PORTOSRIO
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
OUVIDORIA GERAL

INSTRUMENTO NORMATIVO - PORTOSRIO

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2024.

Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	**Gerência Responsável**: OUVGER		**Elaboração**: OUVGER
Data de criação: 20/05/2021	**Início da vigência**: 09/12/2024	**Próxima revisão**: 08/12/2026	**Validação**: CONSAD
Assunto: Gerir Ouvidoria		**Código**: 01.005	**Versão**: 4.0

GERIR OUVIDORIA

1. OBJETIVO

Regulamentar o Processo de Gestão da Ouvidoria, que tem como objetivo estabelecer as diretrizes quanto à sistemática do recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos; registrados sob a forma de solicitações de providências, sugestões, reclamações, denúncias (comunicação de irregularidade) e elogios; solicitação de simplifique! e Pedido de Acesso à Informação.

2. ABRANGÊNCIA

Este instrumento normativo abrange todas as áreas da PortoRio - Autoridade Portuária.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Manifestação: Incluem aquelas que tenham como objeto a prestação de serviço público e a conduta de agentes públicos na prestação de fiscalização de tais serviços, ainda que de forma indireta. Os tipos de manifestações são: denúncia, reclamação, solicitação de providência, sugestão e elogio.

3.1.1. Denúncia: É a ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

3.1.2. Denúncia Anônima (Comunicação de Irregularidade): Manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação do denunciante.

3.1.3. Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

3.1.4. Solicitação de Providência: Requerimento de adoção de providência por parte da PortosRio.

3.1.5. Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e dos serviços prestados pela PortosRio.

3.1.6. **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

3.2. Pedido de Simplifique: Ato que indique a solicitação de simplificação de serviços prestados pela PortosRio.

3.3. Pedido de Acesso à Informação: Ato de solicitação de informações sobre documentos, processos administrativos, ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei n°12.527/2011.

3.4. Cliente Interno: Empregados efetivos, empregados extraquadro, empregados terceirizados, estagiários e jovens aprendizes.

3.5. Cliente Externo: Pessoas ou empresas que demandam os serviços oferecidos pela Companhia.

3.6. Serviço público: Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços oferecidos à população.

3.7. Informação: Dados processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em diversos meios, suportes ou formatos.

4. POLÍTICAS

4.1. Lei n°14.129, de 29 de março de 2021;

4.2. Lei n°13.726, de 8 de outubro de 2018;

4.3. Lei n°13.709, de 14 de agosto de 2018;

4.4. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

4.5. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

4.6. Decreto n°11.527, de 16 de maio de 2023;

4.7. Decreto n°10.890, de 9 de dezembro de 2021;

4.8. Decreto n°10.228, de 5 de fevereiro de 2020;

4.9. Decreto n°10.153, de 3 de dezembro de 2019;

4.10. Decreto n°9.690, de 23 de janeiro de 2019;

4.11. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

4.12. Decreto nº 9.904, de 17 de julho de 2017;

4.13. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

4.14. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024;

4.15. Portaria Normativa CGU N°1.037, de 3 de maio de 2021;

4.16. Portaria nº 1.202 de 26/03/2019 que se refere ao Comitê Permanente de Desburocratização;

4.17. Portaria Interministerial n°233, de 25 de maio de 2012;

4.18. Instrução Normativa nº 14 de 14 de novembro de 2018;

4.19. Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55 de 20 de julho de 2020;

4.20. Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019;

4.21. Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018;

4.22. Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018;

4.23. Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019; e

4.24. Regimento Interno da PortosRio.

5. DIRETRIZES

5.1. ASPECTOS GERAIS DA OUVIDORIA:

5.1.1. Ter entre as suas diretrizes e objetivos: atuação técnica, empática e imparcial.

5.1.2. Exercer suas atividades com presteza, transparência, independência e autonomia.

5.1.3. Estar permanentemente aberta e interagindo com os diversos níveis da organização.

5.1.4. Garantir a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários (internos e externos) dos serviços da PortosRio, em atendimento à Lei n°13.460, de 26 de junho de 2017.

5.1.4.1. Funcionar como ferramenta de melhoria contínua da qualidade da PortosRio.

5.1.5. Monitorar as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, para que as respostas ocorram dentro dos prazos determinados pela Plataforma Fala.BR.

5.1.5.1. Reiterar à área responsável pelo tratamento da manifestação de ouvidoria e/ou análise do pedido de acesso à informação, que não tenha respondido no prazo pré-determinado pela Ouvidoria, para que a resposta não ultrapasse o prazo estabelecido pela Plataforma Fala.BR.

5.1.5.2. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando sua efetiva resolução, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

5.1.6. Garantir aos clientes que suas manifestações, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação serão encaminhados as áreas responsáveis e respondidos na Plataforma Fala.BR.

5.1.7. Garantir um relacionamento democrático da PortosRio com seus clientes.

5.1.8. Ser a interface viva, dinâmica e atuante entre os clientes e a PortosRio na busca de soluções de problemas e resolução de impasses em todas as áreas.

5.1.9. A Ouvidoria-Geral da PortosRio constitui o canal exclusivo para o recebimento e o tratamento das manifestações de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providência), bem como para solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação.

5.1.9.1. O que não impede os usuários internos de encaminharem inicialmente de forma administrativa (via SEI, por exemplo), requerimentos e pedidos de acesso a documentos ou a processos administrativos, diretamente aos setores responsáveis pelo assunto; ficando, nesse caso, dispensada a área técnica do encaminhamento à Ouvidoria-Geral. No caso de o usuário interno escolher a Ouvidoria-Geral para registrar sua manifestação e/ou pedido de acesso à informação, receberá o mesmo tratamento dos usuários externos.

5.1.9.2. Caso alguma área da companhia receba de usuário externo manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e/ou pedido de acesso à informação deverá encaminhar a manifestação/pedido à Ouvidoria-Geral dentro do prazo de até 3 (três) dias corridos, para que a Ouvidoria-Geral providencie a inserção na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

5.1.9.3. Pedido de acesso como “usuário externo” em processo SEI é diferente de pedido de acesso à informação. No primeiro caso, o pedido é recebido pelo Protocolo e será encaminhado à área responsável pelo processo para conceder ou não, o acesso externo. Concedido o acesso externo, o usuário passa a acompanhar o processo em tempo real, como se fosse interno, inclusive os documentos restritos por serem preparatórios, por exemplo. Caso a área entenda que não deve ser concedido acesso como “usuário externo”, em função de restrições de conteúdo (por ter informações pessoais de terceiros, documento preparatório entre outros), a área deve justificar o motivo e encaminhar à Ouvidoria-Geral, para que seja registrado na Plataforma Fala.BR como pedido de acesso à informação e tratado como tal.

5.1.10. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestação de ouvidoria, solicitação simplifique! e pedido de acesso à informação formuladas nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sob pena de responsabilidade do agente público.

5.1.10.1. São vedadas exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação perante a Ouvidoria-Geral.

5.1.11. O acesso a manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação deverá ser apresentado, preferencialmente, por meio eletrônico no endereço www.falabr.cgu.gov.br, na aba específica para cada tipo.

5.1.11.1. Na hipótese da manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação ser recebida por correspondência convencional, verbalmente, e-mail, telefone, ou qualquer outro meio de atendimento, a Ouvidoria-Geral promoverá a sua inserção imediata na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário.

5.1.11.1.1. As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. O registro deverá ser efetuado de forma completa, fidedigna e integral da manifestação.

5.1.11.2. Caso a Ouvidoria-Geral registre manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação para o cliente interno ou externo, a Ouvidoria-Geral deverá informar ao cliente o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

5.1.11.3. Caso a Ouvidoria-Geral receba manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará, via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

5.1.11.4. Quando a unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas não integrar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, a Ouvidoria-Geral, quando possível, orientará o cidadão acerca do canal competente.

5.1.12. Para as respostas apresentadas pelos gestores à Ouvidoria-Geral, deverá ser utilizada linguagem simples, clara, concisa e objetiva que considere o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

5.1.12.1. A Ouvidoria não fará interpretações e compilações de respostas das áreas para formar uma conclusão, cabendo à área que foi demandada apresentar uma resposta final.

5.1.12.2. Cabe às áreas da PortosRio, demandadas pela Ouvidoria, tarjar informações pessoais constantes em documentos ou processos antes de sua disponibilização a terceiros, de forma a prover a proteção conferida aos dados das pessoas. Dessa forma, dados pessoais escritos devem ser tarjados e documentos pessoais devem ser extraídos das cópias a serem fornecidas. Não sendo viável realizar o acautelamento de dados presentes em partes do processo, tais partes não deverão ser acessadas por terceiros.

5.1.13. A Ouvidoria-Geral produzirá relatórios anuais com dados estatísticos sobre as manifestações, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação de que trata esta norma, para apresentação ao Conselho de Administração- CONSAD, Comitê de Auditoria Estatuária- COAUD e Diretoria Executiva-DIREXE, bem como para divulgação ao público em geral.

5.1.14. A Ouvidoria-Geral da PortosRio está internamente vinculada ao Conselho de Administração – CONSAD. E por pertencer ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, recebe externamente orientação normativa pela Controladoria-Geral da União(CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), que tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas e o monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), no âmbito do Poder Executivo Federal.

5.2. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

5.2.1. Cabe à Ouvidoria-Geral receber a manifestação por qualquer meio, registrá-la na Plataforma Fala.BR, realizar a triagem (com objetivo de definir prioridade para tratamento, individualizar e agrupar manifestações), tramitar internamente às áreas técnicas responsáveis pelo assunto ou objeto das manifestações (de acordo com o regimento interno), solicitar complementação de informações aos manifestantes quando couber, encaminhar para outro órgão ou entidade as manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, consolidar, elaborar e publicar na Plataforma Fala.BR a resposta conclusiva oferecida pela área técnica da PortosRio.

5.2.1.1. A Ouvidoria deve responder às manifestações em linguagem precisa, objetiva, simples e compreensível.

5.2.2. Durante o procedimento de triagem da manifestação, a Ouvidoria-Geral deverá observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-lo, com o objetivo de reclassificar a manifestação, conforme art. 24 da Portaria Normativa CGU n°116/2024.

5.2.2.1. Para promover a adequação da tipologia, a Ouvidoria deve utilizar como referência as definições constantes no item 3, em conformidade com o estabelecido no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018.

5.2.3. Caso as informações existentes na manifestação sejam insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria-Geral deverá solicitar ao manifestante complementação de informações, pela Plataforma Fala.BR.

5.2.3.1. Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

5.2.3.2. Caso o manifestante não responda ao pedido de complementação, no prazo de 20 dias contados do recebimento do mesmo, a manifestação será arquivada automaticamente pela Plataforma Fala.BR, sem a produção de resposta conclusiva.

5.2.4. A área técnica demandada pela Ouvidoria-Geral e responsável pela tomada de providência deverá responder à Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento da manifestação. Caso necessário, a área demandada poderá solicitar prorrogação de prazo uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

5.2.4.1. Caso a área técnica demandada não responda em 20 (vinte) dias, a Ouvidoria-Geral encaminhará a manifestação à Diretoria relacionada à área.

5.2.5. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, conforme estabelecido no art.29 da Portaria Normativa CGU n°116/2024, as áreas técnicas demandadas deverão apresentar o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e ciência do agente público ou responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber. E encaminhamento à área de Recursos Humanos para registro na ficha funcional do(a) empregado(a);

II - no caso da reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;

III - no caso de solicitação, informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação; e

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à implementação e a justificativa sobre a impossibilidade de sua adoção, quando couber.

5.2.6. Para o tratamento da denúncia será seguido o Instrumento Normativo nº 01.005.04.01- Regulamenta a Tramitação e o Tratamento de Denúncias.

5.2.7. A Ouvidoria-Geral deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos neste Instrumento Normativo no prazo de 30 dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, registrada na Plataforma Fala.BR, exceto em caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação.

5.2.8. No ato do envio da resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria-Geral registrará a informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - A manifestação será considerada “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela área técnica responsável; e

II - A manifestação será considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela área técnica responsável.

5.2.9. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria-Geral, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências

adotadas pela área técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à Ouvidoria avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

5.2.10. São condições para arquivamento de manifestações:

I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;

II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca de atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;

V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou

VI - perda de objeto.

5.2.11. As manifestações oriundas de agentes públicos internos da PortosRio receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários externos.

5.2.11.1. Para efeito de acolhimento pela Ouvidoria-Geral consideram-se agentes públicos internos, em sentido amplo, os empregados que atuam na PortosRio, abrangendo nessa concepção, além dos empregados efetivos, os empregados extraquadro, os empregados terceirizados, estagiários, jovens aprendizes e outros que se enquadrem nessa definição.

5.3. DO PEDIDO DE SIMPLIFICAÇÃO:

5.3.1. Ao receber uma solicitação de simplifique!, a Ouvidoria-Geral deverá realizar análise prévia das informações contidas na solicitação e encaminhará o simplifique! ao gestor competente para decidir sobre o aprimoramento do serviço público objeto da solicitação.

5.3.1.1. Caso as informações apresentadas pelo solicitante sejam insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento da solicitação.

5.3.1.1.1. Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

5.3.2. A análise prévia realizada pela Ouvidoria (item 5.3.1) consiste na verificação do conteúdo da proposta de simplificação, que deverá versar sobre sugestão de revisão de processo ou de norma ou, ainda, sobre supressão de exigência considerada desnecessária ou descabida.

5.3.2.1. Caso a sugestão de simplificação traga reclamação, denúncia de descumprimento de norma, solicitação, elogio ou outras sugestões não mencionadas no item 5.3.2, a Ouvidoria-Geral deverá reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR para assumir a tipologia adequada, conforme item 5.2.2.

5.3.3. Os Simplifique! recebidos serão encaminhados ao gestor responsável pelo serviço público objeto da Solicitação de Simplificação, a quem caberá proceder à análise emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas.

5.3.3.1. Quando acatada a solicitação de simplificação, o gestor deverá:

I - Informar a descrição da simplificação a ser implementada;

II - As fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida; e

III - As formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

5.3.3.2. Caso haja dúvida quanto à conveniência ou à oportunidade para a adoção da providência, ou quando houver a implicação de custos, o gestor responsável poderá submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação de autoridade ou de órgão colegiado indicados pela autoridade máxima da PortosRio.

5.3.3.2.1. Caso o Comitê Permanente de Desburocratização se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações.

I - Descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - Fases e cronograma da implementação da simplificação;

III - Responsáveis por cada fase da implementação; e

IV - Formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

5.3.3.2.2. O relatório produzido pelo Comitê Permanente de Desburocratização deverá ser inserido na Plataforma Fala.BR para acompanhamento das partes interessadas.

5.3.4. Os Simplifique! recebidos e classificados como denúncia serão analisados previamente pela Ouvidoria-Geral e, na sequência, encaminhado ao órgão apuratório competente, de acordo com os seguintes critérios:

I - À Corregedoria: quando se tratar de assuntos disciplinares;

II - À Comissão de Ética: quando se tratar de assuntos de desvio ético;

III - À Auditoria Interna: quando os fatos relatados remeterem à necessidade de atuação com vistas a possível ação dos controles internos, apuração das informações contábeis, financeiras e operacionais Companhia;

IV - À Gerência de *Compliance*: a fim de informar sobre desvio e descumprimento dos modelos de integridade e conformidade no âmbito da Companhia para tratamento e instrução do caso;

V - À Superintendência finalística ou órgão interno responsável: quando se tratar de respectiva competência de apuração ou de verificação do cumprimento de política pública setorial correspondente.

5.3.4.1. O órgão apuratório acionado pela Ouvidoria-Geral deverá fazer a análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, fazer gestão junto ao agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática.

5.3.4.1.1. Em caso de retificação o agente denunciado firmará compromisso, que será inserido na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria, para monitoramento das partes interessadas, podendo o usuário denunciar à Ouvidoria-Geral da União sempre que verificado o descumprimento do compromisso registrado.

5.3.4.1.2. Havendo omissão ou recusa injustificada do agente denunciado em retificar o descumprimento, a denúncia deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral da União, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

5.3.4.1.3. A efetiva retificação da prática de atendimento levará ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

5.3.5. Os Simplifique! recebidos e classificados como reclamação serão processados e encaminhados diretamente ao setor responsável para adoção de medidas corretivas. Ao receber a resposta da unidade responsável, a Ouvidoria-Geral responderá ao demandante informando sobre as providências adotadas em relação à reclamação.

5.3.6. As respostas ao Simplifique! deverão ser redigidas em linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

5.3.6.1. As solicitações de simplificação ou desburocratização deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando- se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017.

5.3.6.2. Caberá à Ouvidoria analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas ao Simplifique!, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

5.3.7. A área demandada pela Ouvidoria-Geral deverá comunicar à OUVGER o encaminhamento dado à matéria no **prazo de 20 (vinte) dias** após o recebimento da solicitação de simplificação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

5.4. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

5.4.1. A Ouvidora-Geral fará a análise prévia do pedido de acesso à informação e, na sequência, encaminhará o pedido recebido e registrado ao gestor responsável pelo fornecimento da informação, quando couber, em conformidade com a competência regimental de cada área.

5.4.2. De acordo com o estabelecido na Lei n°12.527/2011, regulado pelo Decreto nº 7.724/2012, a PortosRio tem 20 (vinte) dias para responder ao cliente, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa da Diretoria (ou validada por esta), da qual será cientificado o requerente.

5.4.2.1. A área demandada pela Ouvidoria-Geral deverá comunicar à Ouvidoria o encaminhamento dado à matéria no **prazo de 15 (quinze) dias** após o recebimento do pedido de acesso à informação, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

5.4.2.1.1. Caso o assunto não seja pertinente à área demandada esta deverá retornar o processo para a Ouvidoria, no **prazo de até 03 (três) dias corridos**, com a indicação da área responsável, se possível.

5.4.2.1.2. A resposta encaminhada à Ouvidoria-Geral deve conter os seguintes itens, de forma especificada:

I. Número do Pedido SIC;

II. Tipo de Resposta: acesso concedido, acesso parcialmente concedido, acesso negado e informação inexistente;

III. Classificação do Tipo de Resposta: (ex: Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei 12.527/2011);

IV. Classificação do caráter de sigilo do conteúdo do pedido/resposta: sim ou não;

V. Palavras-chave: (ex: Colocar palavras que tenham relação com o pedido);

VI. O documento ou processo em formato PDF quando couber e, se necessário, devidamente tarjado pela área técnica responsável pelo assunto.

5.4.3. Fica a cargo da área produtora do documento dar acesso ou não à informação solicitada pelo cidadão. Caso seja necessário negar o acesso ou conceder o acesso parcial, deverá ser informado à Ouvidoria-Geral a razão com o devido embasamento legal.

5.4.3.1. De acordo com a Lei n°12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), existem as seguintes possibilidades de restrição de acesso:

I – **Documento preparatório** até a decisão administrativa, conforme § 3º do art. 7°;

II – Necessidade de sigilo decorrente de **legislação específica** (por exemplo sigilo empresarial e sigilo judicial), conforme art.22;

III – **Informação Classificada**, aquelas que são consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, conforme art. 23 e 24;

IV – **Informação Pessoal** relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem, conforme art.31.

5.4.3.2. No entanto, o fato de terem dados pessoais não é justificativa de negativa de acesso. Cabe à área responsável tarjar os dados pessoais e informações sensíveis, conforme art. 31 da LAI. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais, fornecendo desse modo o acesso parcial com a justificativa legal pelo devido tratamento.

5.4.3.3. A Administração pública pode realizar o tratamento de informações pessoais para atendimento de finalidade pública, no interesse público, para executar competências e obrigações legais, conforme art. 23 da LGPD – Lei n°13.709/2018.

5.4.4. Caso necessário, as áreas também poderão utilizar-se das prerrogativas a seguir, para os possíveis casos de negativa de acesso à informação ou para acesso parcial:

I. **Informação inexistente:** Ainda que o procedimento de transparência passiva tenha sido concebido essencialmente para se conceder acesso a uma informação, nem sempre a informação desejada pelo cliente existe. Tanto é assim que a lei autoriza a instituição pública a “comunicar que não possui a informação”, conforme prescrito no inciso III do §1º de seu art. 11.

II. **Pedido genérico:** Os pedidos genéricos são aqueles que não descrevem de forma delimitada o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e compreensão da solicitação. É um pedido que se caracteriza pelo seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e seu atendimento. Nos termos do Decreto nº 7.724/2012.

III. **Pedido desarrazoado:** É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com o interesse público, segurança pública, celeridade e economicidade da Administração Pública. A título de exemplo, considera-se desarrazoado, a princípio, o seguinte pedido de acesso hipotético: “Gostaria de obter cópia da planta da penitenciária X”.

IV. **Pedido desproporcional:** um pedido desproporcional pode ser entendido como a possibilidade de que uma única demanda, em decorrência da sua dimensão , inviabilize o trabalho de toda uma unidade do órgão ou da entidade pública por um período considerável. De acordo com o Enunciado CGU n.11/2023, no caso de “desproporcionalidade”, o pedido só pode ser negado se o órgão evidenciar não possuir os recursos, humanos ou tecnológicos, para atender ao pedido, não podendo o argumento ser utilizado como fundamento geral e abstrato. Nos casos em que restar configurada a desproporcionalidade do pedido, o órgão/entidade deve disponibilizar os meios para que o cidadão realize consulta in loco, para efetuar a reprodução ou obter os documentos desejados, em conformidade com o disposto no art. 11, §1º, I da Lei nº 12.527/2011.

5.4.4.1. Informação pessoal: De acordo com o Enunciado CGU n. 12/2023, o fundamento “informações pessoais” não pode ser utilizado de forma geral e abstrata para se negar pedidos de acesso a documentos ou processos que contenham dados pessoais, uma vez que esses podem ser tratados (tarjados, excluídos, omitidos, descaracterizados, etc) para que, devidamente protegidos, o restante dos documentos ou processos solicitados sejam fornecidos. Além disso, a proteção de dados pessoais deve ser compatibilizada com a garantia do direito de acesso à informação, podendo aquela ser flexibilizada quando, no caso concreto, a proteção do interesse público geral e preponderante se impuser, nos termos do art. 31, § 3º, inciso V da Lei nº 12.527/2011.

5.4.5. Os recursos recebidos na Ouvidoria referentes às respostas apresentadas pelas áreas serão encaminhadas, respeitando a seguinte ordem:

I. **1° instância:** Chefe hierárquico superior a quem apresentou resposta, nesse caso o Diretor da área demandada pela Ouvidoria, que **deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias**.

II. **2° instância:** Autoridade máxima do chefe hierárquico superior, neste caso o Presidente da companhia analisará o recurso, que **deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias**. Quando o Presidente da PortosRio figurar como 1° instância, o recurso deverá ser encaminhado à DIREXE.

III. **3° instância:** Encaminhado diretamente a Controladoria-Geral da União (CGU), nesse caso fica fora do âmbito de atuação da PortosRio.

IV. **4° instância:** Encaminhado a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, nesse caso, também, fica fora do âmbito de atuação da PortosRio.

5.4.5.1. Quando a área demandada for subordinada ao Conselho de Administração (CONSAD), o recurso em 1° instância será encaminhado ao Diretor-Presidente e em 2° instância à DIREXE. E em ambos os casos, deverão se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

5.4.6. No caso de negativa de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

I - razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

II - possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará; e

III - possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

5.4.7. No caso de indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da sua ciência.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1. Ouvidoria-Geral (OUVGER): Avaliar, controlar e monitorar o presente Instrumento Normativo no âmbito da PortosRio; Usar obrigatoriamente a Plataforma Fala.BR para registro e atendimento dos pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria; Cumprir com o estabelecido no Regimento Interno, na legislação aplicável e nas Instruções Normativas da CGU/PR; Supervisionar as atividades inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

6.2. Área Responsável: Receber e analisar a manifestação ou pedido de acesso à informação; enviar resposta conclusiva à Ouvidoria; atender as solicitações de adequação nas respostas, quando necessárias.

6.3. Autoridade Responsável / Monitoramento da LAI (Art.40 da Lei nº 12.527/2011): Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527/2011; Avaliar e monitorar a implementação do disposto na referida Lei, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012 e apresentar relatórios periódicos ao dirigente máximo sobre o seu cumprimento; Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na legislação acima citada; Orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do Decreto; Manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no Art. 22 do mencionado Decreto; Observar os prazos legais.

6.4. Diretor-Presidente: Assegurar o cumprimento do presente Instrumento Normativo no âmbito da PortosRio; Assegurar, às pessoas físicas e jurídicas, o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei no 12.527/2011; Promover, independentemente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela PortosRio, observado o disposto nos Art. 7º e 8º da Lei no 12.527/2011; Publicar anualmente, conforme determina o art. 45 do Decreto 7.724/2012, até o dia 1° de junho, em sítio na Internet: I - rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses; II - rol das informações classificadas em cada grau de sigilo, que deverá conter: a) código de indexação de documento; b) categoria na qual se enquadra a informação; c) indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação; d) data da produção da informação, data da classificação e prazo da classificação e; e)assunto da informação classificada de que trata o inciso VII-A do caput do art.31 do Decreto 11.527/2023; III - relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos; e IV - informações estatísticas agregadas dos requerentes; Receber recursos de pedidos de acesso à informação em 1ª instância (quando a área responsável pelo pedido de acesso à informação que originou o recurso for subordinada à Diretoria da Presidência ou ao CONSAD) e de 2ª instância (quando o recurso de 1° instância foi analisado por outra Diretoria), analisar o recurso, emitir parecer e enviar à Ouvidoria- Geral; Solicitar à Corregedoria a instauração de processo administrativo pertinente, nos casos de condutas ilícitas que ensejarem responsabilidades dos empregados, no que se refere à acessibilidade da informação, de acordo com o Art. 65 do Decreto nº 7.724/2012; Observar os prazos legais.

6.5. Demais Diretores: Receber recursos de pedidos de acesso à informação em 1º instância (quando a área responsável pelo pedido de acesso à informação que originou o recurso for subordinada à Diretoria); analisar o recurso, emitir parecer e enviar à Ouvidoria- Geral; observar os prazos legais.

6.6. DIREXE: Receber recursos de pedidos de acesso à informação em 2º instância (quando o recurso em 1ª instância foi analisado pelo Diretor-Presidente); analisar o recurso, emitir parecer e enviar à Ouvidoria-Geral; observar os prazos legais.

6.7. Superintendentes: Receber a manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e pedido de acesso à informação, analisar quanto a sua pertinência; Se for o caso, designar responsável pela busca da informação e elaboração da resposta; Analisar e validar a resposta a ser encaminhada ao cliente; Solicitar se for o caso, complementação de informação as manifestações e pedido de simplifique!, com a devida justificativa; Solicitar se necessário, a prorrogação de prazo para resposta ao pedido de acesso à informação e/ou manifestação de ouvidoria, com a devida justificativa; Encaminhar a resposta a Ouvidoria-Geral/Gestor do SIC; Observar os prazos legais.

6.8. Responsáveis Designados: Receber o pedido encaminhado pelo Superintendente/Gestor; Providenciar a resposta ao pedido; encaminhar a resposta para validação do Superintendente, e observar os prazos legais.

6.9. Gestor do SIC: Coordenar e orientar os empregados do SIC sobre o atendimento ao cliente; Receber os pedidos de acesso à informação; Receber os recursos encaminhados pelos Cidadãos no caso de pedidos negados; Avaliar os pedidos de acesso à informação; Encaminhar os pedidos de acesso à informação à Superintendência que detém a informação; Encaminhar a resposta aos pedidos de acesso à informação; Monitorar os pedidos de acesso à informação; Encaminhar os pedidos de acesso à informação ao(s) órgão(s) competente(s) do Poder Executivo Federal, quando não se referirem à PortosRio; Emitir relatórios trimestrais e anuais para compor os relatórios periódicos da Ouvidoria-Geral; Manter atualizados os dados do SIC, junto à CGU/PR; Garantir a consolidação da cultura de acesso; Observar os prazos legais.

6.10. Empregados do SIC: Atender e orientar o cliente quanto ao acesso à informação de forma geral; Receber os pedidos de acesso à informação através dos meios legítimos; Protocolar os pedidos de acesso à informação, realizados pelos meios legítimos; Disponibilizar ao cliente o número de protocolo do pedido de acesso à informação; Proceder com o cadastramento do Cidadão em banco de dados específico; Certificar se da identificação legal do cliente; Avaliar se os pedidos de acesso à informação possuem a especificação mínima exigida; Proceder com o cadastramento e encerramento de pedidos no sistema; Disponibilizar ao cliente o formulário padrão para cadastramento do pedido de acesso à informação; Disponibilizar respostas aos clientes referentes aos pedidos de acesso à informação, se a informação já estiver disponível; Colher a assinatura do Cidadão em 01 (uma) via do formulário (entrega presencial), com a cópia do documento de identificação com foto; Informar sobre a tramitação de pedidos de acesso à informação (através do número de protocolo); Orientar os cliente sobre os procedimentos de recursos, prazos (descumprimento do prazo de resposta), condições existentes para interposição e autoridade competente para analisá-la; Assinalar na Plataforma Fala.BR a existência ou não de informações pessoais na resposta cadastrada; Observar os prazos legais.

6.11. Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

7.1. Manuais Fala.BR - link: https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual

7.2. Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR. Link: https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic

7.3. Aplicação da Lei de acesso à Informação na Administração Pública Federal – 4ª edição revista e atualizada e ampliada.

8. NOTAS EXPLICATIVAS

8.1. Este Instrumento Normativo foi aprovado na 2715ª reunião ordinária DIREXE, realizada em 02/12/2024.

8.2. Este Instrumento Normativo foi aprovado na 885ª reunião ordinária do CONSAD, realizada em 09/12/2024.

ANEXOS

Não se aplica.

SUPER GOV.BR

Documento assinado eletronicamente por **Roberta Corseuil Carvalhaes**, **Chefe da Ouvidoria**, em 10/01/2025, às 13:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3°, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9192214** e o código CRC **3CE13F8C**.

Referência: Processo nº 50905.004717/2024-91 SEI nº 9192214

Rua Dom Gerardo 35 - 10º andar, Edifício Sede - Bairro Centro
Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-905
Telefone: - www.portosrio.gov.br