



2024

RELATÓRIO TRIMESTRAL



Entre em contato

PORTOSRIO AUTORIDADE PORTUÁRIA

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

FRANCISO LEITE MARTINS NETO

Director-Presidente

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO

Director Administrativo-Financeiro Substituto

ANTONIO CARLOS DA GLÓRIA SARDINHA

Director de Negócios e Sustentabilidade

RONALDO FUCCI

Director de Gestão Portuária- Substituto

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	11
ATENDIMENTO POR LOCAL	12
DENÚNCIAS	12
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	13
4. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	14
CUMPRIMENTO DE PRAZO	14
PEDIDO POR TIPO DE RESPOSTA	14
REGISTRO POR SETOR DEMANDADO	15
ATENDIMENTO POR TIPO DE USUÁRIO	15
ATENDIMENTO POR ASSUNTO	16
ATENDIMENTO POR ORIGEM	16
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: ACUMULADO	16
MANIFESTAÇÕES X PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
5. RECOMENDAÇÕES GERAIS	17
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

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 1º trimestre de 2024, no período de 1º de janeiro a 31 de março, 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 **61 (sessenta e uma) demandas** tratadas pela Ouvidoria, sendo **40 (quarenta) manifestações de ouvidoria** e **21 (vinte e um) 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 2024
 - Amarelo:** Em andamento em 2024
 - Cinza:** Remanejado para outro período

Relatório Executivo – 1º Trimestre 2024

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			
	2024			
	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.	●	●	●	●
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 PortosRio.	●	●	●	●
5.3: 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, 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 – 1º Trimestre 2024

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.			●	
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: 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.		●		●
Objetivo 10: Manter atualizada a seção Acesso à Informação 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: 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 PortosRio.		●		●
13.2: Realizar ouvidoria itinerante nos portos controlados pela PortosRio.		●	●	

ATIVIDADES COMPLEMENTARES DE GESTÃO

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

- ✓ Atividade conjunta com a Diretoria da Presidência, para certificação do empregado mais elogiado na Plataforma Fala.BR no exercício de 2023.
- ✓ Publicação, nos meios de comunicação da Companhia, de campanha de engajamento para certificação do empregado mais elogiado no exercício de 2024.

- **Melhoria de Processos da Gerência de Ouvidoria**

- ✓ Elaboração do Manual de Ouvidoria.

- **Integridade e Transparência Pública:**

- ✓ Elaboração e publicação do Relatório Anual de Ouvidoria (exercício 2023).
- ✓ Elaboração e publicação do Relatório Anual da LAI (exercício 2023).
- ✓ Elaboração do Relatório consolidado de pesquisa de satisfação.
- ✓ Elaboração de pesquisa de satisfação da Ouvidoria (exercício 2024).
- ✓ Início da atualização da Carta de Serviço ao Usuário 2024.

- **Capacitação e educação continuada:**

DAYANE LOBO

Turma fevereiro/2024 - Oficina ABC da apuração correcional de assédio sexual realizada pela Controladoria Geral da União no BNDES.

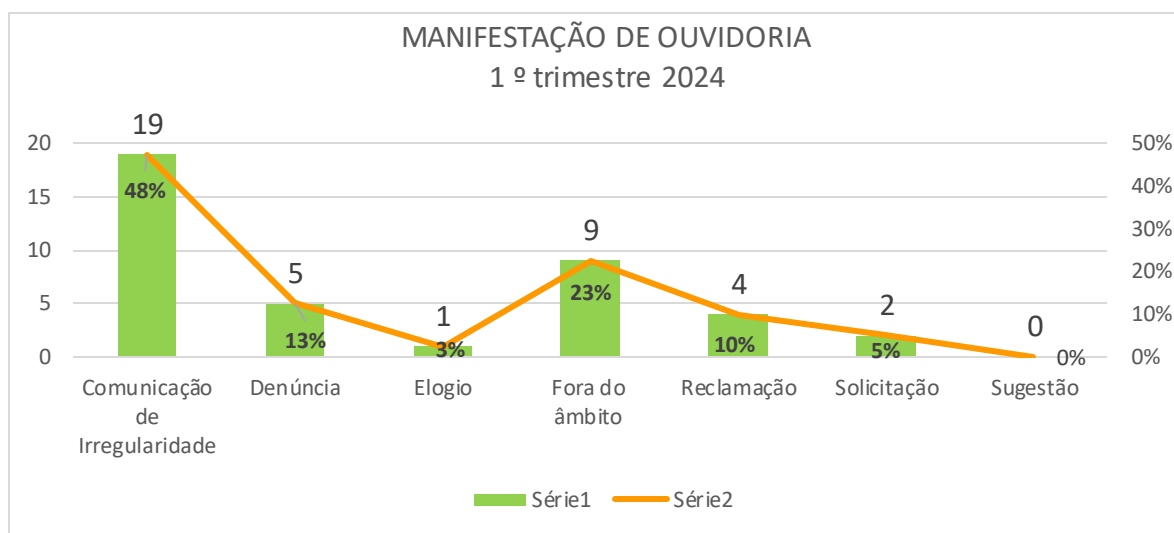
ROBERTA CARVALHAES

Turma fevereiro/2024 - Oficina ABC da apuração correcional de assédio sexual realizada pela Controladoria Geral da União no BNDES.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Classificação por Tipologia

- **TOTAL DE RECEBIMENTO = 40** (quarenta)



Descrição	2024		2023	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	19	48%	12	31%
DENÚNCIA	5	13%	6	15%
ELOGIO	1	3%	6	15%
FORA DO ÂMBITO	9	23%	8	21%
RECLAMAÇÃO	4	10%	5	13%
SOLICITAÇÃO	2	5%	2	5%
SUGESTÃO	0	0%	0	0%
TOTAL	40	100%	39	100%

Aumento de 3% de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2024, comparado ao mesmo período de 2023.

Cumprimento de Prazos

Prazo: 30 dias (Prorrogável por mais 30 dias)

No primeiro trimestre de 2024, houveram 11 solicitações de prorrogação de prazo.

Pedido de complementação de informações: não houveram no 1º trimestre de 2024.

Tempo médio de resposta mensal

- Janeiro: 21 (dias)
- Fevereiro: 15,71 (dias)
- Março: 23,07 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral:

- 1º trimestre: 20,82 (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/conselho, bem como o percentual por área.

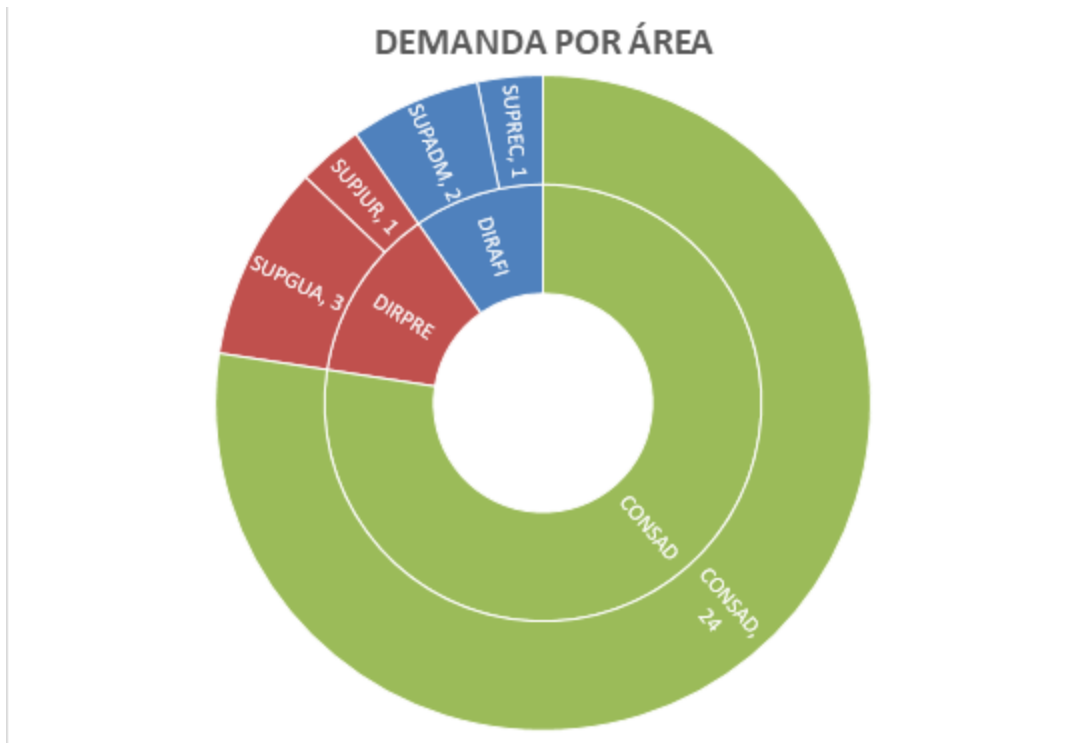
A Corregedoria foi a área mais demandada pela ouvidoria, no 1º trimestre de 2024, com 77% do total de manifestações de ouvidoria protocoladas.

Descrição	Área demandada				
	DIRPRE	DIRNES	DIRAFI	DIRGEP	CONRAD
DENÚNCIA	0	0	0	0	5
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	0	0	0	0	19
SOLICITAÇÃO	2	0	0	0	0
RECLAMAÇÃO	1	0	3	0	0
ELOGIO	1	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL	4	0	3	0	24

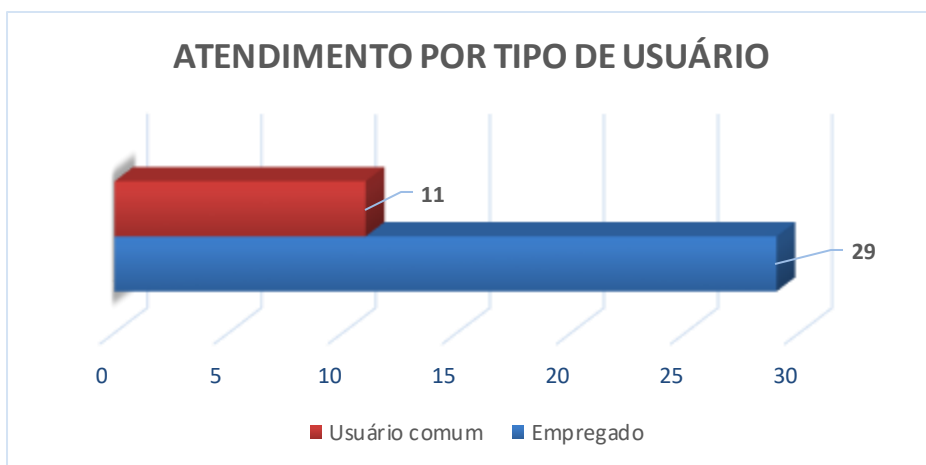
¹ O tempo médio de resposta pode variar, face ao o quantitativo de manifestação em andamento na data de fechamento do relatório.

Legenda

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

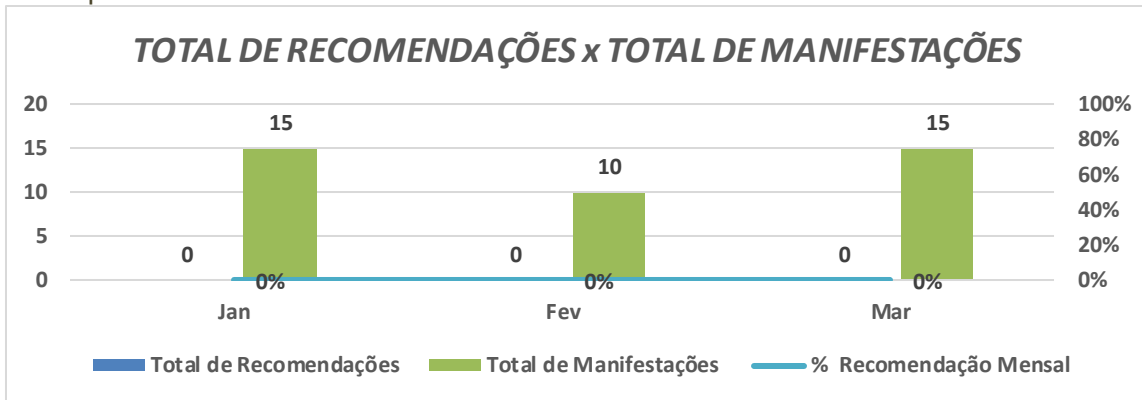


Atendimento por Tipo de Usuário

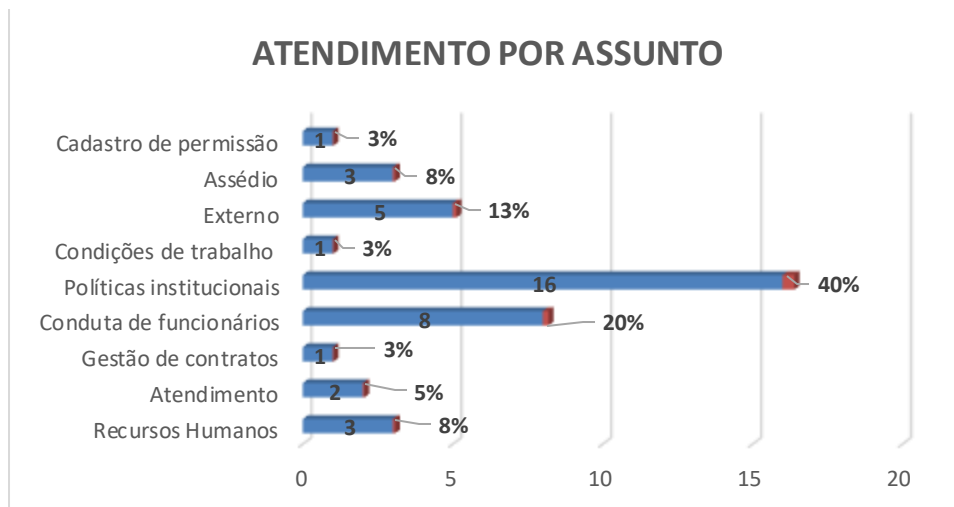


Oportunidade de Melhoria

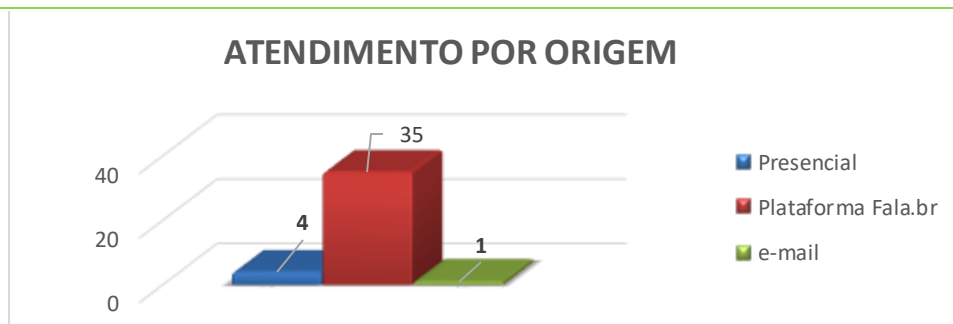
O Gráfico a seguir demonstra o quantitativo de manifestação recebida mensalmente em comparação com o quantitativo de oportunidade de melhoria, verificada a partir das demandas protocoladas na ouvidoria.



Atendimento por Assunto



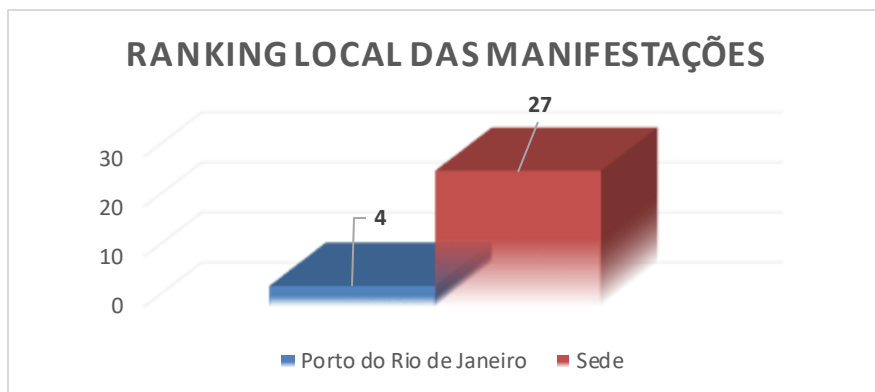
Atendimento por Origem



Relatório Executivo – 1º Trimestre 2024

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.

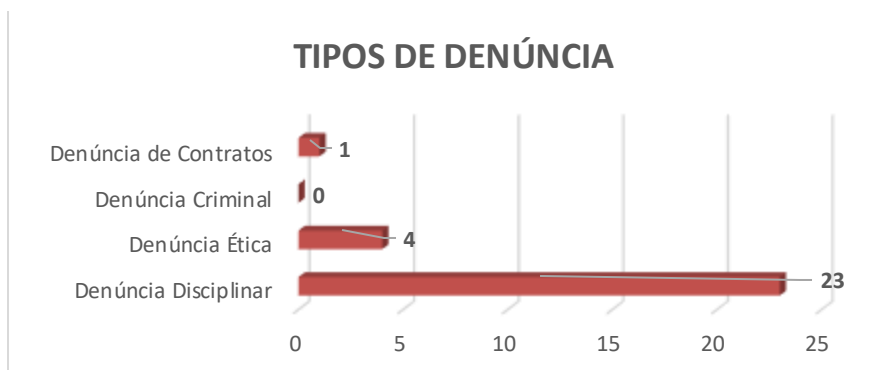
Atendimento por Local



Denúncias

Total: 24 (vinte e quatro), sendo:

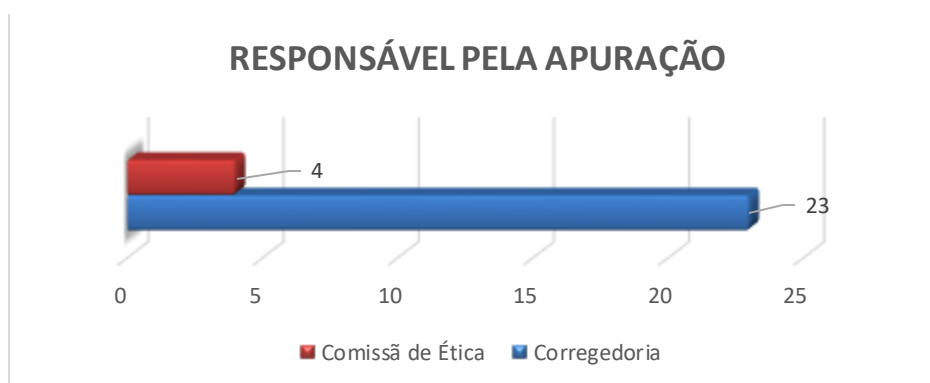
- 19 (dezenove) Comunicações de Irregularidade (denúncia anônima);
- 5 (cinco) denúncia.



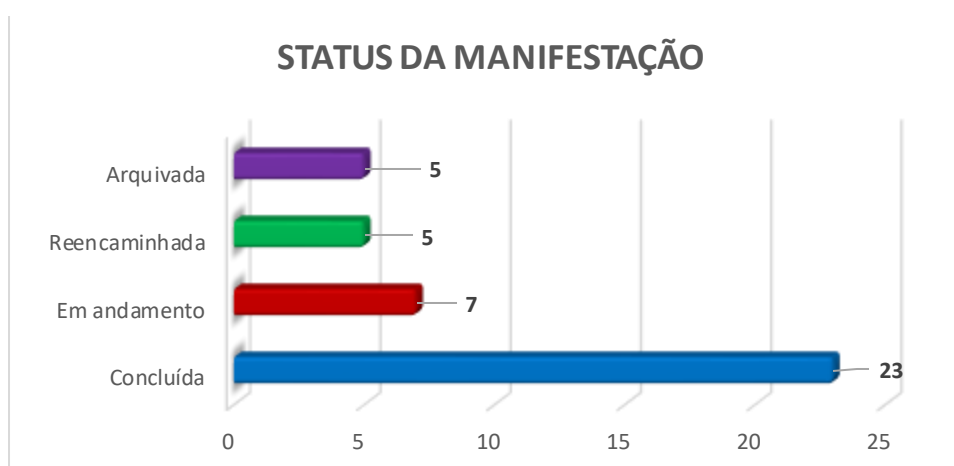
Envolve DAS4 ou Superior



Área de apreciação da Denúncia/ Comunicação de irregularidade



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.

4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Cumprimento de Prazos

TOTAL DE RECEBIMENTO = 21 (vinte e um)

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

No primeiro trimestre de 2024, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

Tempo médio de resposta mensal

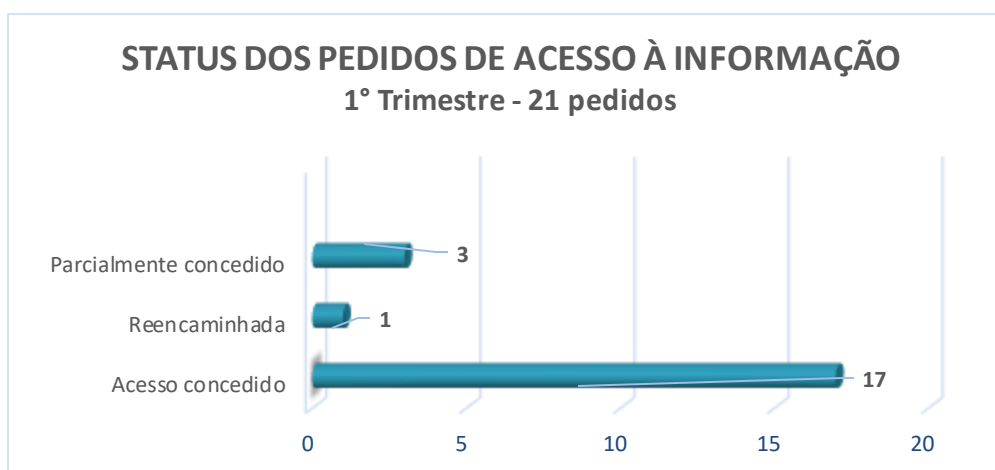
- Janeiro: 9,64 (dias)
- Fevereiro: 12,67 (dias)
- Março: 5,33 (dias)

Tempo médio de resposta trimestral

- 1º trimestre: 9,9 (dias)²

Respondidas no Prazo	Respondidas Fora do Prazo
100%	0%

Pedidos por tipo de resposta



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.

Foi interposto recurso em primeira, segunda e terceira instância, ao pedido de acesso à informação cujo a resposta foi acesso parcialmente concedido. Após análise da instância recursal o acesso continua sendo parcial.

Registro por Setor Demandado

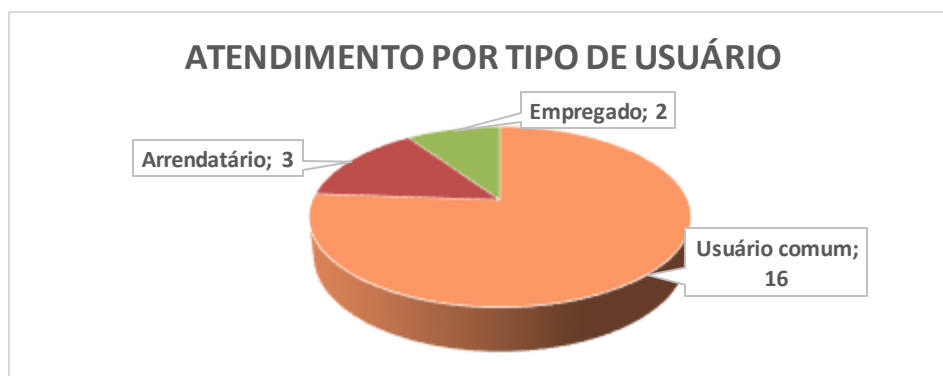


ÁREA RESPONSÁVEL

Legenda

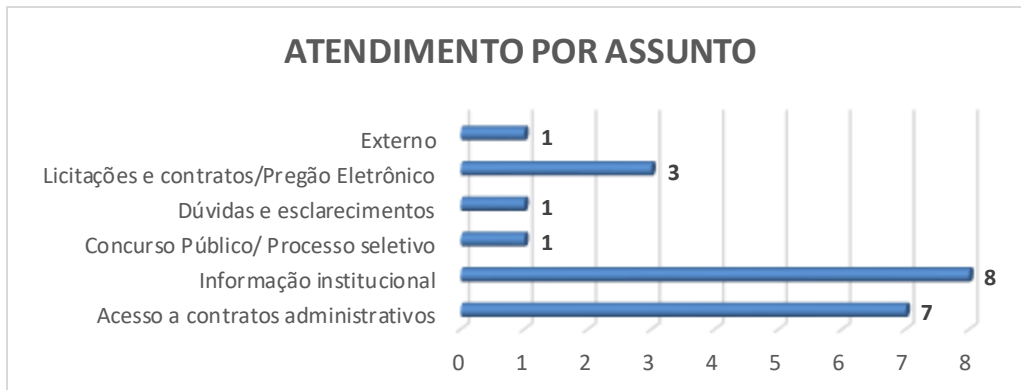
- DIRPRE: Diretoria da Presidência
- DIRAFI: Diretoria Administrativo Financeira
- DIRNES: Diretoria de Negócios e Sustentabilidade
- DIRGEP: Diretoria de Gestão Portuária
- CONSAD: Conselho de Administração

Atendimento por Tipo de Usuário

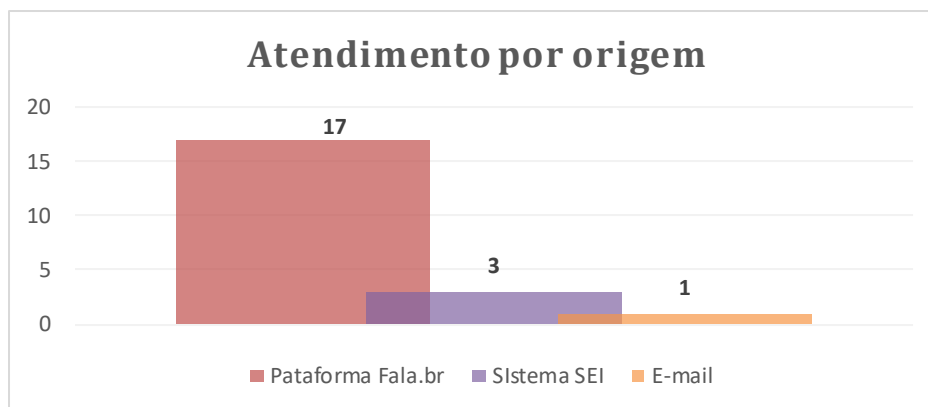


Relatório Executivo – 1º Trimestre 2024

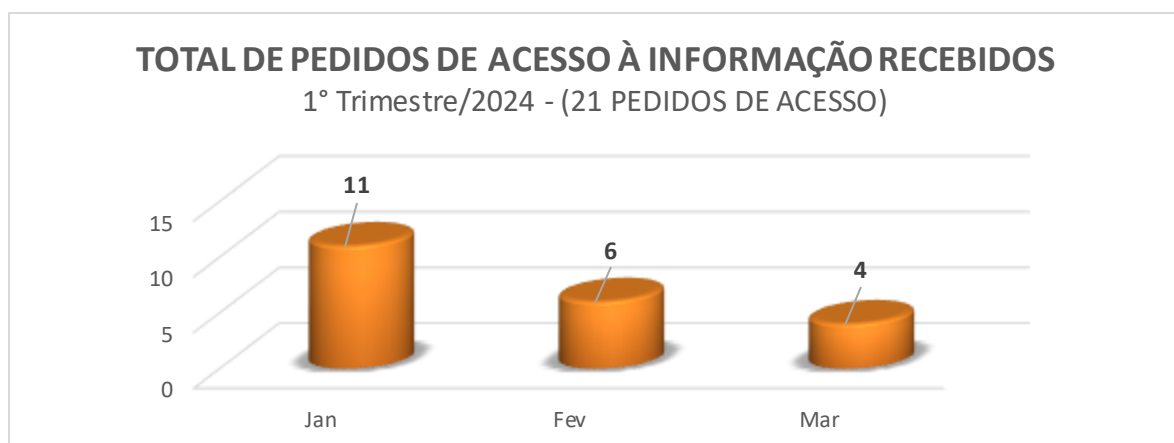
Atendimento por Assunto



Atendimento por Origem



Pedido de acesso à Informação: Acumulados

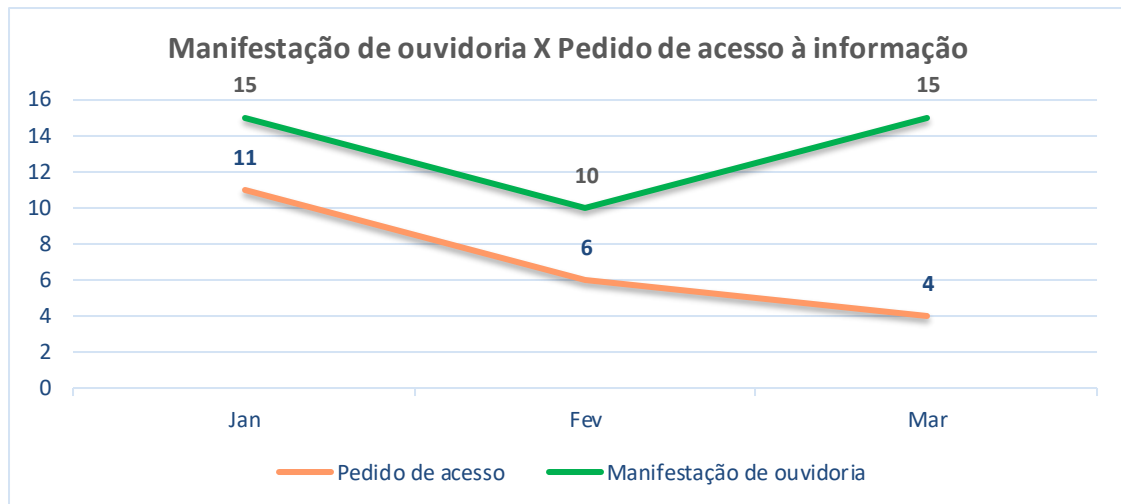


Relatório Executivo – 1º Trimestre 2024

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

Descrição	2024	2023
	Quantidade	Quantidade
PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	21	15

Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação



5. RECOMENDAÇÕES GERAIS

Não houve recomendações a Diretoria Executiva no 4º trimestre de 2024.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

1. Obtivemos **aumento** de **3%** dos registros de **manifestações** comparado ao número do trimestre anterior.
2. Destaca-se o **aumento** de **40%** dos registros de pedido de acesso à informação comparado ao número do trimestre anterior.
3. Por meio dos dados referentes aos meses de janeiro a março de 2024, a **maioria das manifestações** registradas pela Ouvidoria são do tipo **denúncia/comunicação de irregularidade**. **Reclamação** aparece em segundo lugar.
4. Os **empregados** representam **73%** do registro de **manifestações de ouvidoria** e os **usuários comum** **76%** dos **pedidos de acesso à informação**.

5. 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.
6. A **preferência por registro** no **Fala.BR**, via sistema informatizado disponibilizado no portal da PortosRio representa **88%** do total de manifestações e **81%** dos pedidos de acesso à informação.
7. 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.

Em 19/04/2024

Dayane Lobo
Ouvidora-Geral