

RELATÓRIO DA OUVIDORIA



2023

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Senhores,

Apresentamos nosso relatório semestral atendendo ao Estatuto Social inciso XIII, art. 92, e normas complementares. Este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Portos RS. Nele apresentamos uma visão geral sobre a estrutura, os indicadores de Ouvidoria e as oportunidades de melhorias implantadas a partir das manifestações dos nossos usuários. O objetivo de uma Ouvidoria é prestar atendimento aos usuários que se sentiram insatisfeitos com o atendimento recebido nos canais preliminares e que buscaram a solução definitiva às suas necessidades nesta área, atuando como legítima e verdadeira voz do cidadão. Somos promotores da participação social buscando a simplificação nos conflitos, trazendo as melhores experiências aos nossos usuários com segurança, transparência, cortesia, generosidade e integridade. Alinhamos expectativas diariamente, buscando muitas vezes tornar tangível o intangível e acolhendo, ouvindo sem preconceito, mas com sigilo e respeito. Nossa missão é sermos propositivos, imbuídos do papel de criar pontes de melhorias nos processos operacionais. Podemos dizer que este processo consiste em uma das principais vocações da Ouvidoria, a fim de garantir a todos os usuários um serviço continuamente aperfeiçoado e vinculado aos normativos legais, além de proporcionar uma melhor experiência na jornada de atendimento.

Agradecemos sua leitura. Contem conosco sempre!

Cordialmente, Mauricio Karini Gerente de Ouvidoria

INTRODUÇÃO

As ouvidorias são unidades de importância estratégica para a gestão das empresas. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, as ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e na fiscalização da qualidade dos serviços. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão, no sistema de governança e no aperfeiçoamento gradual dos processos das empresas.

Na ouvidoria da Portos, a manifestação do cidadão pode se apresentar por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias. Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, as ouvidorias orientam, encaminham, acompanham a demanda e respondem ao cidadão sobre as providências adotadas.

Em tal contexto, as ouvidorias são ferramentas estratégicas de promoção da cidadania, organizando e interpretando as informações que recebe da sociedade por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito ao cidadão.

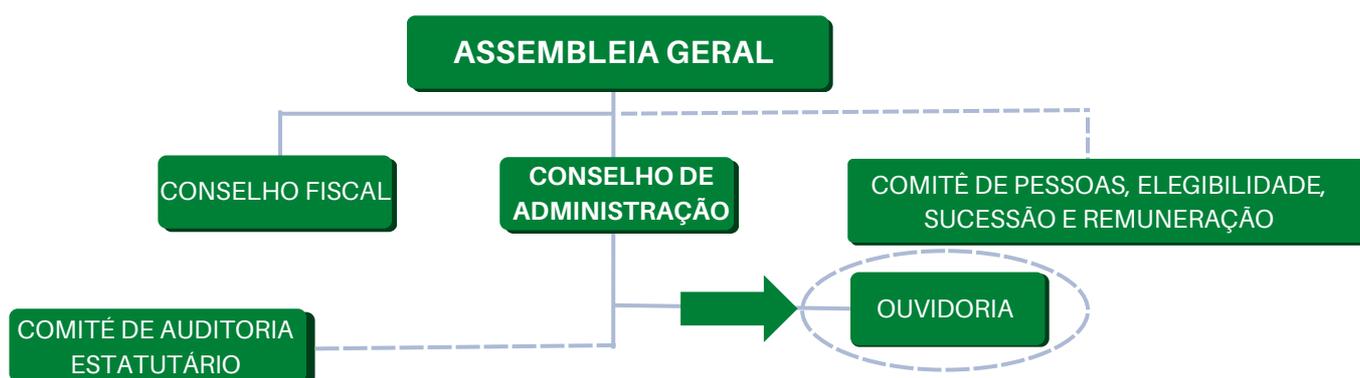
OUVIDORIA DA PORTOS RS

A Ouvidoria atua no processo de interlocução entre o público interno e externo de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A criação da Ouvidoria da Portos RS está prevista no Estatuto Social, Capítulo XIII, Áreas Internas de Governança, Seção III, e está vinculada ao Conselho de Administração. A Ouvidoria é o espaço estratégico e democrático de comunicação entre a Empresa 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.

Sendo assim nosso objetivo é fomentar a participação, e a conscientização dos cidadãos acerca do direito de receber um serviço de qualidade, eficiente e respeitoso, funcionando como um controle social de qualidade e excelência nos serviços, auxiliando ativamente na busca de solução para os problemas e deficiências existentes na empresa.

ORGANOGRAMA

A Ouvidoria, como um sistema de governança, está inserida no organograma da Portos RS da seguinte forma:

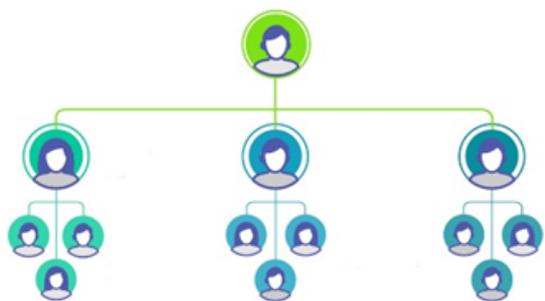


A ouvidoria da Portos RS está vinculada atualmente ao Conselho de Administração, ao qual se reportará diretamente.

RESUMO DAS ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Atribuição	Atividade
Atendimento de Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Internet: https://www.portosrs.com.br/site/transparencia/ouvidoria • E-mail: ouvidoria@portosrs.com.br • Carta: Endereço Avenida Honório Bicalho, S/N – Getúlio Vargas, Rio Grande/RS – Brasil, CEP 96201-020 • Telefônico: Dias úteis das 9h às 17h • Presencial: Dias úteis das 9h às 12h e 14h às 17h
Gestão de Manifestações	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar as manifestações registradas no site da Empresa, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta. • Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta. • Registrar o envio da resposta do setor via e-mail. • Avaliar e monitorar o tratamento e resposta às manifestações, quanto a encaminhamentos necessários, melhorias necessárias e satisfação.
Gestão de pedidos de informação	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar as manifestações registradas no site da Portos RS, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta. • Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta. • Registrar o envio da resposta do setor via e-mail.
Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar e monitorar o atendimento aos pedidos de informação, quanto à média de prazo de resposta, recursos e satisfação. Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação. • Avaliar e monitorar a implementação da LAI. Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI. • Implementação da transparência ativa, incluindo acionamento de setores de informações necessárias ao rol.
Gestão da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Subsidiar, por meio de levantamento de dados de gestão, as ações de monitoramento da gestão de manifestações, pedidos de informação, transparência ativa. • Desenvolvimento de relatórios de gestão de manifestações e pedidos de informação. • Fazer publicações, sempre que necessário, no site da Portos RS.
Carta de Serviços ao Usuário - CSU	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar no desenvolvimento da Carta de Serviços ao Usuário. • Coordenar a necessidade de atualização e melhoria dos serviços disponíveis na Carta de Serviços ao Usuário.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA PORTOS RS



Na gestão da Ouvidoria, com o cargo de Gerente de Ouvidoria da Portos RS, temos o Administrador Mauricio Karini, que está subordinado a Presidente do Conselho de Administração Jacqueline Andrea Wendpap. A Ouvidoria também conta com os serviços da Auxiliar Administrativa certificada Maria Eduarda Silva, objetivando sempre a qualificação e excelência no atendimento aos usuários.

DA QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA



84 horas de treinamento/desenvolvimento da equipe da Gerência de Ouvidoria em 2023

FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA



INTERNET: <https://www.portosrs.com.br/site/transparencia/ouvidoria>

E-MAIL: ouvidoria@portosrs.com.br

CARTA: Endereço Avenida Honório Bicalho, S/N – Getúlio Vargas, Rio Grande/RS – Brasil, CEP 96201-020

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: Dias úteis das 9h às 17h

ATENDIMENTO PRESENCIAL: Dias úteis das 9h às 12h e 14h às 17h



100% dos atendimentos em 2023 ocorreram via e-mail da Ouvidoria

OUVIDORIA EM NÚMEROS

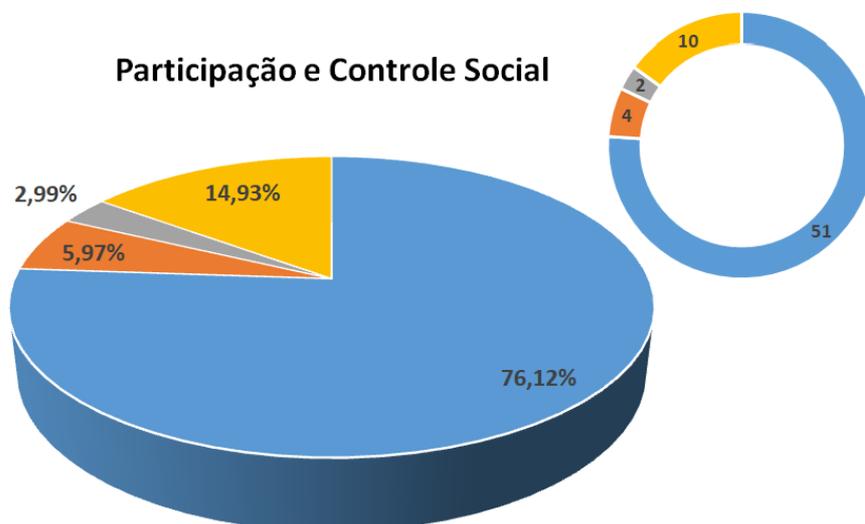
No ano de 2023, foram registradas 67 (sessenta e sete) demandas diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

TABELA 1: Participação e controle social na Portos RS

Demandas da Ouvidoria	Quantidade	% do Total
Informação	51	76,12%
Reclamação	4	5,97%
Denúncia	2	2,99%
Outras Demandas	10	14,93%
Total	67	100%

DEMANDAS DA OUVIDORIA

GRÁFICO 1: Participação e controle social na Portos RS





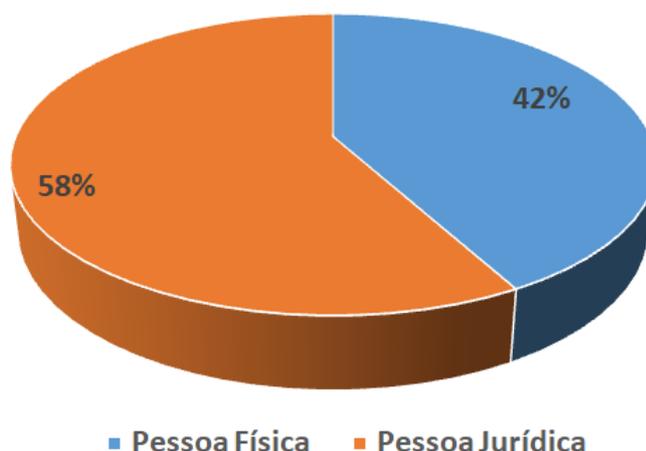
14,93% de outras demandas estão relacionadas a solicitações jurídicas e de fornecedores da Portos RS

6% das demandas foram encaminhadas pela Casa Civil do RS

PERFIL DO PÚBLICO/USUÁRIO DA OUVIDORIA

No ano de 2023 as demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria totalizaram 67 (sessenta e sete) manifestações, deste total 28 (42%) foram encaminhadas por pessoas físicas - PF e 39 (58%) por pessoas jurídicas - PJ.

GRÁFICO 2: Perfil do Público/Usuário da Ouvidoria da Portos RS



MOTIVOS DAS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO

No ano de 2023 as demandas de informações recebidas pela Ouvidoria totalizaram 51 (cinquenta e um) manifestações, deste total 8 (16%) foram com a finalidade acadêmica, 3 (6%) com a finalidade profissional, 14 (27%) com a finalidade pessoal e familiar, 5 (10%) com a finalidade de oferecer produtos e serviços, 7 (14%) com a finalidade de promover novos negócios, 12 (23%) com a finalidade de conhecer o processo e 2 (4%) com a finalidade de solicitar doações.

TABELA 2: Demandas de Informações Tratadas pela Ouvidoria da Portos RS

Demandas de Informação	%	Qtde.
PF Finalidade Acadêmica	16%	8
PF Finalidade Profissional	6%	3
PF Finalidade Pessoal/familiar	27%	14
PJ Finalidade Oferta de Produtos/serviços	10%	5
PJ Finalidade Novos Negócios	14%	7
PJ Finalidade Orientação do Processo	23%	12
PJ Finalidade Doação	4%	2
Total	100%	51

GRÁFICO 3: Motivos das Informações Registradas na Portos RS

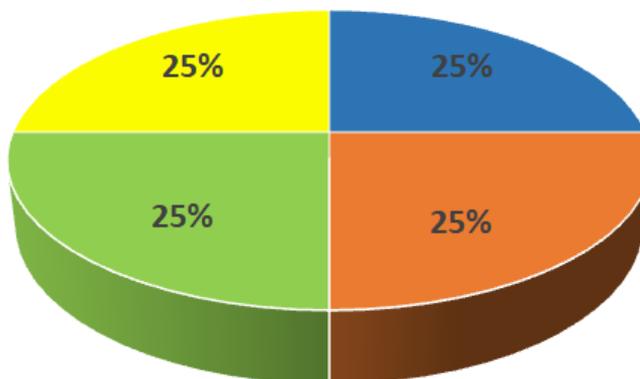


MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES

No ano de 2023 as demandas de reclamações recebidas pela Ouvidoria totalizaram 04 (quatro) manifestações, deste total 1 (25%) foi encaminhada por proibição da prática de pesca, 1 (25%) por carga avariada, 1 (25%) por cumprimento de horário e 1 (25%) por problema na visita com alunos.

GRÁFICO 4: Motivos das Reclamações Registradas na Portos RS

Motivo das Reclamações



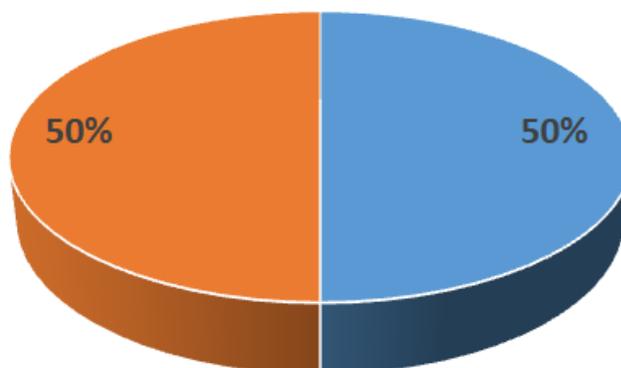
- Proibição da Prática de Pesca
- Cumprimento de horário POA
- Carga Avariada
- Problemas na visita com alunos

MOTIVOS DAS DENÚNCIAS

No ano de 2023 as demandas de denúncias recebidas pela Ouvidoria totalizaram 02 (duas) manifestações, deste total 1 (50%) foi encaminhada por motivo de desvio de função e 1 (50%) por descumprimento de contrato.

GRÁFICO 5: Motivo das Denúncias Registradas na Portos RS

Motivos das Denúncias



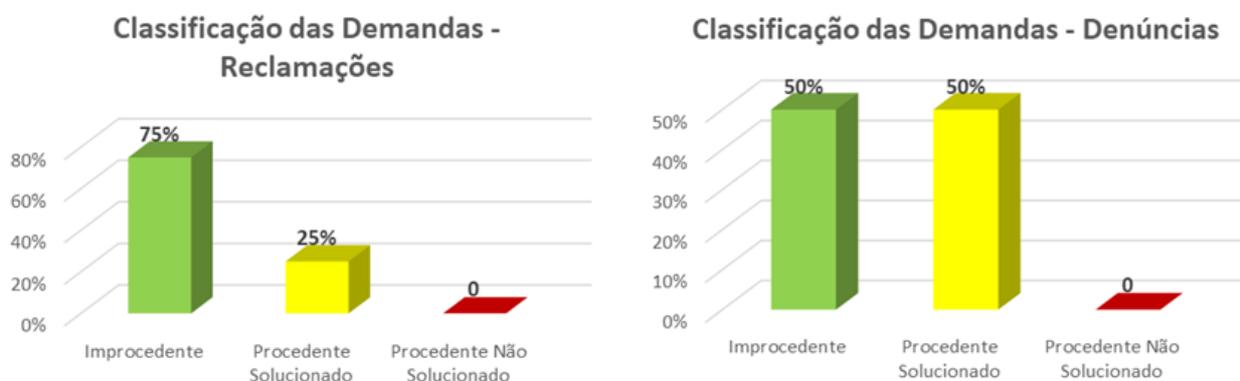
- Desvio de Função
- Descumprimento de Contrato

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

O critério utilizado para qualificar a procedência ou improcedência de uma reclamação ou denúncia é baseado na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos da Empresa ou deficiências de qualidade em relação aos serviços oferecidos e no atendimento prestado aos ou deficiências de qualidade em relação aos serviços oferecidos e no atendimento prestado aos usuários.

A classificação da solução, no que se refere à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas medidas saneadoras para a solução imediata e aquelas que necessitam de aprimoramentos de processos ou serviços para resolução da ocorrência. No ano de 2023, das reclamações e denúncias registradas via Ouvidoria, respectivamente 25% e 50% foram procedentes, sendo solucionadas imediatamente.

GRÁFICOS 6 e 7: Procedência das Reclamações e Denúncias registradas



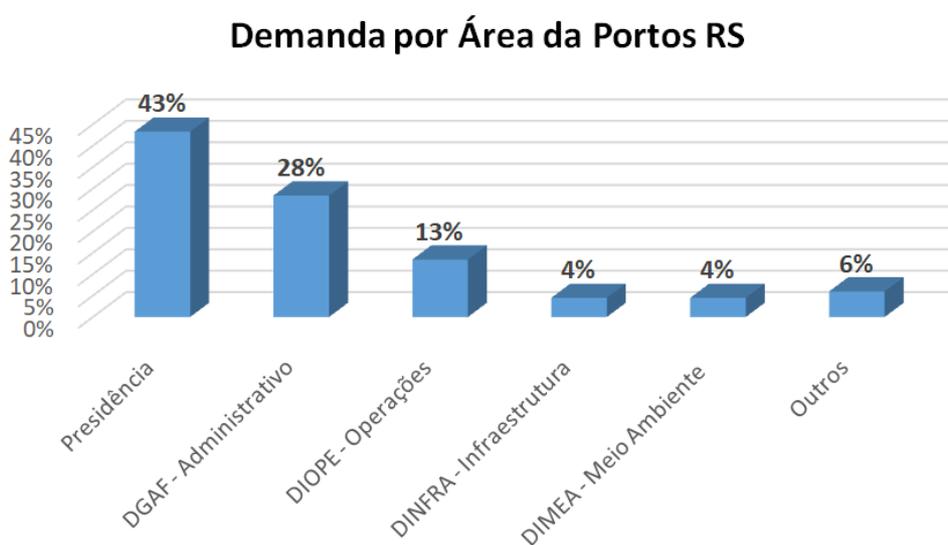
REGISTRO POR ÁREA DEMANDADA

Do total de demandas recebidas no ano de 2023 por área na Portos RS, 29 (43%) foram encaminhadas à Presidência, 19 (28%) para a Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira, 9 (13%) para a Diretoria de Operações, 3 (4%) para a Diretoria de Infraestrutura, 3 (4%) para a Diretoria de Meio Ambiente e 4 (6%) para outras áreas da Portos RS.

TABELA 3: Demandas por área registradas na Portos RS

Área Demandada	% de Demandas	Qtde. Demandas
Presidência	43%	29
DGAF - Administrativo	28%	19
DIOPE - Operações	13%	9
DINFRA - Infraestrutura	4%	3
DIMEA - Meio Ambiente	4%	3
Outros	6%	4
Total	100%	67

GRÁFICO 8: Demandas por área registradas na Portos RS



PRAZOS DE RESPOSTAS

A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível. O prazo médio de resposta para as demandas registradas na Ouvidoria no ano de 2023 foi de 4 (4,13) dias, dentro do prazo regulamentar de até 10 dias úteis, sendo que 91% das demandas recebidas foram respondidas em 10 dias úteis, 6,0% em até 20 dias úteis e 3,0% receberam resposta definitiva até 30 dias.

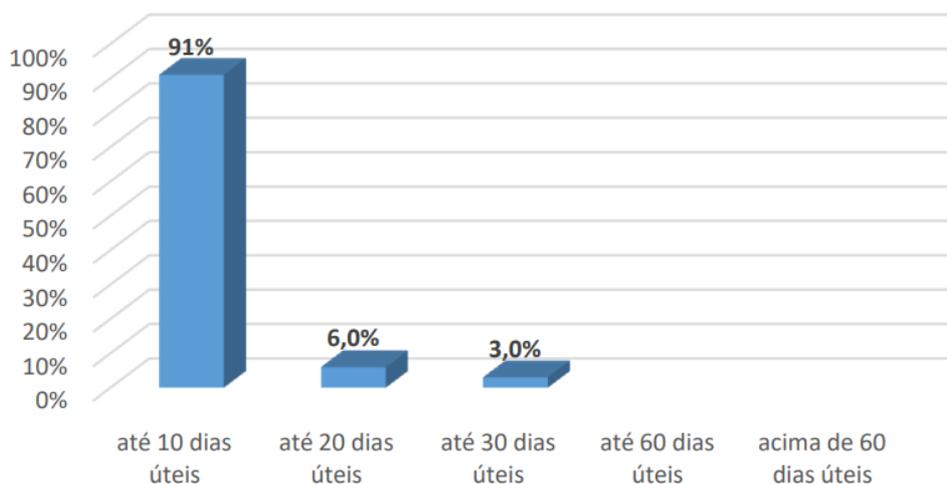
TABELA 4: Demandas por prazo de resposta registradas na Portos RS

Prazo de Resposta	% Prazo	Qtde. Demandas
até 10 dias úteis	91%	61
até 20 dias úteis	6,0%	4
até 30 dias úteis	3,0%	2
até 60 dias úteis		0
acima de 60 dias úteis		0
Total	100%	67



GRÁFICO 9: Prazo de resposta da Ouvidoria na Portos RS

Prazo de Respostas



MELHORIAS PARA O USUÁRIO EM 2024



Maior envolvimento, conhecimento e participação da sociedade



Qualificação dos canais de acesso, como: atendimento presencial, correio e telefônico (WhatsApps)



Pesquisa de satisfação dos usuários - visando a melhoria do atendimento da Ouvidoria



Perguntas e respostas mais frequentes disponíveis no site



Maior transparência com a publicação de relatórios e indicadores da Ouvidoria

TRANSPARÊNCIA E COMPLIANCE

A Política de Transparência e *Compliance* destina-se a orientar as atividades da Gerência de Ouvidoria, departamento que estabelece um canal de comunicação entre a Portos RS e a sociedade, atendendo a solicitação de informações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias para que sejam solucionadas de forma transparente e satisfatória aos usuários da empresa.

Sendo assim, se por um lado a função da Ouvidoria é dar transparência administrativa ao tratamento das questões relacionadas ao funcionamento da Portos RS, por outro a área de *Compliance* é o responsável pela verificação do cumprimento das leis e normas internas da Empresa.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

No ano de 2023 foram disponibilizadas pela Ouvidoria 1 (uma) informação de maneira espontânea (transparência ativa), do total de 3 (três).

TABELA 5: Disponibilização das Informações Ativas na Portos RS

Informações Geradas na Ouvidoria	Disponibilização das Informações de maneira espontânea (proativa)	% de Transparência Ativa
3	1	33%

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

No ano de 2023 foram disponibilizadas pela Ouvidoria 48 (quarenta e oito) informações através de solicitação de usuário (transparência passiva), do total de 48 (quarenta e oito).

TABELA 6: Disponibilização das Informações Passivas na Portos RS

Informações Solicitadas por Usuários da Ouvidoria	Disponibilização das Informações através de solicitação de usuário	% de Transparência Passiva
48	48	100%

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

No ano de 2023 foram tratadas pela Ouvidoria 67 (sessenta e sete) demandas com 0 (zero) incidentes relacionados a vazamento de dados.

TABELA 7: Segurança da Informação na Ouvidoria da Portos RS

Demanda da Ouvidoria	Quantidade de incidentes relacionados a vazamento de dados	% de Incidentes de Vazamento de Dados
67	0	0%

ATENDIMENTO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS -LGPD

No ano de 2023 foram tratadas pela Ouvidoria 67 (sessenta e sete) demandas com atendimento de 100% a adesão e regulamentação da LGPD.

TABELA 8: Atendimento a LGPD na Ouvidoria da Portos RS

Atuação da Ouvidoria	Adesão a Regulamentação da LGPD
Coleta de Informações	100%
Tratamento das Informações	100%
Compartilhamento das Informações	100%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de aprimorar e fortalecer sua atuação, o setor buscou planejar e implementar um conjunto de ações, tais como a revisão e padronização documental, a normatização das atividades de ouvidoria, o desenvolvimento de um modelo de pesquisa de satisfação do usuário, a proposta de qualificação dos canais de acesso, a elaboração de um plano de capacitação da equipe e de um plano estratégico para o ano de 2024.

Contudo, observa-se oportunidades de melhoria, especialmente no âmbito da gestão do conhecimento e de ações que promovam uma maior interação com os usuários de serviços da Portos RS.

A proposta básica do novo projeto do setor de Ouvidoria, terá como finalidade fomentar a participação, e a conscientização dos cidadãos acerca do direito de receber um serviço de qualidade, eficiente e respeitoso, funcionando como um controle social de qualidade e excelência nos serviços, auxiliando ativamente na busca de solução para os problemas e deficiências existentes na empresa.

Dentro dos objetivos de atuação da ouvidoria Portos RS, devemos destacar:

- Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da empresa;
- Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas da empresa;
- Facilitar aos usuários dos serviços prestados o acesso às informações;
- Viabilizar o bom relacionamento dos usuários do serviço com a empresa;
- Promover a satisfação dos usuários;
- Proporcionar maior transparência das ações da empresa;
- Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da empresa;
- Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da empresa; e
- Sensibilizar os dirigentes da empresa no sentido de aperfeiçoar processos em prol da excelência na prestação de serviços.

A equipe acredita que agindo de forma organizada, planejada e integrada com as outras áreas, a Ouvidoria reforça sua importância na estrutura organizacional da Portos RS, participando de forma ativa no aprimoramento dos processos e serviços prestados, contribuindo de maneira efetiva, para a melhoria do nível de satisfação dos usuários.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE LOGÍSTICA
E TRANSPORTES