



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º TRIMESTRE



2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Portos RS apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de abril, maio e junho de 2025. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitadas 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 o 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



29,78% dos atendimentos no segundo trimestre de 2025 ocorreram via e-mail da Ouvidoria

12,76% dos atendimentos no segundo trimestre de 2025 ocorreram via formulário no site de Portos RS.



12,76% dos atendimentos no segundo trimestre ocorreram via telefone da Ouvidoria.



42,55% dos atendimentos no segundo trimestre ocorreram via WhatsApp da Ouvidoria.



2,12% dos atendimentos no segundo trimestre de 2025 ocorreram via Serviço de Informação ao Cidadão da Casa Civil do Rio Grande do Sul.

INDICADORES DA OUVIDORIA

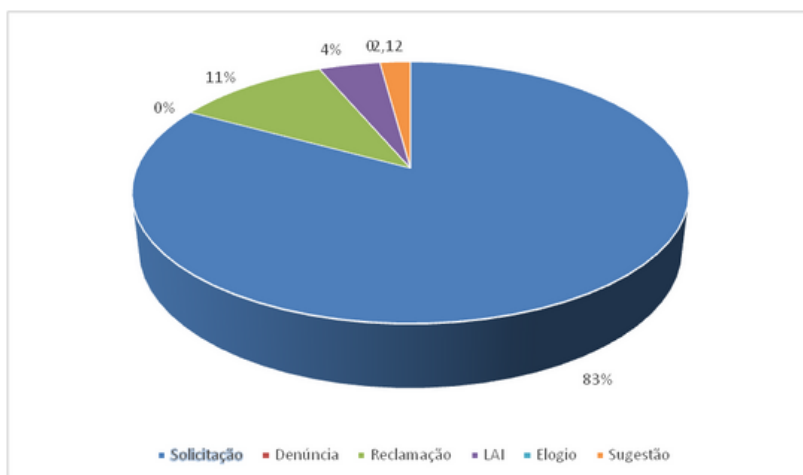
No segundo trimestre de 2025, foram registradas 47 (quarenta e sete) demandas diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

Tabela 1: Participação e controle social na Portos RS

Demandas da Ouvidoria	Quantidade	% do Total
Solicitação	39	82,97 %
Denúncia	0	0 %
Acesso à Informação	2	4,25 %
Reclamação	5	10,63 %
Elogio	0	0 %
Sugestão	1	100%
Total	47	100%

DEMANDAS DA OUVIDORIA

Gráfico 1: Participação e controle social na Portos RS

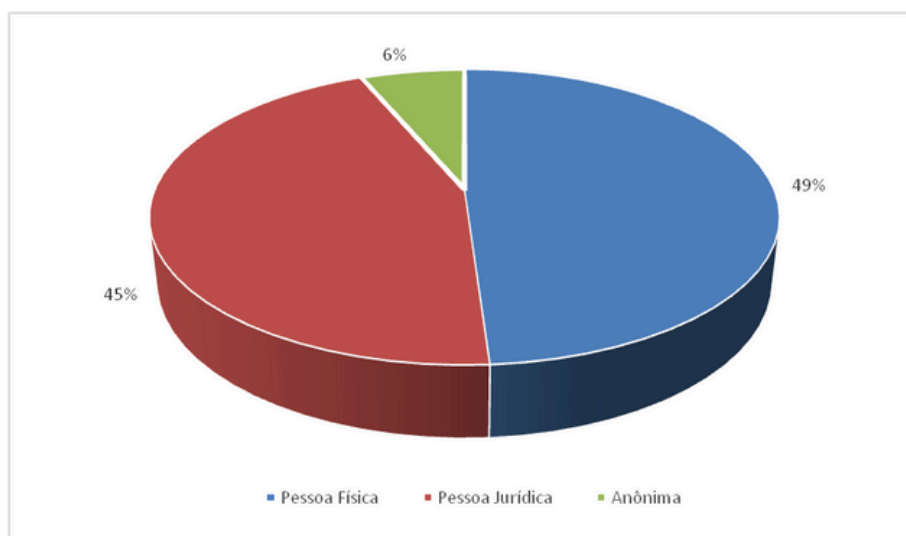


PERFIL DO PÚBLICO/USUÁRIO DA OUVIDORIA

No segundo trimestre de 2025, as demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria totalizaram 47 (quarenta e sete) manifestações.

Deste total, 23 (48,93%) foram encaminhadas por pessoas físicas (PF), 21 (44,68%) por pessoas jurídicas (PJ) e 3 (6,38%) foram encaminhadas de forma anônima.

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

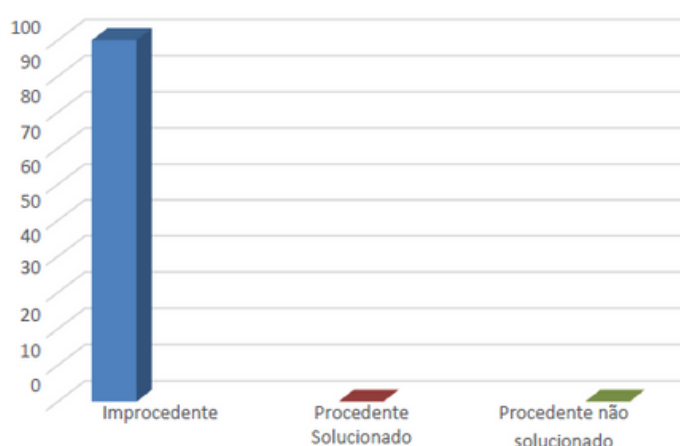


CLASSIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS

O critério utilizado para qualificar a procedência ou improcedência de uma 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 segundo trimestre de 2025, as denúncias registradas via Ouvidoria foram consideradas improcedentes.

Gráfico 3: Procedência das denúncias registradas



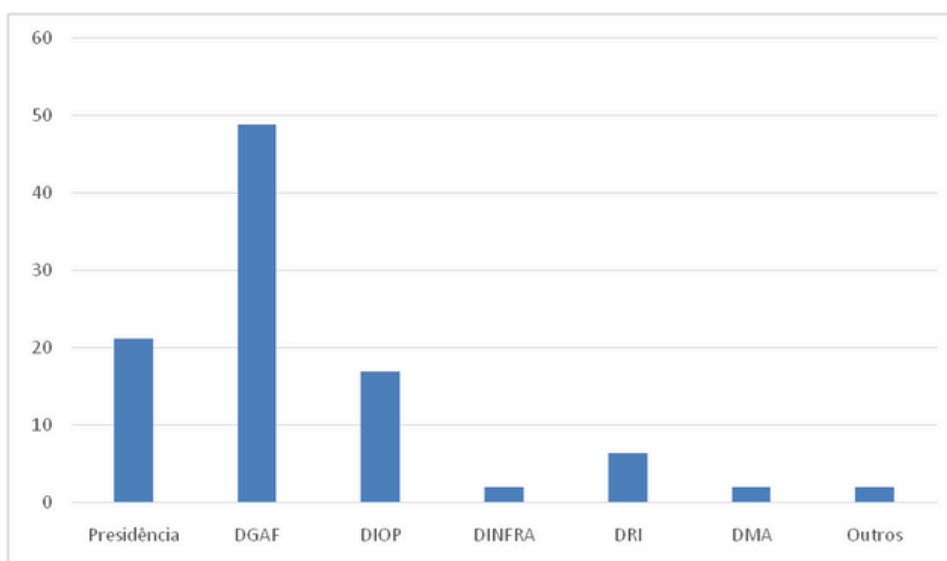
REGISTRO POR ÁREA DEMANDADA

Do total de demandas recebidas no segundo trimestre de 2025, 10 (21,27%) foram encaminhadas à Presidência, 8 (17,02%) à Diretoria de Operações, 23 (48,93%) à Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira, 1 (2,12%) para a Diretoria de Infraestrutura, 1 (2,12%) para a Diretoria de Meio Ambiente e 3 (6,38%) à Diretoria de Relações Institucionais da Portos RS.

Tabela 2: Demandas por área registradas na Portos RS

Reclamação	Providências	Quantidade de Demandas
Presidência	21,27 %	10
DO – Operações	17,02 %	8
DGAF – Administrativo	48,93 %	23
DINFRA – Infraestrutura	2,12 %	1
DMA – Meio Ambiente	2,12 %	1
DRI – Relações Institucionais	6,38 %	3
Outros	2,12 %	1
TOTAL	100%	47

Gráficos 4: 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 segundo trimestre de 2025 foi de 1 (1,48) dias, dentro do prazo regulamentar de até 10 dias úteis, sendo que 96% das demandas recebidas foram respondidas em até 10 dias úteis.

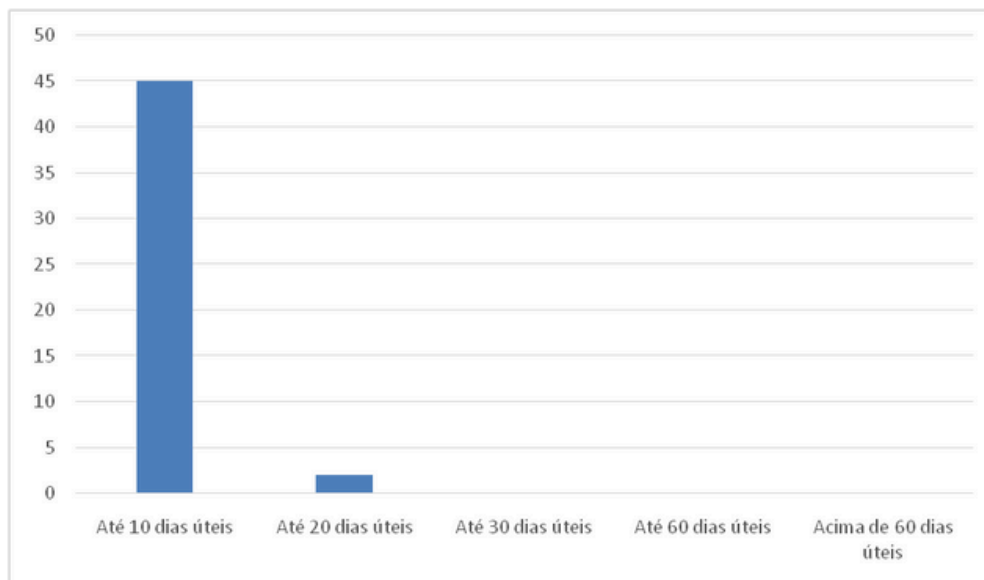
Tabela 3: Demandas por prazo de resposta registradas na Portos RS.

Prazo de Resposta	% de Prazo	Quantidade de Demandas
Até 10 dias úteis	96%	45
Até 20 dias úteis	4%	2
Até 30 dias úteis	0%	0
Até 60 dias úteis	0%	0
Acima de 60 dias úteis	0%	0
TOTAL	100%	47



1 DIA é o prazo médio de resposta da Portos RS

Gráfico 5: Prazo de resposta da Ouvidoria na Portos RS



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 solicitações 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 responsável pela verificação do cumprimento das leis e normas internas da Empresa.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

No segundo trimestre de 2025, foi disponibilizada pela Ouvidoria 1 (uma) informação de maneira espontânea (transparência ativa), do total de 1 (uma).

Tabela 4: 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 segundo trimestre de 2025, foram disponibilizadas pela Ouvidoria 36 (trinta e seis) informações através de solicitação de usuário (transparência passiva), do total de 41 (quarenta e um).

Tabela 5: Disponibilização das Informações Passivas na Portos RS

Informações solicitadas pelos usuários da Ouvidoria	Disponibilização das informações através de solicitação de usuário	% de transparência passiva
41	36	87,80%

1 (uma) demanda ainda estava em análise para resposta ao fim do trimestre, e 4 (quatro) eram pedidos de informações sobre o acervo histórico da Portos RS.

Atualmente, a Portos RS não disponibiliza informações relacionadas ao seu acervo histórico, devido à reestruturação da área responsável pela guarda de documentos de imigração e informações sobre operações de passageiros.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

No segundo trimestre de 2025, foram tratadas pela Ouvidoria 47 (quarenta e sete) demandas, com 0 (zero) incidentes relacionados a vazamento de dados.

Tabela 6: Segurança da Informação na Ouvidoria da Portos RS

Demandas da Ouvidoria	Quantidade de incidentes relacionados a vazamento de dados	% de incidentes de vazamento de dados
47	0	0%

ATENDIMENTO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

No segundo trimestre de 2025, foram tratadas pela Ouvidoria 47 (quarenta e sete) demandas, com atendimento de 100% à adesão e regulamentação da LGPD.

Tabela 7: 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 institucional voltado à escuta ativa da sociedade, funcionando como um ponto de conexão entre o cidadão e a gestão pública. Nosso papel é contribuir para o fortalecimento da cidadania, incentivando a participação social, o exercício do controle social e a construção coletiva de soluções. Atuamos com base em valores como ética, respeito, transparência e diversidade, estimulando que as pessoas se envolvam ativamente com sugestões, elogios, denúncias, solicitações e reclamações.

Acreditamos que um serviço público de qualidade se constrói com diálogo e cooperação. Por isso, reforçamos a todos os colaboradores da Empresa a importância do seu comprometimento e da sua atuação no atendimento às manifestações da sociedade, como parte fundamental para o aprimoramento dos serviços prestados pela Portos RS.

Assim, reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a melhoria contínua dos serviços e a escuta qualificada da sociedade, sempre em consonância com os valores e a missão da Portos RS.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE LOGÍSTICA
E TRANSPORTES

