

Manual de **OUVIDORIA**

VERSÃO 2024





DESENVOLVIDO POR:

OUIDORIA GERAL

Rua Dom Gerardo nº 35 - 10º andar

CEP. 20090- 905 Centro - RJ

Telefone/Fax: (21) 97289-9406

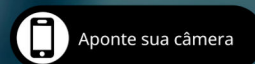
ouvidoria@portosrio.gov.br

Disponível em:

<http://www.portosrio.gov.br/ouvidoria-geral>

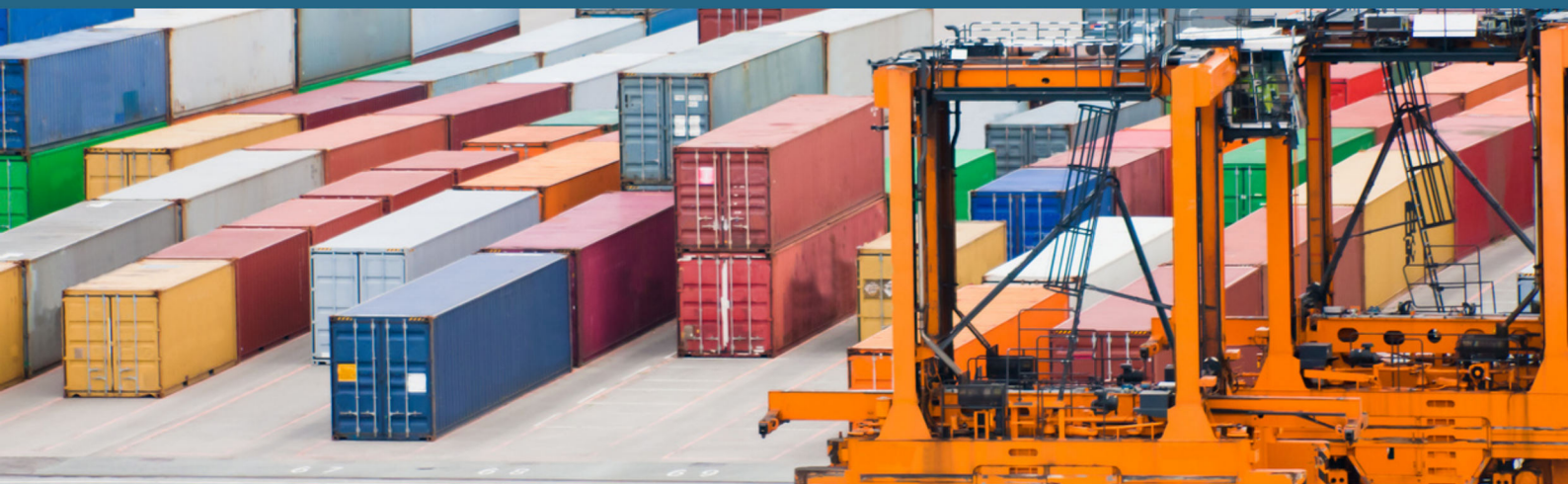
Permitida a reprodução parcial ou total
desde que citada a fonte.

Imagens: Acervo PortosRio e Canva®



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. CONTEXTUALIZANDO	6
3. ESTRUTURAÇÃO	7
4. COMPETÊNCIA	7
5. ENTENDA A OUVIDORIA	10
6. VALORES QUE CONDUZEM A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	11
7. PREMISSAS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	12
8. ATENDIMENTO	13
9. ETAPAS DO ATENDIMENTO	14
10. PLATAFORMA FALA.BR	15
10.1. Como de cadastrar na plataforma.....	16
10.2. Como registrar manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação.....	17
10.3. Função da plataforma	18
10.4. Tipos de login	19
11. IDENTIDADE DO USUÁRIO	21
12. ENVIO DE AVISOS POR E-MAIL	22
13 ACOMPANHAMENTO	22
14. PRAZO	23
15. ENTENDA OS RECURSOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	24
15.1. Como registrar recurso	24
16. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	25
17. FLUXOGRAMA.....	25



COMPOSIÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente

THAIRYNE JESSICA MARTINS DE OLIVEIRA

Membros do CONSAD

EDUARDO HENN BERNARDI

RUY FLAKS SCHNEIDER

LUIZ ANTONIO CORREIA DE CARVALHO

JURANDIR LEMOS FILHO

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES



OUVIDORIA GERAL

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO

Ouvidora-Geral

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Especialista Portuária

DIRETORIA EXECUTIVA

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO

Diretor-Presidente

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO

Diretor Administrativo Financeiro - Substituto

RONALDO FUCCI

Diretor de Gestão Portuária

RONALDO FUCCI

Diretor de Negócios e Sustentabilidade - substituto

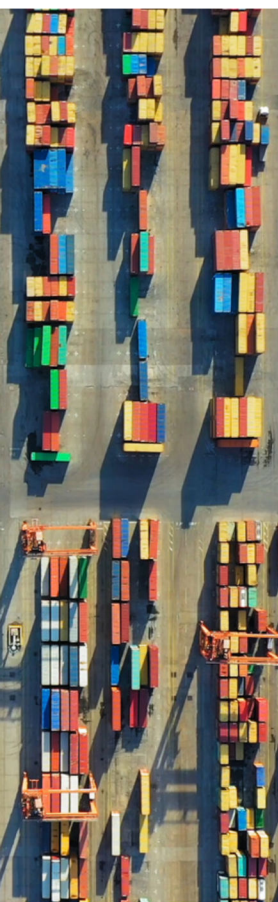


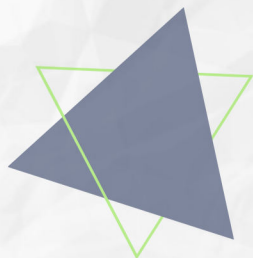
1 – APRESENTAÇÃO

O Manual da Ouvidoria Geral da Companhia oferece orientações práticas para o atendimento aos cidadãos, auxiliando no registro de manifestações de ouvidoria e registro de pedido de acesso à informação, bem como serve para guiar a atividade diária da área.

Além dos instrumentos normativos publicado no site da empresa, monitoramento do menu “Acesso à informação”, esse manual busca dar TRANSPARÊNCIA no fluxo de trabalho conduzido diariamente pela ouvidoria.

OUVIR + *Acolher*





2 – CONTEXTUALIZANDO

- A Ouvidoria é instância de recurso que deve ser acionada quando você considerar que não foi atendido adequadamente em alguma área da Companhia. Desta forma, o ideal é que busque solucionar sua questão junto a área onde se deseja o atendimento. Mas caso você se sinta mais confortável, pode buscar diretamente a Ouvidoria afim de que possamos atuar como um mediador de sua questão.
- Antes de realizar seu pedido, é importante verificar se a informação já se encontra disponível no site da Companhia (<https://www.portosrio.gov.br/pt-br>). Deste modo, você poderá ter acesso imediato à informação de seu interesse.
- Faça um pedido de cada vez. Assim, seu pedido ficará mais claro e a resposta poderá chegar mais rápido. Caso você decida enviar mais de uma pergunta de uma vez só, elas serão respondidas em conjunto mesmo que uma das informações já esteja disponível.
- Seja objetivo e escreva de forma clara. É importante que a ouvidoria compreenda corretamente qual é o seu pedido, para enviar uma resposta adequada.
- Ao escrever seu pedido, dê o máximo de detalhes possíveis sobre a informação que deseja.
- Caso sua manifestação seja uma denúncia, encaminhe o máximo de comprovações que tiver. Documentos são necessários, para que a área de apuração investigue a sua denúncia.
- Mantenha seus dados cadastrais atualizados. Para enviar a resposta de seu pedido ou esclarecer dúvidas. A Ouvidoria poderá entrar em contato com você, caso seja necessário.
- Os pedidos de acesso à informação poderão ser publicados. Logo, evite informar seus dados pessoais no campo dedicado à descrição do pedido de acesso à informação. Coloque-os apenas no seu cadastro no sistema.
- Caso você coloque dados pessoais ou informações no corpo de sua manifestação que possa te identificar, não se preocupe, a ouvidoria fará a pseudominização de sua manifestação, para encaminhar aos setores da companhia.

3 – ESTRUTURAÇÃO

A Ouvidoria Geral - OUVGER foi **criada** na Estrutura Organizacional da PortosRio **em 2010**, de acordo com proposta aprovada pela Diretoria Executiva - DIREXE em sua 1833ª Reunião de 28/7/2009 (Proposição DIREXE nº 002/2009), pelo Conselho de Administração - CONSAD em sua 534ª Reunião de 31/8/2009 (Deliberação CONSAD nº 006/2009) e pelo Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - DEST do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, mediante o Ofício nº 605/DEST-MP de 13/07/2010.

A **OUVGER é a gerência responsável pelo atendimento**, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos (empregados, estagiários, terceirizados, fornecedores, arrendatários, usuários ou não), registradas sob a forma de **sugestões, reclamações, denúncias, solicitação de providências, elogios, simplifique e pedidos de acesso à informação**.

Está localizada na Rua Dom Gerardo nº 35 - 10º andar, sendo diretamente **subordinada ao órgão máximo da Companhia - o Conselho de Administração** - desde a sua criação, por entendimento e orientação da Controladoria Geral da União - CGU, contando atualmente com uma Ouvidora-Geral e uma especialista portuária ambas do quadro efetivo da empresa para realizar todas as suas atividades regimentais e aquelas definidas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva.

A Ouvidoria também é a Autoridade Responsável pelo Monitoramento da Lei de Acesso à Informação na PortosRio, designada por meio da Portaria 434/2021 de 23 de setembro de 2021.

4 – COMPETÊNCIAS

Por força da implantação do Regimento Interno na Companhia, a Ouvidoria-Geral passou a acolher as seguintes competências:

01

Receber as manifestações apresentadas pela comunidade portuária e por toda a sociedade;

02

Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas;

03

Processar e analisar os meios para solucionar as demandas a ela encaminhadas;

04

Encaminhar as demandas recebidas aos órgãos responsáveis no âmbito da PortosRio e acompanhar as providências adotadas;

05

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;

06

Divulgar, por meio de relatórios periódicos, os serviços por ela prestados;

07

Contribuir na mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas;

08

Avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões;

09

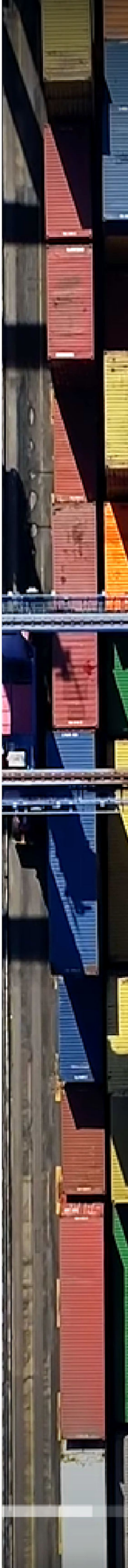
Realizar levantamentos, fazer consultas e adotar ações complementares para melhor posicionamento, nos casos em que não considerar a resposta satisfatória da área demandada;

10

Indicar pontos de melhoria a serem encaminhados à direção da PortosRio, quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;

11

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 em que forem necessários;



- 12 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;
- 13 Tratar dos Pedidos de Informação recebidos através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão;
- 14 Cumprir e fazer cumprir a Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação);
- 15 Receber, dar tratamento e responder os pedidos de informação integrantes do e-SIC
- 16 Manter acompanhamento direto no que diz respeito aos prazos recursais;
- 17 Gerir e manter organizados os dados dos indicadores sob sua responsabilidade; e
- 18 Gerir e manter atualizados seus Instrumentos Normativos.

O Titular da Ouvidoria-Geral será nomeado e destituído pelo Conselho de Administração - CONSAD.

Decreto nº 10.228/2020 e Portaria nº 1.181/2020, da CGU

A Ouvidoria é:

- O canal único para recebimento de manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação;
- Canal de acolhimento;
- O elo entre você e as áreas da Companhia;
- Responsável por encaminhar os pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, incluindo o acionamento das áreas competentes para responder seu pedido/manifestação;
- Responsável por acompanhar e informar o andamento das demandas e seus resultados;
- Responsável por recomendar ações para a melhoria da gestão e dos processos internos.



A Ouvidoria NÃO:



- Trata demanda sobre questão privada (pessoal) sem relação com a atuação da companhia;
- Decidi pelas áreas da companhia;
- É a responsável pela apuração das denúncias;
- Altera atos jurídicos e/ou administrativos;
- Realiza orientação jurídica;
- Aplica punição ou sanção de nenhuma espécie e circunstância.

6 – VALORES QUE CONDUZEM A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO - Os valores são a essência do atendimento humanizado. É importante que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão.

ACOLHIMENTO – Ato ou efeito de acolher; receptividade; hospitalidade; consideração. Podemos dizer que, na ouvidoria, o acolhimento é uma postura ética; é o compromisso de receber bem o cidadão, reconhecer seu protagonismo, escutá-lo ativamente, compreender seus pedidos e dar respostas adequadas às suas necessidades. O acolhimento requer abertura para o outro, interesse em sua história, empatia.

EFETIVIDADE – Possibilidade de produzir um efeito real; capacidade de produzir os resultados pretendidos, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

COMPROMISSO – Acordo; engajamento; pacto; promessa mútua. Empenho em cumprir a responsabilidade assumida.

CONFIABILIDADE – Credibilidade; fidelidade; característica de quem conquista a confiança de outra pessoa. Capacidade de desenvolver as ações de ouvidoria em circunstâncias rotineiras ou inesperadas, mantendo a qualidade dos resultados e possibilitando ao cidadão o sentimento de confiança.

DINAMISMO – Vitalidade; entusiasmo; energia; conjunto de forças que estimulam, movimentam ou animam as pessoas. Agilidade e proatividade no desenvolvimento das ações realizadas na ouvidoria.

INOVAÇÃO – Novidade; revolução; modificação. Adoção de novos métodos, técnicas e tecnologias no exercício do controle social.

TRANSPARÊNCIA – Nitidez; lisura. Clareza na divulgação pública das ações e resultados institucionais, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.



7 – PREMISSAS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

01

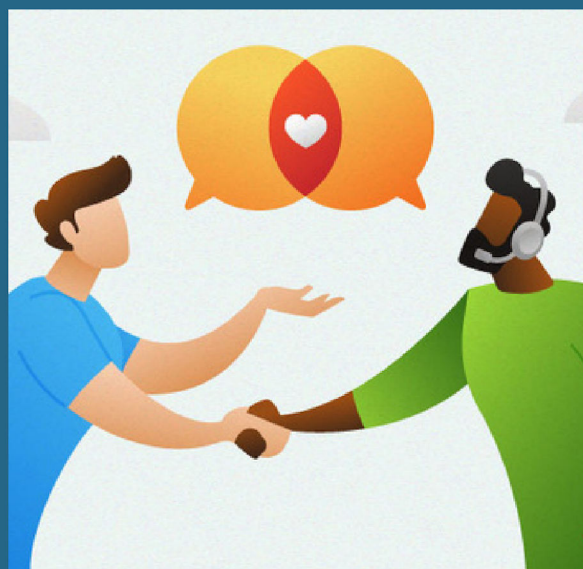
Nós, da equipe da OUVGER, como empregados públicos, trabalhamos para os cidadãos. Nossa motivação diária é melhorar a vida das pessoas, contribuindo para a melhoria dos serviços da nossa Companhia.

02

As ações desenvolvidas pelas ouvidorias estão fundamentalmente ligadas à escuta, compreensão e respeito aos cidadãos, bem como à defesa dos direitos humanos e constitucionais.

03

Encontrar o meio termo entre normativos e humanização é o grande desafio das ouvidorias, que buscam continuamente vocalizar os anseios do cidadão perante a Companhia.



- A Ouvidoria mantém canais de comunicação, devidamente divulgados no site da Companhia, especificando os canais de acesso e horários de atendimento, que permitam a interlocução com a sociedade, propiciando meios para que as manifestações sejam registradas.
- **Em nenhuma hipótese, será recusado pela Ouvidoria o recebimento de manifestações**, sendo vedadas quaisquer exigências para seu registro, não tendo limitação temática, ainda que de autoria não identificada.
- O contato e **registro** das manifestações direcionadas à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão será realizado, **preferencialmente, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR**. Caso a manifestação seja recebida por atendimento presencial, e-mail, carta ou telefone, a Ouvidoria deverá inserir a manifestação, obrigatoriamente, na plataforma, comunicando ao cidadão, quando identificado, o número de protocolo de atendimento e o prazo final para a resposta.
- As respostas das áreas para as tipologias: denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão, deverão ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período uma única vez, mediante justificativa expressa, a fim de que haja tempo hábil para que a Ouvidoria analise e providencie as ações necessárias ao atendimento das demandas.
- As respostas das áreas para a tipologia: pedido de acesso à informação, deverão ocorrer no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, uma única vez, mediante justificativa expressa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial, a fim de que haja tempo hábil para análise e ações necessárias ao atendimento do pedido de acesso à informação.

9 - Etapas do atendimento

14

.....
(de acordo com a Portaria 581)

I - Recebimento da manifestação na unidade da ouvidoria (Acolhimento);

II - Registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;

III – Análise preliminar da manifestação/pedido;

IV - Encaminhamento da demanda para a (s) área(s) responsável (s) pelo assunto ou serviço objeto de manifestação/pedido;

V - Solicitação de complementação de informações aos cidadãos, quando couber;

VI - Consolidação, elaboração e publicação da resposta oferecida pela área demandada.

Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

- Pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;
- Adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e
- Acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta intermediária publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.



10 – PLATAFORMA FALA.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação.

Ao acessar a plataforma encontrará 7 (sete) caixas diferentes, cada uma para uma função específica, a saber:

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: Ato de solicitação de informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei nº12.527/2011.

DENÚNCIA: Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

ELOGIO: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

RECLAMAÇÃO: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço prestado.

SIMPLIFIQUE: Ato que indique a solicitação de simplificação de serviços prestados pela companhia.

SOLICITAÇÃO: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

SUGESTÃO: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

Pedidos referente a tratamento de dados pessoais, previstos na Lei nº 13.709/2018, devem ser registrados dentro da aba "ACESSO À INFORMAÇÃO".



10.1 - COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA

Siga os passos abaixo para se cadastrar na plataforma Fala.BR:

1. Acesse o site www.falabr.cgu.gov.br ;
2. Clique em “Cadastrar” no canto direito superior da tela inicial;



3. Preencha os campos com seus dados e clique em “Avançar”;
4. Na sequência, o cidadão receberá um e-mail informando o registro no Fala.BR, bem como um link que deve ser acessado para conclusão do cadastro.

Orientamos que preencha os campos sobre informações pessoais e de contato, pois esses dados nos permite tirar dúvidas referente a informação que deseja obter da companhia. A identificação¹ das pessoas a que essas informações se referirem, normalmente, não será divulgada.



¹ Na apuração de denúncia, a área de apuração poderá solicitar a identificação do denunciante.

10.2 - COMO REGISTRAR MANIFESTAÇÃO E PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Para registrar seu pedido de acesso à informação ou manifestação de ouvidoria, siga os seguintes passos:

- Clique em entrar,
- Clique em pedido de acesso à informação **OU** em “Nova Manifestação”.

Lei de Acesso à Informação - LAI



Ouvidoria



- Preencha os campos do formulário:

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

1 → Esfera

2 → Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação Obrigatório

3 → Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as conclusões praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e imagens.

4 → Descreva o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Limite máximo de 8000 caracteres.

Obrigatório.

5 → Envio de arquivos

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4).

1. **ESFERA:** Federal

2. **ORGÃO:** COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO - CDRJ

3. **ASSUNTO:** Escolha o assunto que melhor descreve sua demanda

4. **FALE AQUI:** Descreva o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que seja essencial para apuração dos fatos.

5. **ANEXOS:** Caso seja necessário, é possível anexar texto, arquivos no formato .pdf, áudios e vídeos, limitado a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não pode exceder 30 MB.

- Após preencher os campos, clique no botão “Avançar” ao final da página.

A seguir, a plataforma abrirá outra tela em que você poderá revisar os dados de seu pedido ou manifestação.

- Se for necessário alterar algum dado, clique em “Voltar”. Se os dados estiverem corretos, clique em “Concluir”.



Pronto! Sua manifestação foi registrada. O sistema informará um número de protocolo, que também será enviado para seu e-mail. Guarde esse número, ele é a forma mais rápida de acompanhar sua manifestação futuramente.

10.3 - FUNÇÕES DA PLATAFORMA

A Plataforma Fala.BR oferece diversas funções. Além de registrar seu pedido de acesso à informação e manifestação, você pode acompanhar e consultar o andamento do pedido e da manifestação.

Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Lei de Acesso à Informação - LAI



Novo Pedido de Acesso à Informação

Registre o seu pedido de acesso à informação



Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação

Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI

Ouvidoria



Nova Manifestação

Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio





Minhas Manifestações

Consulte o andamento de suas manifestações



- Ao clicar em “**Nova Manifestação**”, você poderá registrar uma nova manifestação para a PortosRio ou para algum órgão ou entidade cadastrados na Plataforma. Selecione uma das tipologias abaixo:

 <p>Reclamação Manifeste sua insatisfação com o serviço público</p>	 <p>Elogio Expresse se você está satisfeito com um atendimento público</p>
 <p>Solicitação Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria</p>	 <p>Sugestão Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos</p>
 <p>Denúncia Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública</p>	 <p>Simplifique Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público</p>

- Em “**Minhas Manifestações**”, você poderá localizar suas manifestações realizadas e acompanhar seu andamento.
- Em “**Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação**”, é possível acessar a resposta dada, registrar uma reclamação (quando o prazo legal de resposta ao seu pedido estiver expirado) e registrar recursos.

10.4 - TIPOS DE LOGIN

Há diversas formas de realizar o Login na Plataforma Fala.BR. Entenda como uma delas:

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Obrigatório

Senha

Obrigatório

Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br, para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

[Entrar com gov.br](#)

Denúncia anônima

As manifestações registradas de maneira anônima não possibilitam acompanhamento posterior. **Caso queira acompanhar o andamento e receber respostas para sua manifestação, por favor identifique-se.** A CGU reafirma o compromisso de garantia da proteção de sua identidade, que inclui o não registro do endereço eletrônico (IP).

[Continuar sem me identificar](#)

[Voltar](#)

[Entrar](#)

LOGIN FALA.BR: Realizado conforme orientação desse manual em “Como se cadastrar no Fala.BR” é a forma tradicional de entrada na Plataforma. Insira Login e senha, clique no botão entrar.



LEMBRE-SE que o e-mail é o login

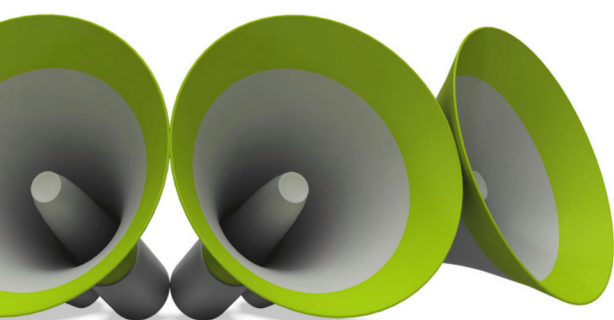
LOGIN Gov.BR: é um meio de acesso digital que garante a identificação do cidadão que acessa os serviços digitais do governo. Ele oferece um acesso unificado em um ambiente de autenticação digital único do usuário aos serviços públicos digitais oferecidos pelo governo federal. Assim, com um único usuário e senha, o cidadão poderá utilizar todos os serviços públicos digitais que estejam integrados com a plataforma de Login Único.

Para acessar um cadastro já existente no Fala.BR usando o login Gov.BR, é preciso que o cadastro contenha CPF. Se não houver, o sistema vai apresentar mensagem de erro solicitando que o(a) usuário(a) o atualize. O Fala.BR vai confrontar e-mail e CPF e somente liberar o acesso se ambos os dados forem idênticos aos da conta Gov.BR.

DÉNÚNCIA ANÔNIMA: é importante ressaltar que este é o único tipo de manifestação possível de se registrar de forma não identificada (anônima). Para ter acesso a esse login, siga o passo a passo a seguir:

1. Acesse a Plataforma Fala.BR em <https://falabr.cgu.gov.br>;
2. Clique em ouvidoria;
3. Clique em denúncia;
4. **Clique em denúncia anônima.**

Diferentemente do que foi mostrado em registrar manifestação e pedido de acesso à informação, não é gerado um número de protocolo para que o cidadão consiga consultar sua manifestação. Assim, o cidadão ficará impossibilitado de acompanhar o tratamento da manifestação no Fala.BR. Caso seja seu desejo realizá-lo, recomenda-se registrar a manifestação de forma identificada.



11- Identidade do usuário

A Ouvidoria preserva em sigilo a identidade de quem a procura. Entretanto, você poderá optar por registrar sua manifestação ou pedido de acesso à informação de forma anônima.

Entenda a forma de relizar seu pedido de acesso à informação ou manifestação.

IDENTIFICADO: Quando o cidadão informa para a Ouvidoria seu nome e meios de contato (e-mail, telefone, endereço, etc.).

SIGILOSO: Quando o cidadão informa para a Ouvidoria seu nome e meios de contato mas solicita que o sigilo da sua identidade seja preservado nas demais instâncias. A Ouvidoria manterá o sigilo da fonte e a proteção do cidadão, em obediência ao que preceitua o direito individual dos usuários e a inviolabilidade de sua intimidade, sempre que julgar necessário, independentemente de solicitação do cidadão.

ANÔNIMO: Quando o cidadão NÃO informa para a Ouvidoria seu nome e meios de contato. As denúncias anônimas serão classificadas como comunicação de irregularidades. A opção de registro anônimo não dará o direito de resposta ao cidadão.

GUARDAMOS O SIGILO: Desde o recebimento da denúncia, a ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e a proteção das informações recebidas. A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos empregados públicos com necessidade de conhecer.



12- ENVIO DE AVISOS POR E-MAIL

A Plataforma envia avisos por e-mail nas seguintes ocasiões:

- Número do seu protocolo;
- O prazo de resposta do seu pedido/ manifestação foi prorrogado;
- Seu pedido/manifestação foi encaminhado a outro órgão, entidade ou empresa;
- A resposta do seu pedido ou recurso ficou disponível;
- O tipo de sua manifestação foi alterado;
- **Pedido de complementação**;
- **Pedido de consentimento**.

13- ACOMPANHAMENTO

A partir da análise e tratamento da manifestação de ouvidoria registrada na Plataforma Fala.BR, a ouvidoria pode enviar determinado tipo de resposta e/ou executar alguma ação a fim de dar andamento à demanda registrada na plataforma.

Em consequência desses procedimentos, pode ser solicitado ao cidadão que responda o pedido de complementação ou autorize acesso a seus dados. Entenda a importância de cada uma dessas ações:

1. **Pedido de complementação de informação:** é utilizado quando há necessidade de adicionar informações na manifestação, geralmente por estar incompleta ou não estar totalmente inteligível para atendimento pela ouvidoria ou pela área que irá analisar sua demanda.

O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo **prazo de 20 dias para que o cidadão apresente as informações solicitadas**. Depois de o cidadão complementar a manifestação, o prazo para que a ouvidoria ofereça a resposta é retomado de onde parou.

Se o cidadão não responder o pedido de complementação no prazo de 20 dias, a **manifestação será arquivada automaticamente.**



2. Pedido de consentimento: é utilizado, somente, na denúncia. A Ouvidoria solicitará sua autorização para enviar ou não do envio dos seus dados pessoais para a atuação de outra ouvidoria. Caso você autorize, a ouvidoria destino será capaz de visualizar seus dados pessoais; caso contrário - negativa ou ausência de manifestação pelo cidadão - a ouvidoria destino não será capaz de fazê-lo, recebendo a denúncia, portanto, de forma pseudominizada.

14 - PRAZO

Os prazos são diferentes para as manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação.

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

Prazo de resposta: **30 dias**.

Prorrogável por mais 30 dias.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Prazo de resposta: **20 dias**.

Prorrogável por mais 10 dias.

MANIFESTAÇÃO X PEDIDO DE ACESSO

HÁ recurso para pedido de acesso à informação.

NÃO há recurso para manifestação de ouvidoria.



15 – ENTENDA OS RECURSOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Poderá ser interposto Recurso em 1ª Instância, 2ª Instância, 3ª Instância e 4ª Instância no **prazo de 10 dias corridos**, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que a adotou, conforme previsto no Art. 21 do Decreto nº 7.724/2012.

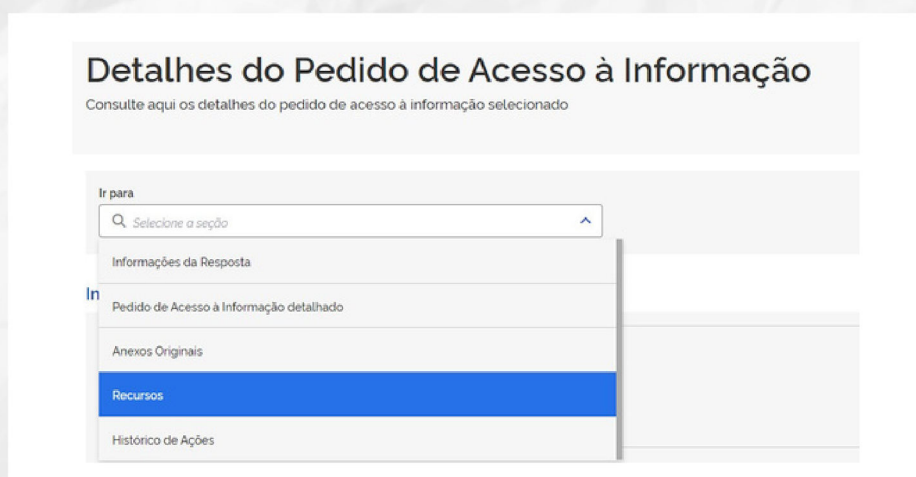


O Recurso em 1ª Instância e 2ª Instância será analisado e respondido pela PortosRio.

15.1 – COMO REGISTRA RECURSO

Siga o passo a passo a seguir:

1. Acesse a Plataforma Fala.BR em <https://falabr.cgu.gov.br>;
2. Clique em “meus pedidos e recursos de acesso à informação”;
3. Clique no número do protocolo que deseja fazer o recurso.
4. Na aba de pesquisa selecione recurso;
5. Pronto! Só recorrer a resposta apresentada pela áreas da companhia



16 – CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone

(21) 2219-8583

WhatsApp:

(21) 99289-9406

Plataforma Fala.br

www.falabr.gov.br

E-mail

ouvidoria@portosrio.gov.br

Correspondência

Rua Dom Gerardo 35, 10º andar
Centro, Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20090-030

Presencial

Rua Dom Gerardo 35, 10º andar
Centro, Rio de Janeiro - RJ
segunda a sexta: 9h às 16h

17 – FLUXOGRAMA

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

1. Manifestação de ouvidoria_ completo
2. Denúncia
3. Elogio
4. Reclamação
5. Solicitação
6. Sugestão
7. Simplifique

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

1. Pedido de Acesso à Informação



18– REFERÊNCIA

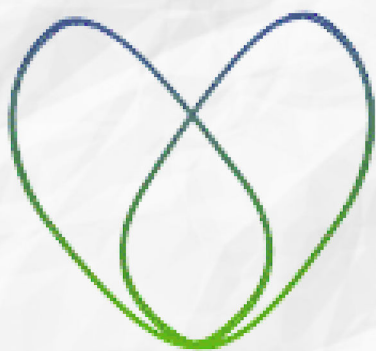
BRASIL. Decreto n.º 9.094, de 11 de março de 2019. Simplificação do atendimento prestado aos usuários do serviço público. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm>

BRASIL. Decreto n.º. 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei n.º 13.460/2018. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm>

BRASIL. Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informações. Disponível em . BRASIL. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm>.

BRASIL. Portaria n.º 581, de 09 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei n.º 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/>>.

Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Disponível em Fala.br <https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual>.



PORTOS RIO
OUVIDORIA
o elo entre nós