

2024

# RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO





## DESENVOLVIDO POR:

### OUVIDORIA-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®



# COMPOSIÇÃO

## 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

## OUIDORIA-GERAL

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Ouidora-Geral

LÍCIA MARIA OLIVEIRA DO NASCIMENTO

Especialista Portuária

## DIRETORIA EXECUTIVA

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO

Diretor-Presidente

FERNANDO MEIRA JÚNIOR

Diretor Administrativo Financeiro

MARCOS ROBERTO MUFFAREG

Diretor de Gestão Portuária

ANTONIO CARLOS DA GLÓRIA SARDINHA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade



# SUMÁRIO

<b>1 - INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>2 - METODOLOGIA</b>	<b>5</b>
<b>3 - CONSELHO DE USUÁRIOS</b>	<b>6</b>
<b>4- INSTRUMENTO NORMATIVO</b>	<b>7</b>
<b>5 - FÓRUM DE MELHORIA</b>	<b>7</b>
<b>6 - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>7 - RESULTADOS DAS PESQUISAS PELA PLATAFORMA DO CONSELHO DE USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO</b>	<b>9</b>
7.1. PROTOCOLAR CORRESPONDÊNCIAS EXTERNAS	9
7.2. ATENDIMENTO À IMPRENSA	10
7.3. CERTIFICAR OPERADOR PORTUÁRIO	11
<b>8 - RESULTADOS DAS PESQUISAS DISPONÍVEIS NO SITE E ENVIADAS POR E-MAIL</b>	<b>12</b>
8.1. PROTOCOLAR CORRESPONDÊNCIAS EXTERNAS	12
8.2. CERTIFICAR OPERADOR PORTUÁRIO	14
<b>9 - ATENDIMENTO DA OUVIDORIA</b>	<b>16</b>
<b>10 - ANÁLISE CONSOLIDADA</b>	<b>20</b>
<b>11 - CONCLUSÃO</b>	<b>22</b>

## 1 – INTRODUÇÃO

---

A **Ouvidoria é o espaço de comunicação entre a organização e seu público**, visando fortalecer os mecanismos de cidadania e qualificar a gestão a partir dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência .

Por determinação da **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, os órgãos e as entidades públicas **deverão avaliar os serviços prestados**, nos seguintes aspectos: **satisfação do usuário**, qualidade do atendimento, cumprimento dos compromissos e prazos definidos, quantidade de manifestações recebidas e medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

## 2 – METODOLOGIA

---

A PortosRio promove o mapeamento dos serviços públicos prestado ao usuário externo. Anualmente, a Ouvidoria-Geral, realiza a atualização da Carta de Serviço ao Usuário e promove a inserção dos novos dados no Portal "gov.br", conforme informado no Relatório Anual de Ouvidoria.

A **pesquisa de satisfação** é a metodologia utilizada para conhecer a percepção do usuário sobre o atendimento dos serviços prestados. Podendo ser utilizada de forma estratégica e transformada em oportunidade de melhoria desses serviços.

Com periodicidade mínima quadrienal, a Ouvidoria em parceria com o gestor do serviço mapeado na Carta de Serviço ao Usuário, realizará pesquisa de satisfação de todos os serviços publicados na Plataforma de Conselho de Usuários, conforme estabelecido no Plano Anual de Atividades de Ouvidoria.

Para a realização das pesquisas, seguiu-se o previsto no referido Plano e **foram avaliados 04 dos 16 serviços da PortosRio** que constam na Carta de Serviços ao Usuário, disponibilizada no site da companhia e no Portal Gov.br, do Governo Federal (vinculado à Plataforma de Conselho de Usuários), conforme diretrizes do normativo interno.

Os quatro serviços com pesquisas disponíveis são:



- Cadastro no SGAD para acesso aos Portos administrados pela PortosRio;
- Certificar Operador Portuário;
- Protocolar Correspondências Externas;
- Prestar Atendimento à Imprensa.

Na busca por maior adesão, além da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, também disponibilizamos as pesquisas no site da empresa no link abaixo.

<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>

E ainda, encaminhamos por e-mail o referido link, aos cidadãos que utilizaram esses serviços. Os e-mails foram fornecidos pelos gestores dos serviços avaliados.

Para a coleta dos dados do relatório utilizamos a enquete da Plataforma virtual (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>) e a pesquisa disponibilizada no site da PortosRio (<https://portosrio.gov.br/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>), ambas acessíveis por qualquer cidadão.

### 3 – CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários de um Serviço Público é o conjunto de voluntários que se inscreveram na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente.

(<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>)



gov.br

Governo Federal

Órgãos do Governo

Acesso à Informação

Legislação

Acessibilidade



Entrar com gov.br

Ouvidorias.gov

O que você procura?



Home > Ouvidorias > Avaliação de Serviços Públicos > Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

**Conselhos de Usuários  
de Serviços Públicos**



Qualquer cidadão interessado pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual.

Ao final do exercício de 2024, a PortosRio obteve **49 (quarenta e nove) conselheiros voluntários** cadastrados na Plataforma virtual de Conselho de Usuários da Controladoria-Geral da União - CGU. Considerando que até 2023 eram 37 (trinta e sete), **tivemos um aumento** de 11 (onze) conselheiros cadastrados em 2024.

## **4 - INSTRUMENTO NORMATIVO**

Em 2024, a Ouvidoria criou o **Instrumento Normativo – Gerir Carta de Serviços ao Usuário** (IN.OUVGER - 01.005.07) para **regulamentar o Processo de Gestão da Carta de Serviço ao Usuário** na PortosRio, incluindo a **publicação da referida Carta no portal único “gov.br”**, englobando também o **chamamento público** realizado pela Ouvidoria para o **Conselho de Usuários** e a **publicação de pesquisas/consultas** elaboradas pelos gestores para medir a satisfação dos usuários externos e a qualidade dos serviços prestados pela PortosRio.

## **5 - FORÚM DE MELHORIA**

Avaliamos periodicamente as propostas de melhoria, destinadas a PortosRio, registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos e nas enquetes disponibilizadas diretamente no site da empresa. Entretanto, **não houve de fato, registro de proposta de melhoria para a PortosRio em 2024.**



Em consulta ao Fórum de Melhorias de Serviços Públicos na Plataforma de Conselhos de Usuários, constatamos **2 (duas) sugestões de melhorias atribuídas a PortosRio** (Companhia Docas do Rio de Janeiro). **Entretanto, nenhuma das duas de fato estão relacionadas aos serviços prestados pela nossa empresa, conforme é possível verificar nas imagens abaixo.**

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)  
**Conselho de Usuários** 7/10

ALTO CONTRASTE VLIBRAS

Início Ouvidorias.gov Sair

## Detalhes da Proposta de Melhoria

Autor:

Serviço Objeto da Proposta de Melhoria:

Solicitar manifestação de ouvidoria

Órgão/entidade responsável pelo serviço:

CDRJ – Companhia Docas do Rio de Janeiro

Título da Proposta

**Reclamações**  

Que as ouvidorias possa ser mas seria com as reclamações do consumidor e tomar uma atitude para as empresas que não cumpre com as suas promessas, como bancos que sempre estão tirando do consumidor boletos já pagas, lojas e outras estituiçoes.

Início Ouvidorias.gov Olá ROBERTA! Sair

## Detalhes da Proposta de Melhoria

Autor:

Serviço Objeto da Proposta de Melhoria:

Solicitar manifestação de ouvidoria

Órgão/entidade responsável pelo serviço:

CDRJ – Companhia Docas do Rio de Janeiro

Título da Proposta

**Atualização da norma de Ouvidoria da ANS**  

A norma mais recente que trata sobre o assunto de Ouvidoria é de 2013, compreendo que existe a necessidade de atualizar a norma reguladora (Atual RN Nº 323, DE 3 DE ABRIL DE 2013), principais pontos que necessitam de revisão: 1 - Operadoras de pequeno e médio porte, algumas vezes não tem volume para deixar alguém exclusivo para a atividade, necessário observar que poderá ter outras funções não cumulável com a atividade de gestão do atendimento ao beneficiário da operadora; 2 - Alterar o prazo máximo para até 15 dias pactuado para resposta ao beneficiário, observando a resposta de forma mais célere ao beneficiário; 3 - Apresentar relatório estatístico e analítico ao representante legal da operadora a cada trimestre; 4 - Encaminhar no REA documento comprovando a estrutura da Ouvidoria, organograma e vinculo de trabalho na atividade da equipe e Ouvidor.

## 6 - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Para melhor análise dos dados coletados, a Ouvidoria selecionou os resultados de acordo com o canal utilizado pelo cidadão.

Desse modo, apresentaremos primeiro a análise dos dados coletados nas pesquisas respondidas diretamente na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. E posteriormente, apresentaremos os dados coletados nas enquetes disponibilizadas no site e que também foram encaminhadas por e-mail aos cidadãos que utilizaram os nossos serviços.

## 7 - RESULTADOS DAS PESQUISAS PELA PLATAFORMA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A PortosRio (Companhia Docas do Rio de Janeiro) teve **3 (três)** dos seus **serviços** da Carta de Serviços ao Usuário **avaliados em 2024 pelos Conselheiros** através da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. São eles:

### 7.1 - PROTOCOLAR CORRESPONDÊNCIAS EXTERNAS

O serviço: “Protocolar Correspondência Externa” foi avaliado por **3 (três)** conselheiros voluntários em 2024. Segue abaixo o extrato do resultado fornecido pela referida Plataforma:

Data de Preenchimento	Utilizou o serviço Protocolar Correspondências Externas nos últimos 12 meses?	Qual é o seu perfil de usuário dos serviços de nossa instituição?	Qual o grau de satisfação quanto a prestação do serviço?	Como você avalia a comunicação da área prestadora do serviço com você?
02/05/2024 15:33	Não utilizei o serviço.	Empresas Públicas	Satisfeito	Satisfeito
27/05/2024 09:30	Não utilizei o serviço.	Clientes internos	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito
27/05/2024 23:24	De 6 a 15 vezes	Empresas Públicas	Satisfeito	Muito insatisfeito

Data de Preenchimento	Na sua interação com funcionário do PortosRio, qual o seu grau de satisfação?	Disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço?	Você teria mais algum elogio, crítica ou sugestão sobre o serviço?
02/05/2024 15:33	Não se aplica ou não cabe informar	Não se aplica ou não cabe informar	Não
27/05/2024 09:30	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Não
27/05/2024 23:24	Totalmente satisfeito	Muito insatisfeito	Não

Entre os 3 (três) que responderam à pesquisa, **apenas 1 (um) conselheiro utilizou o serviço avaliado**. E informou ter utilizado esse serviço de 6 a 15 vezes nos últimos 12 meses e pertencer a uma empresa pública. Respondeu estar **muito insatisfeito com a comunicação da área prestadora de serviço e com a disponibilidade e clareza das informações necessárias ao solicitar o serviço**. Mas informou estar **satisfeito com a prestação do serviço e totalmente satisfeito com a interação junto ao funcionário(a) da PortosRio**, conforme é possível verificar nas imagens acima.

Não recebemos elogio, crítica ou sugestão sobre esse serviço avaliado.

## 7.2 - ATENDIMENTO À IMPRENSA

O serviço: “Atendimento à Imprensa” foi avaliado por **2 (dois) conselheiros voluntários** em 2024. Segue o resultado:

Data de Preenchimento	Qual nota o(a) senhor(a) atribui para o atendimento prestado pelos empregados da Assessoria de Comunicação?	Com relação ao tempo, qual nota o(a) senhor(a) atribui ao desempenho da Assessoria de Comunicação nas respostas aos questionamentos enviados?
16/01/2024 01:25	4 - "Muito satisfeito"	4 - "Muito satisfeito"
08/02/2024 08:18	3 - "Satisfeito"	4 - "Muito satisfeito"

Data de Preenchimento	Qual nota o (a) senhor(a) atribui à qualidade do serviço prestado?	Qual nota o (a) senhor(a) atribui às notícias disponibilizadas no site da PortosRio?	Considerando aspectos como facilidade de acesso, clareza e precisão, que nota o(a) senhor(a) atribui à qualidade das informações prestadas pela Assessoria de Comunicação nos diversos canais disponíveis?
16/01/2024 01:25	4 - "Muito satisfeito"	5 - "Totalmente satisfeito"	5 - "Totalmente satisfeito"
08/02/2024 08:18	2 - "Insatisfeito"	2 - "Insatisfeito"	4 - "Muito satisfeito"

Data de Preenchimento	Seu atendimento foi:	Se o(a) senhor(a) pudesse atribuir uma única nota para avaliar o serviço prestados pela Assessoria de Comunicação, que nota o(a) senhor(a) daria?
16/01/2024 01:25	Por e-mail, Por telefone, Pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.br	5 - "Totalmente satisfeito"
08/02/2024 08:18	Pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.br	3 - "Satisfeito"

Além dos itens acima, a pesquisa também perguntava o perfil do participante. Dando como opções: jornalista, empregado da PortosRio ou Outros. Os 2 (dois) conselheiros que avaliaram o serviço marcaram “outros”.

Podemos constatar que o conselheiro que respondeu em 16/01/2024 mostrou-se **muito satisfeito** em diversos pontos e **totalmente satisfeito com o serviço avaliado**.

O conselheiro que avaliou em 08/02/2024 demonstrou **insatisfação** quando a **qualidade do serviço prestado e também em relação às notícias disponibilizadas no site da PortosRio**. Entretanto, ao atribuir uma única nota para avaliar o **serviço prestado pela Assessoria de Comunicação**, afirmou estar **satisfeito**.

Não recebemos elogio, crítica ou sugestão sobre esse serviço avaliado.

## 7.3- CERTIFICAR OPERADOR PORTUÁRIO

O serviço: “Certificar Operador Portuário” foi avaliado por **2 (dois)** conselheiros voluntários em 2024. Segue o resultado:

Data de Preenchimento	Utilizou o serviço "Certificar Operador Portuário"?	Qual o grau de satisfação quanto a prestação do serviço?
01/05/2024 12:11	Não utilizei o serviço	Totalmente satisfeito
01/05/2024 12:11	Não utilizei o serviço	Totalmente insatisfeito, Insatisfeito, Satisfeito, Muito satisfeito, Totalmente satisfeito

Data de Preenchimento	Qual o grau de satisfação quanto a forma de comunicação com a área responsável pelo serviço?	Qual o grau de satisfação quanto aos requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço?
01/05/2024 12:11	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
01/05/2024 12:11	Satisfeito	Satisfeito

Data de Preenchimento	Qual o grau de satisfação quanto a quantidade de etapas necessárias para obter o serviço?
01/05/2024 12:11	Muito satisfeito
01/05/2024 12:11	Satisfeito

Data de Preenchimento	Você teria algum elogio, crítica ou sugestão sobre o serviço?
01/05/2024 12:11	Graças ao site oficial do INEP eu consegui realizar a minha inscrição para o exame nacional de certificação.
01/05/2024 12:11	não

As duas pesquisas foram **respondidas no mesmo dia e horário**, em 01/05/2024 às 12h11 e ambas, **por conselheiros que não utilizaram o serviço**.

Como não temos acesso aos dados pessoais dos conselheiros, não podemos confirmar se foram preenchidas por pessoas diferentes. O que teria sido uma enorme coincidência, a realização de forma simultânea. Ou, se foi um erro do sistema, principalmente pela marcação de todas as alternativas no item que pergunta sobre o grau de satisfação quanto a prestação do serviço, conforme demonstra a segunda linha de respostas do primeiro quadro.

No item sobre elogio, crítica ou sugestão sobre o serviço avaliado, **podemos concluir**, pelo teor apresentado **que o serviço avaliado não é referente à PortosRio**, mas sim a outro órgão público.

Pelo exposto, **entendemos que a análise sobre esse serviço ficou comprometida**.

## 8 - RESULTADOS DAS PESQUISAS DISPONÍVEIS NO SITE E ENVIADAS POR E-MAIL

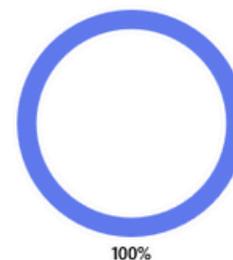
Entre as pesquisas disponíveis no site, **2 (dois) serviços foram avaliados**: o “Protocolar Correspondência Externa” e o “Certificar Operador Portuário”.

### 8.1 - PROTOCOLAR CORRESPONDÊNCIAS EXTERNAS

A pesquisa referente ao serviço: “Protocolar Correspondência Externa” teve **2 (dois)** participantes em 2024 e os resultados foram:

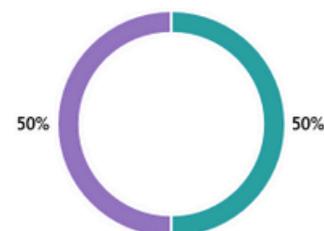
1. Concorda em participar desta pesquisa e declara estar ciente de que os dados serão analisados, coletivamente, para subsidiar e avaliar Políticas Públicas no âmbito da PortosRio e que qualquer informação pessoal prestadas neste formulário será anonimizada e protegida pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGDP nº. 13.709 de 14 de agosto de 2018. Informamos, também, que esta pesquisa NÃO realiza identificação ou rastreamento de IP (Internet Protocol) de computadores, tablets ou celulares dos respondentes. (0 ponto)

● Concordo	2
● Não Concordo	0



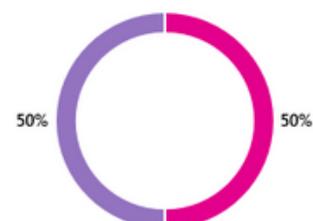
2. Utilizou o serviço “Protocolar Correspondências Externas no Sistema Eletrônico de Informação” nos últimos 12 meses? (0 ponto)

● Até 5 vezes	0
● De 6 a 15 vezes	0
● Mais de 15 vezes	1
● Não utilizei o serviço.	1



3. Qual é o seu perfil de usuário dos serviços de nossa instituição? (0 ponto)

● Empresas Públicas	0
● Empresas Privadas	1
● Sociedade de Economia Mista	0
● Sindicatos e Associações	1
● Clientes internos	0



4. Qual o grau de satisfação quanto a prestação do serviço? (0 ponto)

- Totalmente insatisfeito 0
- Muito insatisfeito 0
- Insatisfeito 0
- Satisfeito 1
- Muito satisfeito 0
- Totalmente satisfeito 1



5. Como você avalia a comunicação da área prestadora do serviço com você? (0 ponto)

- Totalmente insatisfeito 0
- Muito insatisfeito 0
- Insatisfeito 0
- Satisfeito 1
- Muito satisfeito 0
- Totalmente satisfeito 1



6. Na sua interação com funcionário do PortosRio, qual o seu grau de satisfação? (0 ponto)

- Totalmente insatisfeito 0
- Muito insatisfeito 0
- Insatisfeito 0
- Satisfeito 1
- Muito satisfeito 0
- Totalmente satisfeito 1



7. Disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço? (0 ponto)

- Totalmente insatisfeito 0
- Muito insatisfeito 0
- Insatisfeito 0
- Satisfeito 1
- Muito satisfeito 0
- Totalmente satisfeito 1

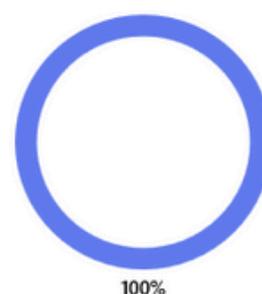


## 8.2- CERTIFICAR OPERADOR PORTUÁRIO

A pesquisa referente ao serviço: “Certificar Operador Portuário” teve 3 (três) participantes em 2024 e os resultados foram:

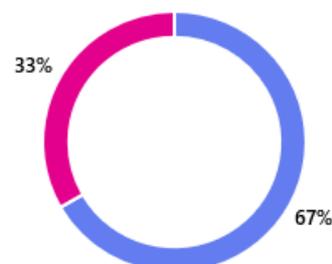
1. Concorda em participar desta pesquisa e declara que está ciente de que os dados serão analisados, coletivamente, para subsidiar e avaliar Políticas Públicas no âmbito da PortosRio e que qualquer informação pessoal prestadas neste formulário será anonimizada e protegida pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGDP nº. 13.709 de 14 de agosto de 2018. Informamos, também, que esta pesquisa NÃO realiza identificação ou rastreamento de IP (Internet Protocol) de computadores, tablets ou celulares dos respondentes. (0 ponto)

● Concordo	3
● Não Concordo	0



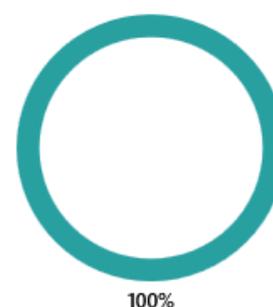
2. Utilizou o serviço "Certificar Operador Portuário"? (0 ponto)

● Há menos de 6 meses	2
● Há 1 a 2 anos	1
● Há 3 a 4 anos	0
● Não utilizei o serviço	0



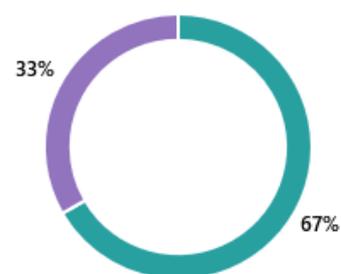
3. Qual o grau de satisfação quanto a **prestação do serviço**? (0 ponto)

● 1 - "Totalmente insatisfeito"	0
● 2 - "Insatisfeito"	0
● 3 - "Satisfeito"	3
● 4 - "Muito satisfeito"	0
● 5 - "Totalmente satisfeito"	0



4. O grau de satisfação quanto a **forma de comunicação** com a área responsável pelo serviço? (0 ponto)

● 1 - "Totalmente insatisfeito"	0
● 2 - "Insatisfeito"	0
● 3 - "Satisfeito"	2
● 4 - "Muito satisfeito"	1
● 5 - "Totalmente satisfeito"	0



5. Requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço? (0 ponto)

● 1 - "Totalmente insatisfeito"	0
● 2 - "Insatisfeito"	1
● 3 - "Satisfeito"	2
● 4 - "Muito satisfeito"	0
● 5 - "Totalmente satisfeito"	0



6. Quantidade de **etapas** necessárias para obter o serviço? (0 ponto)

● 1 - "Totalmente insatisfeito"	0
● 2 - "Insatisfeito"	0
● 3 - "Satisfeito"	3
● 4 - "Muito satisfeito"	0
● 5 - "Totalmente satisfeito"	0



## 7. Você teria algum elogio, crítica ou sugestão sobre o serviço? (0 ponto)

1

Respostas

O processo poderia ser menos burocrático, eliminando redundâncias para os arrendatários.

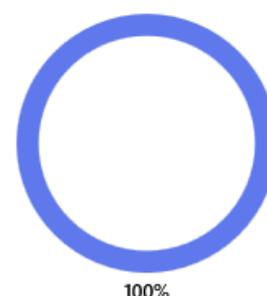
## 9- ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Embora o atendimento da Ouvidoria não esteja na Carta de Serviços aos Usuários, pois entendemos que trata-se de um pós serviço. Disponibilizamos pesquisa sobre nosso atendimento no site e, também encaminhamos o link por e-mail aos usuários que realizaram manifestações de ouvidoria e/ou pedido de acesso à informação à Ouvidoria-Geral da PortosRio, com o objetivo de conhecer a percepção do usuário sobre o nosso atendimento. E aproveitar a oportunidade para melhorar o mesmo.

A pesquisa referente ao “Atendimento da Ouvidoria” teve **12 (doze)** participantes, até a data de fechamento deste relatório. Seguem os resultados:

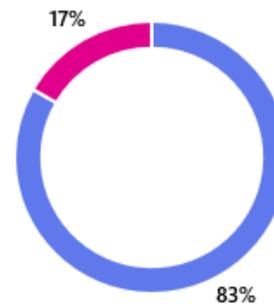
1. Concorda em participar desta pesquisa e declara estar ciente de que os dados serão analisados, coletivamente, para subsidiar e avaliar Políticas Públicas no âmbito da PortosRio e que qualquer informação pessoal prestadas neste formulário será anonimizada e protegida pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGDP nº. 13.709 de 14 de agosto de 2018. Informamos, também, que esta pesquisa NÃO realiza identificação ou rastreamento de IP (Internet Protocol) de computadores, tablets ou celulares dos respondentes.

● Concordo	12
● Não Concordo	0



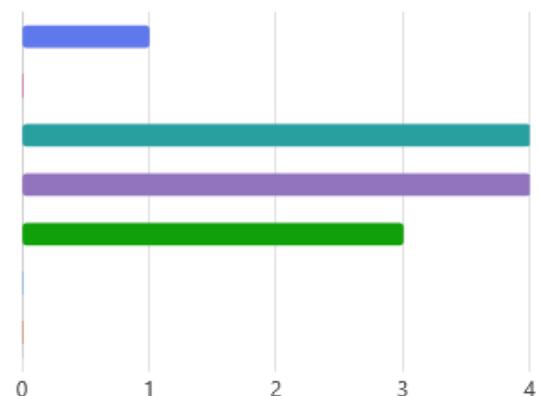
2. Antes de acionar a ouvidoria, você entrou em contato com a área da empresa para tentar buscar informação ou solucionar algum fato?

- Sim 10
- Não 2



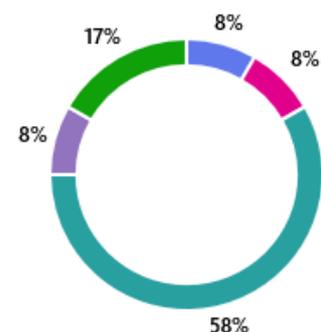
3. O (A) senhor(a) realizou qual dos serviços da Ouvidoria?

- Pedido de acesso à informação 1
- Manifestação de Ouvidoria do tipo solicitação de providência 0
- Manifestação de Ouvidoria do tipo reclamação 4
- Manifestação de Ouvidoria do tipo denúncia 4
- Manifestação de Ouvidoria do tipo elogio 3
- Manifestação de Ouvidoria do tipo sugestão 0
- Pedido de simplifique! 0



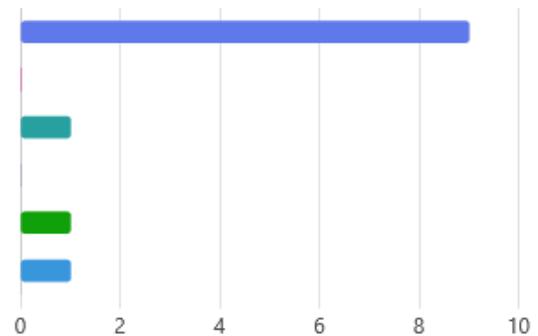
4. Qual o seu grau de satisfação quanto a disponibilidade de canais de atendimento da ouvidoria (plataforma [Fala.BR](#), Sistema SEI, telefone/WhatsApp, e-mail, presencial e outros)?

- 1 - "Totalmente insatisfeito" 1
- 2 - "Insatisfeito" 1
- 3 - "Satisfeito" 7
- 4 - "Muito satisfeito" 1
- 5 - "Totalmente satisfeito" 2



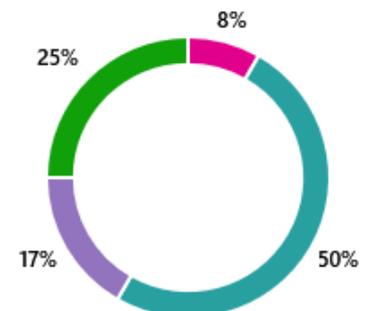
5. Qual foi o **canal** usado no seu **atendimento**?

● Plataforma Fala.BR	9
● Sistema SEI	0
● Presencial	1
● Telefone/WhatsApp	0
● E-mail	1
● Outros	1



6. Qual o seu grau de satisfação quanto ao **acolhimento** realizado pela OUVIDORIA?

● 1 - "Totalmente insatisfeito"	0
● 2 - "Insatisfeito"	1
● 3 - "Satisfeito"	6
● 4 - "Muito satisfeito"	2
● 5 - "Totalmente satisfeito"	3



7. Qual o seu grau de satisfação quanto a **linguagem utilizada na resposta** apresentada?

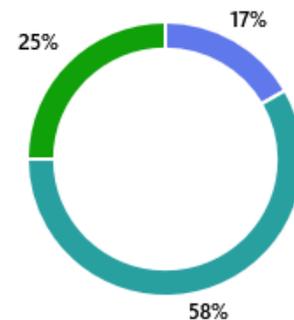
● 1 - "Totalmente insatisfeito"	0
● 2 - "Insatisfeito"	2
● 3 - "Satisfeito"	3
● 4 - "Muito satisfeito"	1
● 5 - "Totalmente satisfeito"	4
● 6. "Não se aplica" (não consultei o site)	1



8. Qual o seu grau de satisfação quanto ao **tempo de espera** para receber o resultado da solicitação do serviço solicitado?

(Lembrando que o prazo estabelecido por legislação específica é de 30 dias para manifestações de ouvidoria e 20 dias para pedidos de acesso à informação. E que ambos podem ser prorrogados mediante justificativa)

- 1 - "Totalmente insatisfeito"      2
- 2 - "Insatisfeito"                      0
- 3 - "Satisfeito"                         7
- 4 - "Muito satisfeito"                0
- 5 - "Totalmente satisfeito"         3



9. Gostaria de registrar um elogio, crítica ou sugestão a equipe da ouvidoria que prestou atendimento?

8 Respostas

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	Realmente fiquei muito satisfeito com a ouvidoria, entretanto na pratica não funcionou.
2	anonymous	Todos nós fomos bem recebidos pelo o Porto do Rio, explicaram para todos nós todas as etapas de exportação e importação entre outras informações
3	anonymous	Não foi realizado nenhum tipo de verificação dos dados informados, inclusive enviei email para o presidente relatando o fato ocorrido. Mas farei ao MPU , quem sabe eles olham o PAD e as informações que relatei.
4	anonymous	Muito satisfeito com quanto o atendimento prestado.
5	anonymous	Primeiramente gostaria de tecer elogios para a ouvidoria interna da PortosRio. Visto, que foi quem orientou-me a recorrer a ouvidoria do FalaBr.
6	anonymous	Muito cordial o atendimento
7	anonymous	Até agora não sei qual foi o parecer final. Entrei no portal e lá não mostra.
8	anonymous	Muito agradecida pelo atendimento e esclarecimento dos fatos solicitados, espero que no futuro possam entrar em contato com antecedencia, notificando qualquer mudança referente ao plano de saúde, para não haver constrangimento no atendimento médico.

## 10- ANÁLISE CONSOLIDADA

Podemos observar que as pesquisas respondidas pelo site parecem que foram realmente direcionadas aos serviços da PortosRio, diferente da Plataforma de Conselho de Usuários de Serviços Públicos que foram respondidas em sua maioria por quem não utilizou o serviço ou que demonstravam através de comentários que não eram de fato relacionadas aos nossos serviços, comprometendo a análise da pesquisa de satisfação. Entretanto, as análises consolidadas foram realizadas em cada subitem do item 7.

O serviço “Cadastro no SGAD para acesso aos Portos administrados pela PortosRio” não foi avaliado, nem pelos conselheiros na referida Plataforma, nem no link disponível no site.

Sobre os resultados das pesquisas disponibilizadas no site, que parecem mais fidedignas das percepções dos usuários dos nossos serviços, concluímos que:

- O serviço “**Protocolar Correspondência Externa**” foi muito bem avaliado, respondido por 2 participantes (um de empresa privada e outro de Sindicato ou Associação) que demonstraram satisfação, marcando “**satisfeito**” e “**totalmente satisfeito**” nas perguntas relacionadas ao grau de satisfação, a comunicação com a área prestadora do serviço, a interação com o funcionário da PortosRio, a disponibilidade e clareza das informações.
- O serviço “**Certificar Operador Portuário**” foi bem avaliado, com a marcação de “**satisfeito**” na maioria das opções, com **exceção** de um **único participante** que marcou “**insatisfeito**” no item **sobre os requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço**. Inclusive, este cidadão acrescentou que como sugestão que poderia ser menos burocrático, eliminando redundâncias para os Arrendatários.

O presente relatório será encaminhado à **Diretoria Executiva (DIREXE)** para que os Diretores tomem ciência das avaliações e resultados consolidados. E com isso, possam **junto as áreas prestadoras dos serviços**, utilizarem como **melhoria do processo e atendimento dos serviços** realizados pela PortosRio.



Em especial, a **sugestão de menos burocracia e eliminação de redundâncias** para as Arrendatárias no serviço: “**Certificar Operador Portuário**”.



Sobre o resultado da avaliação do “**Atendimento da Ouvidoria**” podemos concluir que:

- A maioria, 83%, dos usuários dos serviços da Ouvidoria, buscaram primeiro contato com outra área da empresa e **utilizaram a Ouvidoria como 2º instância** para obter o desejado. O que reforça que a Ouvidoria é prestadora de um pós serviço da companhia.
- As **manifestações mais realizadas** pelos usuários que responderam à pesquisa foram **do tipo: reclamação e denúncia**, somando 78%. Enquanto apenas 1 (um) realizou pedido de acesso à informação.
- A maioria, **58%**, manifestaram que ficaram “**satisfeitos**” com a disponibilidade dos **canais de atendimento** da Ouvidoria. E a **Plataforma Fala.BR** foi o canal escolhido por **75%** dos respondentes.
- Quanto ao **acolhimento** da Ouvidoria, **92%** disseram que ficaram “**satisfeitos, muito satisfeitos e totalmente satisfeitos**”.
- Em relação à **linguagem** utilizada na resposta, **67%** marcaram: “**satisfeito, muito satisfeito e totalmente satisfeito**”.
- E quanto ao **tempo de espera** para receber a resposta, **83%** marcaram que ficaram: “**satisfeitos e totalmente satisfeitos**”. Cabe reforçar que a Ouvidoria respondeu à **todas** as manifestações e pedidos de acesso à informação **dentro dos prazos estabelecidos em lei**.

Ao realizar a análise individual, podemos constatar que as insatisfações ocorreram **exclusivamente** nas manifestações do tipo **denúncias**. E pelos comentários realizados podemos concluir que **a insatisfação está relacionada à(s) área(s) de apuração**.

A Ouvidoria está em constante processo de aperfeiçoamento e se compromete diariamente em prestar um **serviço de qualidade**, com um **atendimento humanizado e acolhedor**. Reforçando o compromisso com a utilização da **linguagem cidadã e a transparência**.

Nossa motivação é melhorar a vida das pessoas, **contribuindo para a melhoria dos serviços** prestados pela companhia aos seus usuários.

**As ações desenvolvidas pela Ouvidoria estão fundamentalmente ligadas à escuta, compreensão, respeito aos cidadãos, bem como a defesa aos direitos humanos e constitucionais.**

## 11- CONCLUSÃO

---

Diante desses resultados, a Ouvidoria-Geral da PortosRio faz reconhecer o valor da oportunidade que este relatório representa para a Companhia nos princípios norteadores da gestão pública. Assim, contamos com a contribuição de todos os leitores para o envio de críticas e/ou sugestões, buscando o aprimoramento deste relatório a cada ano.

A Ouvidoria-Geral está sempre atenta às melhorias que possam ser alcançados nos processos institucionais e no apoio à gestão. Dessa forma, é de fundamental importância que este e todos os demais relatórios por ela elaborados e circulados sejam exaustivamente discutidos internamente em cada equipe técnica e que propostas sejam transmitidas à Ouvidoria-Geral. Sem esta parceria, estará a Ouvidoria-Geral limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.

**A Ouvidoria é o canal que possibilita a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da PortosRio.**

Em 21/03/2025.

**Roberta Corseuil Carvalhaes**  
OUVIDORA-GERAL

