



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

4º TRIMESTRE



2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Portos RS apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025. 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



12,90% dos atendimentos no quarto trimestre de 2025 ocorreram via e-mail da Ouvidoria

22,58% dos atendimentos no quarto trimestre de 2025 ocorreram via formulário no site de Portos RS



6,45% dos atendimentos no quarto trimestre de 2025 correram via WhatsApp da Ouvidoria



25,80% dos atendimentos no quarto trimestre de 2025 ocorreram via telefone da Ouvidoria



29,03% dos atendimentos no quarto trimestre de 2025 ocorreram via Serviço de Informação ao Cidadão da Casa Civil do Rio Grande do Sul.



3,22% dos atendimentos no quarto trimestre de 2025 ocorreram de forma presencial

INDICADORES DA OUVIDORIA

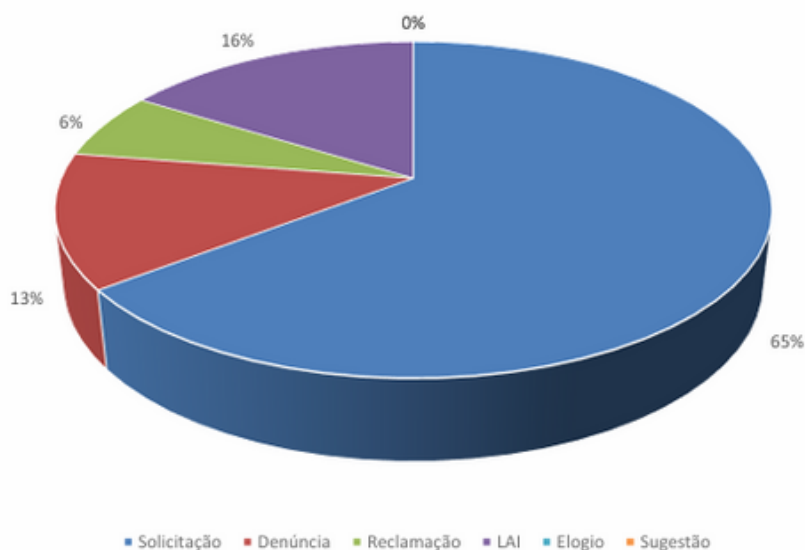
No quarto trimestre de 2025, foram registradas 31 (trinta e uma) demandas diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

Tabela 1: Participação e controle social na Portos RS

| Demandas da Ouvidoria | Quantidade | % do Total |
|-----------------------|------------|-------------|
| Solicitação | 20 | 64,51% |
| Denúncia | 4 | 12,90% |
| Acesso à Informação | 5 | 16,12% |
| Reclamação | 2 | 6,45% |
| Elogio | 0 | 0% |
| Sugestão | 0 | 0% |
| Total | 31 | 100% |

DEMANDAS DA OUVIDORIA

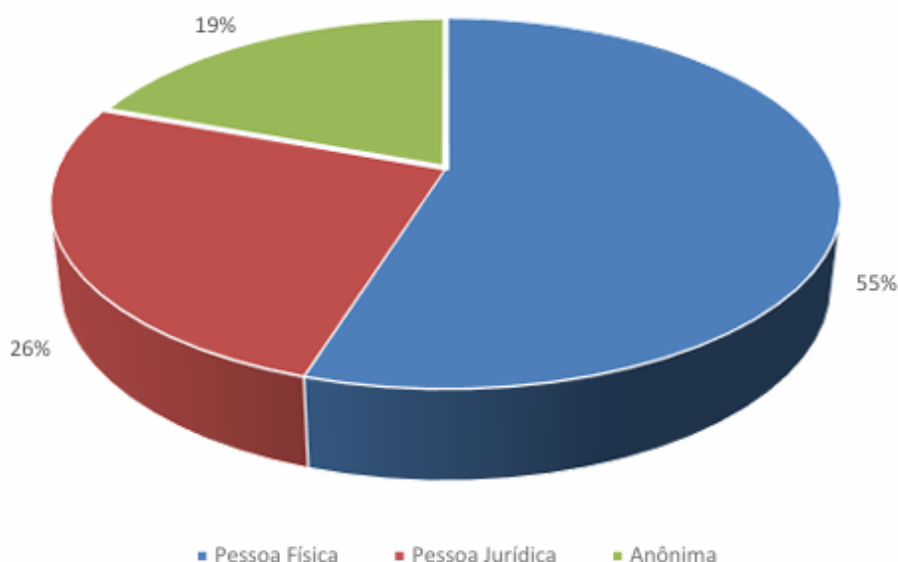
Gráfico 2: Participação e controle social na Portos RS



PERFIL DO PÚBLICO/USUÁRIO DA OUVIDORIA

No quarto trimestre de 2025 as demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria totalizaram 31 (trinta e uma) manifestações, deste total 17 (54,83%) foram encaminhadas por pessoas Físicas – PF, 8 (25,80%) por pessoas jurídicas – PJ e 6(19,35%) foram encaminhadas de forma anônima.

Gráfico 4: 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 quarto trimestre de 2025, uma denúncia registrada via Ouvidoria foi considerada parcialmente procedente e foi solucionada, enquanto outra foi considerada improcedente e as duas restantes seguem em análise.

Gráfico 6: Procedência das Denúncias registradas



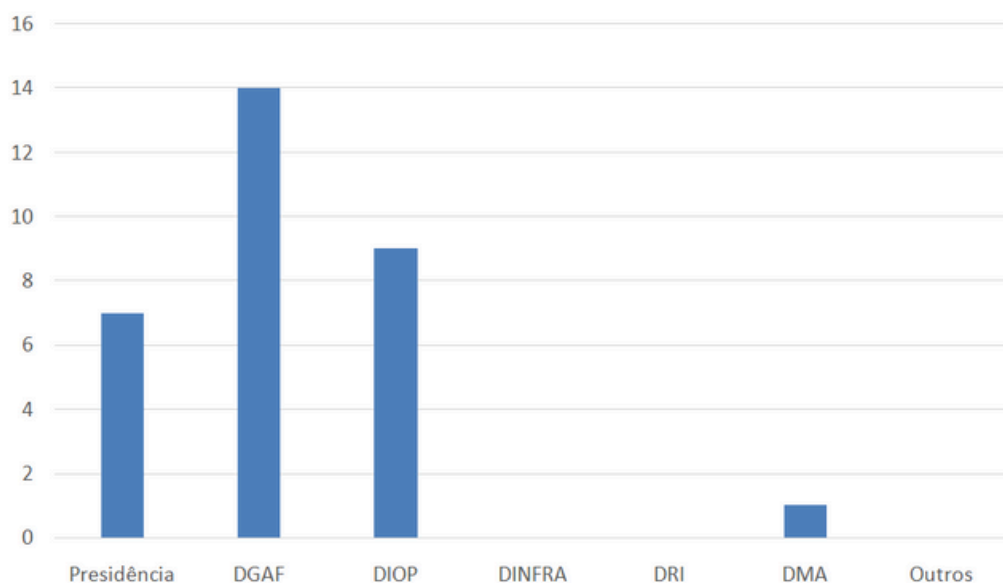
REGISTRO POR ÁREA DEMANDADA

Do total de demandas recebidas no quarto trimestre de 2025, 7 (22,58%) foram encaminhadas à Presidência, 9 (29,03%) à Diretoria de Operações, 14 (45,16%) à Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira, 0 (0%) para a Diretoria de Infraestrutura, 1 (3,22%) para a Diretoria de Meio Ambiente e 0 (0%) à Diretoria de Relações Institucionais da Portos RS.

Tabela 5: Demandas por área registradas na Portos RS

| Reclamação | % de Demandas | Quantidade de Demandas |
|--------------------------------------|---------------|------------------------|
| Presidência | 22,58% | 7 |
| DO – Operações | 29,03% | 9 |
| DGAF – Administrativo | 45,16% | 14 |
| DINFRA – Infraestrutura | 0% | 0 |
| DMA – Meio Ambiente | 3,22% | 1 |
| DRI – Relações Institucionais | 0% | 0 |
| Outros | 0% | 0 |
| TOTAL | 100% | 31 |

Gráfico 7: 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 2025 foi de 1 (0,54) 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 | % de Prazo | Quantidade de Demandas |
|------------------------|-------------|------------------------|
| Até 10 dias úteis | 100% | 31 |
| 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% | 31 |



1 DIA é o prazo médio de resposta da Portos RS

Gráfico 9: 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 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 2025 foi disponibilizada pela Ouvidoria 1 (uma) informação de maneira espontânea (transparência ativa).

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 2025 foram disponibilizadas pela Ouvidoria 18 (dezoito) informações através de solicitação de usuário (transparência passiva), do total de 25 (vinte e cinco).

Tabela 11: Disponibilização das Informações Passivas na Portos RS

| Informações solicitadas pelos usuários da Ouvidoria | Disponibilização das informações através de solicitação de usuário | % de transparência passiva |
|---|--|----------------------------|
| 25 | 18 | 72% |

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

No quarto trimestre de 2025 foram tratadas pela Ouvidoria 31 (trinta e uma) demandas com 0 (zero) incidentes relacionados a vazamento de dados.

Tabela 12: 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 |
|------------------------------|---|--|
| 31 | 0 | 0% |

ATENDIMENTO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

No quarto trimestre de 2025 foram tratadas pela Ouvidoria 31 (trinta e uma) 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 permanente de diálogo com a sociedade, criado para aproximar o cidadão da gestão pública e fortalecer a participação social. Sua atuação busca ampliar o controle democrático e contribuir para a melhoria contínua dos serviços, a partir da escuta atenta e do adequado tratamento das manifestações recebidas. Esse trabalho é orientado por valores como transparência, ética, respeito e responsabilidade.

Entendemos que serviços públicos de qualidade se constroem com diálogo e cooperação. Por isso, a Ouvidoria reforça continuamente, junto aos colaboradores da Empresa, a importância do engajamento no acolhimento e no encaminhamento das demandas da sociedade, reconhecendo esse processo como parte fundamental do aprimoramento das ações institucionais.

Dessa forma, reafirmamos o compromisso da Portos RS com a escuta qualificada, a transparência e a melhoria permanente, em alinhamento com sua missão institucional e com o interesse público.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE LOGÍSTICA
E TRANSPORTES

