

2025

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO



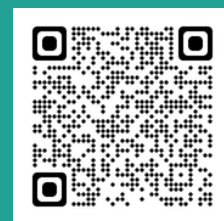


DESENVOLVIDO POR:

OUVIDORIA-GERAL

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](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

THAIRYNE JESSICA MARTINS DE OLIVEIRA

Membros do CONSAD

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

EDUARDO HENN BERNARDI

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

JURANDIR LEMOS FILHO

LUIZ ANTONIO CORREIA DE CARVALHO

OUIDORIA-GERAL

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Ouvidora-Geral

LÍCIA MARIA OLIVEIRA DO NASCIMENTO

Especialista Portuária

DIRETORIA EXECUTIVA

FLAVIO VIEIRA DA SILVA

Diretor-Presidente

FRANCISCO JOSÉ DE SOUZA DIOGO

Diretor Administrativo Financeiro

RICARDO GANEM LEAL

Diretor de Gestão Portuária

HIDERALDO LUÍS ARAGÃO MOUTA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade



SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	5
2 - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	6
3 - METODOLOGIA	7
4 - CONSELHO DE USUÁRIOS	8
5 - INSTRUMENTO NORMATIVO	9
6 - FÓRUM DE MELHORIA	9
7 - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	10
8 - RESULTADO DAS PESQUISAS PELA PLATAFORMA DO CONSELHO DE USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO	10
9 - RESULTADO DAS PESQUISAS DISPONÍVEIS NO SITE	11
9.1. PROGRAMAR NAVIOS PARA ATRACAR E DESATRACAR NOS PORTOS DO RIO DE JANEIRO E NITERÓI	11
9.2. AUTORIZAÇÃO PARA RETIRADA DE RESÍDUOS	14
10 - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NA PLATAFORMA FALA.BR	16
11 - ANÁLISE CONSOLIDADA	17
12 - CONCLUSÃO	18

1 - INTRODUÇÃO

A **Ouvidoria** é o espaço 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, publicidade e eficiência .

Por determinação da **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, os órgãos e as entidades públicas **deverão avaliar os serviços prestados**, nos seguintes aspectos: **satisfação do usuário**, qualidade do atendimento, cumprimento dos compromissos e prazos definidos, quantidade de manifestações recebidas e medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

O objetivo deste relatório é divulgar as **atualizações** realizadas na **Carta de Serviços ao Usuário em 2025** e o **resultado das pesquisas de satisfação** realizadas em alguns dos serviços da Carta de Serviços ao Usuário e pelos usuários da Plataforma Fala.BR.

A Carta de Serviços ao Usuário está disponível em:

<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>

No mesmo link é possível acompanhar o histórico das Cartas, desde 2019, com suas atualizações. E as pesquisas realizadas desde 2024.



2 - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A PortosRio divulga os serviços públicos prestado ao usuário externo na Carta de Serviços ao Usuário. Anualmente, a Ouvidoria-Geral, realiza a gestão da atualização desta Carta e promove a inserção dos novos dados e atualizações no Portal "gov.br".

Em 2024, tínhamos 16 (dezesseis) serviços na Carta de Serviços ao Usuário. Mas em 2025, tivemos mudanças. Com a implementação do sistema SILOG, 1 (um) serviço deixou de existir (foi excluído) e alguns tiveram alterações em suas etapas. Além disso, tivemos a inclusão de 2 (dois) novos serviços.

A implementação do sistema SILOG, permitiu a concentração de funcionalidades antes distribuídas em outros sistemas. Ocasionalmente ocasionando consideráveis alterações na descrição e nas etapas dos seguintes serviços:

- Programar navios para atracar e desatracar nos portos do Rio de Janeiro e Niterói;
- Programar navios para atracar e desatracar no porto de Itaguaí;
- Programar navios para atracar e desatracar no porto de Angra dos Reis.

O serviço: "Solicitar pedido de acesso aquaviário para os Portos administrados pela CDRJ" não existe mais, uma vez que foi totalmente substituído pelos fluxos operacionais já incorporados ao SILOG e descritos nos serviços mencionados acima. Por esse motivo este serviço foi retirado da Carta de Serviços na revisão de 2025.

E para finalizar, tivemos a inclusão dos seguintes NOVOS serviços:

- Agendar caminhões - Porto de Itaguaí;
- Habilitação de Empresa Resíduo de Embarcação.

Desse modo, em **2025** passamos a ter **17 (dezessete) serviços na Carta de Serviços ao Usuário.**



3 – METODOLOGIA

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

A **pesquisa de satisfação** é a metodologia utilizada para conhecer a percepção do usuário sobre o atendimento dos serviços prestados. Podendo ser utilizada de forma estratégica e transformada em oportunidade de melhoria desses serviços.

Com periodicidade mínima quadrienal, a Ouvidoria em parceria com o gestor do serviço mapeado na Carta de Serviço ao Usuário, realizará pesquisa de satisfação de todos os serviços publicados na Plataforma de Conselho de Usuários, conforme estabelecido no Plano Anual de Atividades de Ouvidoria.

Para a realização das pesquisas, seguiu-se o previsto no referido Plano e **foram avaliados 04 dos 17 serviços da PortosRio** que constam na Carta de Serviços ao Usuário, disponibilizada no site da companhia e no Portal Gov.br, do Governo Federal (vinculado à Plataforma de Conselho de Usuários), conforme diretrizes do normativo interno.

Os quatro serviços avaliados em 2025 foram:

- Autorização para Reparos de Embarcações;
- Programar Navios para Atracar e Desatracar nos Portos do Rio de Janeiro e Niterói ;
- Obter Autorização para Realização de Consumo de Bordo;
- Autorização para Retirada de Resíduos de Embarcação.



Na busca por maior adesão, além da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União - CGU, também utilizamos o *Microsoft Forms* como ferramenta para criar as mesmas pesquisas e disponibilizá-las no site da empresa no link abaixo.

<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>

Com o intuito de aumentar a adesão, também encaminhamos os links dos formulários aos gestores solicitando que compartilhassem com os usuários dos serviços.

Para a coleta dos dados do relatório utilizamos o resultado da enquete na Plataforma virtual (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>) e a pesquisa disponibilizada no site da PortosRio, ambas acessíveis por qualquer cidadão.

4 – CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários de um Serviço Público é o conjunto de voluntários que se inscreveram na **Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos**, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União - CGU, para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente.

(<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>)



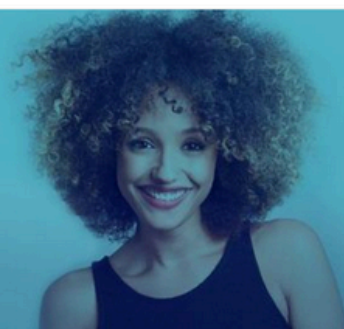
☰ Ouvidorias.gov

O que você procura?



🏠 > Ouvidorias > Avaliação de Serviços Públicos > Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

**Conselhos de Usuários
de Serviços Públicos**



Qualquer cidadão interessado pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual.

A Ouvidoria em parceria com a Assessoria de Comunicação realizou campanha de **chamamento de conselheiros**, nas redes sociais e no site da companhia. Ocasionalmente o aumento de 49 (quarenta e nove) para **58 (cinquenta e oito) Conselheiros Voluntários cadastrados**, para avaliarem os serviços prestados pela empresa, na Plataforma Virtual de Conselho de Usuário.

5 - INSTRUMENTO NORMATIVO

Desde 2024, a Ouvidoria tem o **Instrumento Normativo – Gerir Carta de Serviços ao Usuário** (IN.OUVGER - 01.005.07) para **regulamentar o Processo de Gestão da Carta de Serviço ao Usuário** na PortosRio, incluindo a **publicação da referida Carta no portal único “gov.br”**, englobando também o **chamamento público** realizado pela Ouvidoria para o **Conselho de Usuários** e a **publicação de pesquisas/consultas** elaboradas pelos gestores para medir a satisfação dos usuários externos e a qualidade dos serviços prestados pela PortosRio.

6 - FORÚM DE MELHORIA

Avaliamos periodicamente as propostas de melhoria, destinadas a PortosRio, registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos e nas enquetes disponibilizadas diretamente no site da empresa. Entretanto, **não houve de fato, registro de proposta de melhoria para a PortosRio em 2025.**

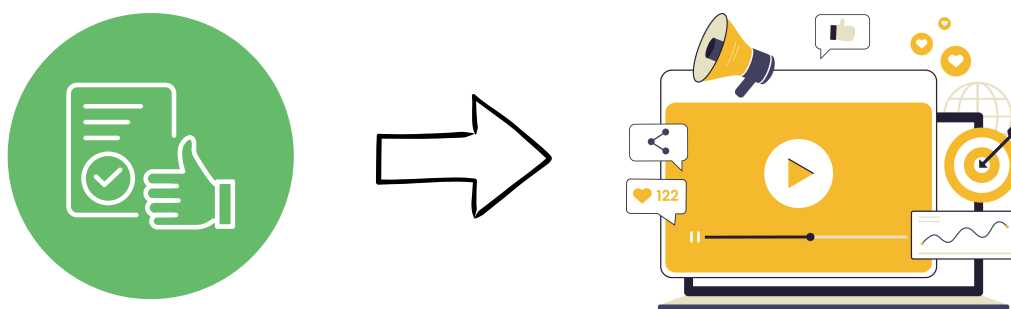


7 - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Conforme explicado no item 3, na busca por maior adesão, além da **Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos**, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União - CGU, a Ouvidoria também disponibilizou as pesquisas no site da empresa.

E ainda, **encaminhamos** o referido link aos gestores para compartilharem com os usuários que utilizaram os serviços avaliados.

Até o fechamento do relatório não obtivemos a informação pelos gestores de quantos usuários utilizaram os serviços avaliados.



8 - RESULTADOS DAS PESQUISAS PELA PLATAFORMA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Apesar do aumento, em 2025, no número de Conselheiros Voluntários cadastrados, **não houve participação** e nenhuma das 4 (quatro) pesquisas disponíveis na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi respondida.



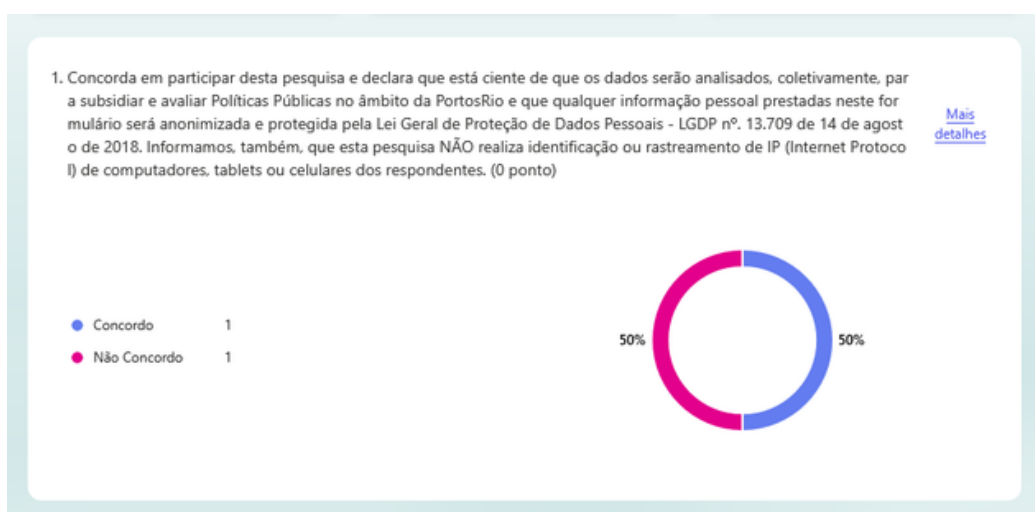
9 - RESULTADOS DAS PESQUISAS DISPONÍVEIS NO SITE

Entre as 4 (quatro) pesquisas disponíveis no site e compartilhadas pelos gestores, apenas **2 (dois) serviços foram avaliados**:

- Programar navios para atracar e desatracar nos portos do Rio de Janeiro e Niterói, e
- Autorização para retirada de resíduos de embarcação.

9.1 - PROGRAMAR NAVIOS PARA ATRACAR E DESATRACAR NOS PORTOS DO RIO DE JANEIRO E NITERÓI

Duas pessoas acessaram o formulário da pesquisa, referente ao serviço: “Programar navios para atracar e desatracar nos portos do Rio de Janeiro e Niterói”. Entretanto, uma delas não concordou em participar e não respondeu. Logo, esta pesquisa teve apenas **1 (um) único** participante. A seguir segue o resultado dessa participação, extraído do *Microsoft Forms*:



2. Você **encontrou com facilidade as informações sobre o serviço?** (0 ponto) [Mais detalhes](#)

- Sim 1
- Parcialmente 0
- Não 0
- Não se aplica 0



3. O **procedimento** para solicitar o serviço foi: (0 ponto) [Mais detalhes](#)

- Fácil de entender 1
- Razoavelmente Claro 0
- Confuso 0
- Muito difícil de entender 0



4. Você precisou entrar em **contato com a equipe** responsável pelo serviço? (0 ponto) [Mais detalhes](#)

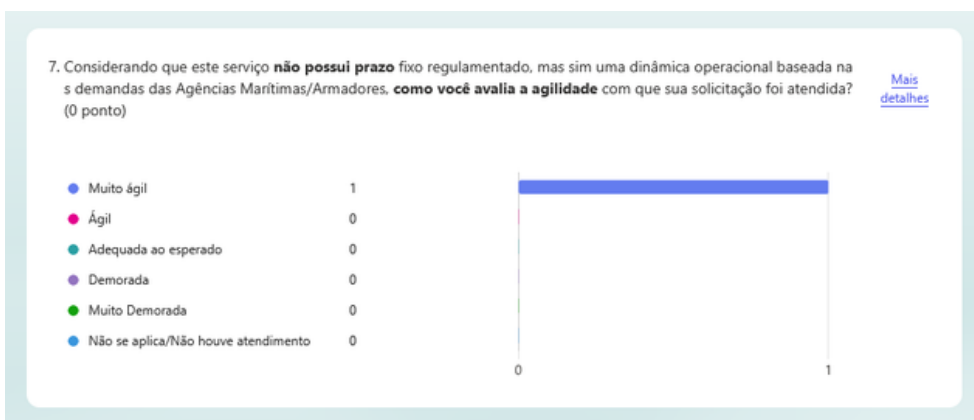
- Sim 0
- Não 1



5. Como você avalia a **qualidade do atendimento** prestado pela equipe? (0 ponto) [Mais detalhes](#)

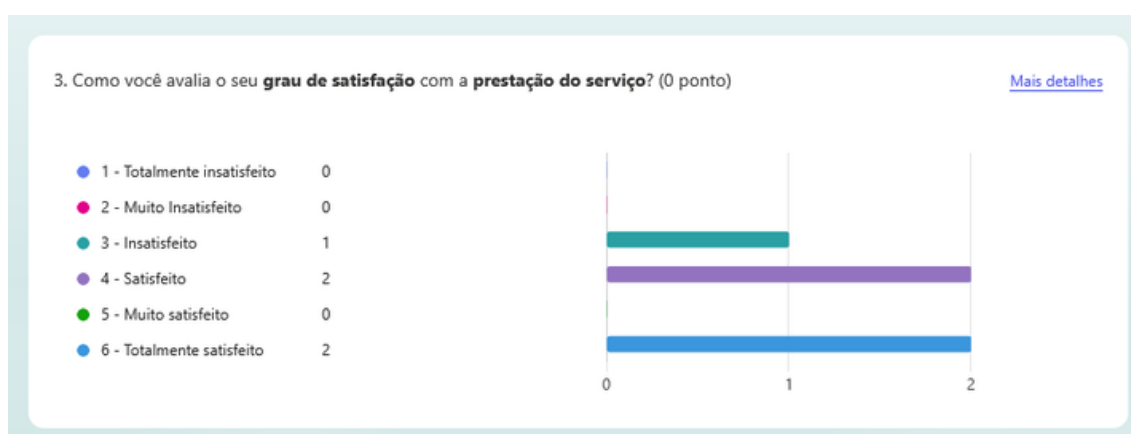
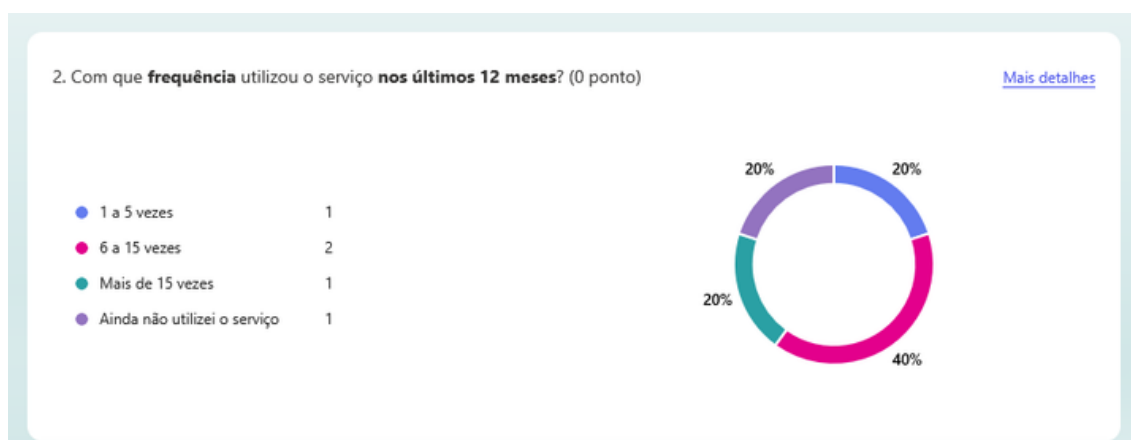
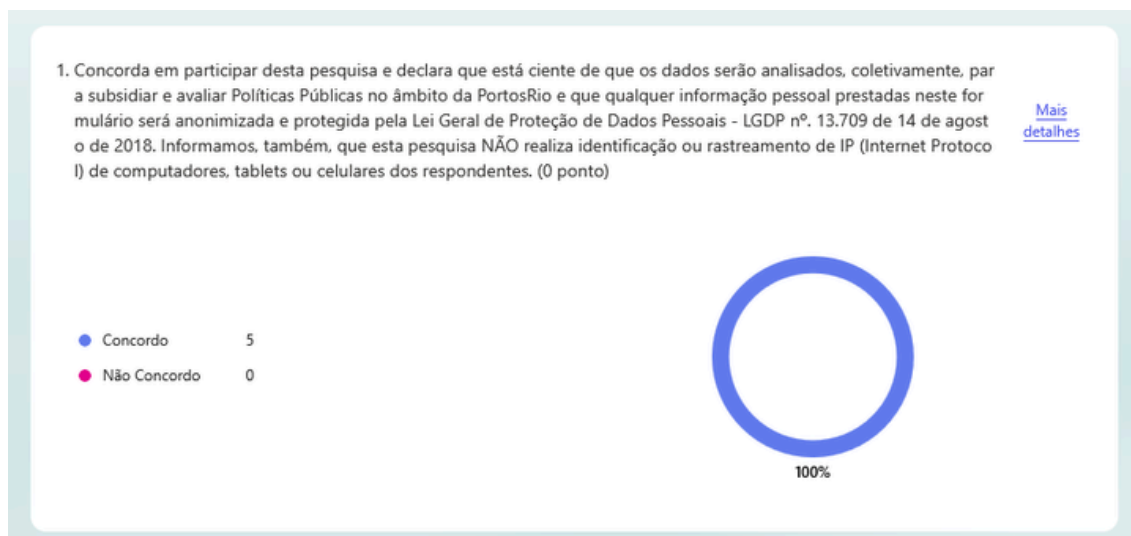
- Excelente 1
- Muito bom 0
- Bom 0
- Regular 0
- Ruim 0
- Não se aplica 0





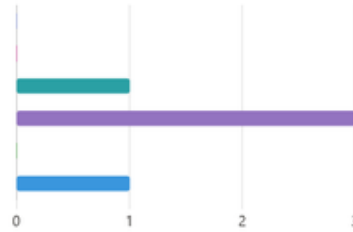
9.2- AUTORIZAÇÃO PARA RETIRADA DE RESÍDUOS

O serviço: “Autorização para retirada de resíduos de embarcação” foi avaliado por **5 (cinco) usuários** em 2025. Segue o resultado extraído do Microsoft Forms:



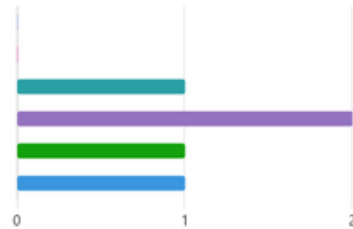
4. Como você avalia a **interação com a área responsável** durante o processo (qualidade do atendimento)? (0 ponto) [Mais detalhes](#)

- 1 - Totalmente insatisfeito 0
- 2 - Muito insatisfeito 0
- 3 - Insatisfeito 1
- 4 - Satisfeito 3
- 5 - Muito satisfeito 0
- 6- Totalmente satisfeito 1



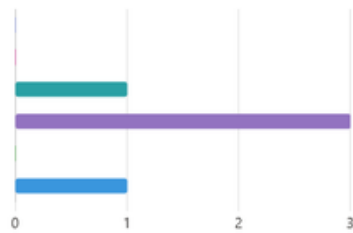
5. Como você avalia o **procedimento de envio** da documentação? (0 ponto) [Mais detalhes](#)

- Totalmente insatisfeito 0
- Muito insatisfeito 0
- Insatisfeito 1
- Satisfeito 2
- Muito satisfeito 1
- Totalmente satisfeito 1



6. Como avalia o **prazo de resposta** após o envio da solicitação? (0 ponto) [Mais detalhes](#)

- 1 - Totalmente insatisfeito 0
- 2 - Muito insatisfeito 0
- 3 - Insatisfeito 1
- 4 - Satisfeito 3
- 5 - Muito satisfeito 0
- 6 - Totalmente satisfeito 1



7. Você gostaria de registrar alguma crítica, elogio ou sugestão sobre o serviço?

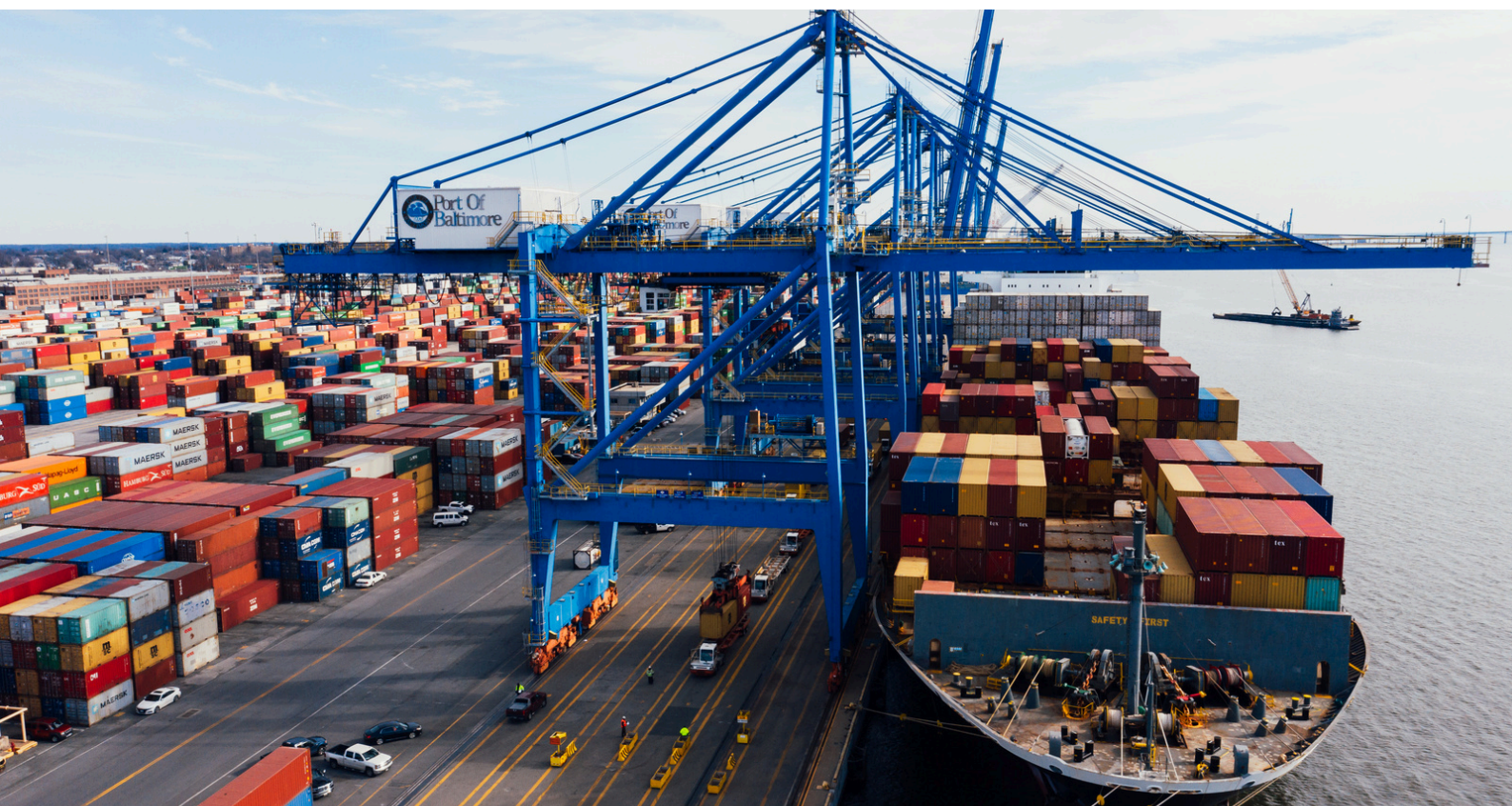
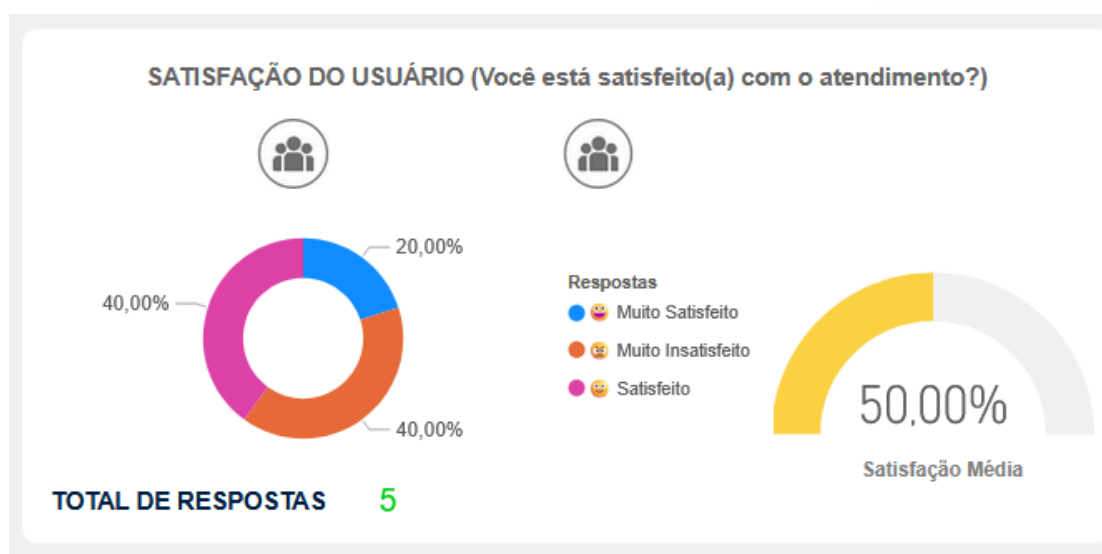
3 Respostas

[Mais Detalhes](#)

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	Não
2	anonymous	serviço excelente, com pessoas atenciosas e proativas.
3	anonymous	Gostaria que o processo de autorização já fosse tratado no PSP, pois quando são enviadas as informações todos os órgãos responsáveis já tomam ciência da solicitação e possuem, dentro das suas competências, a anuência de habilitar ou não a solicitação pela identificação dos envolvidos (gerador/transportador/receptor).

10- SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NA PLATAFORMA FALA.BR

A Plataforma Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação a ser preenchida pelo cidadão ao final do atendimento. Em que pese **somente 5 (cinco) usuários** (dos 250 que realizaram manifestação de ouvidoria em 2025) terem preenchido essa pesquisa, verifica-se que a satisfação esteve **na média**, pois **60%** ficou **satisfeito** ou **muito satisfeito** com o atendimento prestado em decorrência da manifestação de ouvidoria. A imagem abaixo foi retirada do Painel Resolveu da CGU.



11- ANÁLISE CONSOLIDADA

Os serviços: “Obter autorização para realização de consumo de bordo” e “Autorização para reparos em embarcações” **não foram avaliados** na Plataforma de Conselho de Usuários, nem no link disponível no site e enviado aos gestores.

Sobre o resultado das pesquisas disponibilizadas no site, concluímos que:

- O serviço “**Programar navios para atracar e desatracar nos portos do Rio de Janeiro e Niterói**” foi muito bem avaliado, sendo respondido por 1 único participante que demonstrou estar “**totalmente satisfeito**” quanto a prestação do serviço, descrevendo que o atendimento ocorreu de forma respeitosa, educada e com muita agilidade. Avaliando o atendimento da equipe como **excelente**. Sem deixar comentários ou sugestões.
- O serviço “**Autorização para retirada de resíduos de embarcação**” foi bem avaliado, com a marcação de “**satisfeito**” e “**totalmente satisfeito**” na maioria das opções, com **exceção** de um **único participante** que marcou “**insatisfeito**” em todos os itens. Este usuário foi o mesmo que acrescentou como sugestão que: “Gostaria que o processo de autorização já fosse tratado no PSP, pois quando são enviadas as informações todos os órgãos responsáveis já tomam ciência da solicitação e possuem, dentro das suas competências, a anuência de habilitar ou não, a solicitação pela identificação do envolvidos (gerador/transportador/receptor).” E concluímos que sua insatisfação está relacionada com a sua sugestão.

O presente relatório será encaminhado à **Diretoria Executiva (DIREXE)** para que os Diretores tomem ciência das avaliações e resultados consolidados. E com isso, possam **junto às áreas prestadoras dos serviços**, utilizarem como fonte de reconhecimento do serviço prestado e também como **melhoria do processo e atendimento dos serviços** realizados pela PortosRio.



E analisarem se poderão atender a **sugestão** apresentada no serviço: “**Autorização para retirada de resíduos de embarcação**”.



12- CONCLUSÃO

Diante desses resultados, a Ouvidoria-Geral da PortosRio faz reconhecer o valor da oportunidade que este relatório representa para a Companhia 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 Ouvidoria é o canal que possibilita a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da PortosRio.

Em 26/02/2026.

Roberta Corseuil Carvalhaes
OUVIDORA-GERAL

