2023

PORTOSRIO
AUTORIDADE PORTUÁRIA

MINISTÉRIO DE PORTOS
E AEROPORTOS



RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA GERAL



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®

Aponte sua câmera

COMPOSIÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente
THAIRYNE JESSICA MARTINS DE OLIVEIRA

Membros do CONSAD
EDUARDO HENN BERNARDI
RUY FLAKS SCHNEIDER
LUIZ ANTONIO CORREIA DE CARVALHO
JURANDIR LEMOS FILHO
JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA
CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

OUVIDORIA-GERAL

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO
Ouvidora-Geral

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES
Especialista Portuária

DIRETORIA EXECUTIVA

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO
Diretor-Presidente

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO
Diretor Administrativo Financeiro - Substituto

RONALDO FUCCI
Diretor de Gestão Portuária

ANTONIO CARLOS DA GLÓRIA SARDINHA
Diretor de Negócios e Sustentabilidade



SUMÁRIO

5 **1 - APRESENTAÇÃO**

5 **2 - INTRODUÇÃO**

6 **3 - ATIVIDADES DESENVOVIDAS**

8 **4 - TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

8 4.1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
9 4.2. DEMANDA DE OUVIDORIA
9 4.3. DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
11 4.4. ASSUNTOS FREQUENTES
12 4.5. FORMAS DE ATENDIMENTO
13 4.6. DEMANDA POR ÁREA
15 4.7. DEMANDA POR PORTO

15 **5 - CANAL ÚNICO**

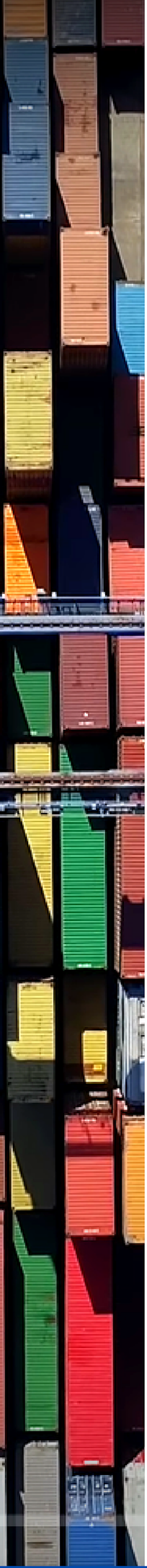
16 **6 - INDICADORES**

16 6.1. RECLAMAÇÕES EXTERNAS X INTERNAS
17 6.2. PROPORÇÃO POR TIPO

18 **7-MELHORIA DE PROCESSO**

18 **8- CONSELHO DE USUÁRIO**

19 **9 - CONCLUSÃO**



1 – APRESENTAÇÃO

A **ouvidoria 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.

2 – INTRODUÇÃO

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

Conhecimento para servir

DEDICAÇÃO

PALESTRA

Palestras com foco na conscientização sobre assédio moral, sexual e discriminação para os estagiários e jovens aprendizes da companhia.

CAMPANHA

Ao longo de cinco semanas, publicamos na intranet da companhia folder apresentando os principais pontos do Guia Lilás da Controladoria-Geral da União (CGU), como objetivo de orientar a prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal.

OUVIDORIA ITINERANTE

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

RECONHECIMENTO DE EMPREGADO

Projeto certificação de reconhecimento da qualidade dos serviços prestados pelos empregados da PortosRio, parabeniza o empregado mais elogiado na Plataforma Fala.BR

CONSELHO DE USUÁRIOS

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

CAPACITAÇÃO

Ao longo de todo o exercício de 2023, os membros da ouvidoria participaram de treinamentos, reunião e palestras tais como: gestão de riscos em processos de trabalho, seminário nacional de ouvidoria, encontro núcleo especializado em apuração de assédio, seminário de Integridade, dentre outros.

MELHORIA DE PROCESSO

Elaboração de Instrumento Normativo, visando regulamentar a proteção e salvaguardar a identificação do denunciante.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

OUVIDORIA EM NÚMEROS

TOTAL DE ATENDIMENTOS

386

PESSOAS ATENDIDAS



ATENDIMENTO HUMANIZADO

74

UTILIZARAM O CANAL DE WHATSAPP

MANIFESTAÇÕES

+38%

AUMENTO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDA, EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR (2022)



CANAL DIGITAL

91%

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 2023, a Ouvidoria-Geral da PortosRio Autoridade Portuária registrou e deu tratamento a **200** (duzentas) **manifestações de ouvidoria** direcionadas a PortosRio**,** perfazendo um **acréscimo de 38%** em relação ao ano de 2022 (total de 145 manifestações recebidas)**.**

Não houve registro de pedido de simplifique em todo o exercício de 2023.

MANIFESTAÇÕES

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2022	2023	VARIAÇÃO
Denúncia (Comunicação de irregularidade)	41	73	+ **78%**
Elogio	21	37	+ 76%
Reclamação	24	35	**+** 46%
Sugestão	0	2	**+200%**
Solicitação de providência	21	21	0 %
SUBTOTAL DE MANIFESTAÇÕES	107	**168**	**+57%**
Fora do âmbito	38	32	-16%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	145	**200**	**+ 38%**

Em 2023 observou-se um acréscimo no número de manifestações protocoladas na ouvidoria, impactando, principalmente, pelo **aumento de 78% no número de denúncia/ comunicação de irregularidade**.

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 da PortosRio comunica ao manifestante os canais corretos para o registro da manifestação.

4.2 – DEMANDA DE OUVIDORIA MENSAL

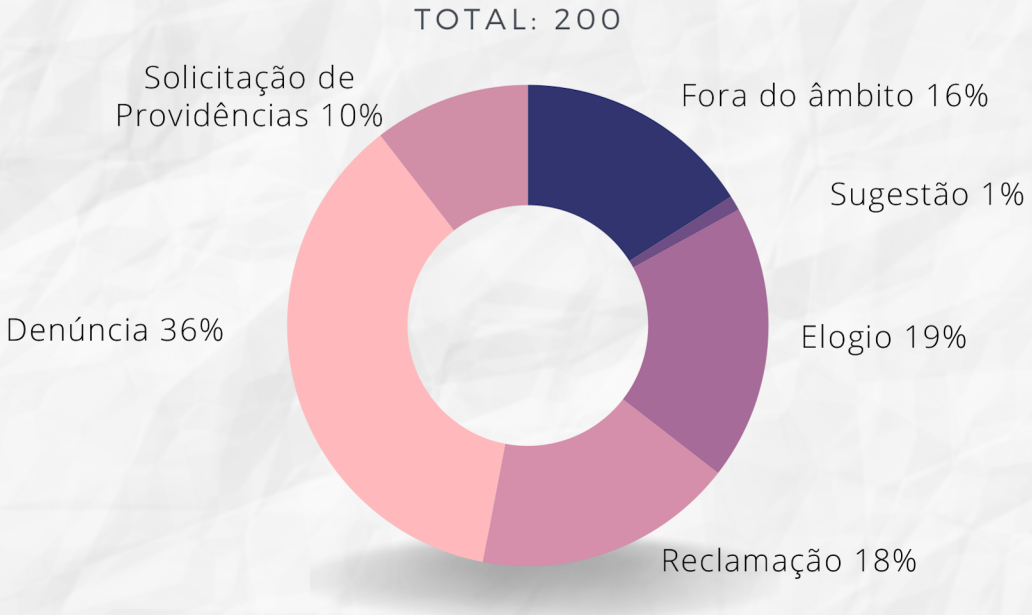
O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas a cada mês.



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.



ANÁLISE POR TIPO

Do total de 200 (duzentas) manifestações recebidas, 10% foram **solicitações de providências sobre:** dados de imigrantes no Brasil, 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**, 37 (trinta e sete) manifestação do tipo elogio.

Como forma de reconhecimento ao quadro de pessoal da PortosRio, a Ouvidoria-Geral da Autoridade Portuária, em parceria com a Diretoria da Presidência, certificará o(a) empregado(a) mais elogiado(a), ao longo do exercício de 2023, 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 18% do quantitativo recebido pela ouvidoria, totalizando 35 (trinta e cinco) manifestações que, em sua maioria, tratava-se de problemas de infraestrutura no ambiente de trabalho.

Recebemos, somente, 2 (duas) **sugestões** no ano correte**,** cujo as área endereçadas agradeceram a proposta. Entretanto, por questões técnicas não foi possível atende-las.

As **denúncias/comunicações de irregularidades** (denúncia anônima), com 36% do total, atingiram a marca de 73 (setenta e três) manifestações. Os assuntos são relacionados a em sua maioria a políticas institucionais.

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.**

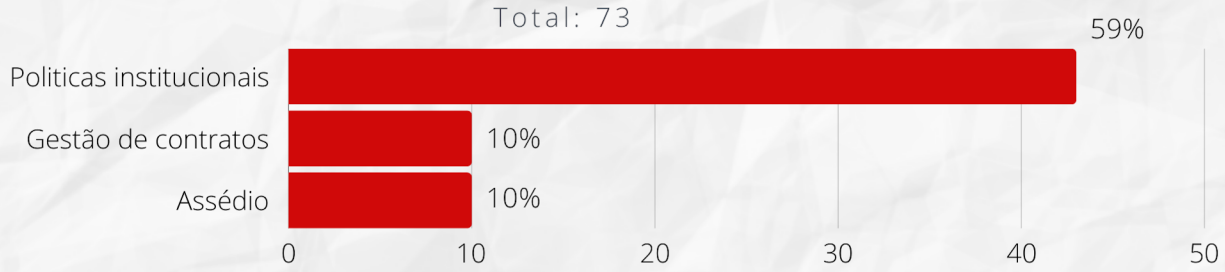


4.4 - ASSUNTOS FREQUENTES

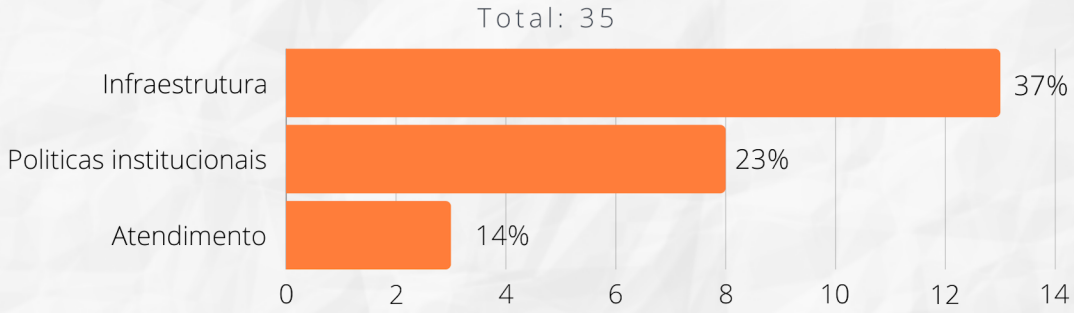
Os gráficos abaixo discriminam os assuntos de cada tipo de manifestação recebida mais demandados.

ASSUNTOS

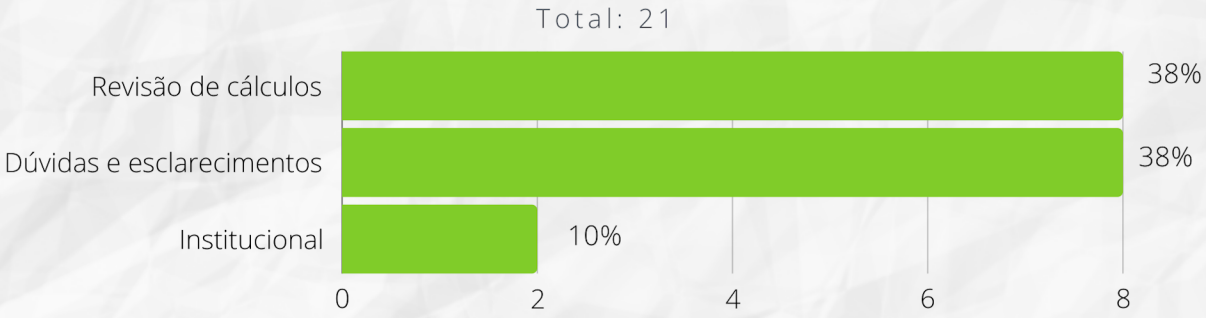
DENÚNCIA/COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES



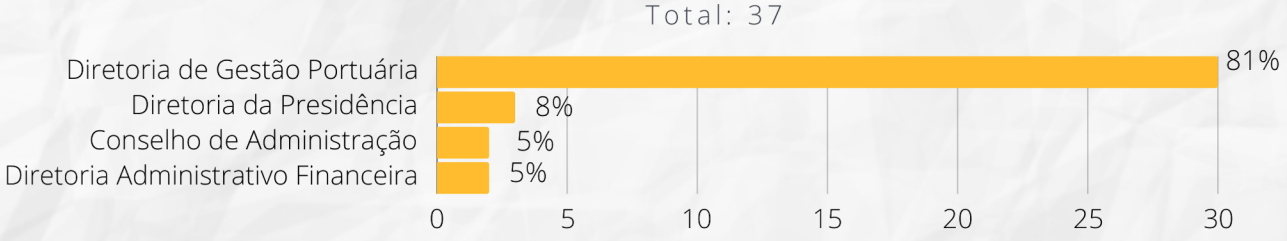
RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA

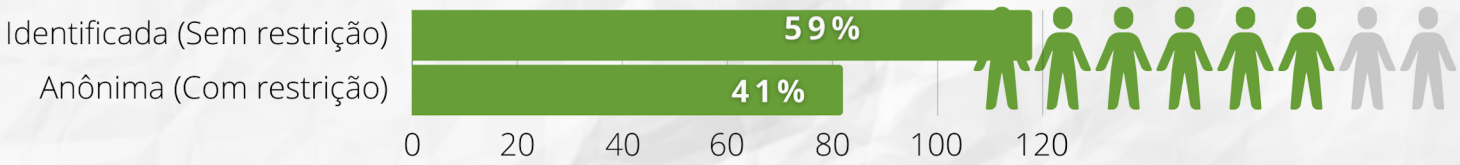


ELOGIO



IDENTIDADE DO MANIFESTANTE

Do montante de manifestações recebidas, 118 (cento e dezoito) foram registradas com identificação do manifestante, representando 59% do total. Os 41% restantes, 82 (oitenta e dois) manifestações, foram registradas de forma anônima, onde o manifestante não se identifica.



GARANTIA DO SIGILO

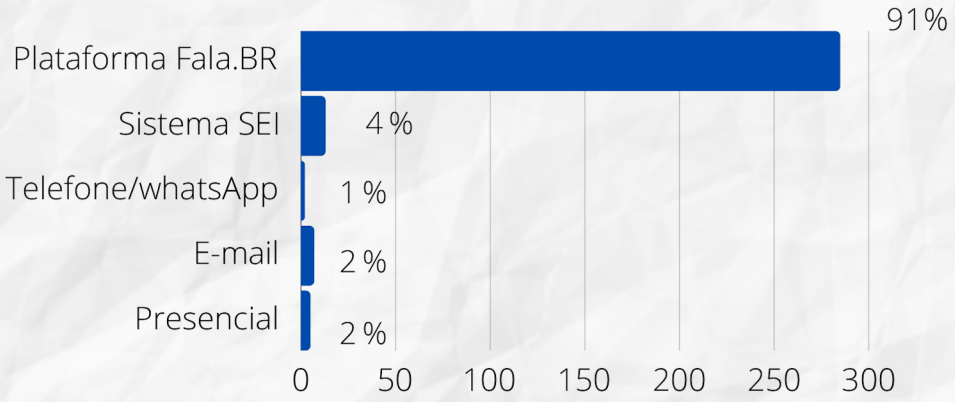
A ouvidoria garante aos seus clientes internos e externos que **os dados informados serão mantidos em sigilo.**

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.

CANAIS DE ATENDIMENTO





91%

A maior parte do público da PortosRio (91%) realiza suas manifestações diretamente no canal Fala.BR, demonstrando conhecimento e confiança no canal ofertado pelo Governo Federal.

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.

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, §2°, Decreto n° 9.492/2018.

4.6 – DEMANDA POR ÁREA

Por meio dos dados a seguir, é possível observar **as áreas técnicas mais acionadas** pela Ouvidoria-Geral em 2023. Tais áreas foram responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pela ouvidoria aos clientes internos e externos da PortosRio.

ÁREAS

4% DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA

0% DIRETORIA DE GESTÃO PORTUÁRIA

0% DIRETORIA DE NEGÓCIOS E SUSTENTABILIDADE

0% DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA

1% OUVIDORIA-GERAL

3% SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

1% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS

3% SUPERINTENDÊNCIA DE SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO

1% SUPERINTENDÊNCIA DE ENGENHARIA

20% SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO PORTUÁRIA DO RIO DE JANEIRO E NITERÓI

19% SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

36% CORREGEDORIA

11% COMISSÃO DE ÉTICA

1% COMITÊ DE INTEGRIDADE

1% ENCARREGADO DE DADOS PESSOAIS

O Conselho de Administração nomeou o Corregedor da PortosRio, em 2023. Todas as denúncias apuradas anteriormente pela Comissão de Tratamento de Denúncia, passaram a ser encaminhadas e apuradas pela Corregedoria.

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

- **1° ÁREA MAIS DEMANDADA: A Corregedoria** foi a unidade parceira mais acionada, com o total de **36% das demanda**s.

- **2° ÁREA MAIS DEMANDADA: A Superintendência de Gestão Portuária do Rio de Janeiro e Niterói** foi a segunda unidade parceira mais acionada, com o total de 32 **manifestações**, o que representou 20% das demandas.

- **CORREIÇÃO:** Das 73 **denúncias/comunicações** de irregularidades (denúncias anônimas) tratadas pela PortosRio, **26 (vinte e seis) foram acolhidas pela Comissão de Ética e/ou Corregedoria.**

- **REENCAMINHAMENTO**: A Ouvidoria encaminhou 18 (dezoito) manifestações de ouvidoria do à órgãos do Governo Federal, integrantes da Plataforma Fala.BR.

- **CLIENTES:** Os **clientes internos** da PortosRio representa o público que **mais demanda a intervenção da Ouvidoria-Geral**, com 61% das demandas recebidas no setor.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

18

DIAS

- O **tempo médio** de resposta para as manifestações de ouvidoria em 2023 foi de **18 dias**. O **prazo** de resposta **por lei** é de **até 30 dias**, prorrogáveis por mais 30 dias, desde que seja justificado.

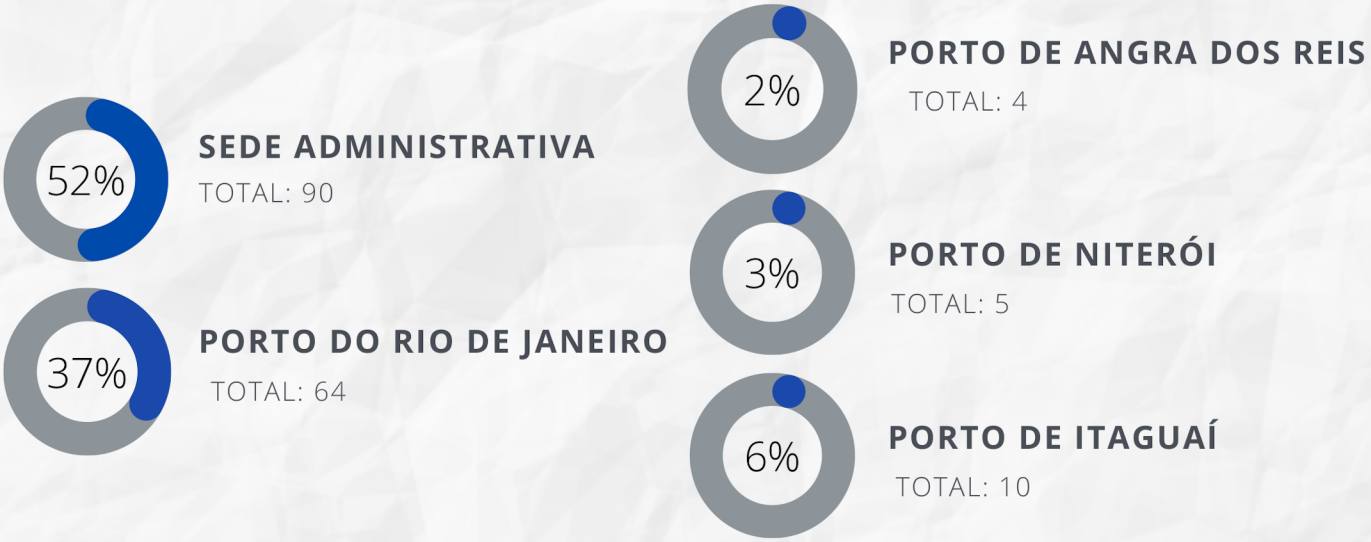


4.7 – DEMANDA POR PORTO

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.

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, as áreas que por ventura receberam qualquer tipo de manifestação, encaminham a ouvidoria para registro no Fala.BR para tratativas subsequentes.

Através do canal do WhatsApp, a ouvidoria realizou 74 (setenta e quatro) atendimentos, dos quais: orientação de informações disponíveis no site da empresa (transparência ativa), tiramos dúvidas rápidas, e orientamos no cadastramento de manifestação de ouvidoria e/ou pedido de acesso à informação.

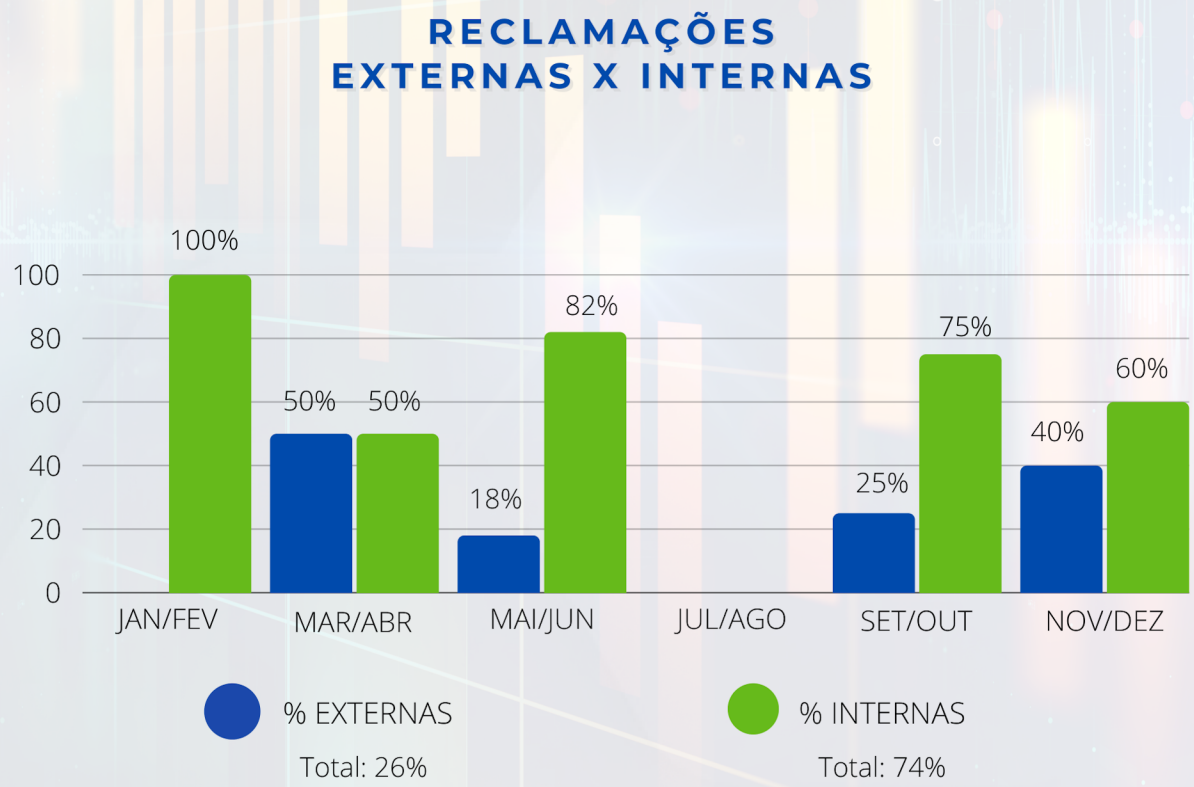
O atendimento através do número telefônico da ouvidoria não se resume ao atendimento pelo whatsApp, atendemos diariamente ligações. Essa por sua vez, não é quantificada pelo setor.

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 X INTERNAS

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



Das 35 (trinta e cinco) reclamações recebidas, 26 (vinte e seis) foram internas e 9 (nove) externas. A Ouvidoria busca mediar as reclamações interna com os gestores da Companhia. O direcionamento das manifestações aos gestores é sempre na direção da busca de soluções e manutenção da integridade das manifestações e do cidadão.

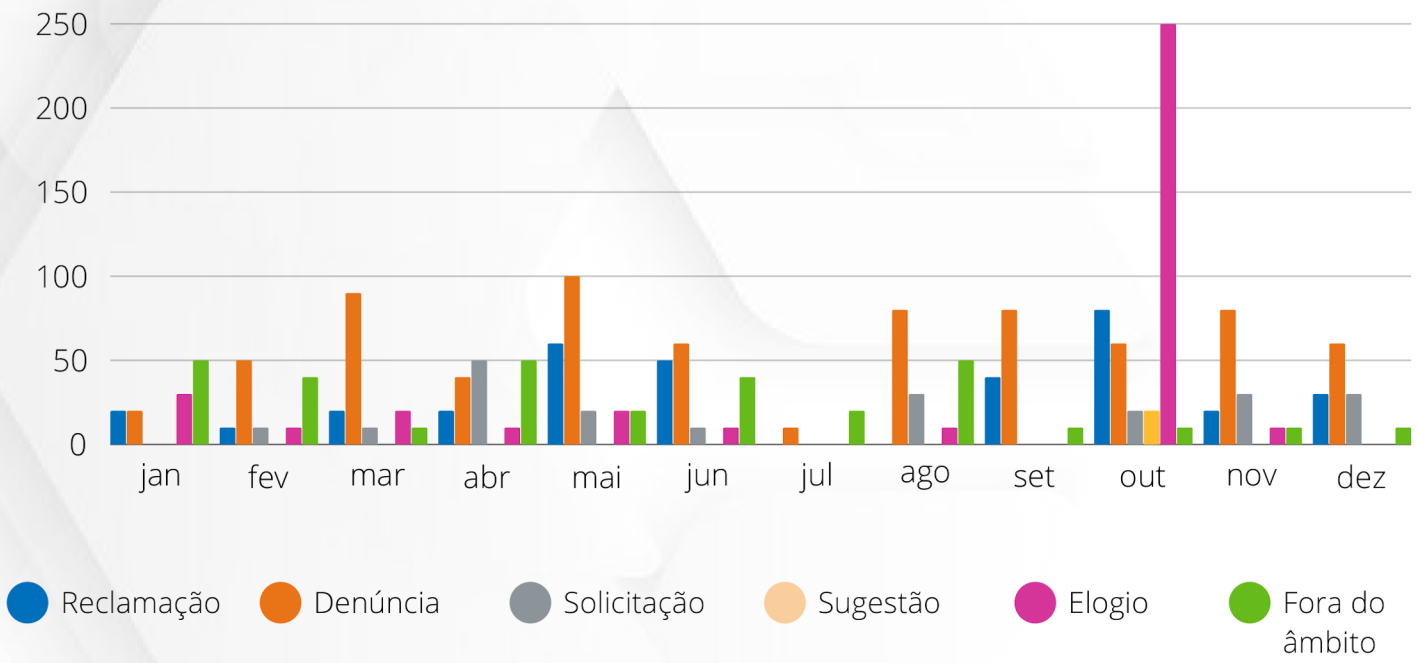
6.2- PROPORÇÃO POR TIPO

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	17%	8%	13%	12%	27%	29%	0%	0%	31%	18%	13%	23%
Denúncia	17%	42%	60%	24%	45%	35%	33%	47%	62%	14%	53%	46%
Solicitação	0%	8%	7%	29%	9%	6%	0%	18%	0%	5%	20%	23%
Sugestão	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%
Elogio	25%	8%	13%	6%	9%	6%	0%	6%	0%	57%	7%	0%
Fora do âmbito	42%	33%	7%	29%	9%	24%	67%	29%	8%	2%	7%	8%

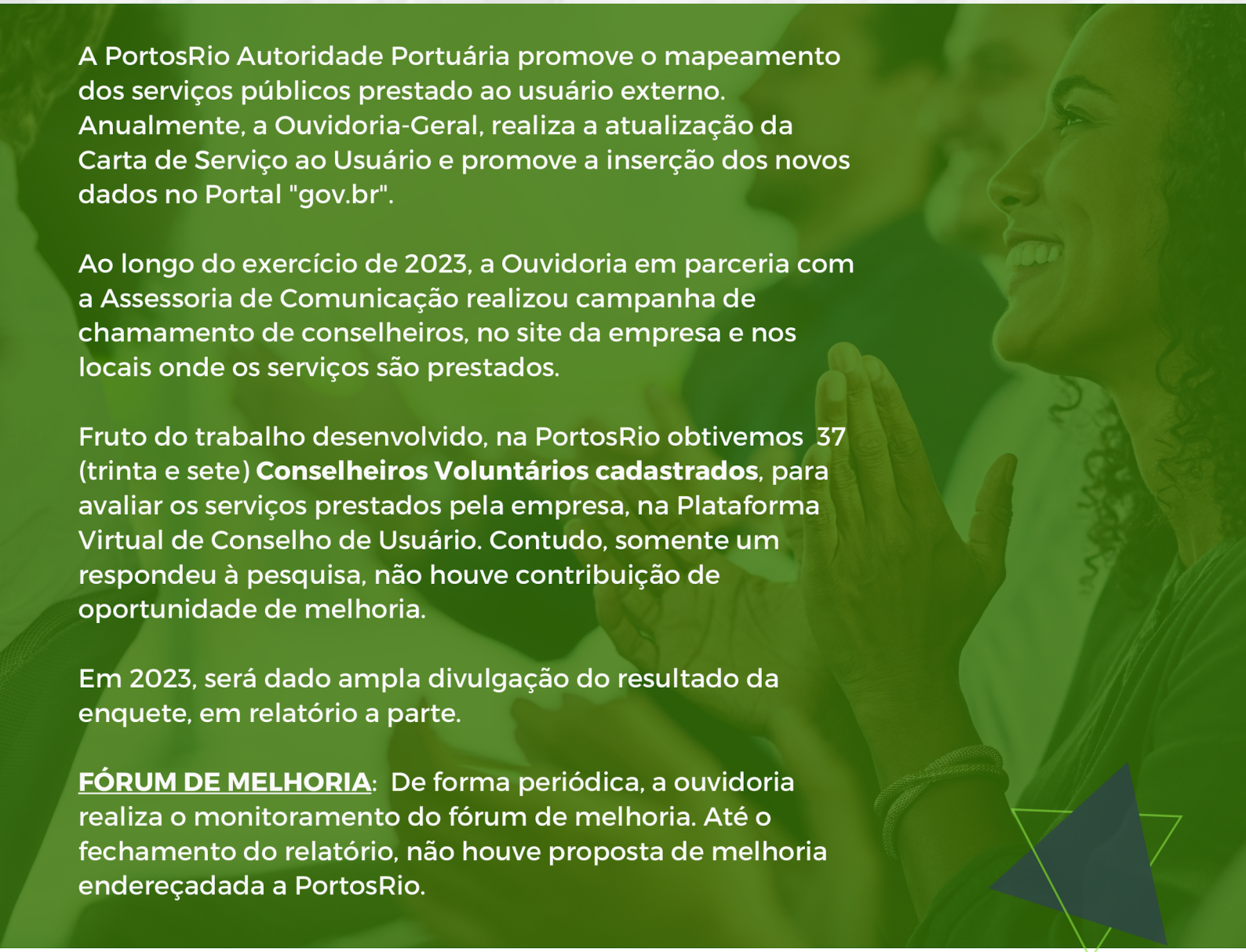
De acordo com o gráfico abaixo, é possível verificar que a tipologia sugestão foi a menos requerida pelo cliente da ouvidoria. Em contra partida, o projeto certificação do empregado mais elogiado ganhou seu ápice em outubro de 2023, onde foi registrado 25 elogios no mês.



7- MELHORIA DE PROCESSO

A ouvidoria atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania podem ocasionar em melhoria de processos. Neste sentido, a partir do análise de problemas recorrentes registros através de manifestações, a ouvidoria realiza trimestralmente em seus relatórios, propostas de sugestões de melhoria a serem implementadas por áreas e diretorias. Em 2023, foram sugeridas 5 (cinco) oportunidades de melhoria à gestão da PortosRio.

8- CONSELHO DE USUÁRIOS



A PortosRio Autoridade Portuária promove 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 2023, 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 37 (trinta e sete) **Conselheiros Voluntários cadastrados**, para avaliar os serviços prestados pela empresa, na Plataforma Virtual de Conselho de Usuário. Contudo, somente um respondeu à pesquisa, não houve contribuição de oportunidade de melhoria.

Em 2023, será dado ampla divulgação do resultado da enquete, em relatório a parte.

FÓRUM DE MELHORIA: De forma periódica, a ouvidoria realiza o monitoramento do fórum de melhoria. Até o fechamento do relatório, não houve proposta de melhoria endereçadada a PortosRio.

9- CONCLUSÃO

A Ouvidoria está sempre atenta as 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 publicados sejam exaustivamente discutidos internamente em cada equipe técnica e que propostas e sugestões sejam transmitidas à Ouvidoria. Sem esta parceria, estará a Ouvidoria 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 por meio dos diferentes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão no exercício de 2023.

ATENDIMENTOS		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	**2022**	**2023**
Denúncia (Comunicação de irregularidade)	41	73
Elogio	21	37
Reclamação	24	35
Sugestão	21	2
Solicitação de providência	28	21
SUBTOTAL DE MANIFESTAÇÕES	**107**	**168**
Pedido de simplifique	0	0
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	**107**	168
Fora do âmbito[1]	**38**	**32**
Pedido de Acesso à Informação	**133**	**112**
Atendimento WhatsApp	67	74
TOTAL DE ATENDIMENTOS	**345**	**386**

[1] Manifestações respondidas pela ouvidoria que não são de competência da PortosRio são reencaminhados a outros órgãos integrantes da Plataforma Fala.BR.

O presente relatório tem por finalidade dar transparência, consolidar as informações e prestar contas a sociedade do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2023.

Em 19/02/2024.

Dayane Lobo

Ouvidora-Geral

PortosRio

OUVIDORIA

o elo entre nós

2023

PORTOSRIO AUTORIDADE PORTUÁRIA