



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

3º TRIMESTRE



2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Portos RS apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de julho, agosto e setembro de 2024. Os dados estatísticos aqui apresentados se referem às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à Empresa, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas. A Ouvidoria é um canal de comunicação direto e desburocratizado entre o cidadão e a Portos RS, pronto para receber, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informações relacionados aos serviços e atividades desenvolvidas na Empresa. Desse modo, com a colaboração do cidadão, a Ouvidoria trabalha para a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados. As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

Agradecemos sua leitura. Contem conosco sempre!

Cordialmente,
Vinícius Bastos
Gerente de Ouvidoria

FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA



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

E-mail: ouvidoria@portosrs.com.br

WhatsApp: (53) 9938-2966

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



30,55% dos atendimentos no terceiro trimestre de 2024 ocorreram via e-mail da ouvidoria

33,33% dos atendimentos no terceiro trimestre de 2024 ocorreram via formulário no site de Portos RS



16,66% dos atendimentos no terceiro trimestre de 2024 ocorreram via WhatsApp da Ouvidoria



13,91% dos atendimentos no terceiro trimestre de 2024 ocorreram via telefone da Ouvidoria



5,55% dos atendimentos no terceiro trimestre de 2024 ocorreram via Serviço de Informação ao Cidadão da Casa Civil do Rio Grande do Sul.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

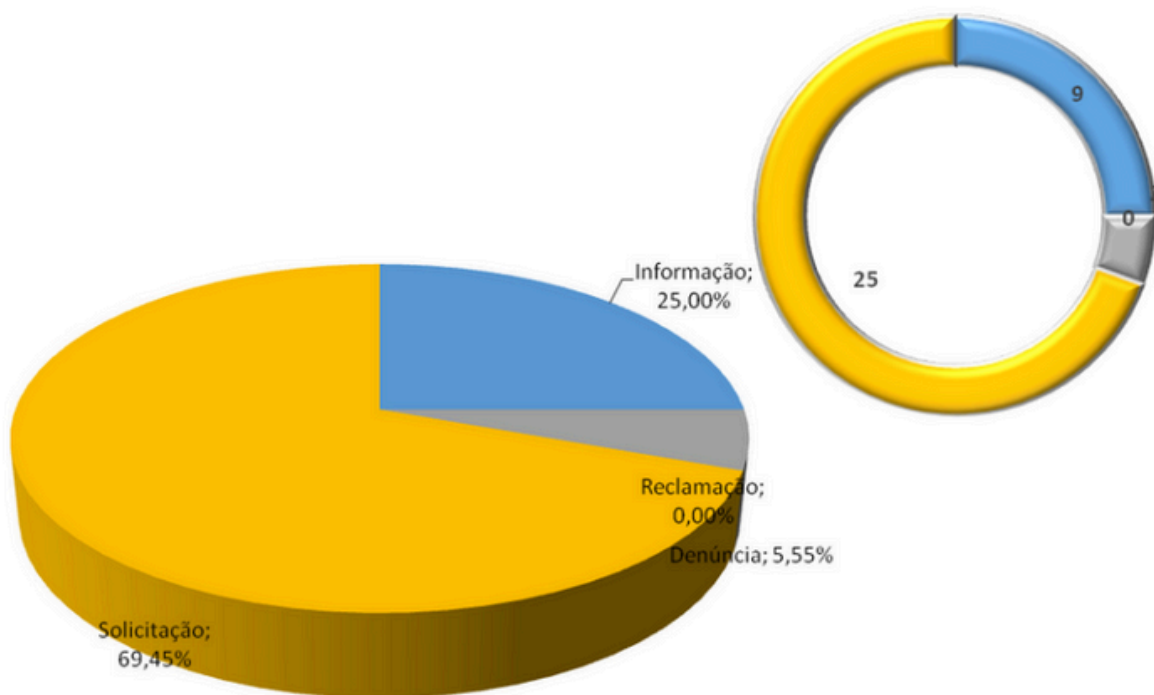
No terceiro trimestre de 2024, foram registradas 36 (trinta e seis) demandas diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

Tabela 1: Participação e controle social na Portos RS

Demandas da Ouvidoria	Quantidade	% do Total
Solicitação	25	69,45%
Denúncia	2	5,55%
Acesso à Informação	9	25%
Reclamação	0	0%
Total	36	100%

DEMANDAS DA OUVIDORIA

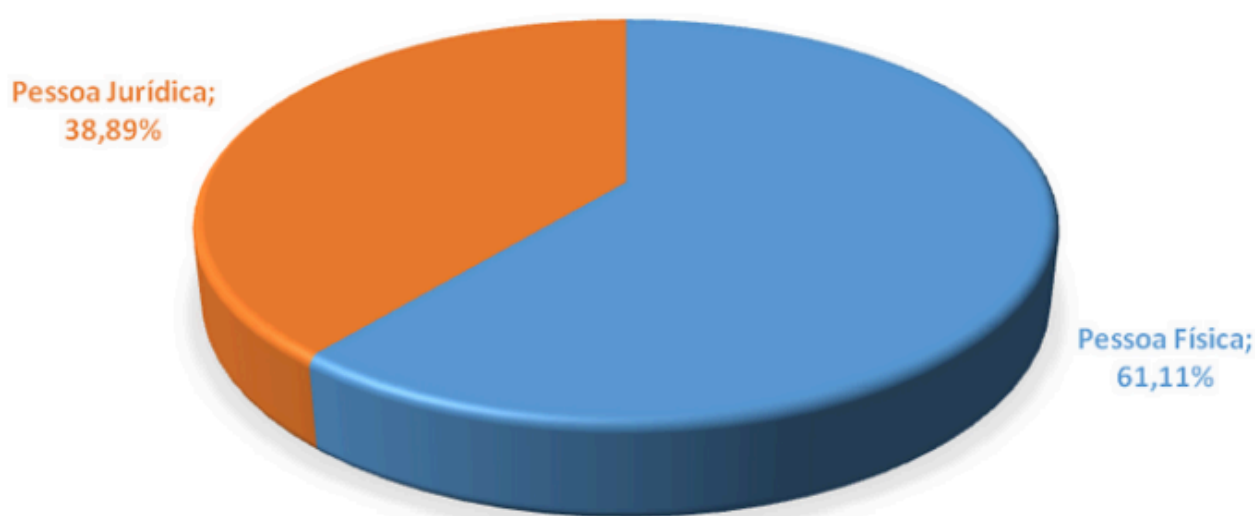
Gráfico 1: Participação e controle social na Portos RS



PERFIL DO PÚBLICO/USUÁRIO DA OUVIDORIA

No terceiro trimestre de 2024 as demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria totalizaram 36 (trinta e seis) manifestações, deste total 22 (61,11%) foram encaminhadas por pessoas físicas - PF e 14 (38,89%) por pessoas jurídicas - PJ.

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



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 Instituição 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 terceiro trimestre de 2024, das demandas de denúncia registradas via Ouvidoria, 100% foram improcedentes.

Gráfico 4: Procedência das Denúncias registradas



REGISTRO POR ÁREA DEMANDADA

Do total de demandas recebidas no terceiro trimestre de 2024, 02 (6%) foram encaminhadas à Presidência, 14 (39%) à Diretoria de Operações, 11 (31%) à Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira, 06 (16%) para a Diretoria de Infraestrutura e 03 (8%) para a Diretoria de Meio Ambiente da Portos RS.

Tabela 5: Demandas por área registradas na Portos RS

Área Demandada	% de Demandas	Quantidade de Demandas
Presidência	6%	2
DO - Operações	39%	14
DGAF - Administrativo	31%	11
DINFRA - Infraestrutura	16%	6
DMA - Meio Ambiente	8%	3
Outros	0%	0
Total	100%	36

Gráfico 5: 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 terceiro trimestre de 2024 foi de 1 (0,53) dia, dentro do prazo regulamentar de até 10 dias úteis, sendo que 100% das demandas recebidas foram respondidas em até 10 dias úteis.

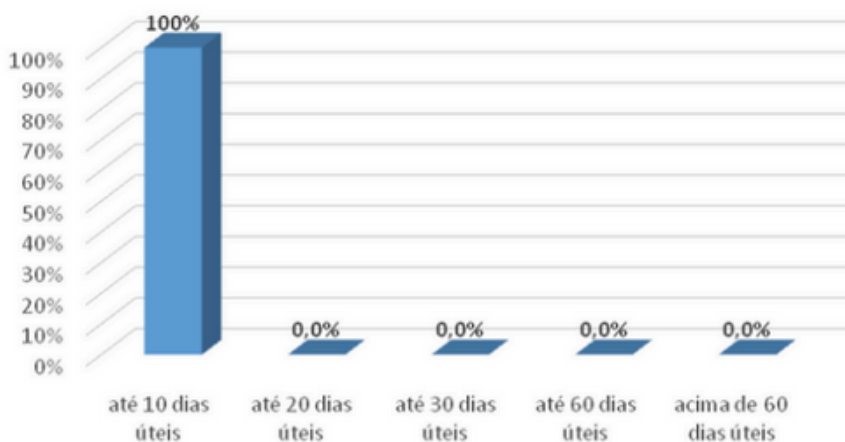
Tabela 6: Demandas por prazo de resposta registradas na Portos RS

Prazo de Resposta	% Prazo	Quantidade de Demandas
até 10 dias úteis	100%	36
até 20 dias úteis	0%	0
até 30 dias úteis	0%	0
até 60 dias úteis	0%	0
acima de 60 dias úteis	0%	0
Total	100%	36



1 DIA é o prazo médio de resposta da Portos RS

Gráfico 7: Prazo de resposta da Ouvidoria na Portos RS



DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA TERCEIRO TRIMESTRE 2024

Tabela 7: Publicações da Ouvidoria no Terceiro Trimestre de 2024

Portos RS
Autoridade Portuária

Cidadão,
participe da
OUVIDORIA
da Portos RS!

Deslize para o lado
e saiba mais sobre como contribuir para uma gestão mais transparente e eficiente.

DENÚNCIA

Forneça o máximo de informações possíveis para uma investigação **eficaz**.

Não se esqueça de incluir seu **nome, telefone, endereço para correspondência e/ou endereço de e-mail**.

Portos RS
Autoridade Portuária

ACESSO À INFORMAÇÃO

É **SEU** direito constitucional.

Caso não encontre a
informação desejada,
solicite-a através deste
canal.



PROTEÇÃO DE DADOS

Todos os dados enviados em nosso canal serão
mantidos em **sigilo** para garantir a proteção

• dos seus dados pessoais, seguindo a
Lei de Acesso à Informação (LAI).



Nossa ouvidoria atua como
**canal estratégico e
democrático de
comunicação**
entre a
Portos RS
e o **público**,
promovendo a
melhoria contínua
dos serviços públicos.



Queremos **incentivar a
participação** e
**conscientizar os
cidadãos** sobre seu
direito a serviços de
qualidade, eficientes e
respeitosos.

 **PARTICIPE!**



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 instituição.

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 terceiro trimestre de 2024 foram disponibilizadas pela Ouvidoria 2 (duas) informações de maneira espontânea (transparência ativa), do total de 3 (três).

Tabela 10: Disponibilização das Informações Ativas na Portos RS

Informações Geradas na Ouvidoria	Disponibilização das Informações de maneira espontânea (proativa)	% de Transparência Ativa
3	2	66,6%

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

No terceiro trimestre de 2024 foram disponibilizadas pela Ouvidoria 34 (trinta e quatro) informações através de solicitação de usuário (transparência passiva), do total de 34 (trinta e quatro).

Tabela 10: Disponibilização das Informações Passivas na Portos RS

Informações Solicitadas por Usuários da Ouvidoria	Disponibilização das Informações através de solicitação de usuário	% de Transparência Passiva
34	34	100%

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

No terceiro trimestre de 2024 foram tratadas pela Ouvidoria 36 (trinta e seis) demandas com 0 (zero) incidentes relacionados a vazamento de dados.

Tabela 12: 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
36	0	0%

ATENDIMENTO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

No terceiro trimestre de 2024 foram tratadas pela Ouvidoria 36 (trinta e seis) demandas com atendimento de 100% a adesão e regulamentação da LGPD.

Tabela 13: 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

A Ouvidoria da Portos RS é um canal de acolhimento e cidadania, destinado a promover a cultura de cooperação e participação. Priorizamos a ética, o bom senso, o respeito à diversidade e o diálogo, incentivando o cidadão a assumir um papel mais ativo em suas sugestões e reivindicações. Seguimos comprometidos com o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, destacando para cada colaborador da Empresa a importância de atender às demandas da população. Assim, contribuímos para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Portos RS, reafirmando nosso compromisso com a qualidade e o desenvolvimento da sociedade como um todo.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE LOGÍSTICA
E TRANSPORTES

