



OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO TRIMESTRAL

3º 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

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

HIDERALDO LUIS ARAGÃO MOUTA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

RICARDO GANEM LEAL

Diretor de Gestão Portuária

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

Sumário

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	4
2. ATIVIDADE DE GESTÃO	4
ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO.....	6
3. MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	8
CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA.....	8
CUMPRIMENTO DE PRAZO	9
REGISTRO POR ORIGEM.....	9
ATENDIMENTO POR DIRETORIA/ÁREA.....	10
ATENDIMENTO POR SETOR	10
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO	11
ATENDIMENTO POR ASSUNTO	12
DENÚNCIAS.....	12
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
4. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
CUMPRIMENTO DE PRAZO.....	15
RECURSO.....	15
TIPO DE USUÁRIO.....	15
PEDIDOS DE ACESSO POR MÊS	16
REGISTRO POR ORIGEM.....	16
ATENDIMENTO POR SETOR DEMANDADO.....	17
ATENDIMENTO POR ASSUNTO	18
ATENDIMENTO POR TIPO DE RESPOSTA	18
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA x PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	19
5. RECOMENDAÇÕES GERAIS	19
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

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 3º trimestre de 2025, no período de 1º de julho a 30 de setembro, 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 **70 (setenta) demandas** tratadas pela Ouvidoria, sendo **43 (quarenta e três) manifestações de ouvidoria** e **26 (vinte e seis) pedidos de acesso à informação** e **1 (um) recurso de pedido de acesso**.

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
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.	●	●	●	●
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 01.005.04.03 – 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 – 3º Trimestre 2025

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

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.			•	
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.			•	•

ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO

• Atividades de Gestão da Gerência de Ouvidoria:

- ✓ Coordenação do Grupo de Trabalho para elaboração da **Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da PortosRio** e atualização da cartilha contra Assédio e Discriminação.
- ✓ Análise sobre o processo de relatório de auditoria de conformidade realizada com o objetivo de elaborar diagnóstico acerca dos controles implementados por organizações públicas federais para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- ✓ Elaboração do Relatório de Ouvidoria do 2º Trimestre/2025.

• Melhoria de Processos:

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

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2025

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

- **Integridade e Transparência Pública:**

- ✓ Atualização do no portal único “gov.br” da **Carta de Serviço ao Usuário 2025**.
- ✓ **Chamamento público de conselheiros voluntários**, em atendimento a Portaria CGU nº 116/2024, através da publicação de cartazes convocando o engajamento dos conselheiros, no site da Companhia.
- ✓ Por determinação da Lei nº 13.460/2017, os órgãos e as entidades públicas deverão realizar avaliações dos serviços que prestam, continuamente, em relação à satisfação dos usuários. Nesse sentido, foram publicados no site da PortosRio e no Portal de Conselho de Usuários as seguintes **pesquisas de satisfação 2025**:
 - ❖ **"Solicitar pedido de acesso aquaviário para os Portos administrados pela Companhia Docas do Rio de Janeiro"** – sobre responsabilidade da GERFOP/SUPRIO;
 - ❖ **"Programar navios para atracar e desatracar nos Portos do Rio de Janeiro e Niterói** – sobre responsabilidade da GERQUA/SUPRIO;
 - ❖ **"Obter autorização para realização de consumo de bordo"** – sobre responsabilidade da GERSAM/SUPSUN;
 - ❖ **"Autorização para reparos em embarcações"** – sobre responsabilidade da GERIQS/SUPSUN.

- **Capacitação e educação continuada:**

- Em 08/07/2025 – “De Olho no Fala.BR” - A live tratou as mudanças na gestão de assuntos e subassuntos na Plataforma Fala.BR.
- Em 15/08/2025 – Participação presencial no “Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública”, organizado pela Petrobrás para as Estatais.
- Em 26/08/2025 – “De Olho no Fala.BR” - A tratou das atualizações na Plataforma Fala.BR.
- De 10 a 12/09/2025 – Participação no Encontro Nacional da Valorização das Ouvidorias Administrativas, na modalidade virtual.

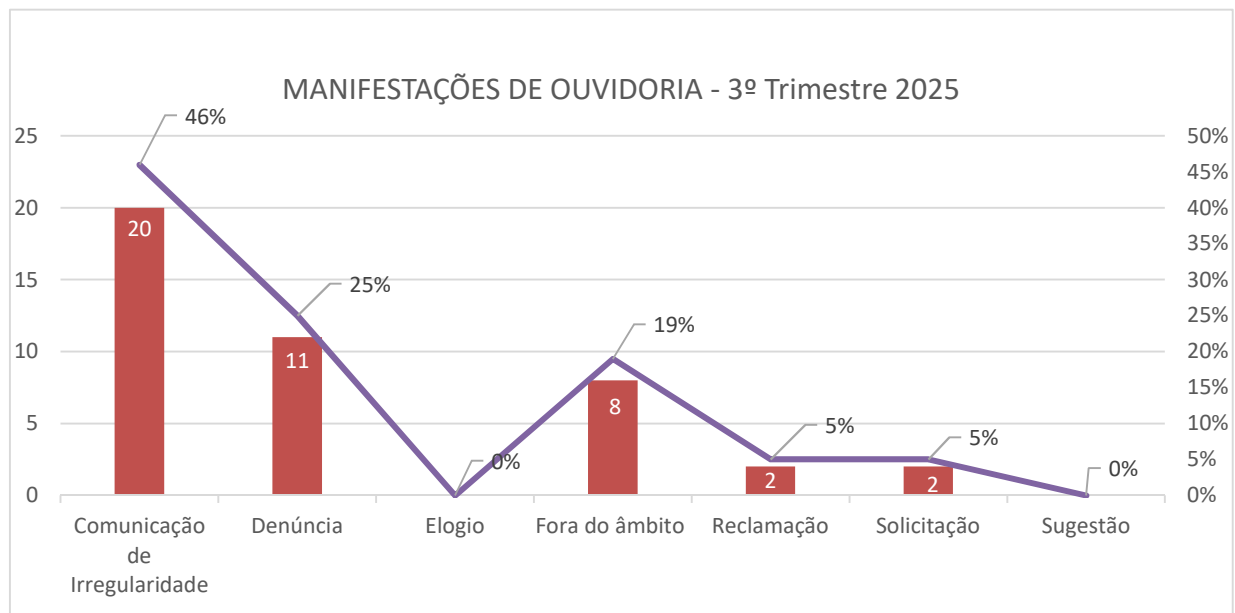
Relatório Executivo – 3º Trimestre 2025

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

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Classificação por Tipologia

- TOTAL DE RECEBIMENTO = 43** (quarenta e três) manifestações.



Diminuição de 14% de manifestações recebidas, comparado ao mesmo período de 2024.

Descrição	2025		2024	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	20*	46%	19	38%
DENÚNCIA	11	25%	7	14%
ELOGIO	0	0%	2	4%
FORA DO ÂMBITO	8	19%	4	8%
RECLAMAÇÃO	2	5%	7	4%
SOLICITAÇÃO	2	5%	11	3%
SUGESTÃO	0	0%	0	0%
TOTAL	43	100%	50	100%

*Entre as comunicações recebidas, 6 foram arquivadas, sendo uma por duplicidade. Mais adiante explicaremos melhor.

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2025

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

Cumprimento de Prazos

Prazo: 30 dias (Prorrogável por mais 30 dias) - No 3º trimestre de 2025 não houve solicitação de prorrogação de prazo.

Pedido de complementação de informações: Não houve.

Tempo médio de resposta mensal

- Julho: 1,53 (dias)
- Agosto: 3 (dias)
- Setembro: 1,11 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral:

- 3º trimestre: 1,88 (dias)



Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

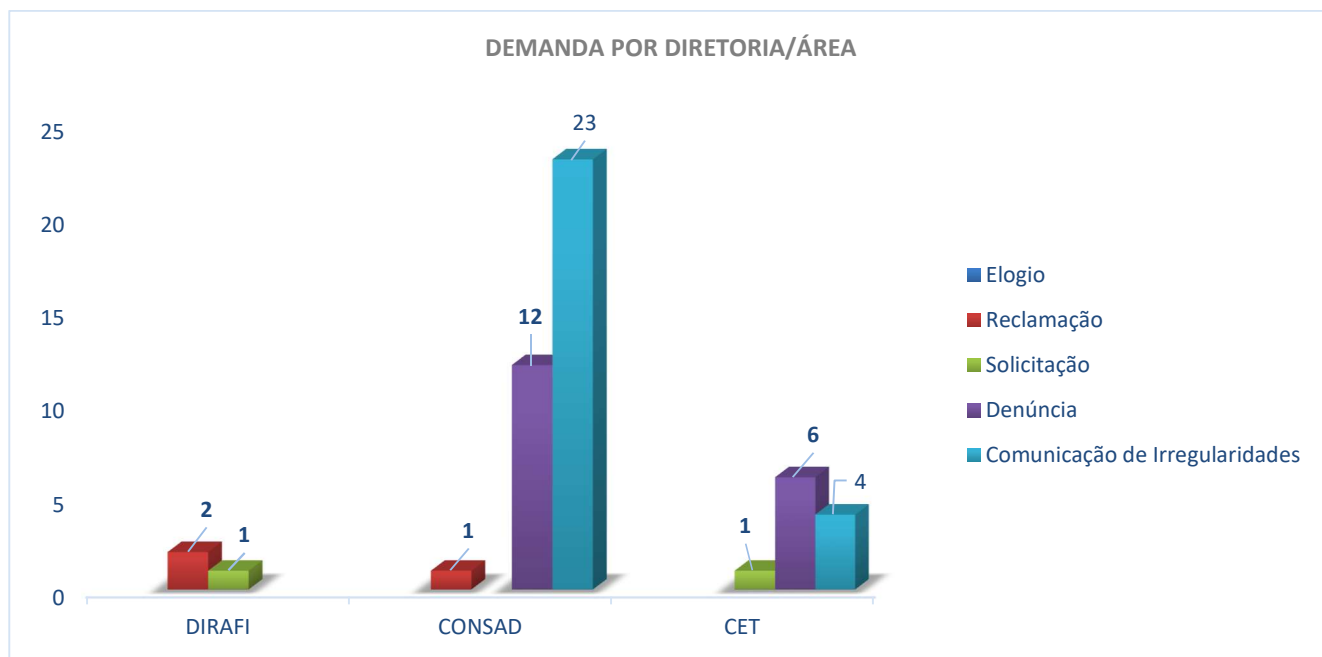
Registro por Origem



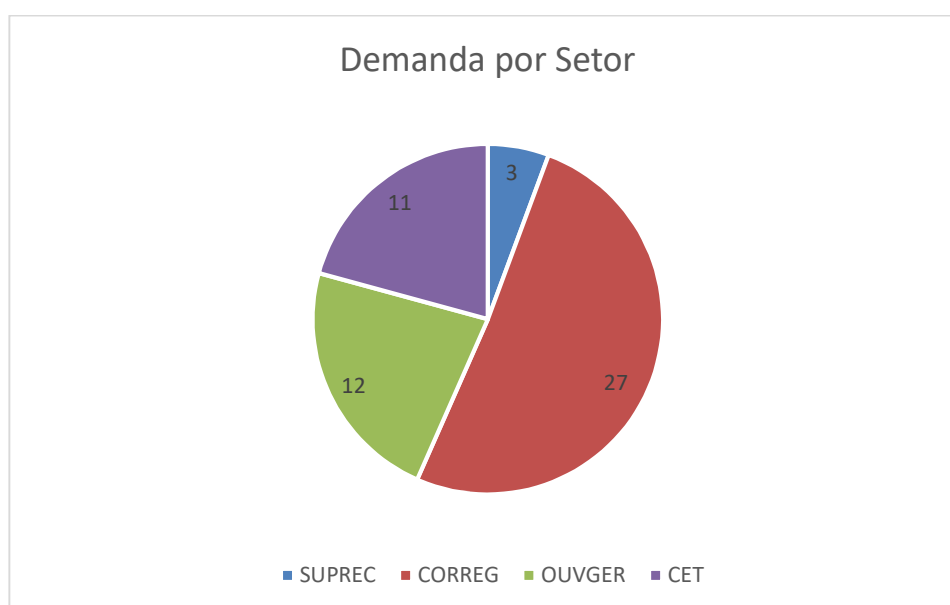
O atendimento por origem se refere ao canal de entrada da manifestação na Ouvidoria. Destacamos que, independentemente da forma de entrada da manifestação, **TODAS** as manifestações protocoladas na Ouvidoria **são inseridas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.**

Registro por Diretoria/Área

Entre as Diretorias, apenas a **Diretoria Administrativo Financeira (DIRAFI)** recebeu manifestações no 3º trimestre de 2025.



Demanda por Setor

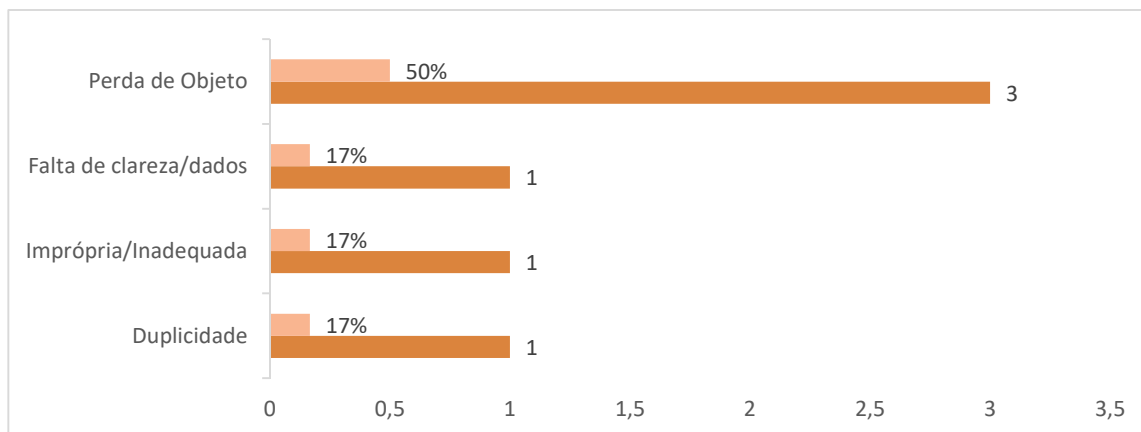


Relatório Executivo – 3º Trimestre 2025

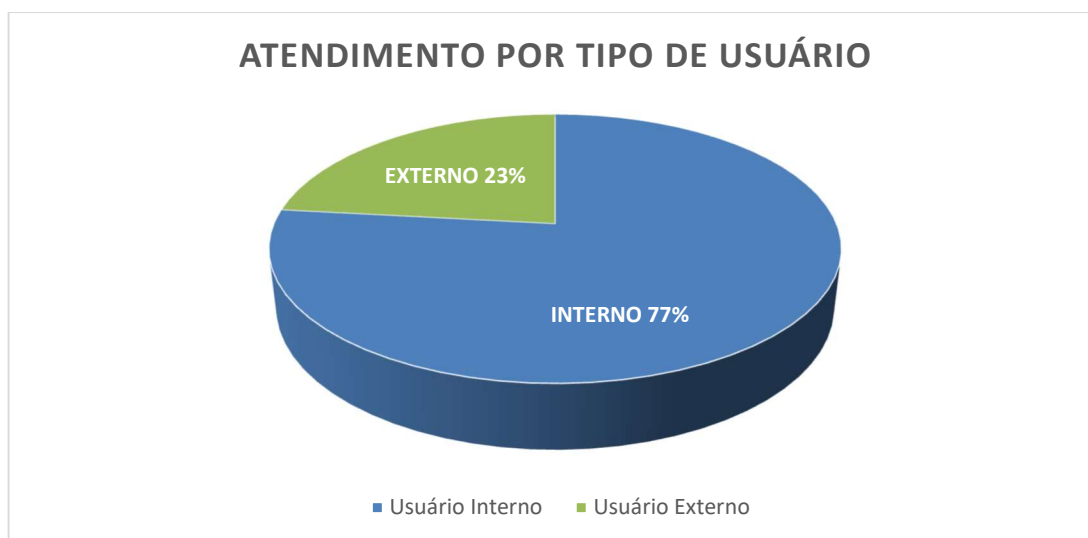
PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487

Entre as 43 (quarenta e três) manifestações recebidas, 12 (doze) foram tratadas pela Ouvidoria. Entre elas: 6 (seis) foram arquivadas, 3 (três) foram reencaminhadas na própria Plataforma Fala.BR aos órgãos responsáveis e as outras 3 (três), a Ouvidoria informou o canal adequado para o registro da manifestação, já que não utilizam a Plataforma Fala.BR.

Motivo dos arquivamentos pela Ouvidoria:



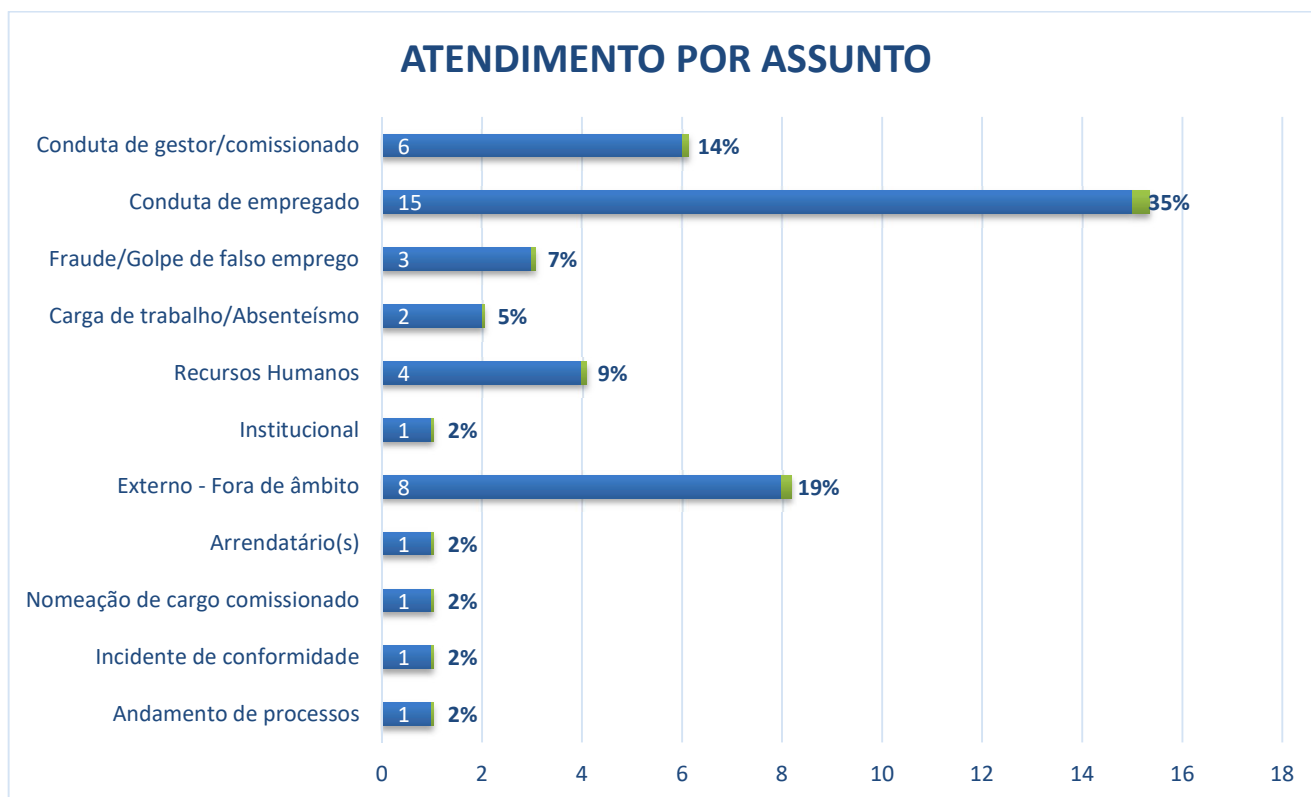
Atendimento por Tipo de Usuário



Relatório Executivo – 3º Trimestre 2025

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

Atendimento por Assunto



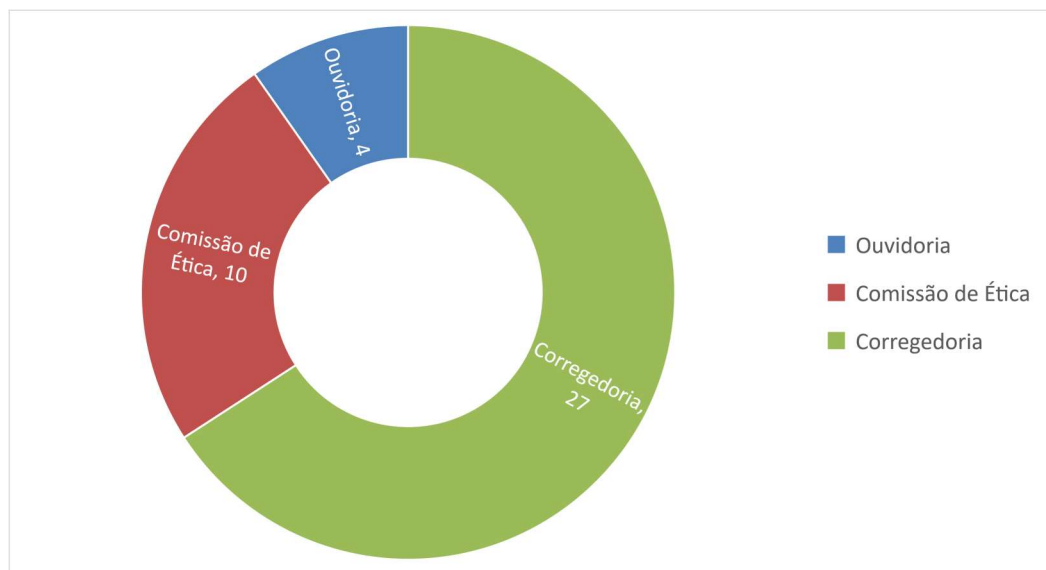
No 3º trimestre de 2025 recebemos 3 (três) manifestações sobre **um golpe de falso emprego em nome da PortosRio**. E diversos atendimentos pelo canal do whatsapp da Ouvidoria, com pessoas querendo confirmar a veracidade dessas vagas. As manifestações foram encaminhadas à **Corregedoria** que reencaminhou ao **Ministério Público Federal**. A Ouvidoria solicitou e a **Assessoria de Comunicação** providenciou a **publicação de alertas no site e nas redes sociais sobre este golpe**.

Denúncias

Total: 31 (trinta e uma), sendo:

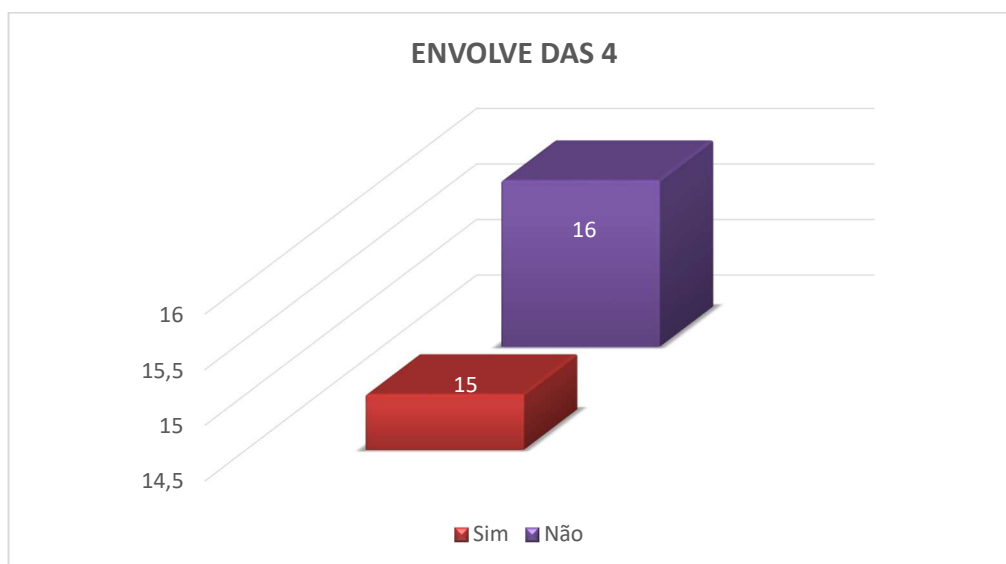
- 20 (vinte) Comunicações de Irregularidade (denúncia anônima);
- 11 (onze) Denúncias.

Área de apreciação da Denúncia/Comunicação de irregularidade



A Ouvidoria arquivou **1 (uma)** denúncia por **duplicidade** e **3 (três)** comunicações de irregularidade por **perda de objeto**. Entre as denúncias e comunicações de irregularidade **10 (dez)** foram encaminhadas **simultaneamente** à Corregedoria e à Comissão de Ética – CET.

Envolve DAS4 ou Superior



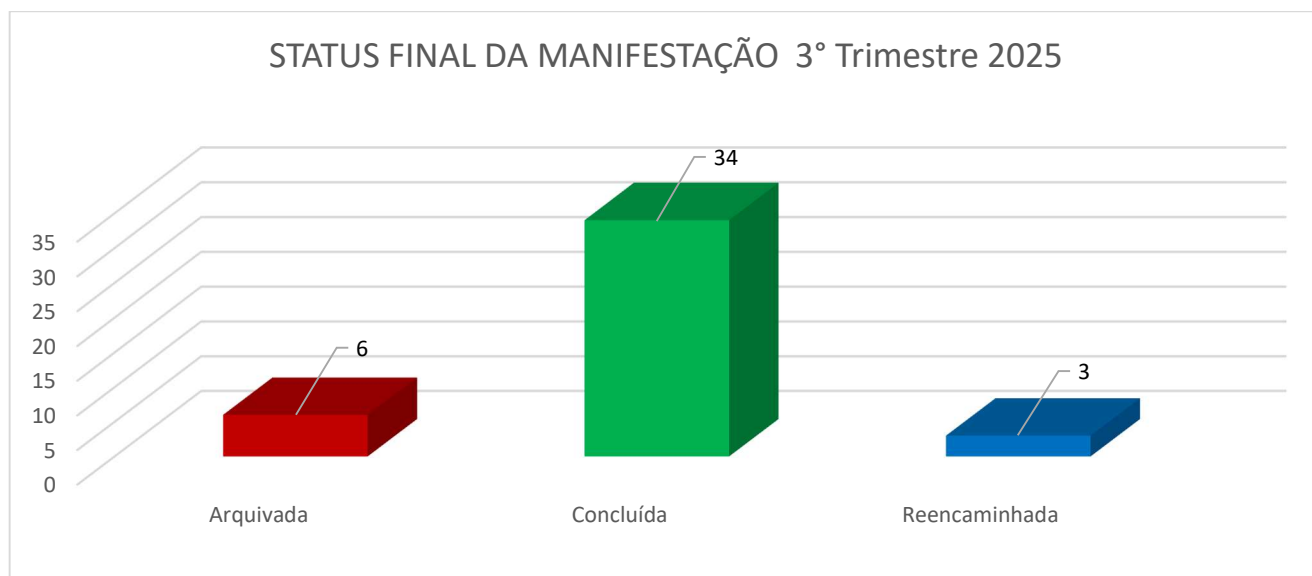
Legenda: DAS 4 equivale ao cargo de Gerente.

Retorno das Áreas de Apuração

A **Comissão de Ética (CET)** informou à Ouvidoria que **1 (uma)** comunicação de irregularidade foi **arquivada** no juízo de admissibilidade, enquanto **outra foi acolhida** e está aberta **em apuração**. Até o fechamento deste relatório a CET **não havia informado sobre o juízo de admissibilidade de 8 (oito) manifestações** (denúncias e comunicações de irregularidades).

A **Corregedoria** informou à Ouvidoria que **3 (três)** manifestações foram **encaminhadas** ao **Ministério Público Federal**. Enquanto **8 (oito)** manifestações estão abertas **em apuração**. Até o fechamento deste relatório a CORREG **não havia informado sobre o juízo de admissibilidade de 16 (desses seis) manifestações**.

Status das Manifestações de Ouvidoria



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

4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Cumprimento de Prazos

TOTAL DE RECEBIMENTO = 27 (vinte e sete). Sendo 26 (vinte e seis) pedidos de acesso à informação e 1 (um) recurso no 3º trimestre de 2025.

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

No terceiro trimestre de 2025, houveram 6 (seis) solicitações de prorrogação de prazo.

Tempo médio de resposta mensal

- Julho: 8,44 (dias)
- Agosto: 13,50 (dias)
- Setembro: 12,67 (dias)



Tempo médio de resposta trimestral

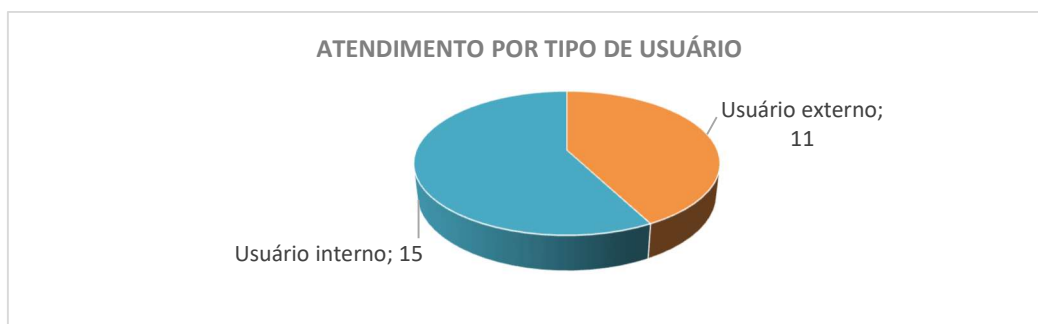
- 3º trimestre: 11,65 (dias)

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

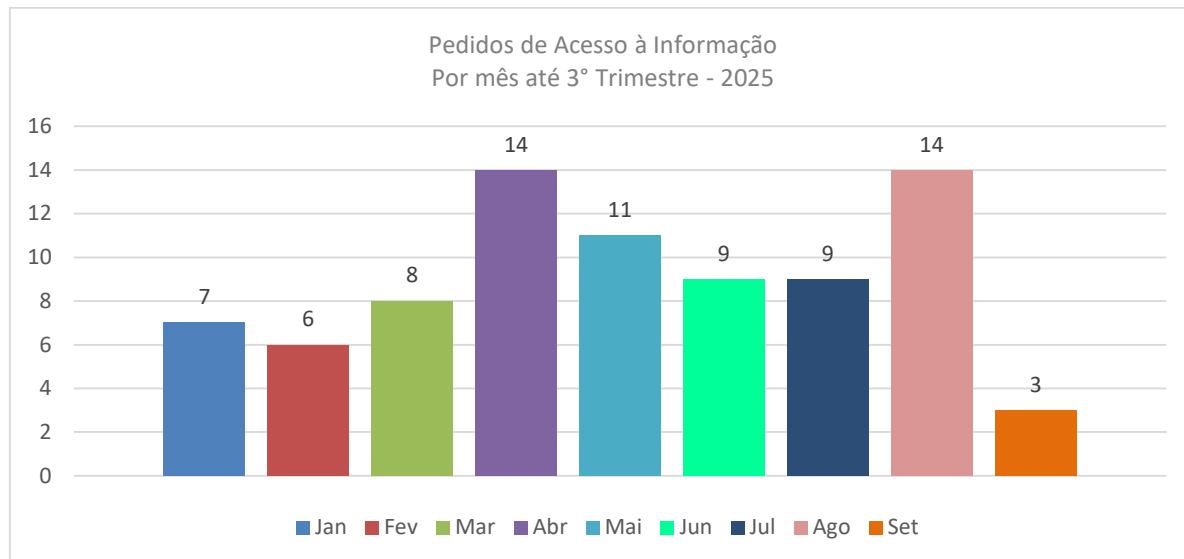
Recurso

O Recurso recebido foi **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**. Desse modo, a Ouvidoria explicou e orientou-o a fazer um novo pedido de acesso à informação.

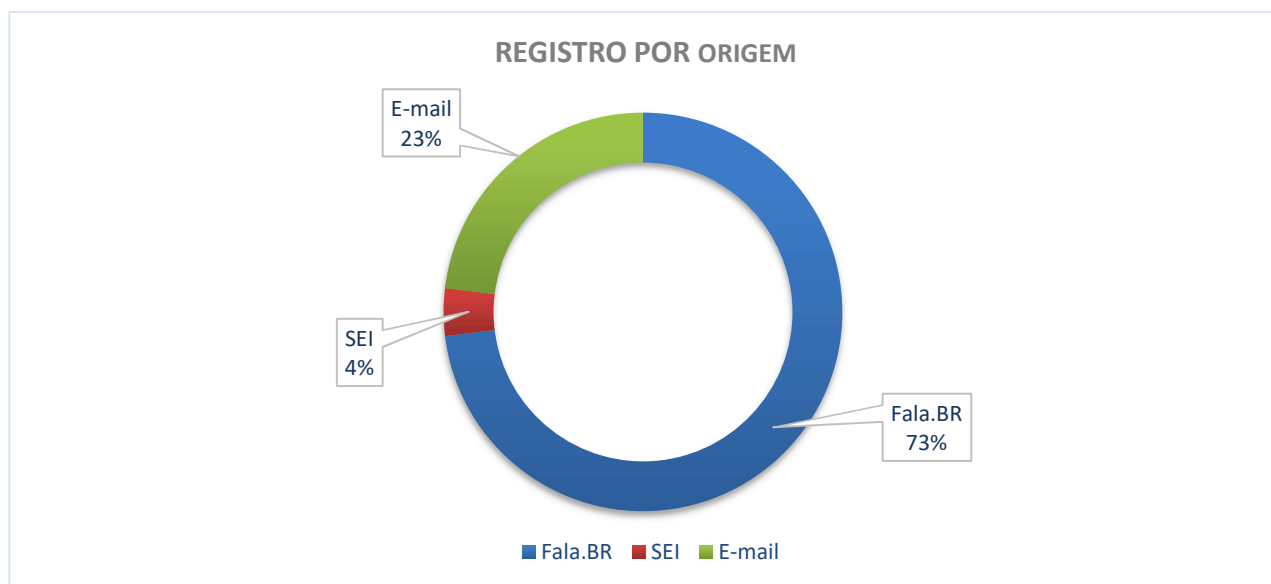
Tipo de Usuário



Pedido de Acesso à Informação por Mês



Registro por Origem



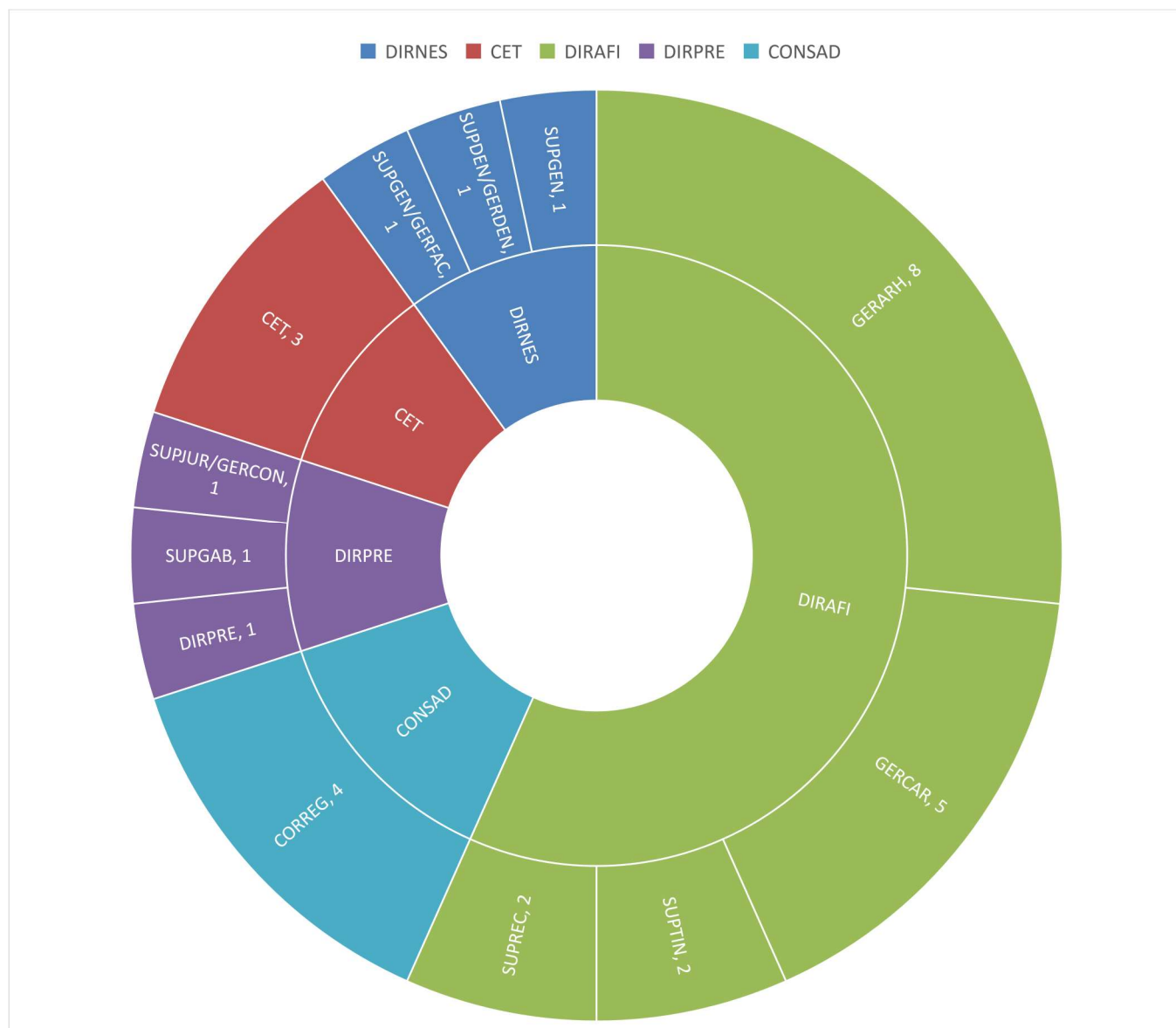
O atendimento por origem se refere ao canal de entrada do pedido de acesso à informação. Mas, independentemente do canal recebido, **TODOS** os pedidos **são inseridos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.**

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2025

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 de acesso à informação recebidos.



Legenda:

CET: Comissão de Ética

CONSAD: Conselho de Administração

DIRPRE: Diretoria da Presidência

DIRAFI: Diretoria Administrativo Financeira

DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2025

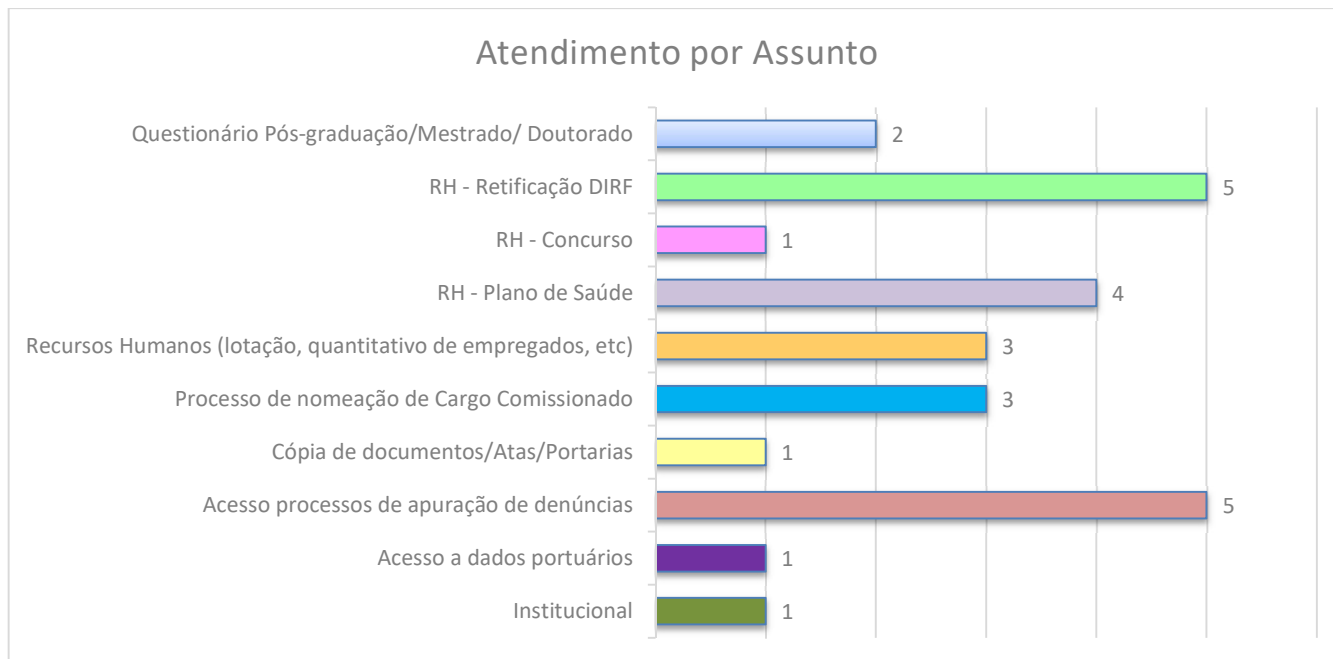
PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br

Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905

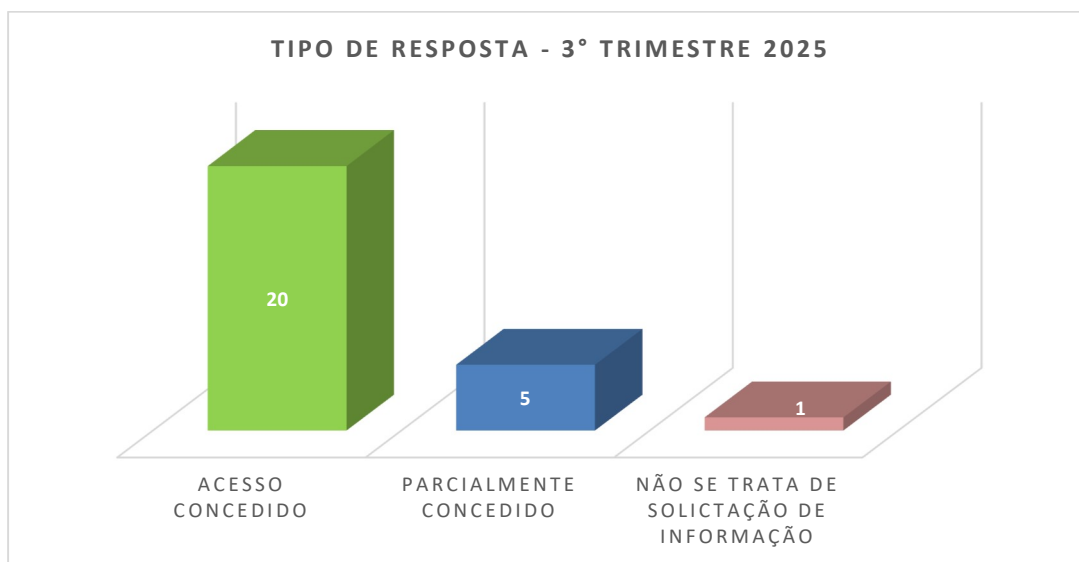
CNPJ 42.266.890/0001-28

Inscr. Mun. 00.995.487

Atendimento por Assunto



Pedidos por Tipo de Resposta



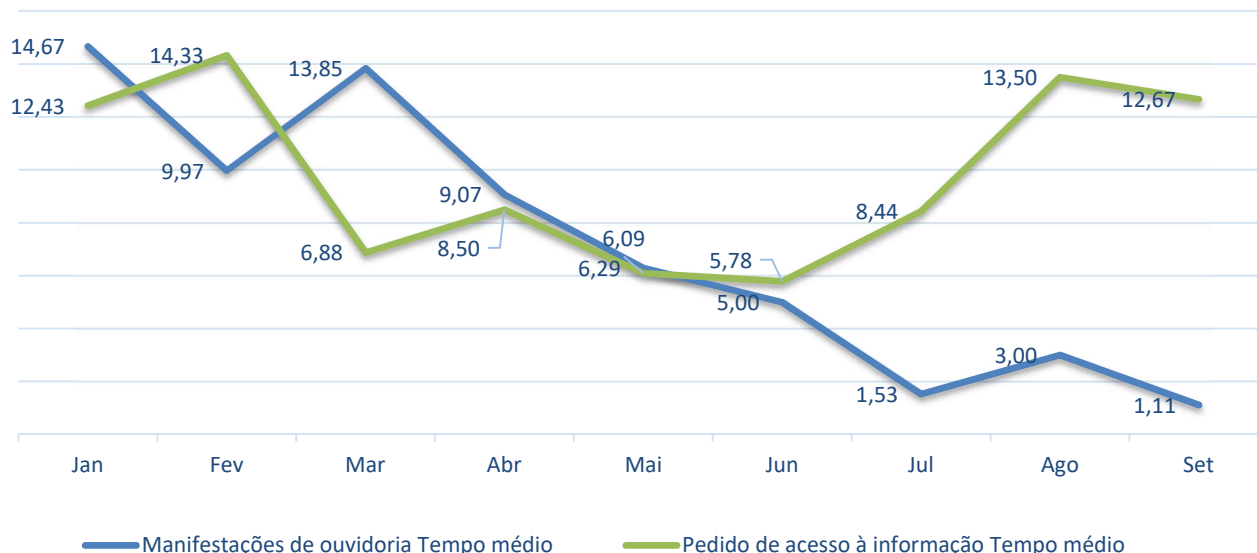
A justificativa pelos 5 (cinco) acessos **parcialmente concedidos** se deu por terem **informações pessoais de terceiros**, que foram devidamente tarjadas, conforme Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Relatório Executivo – 3º Trimestre 2025

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

Manifestações de Ouvidoria x Pedidos de Acesso à Informação

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA - Acumulados até 3º Trimestre/2025
Manifestações de Ouvidoria x Pedidos de Acesso à Informação



5. RECOMENDAÇÕES GERAIS

1. Recomendamos que a **Superintendência Jurídica (SUPJUR)** informe à **Superintendência de Recursos Humanos (SUPREC)** sobre **condenações judiciais trabalhistas**, para que a SUPREC possa incluir estes dados nos informes de rendimentos dos empregados e no e-Social, **evitando** assim que os empregados caiam na “malha fina” da Receita Federal e que seja necessária a **retificação da DIRF**. Evitando também o retrabalho para as áreas. Apenas a área jurídica tem acesso aos processos com a descrição dos valores, necessários para que a área de recursos humanos faça os devidos lançamentos e informes. Desse modo, esta recomendação abrange tanto a **Diretoria da Presidência (DIRPRE)** quanto a **Diretoria Administrativo Financeira (DIRAFI)**.

2. Recomendamos que o **orçamento com diárias e passagens** das **áreas subordinadas ao CONSAD** (AUDINT, CORREG e OUVGER) sejam **separadas da Diretoria da Presidência (DIRPRE)**. E administrado pela **SUOCOL**, por ser a Secretaria que já administra diárias e passagens relacionadas ao CONSAD. Antes de acabar o 1º Semestre de 2025, a participação em eventos e capacitações que envolviam gastos com diárias foram suspensas, pois havia acabado o orçamento da DIRPRE. Desse modo, as áreas subordinadas ao CONSAD ficaram prejudicadas e não conseguiram sequer participar dos eventos planejados no Levantamento de Necessidade de Treinamento realizado anualmente pela GERCAR/SUPREC.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

1. Houve um **aumento** no pedido de **prorrogação de prazo** dos **pedidos de acesso à informação**. O que eleva o indicador de tempo médio de resposta aos pedidos do SIC, estabelecido pelo Planejamento Estratégico e usado também como uma das metas do Honorário Variável Mensal (HVM) dos Diretores.
2. O **tempo médio de resposta das manifestações diminuiu drasticamente** porque **71%** delas são denúncias e comunicações de irregularidades. E a **resposta** ao manifestante é **realizada prontamente pela Ouvidoria**, uma vez que **basta realizar a análise preliminar e informar sobre o encaminhamento** à(s) área(s) de apuração **ou o motivo do arquivamento**. Além disso, **19%** das manifestações foram **tratadas pela própria Ouvidoria**, por serem **fora do âmbito da PortosRio**.
3. A Ouvidora coordenou o **Grupo de Trabalho** que cumpriu com a meta estabelecida pelo CONSAD, do HVM dos Diretores para o 3º Trimestre de 2025, no quesito gestão de pessoas, ao encaminhar a minuta da **Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da PortosRio** à DIREXE, antes do prazo estabelecido.

4. A atualização da **Carta de Serviços** este ano foi trabalhosa e **demandou muitas horas de trabalho da Ouvidoria**. Pois tiveram **muitas mudanças e atualizações** em razão da **implementação de um único sistema (SILOG)** para os portos administrados pela PortosRio. Além de **exclusão de 1 serviço** pelo mesmo motivo e a **criação de um novo**. Desse modo **passamos de 16 serviços** cadastrados no portal Gov.br em 2024 **para 17 serviços cadastrados** e atualizados este ano.
5. A Ouvidoria solicitou aos gestores de **4 serviços (da Carta de Serviços)**, para elaborarem a **pesquisa de satisfação de 2025**, com anuência das respectivas Superintendências e Diretorias. Coube à Ouvidoria providenciar o registro na **Plataforma de Conselhos de Usuários**, conforme determinação legal. E com intuito de aumentar a participação, também disponibilizamos o link das pesquisas em nosso site. O **resultado** dessas pesquisas será **publicado em relatório próprio** no início do **próximo ano**.
6. 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 mensurar por meio de relatório.
7. 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

18/10/2025