Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;
 - Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;
 - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD);
 - Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
 - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI).
- DECRETOS**
- Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023;
 - Decreto nº 10.890, de 9 de novembro de 2021;
 - Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020;
 - Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
 - Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019;
 - Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018;
 - Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
 - Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
- PORTARIAS**
- Portaria CGU nº 118, de 26 de março de 2024;
 - Portaria CGU nº 116, de 16 de março de 2024;
 - Portaria CGU nº 1.037, de 3 de maio de 2021;
 - Portaria Interministerial nº 233, de 25 de maio de 2018;
 - Portaria Interministerial nº 140, de 16 de março de 2016;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA**
- Instrução Normativa nº 55, de 20 de julho de 2020;
 - Instrução Normativa nº 11, de 1º de agosto de 2019;
 - Instrução Normativa CGU nº 7 de 08 de maio de 2019;
 - Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019;
 - Instrução Normativa nº 17, de 03 de dezembro de 2018.
- INSTRUMENTOS NORMATIVOS PORTOSRIO**
- IN.OUVGER nº 01.005 - Gerir Ouvidoria;
 - IN.OUVGER nº 01.005.04.01 - Tratamento de Denúncias;
 - IN.OUVGER nº 01.005.04.02 - Regulamenta a Proteção e Salvaguarda a identidade do denunciante;
 - IN.OUVGER nº 01.005.07 - Gerir Processo de Carta de Serviço;
 - IN.OUVGER nº 01.009 - Rol de Proprietários da Seção de Acesso à Informação no site da PortosRio.

4 - PÚBLICO ALVO

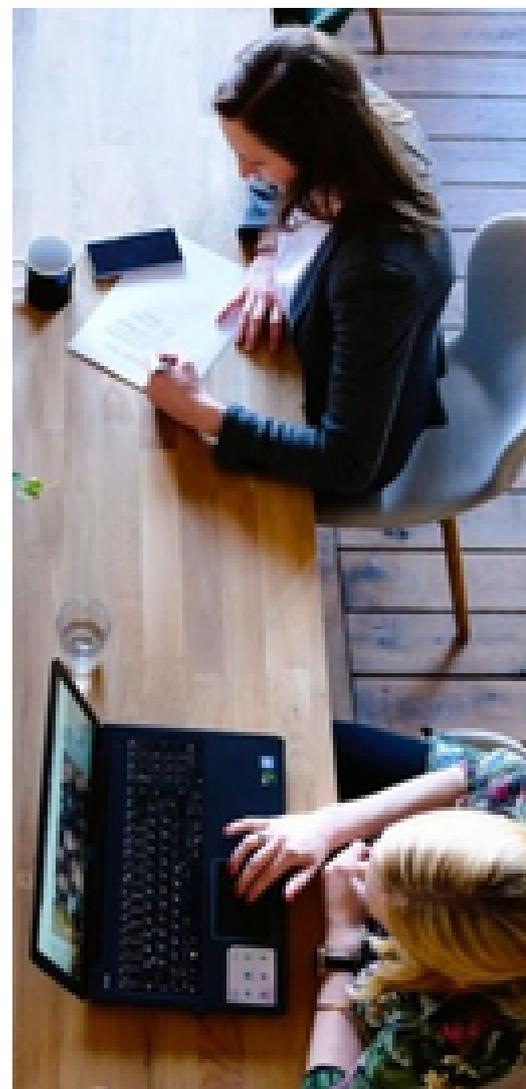
Dentre os públicos que se relacionam com a Ouvidoria, podemos destacar:

USUÁRIOS INTERNOS:

- Empregados;
- Terceirizados;
- Estagiários;
- Jovens Aprendizes;

USUÁRIOS EXTERNOS:

- Arrendatários;
- Fornecedores;
- Agentes do poder público;
- Representantes dos trabalhadores;
- Clientes da Autoridade Portuária e do complexo portuário.



5 - CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria disponibiliza atendimento 24 horas por dia durante os 7 dias da semana por meio de sistema online para registros de manifestações. Também realiza atendimentos por e-mail, telefone e através do aplicativo de mensagens WhatsApp. O atendimento presencial é feito de segunda-feira a sexta-feira, no horário de 9h às 12h e das 13h às 16h, preferencialmente com hora marcada.

O cidadão pode utilizar os seguintes canais de atendimento para registrar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação:



FALA.BR

[HTTPS://FALA.BR.CGU.GOV.BR](https://fala.br.cgu.gov.br)



E-MAIL

OUVIDORIA@PORTOSRIO.GOV.BR



WHATSAPP

(21) 97289-9406



PRESENCIAL

RUA DOM GERARDON° 35-SALA 7- 10° ANDAR
CENTRO-RIO DE JANEIRO- RJ



6 - RECURSOS

6.1 - HUMANOS

Para dar cumprimento às suas atribuições estatutárias e regimentais, a Ouvidoria dispõe de duas empregadas do quadro efetivo, nível superior completo, pós-graduadas e formação distinta.

COMPOSIÇÃO:

Roberta Corseuil Carvalhaes

Função: Ouvidora-Geral

Formação: Psicóloga

Lícia Maria Oliveira do Nascimento

Função: Especialista Portuária

Formação : Advogada

A capacitação é um fator determinante para que a equipe da Ouvidoria realize um trabalho qualificado. Desta forma, a educação continuada é realizada pelo quadro de profissionais deste setor.

6.2 - TECNOLÓGICOS

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação - Fala.BR, sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria Geral da União - CGU; bem como o sistema SEI, para tramitação interna de processos.

6.3 - FÍSICOS

A Ouvidoria está instalada no 10º andar do Edifício-Sede da PortosRio, na sala 7 e possui instalações físicas adequadas para o desenvolvimento das suas atividades.



7 - OBJETIVO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral, por meio deste documento, estabelece ações a serem implementadas nos anos de 2025 e 2026 para o cumprimento das competências e atribuições na sua área, de acordo com o disposto em Regulamentos e Regimento Interno da PortosRio - Autoridade Portuária.

De acordo com o art. 15 do Regimento Interno da PortosRio, compete à Ouvidoria-Geral, sem exclusão de outras atribuições previstas em Lei:



- 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 às áreas responsáveis no âmbito da PortosRio 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 encaminhados à direção da PortosRio 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 que forem necessários;
- 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 PortosRio;
- Cumprir e fazer cumprir a Lei 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação;
- Receber, dar tratamento e responder os pedidos de informação integrantes do e-SIC;
- Manter acompanhamento direto no que diz respeito aos prazos recursais;
- Gerir e manter atualizados seus Instrumentos Normativos.

8 - DAS DIRETRIZES ESTRATÉGICAS, OBJETIVOS E ATIVIDADES

Além das atribuições regimentalmente previstas, a Ouvidoria busca o aprimoramento constante de suas atividades para proporcionar a qualidade e a prontidão para o Atendimento ao Cidadão em suas manifestações relativas aos serviços prestados pela PortosRio.



A Ouvidoria atua na orientação para o bom atendimento prestado pelas áreas no tratamento das manifestações. Nesse sentido, a Ouvidoria também se constitui como unidade de apoio interno para aprimoramento das atividades da Companhia. Para tanto, busca produzir relatórios e indicadores, relativos às manifestações dos usuários, os quais são apresentados a Diretoria Executiva - DIREXE, ao Comitê de Auditoria Estatutário - COAUD (órgão de assessoramento do CONSAD) e ao Conselho de Administração - CONSAD, como referência de seu desempenho na sociedade.

Com periodicidade mínima quadrienal, a Ouvidoria em parceria com o gestor do serviço mapeado na Carta de Serviço ao Usuário, realizará pesquisa de satisfação de todos os serviços publicados na Plataforma de Conselho de Usuário.



METAS

Atualmente, os objetivos e metas da Ouvidoria envolvem:

- Atuar alinhados às melhores práticas de governança;
- Aumentar a eficiência dos atendimentos aos usuários;
- Consolidar procedimentos;
- Promover pesquisas de satisfação com a avaliação dos serviços prestados;
- Propor recomendações para melhoria de processos e serviços;
- Apoiar no relacionamento da instituição e seu público para fortalecer a confiança e reputação;
- Promover inovação nos instrumentos de gestão e de relacionamento desta Ouvidoria;
- Aprimorar os mecanismos de diálogo e acesso aos serviços desta Ouvidoria;
- Ser meio seguro e acolhedor como elo entre a organização e seu público.

Os objetivos elencados para o período de 2025 e 2026 compreendem ações contínuas e atividades a serem desenvolvidas no decorrer do exercício.



9 - OBJETIVOS

01

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 PortosRio, com exceção às informações protegidas por sigilo, conforme estabelecido na legislação vigente.

Atividades:

1.1 Realizar o processo de acolhimento, triagem, análise, tratamento, encaminhamento e conclusão das manifestações e pedidos de acesso à informação registrados pelo cidadão.

02

Objetivo 02: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas das manifestações de Ouvidoria.

Atividades:

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.

03

Objetivo 03: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas dos pedidos de acesso à informação (LAI).

Atividades:

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.

04

Objetivo 04: Atualizar a Carta de Serviço ao Usuário, em conformidade com as determinações contidas na Lei nº 13.460, de junho de 2017.

Atividades:

- 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.
- 4.6. Realizar pesquisas/enquetes, referente aos serviços identificados no item 4.1.

05

Objetivo 05: Fornecer informações sobre as atividades da Ouvidoria para prestação de contas e transparência.

Atividades:

- 5.1 Elaborar relatórios de gestão anual com apresentação ao COAUD e CONSAD, contendo informações sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria da PortosRio.
- 5.2 Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD e ao CONSAD, contendo informações sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria da PortosRio.
- 5.3. Elaborar relatórios executivos semestral com apresentação ao CONFIS, contendo informações sobre as manifestações e pedidos de acesso À informação registrados na Ouvidoria da PortosRio.
- 5.4 Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da PortosRio após aprovação do CONSAD.

06

Objetivo 06: Desenvolver competências humanas, institucionais e instrumentais, no âmbito da Ouvidoria da PortosRio, para o aprimoramento da gestão de suas atividades.

Atividades:

- 6.1 Participar de eventos voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria e em temas relacionados à área (Comitê Técnico de Ouvidoria, Seminário Nacional de Ouvidoria, Congresso de Ouvidoria, 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.).

07

Objetivo 07: Elaborar/Atualizar produtos da Ouvidoria.

Atividades:

- 7.1 Atualizar o IN.OUVGER 01.005.04.03 – Regulamenta Tramitação e Tratamento de Denúncias.
- 7.2 Atualizar o IN.OUVGER 01.009 – Rol de Proprietários da Seção de Acesso à Informação do Site da PortosRio.
- 7.3 Atualizar o IN.OUVGER 01.005.04.02 – Regular a Proteção e Salvar a Identidade do Denunciante.
- 7.4. Atualizar o IN.OUVGER 01.005.07 – Gerir Processo de Carta de Serviço.
- 7.5. Atualizar o IN.OUVGER 01.005 – Gerir Ouvidoria.
- 7.6. Criar manual de procedimento operacional padrão, para atividade interna

08

Objetivo 08: Manter atualizada a seção de transparência ativa na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Atividades:

- 8.1 Atualizar os links de acesso do portal da PortosRio na Plataforma Fala.BR.

09

Objetivo 09: Criar campanha para incentivar o engajamento do cidadão em propor sugestões para otimizar a realização de serviços, diminuindo a burocracia e promovendo eficiência na prestação dos mesmos.

Atividades:

- 9.1 Criar campanha para a promoção de ação, visando o engajamento de sugestões.

10

Objetivo 10: Manter atualizadas as seções de Acesso à Informação e de Ouvidoria no portal da PortosRio.

Atividades:

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 PortosRio.

10.2 Manter atualizada a seção da Ouvidoria no site da PortosRio.

11

Objetivo 11: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas registradas no módulo Simplifique.

Atividades:

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.

12

Objetivo 12: Formação do Conselho de Usuários do Serviço Público no âmbito do PortosRio.

Atividades:

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.

13

Objetivo 13: Divulgar a Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação.

Atividades:

13.1. Divulgar as ações da Ouvidoria nos canais de comunicação da PortosRio.

13.2. Realizar ouvidoria itinerante nos portos controlados pela PortosRio, a fim de que se crie na empresa a consciência da importância da Ouvidoria e sua utilidade como canal de acesso, com a aplicação de programas que estimulem a participação das áreas envolvidas nas demandas de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da PortosRio representa todo cidadão, seja aquele que possua uma relação interna ou externa, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela companhia sejam tratadas com autonomia e imparcialidade.

A concepção deste Plano Anual de Atividades de Ouvidoria foi idealizada com o objetivo de estimular a participação do cidadão enquanto agente transformador. A construção de políticas de promoção social e de garantia dos direitos ao cidadão busca mobilizar a companhia para oferecer uma prestação de serviços de excelência.

Espera-se que este plano seja executado em sua totalidade, entretanto, poderá sofrer atualizações durante sua execução em virtude da falta de recursos necessários para sua execução, bem como atividades acrescentadas ao setor.

Rio de Janeiro, 12 de novembro de 2024

Roberta Corseuil Carvalhaes
Ouvidora-Geral



11 - CRONOGRAMA

Atividades	Ano/Bimestre											
	2025						2026					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	1º	2º	3º	4º	5º	6º
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 PortosRio, com exceção às informações protegidas por sigilo, conforme estabelecido na legislação vigente.												
1.1: Realizar o processo de acolhimento, triagem, análise, tratamento, encaminhamento e conclusão das manifestações e pedidos registrados pelo cidadão.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
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.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
3.2: 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.					•						•	
4.6- Realizar pesquisa de satisfação referente aos serviços identificados no item 4.1.		•		•		•		•		•		•
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 COAUD e CONSAD, contendo informações sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria da PortosRio.		•							•			

Atividades	Ano/Bimestre											
	2025						2026					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	1º	2º	3º	4º	5º	6º
5.2: Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD e CONSAD, contendo informações sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria da PortosRio.		•		•	•			•		•	•	
5.3: Elaborar relatórios executivos semestralmente com apresentação ao CONFIS, contendo informações sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria da PortosRio.				•		•				•		•
5.4: Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da PortosRio após aprovação do CONSAD.			•		•	•			•		•	•
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 (CTO, seminário, congresso, 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/Atualizar produtos da Ouvidoria.												
7.1: Atualizar o IN.OUVGER 01.005.04.03 – Regulamenta Tramitação e Tratamento de Denúncias.		•										
7.2: Atualizar o IN.OUVGER 01.009 – Rol de Proprietários da Seção de Acesso à Informação do Site da PortosRio.					•							
7.3: Atualizar o IN.OUVGER 01.005.04.02 – Regular a Proteção e Salvar a Identidade do Denunciante.						•						
7.4: Atualizar o IN.OUVGER 01.005.07 – Gerir Processo de Carta de Serviço.									•			
7.5: Atualizar o IN.OUVGER 01.005 – Gerir Ouvidoria.											•	
7.6: Criar manual de procedimento operacional padrão, para atividade interna.				•								
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 PortosRio na Plataforma Fala.BR.			•						•			
Objetivo 09: Criar campanha para incentivar o engajamento do cidadão em propor sugestões para otimizar a realização de serviços, diminuindo a burocracia e promovendo eficiência na prestação dos mesmos.												
9.1: Criar campanha para a promoção de ação, visando o engajamento de sugestões.			•						•			
Objetivo 10: Manter atualizadas as seções de Acesso à Informação e da Ouvidoria no portal da PortosRio.												
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 PortosRio.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
10.2: Manter atualizada a seção da Ouvidoria no site da PortosRio.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Atividades	Ano/Bimestre											
	2025						2026					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	1º	2º	3º	4º	5º	6º
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: Formação do Conselho de Usuários do Serviço Público no âmbito do 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.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
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 PortosRio.		●				●		●				●
13.2: Realizar ouvidoria itinerante nos portos controlados pela PortosRio.				●	●					●	●	

