



PORTOSRIO
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
OUVIDORIA GERAL

INSTRUMENTO NORMATIVO - PORTOSRIO

Rio de Janeiro, 22 de setembro de 2026.

Diretoria Responsável: CONSAD/DIRPRE	Gerência Responsável: OUVGER		Elaboração: OUVGER
Data de criação: 04/08/2026	Início da vigência: 08/09/2026	Próxima revisão: 08/09/2028	Validação: CONSAD
Assunto: Gerir Processo da Carta de Serviço ao Usuário		Código: 01.005.07	Versão: 2.0

GERIR PROCESSO DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

1. OBJETIVO

Regulamentar o Processo de Gestão da Carta de Serviço ao Usuário na PortosRio, que inclui a publicação da referida Carta no portal único “gov.br”, engloba 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.

2. ABRANGÊNCIA

Este Instrumento Normativo abrange todas as áreas da PortosRio, especialmente as que prestam serviços aos usuários externos.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Usuário externo: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

3.2. Conselho de Usuários dos serviços públicos: são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto n 9.492 de 2018, e que são compostos por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas pesquisas/consultas produzidas pelos gestores dos serviços públicos e aplicadas pela Ouvidoria.

3.3. Conselheiro: qualquer cidadão que 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.

3.4. Serviços públicos: em sentido estrito são comumente classificados, quanto à maneira com que concorrem para satisfazer o interesse geral, em Serviços Gerais ou indivisíveis (*uti universi*) e Serviços Individuais e divisíveis (*uti singuli*).

3.5. Fórum de melhoria: espaço aberto, dentro da Plataforma de Virtual de Conselho de Usuários, para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados à realidade dos seus usuários.

3.6. Consultas: são enquetes de avaliação de serviços encaminhadas pela Ouvidoria exclusivamente aos conselheiros que se voluntariaram a avaliar um ou mais serviços da PortosRio, em atendimento ao Decreto nº 9.492, de 2018.

3.7. Pesquisa: são enquetes que não necessitam de um perfil específico para serem produzidas e compartilhadas, e podem também ser enviadas a qualquer usuário do serviço, a depender dos critérios adotados pela Ouvidoria ou pelo gestor do serviço, sem a necessidade de que ele tenha se voluntariado como conselheiro. As pesquisas, assim como as consultas, devem estar vinculadas a um serviço público.

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 13.726, de 8 de outubro de 2018;

4.4. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

4.5. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

4.6. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

4.7. Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019;

4.8. Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024;

4.9. Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024;

4.10. Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviço Público (elaborado pela CGU). Disponível no link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/avaliacao-de-servicos-publicos/conselhos-de-usuarios/GUIADEAVALIAODESERVIOS.pdf>

4.11. Cartilha de Avaliação de Serviços Públicos para Ouvidorias (elaborado pela Ouvidoria-Geral da União). Disponível no link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/avaliacao-de-servicos-publicos/areas-de-atuacao#divulgacao>

5. DIRETRIZES

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

5.1. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários externos sobre os serviços prestados pela PortosRio, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público e os serviços publicados no portal único “gov.br”.

5.1.1. Em conjunto com os gestores dos serviços, a Ouvidoria realizará anualmente a atualização da Carta de Serviço ao Usuário.

5.1.2. É responsabilidade do gestor do serviço público a veracidade das informações prestadas à Ouvidoria para elaboração da Carta de Serviço ao Usuário.

5.1.3. É responsabilidade da Ouvidoria atualizar as informações prestadas pelos gestores da Carta de

Serviço ao Usuário no Portal “gov.br”, na Plataforma de Conselho de Usuários e no site da PortosRio.

5.2. A elaboração e atualização da Carta de Serviço ao Usuário compreende, dentre outros processos:

- I - a identificação e a definição de escopo dos serviços que devem compor a Carta de Serviços ao Usuário, considerando a definição de serviço do portal único "gov.br" e as jornadas de seus usuários;
- II - o levantamento das informações previstas no art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017;
- III - o cadastramento, a publicação e a edição das informações dos serviços no portal único "gov.br";
- IV - a avaliação e a adequação do formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários;
- V - o monitoramento do cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de que tratam o § 3º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, e o § 3º do art. 11, do Decreto nº 9.094, de 2017, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados;
- VI - a identificação da necessidade e o apoio à formulação ou à melhoria de serviços pelas unidades gestoras dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; e
- VII - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, sempre que necessário.

5.2.1. A despeito de sua atualização contínua, as informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário deverão ser objeto de revisão anual, mediante consulta pela Ouvidoria às áreas gestoras de serviços da PortosRio.

5.3. Além da publicação dos serviços públicos no portal único "gov.br", a Ouvidoria poderá adotar outras formas de publicidade, divulgação ou disseminação da Carta de Serviços ao Usuário, considerando os perfis e as necessidades dos usuários da PortosRio.

5.4. A Carta de Serviço ao Usuário deverá conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, de forma individualizada, especialmente as relativas:

- I. ao serviço oferecido;
- II. aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III. às etapas para processamento do serviço;
- IV. ao prazo para a prestação do serviço;
- V. à forma de prestação do serviço;
- VI. à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII. aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII. aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX. ao tempo de espera para o atendimento;
- X. ao prazo para a realização dos serviços;
- XI. aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII. aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII. às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- XIV. aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV. ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVI. às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XVII. aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XVIII. a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

5.4.1. As informações apresentadas pelos gestores à Ouvidoria deverão ser redigidas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considere o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

5.4.1.1. A Ouvidoria não fará interpretações e compilações de respostas das áreas para formar uma conclusão, cabendo à área que foi demandada apresentar o texto final, seguindo as orientações encaminhadas pela Ouvidoria. A Ouvidoria vai propor formulário com elementos e requisitos mínimos que devem constar na devolutiva do setor respondente.

5.4.2. Todas as áreas da PortosRio demandadas pela Ouvidoria deverão preencher o formulário que será enviado anualmente. As áreas que prestam serviços ao usuário externo deverão observar principalmente os padrões exigidos pelo portal único "gov.br" e presentes no formulário.

5.5. O gestor que preste serviço a usuário externo deverá informar à Ouvidoria todos os requisitos, documentos, informações e procedimentos que serão necessários para a prestação do serviço, conforme solicitado pelo portal único "gov.br" e que será informado no modelo enviado pela Ouvidoria as áreas da PortosRio.

5.5.1. O gestor que preste serviço ao usuário externo deverá informar qualquer alteração nas informações prestadas, tempestivamente, à Ouvidoria.

5.5.2. Fica vedado à PortosRio solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada no portal único "gov.br".

5.5.2.1. A criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público será precedida de publicação no portal único "gov.br".

5.6. O Gestor demandado pela Ouvidoria deverá **responder** as informações solicitadas, respeitando, rigorosamente, o modelo de formulário padrão de resposta, **no prazo de 20 dias corridos a contar da data do recebimento**.

5.6.1. O formulário final a ser enviado pelo gestor do serviço à Ouvidoria deve ser **validado** pela **Superintendência** e pela **Diretoria** à qual esteja vinculado, dentro do prazo estabelecido no caput.

5.7. A Ouvidoria atualizará a Carta de Serviço ao Usuário no portal "gov.br", cadastrará novas quando houver, assim como excluirá do portal quando o serviço deixar de existir; seguindo as informações prestadas pelos gestores dos serviços públicos. Ao término, encaminhará as atualizações/alterações para conhecimento à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria Estatutária e ao Conselho de Administração.

5.7.1. Após o conhecimento das atualizações anuais, pela Diretoria Executiva (DIREXE), a Carta de Serviço ao Usuário deverá ser publicada pela Ouvidoria, no site da PortosRio no menu "Acesso à Informação - Ações e Programas - Carta de Serviços ao Usuário."

5.7.2. A Carta de Serviço ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mantendo-se no site da companhia seu histórico (com as versões anteriores).

5.7.3. A Ouvidoria adotará medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal único "gov.br".

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

5.8. Cabe à Ouvidoria monitorar e realizar chamamento público para a composição do Conselho de Usuários, que auxiliará na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais:

- (i) na resposta a pesquisa/consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela Ouvidoria e
- (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços.

5.9. Qualquer pessoa pode ser conselheira, bastando voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a pesquisa/consultas sobre os serviços públicos constantes da Carta de Serviços ao Usuário e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

5.10. Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais:

(I) na resposta a consultas elaboradas em conjunto com os gestores e aplicadas pela Ouvidoria e

(II) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

FÓRUM DE MELHORIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

5.11. O titular da Ouvidoria deverá avaliar periodicamente as propostas de melhorias registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar a sua adequação e pertinência juntamente com o gestor do serviço.

5.12. Ao receber proposta de melhoria, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia das informações contidas na proposta e encaminhar ao gestor competente para decidir sobre o aprimoramento do serviço público objeto da proposta.

5.13. Caberá ao gestor do serviço proceder à análise da proposta de melhoria e justificar a decisão sobre a viabilidade de adotar, ou não, as ações propostas.

5.13.1. Quando acatada a proposta de melhoria, o gestor deverá informar:

I. A descrição da proposta a ser implementada;

II. As fases e o cronograma de implantação da proposta sugerida; e

III. As formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da proposta.

5.13.2. Quando a proposta de melhoria não for acatada, caberá ao gestor do serviço justificar a razão do não acatamento de forma clara e objetiva.

5.14. A área demandada pela Ouvidoria deverá comunicar à Ouvidoria o encaminhamento dado à matéria no prazo de 20 (vinte) dias corridos após o recebimento da proposta de melhoria.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.16. A participação da Ouvidoria na avaliação continuada dos serviços prestados pela PortosRio poderá se dar por meio de:

I - processamento e análise dos dados agregados referentes às manifestações de usuários recebidas por meio da Plataforma Fala.BR;

II - recebimento e análise de dados acerca da prestação dos serviços e das interações dos usuários durante o uso dos serviços;

III - recebimento e análise de dados das pesquisas de satisfação do usuário; e

IV - realização de pesquisas específicas, considerando as particularidades dos serviços prestados e de seus usuários, nos termos do art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.

5.17. A produção da pesquisa/consulta será elaborada pelo gestor do serviço, após solicitação da Ouvidoria, que analisará qual o serviço será avaliado.

5.17.1. Antes de remeter pesquisa/consulta à Ouvidoria, o gestor do serviço deverá validar o questionário junto à Diretoria a qual está vinculado.

5.18. As pesquisas/consultas deverão ser redigidas de forma clara e objetiva, de modo a facilitar a compreensão do respondente, vedada a coleta de dados pessoais que não sejam necessários ao alcance da finalidade da avaliação.

5.19. A Ouvidoria deverá evidenciar, no Relatório Anual de Gestão, os serviços avaliados, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes.

5.19.1. Será dado conhecimento do resultado da pesquisa/consulta a DIREXE, COAUD e CONSAD.

5.19.2. A Ouvidoria promoverá a publicação do resultado da pesquisa no menu “Acesso à Informação - Ações e Programas - Carta de Serviços ao Usuário.”

5.20. A cada 4 (quatro) anos todos os Serviços da Carta de Serviços ao Usuário serão avaliados por consultas/enquetes na Plataforma de Conselho de Usuários.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1. Chefe da Ouvidoria-Geral: controlar e monitorar a observância da presente instrução normativa no âmbito da PortosRio.

6.2. Gestores: informar anualmente à Ouvidoria se realiza ou não serviço(s) ao usuário externo através do preenchimento de formulário específico encaminhado pela Ouvidoria. E comunicar, tempestivamente, qualquer alteração nas informações prestadas à OUVGER.

6.3. Superintendentes e Diretores: Validar as Cartas de Serviços das áreas subordinadas às suas respectivas Superintendências e Diretorias.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não se aplica.

8. NOTAS EXPLICATIVAS

8.1. Este Instrumento Normativo foi aprovado na 2852ª reunião da DIREXE, realizada em 18/09/2026.

ANEXOS

Não se aplica.



Documento assinado eletronicamente por **Roberta Corseuil Carvalhaes, Chefe da Ouvidoria**, em 24/09/2026, às 10:18, 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, informando o código verificador **11841568** e o código CRC **1780D960**.



Referência: Processo nº 50905.003682/2024-72



SEI nº 11841568

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