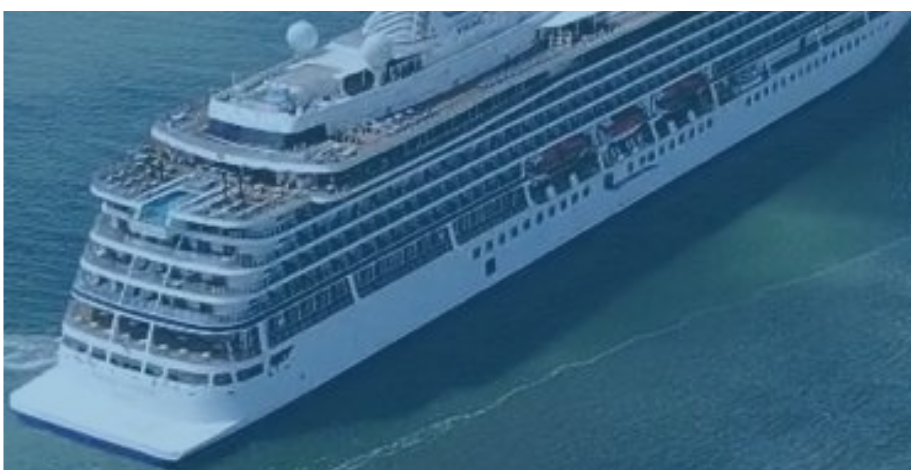




PORTO do RECIFE S.A.

# REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA



**2024**



PORTO do RECIFE S.A.



## SUMÁRIO

|  |   |
|--|---|
| 1. INTRODUÇÃO.....                         | 3 |
| 2. GLOSSÁRIO.....                          | 3 |
| 3. DAS DIRETRIZES E DOS OBJETIVOS.....     | 3 |
| 4. DAS ATRIBUIÇÕES.....                    | 4 |
| 5. DA ESCOLHA DO OUVIDOR.....              | 5 |
| 6. DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PRAZOS..... | 5 |
| 7. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....             | 5 |
| 8. ANEXOS.....                             | 6 |
| 8.1 Fluxograma.....                        | 6 |
| 8.2 Gestão de riscos.....                  | 7 |



PORTO do RECIFE S.A.



## 1. INTRODUÇÃO

O Regimento da Ouvidoria da Porto do Recife S/A fixa diretrizes, procedimentos e mecanismos para a prática da ouvidoria no processamento, análise e encaminhamento de manifestações de usuários.

O alcance deste regimento envolve os colaboradores da Porto e usuários do canal de ouvidoria.

É obrigação de todos os colaboradores conhecer, divulgar e cumprir este regimento, quando lhes for aplicável, sempre utilizando-se da

## 2. GLOSSÁRIO

Além das definições previstas em outras políticas, têm-se as seguintes definições:

**Usuário:** toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, do canal de ouvidoria.

**Manifestação:** comunicações que podem consistir em reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de informações pelo Porto do Recife e a conduta de seus colaboradores.

**Ouvidor:** é o colaborador responsável pelo processamento, análise e encaminhamento das manifestações feitas pelos canais de comunicação da ouvidoria.

## 3. DAS DIRETRIZES E DOS OBJETIVOS

O Regimento da Ouvidoria da Porto do Recife S/A operará em consonância com os princípios regentes desta empresa pública, sobretudo das Leis Federais de n.ºs 6.404/1976 e 13.303/2016, bem como os citados no Código de Conduta e Integridade da Porto e outras políticas de integridade, sempre considerando a supremacia do interesse público.

O Regimento será observado em atenção às seguintes diretrizes:

- A formação de uma ouvidoria eficiente, responsiva e atenta, sempre prezando pelo aprimoramento do controle interno e da gestão;



PORTO do RECIFE S.A.



- A contribuição para políticas e ações no bojo da Porto do Recife, sobretudo quanto à utilização de informação, obtida por manifestações de usuários, para a apuração de possíveis desvios e aprimoramentos na gestão;
- O respeito integral ao anonimato do usuário, quando assim desejar, e a preservação de informações que possam remover esse sigilo.

O Regimento tem os seguintes objetivos:

- Aprimorar o controle interno e social no Porto;
- Incentivar participação popular ampla na gestão empresarial;
- Impulsionar soluções para o Porto a partir de governança democrática.

#### 4. DAS ATRIBUIÇÕES

- Promover a participação dos usuários, de forma cooperativa com o Porto do Recife, acompanhando as suas atividades e fazendo encaminhamentos necessários para garantir sua efetivação;
- Propor melhorias às atividades desenvolvidas pelo Porto a partir de manifestações de usuários, bem como de dados coletados por seus canais de comunicação, avaliando satisfação dos usuários; qualidade do atendimento; cumprimento de prazos e compromissos pela gestão; quantidade de manifestações dos usuários; e as medidas adotadas pela administração para melhorar e aperfeiçoar a sua gestão;
- Auxiliar e informar Assessoria de Conformidade ou Comitê de Conduta e Integridade da Porto do Recife S/A, objetivando a prevenção e a identificação de condutas que possam configurar violações ao sistema de integridade;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários perante órgão ou entidade a que se vincula, bem como responder aos usuários, quando possível, a respeito das manifestações encaminhadas;
- Elaborar anualmente relatório de gestão, em que haverá, no mínimo, a consolidação de informações colhidas das manifestações, bem como o número de manifestações registrado, motivos das manifestações, análise de pontos de menção frequentes e as providências tomadas pela administração da Porto;

**Porto do Recife S.A.**  
**Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280**  
**Fone: (81) 3183.1900 [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)**  
**CNPJ: 04.417.870/0001-11**



PORTO do RECIFE S.A.



- Encaminhar o relatório de gestão à Diretoria da Presidência e ao Comitê de Conduta e Integridade, bem como disponibilizá-lo, integralmente, na internet e em meio físico em local de fácil acesso.

## 5. DA ESCOLHA DO OUVIDOR

A escolha de ouvidor se dará para colaborador com certificação específica conforme Decreto Estadual n.º 39.675, de 1.º de agosto de 2013, para exercer as atribuições da ouvidoria, também considerada a compatibilidade do exercício dessa função e a ausência de conflitos de interesse.

## 6. DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PRAZOS

Os canais de comunicação disponíveis são:

- Eletrônico, por meio de correspondência virtual ou sítio eletrônico da Porto;
- Telefônico, através do telefone institucional;
- Presencial, sendo observadas as preferências legais na ordem de atendimento.

Os prazos para resposta e/ou apuração de manifestações feitas por usuários estão previstos na legislação aplicável, qual seja, a Lei Federal n.º 12.527/2011, bem como o Decreto Estadual n.º 48.659/2020, devendo ser prorrogados, mediante justificativa, sempre que necessário.

## 7. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os preceitos deste Regimento não substituem, mas corroboram e sistematizam, sem prejuízo de eventual omissão, os deveres e proibições dos colaboradores da Porto do Recife S/A, devendo ser tomados como parâmetros não exclusivos e sempre consultados à luz da legislação.

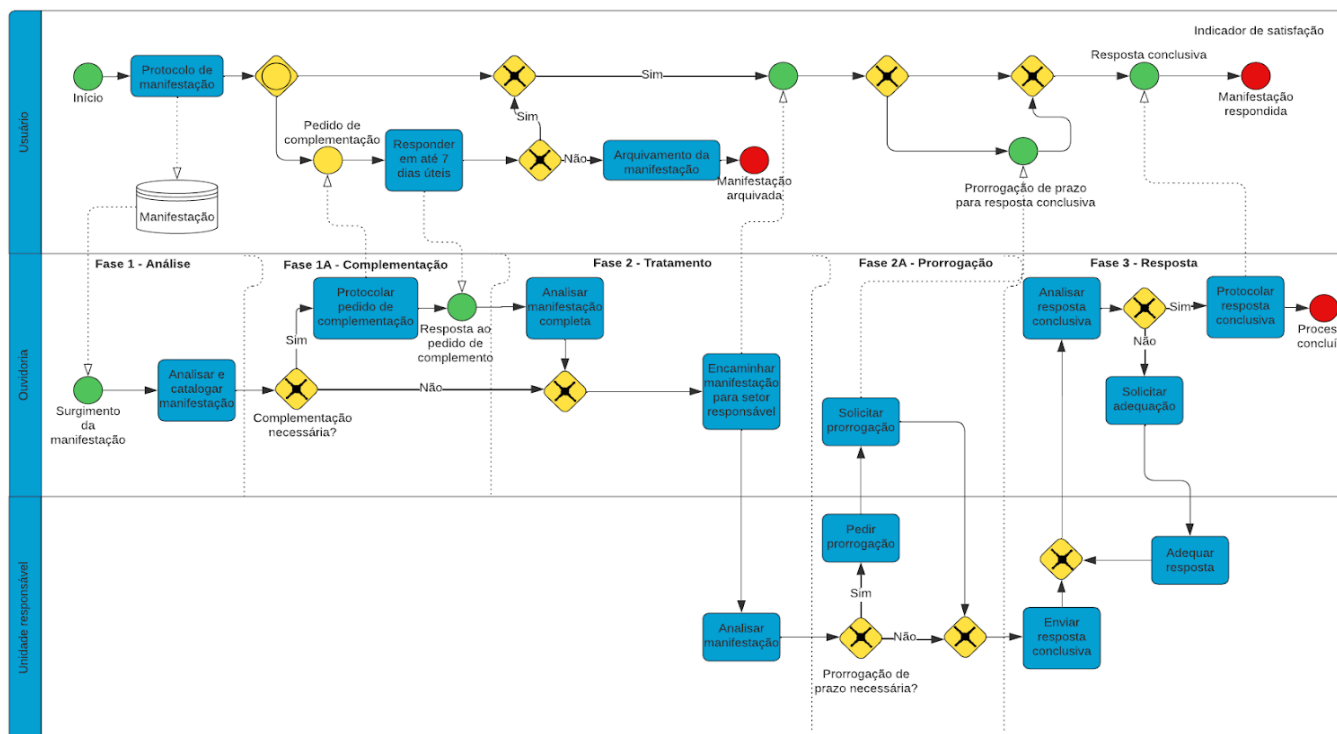


PORTO do RECIFE S.A.



## 8. ANEXOS

### 8.1 Fluxograma



Porto do Recife S.A.  
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280  
Fone: (81) 3183.1900 [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)  
CNPJ: 04.417.870/0001-11



PORTO do RECIFE S.A.



## 8.2 Gestão de riscos

| Número                   | Risco  | Causa do risco  | Alocação            | Nível de risco |
|--------------------------|--|---|---------------------|----------------|
| R-01                     | Descumprimento dos prazos legais da Ouvidoria  | Ausência de adoção de sistemas para monitoramento e cobrança de processos | Porto do Recife S/A | Alto           |
| <b>Impactos</b>          |  |   |                     |                |
| 1                        | Responsabilização e susceptibilidade a riscos legais pelo descumprimento da legislação                       |   |                     |                |
| 2                        | Insatisfação do usuário e perda de credibilidade da Ouvidoria  |   |                     |                |
| 3                        | Perda de reputação para a administração do Porto do Recife S/A   |   |                     |                |
| <b>Ações preventivas</b> |  |   |                     |                |
| P-01                     | Mapear processos internos, prazos e responsáveis   |   |                     |                |
| P-02                     | Desenvolver mecanismos de acompanhamento das demandas e automatizar esses mecanismos                         |   |                     |                |
| P-03                     | Identificar todas as atribuições exercidas, distribuí-las e promover treinamentos para reduzir ineficiências |   |                     |                |

Porto do Recife S.A.  
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280  
Fone: (81) 3183.1900 [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)  
CNPJ: 04.417.870/0001-11



PORTO do RECIFE S.A.



| <b>Ações de contingência</b> |   |  |                     |      |
|------------------------------|---|--|---------------------|------|
| C-01                         | Dar prioridade aos processos em atraso  |  |                     |      |
| C-02                         | Buscar meios de se comunicar com o usuário, quando possível, e esclarecer a situação    |  |                     |      |
| R-02                         | Escolha de ouvidor (a) sem a qualificação devida  | Não verificação dos requisitos previstos na legislação e regimento interno da Ouvidoria quando da escolha de ouvidor (a) | Porto do Recife S/A | Alto |
| <b>Impactos</b>              |   |  |                     |      |
| 1                            | Prejuízo na qualidade das atividades desenvolvidas e descumprimento à normativa interna |  |                     |      |
| <b>Ações preventivas</b>     |   |  |                     |      |
| P-01                         | Estabelecer rotina para verificar currículo e formação antes da escolha de ouvidor (a)  |  |                     |      |
| <b>Ações de contingência</b> |   |  |                     |      |
| C-01                         | Desligamento do ouvidor (a) que não preencha os requisitos do cargo                     |  |                     |      |
| R-03                         | Designação de colaborador sem conhecimento técnico da                                   | Não verificação de atributos/perfil necessários para   | Porto do Recife S/A | Alto |

Porto do Recife S.A.  
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280  
Fone: (81) 3183.1900 [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)  
CNPJ: 04.417.870/0001-11



PORTO do RECIFE S.A.



|                              | atuação/processos da Ouvidoria   | desempenho de atividades na Ouvidoria       |                     |       |
|------------------------------|--|---|---------------------|-------|
| <b>Impactos</b>              |  |   |                     |       |
| 1                            | Perda de qualidade no desempenho das atividades da Ouvidoria                               |   |                     |       |
| <b>Ações preventivas</b>     |  |   |                     |       |
| P-01                         | Realização de treinamentos com os colaboradores  |   |                     |       |
| P-02                         | Instituição de manual e normativas que esclareçam atribuições e processos a serem seguidos |   |                     |       |
| <b>Ações de contingência</b> |  |   |                     |       |
| C-01                         | Instruções específicas em caso de procedimentos inadequados ou insatisfatórios             |   |                     |       |
| R-04                         | Entrega atrasada de relatório de gestão anual  | Mora da Ouvidoria ou sobrecarga de demandas | Porto do Recife S/A | Médio |
| <b>Impactos</b>              |  |   |                     |       |
| 1                            | Impossibilidade de avaliar, em tempo adequado, o retrospecto das atividades da Ouvidoria   |   |                     |       |
| 2                            | Atraso no desenvolvimento de ações voltadas ao aprimoramento da gestão                     |   |                     |       |
| 3                            | Prejuízo ao planejamento estratégico da administração do Porto do Recife S/A               |   |                     |       |

Porto do Recife S.A.  
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280  
Fone: (81) 3183.1900 [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)  
CNPJ: 04.417.870/0001-11



PORTO do RECIFE S.A.



| <b>Ações preventivas</b>     |   |   |                     |       |
|------------------------------|---|---|---------------------|-------|
| P-01                         | Estabelecimento de cronograma e monitoramento para a confecção do relatório de gestão anual             |   |                     |       |
| P-02                         | Desenvolvimento de boas práticas no decorrer do ano para facilitar a produção do relatório              |   |                     |       |
| <b>Ações de contingência</b> |   |   |                     |       |
| C-01                         | Dar prioridade ao relatório em atraso   |   |                     |       |
| R-05                         | Não publicação do relatório de gestão anual no sítio eletrônico da administração do Porto do Recife S/A | Mora na divulgação ou dificuldades de ordem técnica | Porto do Recife S/A | Médio |
| <b>Impactos</b>              |   |   |                     |       |
| 1                            | Descumprimento de normativas internas   |   |                     |       |
| 2                            | Falha no sistema de transparência ativa da administração do Porto do Recife S/A                         |   |                     |       |
| <b>Ações preventivas</b>     |   |   |                     |       |
| P-01                         | Estabelecimento de cronograma, em planejamento, para publicação do relatório de gestão anual            |   |                     |       |
| P-02                         | Desenvolvimento de mecanismos e aba própria no site do Porto do Recife S/A para publicação              |   |                     |       |

Porto do Recife S.A.  
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280  
Fone: (81) 3183.1900 [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)  
CNPJ: 04.417.870/0001-11



PORTO do RECIFE S.A.



| <b>Ações de contingência</b> |  |   |                     |      |
|------------------------------|--|---|---------------------|------|
| C-01                         | Dar prioridade à resolução do problema que impediu a publicação do relatório                       |   |                     |      |
| C-02                         | Verificar responsáveis imediatos pela publicação e acompanhar a urgência até seu desfecho          |   |                     |      |
| R-06                         | Conflito de interesses na atividade da Ouvidoria   | Relação de ordem afetiva/familiar com terceiro envolvido em manifestação dirigida à Ouvidoria | Porto do Recife S/A | Alto |
| <b>Impactos</b>              |  |   |                     |      |
| 1                            | Possível prejuízo na imparcialidade da Ouvidoria   |   |                     |      |
| 2                            | Perda de credibilidade e reputação   |   |                     |      |
| 3                            | Possível arquivamento de denúncia que deveria ser apurada  |   |                     |      |
| <b>Ações preventivas</b>     |  |   |                     |      |
| P-01                         | Alimentação e monitoramento de cadastro de partes relacionadas para evitar conflitos de interesses |   |                     |      |
| <b>Ações de contingência</b> |  |   |                     |      |
| C-01                         | Afastamento temporário de membro que possua eventual conflito de interesses                        |   |                     |      |

Porto do Recife S.A.  
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280  
Fone: (81) 3183.1900 [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)  
CNPJ: 04.417.870/0001-11



PORTO do RECIFE S.A.



|                              |  |  |                     |      |
|------------------------------|--|--|---------------------|------|
| R-07                         | Rito de atendimento ao usuário inadequado  | Desconhecimento dos procedimentos e rotinas da Ouvidoria | Porto do Recife S/A | Alto |
| <b>Impactos</b>              |  |  |                     |      |
| 1                            | Prejuízo no seguimento das atividades  |  |                     |      |
| 2                            | Descumprimento de prazos legais  |  |                     |      |
| 3                            | Insatisfação do usuário e perda de credibilidade da Ouvidoria                                      |  |                     |      |
| 4                            | Perda de reputação para a administração do Porto do Recife S/A                                     |  |                     |      |
| <b>Ações preventivas</b>     |  |  |                     |      |
| P-01                         | Desenvolvimento e treinamento referente a fluxograma de atendimento da Ouvidoria                   |  |                     |      |
| P-02                         | Instituição de manual e normativas que esclareçam atribuições e processos a serem seguidos         |  |                     |      |
| P-03                         | Monitoramento automatizado de prazos e responsáveis  |  |                     |      |
| <b>Ações de contingência</b> |  |  |                     |      |
| C-01                         | Dar prioridade aos processos cujo rito teve equívoco   |  |                     |      |
| C-02                         | Buscar meios de se comunicar com o usuário, quando possível, e esclarecer a situação, corrigindo-a |  |                     |      |

Porto do Recife S.A.  
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280  
Fone: (81) 3183.1900 [www.portodorecife.pe.gov.br](http://www.portodorecife.pe.gov.br)  
CNPJ: 04.417.870/0001-11