



OUVIDORIA-GERAL

# RELATÓRIO DE GESTÃO TRIMESTRAL

---

**2º TRIMESTRE 2025**



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

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

### OUVIDORIA-GERAL

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Ouvidora-Geral

LÍCIA MARIA OLIVEIRA DO NASCIMENTO

Especialista Portuária

### DIRETORIA EXECUTIVA

FLAVIO VIEIRA DA SILVA

Diretor-Presidente

FERNANDO MEIRA JÚNIOR

Diretor Administrativo-Financeiro

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO

Diretor de Gestão Portuária Substituto

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

Imagens: acervo PortosRio e SECOM/Governo Federal

#### **Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025**

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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

<b>1. SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....	4
<b>2. ATIVIDADE DE GESTÃO</b> .....	4
ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO .....	6
<b>3. MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA</b> .....	8
CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA.....	8
CUMPRIMENTO DE PRAZO .....	9
MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO .....	9
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO .....	10
ATENDIMENTO POR DIRETORIA/ÁREA.....	10
ATENDIMENTO POR SETOR .....	11
ATENDIMENTO POR ASSUNTO .....	12
STATUS FINAL DA MANIFESTAÇÃO.....	13
DENÚNCIAS.....	13
<b>4. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	15
CUMPRIMENTO DE PRAZO .....	15
MANIFESTAÇÕES X PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	15
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO .....	16
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MÊS .....	16
ATENDIMENTO POR SETOR DEMANDADO .....	17
ATENDIMENTO POR ASSUNTO .....	18
PEDIDOS POR TIPO DE RESPOSTA.....	18
<b>5. RECOMENDAÇÕES GERAIS</b> .....	19
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	19

## 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 2º trimestre de 2025, no período de 1º de abril a 30 de junho, no acolhimento, análise e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados pelo público interno e externo dos usuários dos Portos vinculados à PortosRio.

Apresenta-se a análise das **87 (oitenta e sete) demandas** tratadas pela Ouvidoria, sendo **53 (cinquenta e três) manifestações de ouvidoria** e **34 (trinta e quatro) pedidos de acesso à informação**.

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 2025

**Azul:** Em andamento em 2025

**Cinza:** Remanejado para outro período

Atividades	Trimestre			
	2025			
	1º	2º	3º	4º
<b>Objetivo 01:</b> 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.	●	●	●	●
<b>Objetivo 02:</b> 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.	●	●	●	●
<b>Objetivo 03:</b> 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.	●	●	●	●
<b>Objetivo 04:</b> 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.		●	●	
<b>Objetivo 05:</b> 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.	●	●	●	●
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.	●	●	●	●
<b>Objetivo 06:</b> 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.).	●	●	●	●
<b>Objetivo 07:</b> Elaborar/Atualizar produtos da Ouvidoria.				
7.1: Atualizar IN.OUVGER 01.005.04.03 – Regulamenta a Tramitação e Tratamento de Denúncias.	●	●		
7.2: Atualizar IN.OUVGER 01.009 – Rol de Proprietários da Seção de Acesso à Informação do site da PortosRio.			●	●

**Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025**

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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

7.3: Atualizar IN.OUVGER 01.005.04.02 – Regularizar Proteção e Salvar a Identidade do Denunciante.				•
7.4: Criar manual de procedimento operacional padrão para a atividade interna.			•	
<b>Objetivo 08:</b> 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.		•		
<b>Objetivo 09:</b> 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.		•		
<b>Objetivo 10:</b> 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.	•	•	•	•
<b>Objetivo 11:</b> 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.	•	•	•	•
<b>Objetivo 12:</b> 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.	•	•	•	•
<b>Objetivo 13:</b> 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.			•	•

## ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO

- **Atividades de Gestão da Gerência de Ouvidoria:**

- ✓ Elaboração do Relatório Trimestral – 1º Trimestre/2025.
- ✓ Realização de ajustes na autoavaliação do MMOP, solicitado através do OFÍCIO CIRCULAR Nº 33/2025/CGOUV/DOUV/OGU-CGU, referente ao 2º ciclo do Modelo de Maturidade da Ouvidoria realizado pela CGU.
- ✓ A Autoridade de Monitoramento da LAI verificou a aderência nos portais da transparência e acesso à informação do site da PortosRio.
- ✓ Solicitação, junto as áreas técnicas, de elaboração das pesquisas de satisfação dos 4 (quatro) serviços que serão avaliados em 2025.

- **Melhoria de Processos:**

- ✓ Início da atualização do Instrumento Normativo IN.OUVGER 01.005.04.03 – Regularizar a Tramitação e Tratamento de Denúncias.

### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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

- **Integridade e Transparência Pública:**

- ✓ Início da atualização da Carta de Serviço ao Usuário - 2025.
- ✓ Divulgação do canal da Ouvidoria na rede social da PortosRio.
- ✓ Publicação do Relatório Anual de Pesquisa de Satisfação no site da PortosRio.
- ✓ Início de Auditoria pelo TCU, recebida pelo Ofício nº 013.952/2025-TCU/Seprac, decorrente do Acórdão 788/2025-TCU-Plenário. A Ouvidoria realizou a autoavaliação sobre a aderência da PortosRio no portal da transparência e colocou as evidências no sistema AVALIA do TCU. Essa fiscalização faz parte do Programa Nacional de Transparência Pública que certifica os órgãos e entidades conforme avaliação do TCU.

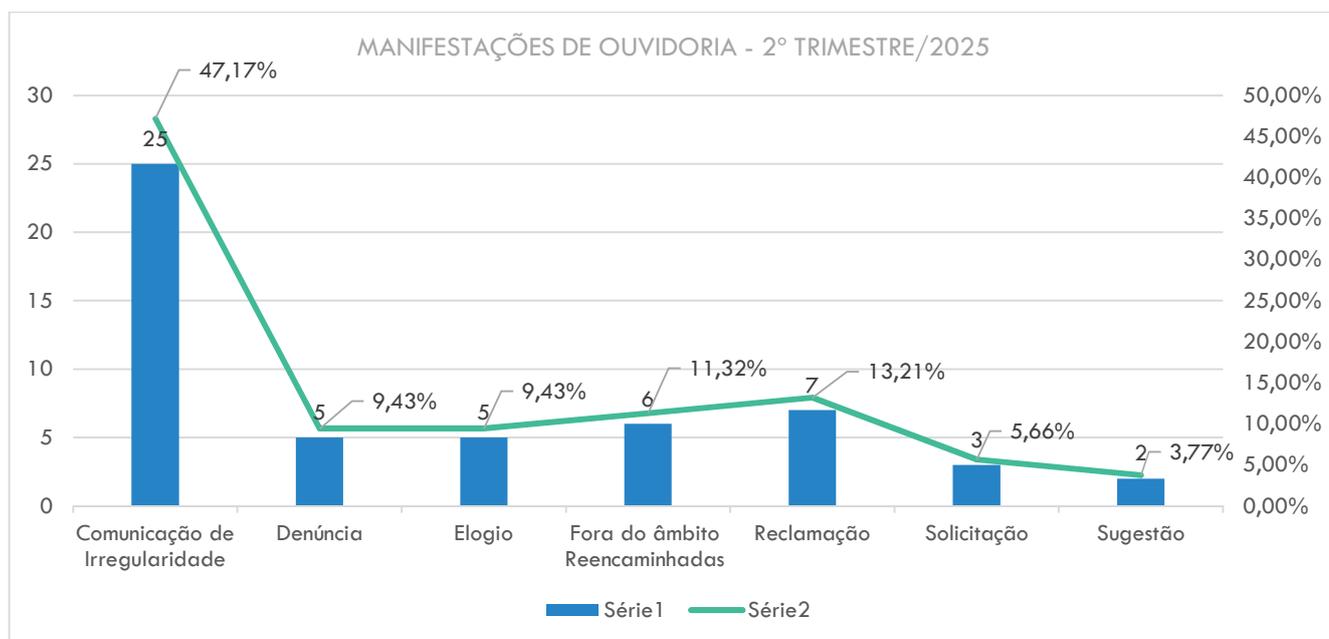
- **Capacitação e educação continuada:**

- Em 02/04 – A Ouvidora participou presencialmente do “Encontro com a Ouvidora-Geral da União” na unidade da regional CGU-RJ de 14 às 18h;
- Em 08/04 – A equipe da Ouvidoria participou da Live: “De Olho no Fala.BR” sobre o Tratar (NOVO) realizado pela Ouvidoria-Geral da União – OGU/CGU;
- Em 09/04 – A equipe da Ouvidoria participou do Webnário: “A LGPD aplicada ao tratamento de manifestações de ouvidoria”, realizado pela CGU para Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV;
- A Ouvidora Substituta realizou o curso: "SEI! USAR 4.0 (Turma ABR/2025)" online, com carga-horária de 25 horas, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, por solicitação da GERCAR;
- A Ouvidora participou do curso: "Seleção de lideranças: como escolher as melhores pessoas (Turma MAI/2025)", com carga horária de 20 horas, de forma online, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, por solicitação da GERCAR;
- Em 06 a 07/05 – A Ouvidora Substituta participou do treinamento em Brasília: "Uso do Fala.Br - Jornada da Manifestação", ministrado pela CGU;
- Em 15/05 – A Ouvidora participou presencialmente do “Seminário Nacional de Acesso à Informação” em Brasília, organizado pela CGU;
- A Ouvidora participou do "I Seminário Nacional de Ouvidorias" de 25 a 27 de junho de 2025 em Belo Horizonte, promovido pela CGU.

### 3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

#### Classificação por Tipologia

- **TOTAL DE RECEBIMENTO = 53 (cinquenta e três) manifestações.**



**Aumento de 32,5% de manifestações recebidas**, comparado ao mesmo período de 2024. No quadro abaixo é possível realizar o comparativo por tipo de manifestação.

Descrição	2025		2024	
	Quantidade	Percentual*	Quantidade	Percentual
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	25**	49%	8	20%
DENÚNCIA	5	9%	11	27%
ELOGIO	5	9%	3	7%
REENCAMINHADAS	6	9%	4	10%
RECLAMAÇÃO	7	13%	7	18%
SOLICITAÇÃO	3	6%	7	18%
SUGESTÃO	2	4%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

\*Percentual arredondado.

\*\*Dez comunicações de irregularidade foram arquivadas pela Ouvidoria e os motivos estão no item sobre denúncias.

#### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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

## Cumprimento de Prazos

**Prazo: 30 dias** (Prorrogável por mais 30 dias)

No 2º trimestre de 2025 houve apenas 01 (uma) solicitação de prorrogação de prazo.

**Pedido de complementação de informações:** Não houve.

### Tempo médio de resposta mensal

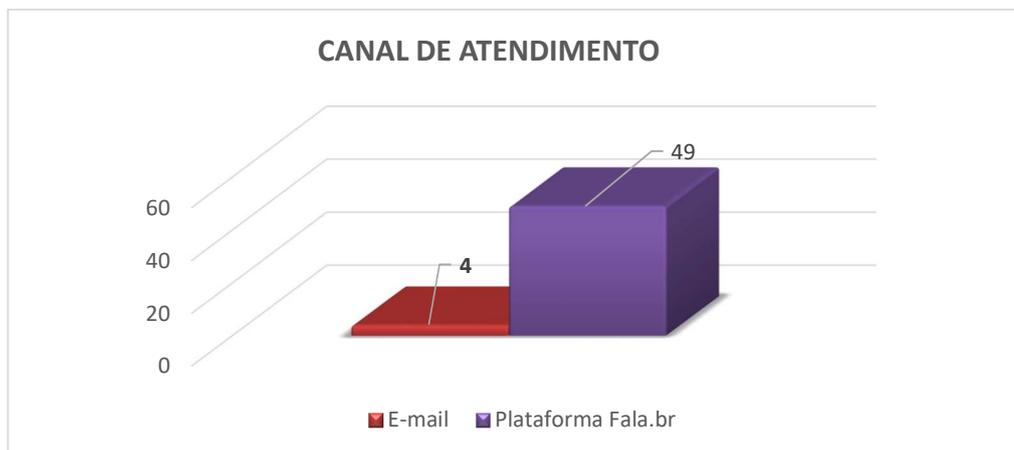
- Abril: 9,06 (dias)
- Maio: 6,29 (dias)
- Junho: 5 (dias)

### Tempo médio de resposta trimestral:

- 2º trimestre: 6,57 (dias)

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

## Manifestação por Canal de Atendimento

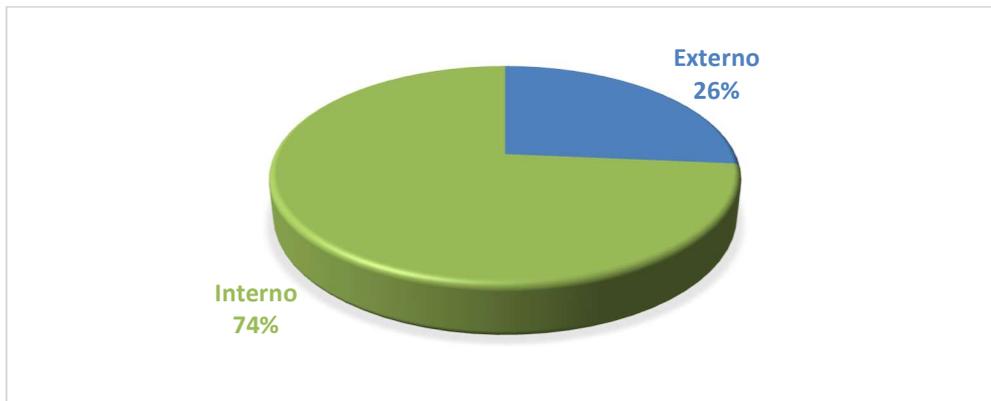


Destacamos que, independentemente do canal de entrada, **TODAS** as manifestações e **TODOS** os pedidos de acesso à informação protocolados na Ouvidoria **são inseridos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.**

### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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

## Atendimento por Tipo de Usuário



## Atendimento por Diretoria/Área

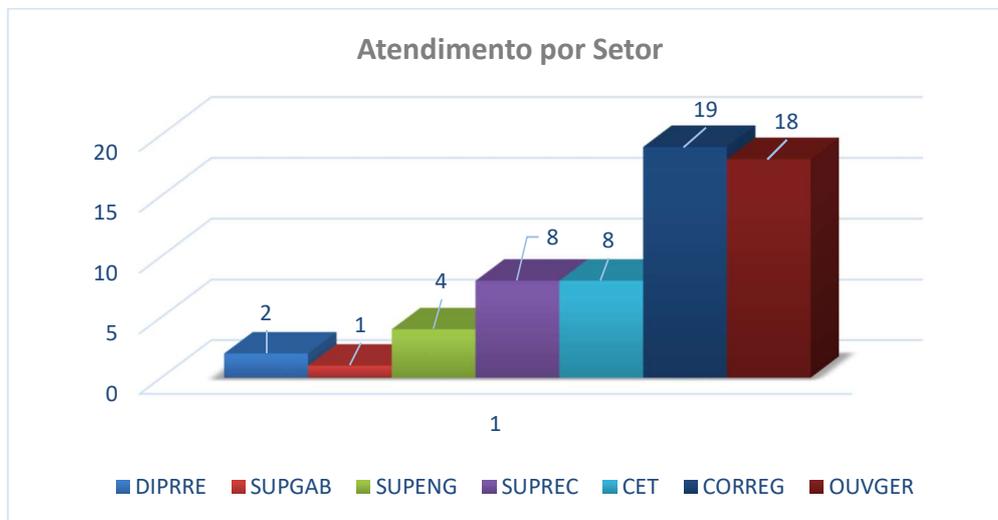
A **Diretoria de Negócios e Sustentabilidade (DIRNES)** não recebeu manifestação de ouvidoria no 2º trimestre de 2025.



Legenda: DIRPRE - Diretoria da Presidência, DIRAFI - Diretoria Administrativo Financeira, DIRGEP - Diretoria de Gestão Portuária, CET - Comissão de Ética, OUVGER – Ouvidoria-Geral e CORREG – Corregedoria.

Neste trimestre recebemos manifestações que envolviam diferentes áreas e por isso, a distribuição acima ultrapassa o somatório de manifestações recebidas. As manifestações tratadas pela **Ouvidoria** referem-se às **reencaminhadas ou respondidas e arquivadas**, conforme § 2º do art. 26 e art.31 da Portaria Normativa CGU nº116/2024.

## Atendimento por Setor



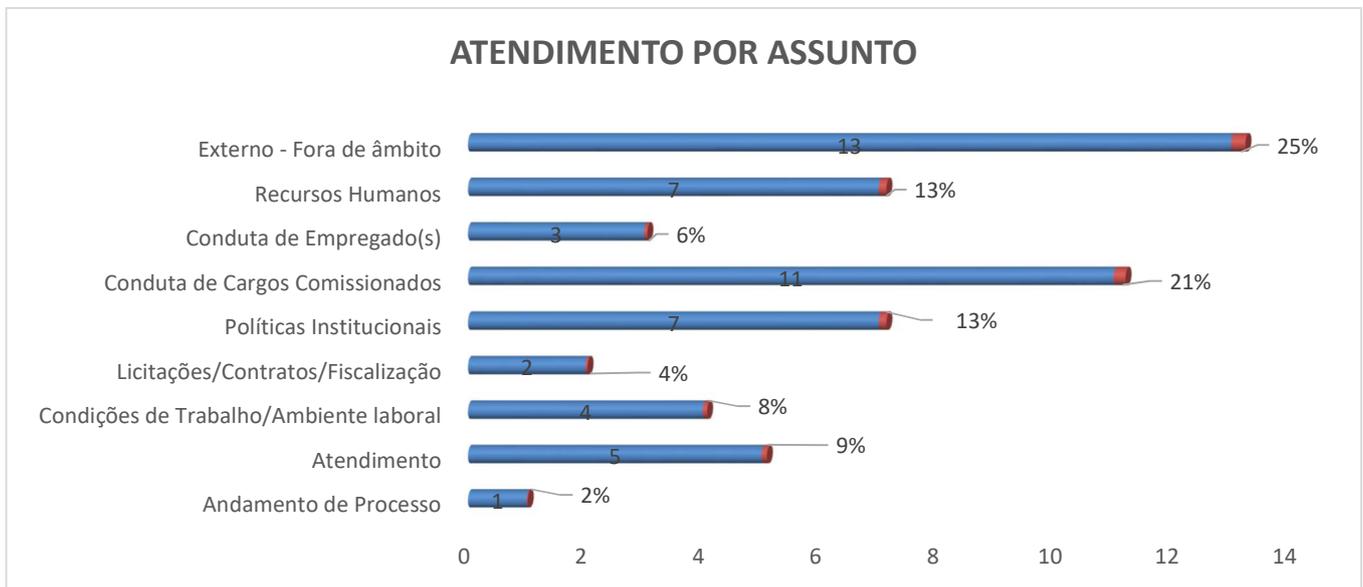
Entre as 53 (cinquenta e três) manifestações recebidas, **6 (seis)** foram **reencaminhadas**, sendo 5 (cinco) pela Plataforma Fala.BR e 1 (uma) comunicação de irregularidade foi reencaminhada/protocolada através do sistema utilizado pelo órgão com competência para tratar a manifestação.

A **Ouvidoria** foi a área responsável por tratar **18 (dezoito) manifestações**. Entre elas, **11 (onze)** foram **arquivadas**. Sendo 1 (uma) do tipo solicitação, por duplicidade. E 10 (dez) do tipo comunicação de irregularidade que será detalhado no item sobre denúncias. Além dos reencaminhamentos citados, **1 (uma) manifestação** era de competência de uma **empresa privada** e a Ouvidoria informou o canal adequado para o cidadão realizar sua manifestação, já que **não era possível o reencaminhamento**.

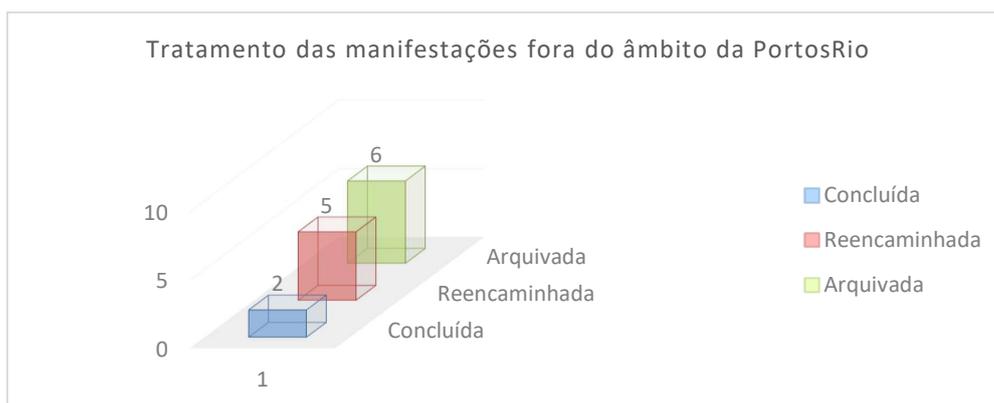
Os reencaminhamentos pela Plataforma Fala.BR foram para os seguintes órgãos públicos:



## Atendimento por Assunto



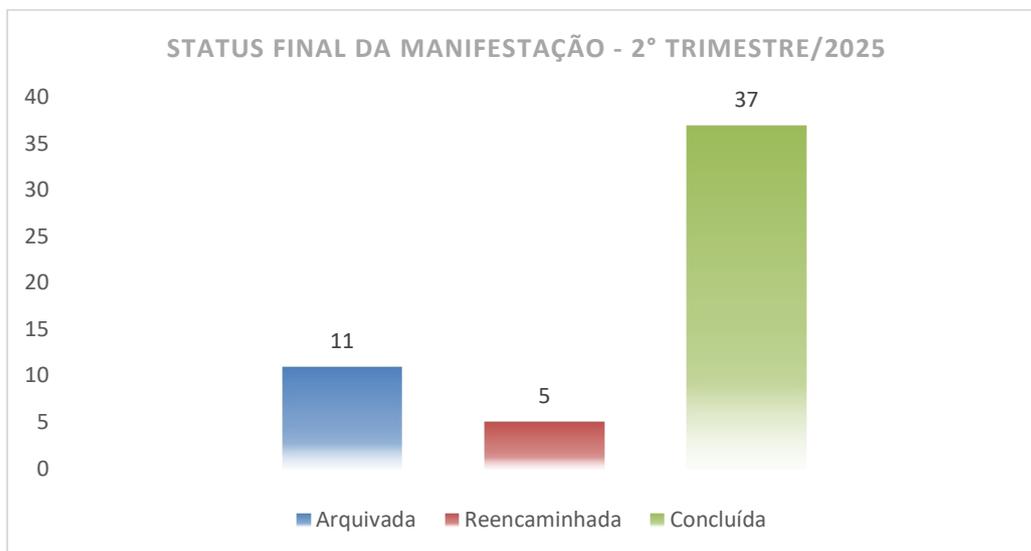
No 2º trimestre de 2025 recebemos um elevado número de manifestações de assunto externo, ou seja, fora do âmbito da PortosRio. Foram **13 (treze)**, distribuídas entre os tipos: reclamação, solicitação e comunicação de irregularidade, representando **25%** das manifestações recebidas nesse período. E receberam o seguinte tratamento por parte da Ouvidoria:



Após análise preliminar da Ouvidoria, **5 (cinco)** foram **reencaminhadas** pela Plataforma Fala.BR, **2 (duas)** foram **concluídas** informado o canal adequado uma vez que o órgão responsável não utiliza o Fala.BR e **6 (seis)** foram **arquivadas** de acordo com os critérios estabelecidos no art. 31 da Portaria Normativa CGU nº116/2024.

#### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025

## Status Final da Manifestação



No 2º trimestre de 2025, das **53 manifestações recebidas**, 37 (trinta e sete) foram concluídas, 11 (onze) arquivadas e 5 (cinco) reencaminhadas pela Plataforma Fala.BR.

## Denúncias

**Total: 30 (trinta), sendo:**

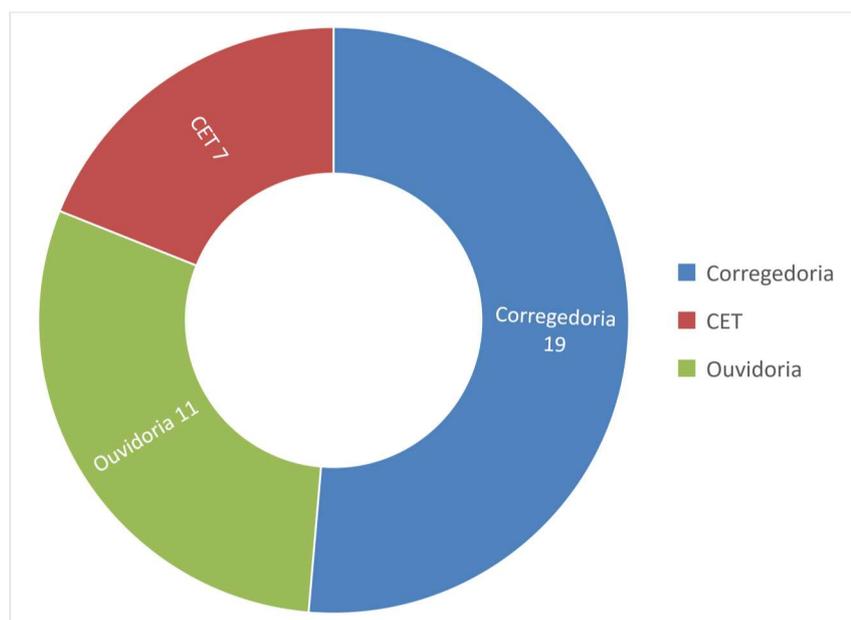
- 25 (vinte e cinco) Comunicações de Irregularidade (denúncia anônima);
- 5 (cinco) Denúncias.

**Envolve DAS4 ou Superior**



Legenda: DAS 4 equivale ao cargo de Gerente.

## Área de apreciação da Denúncia/ Comunicação de irregularidade



A Ouvidoria arquivou 10 (dez) comunicações de irregularidades. Entre elas, 4 (quatro) por falta de clareza/insuficiência de dados, 2 (duas) impróprias/inadequadas, e 4 (quatro) por perda de objeto, pois não se tratava de comunicação de irregularidade, mas sim de reclamação. As **7 (sete)** denúncias/comunicações de irregularidade encaminhadas à **Comissão de Ética – CET** foram encaminhada **simultaneamente** à **Corregedoria**.

## Retorno das Áreas de Apuração

A **Comissão de Ética** informou à Ouvidoria que entre as manifestações recebidas: 5 (cinco) foram acolhidas e estão em fase de apuração; 1 (uma) não foi acolhida, pois entendem que extrapola a esfera ética e competência da CET. E apenas 1 (uma) não obtivemos retorno sobre o juízo de admissibilidade até o fechamento deste relatório.

A **Corregedoria** informou que das 19 (dezenove) manifestações recebidas, instaurou 9 (nove) Investigações Preliminares (IPS), 6 (seis) Sindicâncias Investigativas (SINVE), 1 (uma) manifestação foi arquivada após conclusão de SINVE, 2 (duas) foram encaminhadas à CET pela Corregedoria (mas já haviam sido encaminhadas pela Ouvidoria), 1 (uma) manifestação foi encaminhada à Controladoria-Geral da União (CGU), devido impedimento do Corregedor.

#### 4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### Cumprimento de Prazos

**TOTAL DE RECEBIMENTO = 34 (trinta e quatro).** Não tivemos recursos no 2º trimestre/2025.

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

**Prorrogação:** No 2º trimestre, tivemos apenas 1 (uma) solicitação de prorrogação de prazo. Como não temos um setor de marketing, o pedido foi respondido por diferentes áreas e o setor comercial precisou de mais tempo para levantar as informações solicitadas, por estarem com grande demanda organizando a participação da empresa em evento externo.

#### Tempo médio de resposta mensal

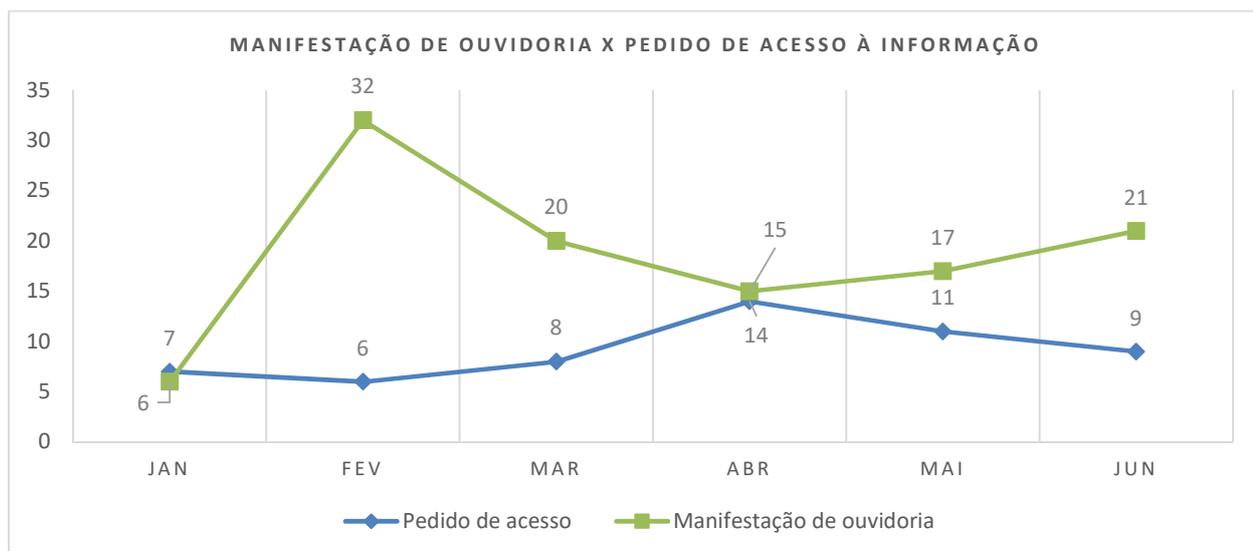
- Abril: 8,5 (dias)
- Maio: 6,09 (dias)
- Junho: 5,78 (dias)

#### Tempo médio de resposta trimestral

- 2º trimestre: 7 (dias)

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

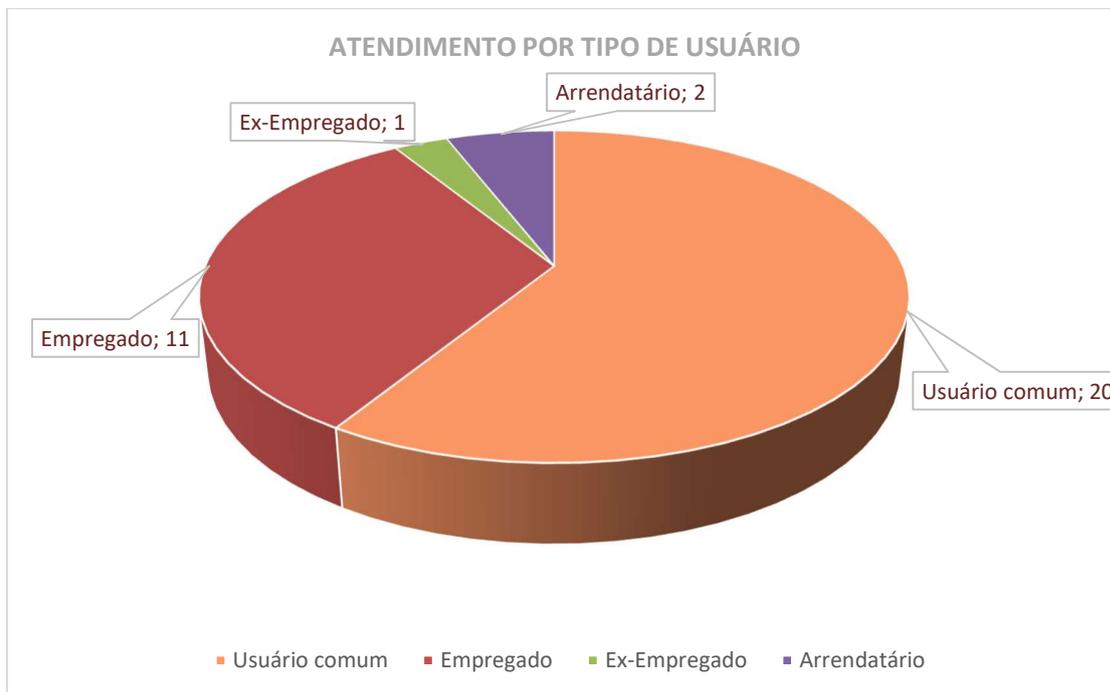
### Pedido de Acesso à Informação x Manifestações de Ouvidoria



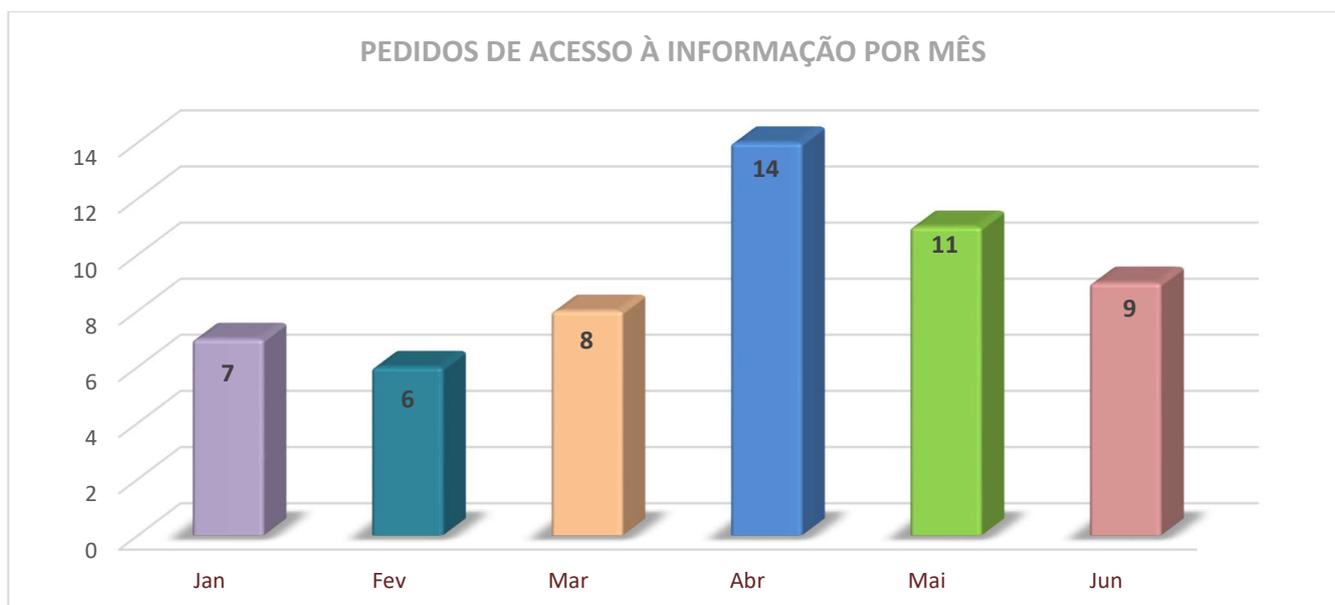
#### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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

## Atendimento Por Tipo de Usuário



## Pedido de Acesso à Informação por Mês



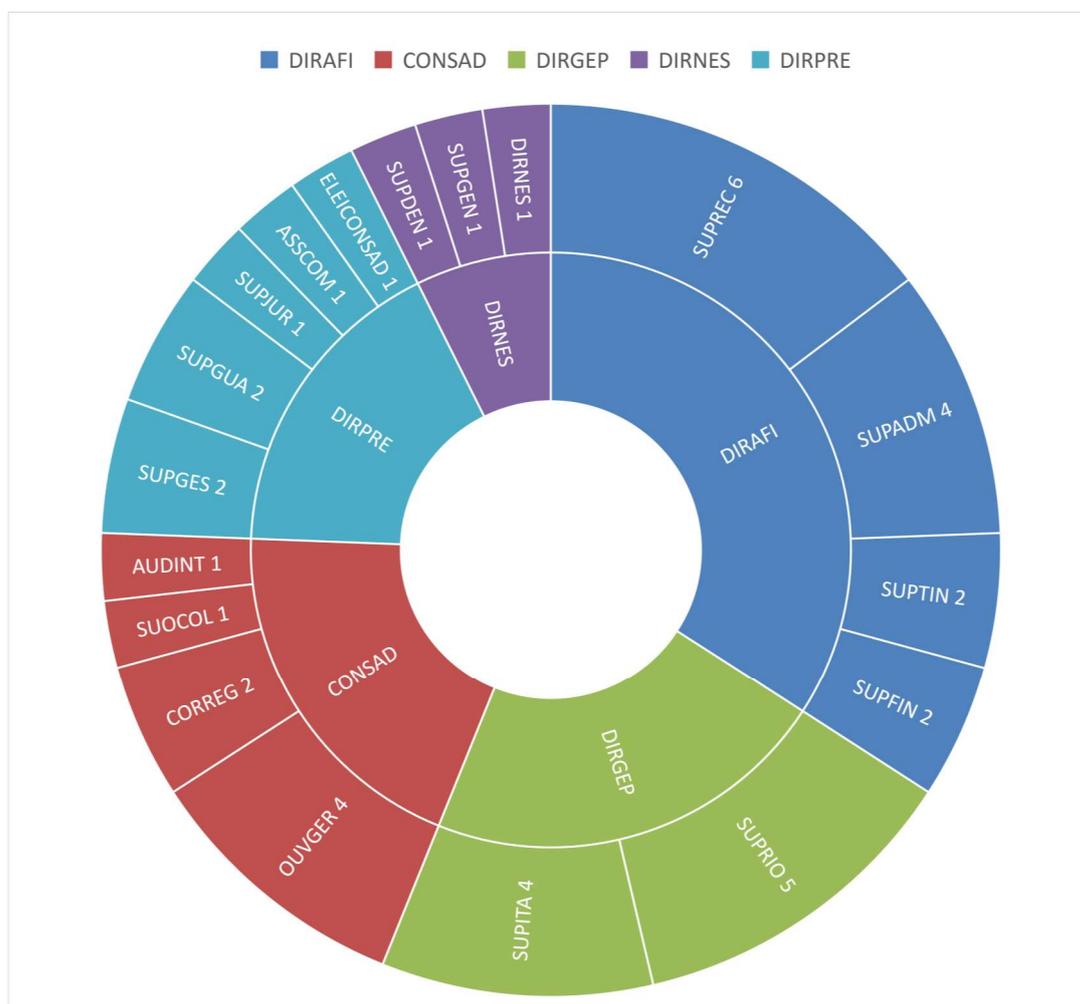
### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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

## Atendimento 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 total de protocolos.

Entre os 34 (trinta e quatro) pedidos de acesso à informação recebidos no 2º trimestre de 2025, 2 (dois) deles eram fora do âmbito da PortosRio e foram reencaminhados pela Plataforma Fala.BR, após a Ouvidoria analisar qual o órgão responsável pelo teor das informações solicitadas. E 2 (dois) pedidos arquivados por duplicidade.



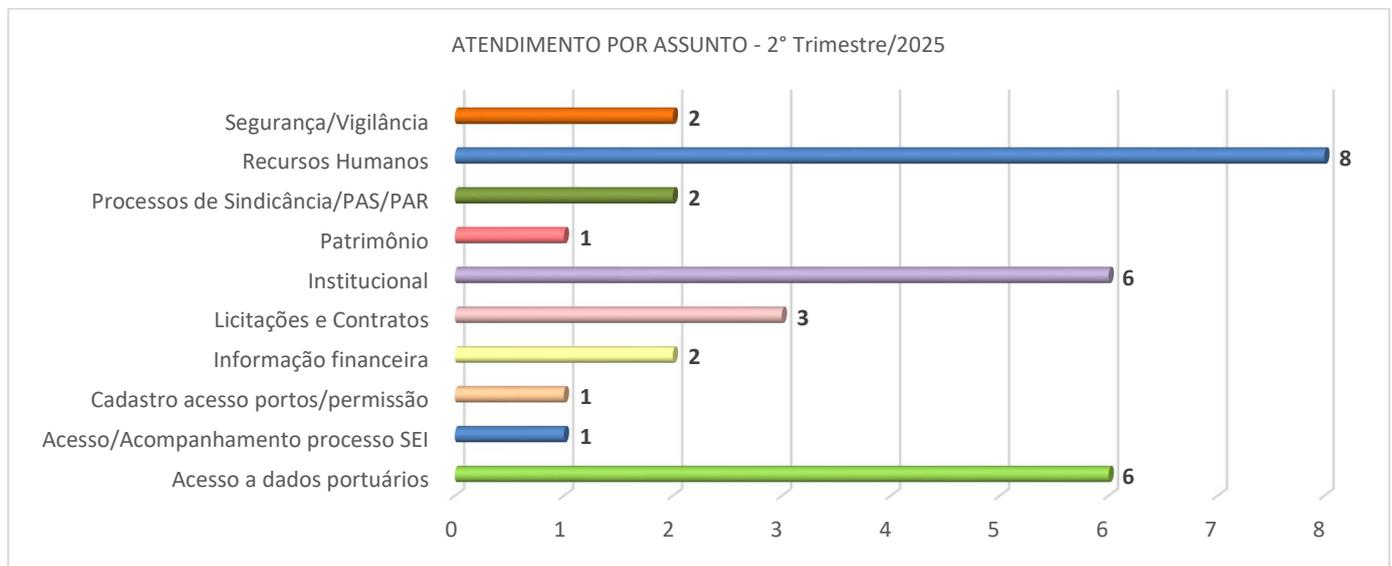
### Legenda

CONSAD: Conselho de Administração  
DIRPRE: Diretoria da Presidência  
DIRAFI: Diretoria Administrativo Financeira  
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade  
DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária

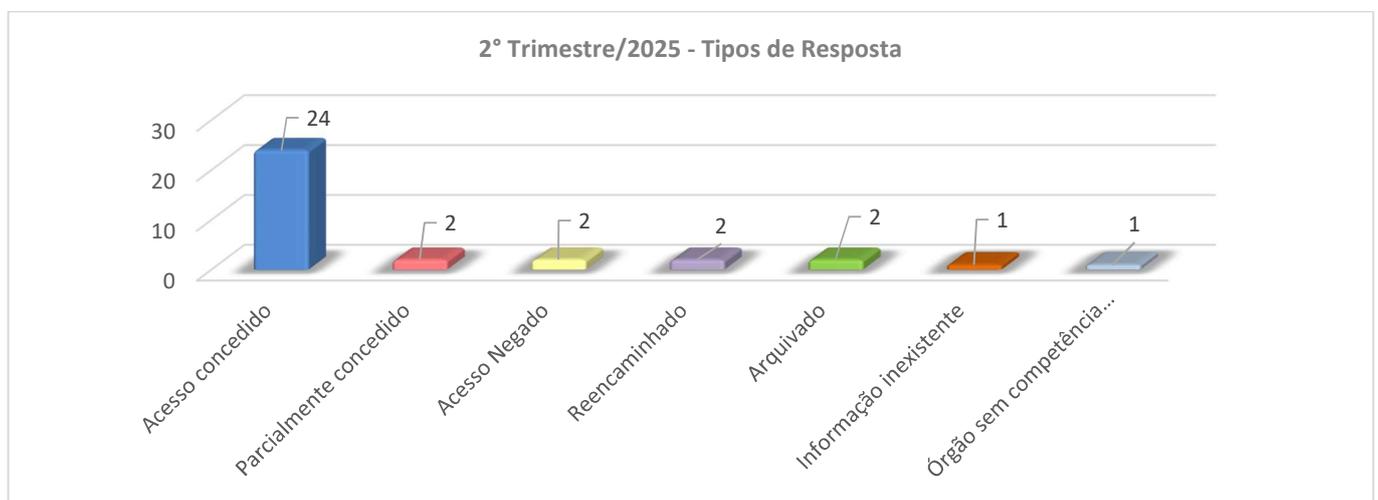
### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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

## Atendimento por Assunto



## Pedidos por Tipo de Resposta



As justificativas pelos acessos **parcialmente concedidos** foi que parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado. Enquanto entre os 2 (dois) **acessos negados**, **1 (um)** foi justificado por estar em **processo decisório em curso** e o outro pelo pedido ser desproporcional ou desarrazoado. No pedido classificado como tipo de resposta: “órgão não tem competência para responder”, foi informado ao cidadão os órgãos responsáveis pelas informações solicitadas.

### Relatório Executivo – 2º Trimestre 2025

PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 [www.portosrio.gov.br](http://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. RECOMENDAÇÕES GERAIS

Não houveram recomendações à Diretoria Executiva no 2º trimestre de 2025.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

1. Houve um **aumento** de **32,5%** no número de registros de **manifestações** em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior. Principalmente nas manifestações fora do âmbito da PortosRio, o que demandou mais tempo de análise da Ouvidoria, pois às vezes é preciso uma pesquisa para confirmar qual o órgão competente para o assunto recebido.
2. Permanece a **preferência** por registros de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação diretamente pela **Plataforma Fala.BR**.
3. Após encontro com a **Ouvidora-Geral da União** na unidade Regional da CGU – RJ, em abril. A Ouvidoria passou a seguir a **recomendação** de **arquivar** as comunicações de irregularidade que **não se tratam de denúncias**, por perda de objeto, **passando a abrir novo protocolo**, já que a Plataforma não permite alteração em razão do anonimato, **com o tipo de manifestação adequada** que deveria ter sido feita. Posteriormente, **damos a tratativa como se fosse identificada**. O entendimento é de que os manifestantes se utilizam do anonimato com medo de “retaliações” principalmente quando fazem reclamações e passamos a seguir a orientação da Ouvidoria-Geral da União (OGU).
4. O número de pedidos de acesso à informação  **aumentou** do 1º para o 2º trimestre.
5. A **integração do Fala.BR com o ePAD** (sistema utilizado pela Corregedoria) permanece e contribui para a **transparência**, uma vez que permite que os denunciante acompanhem o andamento da apuração por parte da Corregedoria.
6. Com o objetivo de aumentar a participação dos usuários externos nas manifestações, para ajudar a **melhorar nossos serviços**, solicitamos a **divulgação** do **canal da ouvidoria**, que está entre os destaques, na **rede social** da PortosRio.

7. A Ouvidoria se empenhou em monitorar o portal da transparência e acesso à informação no site da PortosRio, que há 2 (dois) anos consecutivos recebe o **Certificado Ouro de Transparência**. Buscando elevar ainda mais o índice de aderência e colaborando ativamente no **compromisso** da PortosRio com a **transparência pública**.
8. 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, difícilíssimo de calcular para o relatório.
9. 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

27/08/2025