



2022

PORTOSRIO  
AUTORIDADE PORTUÁRIA

MINISTÉRIO DE PORTOS  
E AEROPORTOS

# RELATÓRIO ANUAL

# OUVIDORIA

# GERAL

## CARTILHA DE SERVIÇOS

Publicada PRIMEIRA Cartilha dos  
Serviços da Ouvidoria. Uma visão  
simplificada do atendimento.

## OUVIDORIA ITINERANTE

Ouvidoria presente nos Portos do  
Rio de Janeiro, Niterói, Itaguaí e  
Angra dos Reis.

## RECONHECIMENTO DE EMPREGADO

Projeto de certificação do empregado  
mais elogiado na Plataforma Fala.BR.



## DESENVOLVIDO POR:

### OUVIDORIA

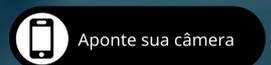
Rua Dom Gerardo nº 35 - 10º andar  
CEP. 20090- 905 Centro - RJ  
Telefone/Fax: (21) 97289-9406  
ouvidoria@portosrio.gov.br

Disponível em:

<http://www.portosrio.gov.br/ouvidoria-geral>

Permitida a reprodução parcial ou total  
desde que citada a fonte.

Imagens: Acervo PortosRio e Canva®



# COMPOSIÇÃO

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente

DINO ANTUNES DIAS BATISTA

Membros do CONSAD

BERITH JOSÉ CITRO LOURENÇO MARQUES SANTANA

CARLOS ROBERTO FORTNER

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

EDUARDO HENN BERNARDI

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

RUY FLAKS SCHNEIDER

## OUVIDORIA-GERAL

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO

Ouvidora-Geral

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Especialista Portuária

## DIRETORIA EXECUTIVA

FRANCISCO ANTONIO DE MAGALHÃES LARANJEIRA

Diretor-Presidente

INDALECIO CASTILHO VILLA ALVAREZ

Diretor Administrativo Financeiro

LUIZ FERNANDO WALTHER DE ALMEIDA

Diretor de Gestão Portuária

JEAN PAULO SILVA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade



<b>5</b>	<b>1 - APRESENTAÇÃO</b>
<b>5</b>	1.1. QUEM SOMOS
<b>5</b>	1.2. O RELATÓRIO ANUAL
<b>6</b>	<b>2 - INTRODUÇÃO</b>
<b>7</b>	<b>3 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>
<b>10</b>	<b>4 - TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b>
<b>10</b>	4.1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
<b>11</b>	4.2. DEMANDA DE OUVIDORIA MENSAL
<b>11</b>	4.3. DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
<b>13</b>	4.4. ASSUNTOS FREQUENTES
<b>14</b>	4.5. FORMAS DE ATENDIMENTO
<b>15</b>	4.6. DEMANDA POR ÁREA
<b>17</b>	4.7. DEMANDA POR PORTO
<b>17</b>	<b>5 - CANAL ÚNICO</b>
<b>18</b>	<b>6 - INDICADORES</b>
<b>18</b>	6.1. RECLAMAÇÕES EXTERNAS
<b>19</b>	6.2. PROPORÇÃO POR TIPO
<b>20</b>	6.3. ATENDIMENTO EM ATÉ 30 DIAS
<b>21</b>	<b>7- CONSELHO DE USUÁRIO</b>
<b>22</b>	<b>8- PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>
<b>24</b>	8.1. RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
<b>27</b>	<b>9 - CONCLUSÃO</b>

# 1 - APRESENTAÇÃO

## 1.1 QUEM SOMOS

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

A prática do **diálogo** busca **convergir** os **sentimentos**, percepções e intenções do seu público sobre diferentes assuntos que envolvem a relação com a instituição. O êxito de uma organização depende, e muito, do nível de **prioridade** atribuída à **comunicação**, interna e externa, devendo ser vista como forma de estimular o equilíbrio das relações.

Faz parte da nossa **missão** oferecer um canal de comunicação para **apoiar** a empresa em seu objetivo de **garantir a efetividade operacional dos seus portos** com sustentabilidade, competitividade das operações e foco na satisfação dos usuários, como agente de desenvolvimento socioeconômico e ambiental.

## 1.2 O RELATÓRIO ANUAL

Ao longo deste relatório, o cidadão poderá verificar todas as manifestações e pedidos de acesso recebidos no exercício de 2022, as reencaminhadas aos Órgãos Externos e as principais ações e recomendações adotadas pela Ouvidoria da PortosRio.

## 2 – INTRODUÇÃO

---

A Ouvidoria-Geral - OUVGER foi **criada** na Estrutura Organizacional da PortosRio **em 2010**, de acordo com a proposta aprovada pela Diretoria Executiva - DIREXE em sua 1833ª Reunião de 28/7/2009 (Proposição DIREXE nº 002/2009), pelo Conselho de Administração - CONSAD em sua 534ª Reunião de 31/8/2009 (Deliberação CONSAD nº 006/2009) e pelo Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - DEST do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, mediante o Ofício nº 605/DEST-MP de 13/07/2010.

A **OUVGER é a gerência responsável pelo atendimento**, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos (empregados, estagiários, terceirizados, fornecedores, arrendatários, usuários ou não), registradas sob a forma de **sugestões, reclamações, denúncias, solicitação de providências, elogios, pedido de simplifique!** e **pedidos de acesso à informação**.

Está localizada na Rua Dom Gerardo nº 35 - 10º andar, sendo diretamente **subordinada ao órgão máximo da empresa - o Conselho de Administração** - desde a sua criação, por entendimento e orientação da Controladoria Geral da União - CGU, **contando atualmente com uma Ouvidora e uma funcionária ambas do quadro efetivo da empresa**, para realizar todas as suas atividades regimentais e aquelas definidas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva.

A Ouvidoria também é **responsável pela coordenação** e acompanhamento do **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**. O SIC é uma unidade de atendimento, criada pela Lei de Acesso à Informação em 2012, e o e-SIC é o meio eletrônico interligado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, que possibilita que os pedidos de acesso à informação sejam realizados/formalizados pelos cidadãos. **A Ouvidora é a Autoridade Responsável pelo Monitoramento da Lei de Acesso à Informação na PortosRio**, designada por meio da Portaria 434/2021 de 23 de setembro de 2021.

## 3 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



# INOVAÇÃO

### OUVIDORIA ITINERANTE

Com o objetivo de estabelecer um canal de comunicação mais próximo com os empregados, visitamos TODOS os Portos administrado pela PortosRio.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Publicação da primeira pesquisa de satisfação, para avaliação dos serviços prestados na carta de serviço ao usuário.



### CARTILHA DE SERVIÇO

Publicação da primeira cartilha dos serviços prestados pela ouvidoria. Elaborado em linguagem simples, clara e objetiva.

### CONSELHO DE USUÁRIOS

Chamamento do conselheiro voluntário para avaliar os serviços cadastrados no Portal gov.br.

### RECONHECIMENTO DE EMPREGADO

Projeto para certificação de reconhecimento da qualidade dos serviços prestados pelos empregados da PortosRio.

A Ouvidoria em parceria com a Administração certificará o empregado mais elogiado na Plataforma Fala.BR em 2022.



Conhecimento para servir

# CAPACITAÇÃO

## INTEGRIDADE PÚBLICA

Capacitação em integridade para o fortalecimento do ambiente Institucional de modo a estimular a transparência, a probidade, a correção, o comportamento ético e evitar o conflito de interesses e situações que possam comprometer o atendimento aos interesses públicos.

## COMITÊ TÉCNICO DE OUIDORIAS

Participação na 1ª e 2ª Reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias – CTO, com vistas ao intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum das ouvidorias.

## DEFESA DO CONSUMIDOR

Participação da Ouvidora-Geral na Maratona de defesa dos usuários dos serviços públicos, promovida durante todo o mês de junho de 2022, visando integrar o cidadão na participação da melhoria dos serviços públicos.

## PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Participação no IV Encontro Nacional - LGPD na prática em organizações públicas.

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

TOTAL DE ATENDIMENTOS

345

PESSOAS ATENDIDAS



ATENDIMENTO HUMANIZADO

67

UTILIZARAM O CANAL DE WHATSAPP



MANIFESTAÇÕES

+32%

AUMENTO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDA, EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR (2021)



CANAL DIGITAL

85%

O FALA.BR FOI O CANAL MAIS ACESSADO PELO PÚBLICO.



# 4-TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

## 4.1 – MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

De acordo com o [Decreto nº 9.942/2018](#), os tipos de manifestações são: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

Ao longo de 2022, a Ouvidoria-Geral da PortosRio Autoridade Portuária registrou e deu tratamento a **145** (cento e quarenta e cinco) **manifestações de ouvidoria** direcionadas a PortosRio, perfazendo um **acréscimo de 32%** em relação ao ano de 2021 (total de 109 manifestações recebidas).

Não houve registro de pedido de simplifique em todo o exercício de 2022.

## MANIFESTAÇÕES

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2021	2022	VARIAÇÃO
Denúncia (Comunicação de irregularidade)	38	41	+ 8%
Elogio	2	21	+ 950%
Reclamação	19	24	+ 26%
Sugestão	1	0	-100%
Solicitação de providência	28	21	- 25 %
<b>SUBTOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>88</b>	<b>107</b>	<b>+22%</b>
Fora do âmbito	21	38	+ 81%
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>109</b>	<b>145</b>	<b>+ 32%</b>

Em 2022 observou-se um acréscimo no número de manifestações protocoladas na ouvidoria, impactando, principalmente, pelo **aumento de 950% no número de elogios**.

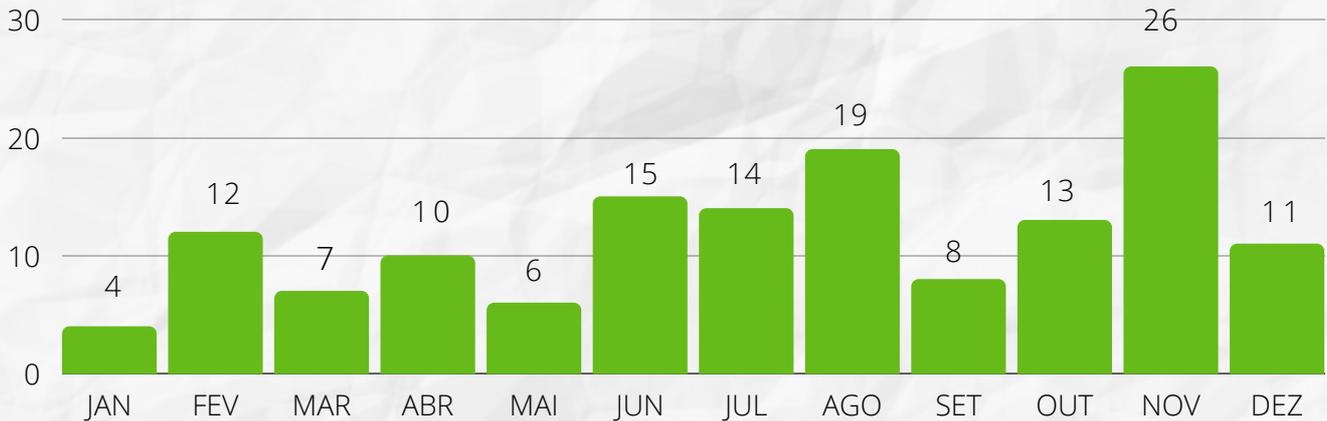
As demandas não pertinentes à PortosRio, destacadas no quadro acima como “fora do âmbito”, foram tratadas com respostas aos demandantes sobre a competência legal da PortosRio e encaminhadas aos órgãos competentes via Fala.BR. Quando se tratava de uma manifestação de competência de órgão alheio ao Sistema de Ouvidorias Federais, a Ouvidoria-Geral comunica ao manifestante os canais corretos para o registro da manifestação.

## 4.2 – DEMANDA DE OUVIDORIA MENSAL

O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas a cada mês.

### MANIFESTAÇÕES POR MÊS

TOTAL: 145



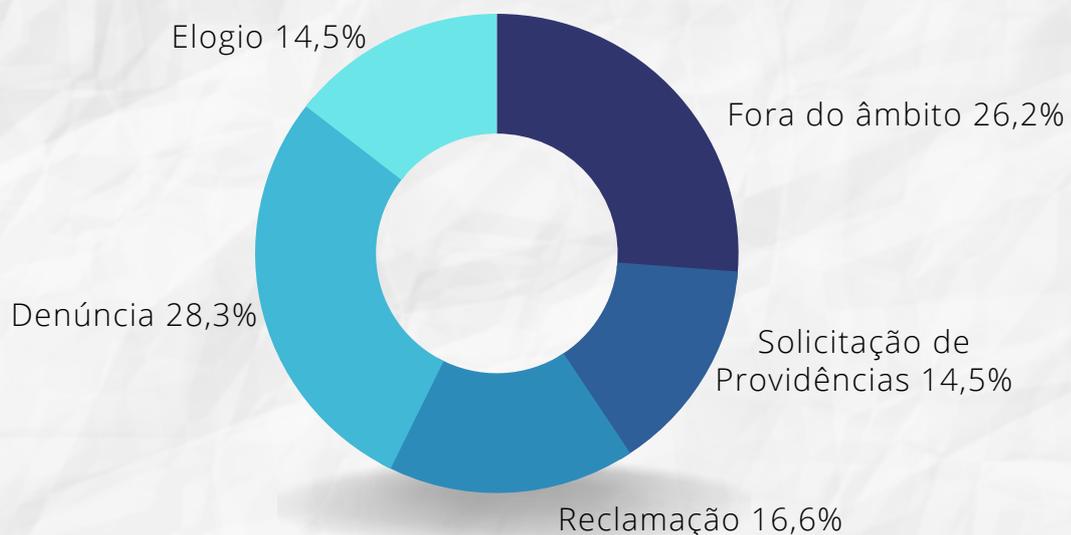
Obs.: Os números apresentados no gráfico acima contemplam todos os registros de ouvidoria, incluindo os classificados como “fora do âmbito” e as manifestações encaminhadas a outro órgão.

## 4.3 – DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações agrupadas de acordo com o tipo.

### TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TOTAL: 145



## ANÁLISE POR TIPO

Do total de 145 (cento e quarenta e cinco) manifestações recebidas, 14% foram **solicitações de providências sobre:** cadastramento de permissão, solicitação para realizar filmagem no porto, e revisão de cálculos trabalhistas; dentre outros assuntos.

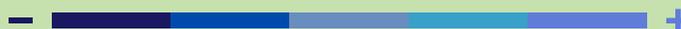
Os **elogios**, que expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado pela PortosRio, **alcançaram o maior nível na história da empresa**, 21 (vinte e uma) manifestação do tipo elogio. Considerando que em duas manifestações os elogios foram duplicados, **totalizamos 23 (vinte e três) elogios.**

Como forma de reconhecimento ao quadro de pessoal da PortosRio, a Ouvidoria-Geral da Autoridade Portuária lançou uma certificação para o(a) empregado(a) mais elogiado(a), ao longo do exercício de 2022, o objetivo é engajar os empregados na realização de tarefas e na eficiência da prestação do serviço ao cidadão, bem como incentivar os usuários dos serviços a elogiar o atendimento recebido, sempre que ficar satisfeito.

Já as **reclamações** representaram 17% do quantitativo recebido pela ouvidoria, totalizando 24 (vinte e quatro) manifestações que, em sua maioria, tratava-se de problemas na folha de pagamento.

As **denúncias/comunicações de irregularidades** (denúncia anônima), com 28% do total, atingiram a marca de 41 (quarenta e uma) manifestações. Os assuntos são relacionados a contratos/licitações, conduta ética, políticas institucionais, dentre outros.

Diante das manifestações protocoladas na PortosRio, destacamos o esforço interno desta Ouvidoria-Geral para que as áreas realizassem o tratamento adequado. O direcionamento das manifestações aos gestores foram sempre na direção da **busca de soluções e manutenção da integridade das manifestações.**

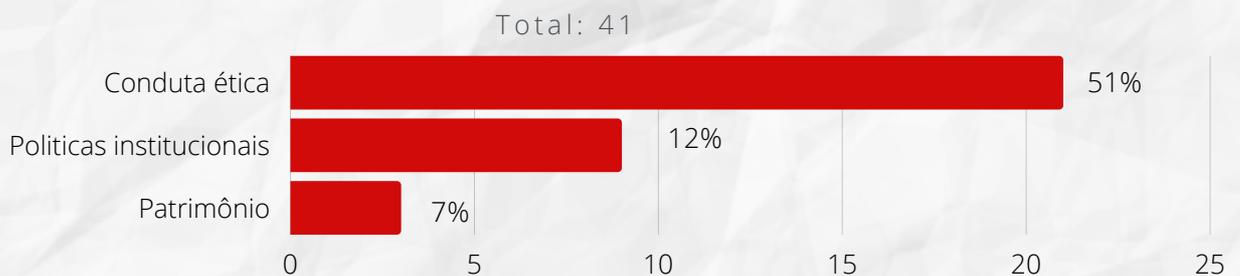


## 4.4 - ASSUNTOS FREQUENTES

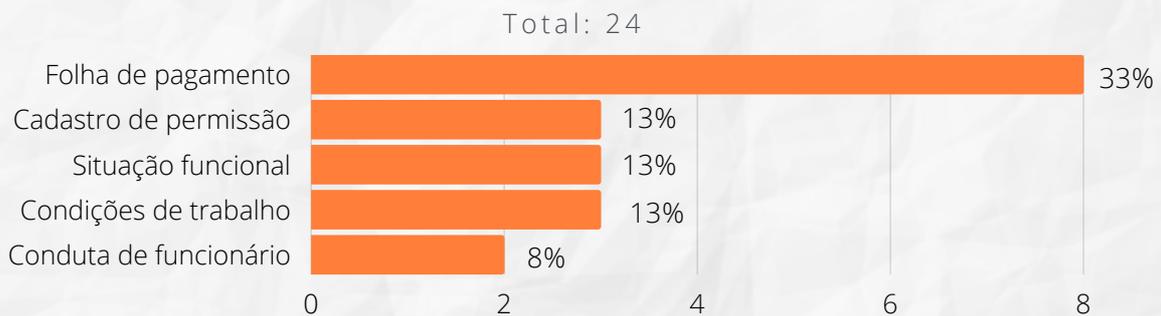
Os gráficos abaixo discriminam os assuntos de cada tipo de manifestação recebida mais demandados.

### ASSUNTOS

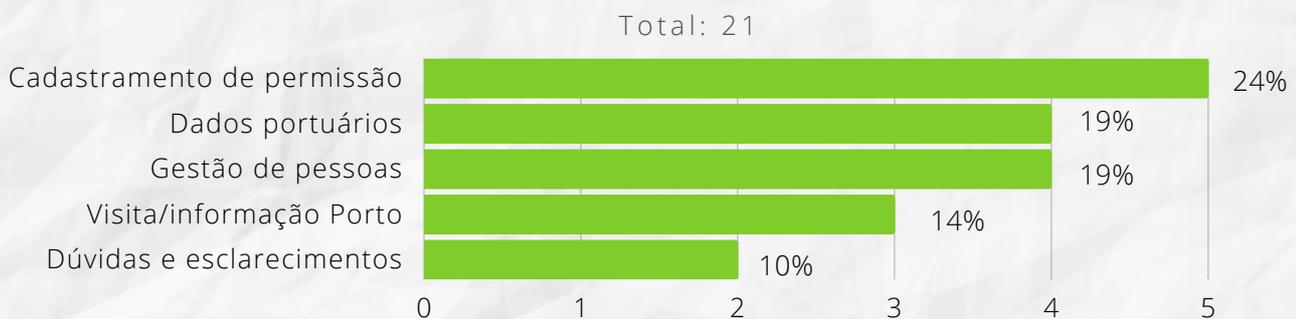
#### DENÚNCIA/COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES



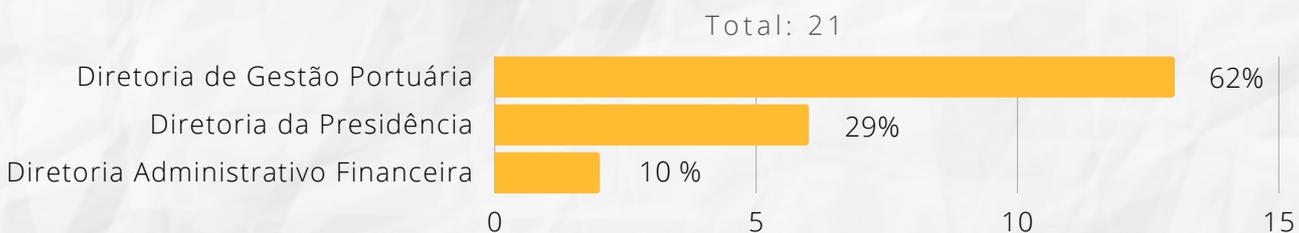
#### RECLAMAÇÃO



#### SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA

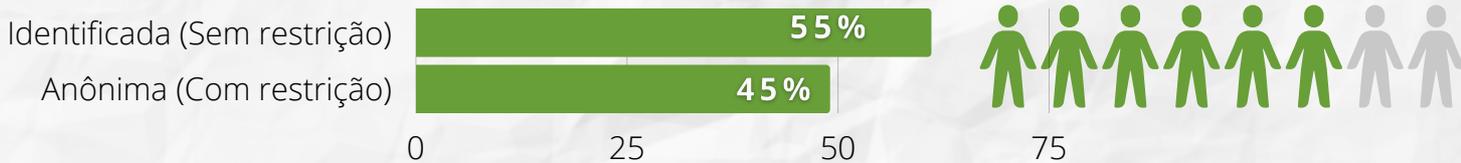


#### ELOGIO



## IDENTIDADE DO MANIFESTANTE

Do montante de manifestações recebidas, 80 (oitenta) foram registradas com identificação do manifestante, representando 55% do total. Os 45% restantes, 65 (sessenta e cinco) manifestações, foram registradas de forma anônima, onde o manifestante não se identifica.



### GARANTIA DO SIGILO

A ouvidoria garante aos seus clientes internos e externos que **os dados informados serão mantidos em sigilo**.

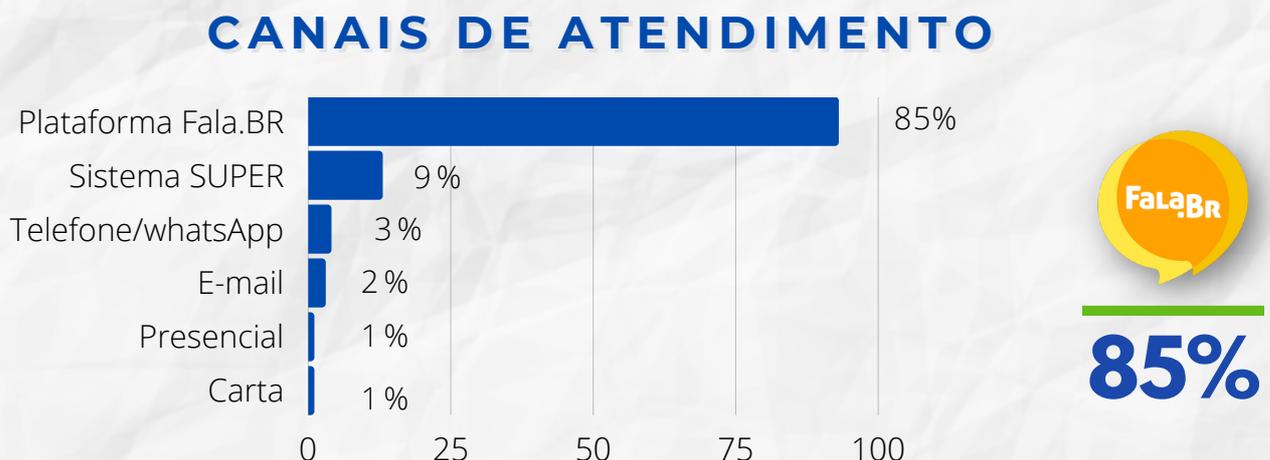
Desta forma, ao realizar a manifestação na Plataforma [Fala.BR](#), o usuário poderá escolher, as opções:

1. **“Quero me identificar sem restrição”**, quando será permitido acesso aos seus dados pessoais;
2. **“Quero me identificar com restrição”**, quando não será permitido acesso aos dados pessoais;
3. **“Não quero me identificar”**, a denúncia passa a ser chamada de comunicação de irregularidade e o manifestante não terá a opção de receber resposta.

## 4.5 - FORMAS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral disponibiliza os seguintes canais de atendimento: **Plataforma Fala.BR, e-mail, whatsapp, telefone, correspondência e presencialmente** (atendimento com hora marcada).

O gráfico a seguir apresenta os **canais de atendimento** mais utilizados pelo cidadão.



A maior parte do público da PortosRio (85%) realiza suas manifestações diretamente no canal Fala.BR, demonstrando conhecimento e confiança no canal ofertado pelo Governo Federal.

As manifestações recebidas por e-mail, presencial, telefone/ whatsapp e correspondência são inseridas de forma imediata na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, conforme determinação contida no art. 16, §2º, Decreto nº 9.492/2018.

Com o objetivo de aproximar a empresa aos seus clientes internos e externos, a Ouvidoria incluiu o canal whatsapp para ampliar o relacionamento e facilitar o acesso dos clientes que procuram os serviços de ouvidoria.

## 4.6 – DEMANDA POR ÁREA

Por meio dos dados a seguir, é possível observar **as áreas técnicas mais acionadas** pela Ouvidoria-Geral em 2022. Tais áreas foram responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pela ouvidoria aos clientes internos e externos da PortosRio.

### ÁREAS

#### 34% DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA

2% DIRETORIA DE GESTÃO PORTUÁRIA

0% DIRETORIA DE NEGÓCIOS E SUSTENTABILIDADE

2% DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA

2% ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

7% OUVIDORIA-GERAL

3% SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

1% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE ESTRATÉGICA

2% SUPERINTENDÊNCIA DE SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO

#### 20% SUPERINTENDÊNCIA DA GUARDA PORTUÁRIA

2% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE ITAGUAÍ E ANGRA DOS REIS

1% SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA

1% COMISSÃO DE ÉTICA

12% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DE RIO DE JANEIRO E NITERÓI

#### 13% SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

Das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos clientes internos e externo à Ouvidoria-Geral da PortosRio, podemos destacar as informações a seguir:

- **1º ÁREA MAIS DEMANDADA:** A **Diretoria da Presidência** foi a unidade parceira mais acionada, com o total de **34% das demandas**. Tendo em vista que a PortosRio não possui um setor específico para apuração de denúncias/comunicações de irregularidades, a Diretoria da Presidência, por prerrogativa de Instrumento Normativo, é a área responsável por verificar as demandas dessas tipologias.
- **2º ÁREA MAIS DEMANDADA:** A **Superintendência da Guarda Portuária** foi a segunda unidade parceira mais acionada, com o total de **21 manifestações**, o que representou 20% das demandas.
- **CORREIÇÃO:** Das **36 denúncias/comunicações** de irregularidades (denúncias anônimas) tratadas pela PortosRio, **13 (treze)** ensejaram **Processo Administrativo Sancionador – PAS** e **1 (uma)** encaminhada para apuração na **Comissão de Ética**.
- **REENCAMINHAMENTO:** A Ouvidoria encaminhou 7 (sete) manifestações de ouvidoria do tipo denúncia/comunicação de irregularidades (denúncias anônimas) à órgãos do Governo Federal, integrantes da Plataforma Fala.BR.
- **CLIENTES:** Os **clientes externos** da PortosRio permanecem como o público que **mais demanda a intervenção da Ouvidoria-Geral**, com 54% das demandas recebidas no setor.

- O **tempo médio** de resposta para as manifestações de ouvidoria em 2022 foi de **11 dias**. O **prazo** de resposta **por lei** é de **até 30 dias**, prorrogáveis por mais 30 dias, desde que seja justificado.

TEMPO  
MÉDIO DE  
RESPOSTAS

**11**  
**DIAS**

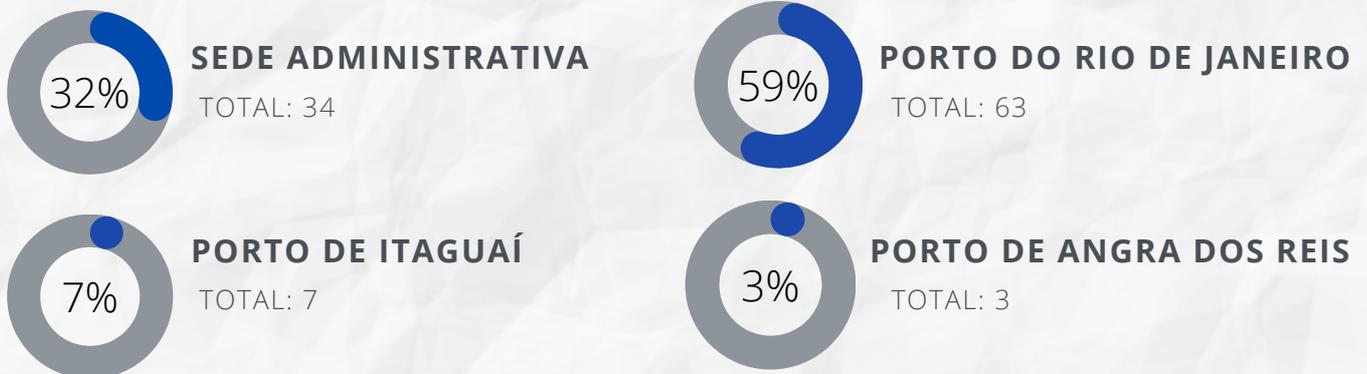


## 4.7 – DEMANDA POR PORTO

A PortosRio Autoridade Portuária é constituída por quatros portos, a saber: Porto do Rio de Janeiro, Porto de Niterói, Porto de Itaguaí e Porto de Angra dos Reis. Além das áreas operacionais (Portos), possuímos a sede administrativa da empresa localizada no centro do Rio de Janeiro.

Através do gráfico a seguir, é possível observar as localidades mais demandadas pela ouvidoria. Não houve manifestações referente ao Porto de Niterói.

### LOCALIDADE



## 5 – CANAL ÚNICO

A ouvidoria é o único canal para registro das manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, solicitações, sugestão), pedido de simplifique! e pedido de acesso à informação. Desta forma, emitimos comunicado interno solicitando que as áreas que, por ventura receberam qualquer tipo de manifestação, encaminhem a ouvidoria para registro no Fala.BR para tratativas subsequentes. Com essa ação, aumentamos o número de registros de pedido de acesso à informação e passamos a receber encaminhamento da Comissão de Ética local.

Através do canal do WhatsApp, a ouvidoria realizou 67 (sessenta e sete) atendimentos, dos quais: orientação de informações disponíveis no site da empresa (transparência ativa), tiramos dúvidas rápidas, e orientamos no cadastramento de manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e/ou pedido de acesso à informação.

O atendimento através do número telefônico da ouvidoria não se resume ao atendimento pelo whatsapp, atendemos diariamente ligações. Essa por sua vez, não é quantificada pelo setor.

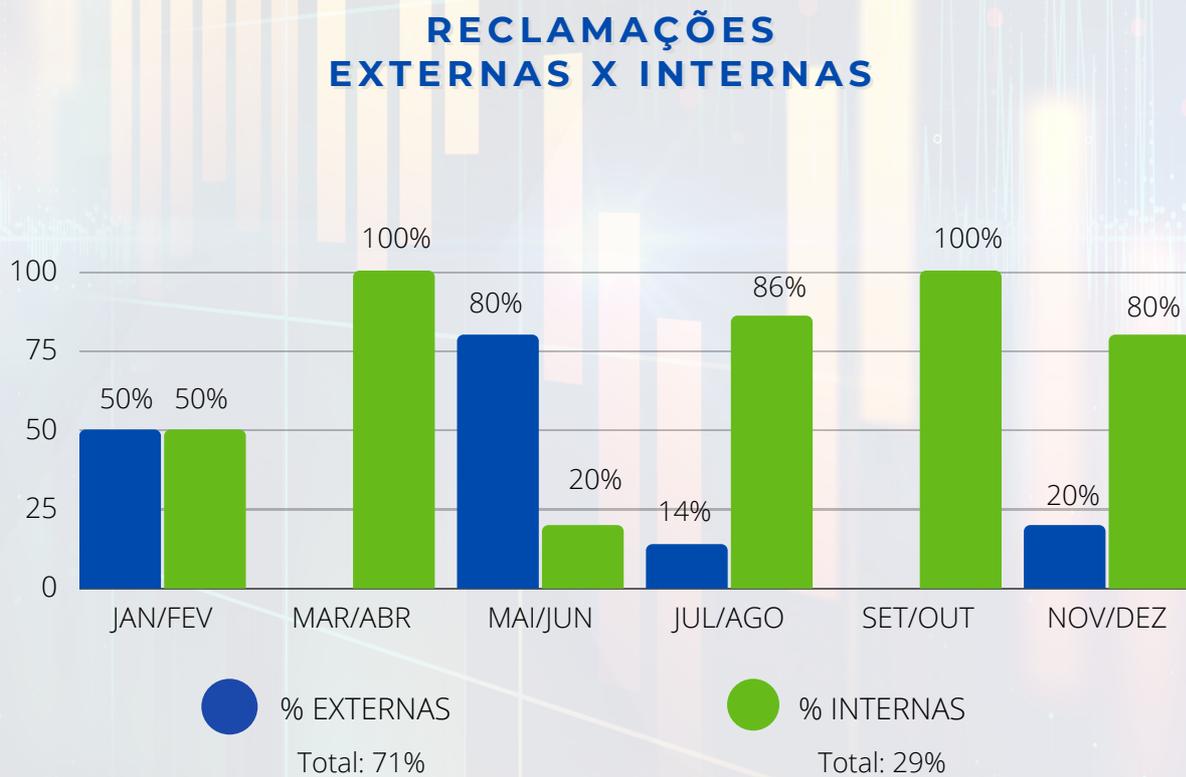


## 6 - INDICADORES

Os indicadores medem o desempenho dos resultados da PortosRio Autoridade Portuária e auxiliam a ouvidoria na verificação do cumprimento de prazos estabelecidos pela legislação, ajudam no desenvolvimento contínuo do atendimento, na identificação de quem são os principais usuários do serviço prestado pela ouvidoria, bem como contribuem para alcançar os objetivos estratégicos da empresa.

### 6.1 - RECLAMAÇÕES EXTERNAS

O índice demonstra a quantidade de processos acionados externamente em período determinado.



Das 24 (vinte e quatro) reclamações recebidas, 17 (dezessete) foram internas e 7 (sete) externas. O bimestre de maio/junho teve o maior índice de reclamações externas totalizando 4 registros.

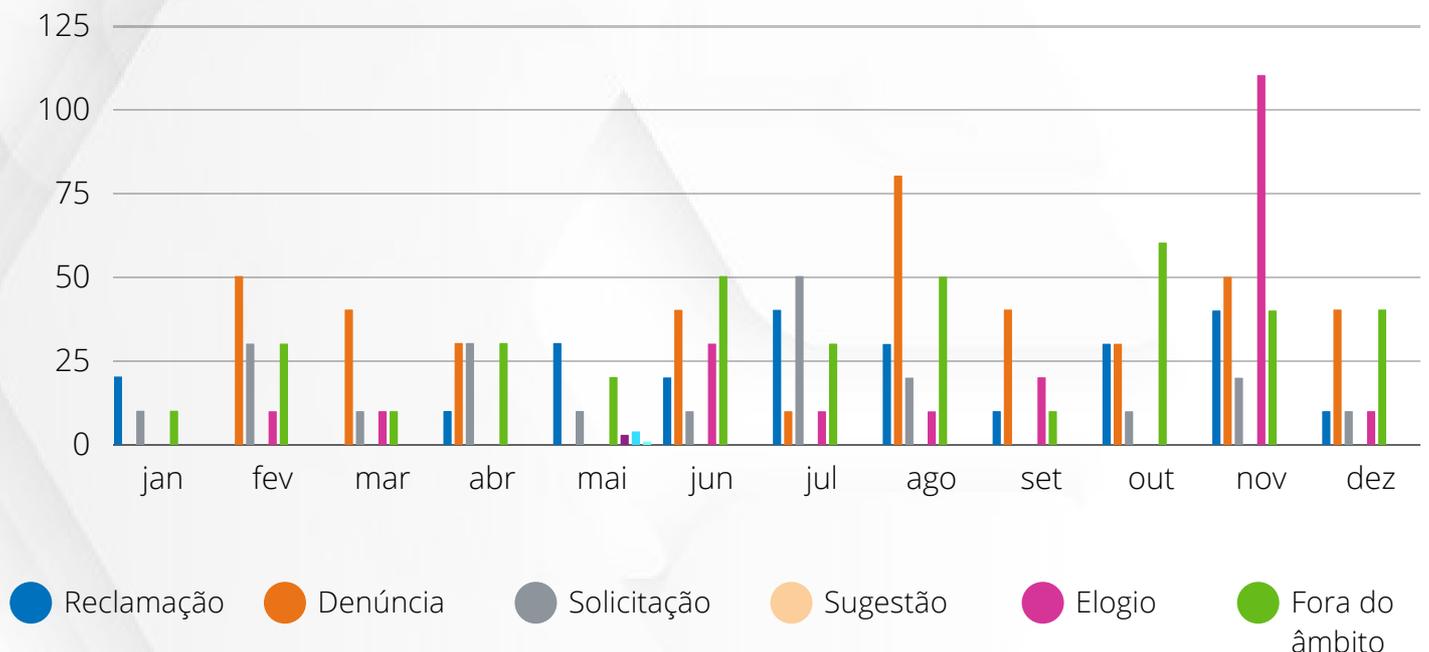
## 6.2- PROPORÇÃO POR TIPO

O índice visa demonstrar a representatividade dos processos por tipo (manifestações de ouvidoria) sobre o total de processos mensalmente recebidos.

### PROPORÇÃO POR TIPO

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Reclamação	50%	0%	0%	10%	50%	13%	29%	16%	13%	23%	15%	9%
Denúncia	0%	42%	57%	30%	0%	27%	7%	42%	50%	23%	19%	36%
Solicitação	25%	25%	14%	30%	17%	7%	36%	11%	0%	8%	8%	9%
Sugestão	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Elogio	0%	8%	14%	0%	0%	20%	7%	5%	25%	0%	42%	9%
Fora do âmbito	25%	25%	14%	30%	33%	33%	21%	26%	13%	46%	15%	36%

De acordo com o gráfico abaixo, é possível verificar que a manifestação de ouvidoria do tipo reclamação (representado pela cor azul), denúncia (representada pela cor laranja) e solicitação (representada pela cor cinza) se faz presente em praticamente todos os meses do ano. Assim como as classificadas como fora de âmbito, que demandam tempo de análise e tratamento para o encaminhamento adequado.



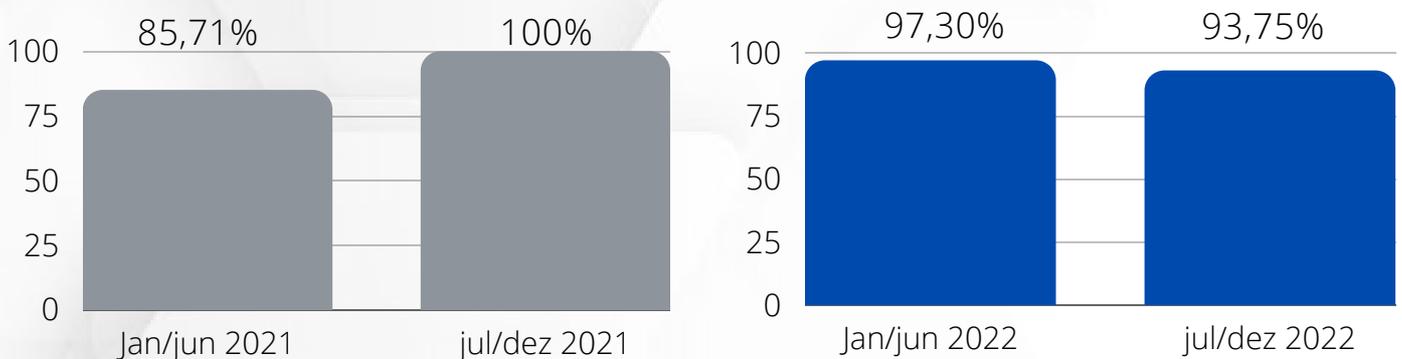
## 6.3- ATENDIMENTO EM ATÉ 30 DIAS

O **tempo de resposta** aos cidadãos varia bastante, dependendo da complexidade do assunto tratado. De modo geral, a resposta deverá ser rápida a fim de transmitir confiança na interlocução com o cidadão. Algumas manifestações, que exigem uma avaliação técnica mais cuidadosa, necessitam de mais tempo para resposta.

Ressalta-se que essa não é uma questão menor, visto que, para o cidadão, a presteza no atendimento, além de ser um direito, é sinal de eficiência e cortesia, sendo suficiente, muitas vezes, motivo para **recuperar sua confiança no diálogo com a empresa**.

O **tempo de atendimento** às manifestações dos usuários é considerado um **importante indicador para a avaliação** do funcionamento de uma Ouvidoria. Esse tempo depende não apenas do esforço da equipe de ouvidoria, mas principalmente da mobilização e comprometimento das áreas demandadas para atender às solicitações. No gráfico abaixo, quanto maior o índice se aproximar em 100%, melhor o desempenho no cumprimento do prazo em até 30 dias.

### TEMPO DE RESPOSTA



Vale destacar que, a **Ouvidoria busca responder, de forma conclusiva ao demandante**, no prazo previsto em lei de até 30 dias. As manifestações que foram concluídas com prazo superior, necessitaram de mais tempo devido à complexidade assunto tratado. Nesse caso, utilizamos a prorrogação de prazo de mais 30 dias prevista em lei.

Para o tratamento das comunicações de irregularidades não há prazo estabelecido em Lei para resposta, contudo todas foram apreciadas pela Diretoria da Presidência.

## 7- CONSELHO DE USUÁRIOS

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

Ao longo do exercício de 2022, a Ouvidoria em parceria com a Assessoria de Comunicação realizou campanha de chamamento de conselheiros, no site da empresa e nos locais onde os serviços são prestados.

Fruto do trabalho desenvolvido, na PortosRio obtivemos **23** (vinte e três) **Conselheiros Voluntários cadastrados**, para avaliar os serviços prestados pela empresa, na Plataforma Virtual de Conselho de Usuário. Contudo, somente um respondeu à pesquisa, contribuindo com uma oportunidade de melhoria.

**FÓRUM DE MELHORIA:** De forma periódica, a ouvidoria realiza o monitoramento do fórum de melhoria. Em todo o ano de 2022 foi registrada uma oportunidade de melhoria em nome da PortosRio. Entretanto, a empresa não possui competência para promover a melhoria de processo sugerido, visto se tratar da atualização de Instrumento Normativo da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

## 8- PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é uma **estratégia** dos órgãos prestadores de serviço público, em que a sua principal função é receber *feedback* dos serviços prestados, que poderão ser transformados em oportunidades de melhorias desses serviços.

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, à qualidade do seu atendimento, ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos, referentes à quantidade de manifestações recebidas, às medidas de melhoria e aperfeiçoamento adotados.

Nesse sentido, a ouvidoria elaborou a Pesquisa de Satisfação destinada à sociedade local, visando realizar avaliações e diagnósticos dos serviços prestados e divulgados no Portal “gov.br”, constantes da carta de serviço ao usuário.

A pesquisa foi disponibilizada na Plataforma de Conselho de Usuários e, também, no site da PortosRio Autoridade Portuária, como forma de alcançar o maior número de avaliações pelo usuários dos nossos serviços.

### Avaliação dos Serviços



O engajamento maior ocorreu através da pesquisa disponibilizada no site da PortosRio, onde tivemos um total de 18 (dezoito) usuários concordando em colaborar com a avaliação dos nossos serviços e duas sugestões para a Superintendência da Guarda Portuária, destacadas abaixo:

- *Sistema muito complicado, muita dificuldade, falta simplificar, muito burocrático.*
- *“... sugerir que a permissão também seja solicitada na saída para geração de relatórios e controle de tempo dentro do Porto.”*

Apenas 1 (um) usuário(a) mostrou-se muito insatisfeito com o tempo total gasto na solicitação do serviço e sugere que seja menos burocrático e que simplifique o serviço de cadastro e permissão de acesso de empresas, pessoas e veículos aos portos (SGAD). Entretanto, os 9 (nove) restantes que responderam sobre o mesmo serviço, mostraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos ao responderem o mesmo item.

Constatamos que o usuário de menor escolaridade (fundamental incompleto) respondeu de forma geral estar insatisfeito com os requisitos, procedimentos, prazos, tempo de resposta e acompanhamento do serviço. O que nos leva a refletir se o grau de insatisfação pode estar relacionado à dificuldade de utilizar de serviços informatizados por quem tem baixo nível de escolaridade.

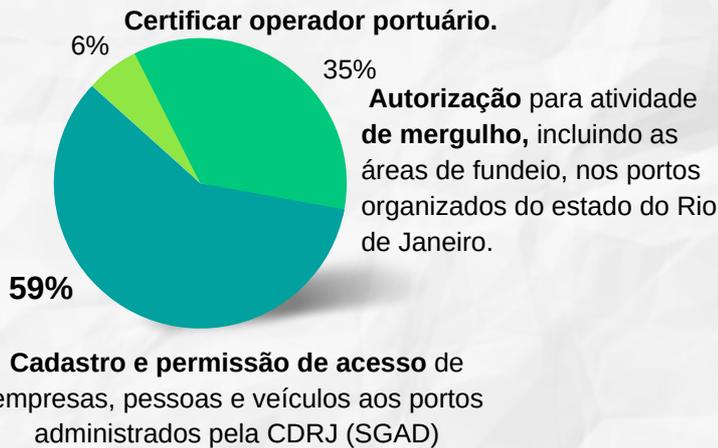
Foram disponibilizados **pesquisa de satisfação para TODOS os serviços constantes da Carta de Serviço ao Usuário**, entretanto a Pesquisa foi respondida, somente, sobre os seguintes temas :

1. Certificar Operador Portuário;
2. Solicitar autorização para atividade de mergulho, incluindo as áreas de fundeio, nos portos organizados do estado do Rio de Janeiro;
3. Solicitar cadastro e permissão de acesso de empresas, pessoas e veículos aos portos administrados pela CDRJ (SGAD); e
4. Solicitar demandas da LGPD.



## 8.1- RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

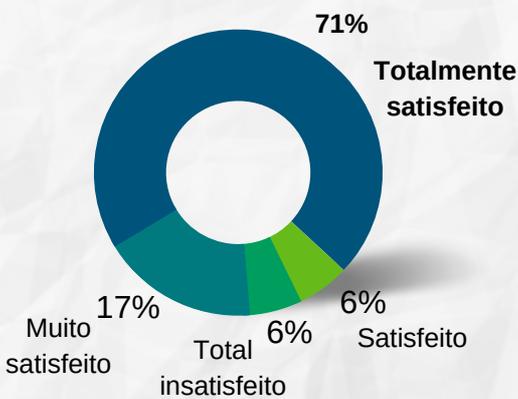
### Serviços avaliados



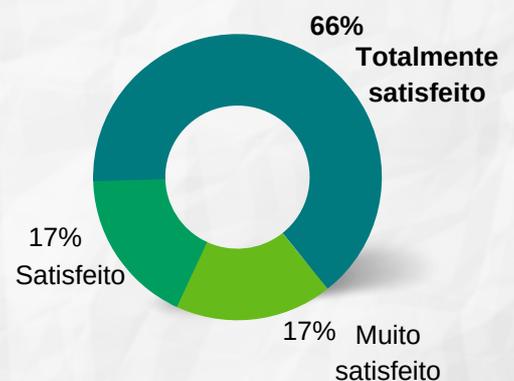
### Em que categoria você se identifica?



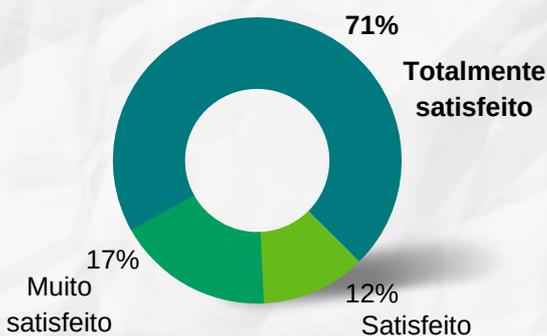
### Resolução de problema na obtenção do serviço



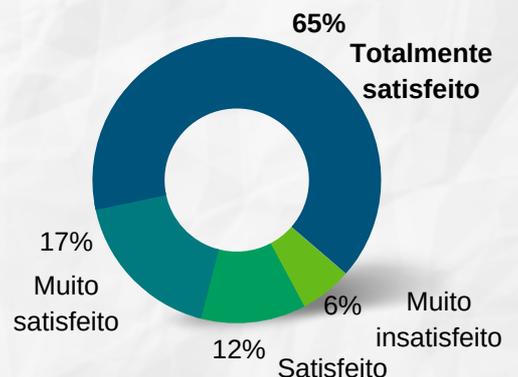
### Esclarecimento das dúvidas sobre os serviços



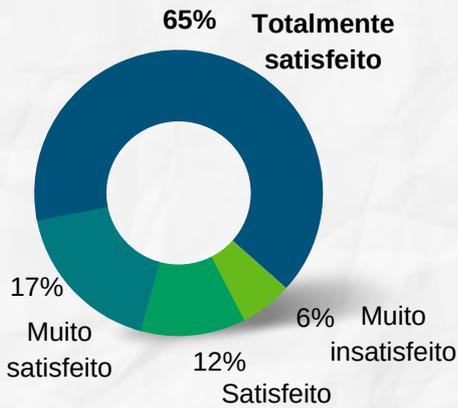
### Confiabilidade e certeza das resposta recebidas



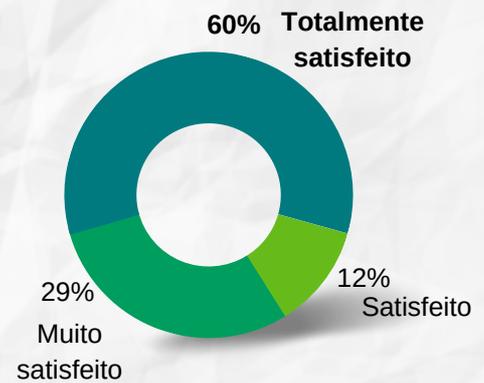
### Facilidade de acompanhamento da solicitação dos serviço



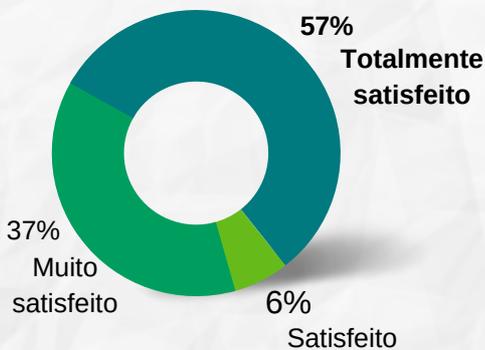
### Disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço



### Disponibilidade e clareza das informações necessária para solicitar o serviço



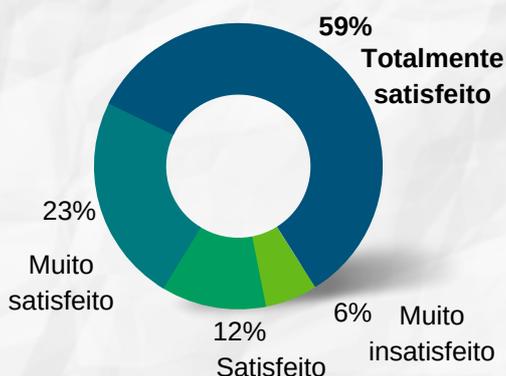
### Tempo gasto na solicitação do serviço



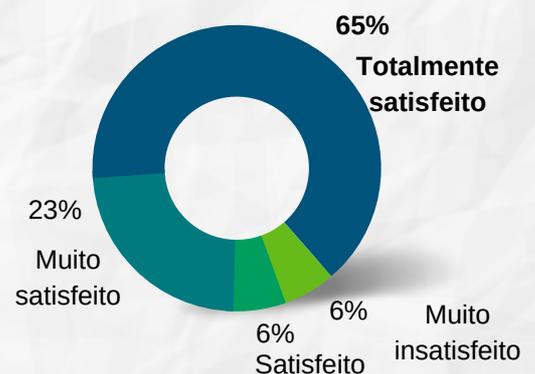
### Tempo de espera para receber o resultado da solicitação dos serviços



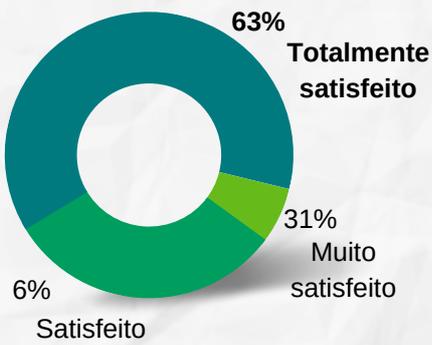
### Obtenção do serviço no prazo estipulado



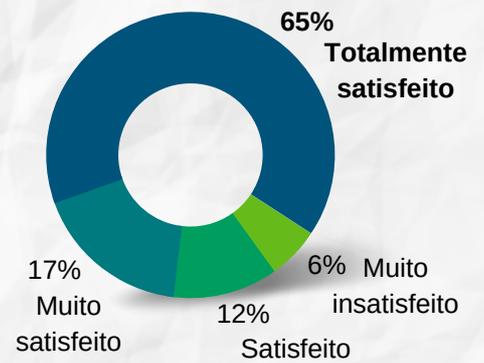
### Requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço



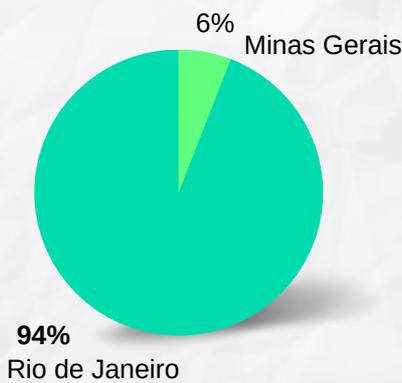
### Quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço



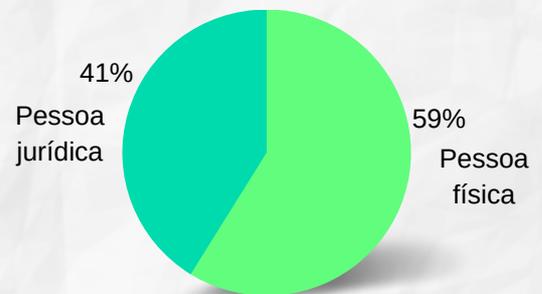
### Quantidade de etapas necessárias para obter o serviço



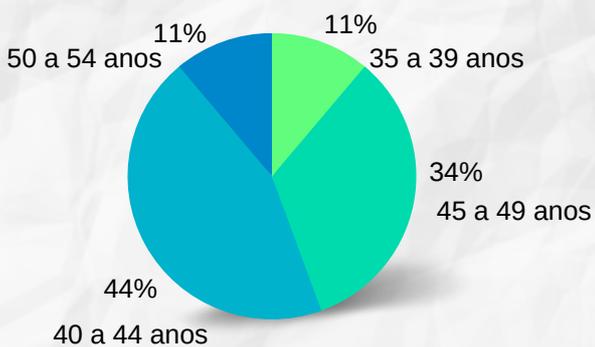
### Selecione sua UF



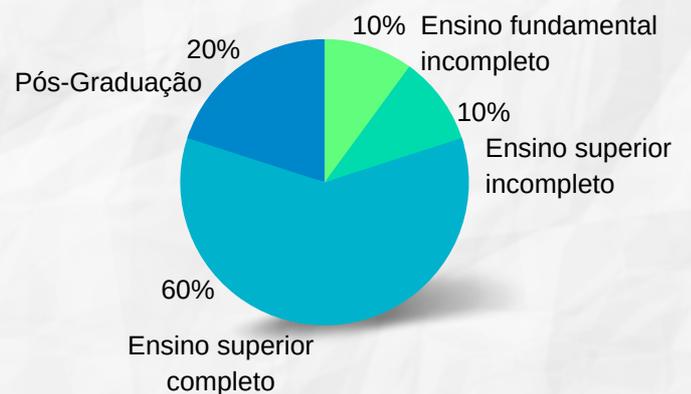
### Qual é o seu perfil?



### Qual a sua faixa etária?



### Qual o seu nível de escolaridade?



## 9 - CONCLUSÃO

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

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

A seguir, demonstramos o total de atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral por meio dos diferentes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão no exercício de 2022.



\*imagem retiradas do Canva

ATENDIMENTOS		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2021	2022
Denúncia (Comunicação de irregularidade)	38	41
Elogio	2	21
Reclamação	19	24
Sugestão	1	21
Solicitação de providência	28	28
<b>SUBTOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>88</b>	<b>107</b>
Pedido de simplifique	1	0
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>89</b>	<b>107</b>
Fora do âmbito <sup>1</sup>	<b>36</b>	<b>38</b>
Pedido de Acesso à Informação	<b>121</b>	<b>133</b>
Atendimento WhatsApp	140	67
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>386</b>	<b>345</b>

<sup>1</sup> Manifestações respondidas pela ouvidoria que não são de competência da PortosRio são reencaminhados a outros órgãos integrantes da Plataforma Fala.BR.

Cada vez que a sociedade registra uma demanda na ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e os pontos a serem melhorados no processo de gestão. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

O presente relatório tem por finalidade dar transparência, consolidar as informações e prestar contas aos cidadãos, clientes, à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral no período de janeiro a dezembro de 2022.

Em 25/01/2023.

**Dayane Lobo**  
Ouvidora-Geral



PortosRio

**OUVIDORIA**  
*o elo entre nós*

2022

PORTOSRIO AUTORIDADE PORTUÁRIA