

RELATÓRIO DE GESTÃO

TRIMESTRAL



Permitido a reprodução parcial ou total desde que citado a fonte. Imagem Canva®

PORTOSRIO AUTORIDADE PORTUÁRIA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente

DINO ANTUNES DIAS BATISTA

Membros do CONSAD

EDUARDO HENN BERNARDI

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

RUY FLAKS SCHNEIDER

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

OUVIDORIA-GERAL

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO

Ouvidora-Geral

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Especialista Portuária

DIRETORIA EXECUTIVA

ALVARO LUIZ SAVIO

Diretor-Presidente

EDUARDO CELSO DE ARAÚJO MARINHO

Diretor Administrativo Financeiro Substituto

EDUARDO CELSO DE ARAÚJO MARINHO

Diretor de Negócios e Sustentabilidade

RONALDO FUCCI

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.....	7
3. MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	8
CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA.....	8
CUMPRIMENTO DE PRAZO.....	9
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO.....	9
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO.....	10
OPORTUNIDADE DE MELHORIA.....	11
ATENDIMENTO POR ASSUNTO.....	11
ATENDIMENTO POR ORIGEM.....	12
ATENDIMENTO POR LOCAL.....	12
DENÚNCIAS.....	12
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
4. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
CUMPRIMENTO DE PRAZO.....	15
PEDIDO POR TIPO DE RESPOSTA.....	16
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO.....	16
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO.....	17
ATENDIMENTO POR ASSUNTO.....	17
ATENDIMENTO POR ORIGEM.....	18
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: ACUMULADO.....	18
MANIFESTAÇÕES X PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	19
5. RECOMENDAÇÕES GERAIS	19
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	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 2023, 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 **91 (noventa e uma) demandas** tratadas pela Ouvidoria, sendo **56 (Cinquenta e seis) manifestações de ouvidoria** e **35 (trinta e cinco) pedidos de acesso à informação**.

O presente sumário encontra-se dividido em 4 (quatro) partes:

- Atividades de Gestão;
- Análise quantitativa de Manifestações;
- Análise quantitativa de Pedidos de Acesso à Informação; e
- Anexo com detalhamento para análise interna do Conselho Fiscal Conselho de Administração e Comitê de Auditoria.

2. ATIVIDADES DE GESTÃO

Execução do Plano de Trabalho referente ao biênio 2023/2024.

Legenda

- Programados e executados no o mês/ ano de referência:
 - Verde:** Realizado em 2023
 - Amarelo:** Em andamento em 2023
 - Cinza:** Remanejado para outro período

Relatório Executivo – 2º Trimestre 2023

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

Atividades	Trimestre			
	2023			
	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 CDRJ, 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.	●	●	●	●
1.2: Promover pesquisas de satisfação com a avaliação dos serviços prestados pela ouvidoria.			●	
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.			●	
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 CONSAD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da PortosRio.	●			
5.2: Elaborar relatórios executivos trimestrais com apresentação ao COAUD, contendo informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria da CDRJ.	●	●	●	●
5.3: Divulgar relatórios da Ouvidoria nos canais de comunicação da CDRJ.	●	●	●	●
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, compliance, 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/a atualizar produtos de comunicação da ouvidoria.				
7.1: Criar manual de procedimento operacional padrão, para atividade interna.				
7.2: Reformular o manual de ouvidoria.				●

Relatório Executivo – 2º Trimestre 2023

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 o fluxo do serviço prestado pela ouvidoria				•
7.4: Instituir procedimento padrão para a atualização da carta de serviço ao usuário.				
7.5: Criar procedimento formal para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.	•			
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 CDRJ na Plataforma Fala.BR.		•	•	
Objetivo 09: Manter/criar programas para desenvolver e valorizar o engajamento do corpo funcional e otimizar a realização de tarefas e a eficácia da prestação de serviços ao cidadão.				
9.1: Reconhecer por meio de certificação o empregado mais elogiado na Plataforma Fala.BR	•			
9.2: Estimular que o uso dos registros de elogios seja utilizado para o fortalecimento do plano de carreira do empregado.		•		•
9.3: Criar mecanismos formais para a promoção de ação, visando o engajamento de sugestões.				
Objetivo 10: Manter atualizada a seção Acesso à Informação no portal da CDRJ.				
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 CDRJ.		•		•
10.2: Publicar os documentos que devem estar acessíveis à consulta pública.		•		•
10.3: Estimular a publicização de documentos para a transparência ativa.		•		•
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: Instituir o 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.		•		•
12.3: Disponibilizar, no portal da PortosRio, a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema.	•			
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 CDRJ.		•		•
13.2: Realizar ouvidoria itinerante nos portos controlados pela CDRJ.		•	•	

ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO

• **Atividades de gestão da Gerência de Ouvidoria:**

- ✓ 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 Companhia Docas do Rio de Janeiro **e no Portal de Conselho de Usuários** as seguintes pesquisas de satisfação:
 - 1- “Prestar atendimento à imprensa”, sob responsabilidade de Assessoria de Comunicação; e
 - 2- “Cadastro no SGAD para acesso aos Portos administrados pela companhia”, sob responsabilidade da Superintendência da Guarda Portuária.
- ✓ Chamamento público de conselheiros voluntários, em atendimento a Portaria CGU nº 581/2021, através da publicação de cartazes convocando o engajamento dos conselheiros, no site da Companhia.

• **Integridade e Transparência Pública:**

- ✓ Implementação do Guia de Transparência Ativa 7ª versão.
- ✓ Reformulação do menu “Acesso à informação” no site da Companhia.
- ✓ Participação no evento Transparência e Acesso à Informação: Desafios para uma nova Década promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Secretaria Nacional de Acesso à Informação e da Secretaria de Integridade Pública.
- ✓ Participação no evento online Transparência Ativa: Aspectos Gerais da Avaliação e do Monitoramento' promovido pela Secretaria de Integridade Pública.

• **Capacitação e educação continuada:**

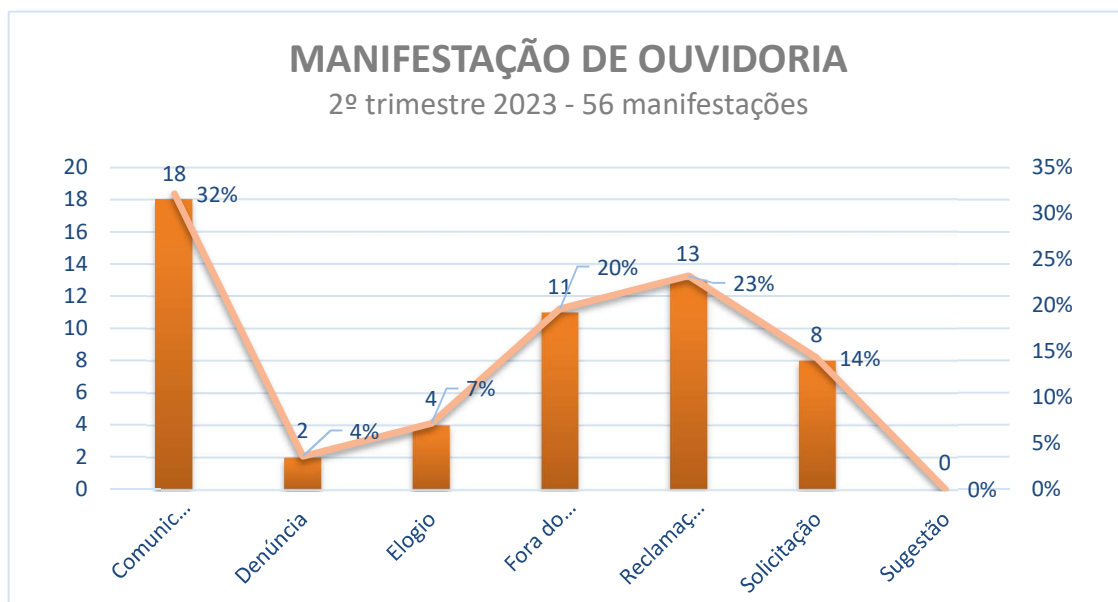
- ✓ Encontro Nacional de Corregedorias. Evento promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Abordado Necessidade de fomentar a cultura organizacional de integridade e alinhar procedimentos comuns às áreas de Ouvidoria, Governança e Ética.
- ✓ Encontro Núcleo Especializado em Apuração de Assédio- NEAA. Evento promovido pela Caixa Econômica Federal- CEF, em Brasília, abordando os assuntos assédio moral e sexual.

- ✓ Participação online do Seminário Nacional de Ouvidores. Evento promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Abordando tema ouvidoria inteligente, criativa e participativa.
- ✓ Participação na webinar Guia Lilás na Prática: papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Classificação por Tipologia

- **TOTAL DE RECEBIMENTO = 56** (trinta e seis)



Descrição	2023		2022	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	18	32%	4	13%
DENÚNCIA	2	4%	3	10%
ELOGIO	4	7%	3	10%
FORA DO ÂMBITO	11	20%	10	32%
RECLAMAÇÃO	13	23%	6	19%
SOLICITAÇÃO	8	14%	5	16%
SUGESTÃO	0	0%	0	0%
TOTAL	56	100%	31	100%

Aumento de 81% de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2023, comparado ao mesmo período de 2022.

Relatório Executivo – 2º Trimestre 2023

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 segundo trimestre de 2023, houve uma solicitação de prorrogação de prazo.

Pedido de complementação de informações: 2 (dois)

Tempo médio de resposta mensal

- Abril: 17,15 (dias)
- Maio: 14,22 (dias)
- Junho: 15,29 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral:

- 2º trimestre: 15,40 (dias)¹

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

Registro por Setor Demandado

A tabela a seguir descreve o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas por tipo e por diretoria, bem como o percentual por área.

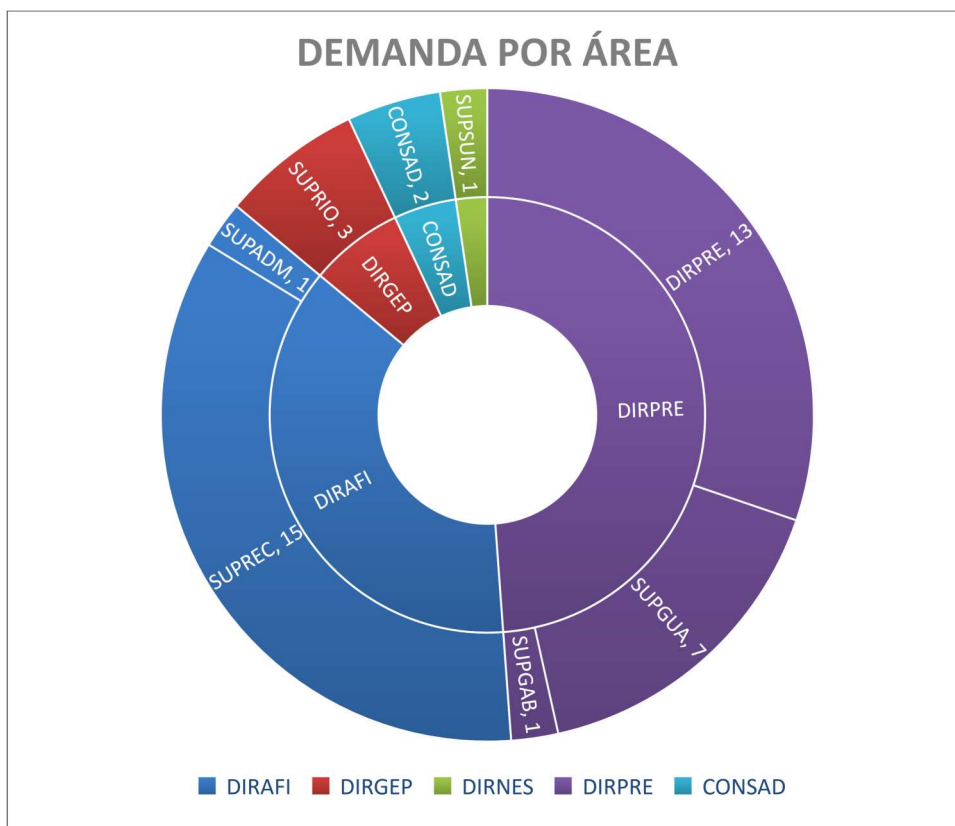
A Diretoria da Presidência foi a mais demandada pelos usuários do serviço prestado, no 2º trimestre de 2023, com 50% do total de manifestações de ouvidoria protocoladas.

Descrição	Área demandada				
	DIRPRE	DIRNES	DIRAFI	DIRGEP	CONSAD
DENÚNCIA	2	0	0	0	
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	15	0	0	0	2
SOLICITAÇÃO	1		7	0	0
RECLAMAÇÃO	2	1	9	1	0
ELOGIO	1	0	1	2	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL	21	1	17	3	2

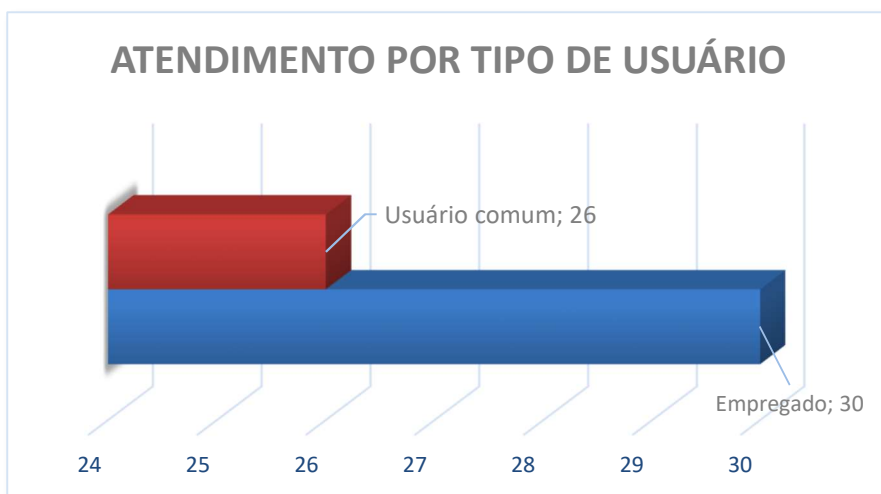
¹ O tempo médio de resposta pode variar, face ao o quantitativo de manifestação em andamento na data de fechamento do relatório.

Legenda

DIRPRE: Diretoria da Presidência
DIRAFI: Diretoria Administrativa Financeira
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade
DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária

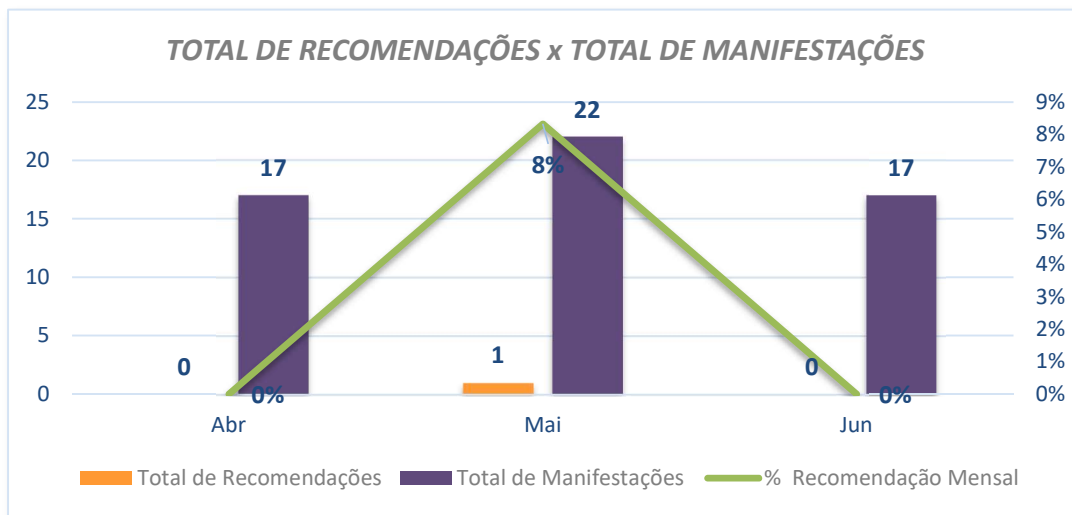


Atendimento por Tipo de Usuário

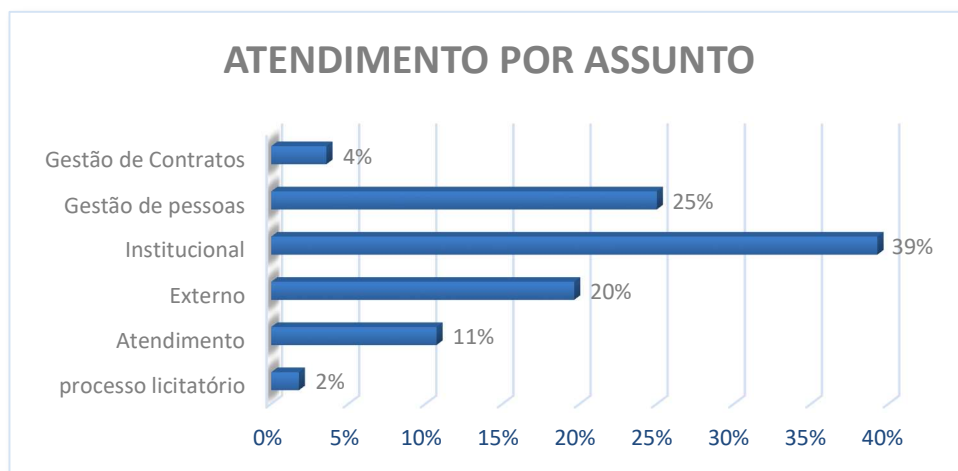


Oportunidade de Melhoria

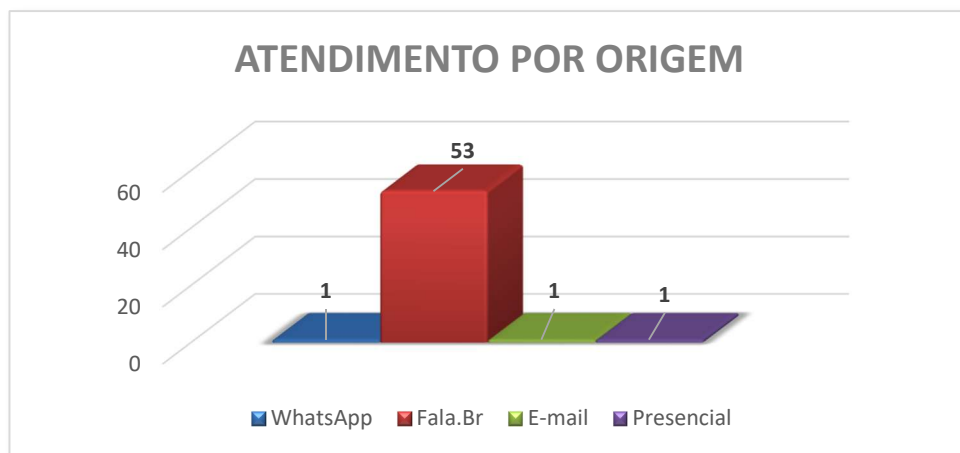
O Gráfico a seguir demonstra o quantitativo de manifestação recebida mesalmente em comparação com o quantitativo de oportunidade de melhoria, verificada a partir das demandas protocoladas na ouvidoria.



Atendimento por Assunto

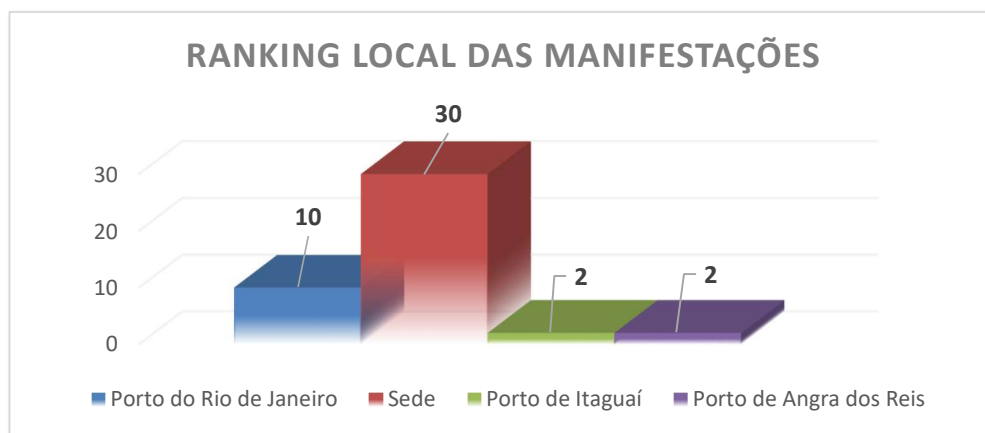


Atendimento por Origem



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

Atendimento por Local



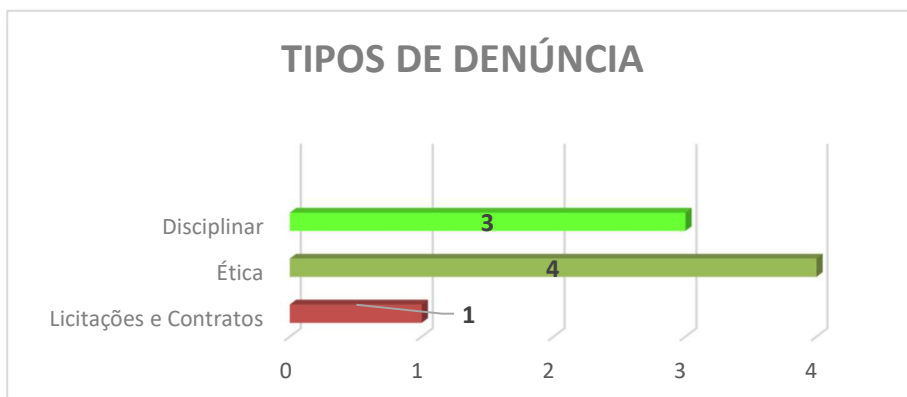
Denúncias

Total: 20 (vinte), sendo:

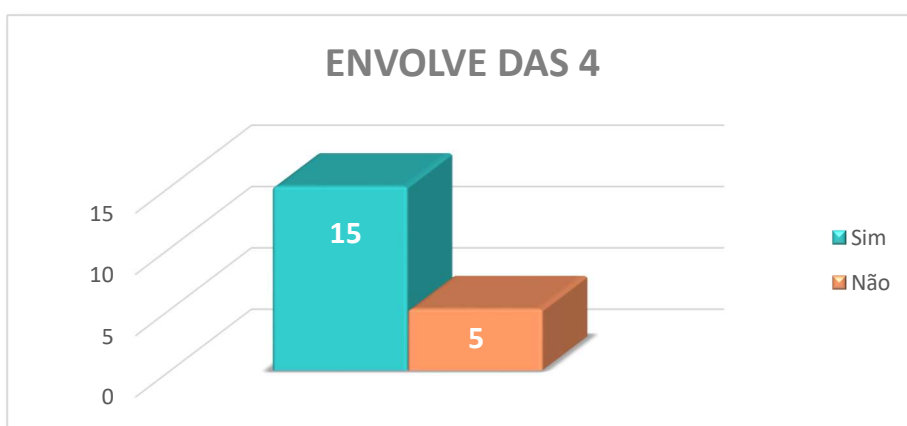
- 18 (dozoito) Comunicações de Irregularidade (denúncia anônima);
- 2 (duas) denúncias.

Relatório Executivo – 2º Trimestre 2023

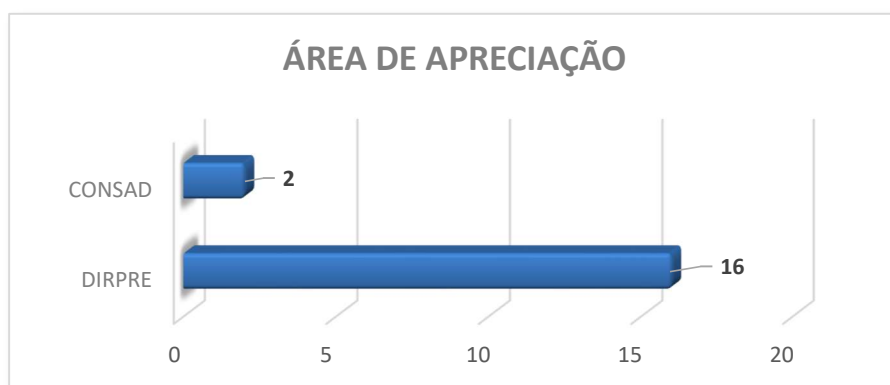
PortosRio Autoridade Portuária Tel.: (21) 97289-9406 www.portosrio.gov.br
Rua Dom Gerardo 35, 10º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20090-905
CNPJ 42.266.890/0001-28 Inscr. Mun. 00.995.487



Envolve DAS4 ou Superior

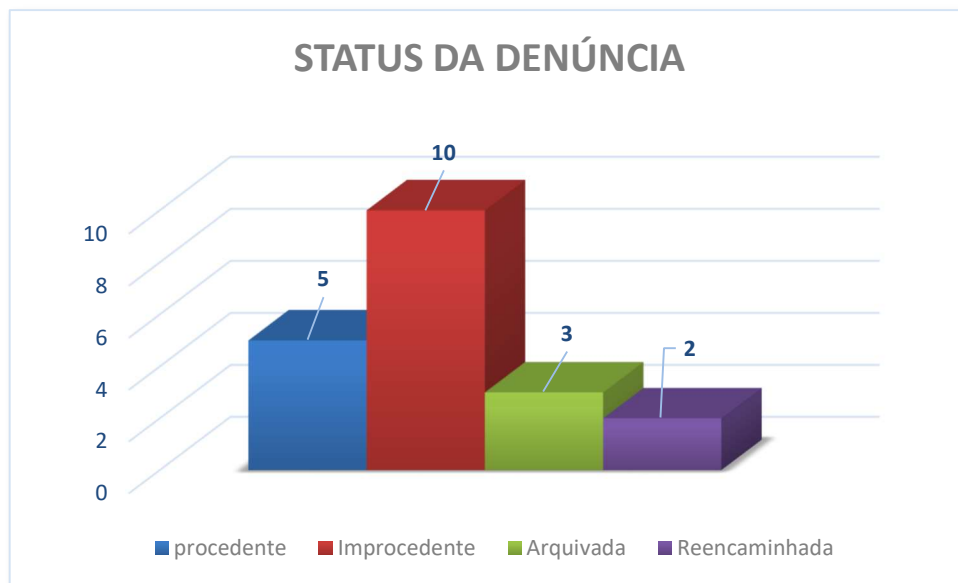


Área de apreciação da Denúncia/ Comunicação de irregularidade



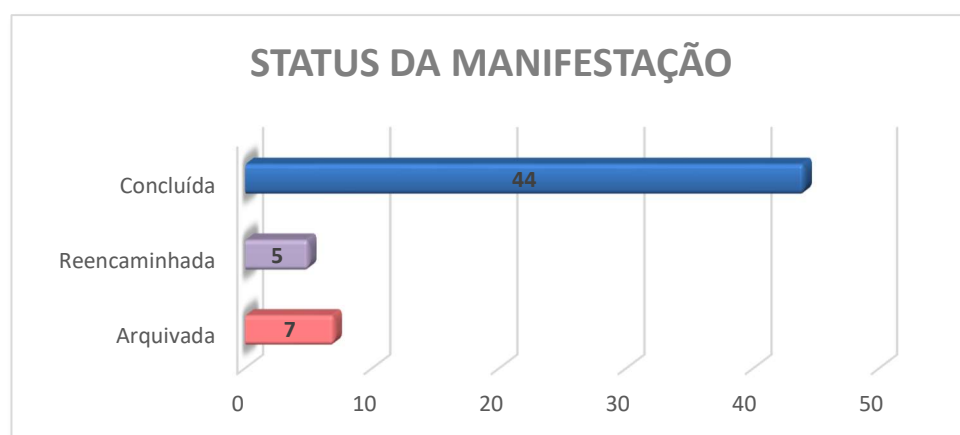
O juízo de admissibilidade da denúncia/ Comunicação de irregularidade encaminhada à Diretoria da Presidência- DIRPRE é realizado pela Comissão de Admissibilidade de Tratamento de Denúncia Anônima - CTDA, já a encaminhada para o Conselho de Administração é condizida pelo Comitê de Integridade – COMINT.

Status da Denúncia/ Comunicação de irregularidade



As denúncias consideradas como procedente pela Comissão de Tratamento, Análise e Apuração Preliminar de Denúncias Anônimas – CTDA se encontram em análise nas áreas responsáveis pela apuração.

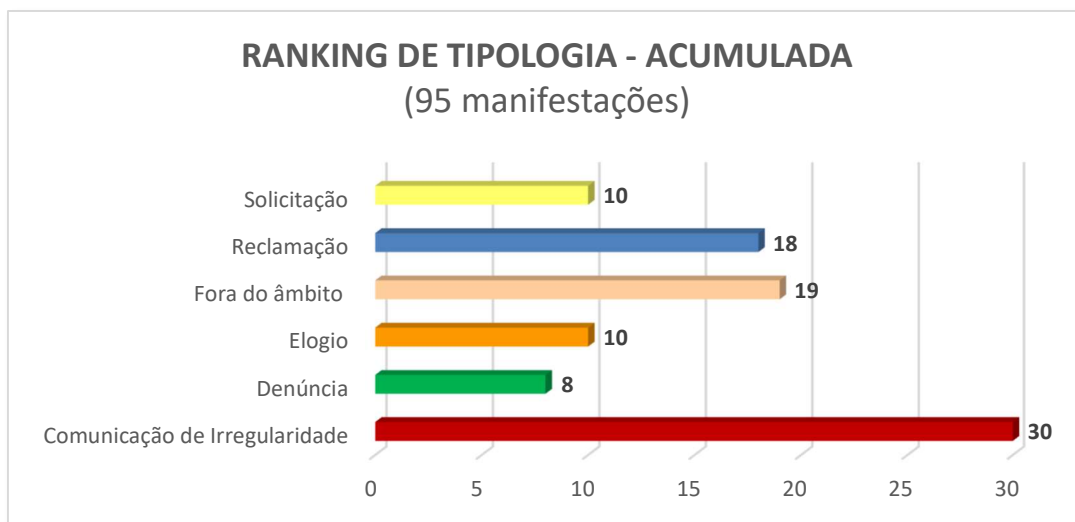
Status das Manifestações de Ouvidoria



As manifestações arquivadas ocorreram por: insuficiência de dados, impossibilidade realizar pedido de complementação (comunicação de irregularidade), ausência de resposta ao pedido de complementação e duplicidade de manifestação.

Relatório Executivo – 2º Trimestre 2023

Manifestações de Ouvidoria: Acumuladas



4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Cumprimento de Prazos

TOTAL DE RECEBIMENTO = 35 (TRINTA E CINCO)

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

No segundo trimestre de 2023, foram solicitados **7** (sete) pedidos de prorrogação de prazo.

Tempo médio de resposta mensal

- Abril: 12,58 (dias)
- Maio: 12 (dias)
- Junho: 9,78 (dias)

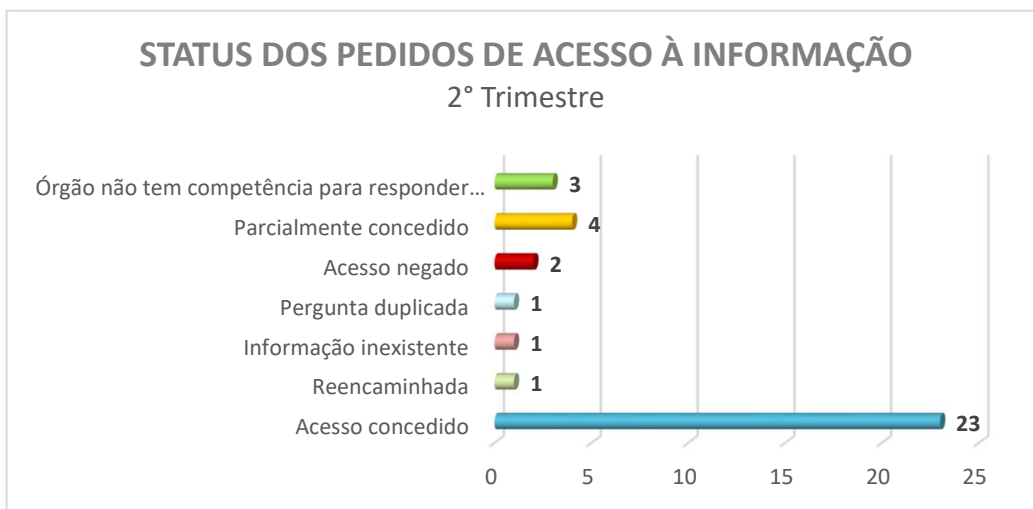
Tempo médio de resposta trimestral

- 2º trimestre: 11,59 (dias)²

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

² O tempo médio de resposta pode variar, face ao o quantitativo de pedido de acesso à informação em andamento na data de fechamento do relatório.

Pedidos por tipo de resposta



Foi interposto recurso em primeira e segunda instância, ao pedido de acesso à informação cujo a resposta foi acesso parcialmente concedido.

Registro por Setor Demandado



Relatório Executivo – 2º Trimestre 2023

ÁREA RESPONSÁVEL

Legenda

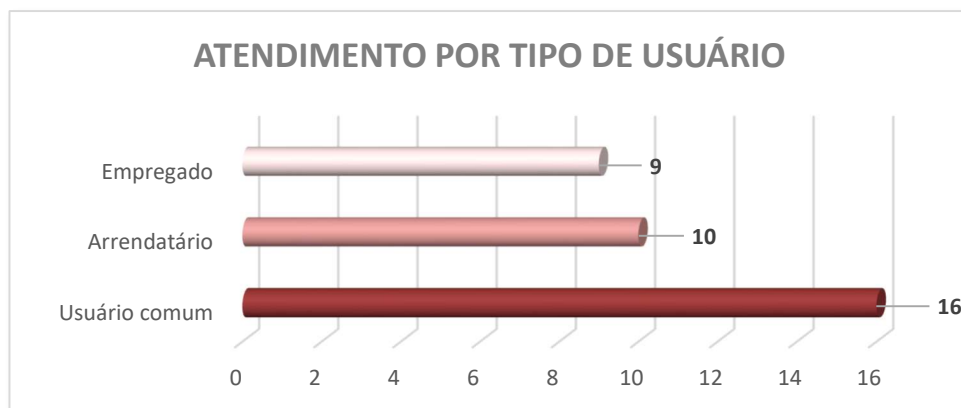
DIRPRE: Diretoria da Presidência

DIRAFI: Diretoria Administrativo Financeira

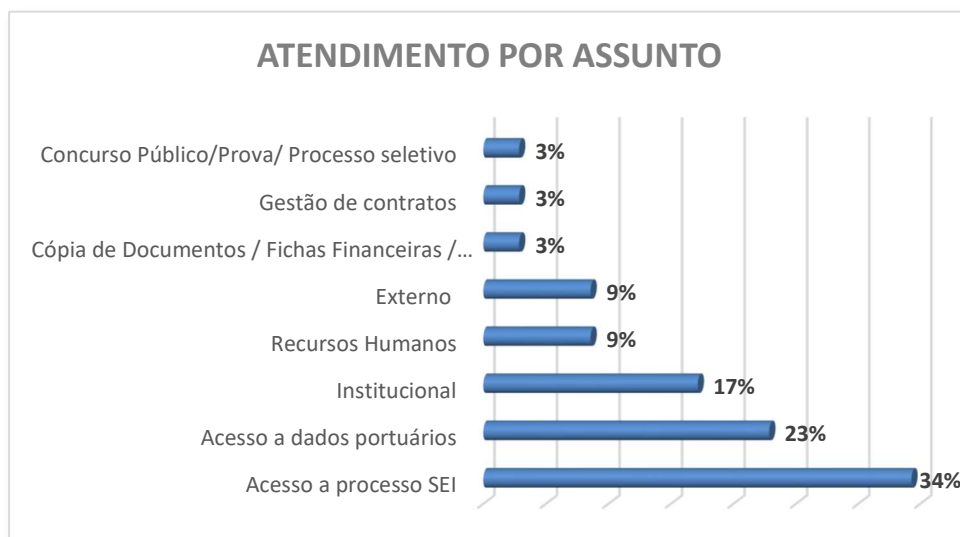
DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade

DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária

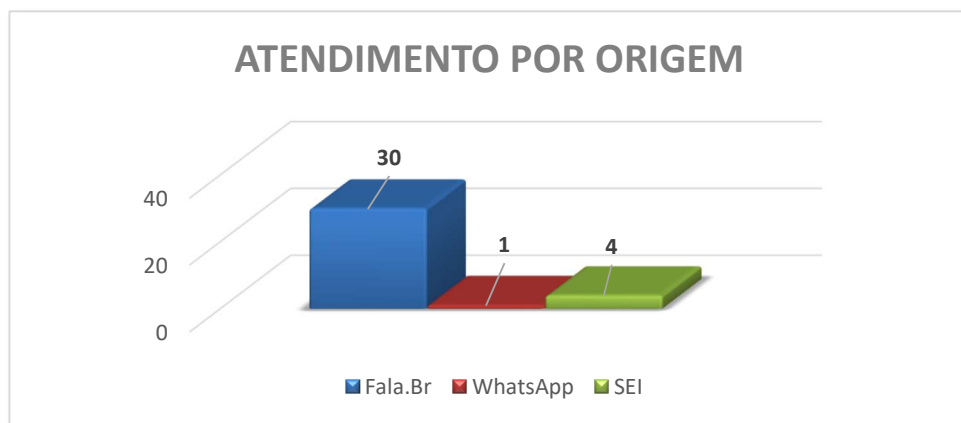
Atendimento por Tipo de Usuário



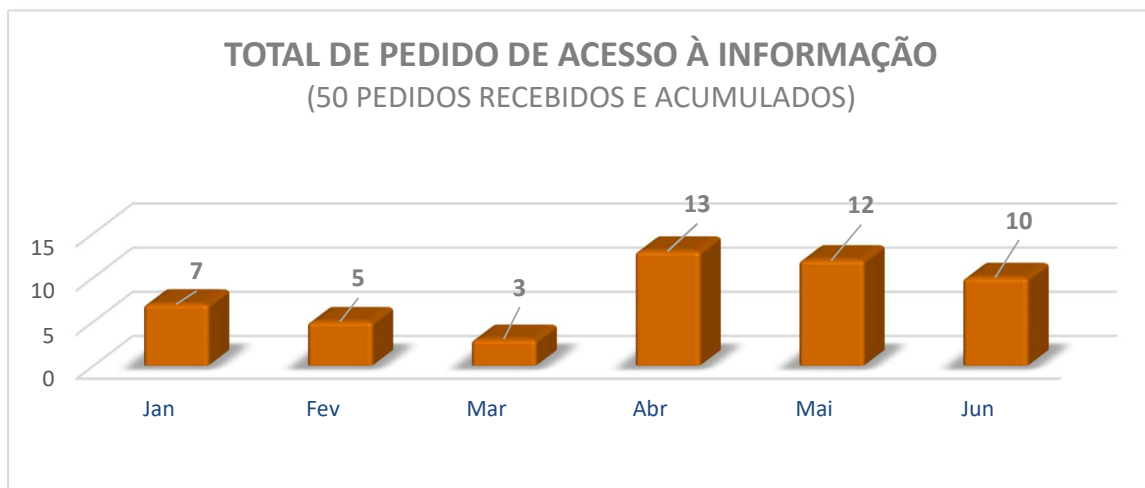
Atendimento por Assunto



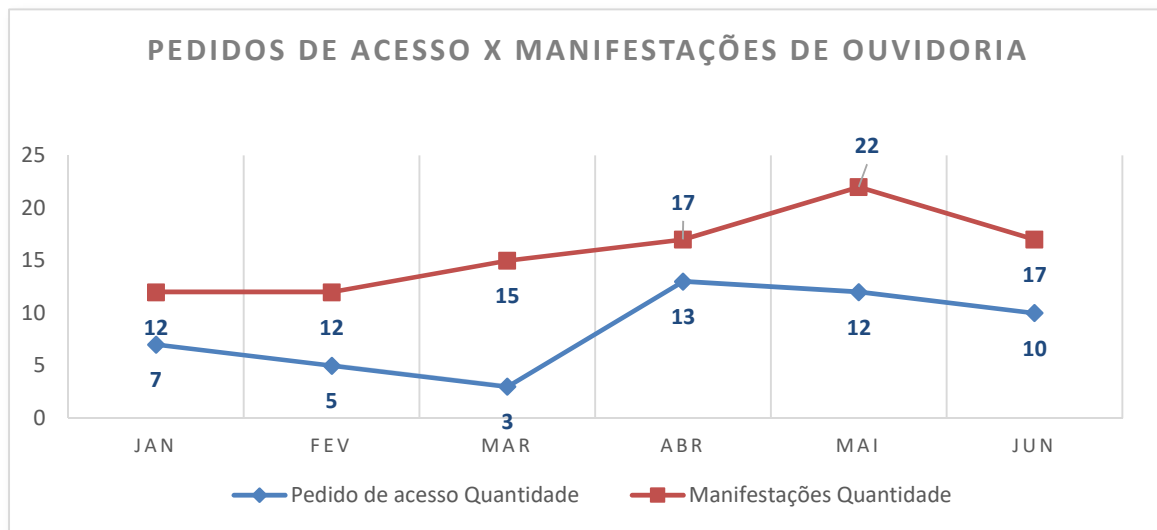
Atendimento por Origem



Pedido de Acesso à Informação: Acumulados



Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação



5. RECOMENDAÇÕES GERAIS

Considerando as fragilidades detectadas no sistema de RH (Benner), como: cálculo do empréstimo consignado, informes de rendimento e classificação dos cargos efetivos de modo irregular, orientamos à Diretoria Administrativo-Financeira que promova adequação e revisão do Benner. A orientação tem por objetivo ajustar e prevenir problemas existentes de parametrização das ações executadas no sistema.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

1. Obtivemos **aumento** de **81%** dos registros de **manifestações** comparado ao número do trimestre anterior.
2. Por meio dos dados referentes aos meses de abril a junho de 2023, a **maioria das manifestações** registradas pela Ouvidoria são do tipo **denúncia/comunicação de irregularidade**. **Reclamação** aparece em segundo lugar.
3. Os **empregados** representam **54%** do registro de **manifestações de ouvidoria** e os **usuários comum** **46%** dos **pedidos de acesso à informação**.

4. O assunto mais demandado referente à manifestação de ouvidoria foi políticas institucionais; já para os pedidos de acesso à informação, foi o acesso a processos administrativos.
5. A **preferência por registro** no **Fala.BR**, via sistema informatizado disponibilizado no portal da PortosRio representa **95%** do total de manifestações e **86%** dos pedidos de acesso à informação.
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, difícilimo de mensurar por meio de relatório.

Dayane Lobo
Ouvidora-Geral

21/07/2023