REGIMENTO INTERNO

Ouvidoria - Geral

Portos Rio Autoridade Portuária

Regimento Interno da Ouvidoria-Geral (OUVGER) da PortosRio
Aprovado na 936ª Reunião do Conselho de Administração, de 30/09/2026, pela Deliberação CONSAD nº130/2026.

PORTOSRIO AUTORIDADE PORTUÁRIA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente
THAIRYNE JESSICA MARTINS DE OLIVEIRA

Membros do CONSAD
ALAN DUCASBLE
EDUARDO HENN BERNARDI
JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA
LUIZ ANTONIO CORREIA DE CARVALHO
MARCOS LUIZ OLIVEIRA DE SOUZA
RENATA DA SILVA FERNANDES

OUVIDORIA-GERAL

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES
Ouvidora-Geral

LUCIANA FRANCO PORTES NOVOA
Técnica de Serviços Portuários

DIRETORIA EXECUTIVA

FLAVIO VIEIRA DA SILVA
Diretor-Presidente

FRANCISCO JOSÉ DE SOUZA DIOGO
Diretor Administrativo-Financeiro

FERNANDO MEIRA JÚNIOR
Diretor de Negócios e Sustentabilidade

FLAVIO VIEIRA DA SILVA
Diretor de Gestão Portuária Substituto

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art.1º A COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO (PortosRio), com sede e foro na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, é uma empresa pública sob a forma de sociedade anônima, de capital fechado, controlada pela União, vinculada ao Ministério de Portos e Aeroportos, regida, especialmente, pelo seu decreto de criação, Decreto-lei nº 256, de 28 de fevereiro de 1967, pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pela Lei nº 12.815, de 5 de junho de 2013, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945,de 27 de dezembro de 2016, e demais legislações aplicáveis, regulada por seu Estatuto Social e regulamentada pelo presente Regimento Interno.

Art. 2º O Regimento Interno tem por finalidade descrever as atribuições da Ouvidoria-Geral (OUVGER).

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 3º Compete à Ouvidoria-Geral, sem exclusão de outras atribuições previstas em lei:

I - Adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços da PortosRio, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº13.460, de 2017;

II - Promover proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527 de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709 de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);

III - Constituir o canal exclusivo para o recebimento e o tratamento das manifestações de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492 de 2018 (reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providência);

IV - Receber as manifestações de usuários (internos e externos), preferencialmente, por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pela Ouvidoria da PortosRio. Na hipótese de recebimento da manifestação em outros meios, a Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no Fala.BR; sendo necessário os dados pesssoais do manifestante para realizar o registro pelo usuário. Exceto nas manifestações do tipo denúncia que podem ser registradas como anônimas;

V - Gerir os dados da PortosRio na Plataforma Fala.BR;

VI - Realizar a análise preliminar conforme legislação e normativos vigentes;

VII - Dar o mesmo tratamento às manifestações realizadas pelo usuário interno e externo da PortosRio;

VIII - Aplicar às denúncias anônimas (comunicações de irregularidade), no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncias identificadas;

IX - Tratar as manifestações de ouvidoria, do recebimento até a resolutividade na Plataforma Fala.BR,

conforme legislações e normativos vigentes;

X - Responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível;

XI - Encaminhar para outro órgão ou entidade, pela Plataforma Fala.BR, as manifestações que tratem de matéria alheia à competência da PortosRio. Na ausência de utilização da Plataforma Fala.BR na Ouvidoria responsável pelas providências requeridas na manifestação, a Ouvidoria-Geral da PortosRio orientará o manifestante sobre os canais corretos para registro da manifestação na ouvidoria responsável pelo tema, quando possível;

XII - Encaminhar imediatamente à Controladoria-Geral da União – CGU, as denúncias relativas as práticas de retaliação contra denunciantes praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019;

XIII - Receber as denúncias dirigidas à PortosRio, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019. E aos agentes públicos que não desempenhem funções na Ouvidoria-Geral e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a companhia deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria-Geral da PortosRio e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019;

XIV - Gerir anualmente o processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços prestados pela PortosRio com as demais áreas da companhia e atualizar as informações no portal Gov.BR;

XV - Gerir anualmente o processo de elaboração de pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela PortosRio com as demais áreas da companhia, de modo que todos os serviços sejam avaliados a cada 4 (quatro) anos. Disponibilizando-as na Plataforma da Conselho de Usuários para participação dos Conselheiros Voluntários;

XVI - Atuar de forma técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

XVII - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e/ou procedimentos internos e, para corrigir falhas, nos casos em que forem necessários;

XVIII - Gerir o Serviço de informação ao Cidadão (SIC) da PortosRio, conforme legislação e normativos vigentes;

XIX - Gerir o cadastro da PortosRio na Plataforma Informa.BR;

XX - Monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);

XXI - Acompanhar prazos das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação para que as respostas ocorram dentro dos prazos determinados pela legislação. E realizar prorrogação quando solicitado ou, na ausência de resposta da área técnica no prazo inicial;

XXII - Interagir permanentemente com os diversos níveis da organização e funcionar como ferramenta de melhoria contínua da qualidade da PortosRio;

XXIII - Produzir e publicar anualmente o relatório das pesquisas de satisfação;

XXIV - Produzir e publicar anualmente, até 1° de junho, relatório de gestão do Serviço de Informação ao Cidadão e do Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – LAI;

XXV - Produzir anualmente, e publicar até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, relatório de gestão da ouvidoria nos termos do arts. 14 e 15 da lei n°13.460/2017, abrangendo informações sobre o ano anterior;

XXVI - Produzir e publicar relatórios referentes ao 1°, 2° e 3° trimestres de cada ano, unificando dados de gestão de ouvidoria com informações do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;

XXVII - Encaminhar todos os relatórios produzidos pela Ouvidoria-Geral ao Conselho de Administração – CONSAD;

XXVIII - Gerir e manter atualizados os dados sobre a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no site da companhia;

XXIX - Gerir e manter organizados os dados dos indicadores sob sua responsabilidade;

XXX - Gerir e manter atualizados seus Instrumentos Normativos.

Art. 4º As propostas de nomeação, designação, exoneração, dispensa ou recondução de titular da Ouvidoria-Geral deverão ser encaminhadas, previamente, pelo Conselho de Administração, à aprovação da Controladoria-Geral da União, nos termos do art.11, § 1º, do Decreto 9.492/2018.

§ 1º O titular da Ouvidoria-Geral poderá permanecer no cargo pelo prazo de três anos consecutivos, devendo o prazo máximo de permanência constar expressamente no ato oficial de nomeação ou designação, podendo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, devendo a solicitação de recondução ser submetida à aprovação prévia da Controladoria-Geral da União pelo Conselho de Administração no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício.

§ 2º A exoneração ou dispensa do titular da Ouvidoria-Geral, compete ao Conselho de Administração e deverá ser motivada e submetida previamente à aprovação da Controladoria-Geral da União, nos termos da legislação aplicável.

§ 3º O titular da Ouvidoria-Geral que for exonerado ou destituído do cargo, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupar a mesma função, na mesma empresa, após o interstício de três anos ou trinta e seis meses.