



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

LÍCIA MARIA OLIVEIRA DO NASCIMENTO

Especialista Portuária

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>

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

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	6
3. MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	8
CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA	8
CUMPRIMENTO DE PRAZO	9
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO	10
ATENDIMENTO POR LOCAL	10
ATENDIMENTO POR ORIGEM	11
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO	11
ATENDIMENTO POR ASSUNTO	12
DENÚNCIAS	12
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	13
4. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	14
CUMPRIMENTO DE PRAZO	14
MANIFESTAÇÕES X PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
PEDIDOS POR MÊS	15
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO	15
ATENDIMENTO POR ASSUNTO	16
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO	16
ATENDIMENTO POR TIPO DE RESPOSTA	16
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: ACUMULADO	17
5. RECOMENDAÇÕES GERAIS	17
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

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 3º trimestre de 2024, no período de 1º de julho a 30 de setembro, 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 **64 (sessenta e quatro) demandas** tratadas pela Ouvidoria, sendo **50 (cinquenta) manifestações de ouvidoria** e **14 (quatorze) pedidos de acesso à informação**.

O presente sumário encontra-se dividido em 5 (quatro) partes:

- Atividades de Gestão;
- Análise quantitativa de Manifestações;
- Análise quantitativa de Pedidos de Acesso à Informação;
- Recomendações Gerais; e
- Considerações Finais.

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 – 3º Trimestre 2024

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

Atividades	Trimestre			
	2024			
	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 foi remanejado para 2025, pois foi necessário atualizar o Instrumento Normativo Gerir Ouvidoria após Relatório de Avaliação da CGU.			●	
7.2: Reformular o manual de ouvidoria.	●			
7.3: Atualizar o fluxo do serviço prestado pela ouvidoria	●			
7.4: Instituir procedimento padrão para a atualização da carta de serviço ao usuário.		●		

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

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

7.5. 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.		●		●
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

● **Integridade e Transparência Pública:**

- ✓ Em 01/07/2024, início da integração da Plataforma Fala.BR com o sistema ePAD da CGU usado pela Corregedoria.
- ✓ Atualização dos dados na Plataforma Fala.BR da Autoridade de Monitoramento da LAI e Gestão do SIC.
- ✓ Relatório Final da Avaliação dessa unidade de Ouvidoria pela CGU.

● **Melhoria de Processos da Gerência de Ouvidoria**

- ✓ Publicação de Instrumento Normativo para regulamentar o processo de gestão da Carta de Serviço ao Usuário.
- ✓ Atualização do Instrumento Normativo - Gerir Ouvidoria.

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

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

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

- ✓ Publicação da Carta de Serviço ao Usuário no site da PortosRio.
- ✓ Publicação do Relatório de Ouvidoria do 1º e 2º Trimestre/2024.
- ✓ No **Grupo Itinerante** este ano, foram abordados temas de extrema relevância, como **Diversidade, Inclusão, Equidade e o Combate ao Assédio e Discriminação**. E contou com a participação da Ouvidoria, o Comitê de Diversidade e Gênero, a Comissão de Ética e a Corregedoria. O grupo, de instrução e orientação social da PortosRio, realizou sua terceira edição nos dias 23 e 25 de setembro, promovendo dois encontros voltados aos colaboradores. O primeiro evento foi realizado para os colaboradores da sede e dos Portos do Rio de Janeiro e Niterói, enquanto o segundo envolveu os colaboradores dos Portos de Itaguaí e Angra dos Reis.

- **Capacitação e educação continuada:**

ROBERTA CARVALHAES

- Em 05/07/2024 – participação na 1º Assembleia Geral Extraordinária da Renouv, na modalidade virtual.
- Em 14/08/2024 - Reunião Técnica sobre Prevenção de Conflito e Transparência Ativa nas Estatais com a CGU no Auditório do BNDES.
- Participação no 9º Encontro da REDESIC nos dias 18 e 19/09 em Brasília.
- Em 20/09, participação na Live: “De olho no Fala.BR e ePAD.” Na live colocaram a obrigatoriedade das Ouvidorias classificarem os assuntos e subassuntos das manifestações e desejável o uso de TAGs.
- Turma Setembro/2024 - Curso de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral – ENAP.

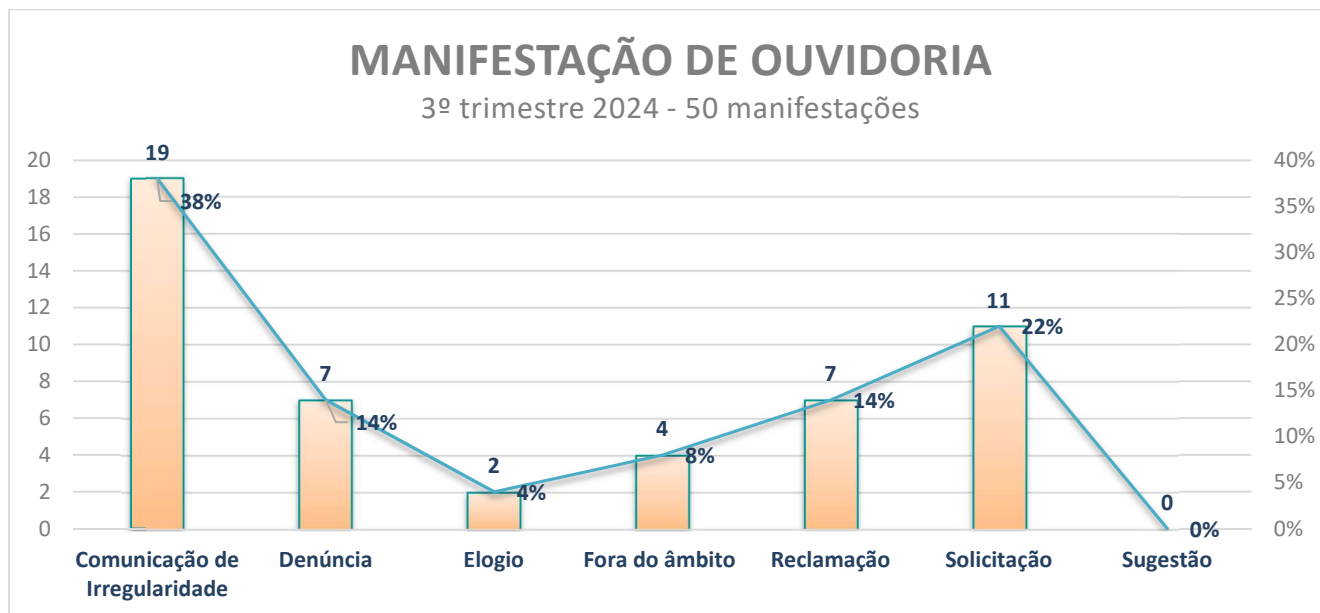
LÍCIA DO NASCIMENTO

- Em 20/09, participação na Live: “De olho no Fala.BR e ePAD.” Na live colocaram a obrigatoriedade das Ouvidorias classificarem os assuntos e subassuntos das manifestações e desejável o uso de TAGs.
- Turma Setembro/2024 - Curso de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral – ENAP.
- Turma Setembro/2024 – Gestão de Ouvidoria – ENAP.
- Turma Setembro/2024 – Acesso à Informação – ENAP.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Classificação por Tipologia

- **TOTAL DE RECEBIMENTO = 50** (cinquenta) manifestações



Descrição	2024		2023	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	19*	38%	16	48%
DENÚNCIA	7	14%	1	3%
ELOGIO	2	4%	1	3%
FORA DO ÂMBITO	4	8%	8	24%
RECLAMAÇÃO	7	14%	4	12%
SOLICITAÇÃO	11	22%	3	9%
SUGESTÃO	0	0%	0	0%
TOTAL	50	100%	33	100%

*Uma comunicação de irregularidade foi recebida em duplicidade.

Aumento de 52% de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2024, comparado ao mesmo período de 2023.

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

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

Cumprimento de Prazos

Prazo: 30 dias (Prorrogável por mais 30 dias)

No 3º trimestre de 2024 houveram 09 (nove) solicitações de prorrogação de prazo; sendo 2 (duas) pela Gerência de Administração de Recursos Humanos, 2 (duas) pela Comissão de Ética e 5 (cinco) pela Corregedoria.

Pedido de complementação de informações: Não houve.

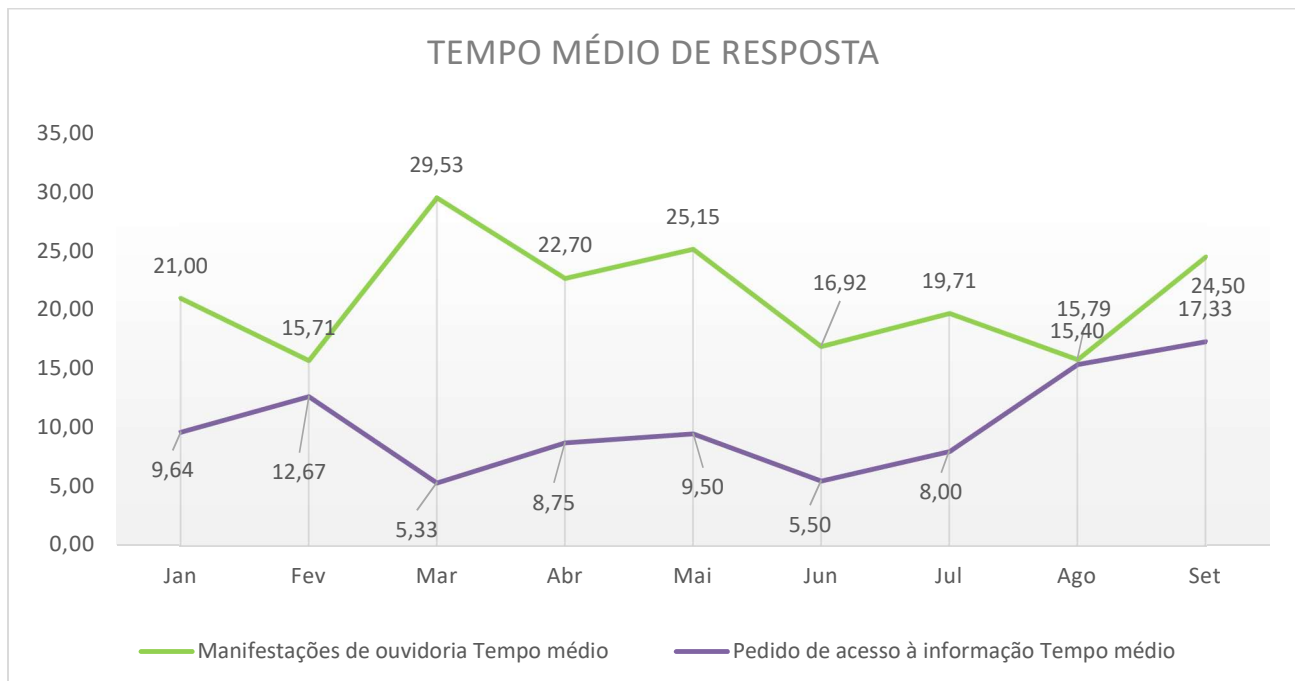
Tempo médio de resposta mensal

- Julho: 19,71 (dias)
- Agosto: 15,79 (dias)
- Setembro: 24,50 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral:

- 3º trimestre: 20,17(dias)

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

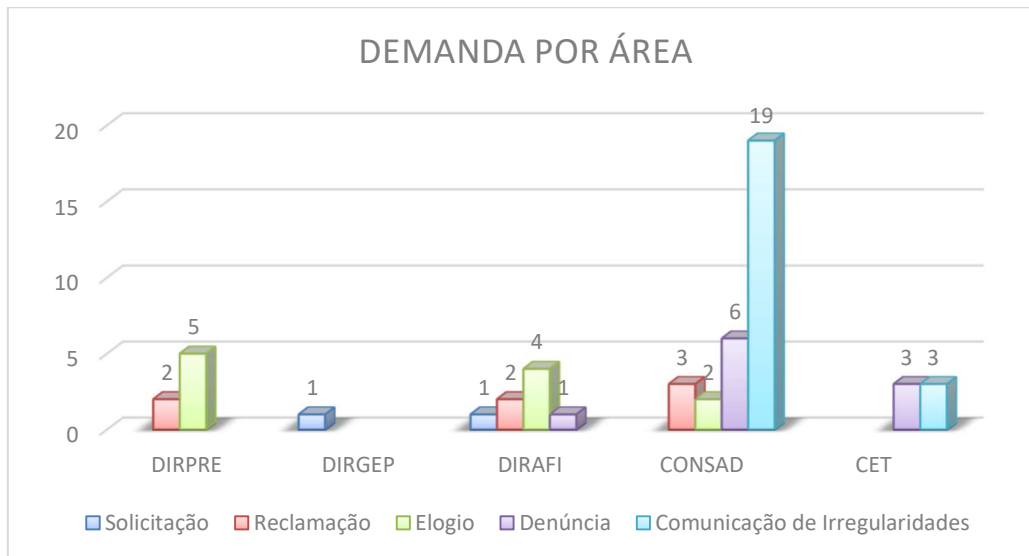


Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

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

Registro por Setor Demandado

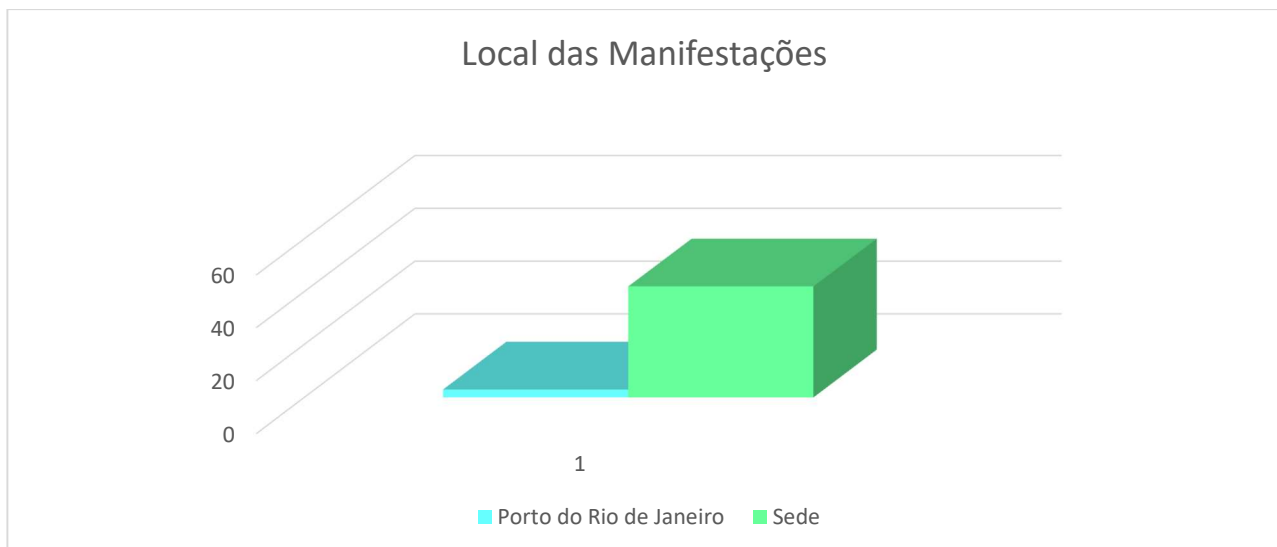
A tabela a seguir descreve o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas por tipo e área. O Conselho de Administração foi a área mais demandada no 3º trimestre de 2024, com 60% do total de manifestações de ouvidoria protocoladas.



Legenda

DIRPRE: Diretoria da Presidência
 DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária
 DIRAFI: Diretoria Administrativo Financeira
 CONSAD: Conselho de Administração
 CET: Comissão de Ética

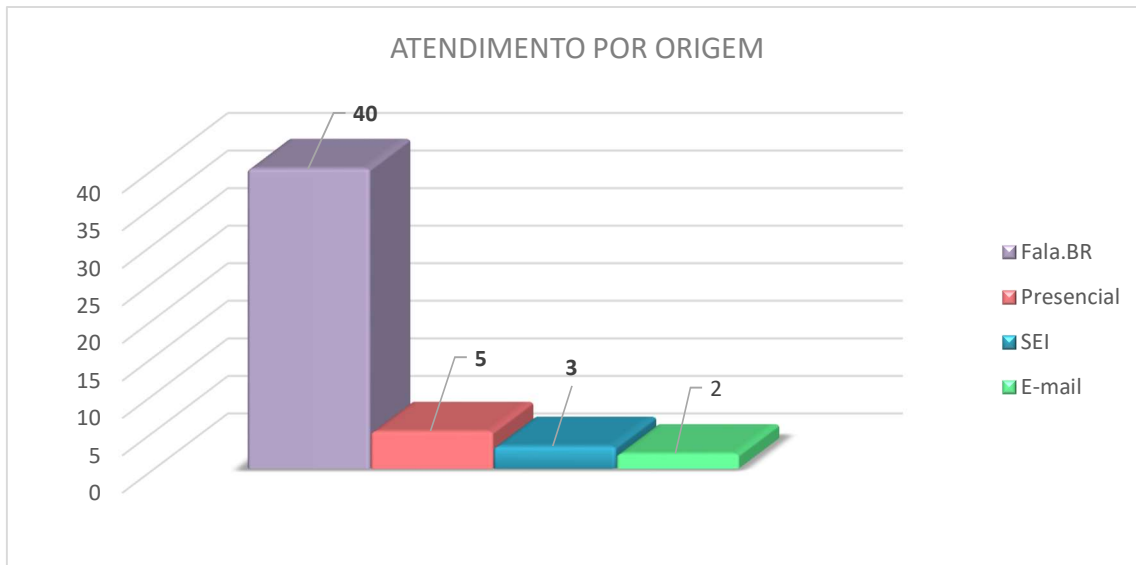
Atendimento por Local



Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

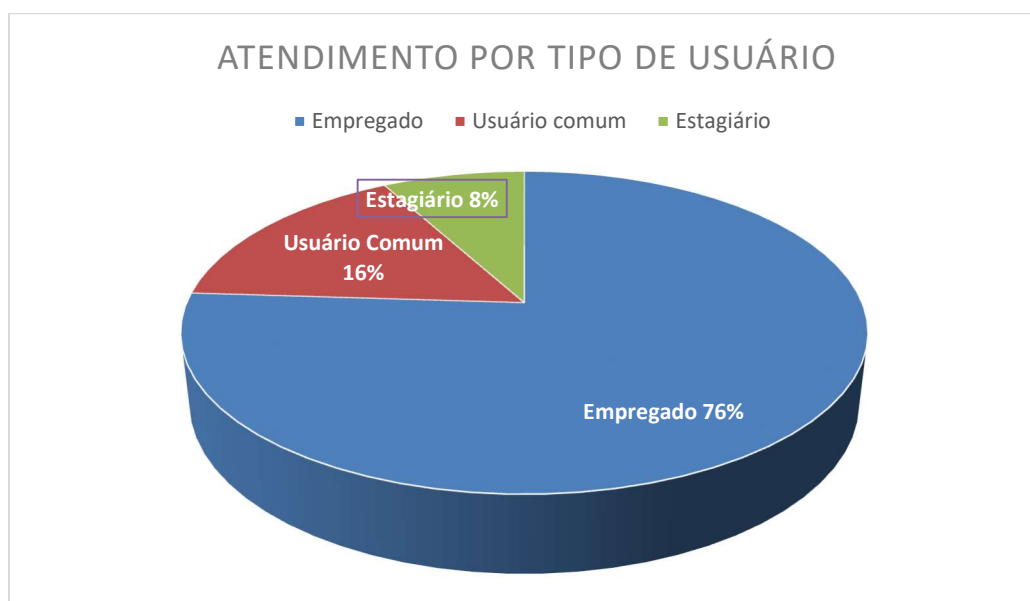
PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
 Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
 CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

Atendimento por Origem



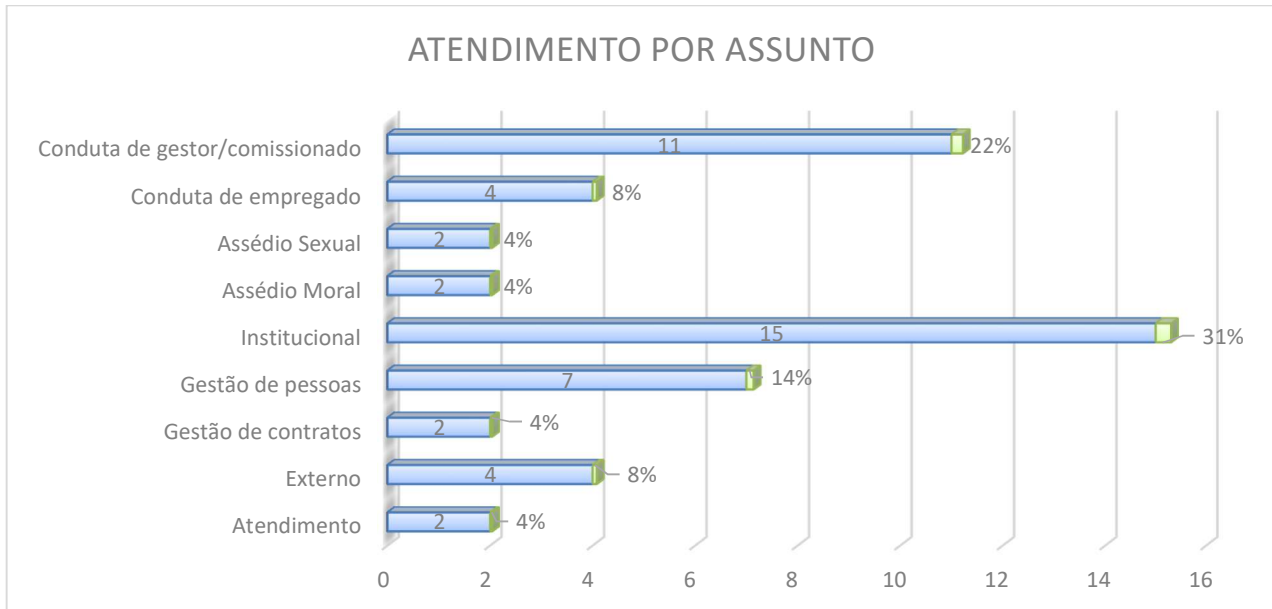
O atendimento por origem se refere ao canal de entrada da manifestação na ouvidoria. Destacamos que, independentemente da forma de entrada da manifestação, TODAS as manifestações protocoladas na ouvidoria são inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR.

Atendimento por Tipo de Usuário



Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

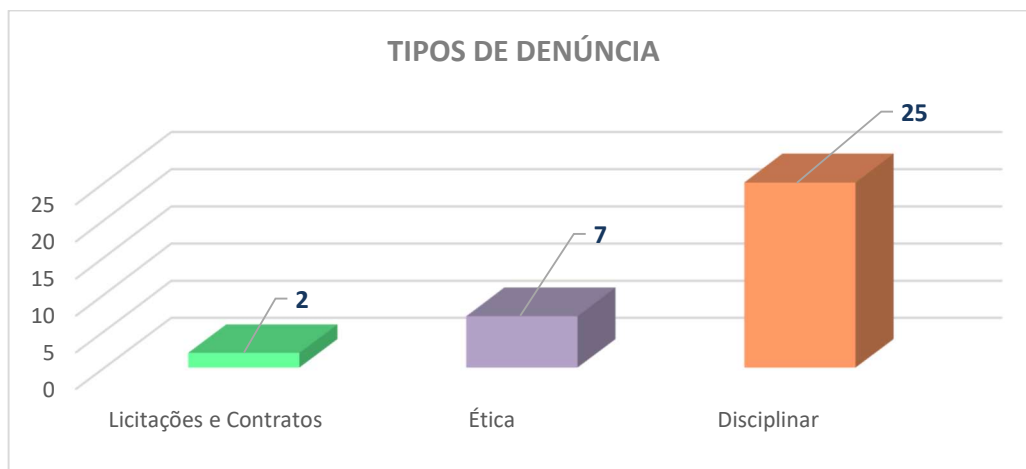
Atendimento por Assunto



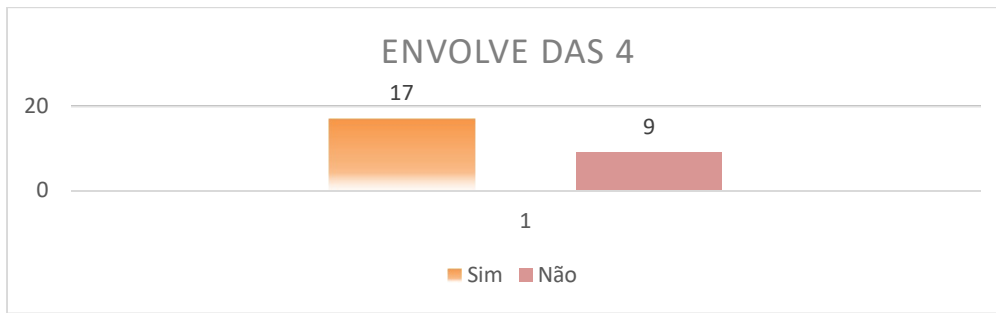
Denúncias

Total: 26 (vinte e seis), sendo:

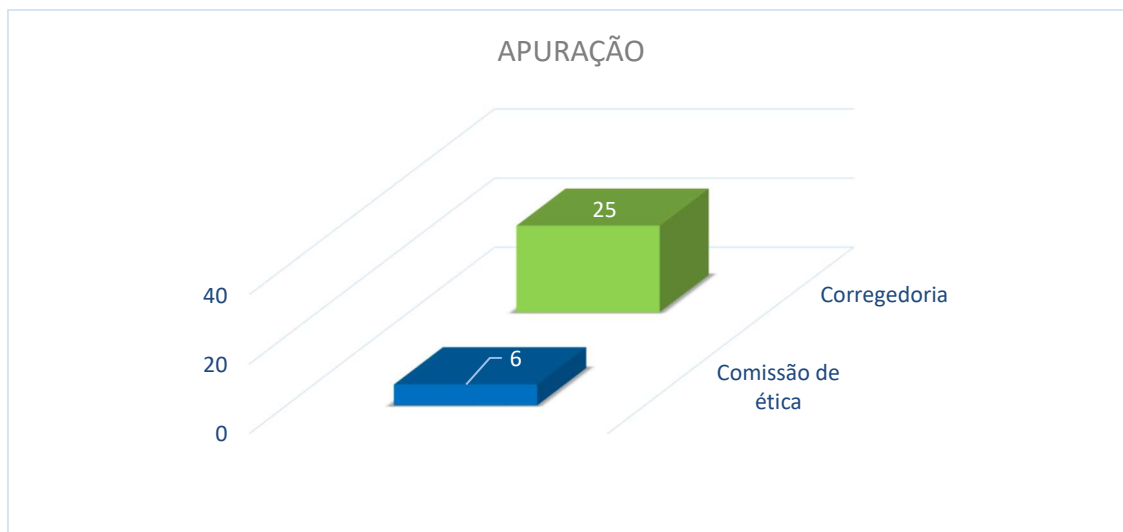
- 19 (dezenove) Comunicações de Irregularidade (denúncia anônima);
- 7 (sete) Denúncias.



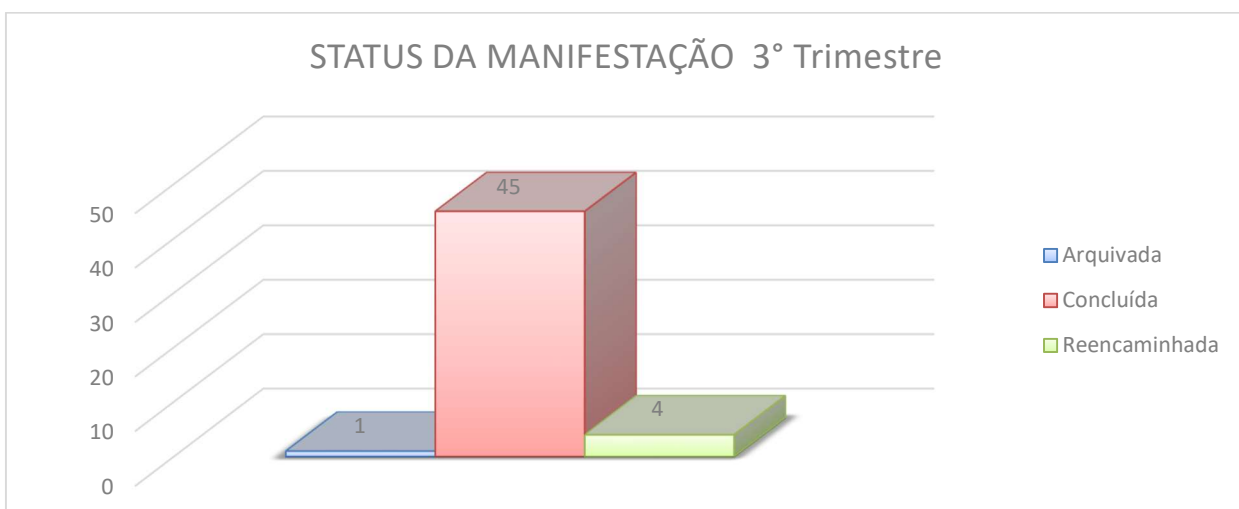
Envolve DAS4 ou Superior



Área de apreciação da Denúncia/ Comunicação de irregularidade



Status das Manifestações de Ouvidoria



A manifestação arquivada ocorreu por duplicidade.

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

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

4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Cumprimento de Prazos

TOTAL DE RECEBIMENTO = 14 (quatorze). Sendo 13 (treze) pedidos de acesso à informação e 1 (um) recurso em 1º instância.

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

No segundo trimestre de 2024, houveram 3 (três) solicitações de prorrogação de prazo. Todas realizadas pela Corregedoria.

Tempo médio de resposta mensal

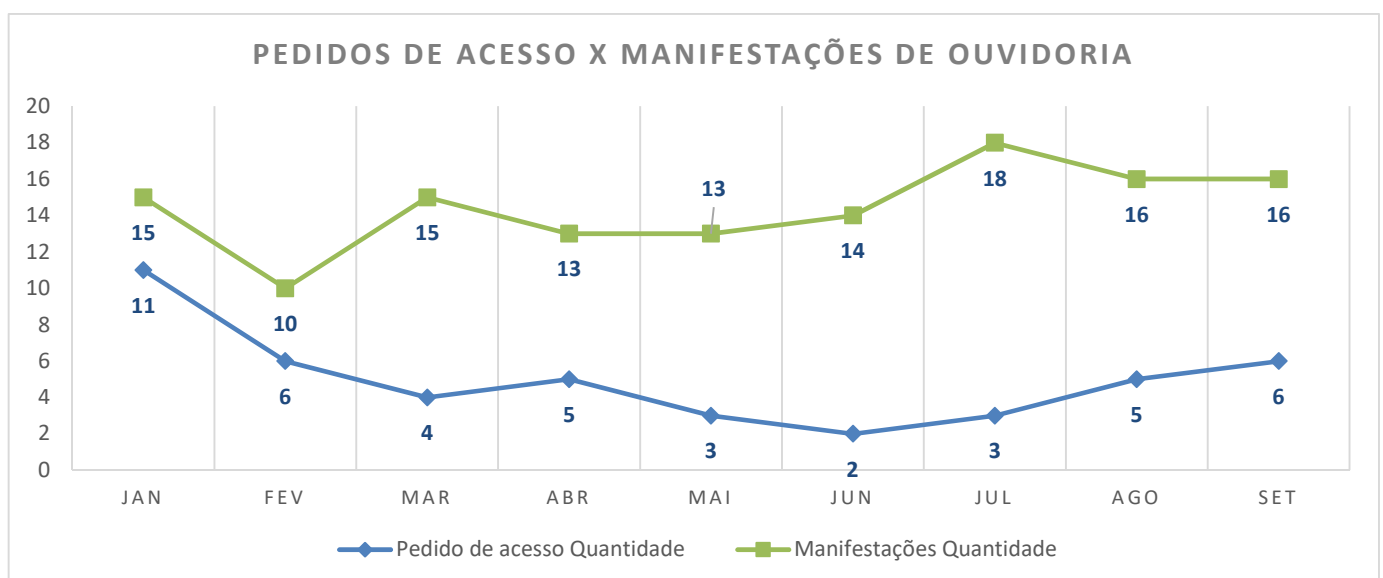
- Julho: 8,00 (dias)
- Agosto: 15,40 (dias)
- Setembro: 17,33 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral

- 3º trimestre: 14,64 (dias)

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

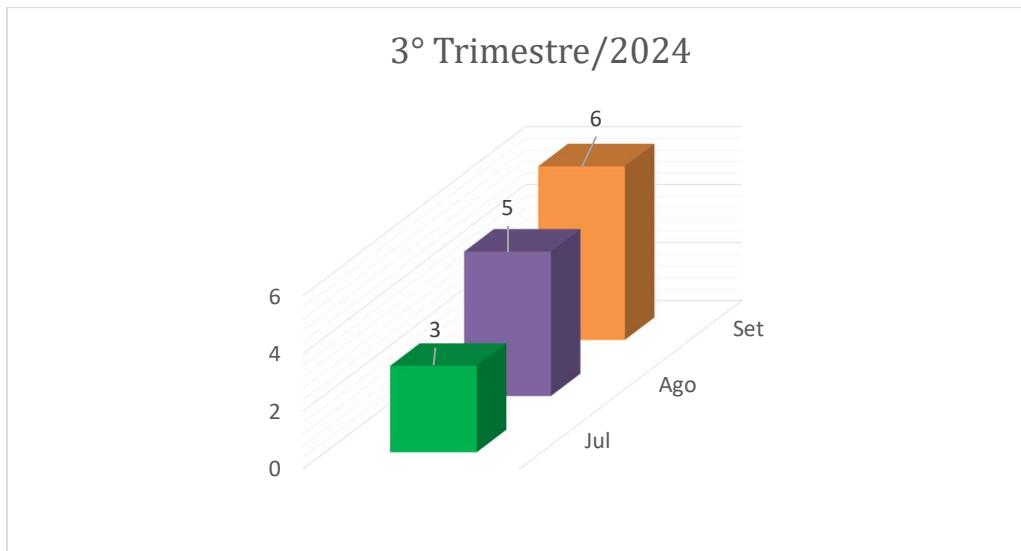
Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação



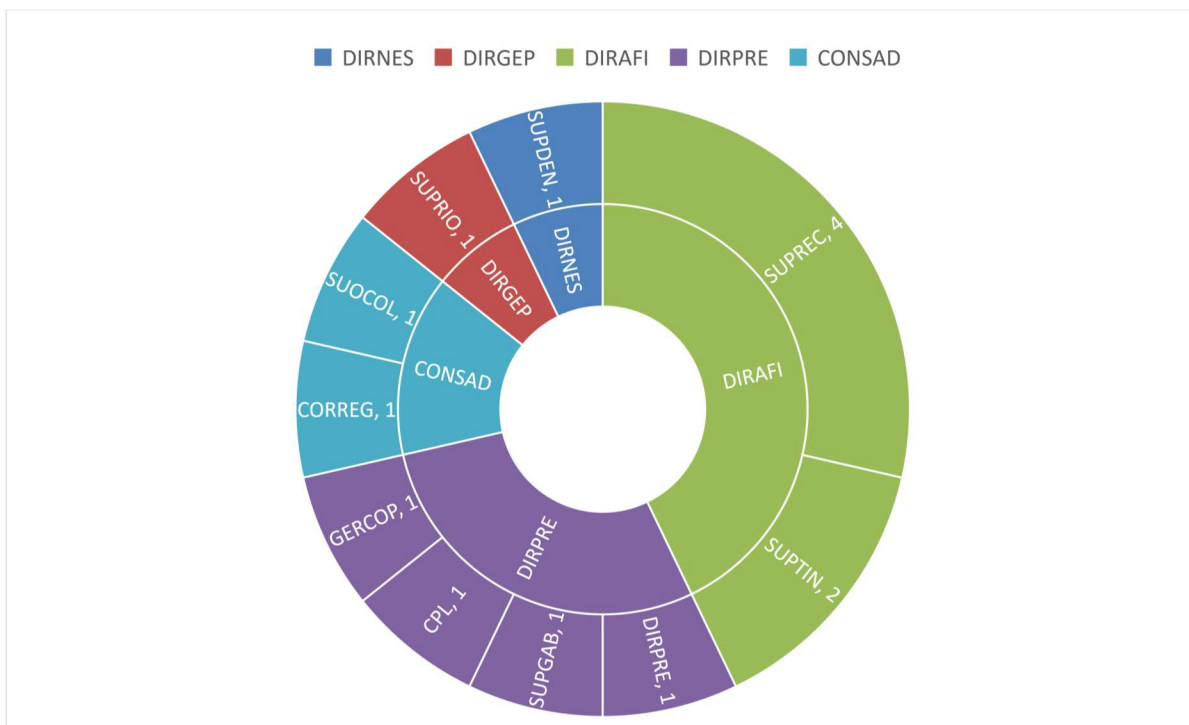
Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

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 Acesso à Informação por mês no 3º Trimestre



Registro por Setor Demandado



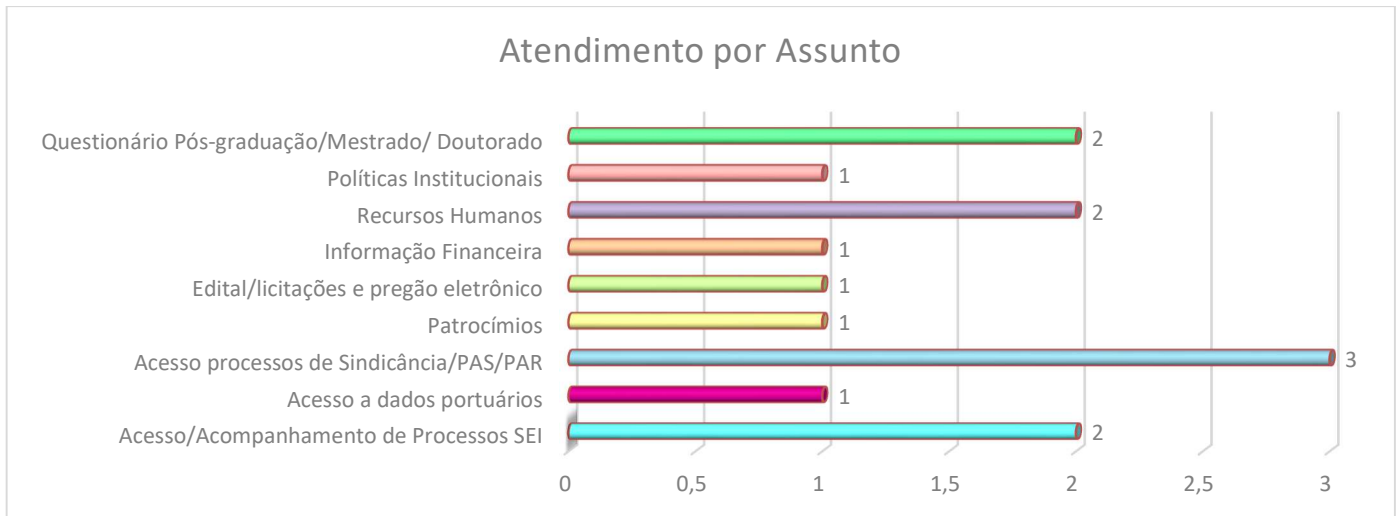
Legenda

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

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

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

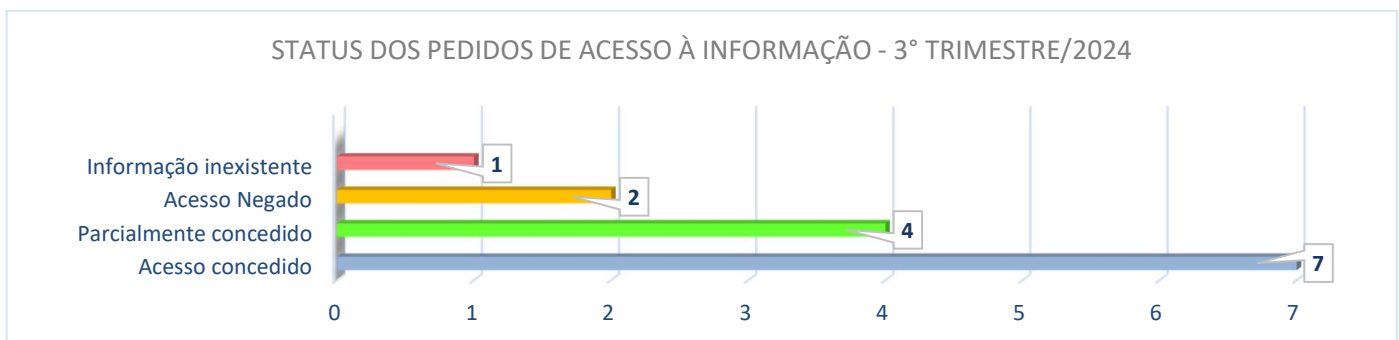
Atendimento por Assunto



Atendimento por Tipo de Usuário



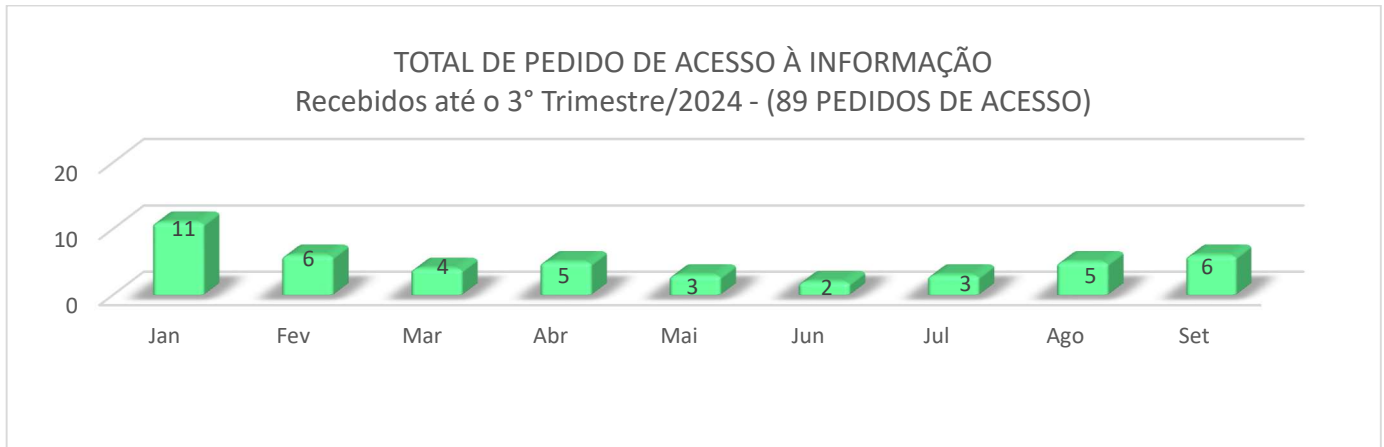
Pedidos por Tipo de Resposta



Os acessos parcialmente concedidos ocorreram devido as informações pessoais de terceiros, que foram devidamente tarjadas, conforme legislação vigente. Enquanto os acessos negados foram justificados como informações sigilosas, classificadas por lei específica, pelas áreas responsáveis pela análise dos pedidos.

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2024

Pedidos Acumulados até o 3º Trimestre



5. RECOMENDAÇÕES GERAIS

1. Orientamos que a Diretoria Executiva promova um **maior engajamento** dos **gestores, empregados, terceirizados, estagiários e jovens aprendizes** na participação do **Grupo Itinerante**. Em sua terceira edição, este ano foram abordados temas de extrema relevância, como **Diversidade, Inclusão, Equidade e o Combate ao Assédio e Discriminação**.

2. Orientamos à Diretoria Administrativo Financeira que dê **mais transparência nos processos referente às promoções** (por mérito e antiguidade), com divulgação dos critérios de desempate, acesso ao ranking dos empregados promovidos e o motivo pelo qual os outros não foram contemplados, **permitindo desse modo o controle social**.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

1. Houve um **aumento** significativo no número de registros de **manifestações** em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior.

2. Permanece a **preferência** por registros de manifestações de ouvidoria pela **Plataforma Fala.BR**. E neste trimestre, **todos os pedidos de acesso à informação** vieram por esse canal de atendimento.
3. Os pedidos de acesso à informação **diminuíram** se comparados ao mesmo trimestre anterior, o que podemos supor que **os usuários estão encontrando as informações em transparência ativa**, no site da PortosRio, conforme orientação da CGU **ou, como usuários externos** nos processos SEI.
4. Algumas manifestações de ouvidoria possuíam **tipos distintos no mesmo protocolo** e a Ouvidoria deu o **devido tratamento** de acordo com cada uma delas.
5. Houve um **aumento** expressivo nas **denúncias identificadas**, ou seja, sem o anonimato, o que **demonstra confiança na Ouvidoria**. No mesmo trimestre de 2023 foi registrada apenas 1 (uma), enquanto neste trimestre foram 7 (sete) registros.
6. A **sala da ouvidoria** foi **melhor adequada** ao tipo de serviço que presta, com o envelopamento das portas de vidros e instalação de trinco, **permitindo a privacidade necessária ao atendimento** realizado no setor, que muitas vezes trata de informações sigilosas. Além de acomodar melhor o usuário, evitando sua exposição.
7. A **Ouvidoria** passou por uma **avaliação pela Controladoria-Geral da União (CGU)** entre os meses de maio e setembro. No **Relatório Final** constam três **recomendações**, das quais a Ouvidoria já cumpriu duas. A terceira, consta no **plano de ação**, acatado pela CGU, que passaremos a **tratar e tramitar** as manifestações do tipo **denúncia e comunicação de irregularidades, apenas pela Plataforma Fala.BR**. As áreas de apuração já foram informadas e foi dado conhecimento à DIREXE, COAUD e CONSAD.
8. Em setembro, após 4 (quatro) meses sem equipe, apenas com a Ouvidora para realizar todas as atividades do setor, **a Diretoria da Presidência autorizou a transferência de uma empregada para compor a equipe**. Demonstrando o **compromisso com a integridade e fortalecendo a governança** da PortosRio.
9. 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

13/11/2024