



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

4º TRIMESTRE



2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Portos RS apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se 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



41,86% dos atendimentos no quarto trimestre de 2024 ocorreram via e-mail da Ouvidoria

23,25% dos atendimentos no quarto trimestre de 2024 ocorreram via formulário no site de Portos RS



20,93% dos atendimentos no quarto trimestre de 2024 ocorreram via WhatsApp da Ouvidoria



9,30% dos atendimentos no quarto trimestre de 2024 ocorreram via telefone da Ouvidoria



4,65% dos atendimentos no quarto trimestre de 2024 ocorreram via Serviço de Informação ao Cidadão da Casa Civil do Rio Grande do Sul.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

No quarto trimestre de 2024, foram registradas 43 (quarenta e três) demandas diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

Tabela 1: Participação e controle social na Portos RS

Demandas da Ouvidoria	Quantidade	% do Total
Solicitação	34	79,06%
Denúncia	1	2,32%
Acesso à Informação	5	11,62%
Reclamação	2	4,65%
Elogio	1	2,32%
Total	43	100%

DEMANDAS DA OUVIDORIA

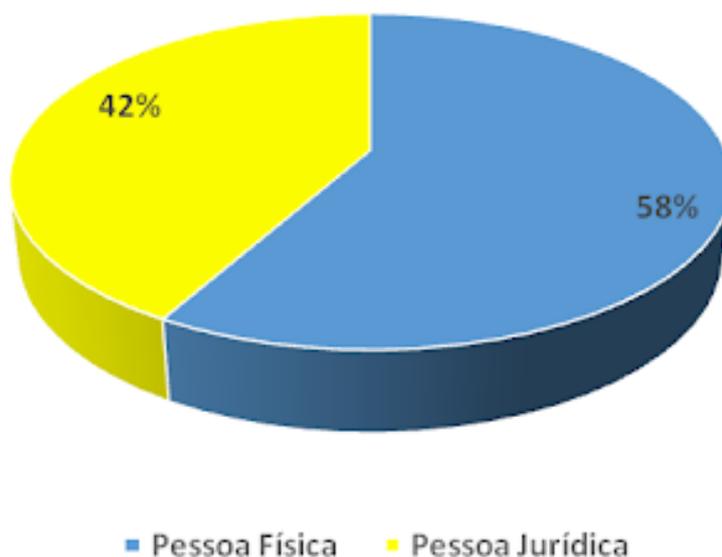
Gráfico 1: Participação e controle social na Portos RS



PERFIL DO PÚBLICO/USUÁRIO DA OUVIDORIA

No quarto trimestre de 2024 as demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria totalizaram 43 (quarenta e três) manifestações, deste total 25 (58,13%) foram encaminhadas por pessoas Físicas - PF e 18 (41,86%) por pessoas jurídicas - PJ.

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

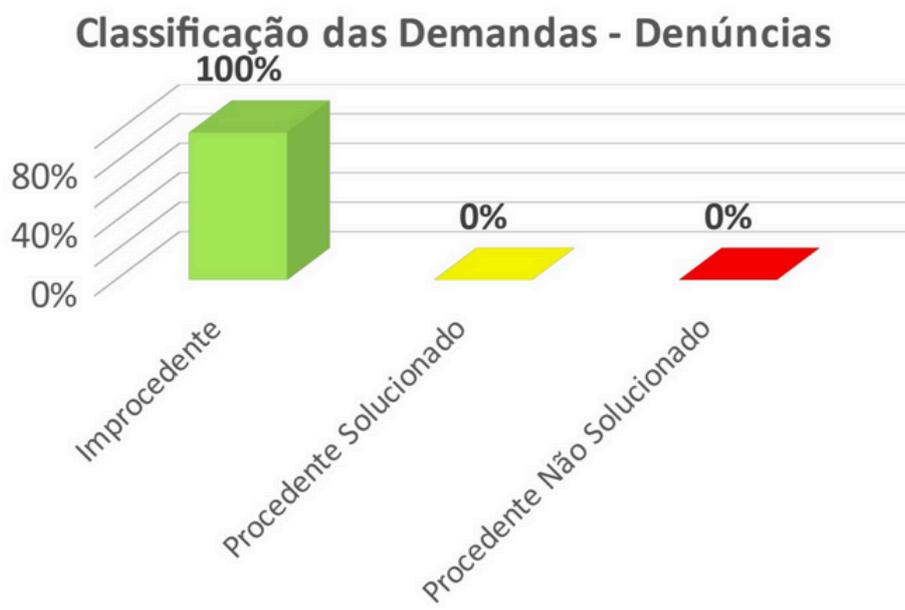


CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

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 Empresa 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 quarto trimestre de 2024, a denúncia registrada via Ouvidoria foi considerada improcedente.

Gráfico 4: Procedência das Denúncias registradas



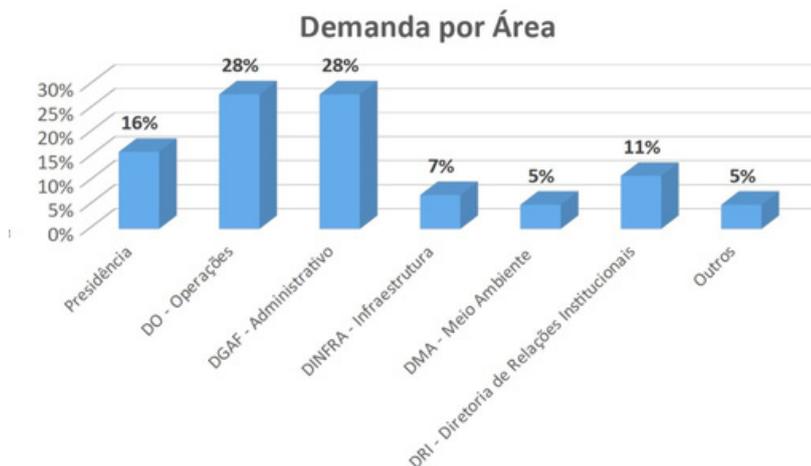
REGISTRO POR ÁREA DEMANDADA

Do total de demandas recebidas no quarto trimestre de 2024, 7 (16%) foram encaminhadas à Presidência, 12 (28%) à Diretoria de Operações, 12 (28%) à Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira, 3 (7%) para a Diretoria de Infraestrutura, 2 (5%) para a Diretoria de Meio Ambiente e 5 (11%) à Diretoria de Relações Institucionais da Portos RS.

Tabela 5: Demandas por área registradas na Portos RS

Área Demandada	% de Demandas	Quantidade de Demandas
Presidência	16%	7
DO - Operações	28%	12
DGAF - Administrativo	28%	12
DINFRA - Infraestrutura	7%	3
DMA - Meio Ambiente	5%	2
DRI - Diretoria de Relações Institucionais	11%	5
Outros	5%	2
Total	100%	43

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 quarto trimestre de 2024 foi de 2 (1, 88) dias, dentro do prazo regulamentar de até 10 dias úteis, sendo que 98% 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	98%	42
até 20 dias úteis	2%	1
até 30 dias úteis	0%	0
até 60 dias úteis	0%	0
acima de 60 dias úteis	0%	0
Total	100%	43



2 DIAS é o prazo médio de resposta da Portos RS

Gráfico 6: Prazo de resposta da Ouvidoria na Portos RS



DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA QUARTO TRIMESTRE 2024

Tabela 7: Publicações da Ouvidoria no Quarto Trimestre de 2024



CONTATO

Entre em contato conosco através dos **canais oficiais** da Gerência de Ouvidoria da Portos RS.

ouvidoria@portosrs.com.br

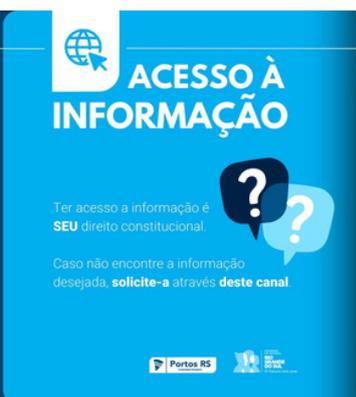
+55 (53) 9.9938-2966



DENÚNCIA

Forneça o **máximo de informações** possíveis para uma investigação eficaz e não se esqueça de incluir seu **nome, telefone, endereço e/ou e-mail**.

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)**.



ACESSO À INFORMAÇÃO

Ter acesso a informação é **SEU** direito constitucional.

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



Ouvidoria PORTOS RS

+55 (53) 9.9938-2966 | ouvidoria@portosrs.com.br

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 quarto trimestre de 2024 foi disponibilizada pela Ouvidoria 1 (uma) informação de maneira espontânea (transparência ativa), do total de 1 (uma).

Tabela 10: Disponibilização das Informações Ativas na Portos RS

Informações Geradas na Ouvidoria	Disponibilização das Informações de maneira espontânea (proativa)	% de Transparência Ativa
1	1	100%

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

No quarto trimestre de 2024 foram disponibilizadas pela Ouvidoria 35 (trinta e cinco) informações através de solicitação de usuário (transparência passiva), do total de 39 (trinta e nove).

Tabela 11: Disponibilização das Informações Passivas na Portos RS

Informações Solicitadas por Usuários da Ouvidoria	Disponibilização das Informações através de solicitação de usuário	% de Transparência Passiva
39	35	89,74%

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

No quarto trimestre de 2024 foram tratadas pela Ouvidoria 43 (quarenta e três) 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
43	0	0%

ATENDIMENTO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

No quarto trimestre de 2024 foram tratadas pela Ouvidoria 43, (quarenta e três) 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 espaço dedicado ao acolhimento e ao fortalecimento da cidadania, atuando como um elo essencial para promover a cultura de cooperação e participação social. Valorizamos a ética, o diálogo respeitoso, o bom senso e a diversidade, incentivando os cidadãos a exercerem um papel mais ativo na apresentação de suas sugestões e demandas.

Reconhecemos que a excelência no atendimento às demandas da população é fundamental para fortalecer a cidadania e a democracia participativa. Por isso, reforçamos junto a cada colaborador da Empresa a relevância de sua atuação para a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

Dessa forma, reafirmamos nosso propósito de contribuir para o desenvolvimento da sociedade e para o aprimoramento dos serviços públicos, em alinhamento com os valores que sustentam a missão da Portos RS.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE LOGÍSTICA
E TRANSPORTES

