



PORTOSRIO  
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
OUVIDORIA GERAL

**INSTRUMENTO NORMATIVO - PORTOSRIO**

Rio de Janeiro, 10 de junho de 2026.

<b>Diretoria Responsável:</b> CONSAD	<b>Gerência Responsável:</b> OUVGER	<b>Elaboração:</b> OUVGER	
<b>Data de criação:</b> 25/05/2026	<b>Início da vigência:</b> 10/06/2026	<b>Próxima revisão:</b> 10/06/2028	<b>Validação:</b> CONSAD
<b>Assunto:</b> Regulamentar a Proteção e Salvar a Identificação do Denunciante.		<b>Código:</b> 01.005.04.02	<b>Versão:</b> 2.1

**REGULAMENTAR A PROTEÇÃO E SALVAGUARDAR A IDENTIFICAÇÃO DO DENUNCIANTE**

**1. OBJETIVO**

Estabelecer orientações e procedimentos a serem observados na tramitação, tratamento e salvaguarda de informações, no âmbito da PortosRio, provenientes de manifestação de ouvidoria do tipo: denúncia.

**2. ABRANGÊNCIA**

Este instrumento normativo abrange todos os usuários (internos e/ou externos) da Ouvidoria da PortosRio - Autoridade Portuária.

**3. DEFINIÇÕES**

**3.1. Pseudonimização** - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

**3.2. Salvaguardas de proteção à identidade:** conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do denunciante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da denúncia.

**3.3. Manifestação:** ato de expor, apresentar, declarar, demandar, enfim, é ato que expressa o exercício de três direitos fundamentais: o de livre manifestação do pensamento (art. 5º, IV, CRFB), o de petição (art. 5º, XXXIV, CRFB) e o de participação na administração pública (art. 37, §3º, CRFB). É a forma de o cidadão expressar à Ouvidoria seus anseios, dúvidas e opiniões. Assim, pode auxiliar a instituição a aprimorar a

gestão de políticas e serviços ou a combater a prática de atos ilícitos. A manifestação é gênero do qual são espécies a sugestão, o elogio, a reclamação, a solicitação diversa e a denúncia.

**3.4. Denúncia:** ato que indica a prática de ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação das áreas apuratórias competentes.

**3.5. Denúncia Anônima (Comunicação de Irregularidade):** manifestação que chega à PortosRio sem identificação do manifestante.

**3.6. Elemento de identificação:** qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada.

**3.7. Reserva de Identidade:** hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

**3.8. Denunciante:** toda pessoa física ou jurídica que denuncie às autoridades qualquer ilícito ou irregularidade.

**3.9. Ouvidoria:** é a Gerência responsável pela recepção, análise preliminar, tratamento, distribuição e acompanhamento das manifestações, incluindo denúncias de prática de infrações e desvios de conduta de agentes públicos, no âmbito da PortosRio. É responsável por dirimir dúvidas, eventuais omissões ou se pronunciar em casos omissos.

## 4. POLÍTICAS

4.1. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

4.2. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

4.3. Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

4.4. Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018.

4.5. Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019.

4.6. Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019.

4.7. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

4.8. Convenção Interamericana Contra a Corrupção (OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410, de 7 de outubro de 2002.

4.9. Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006.

## 5. DIRETRIZES

5.1. Toda denúncia dirigida à PortosRio Autoridade Portuária deverá ser encaminhada à Ouvidoria da PortosRio, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

5.1.1. Os canais e horários de atendimento constam sempre atualizados na página da Ouvidoria-Geral no site da PortosRio, conforme link (<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/ouvidoria-geral/canais-de-atendimento>).

5.1.2. Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos legais, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

5.2. Desde o recebimento da denúncia, os empregados da Ouvidoria adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas.

5.2.1. A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

**5.2.1.1.** A preservação da identidade dar-se-á com a proteção dos dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos e dados biográficos.

**5.2.2.** O empregado e/ou gestor da PortosRio que não desempenhe função na Ouvidoria e receba denúncia de irregularidade praticada contra a administração pública deverá encaminhá-la imediatamente à Ouvidoria da PortosRio e não poderá dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

**5.2.2.1.** Os encaminhamentos de que trata o item 5.2.2 deverão ser realizados:

I. Por meio do endereço eletrônico [ouvidoria@portosrio.gov.br](mailto:ouvidoria@portosrio.gov.br), quando a manifestação for recebida originalmente por correio eletrônico; ou

II. Por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em nível de acesso “Sigiloso”.

**5.2.2.2.** Serão registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR como comunicação de irregularidade as manifestações que não contiverem identificação do manifestante, sendo dado o tratamento de denúncia.

**5.2.2.2.1.** Na ausência de identificação do manifestante, a Ouvidoria realizará o cadastro na Plataforma Fala.BR como denúncia anônima (comunicação de irregularidade).

**5.3.** O denunciante terá direito à preservação de sua identidade, a qual apenas será revelada em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos.

**5.3.1.** A unidade de apuração competente poderá requisitar à Ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

**5.3.1.1.** O envio dos dados do denunciante será concedido mediante justificativa expressa da área de apuração. A solicitação da necessidade de conhecimento dos dados do denunciante ficará registrada na Ouvidoria.

**5.3.2.** O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com a área de apuração e/ou outros órgãos, não implica a perda de sua natureza restrita/ sigilosa do processo.

**5.4.** Toda correspondência eletrônica (e-mail) encaminhada pela área de apuração da PortosRio, quando da busca de informação para investigação, deverá ser encaminhada sob o título “CONFIDENCIAL” na descrição do assunto.

**5.4.1.** A área receptora da correspondência eletrônica DEVERÁ manter sigilo da informação recebida.

**5.5.** Caso a Ouvidoria receba denúncia sobre matéria alheia à sua competência encaminhará, via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas. E caso o órgão competente não utilize a Plataforma Fala.BR será informado ao manifestante qual o canal adequado e/ou o órgão responsável pelo tratamento da denúncia.

**5.5.1.** O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante via Fala.BR será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que deverá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela Ouvidoria da PortosRio.

**5.5.2.** A solicitação de consentimento deverá ser realizada ao denunciante, em aba específica dentro da Plataforma Fala.BR.

**5.5.3.** Na hipótese de negativa ou ausência de resposta do denunciante, item 5.5.1, a Ouvidoria encaminhará a denúncia pseudominizada, via Fala.BR, ao órgão competente pela apuração.

**5.6.** No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo.

**5.7.** Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais; ,

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

**5.7.1.** Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

**5.8.** Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

**5.9.** As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

**5.10.** Será assegurado ao denunciante a proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas.

**5.11.** Os efeitos da garantia contra retaliações a que se referem o item 5.10 ocorrerão a partir da habilitação da denúncia pela Ouvidoria.

**5.12.** Será assegurada ao denunciante proteção contra ações ou omissões praticadas em retaliação ao exercício do direito de relatar, tais como demissão arbitrária, alteração injustificada de funções ou atribuições, imposição de sanções, de prejuízos remuneratórios ou materiais de qualquer espécie, retirada de benefícios, diretos ou indiretos, ou negativa de fornecimento de referências profissionais positivas.

**5.13.** Compete exclusivamente a Controladoria-Geral da União – CGU receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e das entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

**5.13.1.** Denúncia de retaliação, recebida na ouvidoria da PortosRio, será encaminhada de forma imediata à Controladoria-Geral da União – CGU.

**5.14.** A proteção e salvaguarda da identidade prevista neste Instrumento Normativo se aplica ao denunciante de boa-fé.

**5.15.** Ao registrar a denúncia de forma anônima, o denunciante abre mão do direito de acompanhar e receber resposta sobre a conclusão da apuração.

**5.16.** O denunciante que julgar estar sofrendo retaliação em razão da denúncia feita deve realizar nova denúncia, de preferência informando à Ouvidoria qual o número de protocolo da Plataforma Fala.BR da denúncia original que tenha ensejado ato comissivo ou omissivo de retaliação.

**5.16.1.** A Ouvidoria encaminhará prontamente à Controladoria-Geral da União, único órgão competente para apurar este tipo de denúncia

**5.17.** Demais normas sobre tratamento de manifestações de ouvidoria estão no Instrumento Normativo IN.OUVGER 01.005 – Gerir Ouvidoria.

**5.18.** Demais normas sobre tramitação e tratamento de denúncias estão no Instrumento Normativo IN.OUVGER 01.005.04.03.

**5.19.** O denunciante que usar de má-fé está passível de responsabilização por denúncia caluniosa na esfera administrativa mediante apuração, podendo o sofrer sanções administrativas, e responder também judicialmente por perdas e danos, indenização por dano moral e crime de denúncia caluniosa.

## 6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

**6.1. Chefe da Ouvidoria-Geral:** responsável por receber, realizar análise preliminar das denúncias internas e externas, inclusive anônimas e sigilosas, de prática de infrações e desvios de conduta de agentes públicos, no âmbito da PortosRio; encaminhar à área competente pela apuração, direcionar o usuário ao órgão competente quando a manifestação estiver fora do âmbito da PortosRio. Avaliar, controlar e monitorar o presente Instrumento Normativo no âmbito da empresa.

**6.2. Equipe da Ouvidoria:** todos que compõem a equipe da ouvidoria e possuem acesso à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, são responsável por controlar a pseudominização.

**6.3. Todas as pessoas com acesso aos processos sigilosos:** assegurar o cumprimento do disposto no presente normativo, observados os princípios e as diretrizes previstas na legislação aplicável e manter o sigilo das informações.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não se aplica.

## 8. NOTAS EXPLICATIVAS

Esse Instrumento Normativo foi aprovado na 2827ª Reunião Ordinária da DIREXE, realizada em 28/05/2026.

## ANEXOS

Não se aplica.



Documento assinado eletronicamente por **Roberta Corseuil Carvalhaes, Chefe da Ouvidoria**, em 11/06/2026, às 10:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **11377473** e o código CRC **99F075AF**.



Referência: Processo nº 50905.000893/2023-72



SEI nº 11377473

Rua Dom Gerardo 35 - 10º andar, Edifício Sede - Bairro Centro  
Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-905  
Telefone: - [www.portosrio.gov.br](http://www.portosrio.gov.br)