

CARTILHA

CONHECENDO A OUVIDORIA DA PORTO DO RECIFE S.A.



PORTO do RECIFE S.A.



Julho de 2022.



PORTO do RECIFE S.A.



GOVERNO DE PERNAMBUCO
Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

APRESENTAÇÃO

A presente **cartilha** é composta por diversas informações que ajudarão **pessoas físicas ou jurídicas** na compreensão sobre o que é, qual a finalidade e como trabalha a **Ouvidoria** da empresa Porto do Recife S.A., quais os tipos de demandas e manifestações que o órgão recebe via Ouvidoria, quais os canais de comunicação e outras informações.



O intuito desta cartilha é evidenciar que a Ouvidoria tem a missão de ser um canal de comunicação efetivo entre a sociedade e a Porto do Recife S.A., visando a garantia do exercício do **controle social** e da **democracia participativa**, atendendo todas as demandas, sejam individuais ou coletivas, **oriundas de manifestações internas ou externas**, de forma ética e imparcial.

Neste contexto, a Ouvidoria atua recebendo, analisando e encaminhando as manifestações às autoridades competentes, acompanhando os tratamentos e as suas efetivas conclusões, estimulando a melhoria das políticas e dos serviços públicos prestados, e **promovendo** a participação cidadã, a anticorrupção e os Direitos Humanos, reconhecidos e incorporados pela Constituição Federal de 1988.



PORTO do RECIFE S.A.



GOVERNO DE PERNAMBUCO
Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

O QUE É OUVIDORIA?

É uma unidade administrativa dotada de autonomia, independência e flexibilidade para agir, que tem a função de atender precipuamente ao [artigo 37, § 3º CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988](#), como forma de participação da (o) usuária (o) na administração direta ou indireta.

É, portanto, um [canal de comunicação](#) entre a Porto do Recife S.A. e pessoas físicas ou jurídicas, sendo o setor responsável por receber pedidos de acesso à informação, sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos relacionados a dados pessoais.



QUAL A FINALIDADE DA OUVIDORIA?

[Contribuir](#) para a melhoria dos serviços prestados pela Porto do Recife S.A..

[Garantir](#) transparência nas ações promovidas pela Porto do Recife S.A..

[Estimular](#) a sociedade na participação democrática e exercício do controle social.

[Construir](#) uma relação de confiança e colaboração mútua entre a sociedade em geral e a Porto do Recife S.A., sendo elo efetivo e garantidor da participação social com o objetivo de influenciar a formação, execução, fiscalização e avaliação de políticas públicas, no âmbito da empresa.

Quem é o (a) Ouvidor (a)?

Na Porto do Recife S. A. a função de OUVIDOR (A) é assumida por [Servidor \(a\) Público \(a\)](#), nomeado (a) pelo (a) Diretor (a) Presidente.



PORTO do RECIFE S.A.



GOVERNO DE PERNAMBUCO
Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

O QUE FAZ A OUVIDORIA?

Recebe e dá tratamento a manifestações **internas** (realizadas por agentes da própria empresa) e **externas**, recebidas com ética e imparcialidade.

Encaminha as demandas às áreas responsáveis e acompanha suas resoluções.

Informa às pessoas físicas ou jurídicas manifestantes os resultados de suas demandas.

Identifica oportunidades de melhorias e as propõe à administração do órgão.

Colabora com as ações de transparência e democracia participativa da empresa, sobretudo relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI), Governança Corporativa e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



Quem pode enviar manifestações à Ouvidoria?

Qualquer pessoa física ou jurídica pode enviar manifestação à Ouvidoria da empresa Porto do Recife S.A., **inclusive internamente**, sobre quaisquer serviços, agentes, dirigentes, entre outros, garantido o anonimato, para quem preferir.

No caso de Pedido Relacionado a Dados Pessoais, o requerimento só poderá ser atendido se realizado por pessoa física, titular dos dados pessoais relacionados, em conformidade com a **LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018**, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). No caso de dados de pessoas falecidas, a solicitação deve observar a **LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002**, Código Civil Brasileiro, sobretudo nos parágrafos únicos dos artigos 12 e 20, ou a legislação específica vigente (princípio da especialidade).



PORTO do RECIFE S.A.



GOVERNO DE PERNAMBUCO
Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?

Aquelas que trazem **ameaças**, **insultos** e **expressões de baixo calão**.

Aquelas que por força de Lei são classificadas como **informações sigilosas**.

Qual prazo a Ouvidoria tem para responder às manifestações?



A Ouvidoria deve **responder** às manifestações em até **20 dias** corridos, **prorrogáveis** por mais **10 dias** mediante justificativa do setor responsável pela resposta, **a contar** da data do registro da mensagem pelo órgão.

Contatos da Ouvidoria:

E-mail: ouvidoria@portodorecife.pe.gov.br

Telefone: (81) 3183-1800

Endereço: Praça da Comunidade Luso Brasileira, 70,
Recife/PE, CEP 50030-280





PORTO do RECIFE S.A.



GOVERNO DE PERNAMBUCO
Secretaria de
Desenvolvimento Econômico

Classificação das demandas recebidas pela Ouvidoria



Pedido de Acesso à Informação (PAI): solicitação de informação, que será respondida pela Porto do Recife S.A. na forma prevista pela legislação federal [LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011](#), Lei de Acesso à Informação (LAI) e legislação estadual [LEI Nº 14.804, DE 29 DE OUTUBRO DE 2012](#), regulamentada pelo [DECRETO Nº 38.787, DE 30 DE OUTUBRO DE 2012](#) do Estado de Pernambuco.



Sugestão: proposição de ideia, aconselhamento ou formulação de propostas de aprimoramento dos serviços e das funções exercidas pela Porto do Recife S.A. no âmbito de sua competência.



Elogio: enaltecimento, satisfação ou reconhecimento sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



Solicitação: requerimento de adoção de providências, para que a Porto do Recife S.A., providencie informações públicas, desde que autorizadas por lei.



Reclamação: expressa insatisfação relativa a atuação ou prestação de serviço no âmbito da Porto do Recife S.A.



Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Porto do Recife S.A.



Pedidos Relacionados a Dados Pessoais (PRDP): A pessoa física titular pode proceder requisições à Porto do Recife S. A., referentes aos seus dados pessoais existentes na empresa, em conformidade com a LGPD.

