

DIRETORIA EXECUTIVA
PORTOS RS - AUTORIDADE PORTUÁRIA DOS PORTOS DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

DELIBERAÇÃO Nº 20/2024

EMENTA: Aprova o Manual da Ouvidoria da Portos RS

A DIRETORIA EXECUTIVA da Portos RS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 68, inciso VIII, do Estatuto Social da Portos RS,

RESOLVE

Aprovar o Manual da Ouvidoria da Portos RS, de acordo com a redação anexa.

APROVADA NA 40ª REUNIÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA DA PORTOS RS, REALIZADA NO DIA 09 DE SETEMBRO DE 2024.

Documento assinado digitalmente
 **CRISTIANO PINTO KLINGER**
Data: 26/09/2024 18:30:44-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Cristiano Klinger
Presidente da Portos RS

SUMÁRIO

CAPÍTULO I	3
DISPOSIÇÕES INICIAIS	3
CAPÍTULO II	5
FUNCIONAMENTO	5
CAPÍTULO III	12
DISPOSIÇÕES GERAIS	12
INFORMAÇÕES DE CONTROLE	13

MANUAL DA OUVIDORIA
AUTORIDADE PORTUÁRIA DOS PORTOS DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Fica instituído o Manual Ouvidoria Autoridade Portuária dos Portos do Rio Grande do Sul S.A como parte integrante do conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, implementação e melhoria contínua na estrutura organizacional da Empresa.

Seção I
Objetivos do Manual

Art. 2º O presente Manual tem por objetivo orientar os gestores responsáveis pelo Serviço de Ouvidoria acerca das diretrizes corporativas relacionadas à atividades inerentes a esse serviço, em cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e demais normativos relacionados.

Art. 3º Os procedimentos elencados visam orientar a consecução do direito dos cidadãos em exercer a sua participação na administração pública e desenvolvimento do controle social.

Seção II
Abrangência

Art. 4º Este Manual aplica-se a todas as unidades da Empresa, bem como aos seus colaboradores.

Seção III
Fundamentação Legal e Normativa

Art. 5º O presente Manual tem como fundamentação legal normativa:

- I - Decreto nº 57.281, de 2023: Estatuto Social da Empresa;
- II - Lei Federal nº 13.709, de 2018: Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

III - Lei Federal nº 13.726, de 2018: Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;

IV - Lei Federal nº 13.460, de 2017: Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública; e

V - Lei Federal nº 12.527, de 2011: Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art.5º, no inciso II do §3º do art.37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal.

Seção IV

Definições

Art. 6º Para os fins deste Manual são adotadas as seguintes definições, que poderão ser utilizadas no singular ou plural, sem prejuízo de significado aqui atribuído, e que estão em conformidade com a legislação, com as adaptações necessárias à realidade da Portos RS:

I - Carta de Serviços ao Usuário: Documento que tem como objetivo informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Empresa, como acessá-los e obtê-los;

II - Comunicação de Irregularidade: Comunicação anônima de ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público;

III - Denúncia: Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - Elogio: Demonstração, reconhecimento satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;

V - Linguagem Cidadã: É aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

- VI - Manifestação: Demanda apresentada pelo cidadão (pessoa física ou jurídica) à Ouvidoria;
- VII - Ouvidoria-Geral: Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul;
- VIII - Pedido de complementação: Solicitação ao cidadão que complemente a manifestação com mais informações para prosseguimento;
- IX - Pesquisa de satisfação: Pesquisa que visa avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria;
- X - Anonimização: 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;
- XI - Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- XII - Resposta Intermediária: Explicação enviada ao interessado, mediante impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação;
- XIII - Resposta Conclusiva: Encerramento da manifestação, com a publicação de uma mensagem ao cidadão;
- XIV - Solicitação: Requerimento para a adoção de providência por parte da Portos RS; e
- XV - Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela Portos RS.

CAPÍTULO II

FUNCIONAMENTO

Seção I

Canais de Acesso e Recebimento

Art. 7º No sítio eletrônico da Portos RS deverá constar botão de acesso ao menu de Ouvidoria contendo as formas de acesso, endereço eletrônico, formulário e acesso à protocolos.

Art. 8º A Ouvidoria deverá estar instalada em unidade física identificada, de fácil acesso, aberta ao público e com garantia de privacidade e sigilo.

Art. 9º As manifestações deverão ser registradas pelo cidadão, preferencialmente, através de

portosrs.com.br
protocolo@portosrs.com.br

Matriz – Rio Grande (Correspondências)

Avenida Honório Bicalho, S/N – Getúlio Vargas
Rio Grande/RS – Brasil, CEP 96201-020
Fones: +55 53 99944-1923 e +55 53 99936-3748

Unidade – Pelotas

Rua Benjamin Constant, 701 – Centro
Pelotas/RS – Brasil, CEP 96010-020
Fone: +55 53 3278-7272

Unidade – Porto Alegre

Avenida Mauá, 1.050 – Centro Histórico
Porto Alegre/RS – Brasil, CEP 90010-110
Fone: +55 51 3288-9207

formulário na aba da Ouvidoria no sítio eletrônico da Portos RS, que gerará protocolo no Sistema PortoWeb.

§ 1º O recebimento de manifestações por outros meios, como **e-mail**, telefonema, aplicativo de mensagens instantâneas, não inibe a recepção e o tratamento da manifestação, devendo a própria Ouvidoria providenciar a sua inserção no Sistema PortoWeb, com registro completo e fidedigno, e o envio do protocolo ao requerente.

§ 2º As manifestações verbais deverão ser reduzidas a termo.

§ 3º O registro da manifestação no Sistema PortoWeb pela Ouvidoria deve ocorrer por meio de preenchimento de formulário padrão para registro da manifestação e, ainda, com procedimento de acesso e acompanhamento.

Art. 10. As manifestações recebidas por qualquer outra área da Empresa, relacionadas às tipologias descritas, deverão ser encaminhadas à Ouvidoria, para as providências cabíveis.

Parágrafo único. A denúncia ou relato de irregularidade recebido por qualquer outra área da Empresa deverá ser encaminhado, obrigatória e imediatamente à Ouvidoria, para os procedimentos de registro no Sistema PortoWeb e demais providências cabíveis, devendo a área receptora manter sigilo sobre o conteúdo da manifestação e do denunciante, devendo orientá-lo sobre o canal de denúncia.

Art. 11. Quando do atendimento ao usuário, tanto por via eletrônica, como presencial ou telefônica, o titular da Ouvidoria deve se identificar, informando o nome e o setor, e o atendimento deverá ser realizado com atenção ao que o cidadão diz e necessita, de forma cordial, com linguagem cidadã, com respeito, discrição e sigilo, conforme o caso.

Seção II

Tratamento das Demandas

Art. 12. A Ouvidoria é a área responsável por receber, analisar e responder as manifestações dos cidadãos, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, inclusive as caracterizadas como ouvidoria interna.

§ 1º Entende-se como manifestação de ouvidoria interna aquela realizada por colaborador da Portos RS referente à conduta dos demais colaboradores, prestação de serviços e de ato administrativo da Empresa.

§ 2º Quando da análise da demanda, a Ouvidoria deverá proceder com os ajustes necessários para a correta identificação, tais como adequação de tipologia, assunto ou serviço tratado, podendo, ainda, solicitar complementação de informações.

Art. 13. Na falta de elementos que possibilitem o tratamento da demanda, a Ouvidoria poderá pedir complementação de informações ao manifestante, o qual terá o prazo de 10 (dez) dias para retorno.

§ 1º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo de resposta à demanda, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 2º Pedidos de complementação sucessivos não serão admitidos, exceto para elucidação de novos fatos.

§ 3º A não complementação de informação no prazo estabelecido no **caput** gera o arquivamento da manifestação, sem resposta conclusiva.

Art. 14. A manifestação poderá ser arquivada, sem produção de resposta conclusiva, quando houver duplicidade de manifestação, falta de clareza, falta de urbanidade, manifestação imprópria/inadequada, perda de objeto e manifestação encaminhada para diversos órgãos e/ou entidades apenas para conhecimento.

Art. 15. A resolatividade da manifestação será considerada concluída quando não persistir ações a serem tomadas, podendo ser alterada quando do surgimento de novos fatos.

Art. 16. Caso o assunto da demanda não seja de atribuição da Portos RS, sempre que possível deverá ser orientado ao usuário como prosseguir para que sua manifestação seja corretamente endereçada ao órgão ou entidade competente.

Parágrafo único. Caso parte da demanda seja de competência da Portos RS, o seu tratamento deverá ocorrer parcialmente pela Empresa e, após, deverá ser orientado ao usuário como prosseguir para que sua manifestação seja corretamente endereçada ao órgão ou entidade competente, podendo ser exercida ação conjunta com as outras entidades acionadas.

Art. 17. Quando de competência da Portos RS, caso o tratamento da demanda não possa ser realizado diretamente pela Ouvidoria, deverá ser encaminhada ao setor responsável.

Parágrafo único. Quando do envio a outras áreas, é necessário verificar a necessidade de ocultação de alguns dados, bem como informar a existência de demandas já existentes relacionadas à ocorrência.

Art. 18. O trâmite das manifestações deve ser feito de forma direta entre a Ouvidoria e as Diretorias das áreas interessadas.

§ 1º A Ouvidoria deve acompanhar o andamento da demanda para que seja possível monitorar o estágio em que a manifestação se encontra, possibilitando eventual diligência.

§ 2º A Ouvidoria deve salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes para fins de tratamento imparcial e mitigação de compartilhamento dos dados.

Art. 19. Quando do envio das manifestações às áreas, deverá ser enviado **e-mail** ao Diretor informando o encaminhamento da demanda e o prazo para resposta.

Art. 20. A resposta fornecida pela área, assim que devolvida e, tendo sido analisada pelo responsável da Ouvidoria quanto ao aspecto de linguagem, conteúdo e/ou atendimento da demanda, será encaminhada ao cidadão o mais breve possível.

§ 1º A Ouvidoria poderá, junto com os Diretores, criar um banco de respostas para aquelas manifestações recorrentes, a fim de otimizar o tempo de resposta e o fluxo interno.

§ 2º A manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável.

Art. 21. Quando do tratamento da tipologia "elogio", a Ouvidoria deverá encaminhar a manifestação ao Diretor da área dos colaboradores elogiados para que seja dado conhecimento a todos os demais superiores até que sejam cientificados os empregados citados, quando for o caso.

§ 1º Se o elogio for referente a atuação de Diretores, a demanda deverá ser enviada ao Diretor respectivo.

§ 2º Finda a tramitação citada no **caput**, a demanda deverá ser enviada à Gerência de Pessoas, Assistência e Desenvolvimento para verificação quanto a possibilidade de registro da menção em ficha funcional.

§ 3º A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 22. Quando do tratamento das tipologias “reclamação” e “solicitação”, à Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao Diretor do gestor do serviço/situação narrada, solicitando a anexação de evidências que comprovem as ações tomadas, quando houver.

Parágrafo único. A resposta conclusiva para essas tipologias consiste na informação objetiva quanto a análise do fato narrado e a possibilidade, a forma e o meio de saneamento da questão.

Art. 23. Quando do tratamento da tipologia “sugestão”, a Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao Diretor do gestor do serviço, que fará a análise quanto à possibilidade de acolhimento da proposta de melhoria.

§ 1º A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação do Diretor sobre a possibilidade de atendimento e o período estimado necessário à sua implementação, quando couber.

§ 2º A Ouvidoria deverá acompanhar, junto aos Diretores, a implementação de sugestões ou a adoção de providências resultantes dessas manifestações.

§ 3º A Ouvidoria deverá informar ao usuário as providências adotadas quanto às sugestões recebidas.

Art. 24. Quando do tratamento da tipologia “denúncia”, a Ouvidoria poderá, após a realização da análise prévia, pedir complementação, encaminhar a demanda às áreas responsáveis pela apuração ou arquivar.

Parágrafo único. A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação a respeito de seu arquivamento ou encaminhamento aos setores apuratórios competentes.

Subseção I

Denúncia e Relato de Irregularidades

Art. 25. Quando do tratamento da tipologia “denúncia” ou de relato de irregularidade, a Ouvidoria deverá encaminhar para a Diretoria responsável para que esta realize a análise prévia, verificando se há elementos que permitam o encaminhamento às áreas responsáveis pela apuração, tais como autoria, materialidade e relevância, ou indícios que permitam a Portos RS chegar a tais elementos.

Art. 26. O encaminhamento de “denúncia” ou de relato de irregularidade vinculada à Portos RS ocorrerá conforme os seguintes critérios:

I - Ao Conselho de Administração: quando a denúncia tratar de possível conduta ilícita/irregular de Diretores(as) ou ex-Diretores(as) Executivos, dos titulares das Gerências de Auditoria Interna ou de Ouvidoria;

II - À Comissão de Ética Pública: quando se tratar dos membros da Comissão de Ética Local, no âmbito da atuação da comissão;

III - À Comissão de Ética: quando se tratar de assuntos de desvio ético;

IV - À Gerência de Auditoria Interna: quando se tratar de assuntos relacionados a eficiência de controle interno, gerenciamento de riscos e governança corporativa;

V - No caso de notícia-crime relacionada à Portos RS, tal deverá ser comunicada à autoridade externa competente, preferencialmente via Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul, cientificando o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, sem prejuízo de eventual apuração no âmbito das competências da Empresa.

§ 1º Todo encaminhamento realizado pelas áreas à Comissão de Ética Pública do Estado do Rio Grande do Sul deverá ser reportado à Comissão de Ética da Portos RS.

§ 2º Quando do recebimento de denúncia relativa à prática de retaliação contra denunciantes, a Ouvidoria deverá encaminhá-la imediatamente à Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul.

Art. 27. A apuração da denúncia ou de relato de irregularidade por qualquer das instâncias

mencionadas no artigo anterior, será instruída e formalizada mediante sindicância em processo administrativo próprio, referenciando a identificação da denúncia recebida na Ouvidoria.

Art. 28. Quando identificada a competência de apuração concorrente ou necessidade de conhecimento da denúncia por mais de dois setores apuratórios, em razão dos critérios identificados no fato ou ato comunicado, a denúncia será encaminhada, concomitantemente, às respectivas Diretorias.

Art. 29. A Ouvidoria deverá adotar medidas específicas de proteção a identidade do denunciante, inclusive na descrição do fato e anexos, como dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, dados biográficos, a exemplo do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificá-lo, mediante ocultação, anonimização e criação de extrato.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salva guardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos.

§ 2º 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.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Ouvidoria.

§ 4º Os setores apuratórios da Empresa, quando de conhecimento da identificação do denunciante, também são responsáveis por assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a sua identificação.

§ 5º No caso em que o processo de anonimização ensejar trabalho desproporcional, o encaminhamento às áreas poderá ocorrer nos anexos, com a indicação da existência de tais documentos sob guarda da Ouvidoria.

Art. 30. A Denúncia poderá ser encerrada quando:

I - não for de competência da Autoridade Portuária dos Portos do Rio Grande do Sul;

II - não possuir elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, e, além disso, não for possível o complemento das informações, seja por omissão do manifestante ou pelo fato de a demanda ser anônima; ou

III - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 31. A Ouvidoria deve acompanhar, junto às áreas apuratórias, os processos iniciados por meio de denúncia, propiciando que a informação passada aos órgãos colegiados da Portos RS esteja sempre atualizada.

Parágrafo único. O acompanhamento citado no **caput** pode ocorrer de ofício pela Ouvidoria, trimestralmente, ou por meio de envio de dados pelas próprias áreas quando da atualização do *status* do processo.

Art. 32. A Ouvidoria deverá informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas, quando não recair restrição de acesso.

Art. 33. Quando do reencaminhamento da denúncia ou de relato de irregularidade a outros órgãos ou entidades, é necessário observar, a partir da demanda, se é possível a identificação do denunciante.

§ 1º Caso seja possível a identificação e esta seja imprescindível para o seu andamento, é preciso que haja consentimento expresso do cidadão para o compartilhamento da manifestação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar, sendo a ausência de manifestação considerada negativa.

§ 2º Caso a identificação não seja imprescindível ou o manifestante não tenha dado seu consentimento, a demanda deverá ser encaminhada mediante extrato, versão tarjada e/ou redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem, tanto em seu teor como em seus anexos.

§ 3º Se a anonimização do denunciante inviabilizar a apuração em razão da descaracterização do relatado, a demanda deverá ser concluída com a respectiva justificativa e comunicação ao manifestante.

§ 4º O compartilhamento dos elementos de identificação é possível, ainda, quando do

cumprimento de ordem judicial.

Seção III

Prazos

Art. 34. A devolução da demanda pelas áreas acionadas, com a sua respectiva resposta, deverá ocorrer antes do prazo de vencimento, em tempo hábil para que a Ouvidoria proceda com a avaliação das informações fornecidas.

Art. 35. O prazo de retorno ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, de forma justificada, por igual período.

Parágrafo único. As respostas das áreas acionadas deverão ser encaminhadas à Ouvidoria no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável por igual período 1 (uma) única vez, mediante justificativa expressa.

Art. 36. A Ouvidoria deverá encaminhar *e-mail* ao Diretor responsável pela informação 3 (três) dias antes do prazo de vencimento, informando sobre o término do tempo de resposta e a possibilidade de aditamento de prazo.

Seção IV

Indicadores de Desempenho

Art. 37. A Ouvidoria manterá indicadores de desempenho com o objetivo de monitorar sua performance no decorrer dos trimestres, controlando os prazos de atendimento, o tempo médio de resposta, os índices de omissões, prorrogações, de resposta dentro do prazo, bem como a proporção de manifestações por tipologia a fim de verificar a evolução delas.

Art. 38. Os indicadores serão compilados trimestralmente e auxiliarão no processo de tomada de decisão da Ouvidoria, com a finalidade de colaborar no aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado, bem como na identificação dos motivos que originaram as manifestações.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES GERAIS

portosrs.com.br
protocolo@portosrs.com.br

Matriz – Rio Grande (Correspondências)
Avenida Honório Bicalho, S/N – Getúlio Vargas
Rio Grande/RS – Brasil, CEP 96201-020
Fones: +55 53 99944-1923 e +55 53 99936-3748

Unidade – Pelotas
Rua Benjamin Constant, 701 – Centro
Pelotas/RS – Brasil, CEP 96010-020
Fone: +55 53 3278-7272

Unidade – Porto Alegre
Avenida Mauá, 1.050 – Centro Histórico
Porto Alegre/RS – Brasil, CEP 90010-110
Fone: +55 51 3288-9207

Art. 39. Fica explicitado que os termos porventura utilizados neste Regimento, como colaboradores e similares, que estejam referidos pelo termo genérico representativo do masculino, referem-se a todo o coletivo.

Art. 40. O presente Manual foi aprovado pela Diretoria Executiva da Portos RS, em sua 40ª Reunião, realizada em 09 de setembro de 2024, entrando em vigência no dia 25 de setembro de 2024, vigorando por prazo indeterminado, podendo ser alterado, a qualquer tempo e critério, pela Diretoria Executiva e será disponibilizada no endereço eletrônico: www.portosrs.com.br.

Matriz – Rio Grande (Correspondências)

Avenida Honório Bicalho, S/N – Getúlio Vargas
Rio Grande/RS – Brasil, CEP 96201-020
Fones: +55 53 99944-1923 e +55 53 99936-3748

Unidade – Pelotas

Rua Benjamin Constant, 701 – Centro
Pelotas/RS – Brasil, CEP 96010-020
Fone: +55 53 3278-7272

Unidade – Porto Alegre

Avenida Mauá, 1.050 – Centro Histórico
Porto Alegre/RS – Brasil, CEP 90010-110
Fone: +55 51 3288-9207

INFORMAÇÕES DE CONTROLE

Título:	Manual da Ouvidoria
Versão:	V1.0.0
Setor Responsável:	Gerência de Ouvidoria
Competência:	Diretoria Executiva

Modificações Realizadas:
-

Atos Relacionados:
- Decreto 57.281, de 2023; - Lei nº 13.709, de 2018; - Lei nº 13.726, de 2018; - Lei nº 13.460, de 2017; e - Lei nº 12.527, de 2011.