



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO TRIMESTRAL

1º TRIMESTRE 2026



Ministério de Portos e Aeroportos - MPOR
PortosRio Autoridade Portuária
Ouvidoria-Geral



PORTOSRIO AUTORIDADE PORTUÁRIA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente

THAIRYNE JESSICA MARTINS DE OLIVEIRA

Membros do CONSAD

EDUARDO HENN BERNARDI

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

LUIZ ANTONIO CORREIA DE CARVALHO

OUVIDORIA-GERAL

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Ouvidora-Geral

LÍCIA MARIA OLIVEIRA DO NASCIMENTO

Especialista Portuária

DIRETORIA EXECUTIVA

FLAVIO VIEIRA DA SILVA

Diretor-Presidente

FRANCISCO JOSÉ DE SOUZA DIOGO

Diretor Administrativo-Financeiro

FERNANDO MEIRA JÚNIOR

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

RICARDO GANEM LEAL

Diretor de Gestão Portuária

Relatório disponível em: <https://portosrio.gov.br/pt-br/ouvidoria-geral>

Imagens: acervo Canva©

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

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

Sumário

1. SUMÁRIO EXECUTIVO.....	4
2. ATIVIDADE DE GESTÃO	5
2.1. ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO.....	7
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	8
CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA.....	8
DEMANDA POR SETOR/ÁREA.....	9
TIPOLOGIA POR DIRETORIA/ÁREA.....	10
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO.....	10
ATENDIMENTO POR ORIGEM.....	11
CUMPRIMENTO DE PRAZOS.....	11
TEMPO MÉDIO POR ÁREA.....	12
ATENDIMENTO POR ASSUNTO.....	13
DENÚNCIAS.....	14
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	16
4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
CUMPRIMENTO DE PRAZO.....	17
TIPO DE USUÁRIO.....	17
PEDIDOS POR MÊS.....	18
ATENDIMENTO POR ASSUNTO.....	18
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO.....	19
TIPO DE CANAL DE ENTRADA.....	19
PEDIDO POR TIPO DE RESPOSTA.....	20
RECURSO.....	21
MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA X PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	21
5. RECOMENDAÇÕES GERAIS	21
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da PortosRio recebe diariamente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Fala.BR”, pedido de acesso à informação e manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia (comunicação de irregularidades), reclamação, solicitação de providência, elogio e sugestão.

O conjunto de informações descritas nesse relatório representa o trabalho da Ouvidoria no **1º trimestre de 2026**, no período de 1º de janeiro a 31 de março, no acolhimento, análise e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados pelo usuário interno e externo dos Portos vinculados à PortosRio.

Apresenta-se a análise das **87 (oitenta e sete) demandas** tratadas pela Ouvidoria, sendo **71 (setenta e um) manifestações de ouvidoria** e **15 (quinze) pedidos de acesso à informação** e **1 (um) recurso em 1º instância**.

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

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

2. ATIVIDADES DE GESTÃO

Execução do Plano de Trabalho referente ao biênio 2025/2026.

Legenda

- Programados e executados no o mês/ ano de referência:

Verde: Realizado em 2026

Azul: Em andamento em 2026

Cinza: Remanejado para outro período

Atividades	Trimestre			
	2026			
	1º	2º	3º	4º
Objetivo 01: Garantir que o cidadão possa se manifestar de forma direta, formal e gratuita e solicitar acesso às informações públicas que lhe forem devidas por parte da PortosRio, com exceção às informações protegidas por sigilo, conforme estabelecido na legislação vigente.				
1.1: Realizar o processo de acolhimento, análise, tratamento, encaminhamento e respostas das manifestações registradas pelo cidadão em todos os canais disponibilizados.	•	•	•	•
Objetivo 02: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas das manifestações de Ouvidoria.				
2.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações de Ouvidoria.	•	•	•	•
2.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações de Ouvidoria.	•	•	•	•
2.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das manifestações de Ouvidoria.	•	•	•	•
Objetivo 03: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas dos pedidos de acesso à informação (LAI).				
3.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das solicitações de acesso à informação.	•	•	•	•
3.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das solicitações de acesso à informação.	•	•	•	•
3.3: Acompanhar os indicadores de satisfação de respostas das solicitações de acesso à informação.	•	•	•	•
Objetivo 04: Atualizar a Carta de Serviço ao Usuário, em conformidade com as determinações contidas na Lei nº 13.460, de junho de 2017.				
4.1: Solicitar às áreas que prestam serviço ao cidadão externo o preenchimento do formulário próprio para auxiliar na atualização da Carta de Serviço ao Usuário.		•		
4.2: Estruturar as informações recebidas das áreas para a elaboração do documento final.		•		
4.3: Atualizar as informações na plataforma do Governo Federal "gov.br".			•	
4.4: Validar a Carta de Serviço ao Usuário no CONSAD com prazo de vigência e data de atualização.			•	
4.5: Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário nos canais de comunicação da PortosRio.			•	
4.6: Realizar pesquisa de satisfação referente aos serviços identificados no item 4.1.		•	•	
Objetivo 05: Fornecer informações sobre as atividades da Ouvidoria para prestação de contas e transparência.				
5.1: Elaborar relatórios de gestão anual com apresentação ao COAUD e CONSAD, contendo informações sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria da PortosRio.	•	•		
5.2: Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD, contendo informações sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação registradas na Ouvidoria da PortosRio.	•	•	•	•

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

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

5.3: Elaborar relatórios executivos semestrais com apresentação ao CONFIS, contendo informações sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria da PortosRio.			•	
5.4: Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da PortosRio.	•	•	•	•
Objetivo 06: Desenvolver competências humanas, institucionais e instrumentais, no âmbito da Ouvidoria da PortosRio, para o aprimoramento da gestão de suas atividades.				
6.1: Participar de eventos voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, seminários, congressos, etc.)	•	•	•	•
6.2: Realizar cursos e treinamentos, com atividades teóricas e práticas, em Ouvidoria e em temas relacionados à área (LGPD, LAI, governança, compliance, etc.).	•	•	•	•
Objetivo 07: Elaborar/Atualizar produtos da Ouvidoria.				
7.1: Atualizar IN.OUVGER 01.005.04.02 – Regular a proteção e Salvar a identidade do denunciante.	•	•		
7.2: Atualizar IN.OUVGER 01.009 – Rol de Proprietários da Seção de Acesso à Informação do site da PortosRio.	•	•		
7.3: Atualizar IN.OUVGER 01.005 – Gerir Ouvidoria.				•
7.4: Atualizar IN.OUVGER 01.005.07 – Regular a gestão da Carta de Serviços ao Usuário.			•	
Objetivo 08: Manter atualizada a seção de transparência ativa na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.				
8.1: Atualizar os links de acesso do portal da PortosRio na Plataforma Fala.BR.		•		
Objetivo 09: Criar campanha para incentivar o engajamento do cidadão em propor sugestões para otimizar a realização de serviços, diminuindo a burocracia e promovendo a eficiência na prestação do mesmo.				
9.1: Criar campanha para a promoção de ação, visando o engajamento de sugestões.		•		
Objetivo 10: Manter atualizadas as seções de Acesso à Informação e da Ouvidoria no portal da PortosRio.				
10.1: Monitorar os documentos que devem ser publicados e atualizados conforme estabelecido no Rol de Proprietário da Seção de Acesso à Informação do Site da PortosRio.	•	•	•	•
10.2: Manter atualizada a seção da Ouvidoria no site da PortosRio.	•	•	•	•
Objetivo 11: Realizar o monitoramento do tratamento das manifestações para avaliar a efetividade das respostas registradas no módulo Simplifique.				
11.1: Acompanhar os indicadores de tempo de respostas das manifestações no módulo Simplifique.	•	•	•	•
11.2: Acompanhar os indicadores de decisão de respostas das manifestações no módulo Simplifique.	•	•	•	•
Objetivo 12: Formação do Conselho de Usuários do Serviço Público no âmbito da PortosRio.				
12.1: Conduzir chamamento público para composição dos conselhos de usuários para os serviços públicos por meio de campanhas de engajamento.		•		•
12.2: Gerir o fórum de melhorias de serviços públicos.	•	•	•	•
Objetivo 13: Divulgar a Ouvidoria e de seus respectivos serviços com o uso dos produtos de comunicação.				
13.1: Divulgar as ações da Ouvidoria nos canais de comunicação da PortosRio.		•		•
13.2: Realizar ouvidoria itinerante nos portos controlados pela PortosRio.			•	•

2.1. ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO

- **Atividades de Gestão da Gerência de Ouvidoria:**
 - ✓ Entrega de certificados de reconhecimento aos empregados elogiados na Plataforma Fala.BR no exercício de 2025, realizada em 26/01/2026, em parceria com a Diretoria da Presidência.
 - ✓ Atualização em 25/02/2026, do Termo de Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), realizada a cada 4 anos pela Controladoria-Geral da União (CGU).

- **Melhoria de Processos:**
 - ✓ Atualização do Instrumento Normativo IN.OUVGER 01.009 – Rol de Proprietários das Seções de Acesso à Informação e Transparência no site da PortoRio.
 - ✓ Início do processo de atualização do IN.OUVGER 01.005.04.02 – Regulamenta a proteção e salvaguarda a identificação do denunciante.

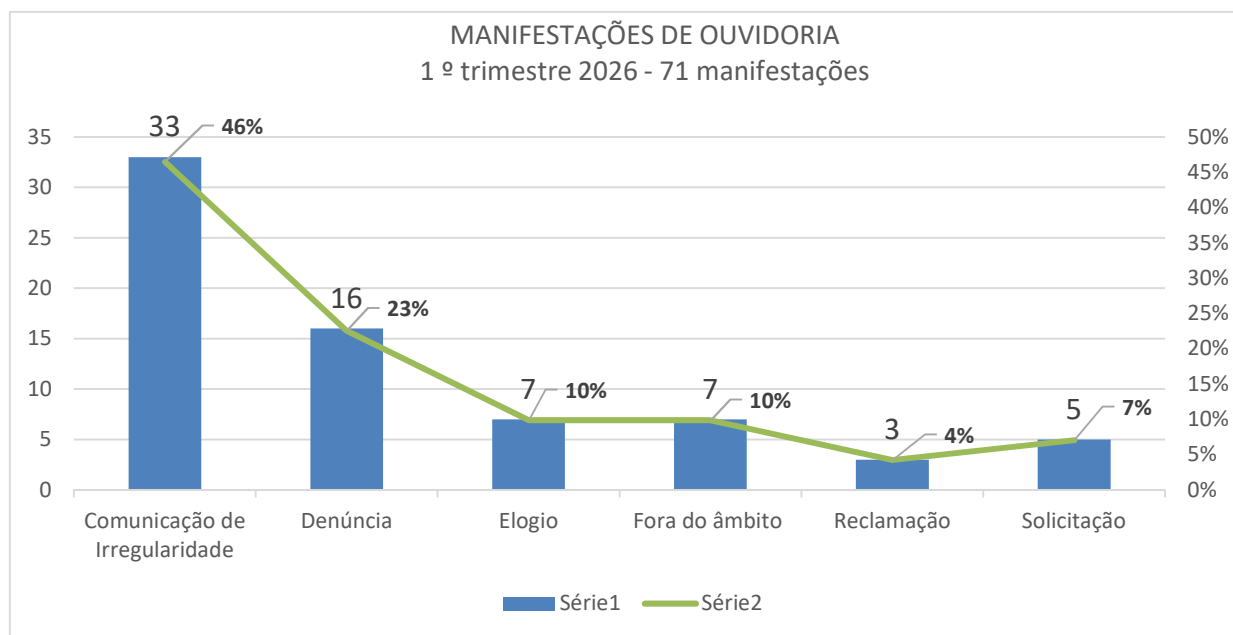
- **Integridade e Transparência Pública:**
 - ✓ Elaboração do Relatório Anual da LAI.
 - ✓ Elaboração do Relatório Anual de Ouvidoria.
 - ✓ Elaboração do Relatório Anual de Pesquisa de Satisfação.

- **Capacitação e educação continuada:**
 - Em 11/02/2026 – Live da CGU para apresentar a **Nova Busca LAI: Pesquisa de Pedidos de Acesso à Informação e Decisões Recursais**, uma ferramenta mais moderna, eficiente e inovadora para a consulta de pedidos de acesso à informação e decisões recursais, no âmbito do Poder Executivo federal.
 - Em 23/02/2026 – Participação na **1º Assembleia Geral Extraordinária da Renouv**, na modalidade virtual.
 - Em 25 e 26/02/2026 – Oficina: “**Descomplicando o Fala.BR.**”
 - Em 03 e 05/03/2026 – Capacitação: “**Promoção, prova e responsabilização: padrões de atuação em assédio e discriminação**” pela CGU.
 - Em 12/03/2026 – Reunião de Alinhamento com a CGU – Tratamento das manifestações do **Fórum de Melhorias do Conselho de Usuários**.
 - Em 27/03/2026 – Diálogo da **Ouvidoria-Geral da União (OGU) + Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)**.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Classificação por Tipologia

- **TOTAL DE RECEBIMENTO = 71** (setenta e uma) manifestações.



Aumento de 22% de manifestações recebidas, comparado ao mesmo período de 2025. Principalmente nas manifestações do tipo **COMUNICAÇÃO** e **DENÚNCIA** que representaram **46%** e **23%** das manifestações recebidas, respectivamente, no 1º trimestre de 2026.

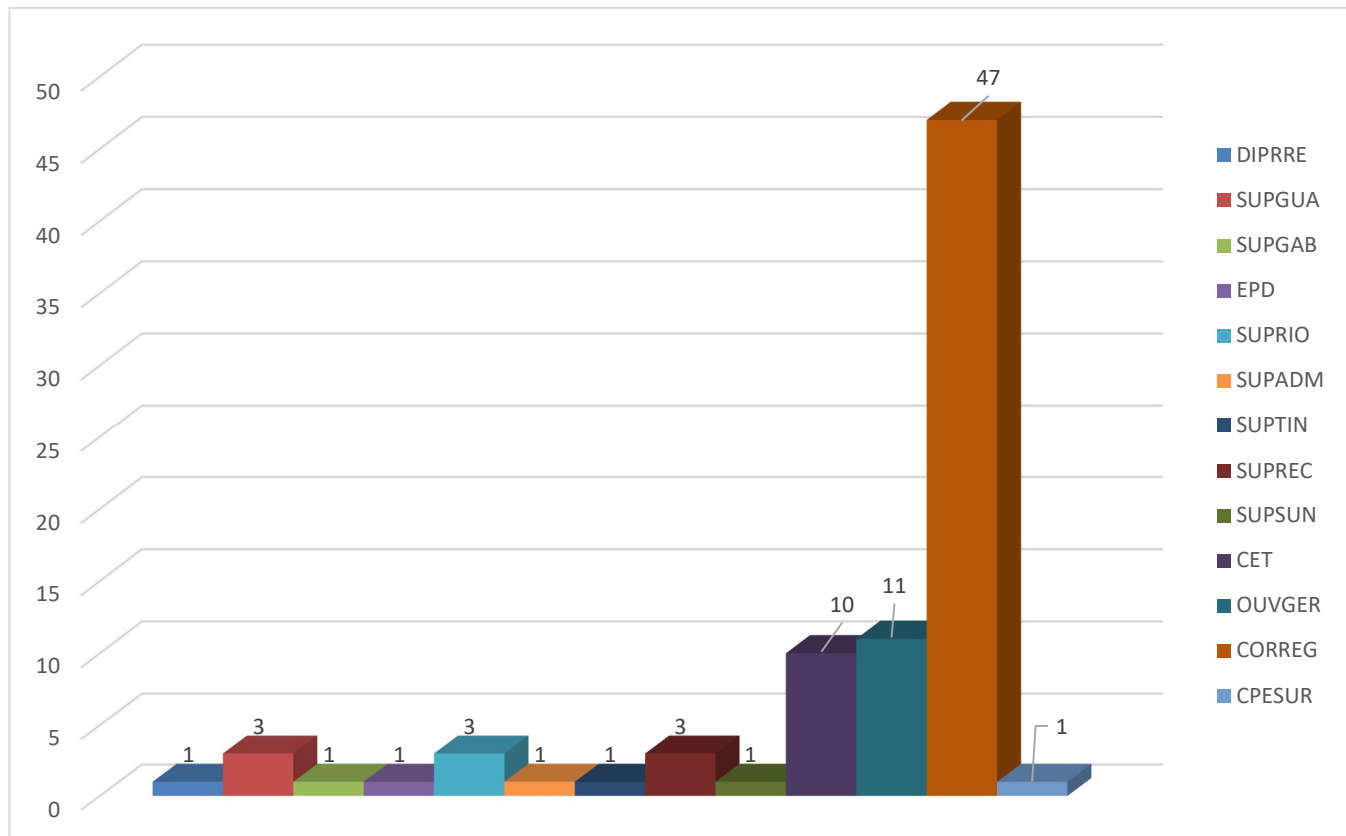
Descrição	2025		2026	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	17	29%	33	46%
DENÚNCIA	3	5%	16	23%
ELOGIO	1	2%	7	10%
FORA DO ÂMBITO	5	9%	7	10%
RECLAMAÇÃO	27	47%	3	4%
SOLICITAÇÃO	4	7%	5	7%
SUGESTÃO	1	2%	0	0%
TOTAL	58	100%	71	100%

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

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

Demanda por Setor/Área

O gráfico abaixo demonstra o quantitativo de manifestações tratadas pelas respectivas áreas/setores no 1º trimestre de 2026.

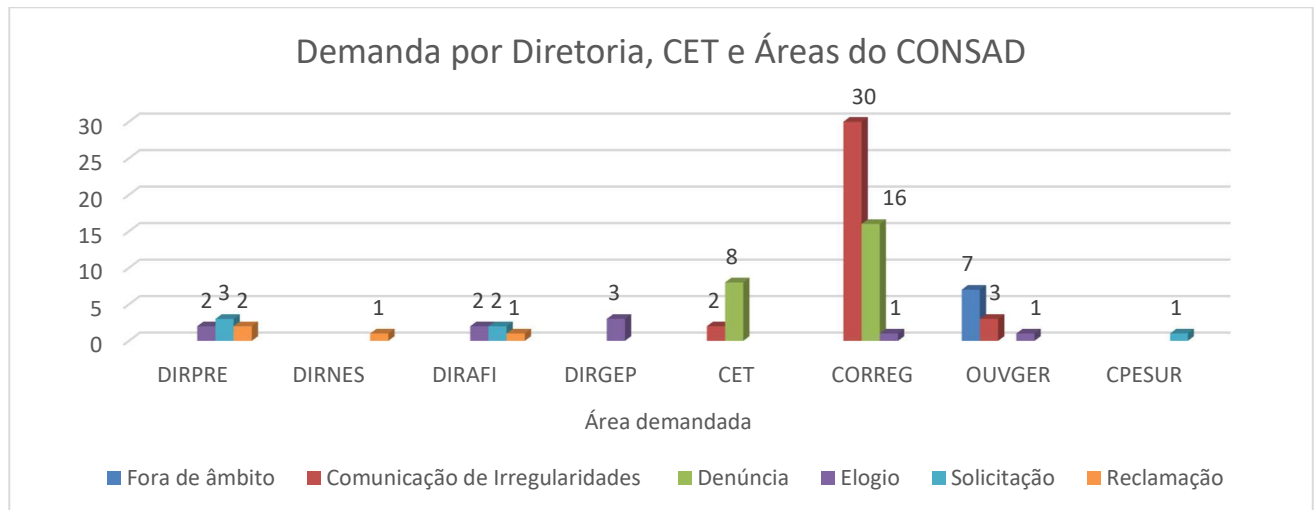


De acordo com o gráfico é possível verificar que a **Corregedoria**, a **Ouvidoria** e a **Comissão de Ética** foram as áreas que mais trataram as manifestações.

Entre as **71 (setenta e uma)** manifestações recebidas, **11 (onze)** foram **resolvidas diretamente pela Ouvidoria**, sem tramitação interna. Sendo **7 (sete)** fora de âmbito e após análise da Ouvidoria, **reencaminhadas** na própria Plataforma Fala.BR para o Órgão competente para tratar da manifestação recebida. Enquanto **1 (uma)** não pode ser encaminhada por ser um auto-elogio e ter desviado a finalidade do projeto de incentivo ao reconhecimento dos empregados, passível de apuração disciplinar. Além disso, **3 (três)** vieram como **comunicação de irregularidade**, mas **foram arquivadas pois não se tratavam de denúncias** e por serem anônimas, a **Plataforma Fala.BR não permite a reclassificação do tipo de manifestação**.

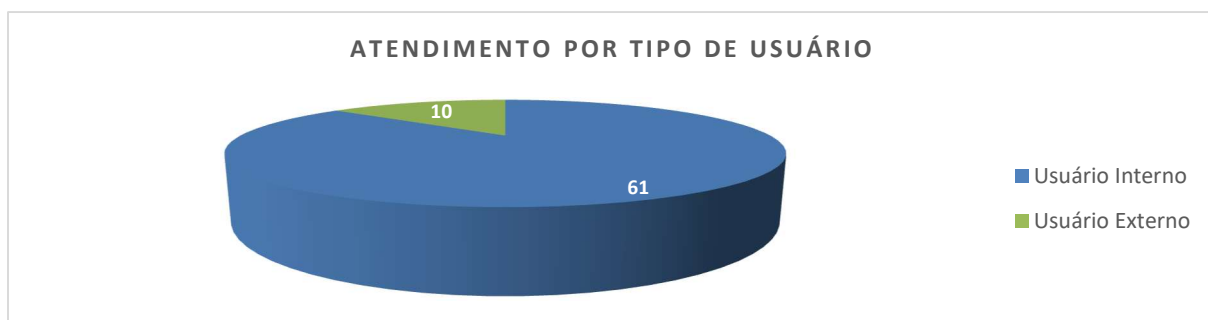
Tipologia por Diretoria/Área

No 1º trimestre de 2026 as manifestações foram tratadas por áreas subordinadas à **todas as Diretorias**. Assim como pela **OUVGER, CORREG e CEPSUR**, vinculadas ao CONSAD. Além da **Comissão de Ética – CET** que é independente.



OBS: A soma ultrapassa o total de 71 (setenta e uma) manifestações, pois muitas vezes a mesma manifestação é tratada por diferentes áreas da companhia.

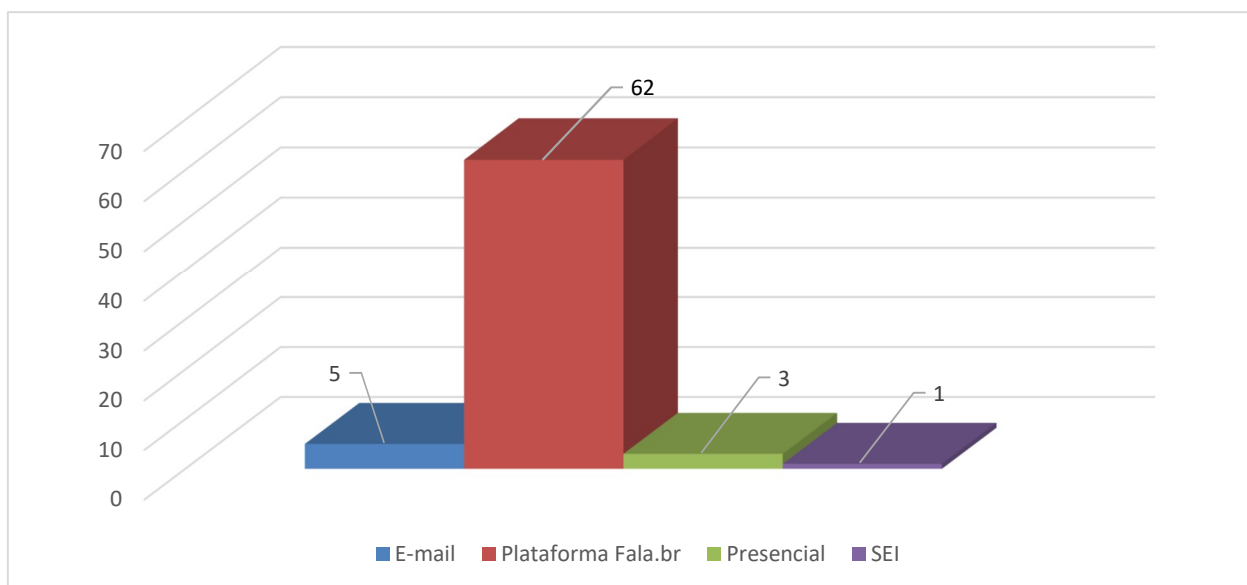
Atendimento por Tipo de Usuário



Os **usuários internos** (empregados efetivos, extraquadro, terceirizados e estagiários) representaram **86% dos manifestantes** no 1º trimestre de 2026.

Atendimento por Origem

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



Cumprimento de Prazos

Prazo Legal: 30 dias (Prorrogável por mais 30 dias).

Pedido de complementação de informações: Não houve.

Tempo médio de resposta mensal

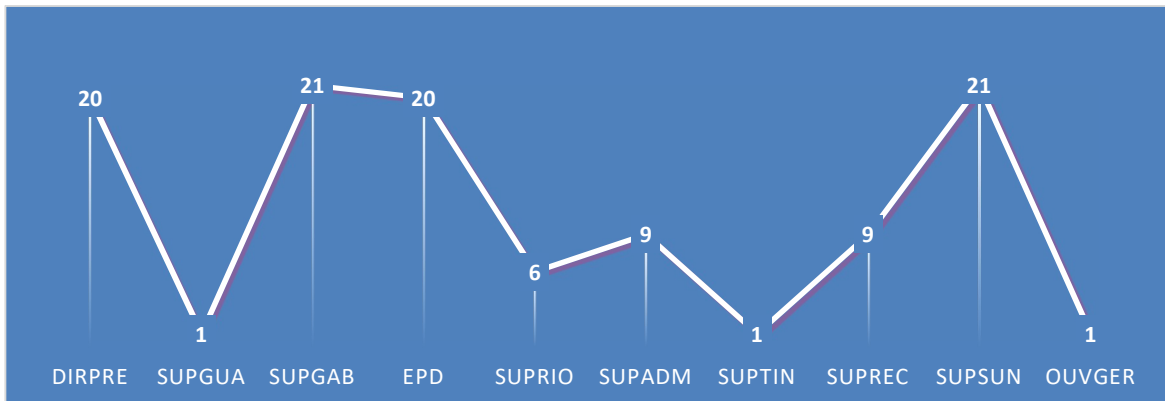
- Janeiro: 3,11 (dias)
- Fevereiro: 3,70 (dias)
- Março: 4,03 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral: 1º trimestre: 3,7 (dias)



Tempo Médio por Área

O gráfico abaixo mostra o tempo médio por área. Podemos observar que as áreas que responderam **mais rápido** foram: **SUPGUA, SUPTIN e OUVGER**, com a **média de 1 dia**. Enquanto as áreas **que levaram mais tempo** para responder foram: **DIRPRE, SUPGAB, EPD e SUPSUN**, com média de **20 ou 21 dias**.



As **denúncias** entram no **tempo médio** de resposta da **Ouvidoria (OUVGER)**, pois de acordo com a Portaria Normativa CGU nº116/2024, a resposta para este tipo de manifestação é informar se ela foi encaminhada para as áreas de apuração, incluindo procedimentos adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

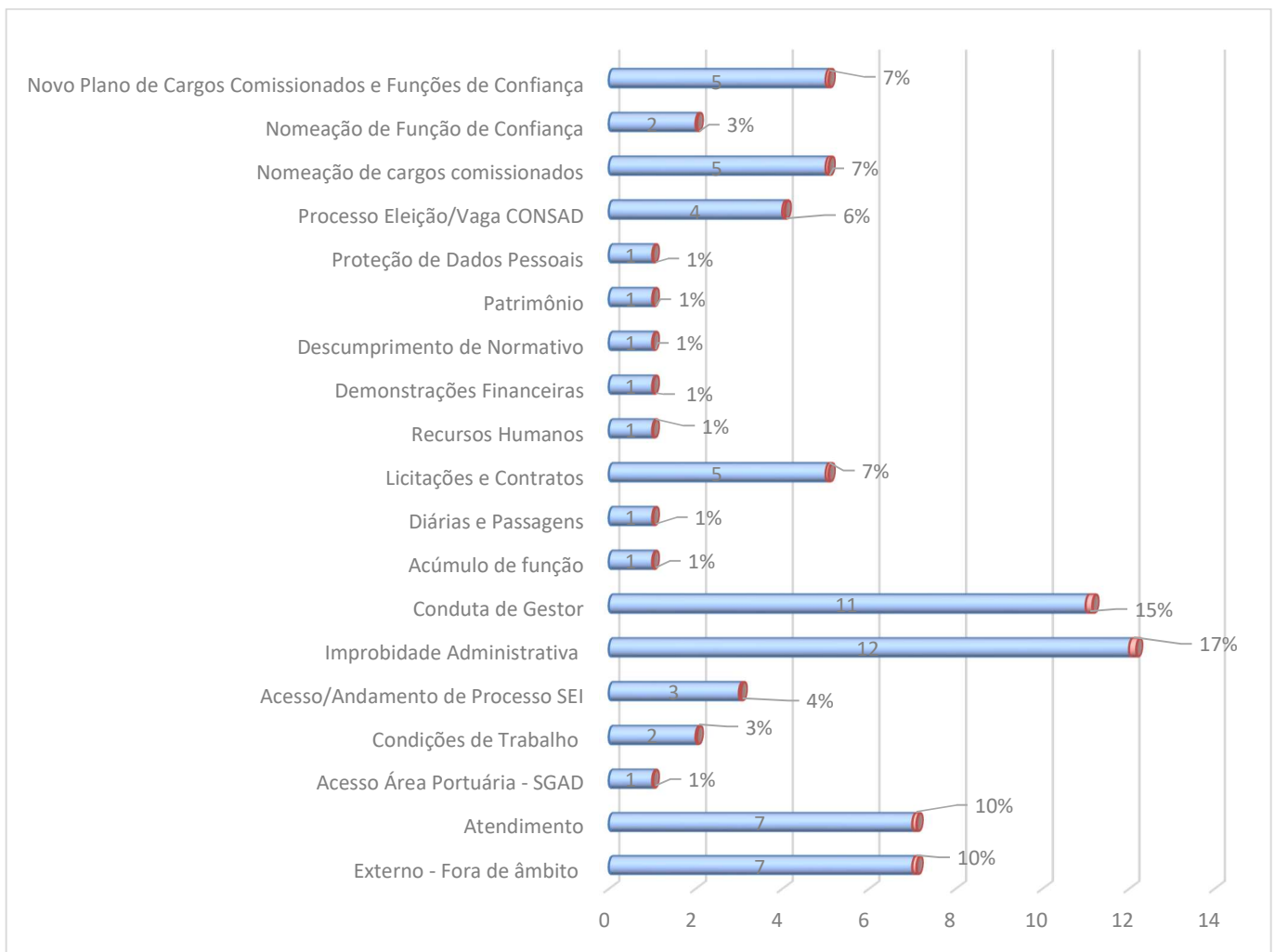
O indicador de **tempo médio do juízo de admissibilidade** das denúncias **cabe** às áreas de apuração (**Corregedoria e Comissão de Ética**) em seus respectivos relatórios de atividades.

LEGENDA:

- DIRPRE – Diretoria da Presidência;
- SUPGUA – Superintendência da Guarda Portuária;
- SUPGAB – Superintendência de Gabinete da Presidência;
- EPD – Encarregado de Proteção de Dados;
- SUPRIO – Superintendência de Gestão do Porto do Rio de Janeiro;
- SUPADM – Superintendência de Administração;
- SUPTIN – Superintendência de Tecnologia da Informação;
- SUPREC – Superintendência de Recursos Humanos;
- SUPSUN- Superintendência de Sustentabilidade;
- OUVGER – Ouvidoria-Geral.

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

Atendimento por Assunto



Entre os assuntos mais recorrentes no 1º trimestre de 2026, destacamos o elevado número de manifestações sobre **improbidade administrativa**, as **condutas de gestores**, **nomeação de cargos comissionados** sem cumprir as exigências de formação acadêmica e/ou experiência profissional e sem capacidade técnica necessária para o exercício do cargo e/ou função, **irregularidades em licitações e contratos**, inconstitucionalidade no novo **Plano de Cargos Comissionados e Funções de Confiança** que está relacionado às **nomeações de funções de confiança**. E a **ocupação da vaga de representante dos empregados do CONSAD**, conforme **Edital da eleição**, em razão da **vacância** com saída do representante eleito.

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

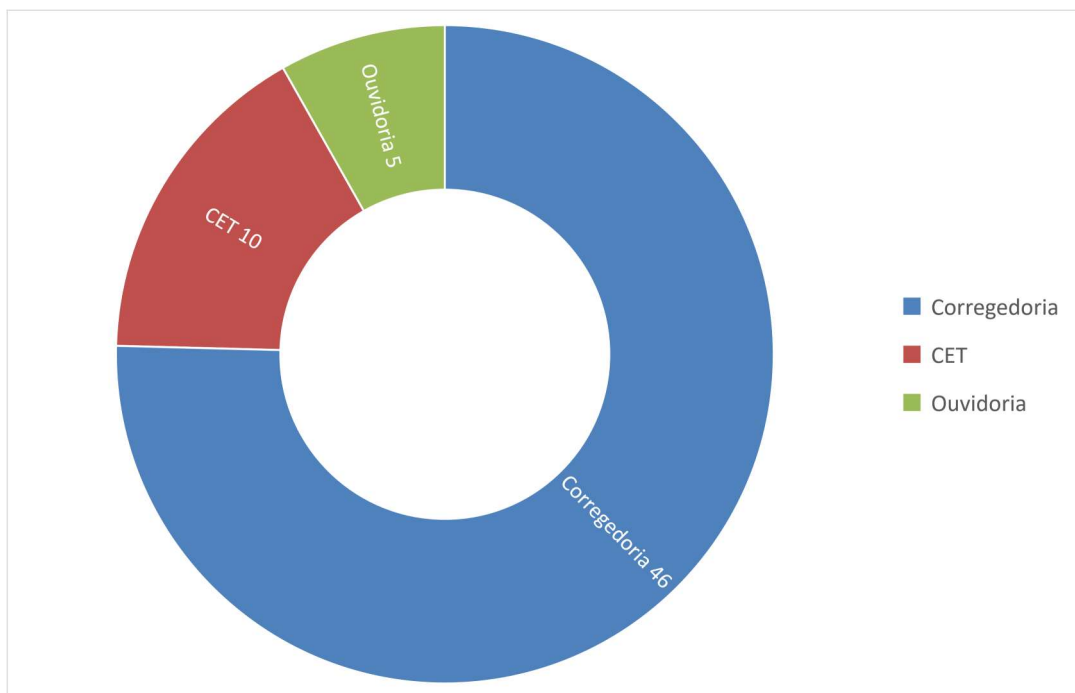
PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
 Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
 CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

Denúncias

Total: 49 (quarenta e nove), sendo:

- 33 (trinta e três) Comunicações de Irregularidade (denúncia anônima);
- 16 (dezesesseis) Denúncias identificadas.

Área de apreciação da Denúncia/ Comunicação de irregularidade



A Ouvidoria tratou de 5 (cinco), pois entre elas, **2 (duas) eram fora de âmbito**, sendo uma de competência da **Receita Federal** e outra para o **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – MPRJ**. E entre as **comunicações de irregularidade** haviam **3 (três)** que não se enquadravam nesta tipologia, ou seja, **não se tratava de denúncia**. Como a **Plataforma Fala.BR não permite a alteração de tipologia** nesses casos, uma vez que são anônimas, seguimos a orientação da Controladoria-Geral da União – CGU e **arquivamos** com a justificativa de **perda de objeto**, conforme art. 31 da Portaria Normativa CGU nº116/2024 e **reabrimos** com a tipologia correta. Nesse caso, foram abertas **2 (duas) solicitações** e **1 (uma) reclamação**.

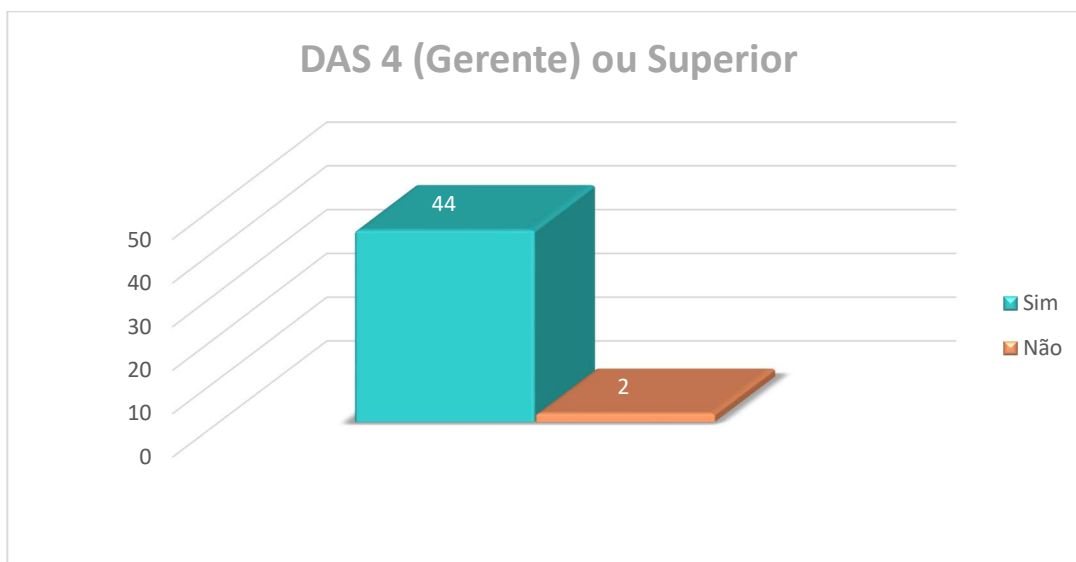
Desse modo, foram **46 (quarenta e seis) denúncias/comunicações de irregularidade tramitadas internamente** para as **áreas de apuração**. Enquanto **5 (cinco)** foram tratadas pela **Ouvidoria**, seja **reencaminhando, arquivando** ou **informando o canal adequado quando o órgão não utiliza a Plataforma Fala.BR** e não permite o encaminhamento.

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

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

As **10 (dez) denúncias/comunicações de irregularidade** encaminhadas à **Comissão de Ética - CET** foram encaminhadas **simultaneamente** à **Corregedoria**. E são **apuradas de forma independente** e de acordo com cada competência.

Envolve DAS4 ou Superior



Os **2 (dois)** que não envolvem DAS 4 (Gerente) ou Superior, envolvem **Supervisores**.

Retorno das Áreas de Apuração

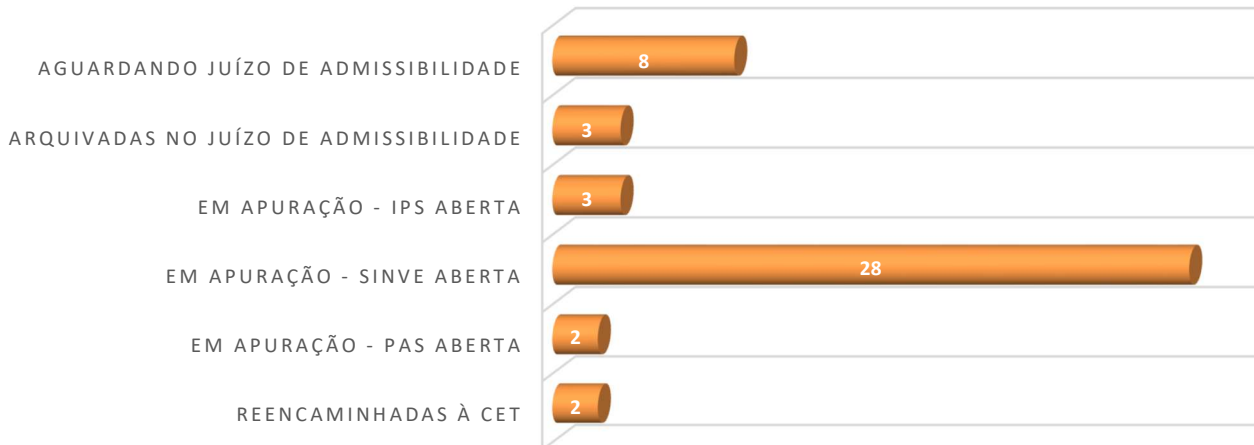
I. COMISSÃO DE ÉTICA - CET

Até o fechamento deste relatório a **Comissão de Ética não havia informado sobre o juízo de admissibilidade** das denúncias e comunicações de irregularidades recebidas no 1º trimestre de 2026.

II. CORREGEDORIA

O **gráfico abaixo** mostra a **situação**, até o fechamento deste relatório, das denúncias e comunicações de irregularidades tramitadas à **Corregedoria** no 1º trimestre de 2026.

STATUS NA CORREGEDORIA



LEGENDA:

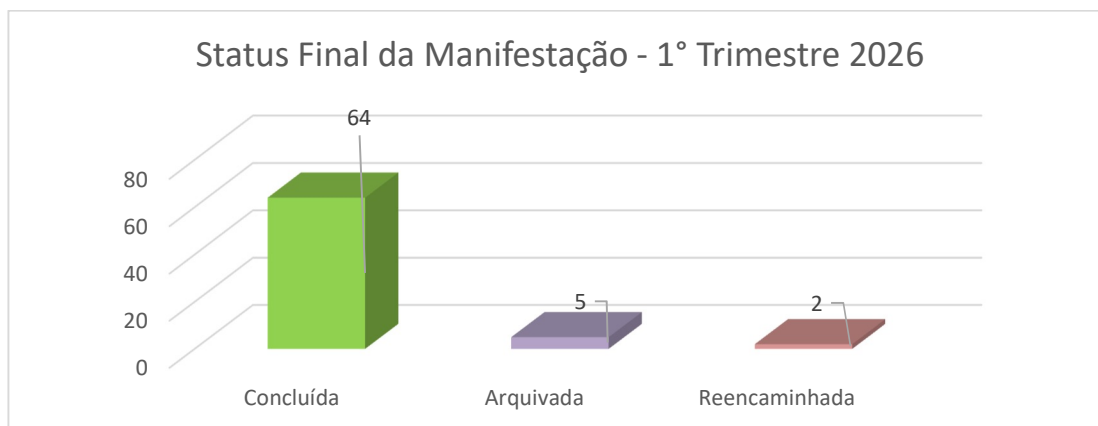
IPS – Investigação Preliminar

SINVE – Sindicância Investigativa

PAS – Processo Administrativo Sancionador

Status das Manifestações de Ouvidoria

Status Final da Manifestação - 1º Trimestre 2026



As manifestações foram **arquivadas** pela Ouvidoria por **perda de objeto**. As **reencaminhadas** foram enviadas pela **Plataforma Fala.BR** aos órgãos competentes, após análise preliminar da Ouvidoria, por serem **fora do âmbito** de atuação da PortosRio.

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

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

4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Cumprimento de Prazos

TOTAL DE RECEBIMENTO = 15 (quinze). E apenas 1 (um) recurso de 1º instância no 1º trimestre de 2026 .

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

No primeiro trimestre de 2026, houve **apenas uma solicitação de prorrogação de prazo.**

Tempo médio de resposta mensal

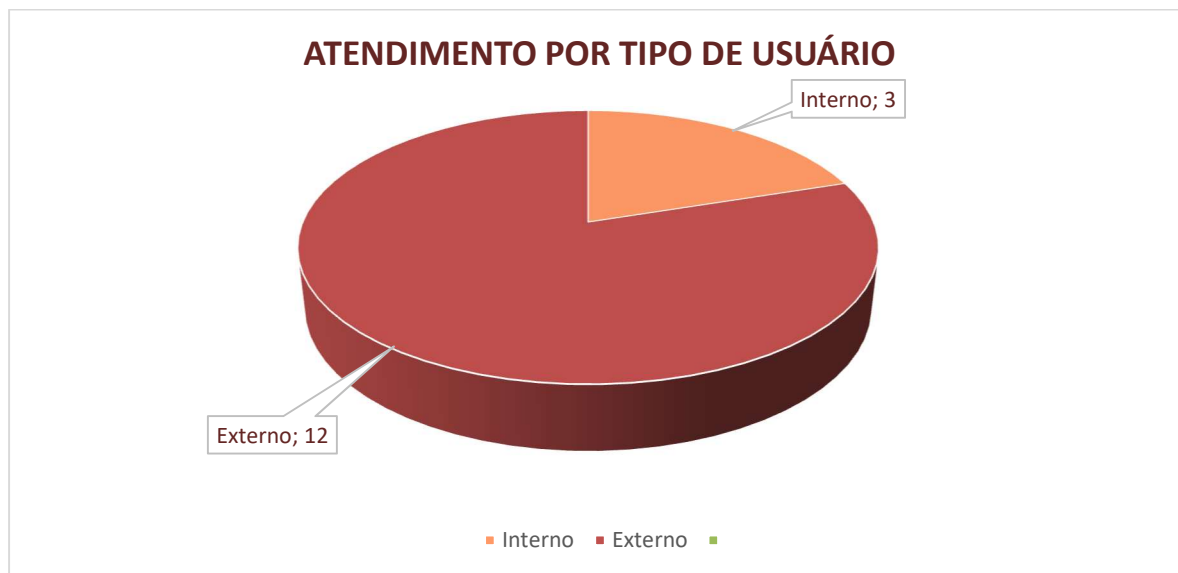
- Janeiro: 8 (dias)
- Fevereiro: 15,75 (dias)
- Março: 7,75 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral

- 1º trimestre: **9,95 (dias)**

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

Tipo de Usuário



OBS: Como usuário interno consideramos os empregados efetivos, extraquadro, terceirizados, estagiários e jovens aprendizes.

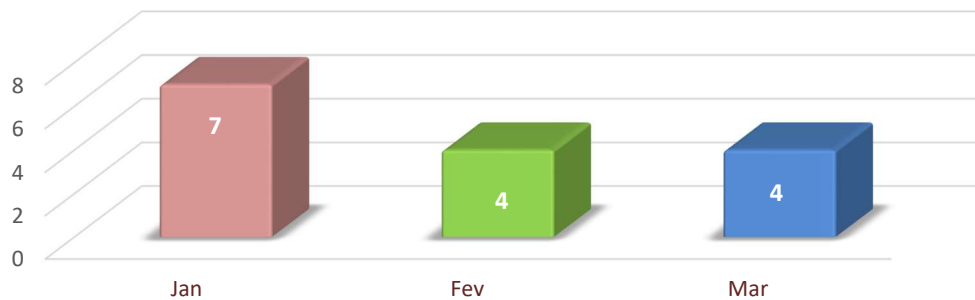
Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

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

Pedido de Acesso à Informação por Mês

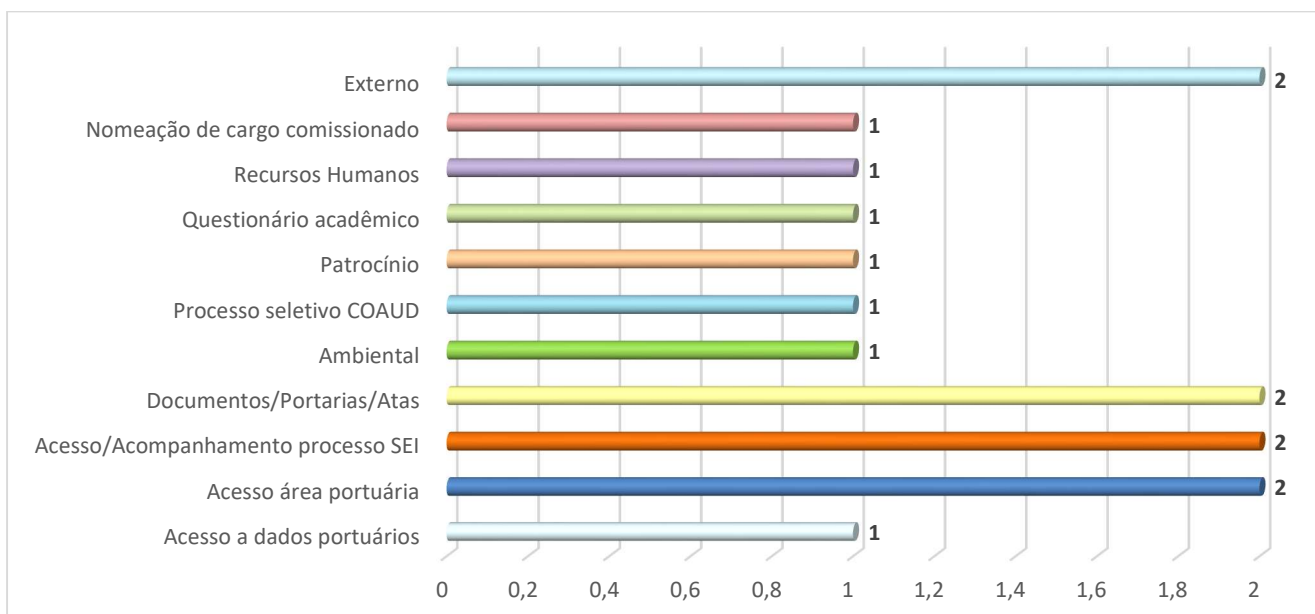
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MÊS

1º Trimestre/2026 - (15 PEDIDOS DE ACESSO)



Atendimento por Assunto

Entre os **15 (quinze) pedidos de acesso à informação** recebidos no 1º trimestre de 2026, apenas **2 (dois)** deles eram **fora do âmbito (assunto externo)** da PortosRio e foram **reencaminhados** pela Plataforma Fala.BR após a Ouvidoria analisar qual o órgão responsável pelo teor das informações solicitadas.

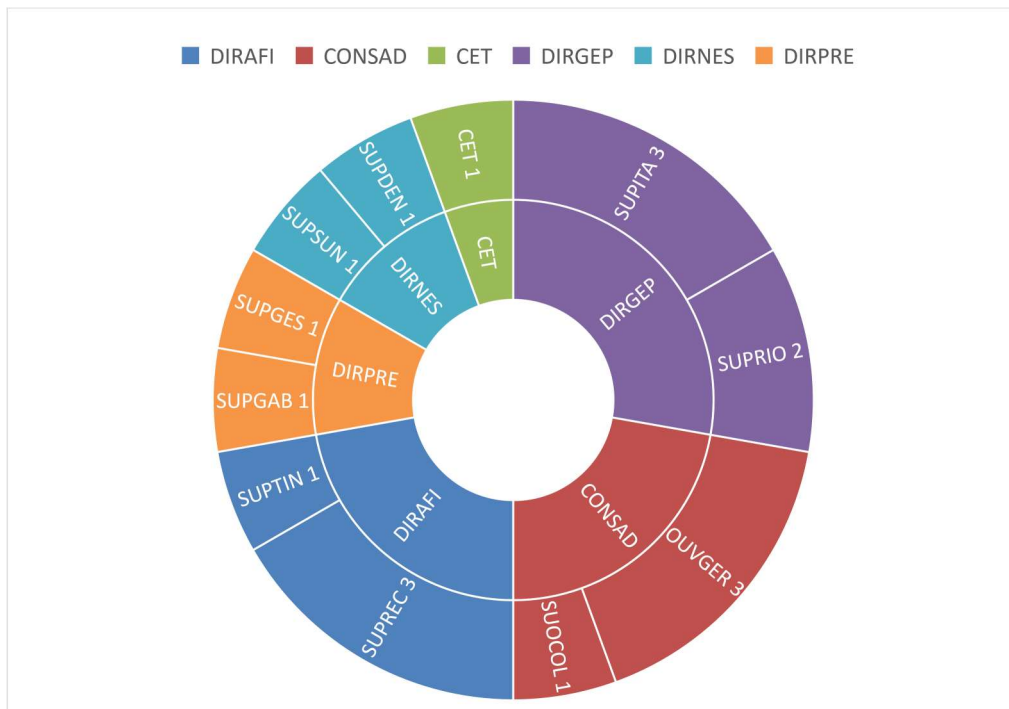


Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

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

Registro por Setor Demandado

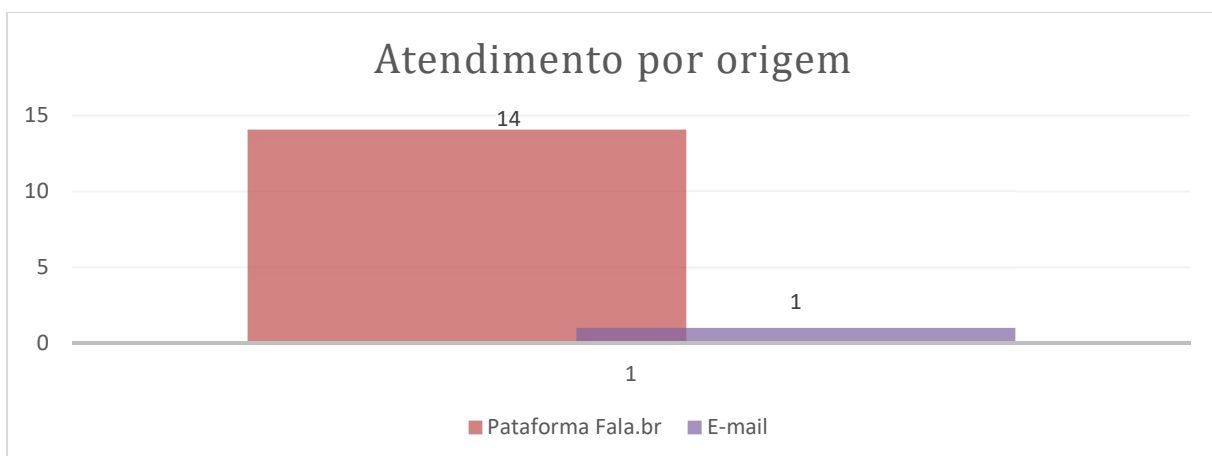
Alguns pedidos de acesso à informação são **respondidos por mais de um setor** e por isso a soma do quantitativo no quadro abaixo extrapola o número de pedidos recebidos.



Legenda

CONSAD: Conselho de Administração, DIRPRE: Diretoria da Presidência, DIRAFI: Diretoria Administrativo Financeira
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade, DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária e CET: Comissão de Ética.

Tipo de Canal de Entrada

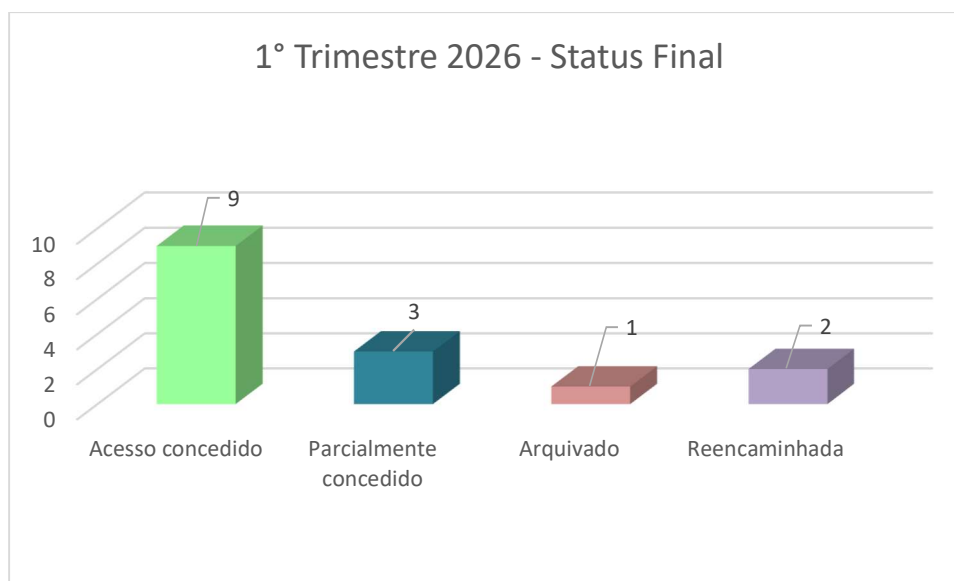


Relatório Executivo – 1º Trimestre 2026

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

O atendimento por origem se refere ao **canal de entrada** dos pedidos de acesso à informação. Destacamos que, independentemente da forma de entrada, **TODOS** os pedidos de acesso à informação **são inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR** pela Ouvidoria.

Pedidos por Tipo de Resposta



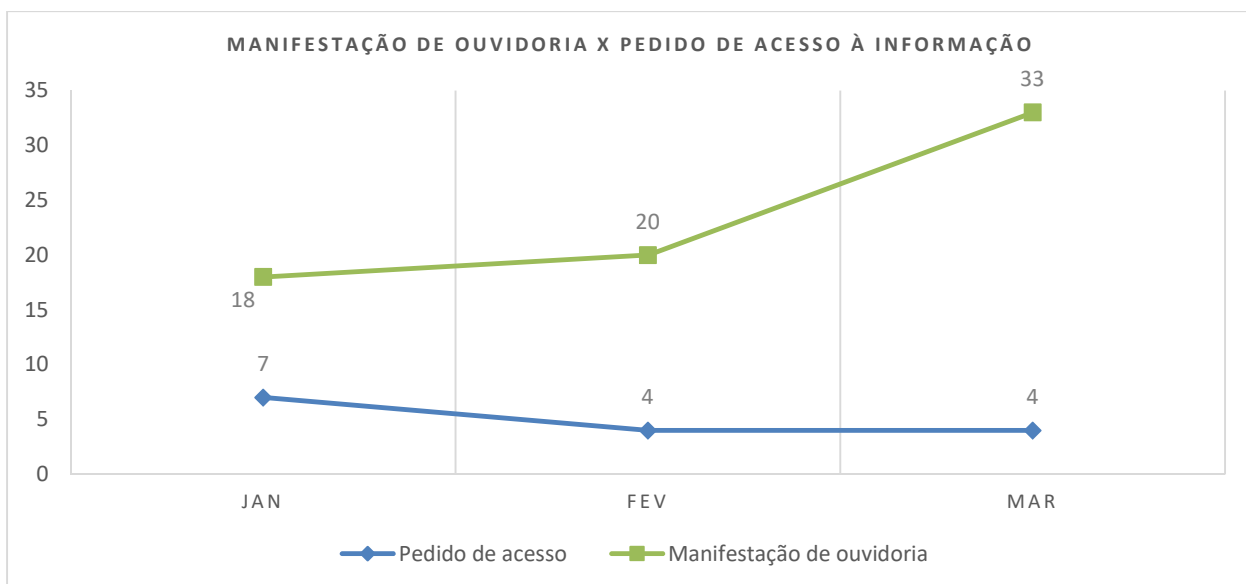
A justificativa pelos 3 (três) acessos **parcialmente concedidos** se deu por terem **informações pessoais de terceiros**, que foram devidamente tarjadas, conforme Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Entre os **15 (quinze) pedidos de acesso à informação** recebidos no 1º trimestre de 2026, apenas **2 (dois)** deles eram **fora do âmbito** da PortosRio e foram **reencaminhados** pela Ouvidoria à **Caixa Econômica Federal – CEF** e ao **Ministério do Trabalho e Emprego - MTE**, via Plataforma Fala.BR.

Recurso

O Recurso foi recebido em 1º instância e **respondido no mesmo dia**, pela própria **Ouvidoria-Geral**. Embora a Plataforma Fala.BR tenha permitido que o requerente entrasse com recurso, **não havia o que recorrer, uma vez que foi concedido acesso às informações solicitadas no pedido inicial**. Desse modo, a Ouvidoria explicou e orientou o usuário a fazer um novo pedido de acesso à informação.

Manifestação de Ouvidoria x Pedido de Acesso à Informação



5. RECOMENDAÇÕES GERAIS

Não houveram recomendações à Diretoria Executiva no 1º trimestre de 2026.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

1. Temos observado, a cada trimestre, um **aumento** gradativo no número de registros de **manifestações** em comparação aos anos anteriores. Demonstrando maior conhecimento e confiabilidade no canal da ouvidoria. Enquanto o número de pedidos de acesso à informação oscila bastante ao longo dos trimestres e dos anos.
2. Permanece a **preferência** por registros de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação realizados diretamente pela **Plataforma Fala.BR**.
3. Dando continuidade à campanha de reconhecimento aos empregados elogiados pela Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria em parceria com a Diretoria da Presidência entregou, em janeiro, **24 (vinte e quatro) certificados de reconhecimento pela excelência no atendimento e pelos serviços prestados**. Pela primeira estiveram não apenas empregados do quadro efetivo, mas também uma estagiária e profissionais terceirizados, reforçando a mensagem de que o bom atendimento e o compromisso com o serviço público podem — e devem — ser reconhecidos em toda a cadeia de trabalho.
4. É preciso ressaltar que a **mediação da Ouvidoria** por meio do diálogo constante, esclarecimentos sobre a instituição e reparos em distorções de interpretações pela falta e/ou falha no discurso entre as partes, foi exercitado constantemente e, estes, difícilimo de mensurar por meio de relatório.
5. A Ouvidoria realiza **atendimentos imensuráveis**, uma vez que **não são formalizados** como manifestações de ouvidoria ou pedidos de acesso. Muitas vezes atuando como um **canal de escuta**, principalmente para os empregados que encontram **acolhimento** para situações que podem ser de cunho pessoal e que interferem no desempenho de suas atividades, ou de relações interpessoais em conflito no trabalho. Somos também o canal para quem busca **orientações ou esclarecimentos**, sendo utilizado tanto por usuários internos, como por usuários externos.

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Ouvidora-Geral

30/04/2026