



2024

# RELATÓRIO TRIMESTRAL



*Entre em contato*

# PORTOSRIO AUTORIDADE PORTUÁRIA

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente

THAIRYNE JESSICA MARTINS DE OLIVEIRA

Membros do CONSAD

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

EDUARDO HENN BERNARDI

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

JURANDIR LEMOS FILHO

LUIZ ANTONIO CORREIA DE CARVALHO

ROBERTA CRISTINA EUGÊNIO DOS SANTOS SILVA

## OUVIDORIA-GERAL

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Ouvidora-Geral Substituta

## DIRETORIA EXECUTIVA

FRANCISO LEITE MARTINS NETO

Diretor-Presidente

FERNANDO MEIRA JÚNIOR

Diretor Administrativo-Financeiro

ANTONIO CARLOS DA GLÓRIA SARDINHA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

RONALDO FUCCI

Diretor de Gestão Portuária

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

## Sumário

<b>1. SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....	4
<b>2. ATIVIDADE DE GESTÃO</b> .....	4
ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO .....	6
<b>3. MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA</b> .....	8
CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA.....	8
CUMPRIMENTO DE PRAZO .....	9
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO .....	9
ATENDIMENTO POR ORIGEM .....	10
ATENDIMENTO POR LOCAL .....	11
ATENDIMENTO POR ASSUNTO .....	11
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO .....	12
DENÚNCIAS.....	12
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
<b>4. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	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 .....	16
ATENDIMENTO POR ORIGEM .....	16
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: ACUMULADO.....	17
MANIFESTAÇÕES X PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	17
<b>5. RECOMENDAÇÕES GERAIS</b> .....	18
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	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 2º trimestre de 2024, no período de 1º de abril a 30 de junho, 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 **50 (cinquenta) demandas** tratadas pela Ouvidoria, sendo **40 (quarenta) manifestações de ouvidoria** e **10 (dez) 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 2024
  - Amarelo:** Em andamento em 2024
  - Cinza:** Remanejado para outro período

### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2024

Atividades	Trimestre			
	2024			
	1º	2º	3º	4º
<b>Objetivo 01:</b> 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.		●		
<b>Objetivo 02:</b> 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.	●	●	●	●
<b>Objetivo 03:</b> 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.	●	●	●	●
<b>Objetivo 04:</b> 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.			●	
<b>Objetivo 05:</b> 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.	●	●	●	●
<b>Objetivo 06:</b> 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.).	●		●	
<b>Objetivo 07:</b> 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 – 2º Trimestre 2024**

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.	●			
<b>Objetivo 08:</b> 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.		●		
<b>Objetivo 09:</b> 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.		●		●
<b>Objetivo 10:</b> 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.		●		●
<b>Objetivo 11:</b> 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.	●	●	●	●
<b>Objetivo 12:</b> 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.	●			
<b>Objetivo 13:</b> 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

### ● Integridade e Transparência Pública:

- ✓ Atualização no portal único "gov.br" da Carta de Serviço ao Usuário 2024.
- ✓ Início da Avaliação dessa unidade de Ouvidoria pela CGU.
- ✓ Preenchimento e envio da planilha de Modelo de Maturidade da Ouvidoria à CGU.
- ✓ Início de Auditoria pelo TCU, com objetivo de acompanhar a aderência dos portais ao tema transparência. Esta fiscalização é decorrente do Acórdão 818/2024-TCU-Plenária.

#### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2024

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

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

- ✓ Por determinação da Lei nº 13.460/2017, os órgãos e as entidades públicas deverão realizar avaliações dos serviços que prestam, continuamente, em relação à satisfação dos usuários. Nesse sentido, foram publicados no site da PortosRio e no Portal de Conselho de Usuários as seguintes pesquisas de satisfação:
  1. “Atendimento da Ouvidoria”, sobre responsabilidade da Ouvidoria-Geral (OUVGER);
  2. “Protocolar correspondências externas”, sobre a responsabilidade da Superintendência de Gabinete da Presidência (SUPGAB);
  3. “Certificar Operador Portuário”, sob responsabilidade da Superintendência de Gestão de Negócios (SUPGEN).
- ✓ Chamamento público de conselheiros voluntários, em atendimento a Portaria CGU nº 116/2024, através da publicação de cartazes convocando o engajamento dos conselheiros, no site da Companhia.

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

- ✓ Elaboração de Instrumento Normativo visando regulamentar o processo de gestão da Carta de Serviço ao Usuário.

- **Capacitação e educação continuada:**

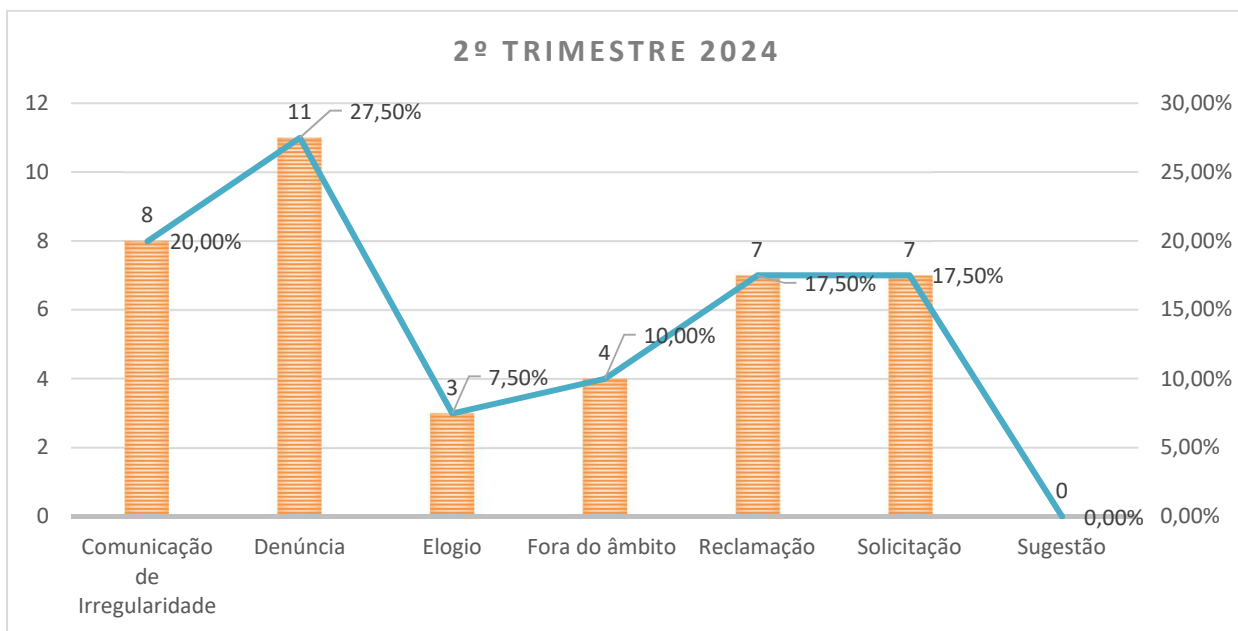
ROBERTA CARVALHAES

- Turma Junho/2024 – Curso de Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – ENAP.
- Turma Junho/2024 – Curso de Serviços Públicos e Defesa do Usuário – ENAP.
- Em 24/05/24 - Participação na Live da CGU: “De olho no Fala.BR” sobre as novidades do sistema.
- Em 21/06/24 - Participação na Live: “De olho no Fala.BR e ePAD”, quando foi apresentada a nova funcionalidade de integração entre a Plataforma Fala.BR e o sistema ePAD.
- Em 26/06/24 - Participação na Live: 7 Anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público!
- Em 28/06/24 – Participação na Live - LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação pela CGU.

### 3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

#### Classificação por Tipologia

- **TOTAL DE RECEBIMENTO = 40** (quarenta) manifestações



Descrição	2024		2023	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	8*	20%	18	32%
DENÚNCIA	11	27,5%	2	4%
ELOGIO	3	7,5%	4	7%
FORA DO ÂMBITO	4	10%	11	20%
RECLAMAÇÃO	7	17,5%	13	23%
SOLICITAÇÃO	7	17,5%	8	14%
SUGESTÃO	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

\*Uma comunicação de irregularidade foi recebida em duplicidade.

**Redução de 29% de manifestações recebidas** no 2º trimestre de 2024, comparado ao mesmo período de 2023.

#### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2024

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



## Cumprimento de Prazos

**Prazo: 30 dias** (Prorrogável por mais 30 dias)

No 2º trimestre de 2024 houveram 04 (quatro) solicitações de prorrogação de prazo; sendo 1 (uma) pela Comissão de Ética e 3 (três) pela Corregedoria.

**Pedido de complementação de informações:** houve apenas 1 (um) no 2º trimestre de 2024. E a manifestação foi automaticamente arquivada pela Plataforma por ausência de resposta do cidadão.

### **Tempo médio de resposta mensal**

- Abril: 22,70 (dias)
- Maio: 24,46 (dias)
- Junho: 12,77 (dias)

### **Tempo médio de resposta trimestral:**

- 2º trimestre: 19,75(dias)<sup>1</sup>

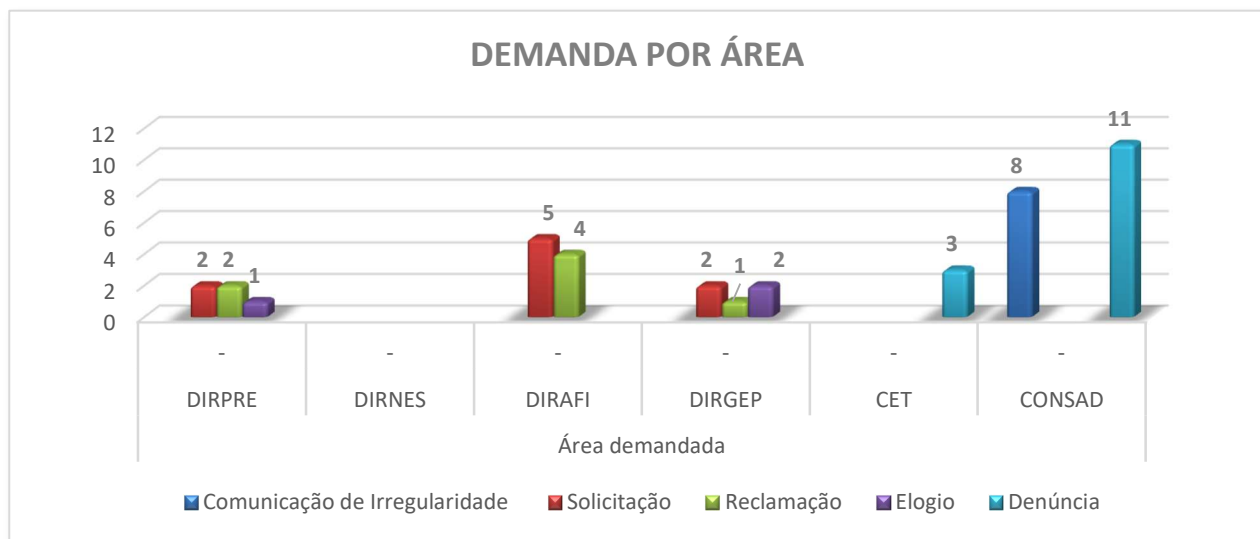
Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

## Registro por Setor Demandado

A tabela a seguir descreve o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas por tipo e área. O Conselho de Administração foi a área mais demandada no 2º trimestre de 2024, com 46% do total de manifestações de ouvidoria protocoladas.

Descrição	Área demandada					
	DIRPRE	DIRNES	DIRAFI	DIRGEP	CET	CONSAD
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Comunicação de Irregularidade						8
Solicitação	2		5	2		
Reclamação	2		4	1		
Elogio	1			2		
Denúncia					3	11
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>19</b>

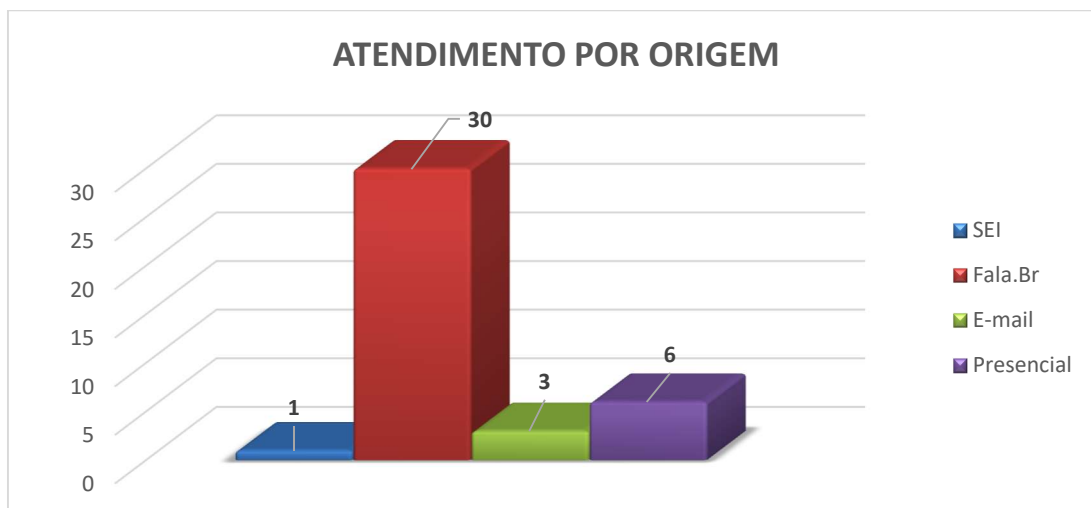
<sup>1</sup> O tempo médio de resposta pode variar, face ao o quantitativo de manifestação em andamento na data de fechamento do relatório.



**Legenda**

DIRPRE: Diretoria da Presidência  
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade  
DIRAFI: Diretoria Administrativa Financeira  
DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária  
CET: Comissão de Ética  
CONSAD: Conselho de Administração

## Atendimento por Origem

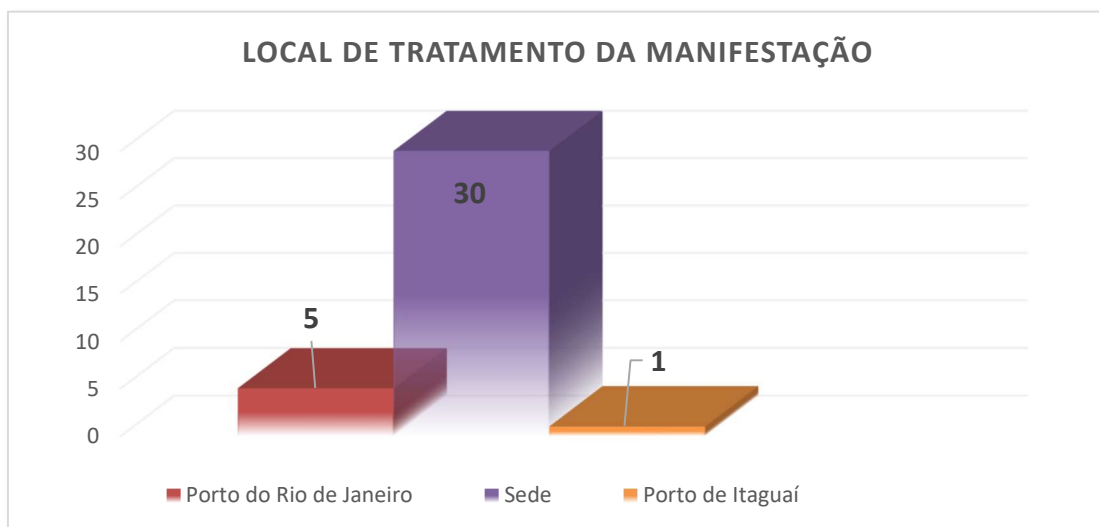


O atendimento por origem se refere ao canal de entrada da manifestação na ouvidoria. Destacamos que, independentemente da forma de entrada da manifestação, TODAS as manifestações protocoladas na ouvidoria são inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR.

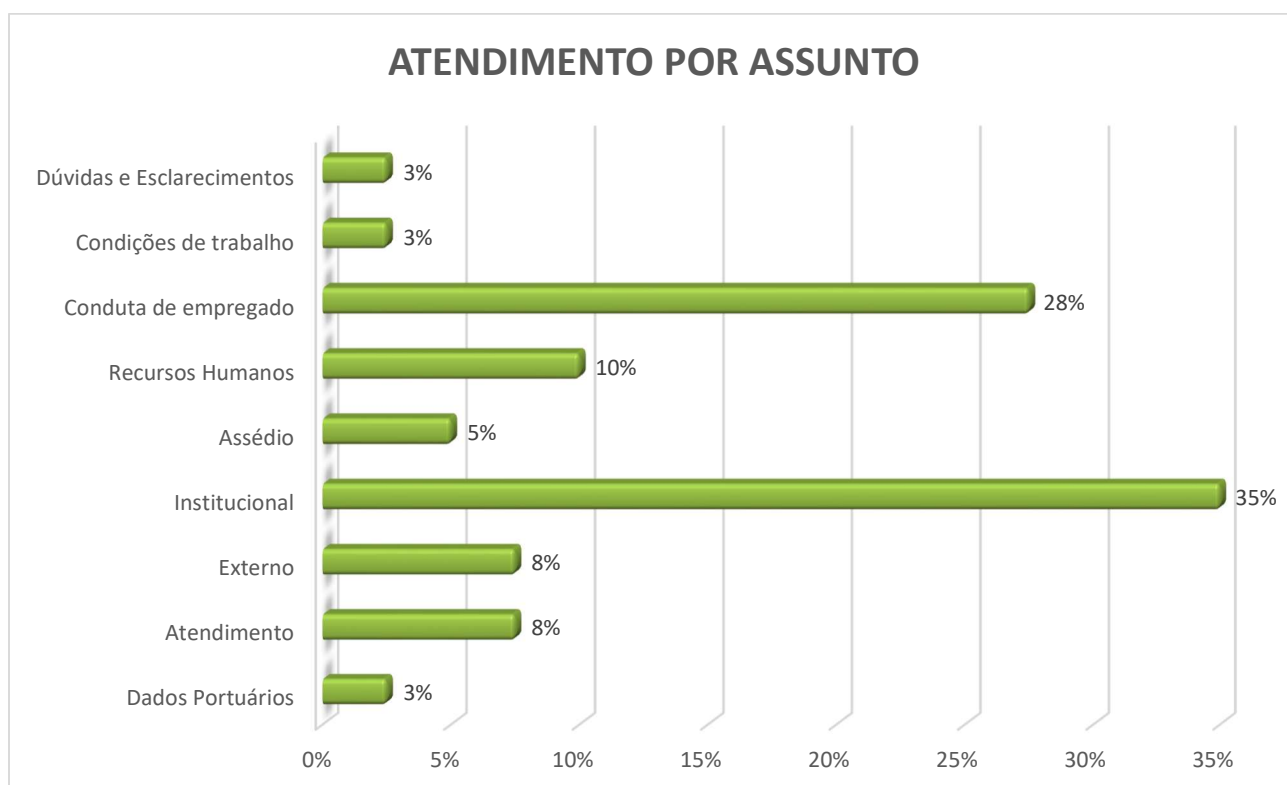
**Relatório Executivo – 2º Trimestre 2024**

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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 Local

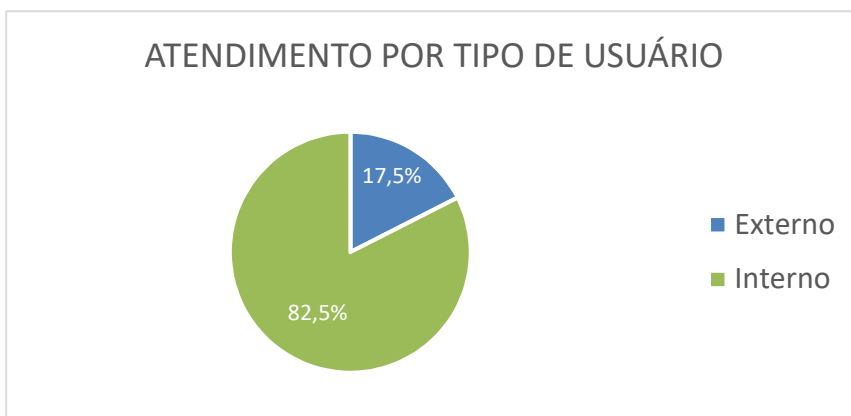


## Atendimento por Assunto



### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2024

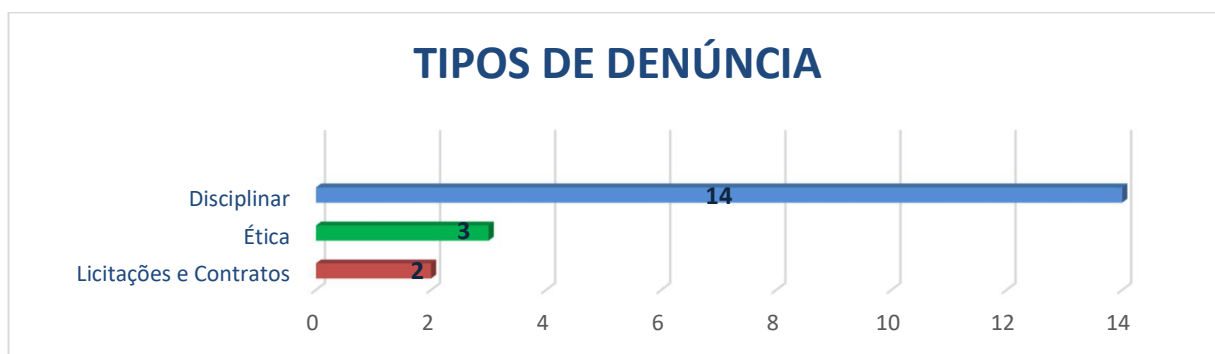
## Atendimento por Tipo de Usuário



## Denúncias

**Total: 19 (dezenove), sendo:**

- 11 (onze) Comunicações de Irregularidade (denúncia anônima);
- 8 (oito) Denúncias.



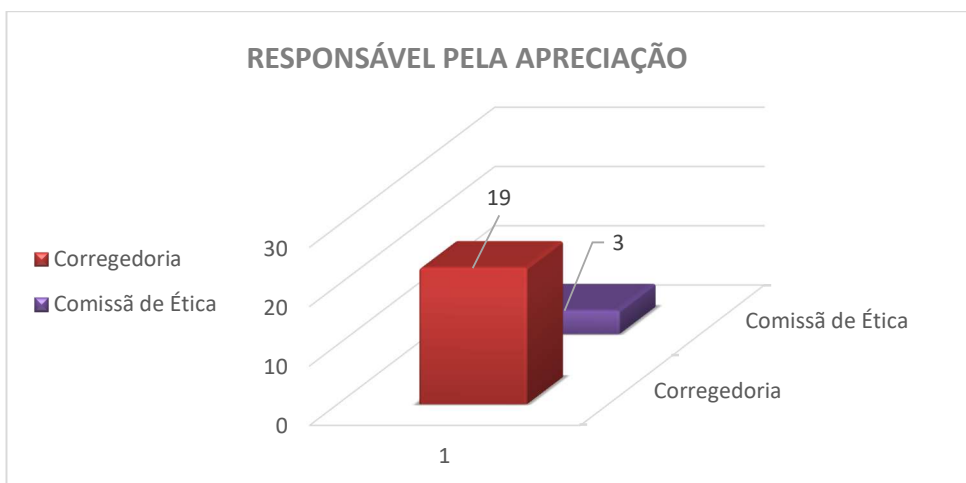
## Envolve DAS4 ou Superior



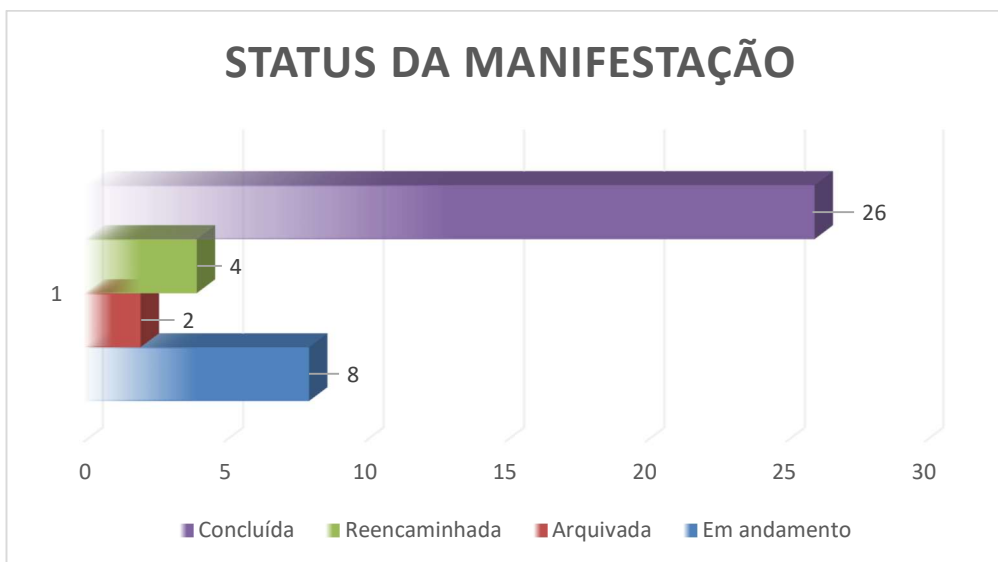
**Relatório Executivo – 2º Trimestre 2024**

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



## 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 = 10 (dez)**

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

No segundo trimestre de 2024, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

#### **Tempo médio de resposta mensal**

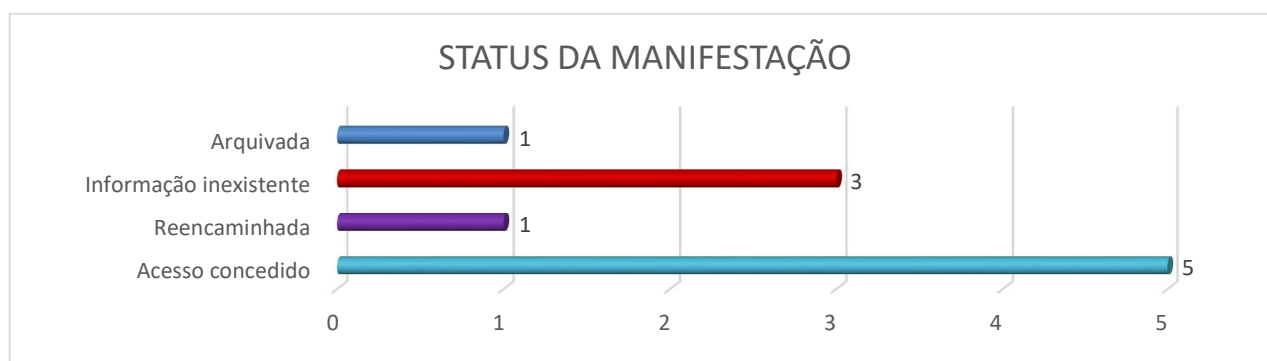
- Abril: 8,75 (dias)
- Maio: 9,50 (dias)
- Junho: 5,50 (dias)

#### **Tempo médio de resposta trimestral**

- 2º trimestre: 8,13 (dias)<sup>2</sup>

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

### Pedidos por tipo de resposta



O arquivamento ocorreu por duplicidade de pedido de acesso à informação.

<sup>2</sup> 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.

## Registro por Setor Demandado



### ÁREA RESPONSÁVEL

Legenda

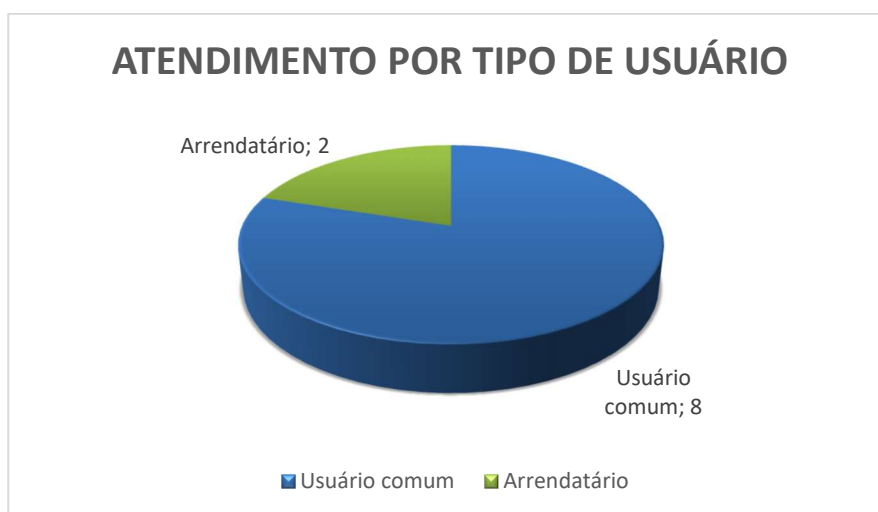
DIRPRE: Diretoria da Presidência

DIRAFI: Diretoria Administrativo Financeira

DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade

DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária

## Atendimento por Tipo de Usuário



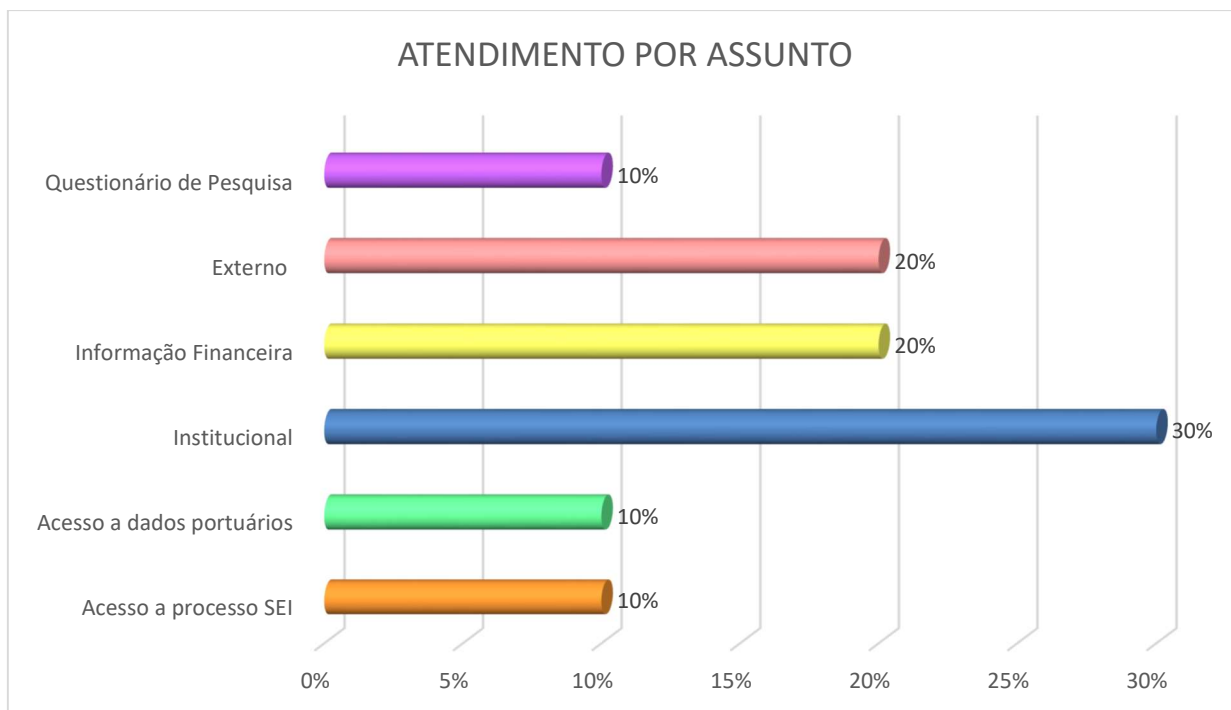
### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2024

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

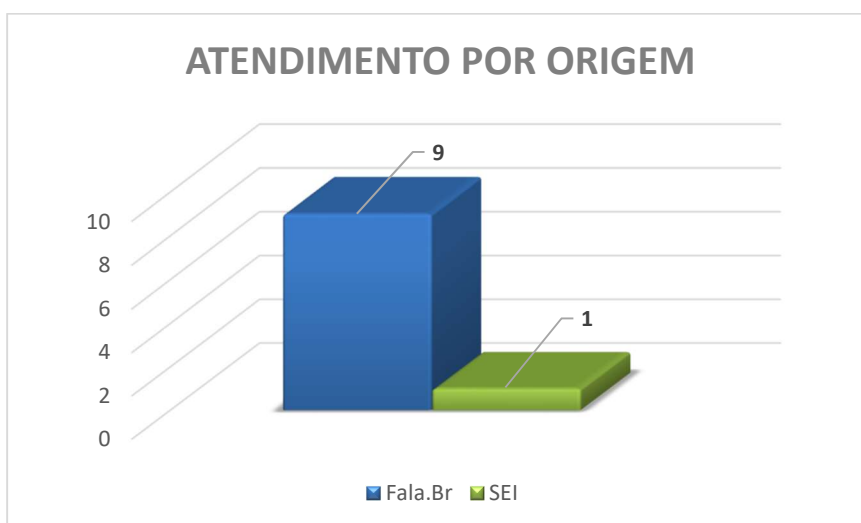
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905

CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

## Atendimento por Assunto



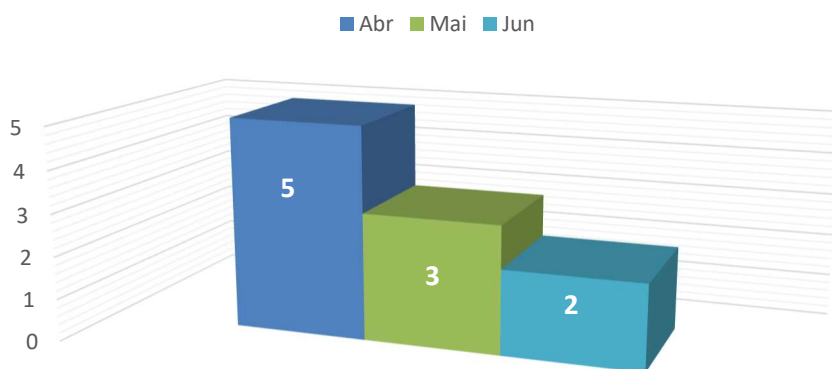
## Atendimento por Origem





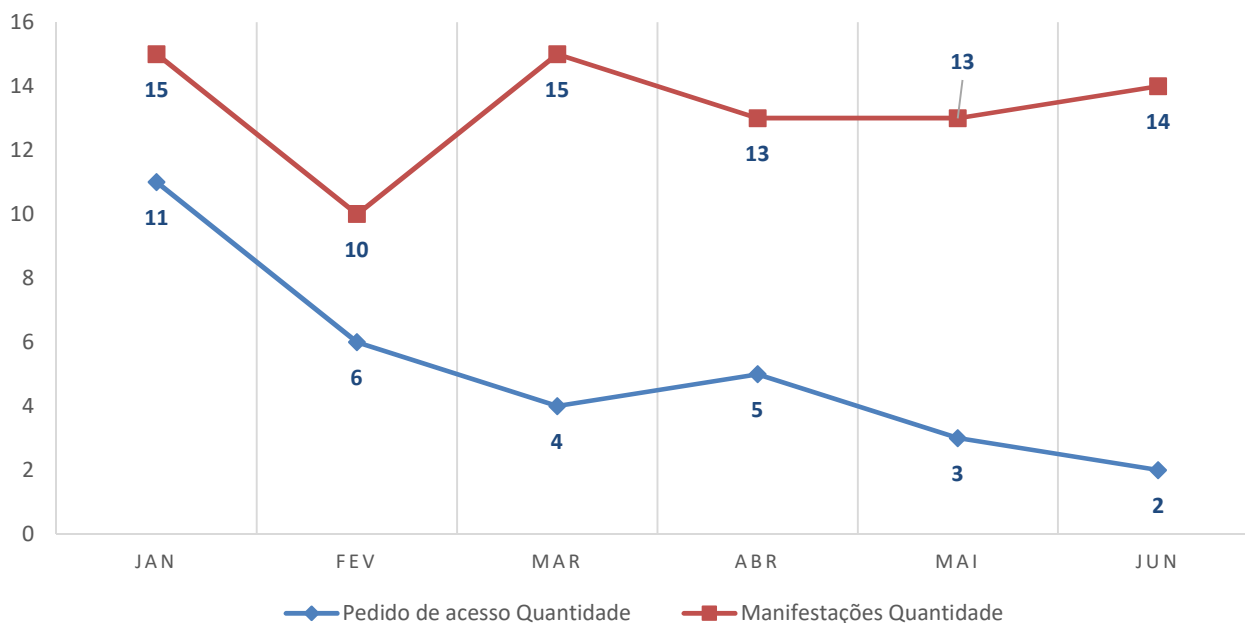
## Pedido de acesso à Informação: Acumulados

TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO  
2º Trimestre/2024



## Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação

PEDIDOS DE ACESSO X MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2024

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

## **5. RECOMENDAÇÕES GERAIS**

Não houveram recomendações a Diretoria Executiva no 2º trimestre de 2024.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

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

1. **Mantivemos** o número de registros de **manifestações** do trimestre anterior.
2. Não foram interpostos **recursos** aos de pedido de acesso à informação nesse trimestre.
3. Por meio dos dados referentes aos meses de abril a junho de 2024, a **maioria das manifestações** registradas pela Ouvidoria são do tipo **denúncia/comunicação de irregularidade**. **Reclamação** e **solicitação** aparecem empatadas em segundo lugar.
4. Os **empregados** representam **82,5%** dos registro de **manifestações de ouvidoria e os usuários comum 80%** dos **pedidos de acesso à informação**.
5. O assunto mais demandado tanto referente à manifestação de ouvidoria, tanto nos pedidos de acesso à informação foi **Institucional**.
6. A **preferência por registro** no **Fala.BR**, via sistema informatizado disponibilizado no portal da PortosRio representa **75%** do total de manifestações e **90%** 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.

**Roberta Corseuil Carvalhaes**

Ouvidora-Geral Substituta

10/07/2024