

2025

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA GERAL





DESENVOLVIDO POR:

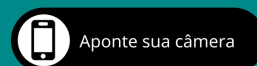
OUIDORIA-GERAL

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>

Permitida a reprodução parcial ou total
desde que citada a fonte.

Imagens: Acervo PortosRio,
@betacorseuil 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

Ouidora-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



1 - APRESENTAÇÃO	5
2 - INTRODUÇÃO	5
3 - SUMÁRIO EXECUTIVO	6
4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	10
5 - TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	12
5.1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	12
5.2. DEMANDA POR MÊS	13
5.3. DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	13
5.4. ANÁLISE POR TIPO	14
5.5. ASSUNTOS FREQUENTES	15
5.6. IDENTIDADE DO MANIFESTANTE	16
5.7. CANAIS DE ATENDIMENTO	17
5.8. DEMANDA POR ÁREA	18
6 - CANAL EXCLUSIVO	19
7 - INDICADORES	19
7.1. TIPO DE USUÁRIO	19
7.2. PRAZO	20
7.3. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS	20
7.4. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO	21
8 - DENÚNCIAS	21
8.1. JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE	23
8.2. APURAÇÕES NA CORREGEDORIA	24
8.3. APURAÇÕES NA COMISSÃO DE ÉTICA	25
8.4. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE	26
9 - MELHORIA DE PROCESSOS	27
10 - CARTA DE SERVIÇOS E CONSELHO DE USUÁRIOS	27
11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	28

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.

Temos como **missão** oferecer um **canal de comunicação** para apoiar a Companhia em seu objetivo de **garantir a efetividade operacional** dos seus portos com **sustentabilidade**, segurança, **competitividade das operações** e foco na **satisfação dos usuários**, como **agente de desenvolvimento e de interlocução** entre a empresa e seus clientes (internos e externos).

2 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral (**OUGER**) é a **gerência responsável pelo atendimento**, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários internos e externos (empregados, estagiários, terceirizados, fornecedores, arrendatários, etc), 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 **vinculada 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 a Ouvidora e uma funcionária (ambas do quadro efetivo da empresa)**, para realizar todas as suas atividades regimentais.

A Ouvidoria também é **responsável pela coordenação** e acompanhamento do **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**. O SIC é a unidade de atendimento, criada pela Lei de Acesso à Informação 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 pelos cidadãos. **A Ouvidora é a Autoridade Responsável pelo Monitoramento da Lei de Acesso à Informação na PortosRio**, designada por meio da Portaria PortosRio nº197/2024, de 19 de julho de 2024.

O presente **relatório** trata das **manifestações de ouvidoria de 2025**. À parte serão divulgados **relatórios distintos**, um com os dados dos **pedidos de acesso à informação** do SIC. E outro com o **resultado das pesquisas de satisfação** realizadas em 2025.

3 – SUMÁRIO EXECUTIVO



Ao longo de 2025, a **Ouvidoria-Geral (OUVGER)** contou com a **participação e o apoio das demais áreas da PortosRio** para execução de suas atividades, o que foi fundamental para o **alcance dos resultados** apresentados neste Relatório, que tem por objetivo o **aprimoramento da gestão, transparência e prestação de contas**.

Como resultado dessa parceria, as demandas de ouvidoria foram atendidas e até o fechamento do relatório tínhamos apenas 3 (três) manifestações recebidas em 2025 abertas, ou seja, aguardando resposta das áreas técnicas. Todas as **manifestações foram respondidas dentro do prazo**. Atingindo o excelente indicador de **7 (sete) dias como tempo médio*** de resposta às manifestações de ouvidoria. Tempo este, muito abaixo do prazo legal que é de até 60 (sessenta) dias.

Cabe destacar que **26% (vinte e seis por cento)** das manifestações recebidas foram **tratadas pela Ouvidoria** (2º área técnica mais demandada) e que o nosso **tempo médio** de resposta ao manifestante é de **1 (um) dia**.

Em 2025, recebemos **250 (duzentas e cinquenta) manifestações de ouvidoria** (entre: sugestões, reclamações, denúncias, solicitação de providências e elogios). Das quais, **213 (duzentas e treze)** foram **tratadas pela PortosRio**, enquanto **37 (trinta e sete)** não eram de competência da companhia (fora de âmbito) e por isso foram **reencaminhadas** aos órgãos competentes ou quando estes não utilizavam a Plataforma Fala.BR, a **Ouvidoria informou o canal adequado ao manifestante**.

Os tipos de manifestações mais frequentes foram: **denúncia com 58% (cinquenta e oito por cento)** e depois **reclamação com 15% (quinze por cento)**.



Tivemos um aumento significativo, de **51% (cinquenta e um por cento)**, se comparado o número de manifestações recebidas no ano de 2024 com o ano passado.

*Até o fechamento do Relatório haviam 3 manifestações recebidas em 2025 abertas e o tempo médio foi calculado usando a data limite da Plataforma Fala.BR.

Nas manifestações do tipo **denúncia** constatamos entre os assuntos mais frequentes: **políticas institucionais, conduta de empregados e conduta de gestores**. E após analisar os problemas recorrentes, **realizamos palestras de caráter educativo e preventivo sobre assédio moral, assédio sexual e discriminação** através da **Ouvidoria Itinerante**, como possível solução para inibir o comportamento inadequado e fomentar um ambiente saudável e inclusivo.

Além das palestras, a Ouvidoria coordenou um grupo de trabalho que resultou na criação da **Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da PortosRio**. E na elaboração de uma nova **Cartilha sobre Assédio Moral, Sexual e Discriminação no Trabalho**, com uma linguagem mais simples, acessível a diferentes públicos, visualmente estimulante e com conteúdo atualizado sobre o tema.

Nas manifestações do tipo **reclamação**, destacam-se os transtornos causados em decorrência de **novo contrato de plano de saúde**, realizado em caráter emergencial e que vigorou por 6 meses. Entre os problemas relatados com mais frequência estavam **a descontinuidade em tratamentos de doenças crônicas e a escassa rede de credenciamento**. Principalmente nos primeiros meses de contrato, a **Ouvidoria mediou muitos conflitos, participou de reuniões com a operadora de saúde contratada e analisou minuciosamente cada manifestação**, com suas particularidades, respeitando a individualidade e buscando atender os usuários de forma humanizada e com maior celeridade, uma vez que algumas situações eram urgentes e não podiam esperar pelo prazo de até 60 dias permitido pela legislação.



Destaca-se ainda, entre as atividades realizadas pela Ouvidoria, a gestão no monitoramento da revisão da **Carta de Serviços**, com o objetivo de informar ao usuário externo sobre os serviços prestados e suas formas de acesso no site da companhia. Além de efetuar a atualização da Carta de Serviços no portal gov.br.

Também faz parte das atividades da Ouvidoria, a **pesquisa de satisfação** dos serviços prestados, que será **divulgado em relatório à parte** destinado exclusivamente sobre o assunto.

Em síntese, dando continuidade ao **Plano de Atividades da Ouvidoria 2025-2026**, a Ouvidoria coordenou e realizou atividades de sua competência, aprimorando as etapas de planejamento, execução e monitoramento e ampliando ações de comunicação, capacitação e articulação institucional, de forma a atender os princípios e diretrizes da governança pública para garantir o adequado atendimento ao usuário. O detalhamento desses resultados será apresentado a seguir.





OUVIDORIA EM NÚMEROS

TOTAL DE ATENDIMENTOS

598*

PESSOAS
ATENDIDAS

* SOMANDO OS ATENDIMENTOS DO SIC



CANAL DE ATENDIMENTO MAIS UTILIZADO PELO PÚBLICO

88%

O FALA.BR FOI
O CANAL MAIS ACESSADO
PELO PÚBLICO.



ATENDIMENTO DIGITAL PERSONALIZADO

140

PESSOAS UTILIZARAM O
CANAL DE WHATSAPP



ATENDIMENTO DIGITAL PERSONALIZADO

84

E-MAILS
RESPONDIDOS



ATENDIMENTO HUMANIZADO

21

PESSOAS
ATENDIDAS
PRESENCIALMENTE



4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



✓ COORDENAÇÃO DE GRUPO DE TRABALHO - GT

A Ouvidora coordenou o Grupo de Trabalho (GT), designado para a elaboração da **Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da PortosRio**. E criação da da nova **Cartilha sobre Assédio Moral, Sexual e Discriminação no Trabalho**.

✓ CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO



Projeto de certificação da qualidade dos serviços prestados pelos empregados da PortosRio elogiados na Plataforma Fala.BR. Em 2025 foram 9 protocolos, direcionados a **24 (vinte e quatro)** empregados.



OUVIDORIA ITINERANTE

Com o objetivo de conscientizar e prevenir o Assédio e a Discriminação, realizamos em parceria com outras áreas da companhia, palestras no Porto do Rio de Janeiro e no Porto de Itaguaí, para os empregados, terceirizados, estagiários e aprendizes.

Pelo segundo ano consecutivo, o tema abordado foi: **“Diversidade, Equidade e Inclusão no Enfrentamento ao Assédio e Discriminação”**.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO E DA DISCRIMINAÇÃO DA PORTOSRIO



Ministério de Portos e Aeroportos - MPOR
PortosRio Autoridade Portuária
2025



CARTILHA SOBRE ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO NO TRABALHO



O material produzido pelo Grupo de Trabalho foi amplamente divulgado: na intranet, no site da companhia e nas palestras da Ouvidoria Itinerante.

✓ ATIVIDADES GERENCIADAS PELA CGU

Realização de ajustes na autoavaliação do Modelo de Maturidade da Ouvidoria à Controladoria-Geral da União (CGU), referente ao 2º ciclo do MMOuP. E término do monitoramento das recomendações de avaliação da nossa unidade de ouvidoria.

✓ TRANSPARÊNCIA

Auditoria no portal da transparência no site da PortosRio realizada pelo Tribunal de Contas da União TCU.

✓ OUIDORIA NA REDE SOCIAL

Inclusão da Ouvidoria entre os destaques da rede social da PortosRio. Aumentando a divulgação dos canais de atendimento e das atividades da ouvidoria.



✓ MELHORIA DE PROCESSO

Atualização do Instrumento Normativo que regulamenta a tramitação e o tratamento de denúncia.

✓ CONSELHO DE USUÁRIOS

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

✓ PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Publicação de 4 (quatro) pesquisas de satisfação, para avaliação dos serviços prestados na carta de serviço ao usuário.

✓ CARTA DE SERVIÇOS

Atualização da Carta de Serviços ao Usuário



✓ CAPACITAÇÃO

Ao longo de todo o exercício de 2025, os membros da Ouvidoria participaram de reuniões técnicas com a CGU, treinamentos e palestras como: Seminário Nacional de Ouvidoria, Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública, curso de letramento racial, curso sobre código de conduta e integridade, dentre outros.



5 - TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

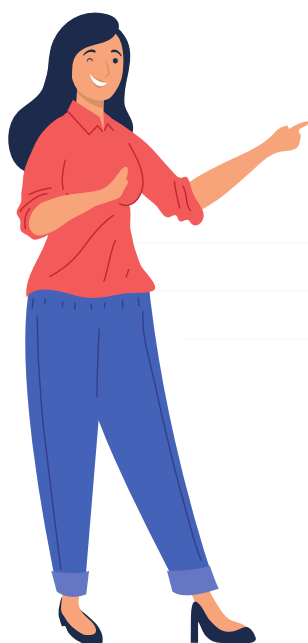
5.1 – MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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 2025, a Ouvidoria-Geral da PortosRio Autoridade Portuária registrou e deu tratamento a 250 (**duzentos e cinquenta**) manifestações de ouvidoria direcionadas à PortosRio, perfazendo um **aumento de 51%** em relação ao ano de 2024 (total de 166 manifestações recebidas).

Não houve registro de pedido de simplifique em todo o exercício de 2025.

MANIFESTAÇÕES



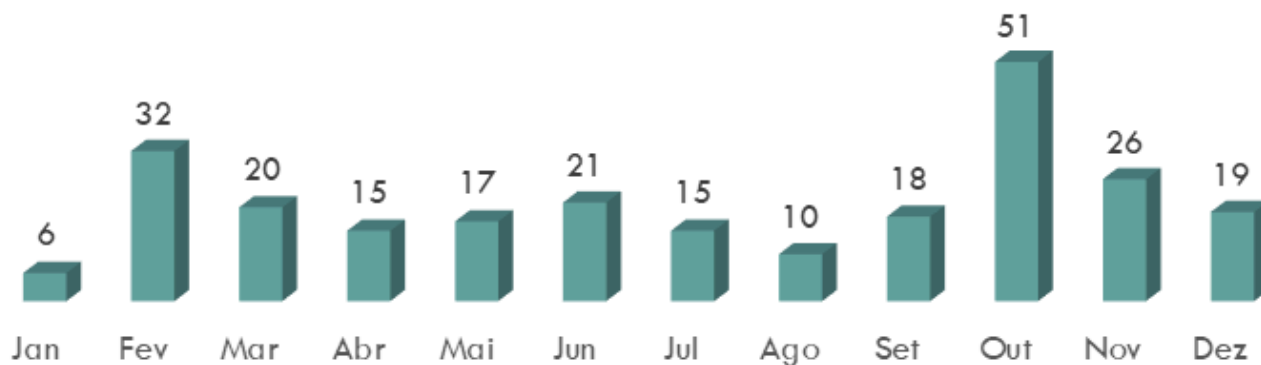
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2024	2025
Denúncia (Comunicação de irregularidade)	92	145
Elogio	6	9
Reclamação	22	39
Sugestão	0	3
Solicitação de providência	25	17
SUBTOTAL DE MANIFESTAÇÕES	145	213
Fora do âmbito	21	37
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	166	250

Em 2025 observou-se um aumento significativo no número de manifestações protocoladas na Ouvidoria. Com destaque ao tipo sugestão que não havia tido nenhuma em 2024.

As demandas classificadas como “fora do âmbito”, foram tratadas com respostas aos manifestantes sobre a competência legal da PortosRio e encaminhadas aos órgãos competentes via Fala.BR. Quando o órgão não utiliza a Plataforma Fala.BR a Ouvidoria da PortosRio comunica ao manifestante os canais corretos para o registro da manifestação.

5.2 – DEMANDA POR MÊS

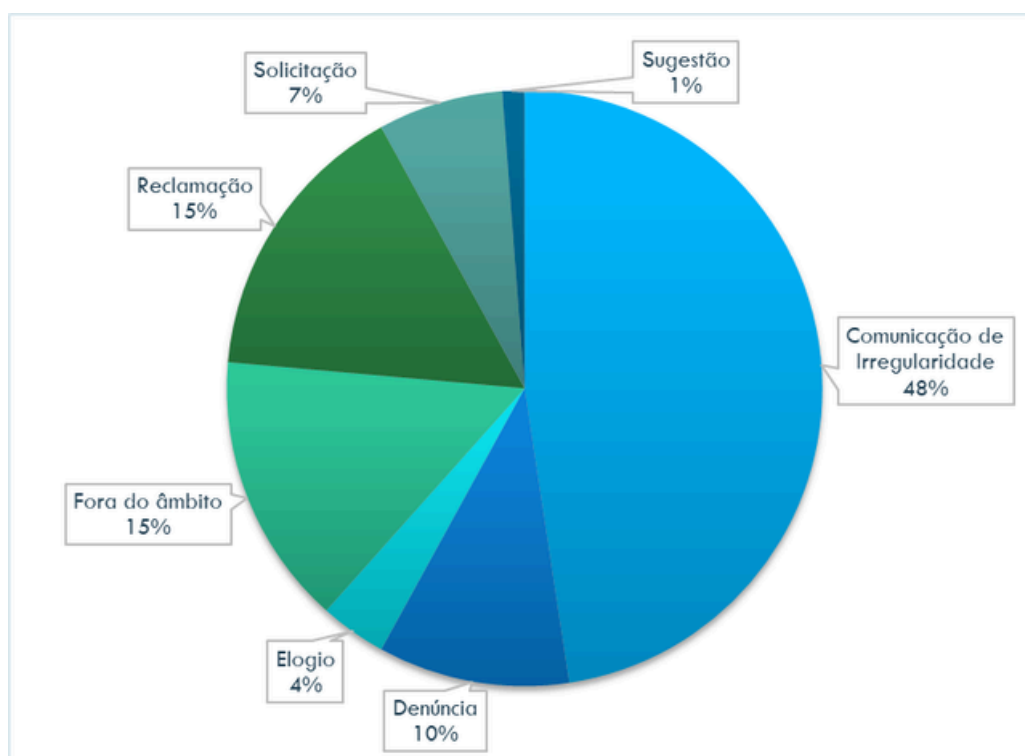
O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas a cada mês.



Os números apresentados no gráfico acima contemplam todos os registros de manifestações de ouvidoria, incluindo os classificados como “fora do âmbito” e as manifestações recebidas de outros órgãos.

5.3 – DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações agrupadas de acordo com o tipo.



*Comunicação de Irregularidade são denúncias ANÔNIMAS

5.4 – ANÁLISE POR TIPO



Do total de **250 (duzentas e cinquenta) manifestações** recebidas, 7% foram **solicitações de providências** sobre: revisão de prazo para cadastro de veículos no acesso aos portos, acesso e/ou andamento de processos, resposta a requerimentos, recursos humanos (retificação da DIRF, emissão de PPP, plano de saúde) e assuntos institucionais (ações afirmativas, nomeação de gerente, entre outros).

Os **elogios** foram registrados em **9 (nove) protocolos**, mas endereçados à **24 (vinte e quatro) pessoas**. **E pela primeira vez**, além de empregados efetivos, haviam **empregados terceirizados** e uma **estagiária entre os elogiados**. Representando **4% das manifestações recebidas**, expressando o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado. A Ouvidoria, em parceria com a Diretoria da Presidência, entregou no dia 26/01/2026 um Certificado de Reconhecimento a cada um dos elogiados na Plataforma Fala.BR.

Já as **reclamações** representaram **15%** das manifestações e tratava-se principalmente de problemas com a área de recursos humanos, especialmente com o plano de saúde e pela demora na resposta à requerimentos.

Em 2025 **recebemos 3 (três) sugestões**. Entre elas, para publicar o aniversário dos terceirizados na intranet, que o RH responda os requerimentos de benefícios e que tenham informes sobre boas maneiras e condutas adequadas em áreas comuns da companhia como a copa, por exemplo. Apenas a última foi acolhida e a Comissão de Ética, que fez um Boletim Ética em Destaque específico sobre o tema.

As **denúncias/comunicações de irregularidades** (denúncia anônima), representaram **59%** de manifestações. Os assuntos são relacionados em sua maioria à políticas institucionais, condutas de empregados e de gestores.

Diante das manifestações protocoladas na PortosRio, destacamos o esforço interno desta Ouvidoria 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**.

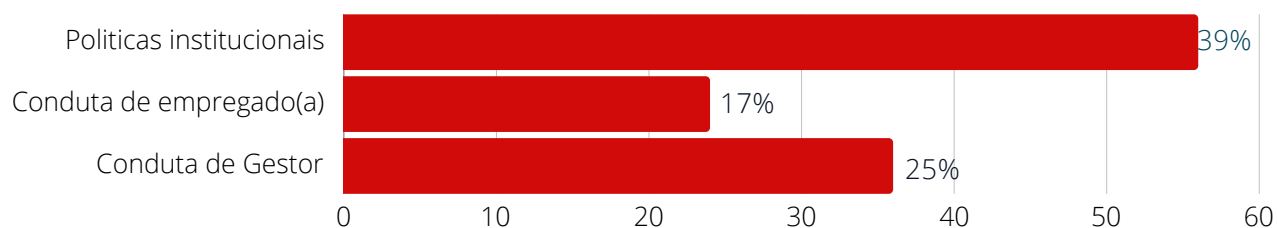


5.5 - ASSUNTOS FREQUENTES

Os gráficos abaixo discriminam os assuntos mais frequentes para cada tipo de manifestação.

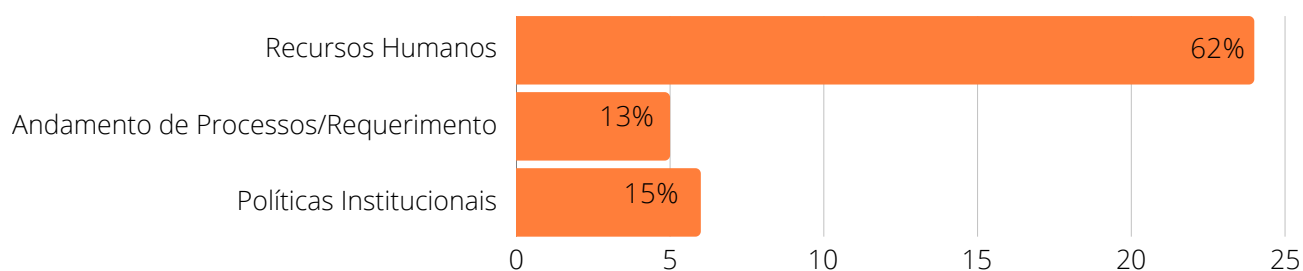
DENÚNCIA/COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Total: 145



RECLAMAÇÃO

Total: 39



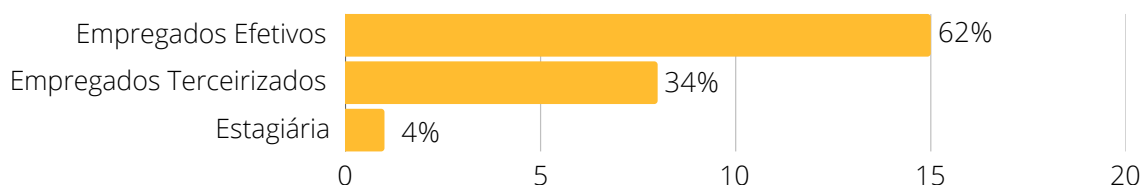
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA

Total: 17



ELOGIO

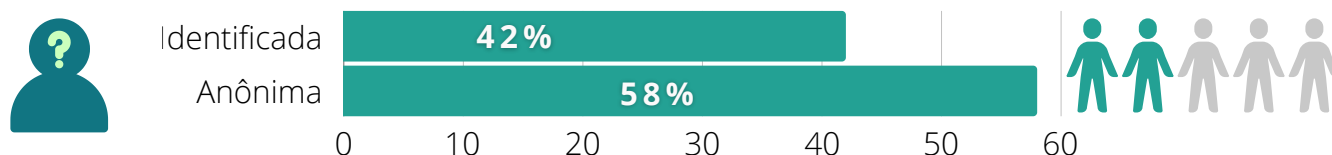
Total: 24*



* Foram 9 protocolos de Elogios, mas referentes à 24 pessoas, entre eles: empregados efetivos, empregados terceirizados e uma estagiária, distribuídos conforme o gráfico.

5.6 - IDENTIDADE DO MANIFESTANTE

Entre as **250 (duzentos e cinquenta)** manifestações recebidas, **144 (cento e quarenta e quatro)** foram registradas sem a identificação do manifestante, como **anônimas**. Entretanto, **19 (dezenove)** eram **fora do âmbito** de competência da PortosRio.



Ao registrar a manifestação de forma anônima, a Plataforma Fala.BR cadastra automaticamente como **comunicação de irregularidade (denúncia anônima)**.

Cabe à Ouvidoria realizar a alteração na Plataforma Fala.BR do assunto/subassunto e tipologia das manifestações sempre que o usuário proceder o registro de forma equivocada. Para isso, devemos utilizar como referência as definições estabelecidas no **art.3º do Decreto nº9.492, de 5 de setembro de 2018**.

Em 2025, a Ouvidoria identificou que das **125 (cento e vinte e cinco)** comunicações de irregularidade pertinentes à PortosRio, **6 (seis)** foram registradas de forma equivocada pelo usuário. Pois, não se enquadram na definição do tipo denúncia no referido Decreto. Entre elas, **3 (três)** se enquadravam na definição do tipo **reclamação** e **2 (duas)** no tipo **solicitação** e **1 (uma)** do tipo **sugestão**.

Embora a Plataforma Fala.BR não permita que a Ouvidoria altere a tipologia de comunicações de irregularidade (denúncias anônimas), **as 6 (seis) manifestações mencionadas foram tratadas de acordo com a tipologia pertinente**.

O usuário é informado que abre mão do direito de resposta ao cadastrar a manifestação de forma anônima. Mas a Ouvidoria trata da manifestação do mesmo modo que uma manifestação com a identificação do usuário.

Considerando que o teor das 6 (seis) manifestações anônimas são de ouvidoria interna, podemos supor que os usuários utilizaram-se do anonimato por medo de retaliações.

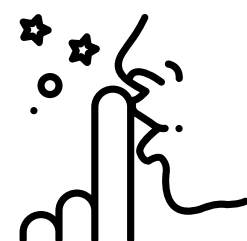


GARANTIA DO SIGILO

A Ouvidoria garante aos seus clientes (internos e externos) que **os dados informados serão mantidos em sigilo**. E promove a **proteção à identidade dos denunciante**s de boa-fé nos termos do Decreto nº 10.153/2019.

O DEVER DO SIGILO É TODOS COM ACESSO AO TEOR DA DENÚNCIA.

CONFIDENTIAL



5.7 - CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral da PortosRio disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

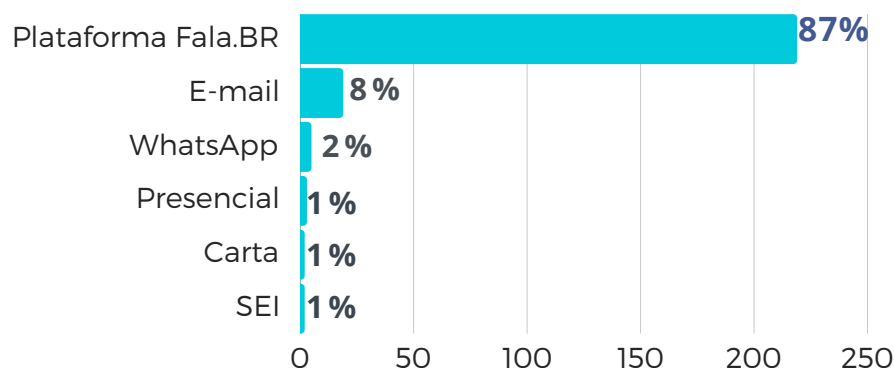


Através do canal do **WhatsApp**, a Ouvidoria realizou **140 (cento e quarenta) atendimentos**, dos quais: dúvidas, esclarecimentos, informações e orientações sobre o cadastramento de manifestação de ouvidoria e/ou pedido de acesso à informação.

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.

O gráfico abaixo apresenta a distribuição entre os **canais de atendimento** utilizados pelos usuários (internos e externos) para encaminhar suas manifestações de ouvidoria.

Independente do canal de atendimento recebido, **TODAS as manifestações são registradas na Plataforma Fala.BR**, conforme determina o Decreto nº9.492/2018.



A **Plataforma Fala.BR** continua sendo o **canal mais procurado** pelos usuários, com **87%** dos registros realizados diretamente no sistema ofertado pelo Governo Federal.

O **atendimento presencial** representado no gráfico **diz respeito apenas ao registro na Plataforma Fala.BR realizado presencialmente na Ouvidoria**. Não representa os atendimentos presenciais para dúvidas, esclarecimentos e até de acolhimento. Muitas vezes o usuário vai presencialmente e após os esclarecimentos prefere realizar posteriormente o registro diretamente na Plataforma Fala.BR.

5.8 – DEMANDA POR ÁREA

Apresentamos abaixo a distribuição, em percentuais, **das 7 (sete) áreas técnicas mais acionadas** pelas manifestações de ouvidoria em 2025. Tais áreas foram responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pela Ouvidoria aos usuários internos e externos da PortosRio na Plataforma Fala.BR.

47%	CORREGEDORIA (CORREG)
26%	OUVIDORIA-GERAL (OUVGER)
16%	SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS (SUPREC)
12%	COMISSÃO DE ÉTICA (CET)
3%	SUPERINTENDÊNCIA DA GUARDA PORTUÁRIA (SUPGUA)
2%	SUPERINTENDÊNCIA DE ENGENHARIA (SUPENG)
1%	DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA (DIRPRE)



Em 2025, a **Ouvidoria-Geral** foi a **segunda área técnica mais demandada**, perdendo apenas para a Corregedoria. Isso significa que **26% das manifestações** recebidas foram analisadas, tratadas e respondidas ou reencaminhadas **diretamente pela Ouvidoria sem tramitação para outras áreas da companhia**.

O gráfico abaixo mostra **todas as áreas técnicas acionadas** pela Ouvidoria-Geral em 2025, com o respectivo número de manifestações tratadas.



A soma das manifestações tratadas por área ultrapassa os 250 (duzentos e cinquenta) registros, pois **em alguns casos a mesma manifestação é tratada por diferentes áreas** dentro da PortosRio.

OBS: O percentual foi arredondado para cima, para utilizar apenas uma casa decimal.

6 – CANAL EXCLUSIVO



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 recebam qualquer tipo de manifestação, devem encaminhar à Ouvidoria para registro no Fala.BR e tratativas subsequentes.**

Os agentes públicos que não desempenhem funções na Ouvidoria e **recebam denúncia** de irregularidades praticadas contra a administração pública federal **deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria** e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante (§ 3º, art.4º do Decreto 10.153/2019).

É dever de todos na PortosRio que o recebimento de **denúncias** seja **exclusivamente** por meio da **Ouvidoria**, conforme § 1º do art.4º do Decreto 10.153/2019.

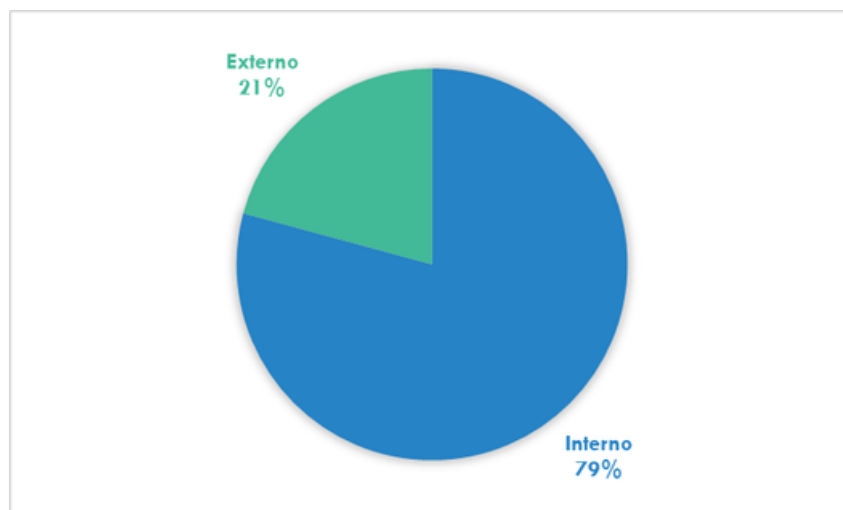
7 - INDICADORES

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.

7.1 - TIPO DE USUÁRIO

O gráfico demonstra o percentual do tipo de perfil dos manifestantes da Ouvidoria da PortosRio.

-  EXTERNO = 21%
-  INTERNO = 79%



7.2 – PRAZO

A Ouvidoria deve elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até **30 (trinta) dias** contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa (art.9º da Lei 13.460/2017).

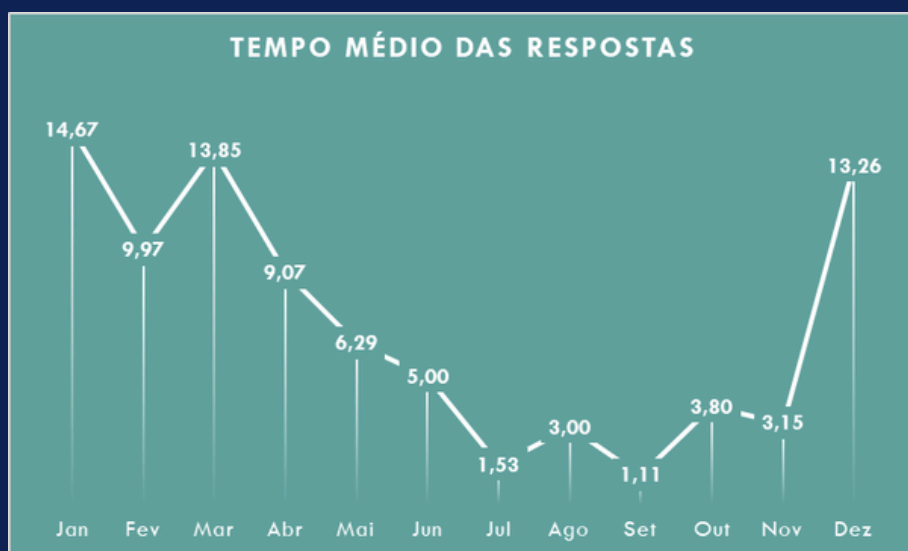
Em 2025, foram **10 (dez) manifestações prorrogadas**. Sendo:

- 7 (sete) pela Superintendência Recursos Humanos;
- 2 (duas) pela Diretoria da Presidência;
- 1 (três) pela Superintendência Jurídica.

Até o fechamento do Relatório, 3 (três) manifestações estavam abertas, aguardando resposta das áreas técnicas, mas dentro do prazo estipulado pela legislação.

7.3 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

O gráfico abaixo demonstra o tempo médio mensal das respostas conclusivas aos usuários internos e externos da PortosRio.



TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTAS

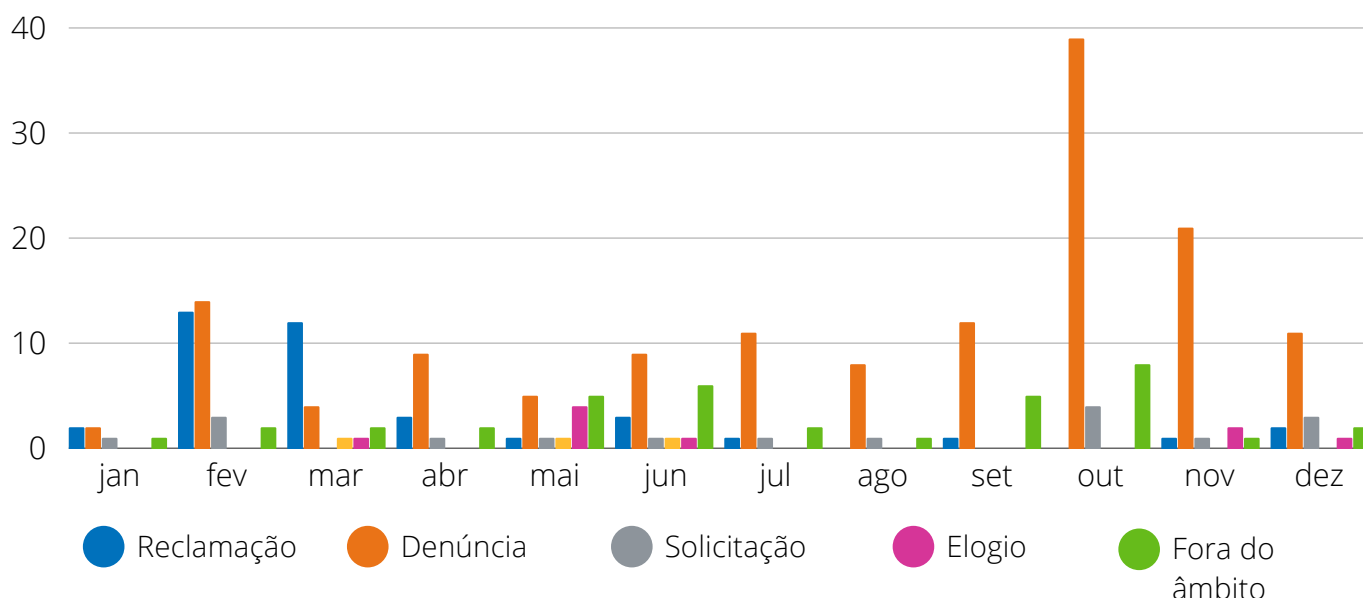
7
DIAS

O tempo médio de resposta em 2025 foi de **7 dias** e **diminuiu** muito se comparado com o do ano passado, que foi de 16 dias.

Essa **diminuição** ocorreu porque a partir de 2025 as respostas às denúncias são sobre o encaminhamento à(s) área(s) de apuração, conforme estabelece a legislação. E não mais sobre o resultado do juízo de admissibilidade. E o **tempo médio de resposta da Ouvidoria é de 1 dia**.

7.4 - DISTRIBUIÇÃO POR TIPO

O gráfico abaixo demonstra os tipos de manifestações de ouvidoria recebidas por mês.



8 - DENÚNCIAS

Denúncia é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja **solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes** (II, art.3º do Decreto nº9.492/2018).



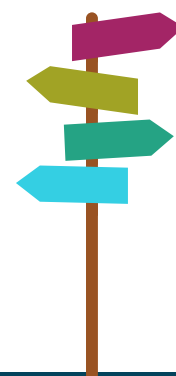
A **Ouvidoria** é o **canal exclusivo** para **recebimento de denúncias**, mas não compete à Ouvidoria apurar. Cabe à Ouvidoria encaminhar às áreas de apuração; mais frequentemente à Corregedoria e à Comissão de Ética.

Entre as competências da Ouvidoria consta: **receber, analisar e encaminhar às áreas competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações no âmbito da PortosRio** (VI, art.13 da Lei 13.460/2017).

Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, a Ouvidoria atende ao art.35 da Portaria CGU nº116/2024. E realiza a **integração** entre a **Plataforma Fala.BR e o ePAD (sistema utilizado pela Corregedoria)**.

Uma mesma manifestação do tipo denúncia **pode ser encaminhada simultaneamente e, de forma independente, para diferentes áreas de apuração**.

As áreas de apuração possuem diferentes competências, seguem normas específicas, com ritos e prazos distintos.



Entre as **37 (trinta e sete) manifestações** recebidas **fora do âmbito** de competência da PortosRio, **26 (vinte e seis)** eram do tipo **denúncia**. Destas, **13 (treze)** foram **reencaminhadas** aos órgãos competentes **via Fala.BR**. Enquanto **5 (cinco)** **não puderam ser reencaminhadas**, pois os órgãos competentes **não utilizam a Plataforma Fala.BR**, restando à Ouvidoria **informar** ao manifestante **o canal adequado**. Seguindo o art.31 da Portaria CGU nº116/2024, **8 (oito)** delas foram **arquivadas**, sendo **5 (cinco)** por **falta de clareza e/ou insuficiência de dados** que não permitiam o reencaminhamento adequado para identificar o órgão responsável e **3 (três)** por serem **impróprias ou inadequadas**.

Entre as **145 (cento e quarenta e cinco) manifestações do tipo denúncias** de competência da PortosRio, **26 (vinte e seis)** foram **arquivadas**, conforme **art. 31 da Portaria CGU nº116/2024**. Sendo: 14 (catorze) por **duplicidade**, 1 (uma) por **falta de clareza/insuficiência de dados**, 1 (uma) por ser **imprópria/inadequada** e 10 (dez) por **perda de objeto** (quando não se trata de denúncia e a Plataforma Fala.BR não permite alterar o tipo de manifestação, pois foi cadastrada como anônima).

Desse modo, **119 (cento e dezenove)** foram encaminhadas às áreas de apuração. A **Corregedoria recebeu 118 (cento e dezoito)** e a **Comissão de Ética recebeu 29 (vinte e nove)**. Entre elas, 28 (vinte e oito) foram encaminhadas simultaneamente para as 2 áreas.

Quando a manifestação é do tipo denúncia, **cabe à Ouvidoria na resposta conclusiva, informar ao denunciante sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento (art.35 da Portaria CGU nº116/2024)**.

A Ouvidoria dá o mesmo tratamento para as denúncias identificadas e anônimas. Mas ao realizar **a denúncia anônima, o manifestante abre mão do direito de resposta**.



8.1 - JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

As áreas apuratórias fazem o **juízo de admissibilidade**, ao receber uma denúncia, **para decidir se ela será arquivada ou apurada**.

O objetivo deste juízo é evitar que processos sejam instaurados sem uma justa causa. Para isso, as áreas analisam se existem **indícios de autoria e materialidade** que justifiquem a apuração.

O juízo de admissibilidade é uma **ferramenta** importante para a **eficiência** e **celeridade** dos procedimentos disciplinares pela Corregedoria e dos processos de apuração éticos pela Comissão de Ética.

Na **resposta conclusiva** para as manifestações do tipo denúncia, cabe à Ouvidoria **informar** ao denunciante sobre **qual(ais) área(s) de apuração foi encaminhada** a denúncia. E depois, sobre o **resultado do juízo de admissibilidade** feito pela(s) área(s) de apuração.

Nesse momento, a manifestação está concluída na Plataforma Fala.BR. Mas só será finalizada após a conclusão do processo de apuração. E quando isso acontecer, a Ouvidoria reabre a manifestação e repassa ao denunciante a informação recebida pela(s) área(s) de apuração até a conclusão do processo.

 **A OUVIDORIA NÃO APURA DENÚNCIA E NÃO FAZ JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE.**

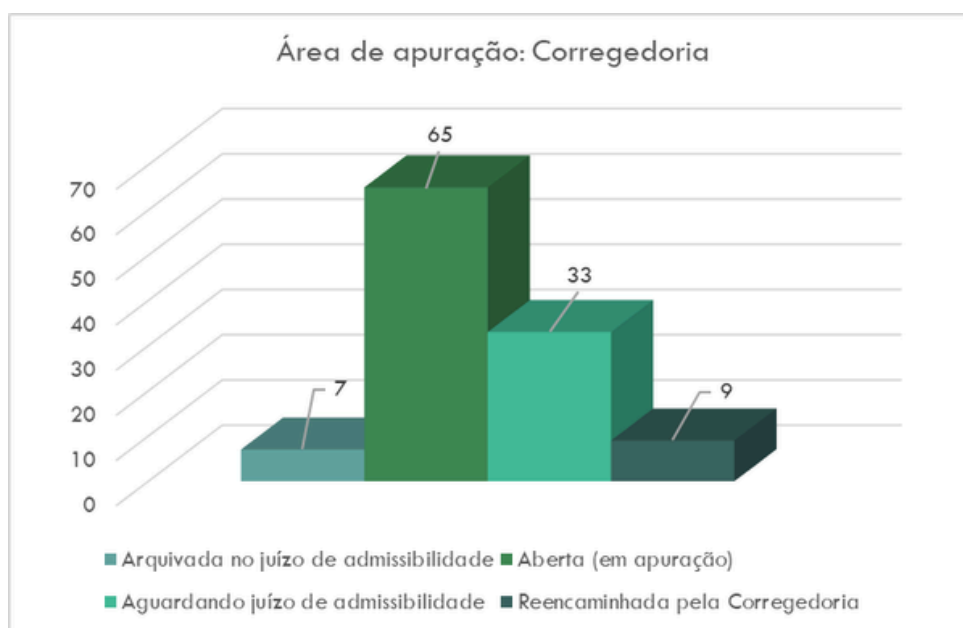


Acima é possível visualizar as etapas do recebimento da denúncia pela Plataforma Fala.BR à Ouvidoria até a conclusão da área de apuração.

8.2 - APURAÇÕES NA CORREGEDORIA



A Ouvidoria encaminhou **118 (cento e dezoito)** manifestações do tipo **denúncias à Corregedoria**. E o gráfico abaixo demonstra o **status das denúncias** nessa área de apuração até o levantamento de dados na elaboração deste relatório.



• ARQUIVADAS PELA CORREGEDORIA - 7



A Corregedoria determinou, após juízo de admissibilidade, o **arquivamento de 7 (sete) denúncias**, justificando que a narrativa apresentada pelos manifestantes não constituía elementos idôneos à instauração de procedimento correcional, por serem carentes de plausibilidade e verossimilhança, em apreço ao artigo 144 da Lei 8112/90 e ao artigo 5º, inciso IV da Constituição Federal.

• REENCAMINHADAS PELA CORREGEDORIA - 9

Após o juízo de admissibilidade, a Corregedoria reencaminhou **9 (nove)** manifestações, do tipo denúncia, sendo: **3 (três)** para **Comissão de Ética (CET)**, **3 (três)** para a **Controladoria-Geral da União (CGU)** e **3 (três)** para o **Ministério Público Federal (MPF)**.

• AGUARDANDO O JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE - 33

No período de elaboração deste relatório, a Ouvidoria estava **aguardando o resultado do juízo de admissibilidade** da Corregedoria em **33 (trinta e três)** denúncias.

• ABERTAS (EM APURAÇÃO) - 65

Ao término de 2025, **65 (sessenta e cinco)**, das 118 denúncias encaminhadas à Corregedoria, estavam **abertas**, ou seja, **em apuração**. Essa apuração pode ser através de Investigação Preliminar Sumária (IPS), Sindicância Investigativa (SINVE) ou Processo Administrativo Sancionador (PAS).



• ARQUIVADAS APÓS APURAÇÃO - 4

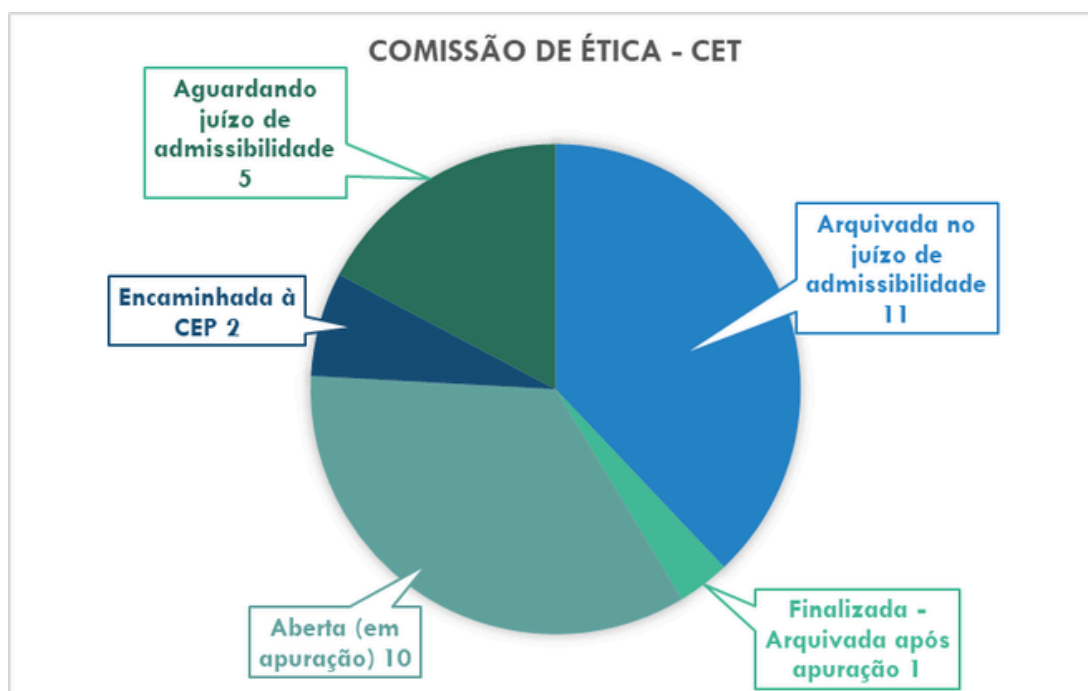
Ao longo de 2025, **4 (quatro)** denúncias foram **finalizadas**, ou seja, tiveram a **apuração concluída**. Entre elas, 2 (duas) foram Investigação Preliminar Sumária e 2 (duas), Sindicância Investigativa.

Não foram aplicadas sanções nesses processos. As decisões dos processos apuratórios foram pelo arquivamento.

8.3 - APURAÇÕES NA COMISSÃO DE ÉTICA



A Ouvidoria encaminhou **29 (vinte e nove)** manifestações do tipo **denúncias à Comissão de Ética (CET)** E o gráfico a seguir demonstra o **status destas denúncias** até a elaboração deste relatório.



A Comissão de Ética (CET) decidiu, após reuniões do colegiado, pelo **não acolhimento e arquivamento de 11 (onze) denúncias**, por **não terem os critérios mínimos** exigidos no **art. 21 da Resolução CEP nº 10/2008** e/ou a conduta descrita enquadrada como infração ética a ser analisada no âmbito de competência da Comissão de Ética da PortosRio.

Devido a **ausência de competência** por parte da Comissão de Ética da PortosRio para apuração, **2 (duas) denúncias** foram **encaminhadas à Comissão de Ética Pública (CEP)**.



Entre as 29 denúncias recebidas pela Comissão de Ética, **11 (onze) foram acolhidas** e instaurados procedimentos preliminares. Entre essas, **10 (dez)** estão abertas, **em apuração**. Enquanto **1 (uma)** já foi **finalizada e arquivada após apuração**.

Até o fechamento deste relatório, a **Ouvidoria aguardava** o resultado do **juízo de admissibilidade** de **5 (cinco)** denúncias.

8.4 - PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adota as medidas necessárias à **salvaguarda da identidade do denunciante** e à proteção das informações recebidas.

A **proteção à identidade do denunciante** se dá por meio da **adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados**, que deverão estar **restritos** aos agentes públicos com necessidade de conhecer.

A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público **com competência para executar o processo apuratório**, quando for **indispensável à análise dos fatos** narrados na denúncia.

As denúncias identificadas permitem a proteção ao denunciante. Em caso de retaliação o denunciante deve informar à Ouvidoria, que encaminhará à Controladoria-Geral da União (CGU).

Compete **exclusivamente à Controladoria-Geral da União - CGU** receber e **apurar** as denúncias relativas às práticas de **retaliação contra denunciantes** praticadas por agentes públicos, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.



9 - MELHORIA DE PROCESSOS

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 Ouvidoria realiza em seus **relatórios trimestrais**, propostas de sugestões de melhoria a serem implementadas pelas diretorias à partir da análise de problemas recorrentes registrados através das manifestações.

Embora todos os relatórios de gestão da ouvidoria sejam encaminhados à Diretoria Executiva para conhecimento, **não recebemos retorno sobre o acolhimento, ou não, das recomendações** presentes, em item específico, nos referidos relatórios (disponíveis na página da Ouvidoria no site da companhia).

A busca pela melhoria de processos também ocorre internamente. Almejamos constantemente aperfeiçoar nossos atendimentos. E em 2025, **a sala da Ouvidoria foi novamente melhor adequada ao tipo de serviço que presta, fornecendo mais privacidade nos atendimentos presenciais.**

10 - CARTA DE SERVIÇOS E CONSELHO DE USUÁRIOS

A PortosRio divulga os 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".

Em 2024 tínhamos 16 (dezesesseis) serviços, mas com a implementação do sistema SILOG, 1 (um) serviço deixou de existir e outro foi desmembrado em 2 (dois) serviços distintos. Desse modo, em **2025** passamos a ter **17 (dezesete) serviços na Carta de Serviços ao Usuário.**

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.

Em relatório à parte, será dada ampla divulgação do resultado da enquete e das pesquisas de satisfação, realizadas em 2025, sobre 4 (quatro) serviços prestados pela PortosRio. E detalhará as alterações e atualizações na Carta de Serviços.

FÓRUM DE MELHORIA: De forma periódica, a Ouvidoria realiza o monitoramento do fórum de melhoria. Contudo, até o fechamento do relatório, **não houve contribuição de proposta de melhoria** endereçada à PortosRio.

11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral da PortosRio é responsável também pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, cuja finalidade é promover aos usuários o acesso às informações públicas, em consonância com a Lei de Acesso à Informação (LAI). Desse modo, compete à Gerência de Ouvidoria receber, tratar e responder aos pedidos de acesso à informação. Assim como, **cabe à Ouvidoria monitorar a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI no âmbito da PortosRio**. O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, no exercício de 2025, referente ao SIC e a LAI, será demonstrado em relatório próprio.

Entretanto, podemos antecipar que somando os 495 atendimentos de Ouvidoria aos 101 pedidos de acesso à informação e 2 recursos, totalizam **598 atendimentos** realizados pela Ouvidoria-Geral da PortosRio em 2025.

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 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.

Cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e os pontos a serem melhorados no processo de gestão. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

O presente relatório tem por finalidade dar **transparência, consolidar as informações e prestar contas aos usuários** (internos e externos) da PortosRio, a sociedade, à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral no ano de 2025.

Em 23/02/2026.

Roberta Corseuil Carvalhaes
Ouvidora-Geral