



Plano Anual de Ouvidoria 2021

SÚMARIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. COMPETÊNCIA.....	2
3. PANORAMA DE REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS 2020.....	4
4. OBJETIVOS PARA 2021	7
5. CANAIS DE ACESSO	9
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

1. INTRODUÇÃO

O presente Plano Anual tem como finalidade definir as metas e objetivos a serem alcançados no ano de 2021 e nortear o cumprimento das ações que regerão as atividades do setor, conforme disposto na Diretriz nº 03 do Instrumento Normativo – Gerir Ouvidoria.

A Gerência de Ouvidoria da Santos Port Authority, tem como responsabilidade atuar nas atividades referentes à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão. A Gerência está vinculada diretamente ao Conselho de Administração na estrutura organizacional da Companhia, conforme art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018, e art. 67, do Decreto nº 7.724/2012.

Os objetivos traçados visam o atendimento de qualidade e a prestação de serviços que preze pela satisfação e oferta de conhecimento aos usuários. Para tanto, os temas abordados fazem referência aos indicadores, ao fornecimento das informações, cumprimento da legislação, atualização de normativos, divulgação do setor fomentando a utilização dos serviços com ações educativas, comunicação com a sociedade para fins de avaliação dos serviços, além de demais atividades relacionadas.

2. COMPETÊNCIA

As competências da Gerência de Ouvidoria, que inclui, ainda, o Serviço de Informação ao Cidadão, estão normatizadas internamente pelo Estatuto Social, Regimento Interno da SPA e Instrumentos Normativos. Além disso, as atribuições e atuações do setor são baseadas nos normativos que regem as atividades das ouvidorias públicas federais e do serviço de informação ao cidadão. Suas atribuições contemplam:

➤ Divulgar à sociedade a existência, a finalidade e os canais de comunicação para acionamento da Ouvidoria, garantindo o acesso para que sejam registradas as manifestações dos cidadãos, bem como o acompanhamento e as

respectivas respostas, atuando na promoção da imagem da SPA e pela satisfação dos usuários;

➤ Atender e instruir a sociedade, bem como registrar, efetuar a análise preliminar e dar tratamento adequado às demandas apresentadas, visando melhorar o atendimento e os serviços da Companhia, identificando as causas, a procedência e a pertinência das manifestações;

➤ Informar aos demandantes o fluxo de tratamento, enfatizando os prazos legais para o fornecimento de resposta, cientificando-os acerca do andamento de suas demandas, das providências adotadas e da resposta fornecida, quando se tratar de tema de interesse individual, e informar coletivamente, quando se tratar de tema de interesse geral;

➤ Dar o encaminhamento adequado junto às áreas gestoras para obtenção de informações e/ou solução de demandas, quando não for possível a resolução pela própria Ouvidoria, acompanhando os prazos e assistindo as áreas quanto às providências adotadas;

➤ Analisar o retorno fornecido pelas áreas, verificando os esclarecimentos e evidências, solicitando novas informações quando a resposta não for satisfatória à elucidação da demanda, inclusive no âmbito de negativas de acesso à informação;

➤ Verificar os pontos recorrentes de manifestações, propondo sugestões de melhorias dos serviços aos gestores da SPA e revisões dos procedimentos adotados, informando-as no relatório trimestral;

➤ Redirecionar as manifestações a outros órgãos, quando a Companhia não apresentar gerência sobre a manifestação recebida;

➤ Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário da SPA;

➤ Monitorar e buscar índices satisfatórios quanto aos indicadores de desempenho estabelecidos;

- Gerir a Plataforma de Conselhos de Usuários, desenvolvido pela Controladoria Geral da União, elaborando pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços públicos ofertados pela SPA;
- Gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), quanto ao recebimento, registro, análise e resposta das manifestações, bem como aos demais procedimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação;
- Elaborar relatórios trimestrais, contemplando, no mínimo, os serviços prestados, quantitativo de demandas, motivos das manifestações, análise de pontos recorrentes e as providências adotadas, encaminhando-os aos Conselhos de Administração e Fiscal e à Diretoria Executiva;
- Elaborar plano anual de trabalho e submetê-lo à aprovação do Conselho de Administração até a última reunião ordinária do ano anterior;
- Dar conhecimento ao Conselho de Administração da ocorrência de qualquer manifestação cujo teor consista na denúncia de irregularidades ou no relato de situações que acarretem constrangimento à Diretoria Executiva desta Autoridade Portuária;
- Atuar perante a Controladoria-Geral da União quando da necessidade de orientações e instruções, reportando-se à Ouvidoria Geral da União;
- Executar outras atividades correlatas, inclusive as definidas pelo Conselho de Administração.
- Ser a autoridade, no âmbito da SPA, para divulgar, cumprir e monitorar o cumprimento da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), exercendo as atribuições constantes no Art. 40, incisos I a IV, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

3. PANORAMA DE REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS 2020

Em 2020, foram elencados no plano anual das atividades da Ouvidoria nove objetivos que nortearam as atividades do setor no período. Tais objetivos foram buscados no decorrer do ano, tendo como resultados:

Objetivo 1: Analisar os indicadores de evolução de desempenho das atividades, tais como tempo de atendimento, interposição de recursos, respostas a pesquisa de satisfação, a fim de manter o desempenho atual.

Resultado: Foi realizado o acompanhamento e monitoramento dos indicadores existentes, mantendo-se o bom nível de desempenho. Além disso, foram implementados os seguintes indicadores para os serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão: índice de prorrogações, de omissões, de reclamações/denúncias/comunicações de irregularidades, de transparência ativa e de satisfação quanto ao serviço prestado.

Objetivo 2: Realizar continuamente o processo de monitoramento de divulgação, pelas áreas, de informações no site do Porto de Santos, regidas pela Lei de Acesso à Informação.

Resultado: A Gerência buscou a excelência quanto ao cumprimento da transparência ativa da Companhia. Deste modo, dos 49 itens verificados durante processo de fiscalização da Controladoria Geral da União, a SPA cumpre, atualmente, 48.

Objetivo 3: Atualizar os instrumentos normativos internos da Companhia referente ao setor, bem como aprimorar o fluxo de tratamento das manifestações, prioritariamente de denúncias.

Resultado: Os Instrumentos Normativos Gerir Serviço de Informação ao Cidadão e Gerir Ouvidoria foram atualizados e revisados, definindo-se, ainda, o fluxo de tratamento de denúncias.

Objetivo 4: Proceder com a revisão da Carta de Serviços ao Usuário a fim de atualizar os procedimentos e serviços prestados.

Resultado: A Carta de Serviços ao Usuário foi atualizada e revisada, tendo sua publicação no site do Porto de Santos, a qual também servirá de base para a utilização da Plataforma de Conselho dos Usuários.

Objetivo 5: Desenvolver mecanismos de coleta periódica de informações a respeito da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo setor, bem como quanto às informações prestadas.

Resultado: Foi implantada na SPA, no mês de julho/2020, a Pesquisa de Satisfação, sendo endereçada a diversos atores e usuários do porto, com a finalidade de verificar a satisfação da sociedade quanto aos serviços prestados pela Companhia.

Objetivo 6: Providenciar meios de divulgação das atividades e finalidades do setor, divulgando as rotinas e procedimentos e fluxos de tratamento das demandas.

Resultado: A Gerência de Ouvidoria elaborou cursos sobre o Serviço de Informação ao Cidadão e sobre a Ouvidoria, abordando os procedimentos relativos aos serviços, na modalidade de Educação a Distância – EAD, cujo conteúdo estará disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem da SPA, com a finalidade de promover ações que aumentem o conhecimento e a interação da Ouvidoria com os demais setores da SPA.

Objetivo 7: Intensificar a troca de conhecimento e experiência com as demais Ouvidorias do Poder Executivo Federal, através do Comitê Técnico de Ouvidorias.

Resultado: O setor, de forma virtual, por conta da pandemia, intensificou a troca de conhecimento e experiência com as demais Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com participação nas reuniões do CTO e discussões de procedimentos.

Objetivo 8: Aprimorar o nível de atendimento ao público, pautando a atuação nos ditames de boas práticas e pelos princípios que conduzem a sociedade.

Resultado: Com a finalidade de aprimorar o nível de atendimento ao público, a Gerência de Ouvidoria encaminhou pedido de treinamentos e fez sugestões de alterações em procedimentos de serviços prestados pela Companhia, tais como solicitação de treinamento voltado ao papel do agente público na prestação de serviços, sugestões de melhorias em procedimentos de serviços e treinamento com gestores.

Objetivo 9: Colaborar com a atuação dos demais setores, orientando quanto ao fornecimento de informações e providências, consolidando e informando quais os assuntos mais relevantes e registrados no âmbito da Ouvidoria e SIC.

Resultado: A Ouvidoria procedeu com a aproximação junto aos gestores, de forma presencial, comparecendo aos setores quando do envio de demandas delicadas, além de treinamento para os gestores a respeito do tratamento das manifestações de SIC e Ouvidoria.

4. OBJETIVOS PARA 2021

Considerando o êxito nas metas que foram planejadas para o ano de 2020, foram estabelecidos os objetivos para o ano de 2021, os quais visam fortalecer os serviços prestados e disseminar, junto à sociedade, a cultura de acionamento da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.

Objetivo 1: Formação do Conselho de Usuários

Divulgar a plataforma de Conselho de Usuários e angariar conselheiros voluntários para participação na avaliação dos serviços prestados, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, cujas regras e procedimentos restam estabelecidos no Decreto nº 10.228/2020.

Periodicidade: rotineiramente

Objetivo 2: Realização de pesquisas/enquetes com o Conselho de Usuários

Realizar periodicamente pesquisas/enquetes junto ao Conselho de Usuários para verificação da satisfação dos serviços prestados pela Companhia e os pontos a serem melhorados.

Periodicidade: bimestral

Objetivo 3: Incentivo à participação dos empregados

Realizar treinamentos junto aos empregados, de forma itinerante, a fim de que se crie na empresa a consciência da importância da Ouvidoria e sua utilidade como canal de acesso e ferramenta de resolução de conflitos, com a aplicação de programas que estimulem a participação das áreas envolvidas nas demandas de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão.

Periodicidade: rotineiramente

Objetivo 4: Ações educativas voltadas ao público externo

Promover, junto à Superintendência de Comunicação Corporativa, o fomento dos temas relacionados ao setor nas mídias sociais, com publicações mensais a respeito de procedimentos, normas e direitos dos usuários.

Periodicidade: mensal

Objetivo 5: Interação com demais Ouvidorias

Intensificar a troca de conhecimento e experiência com as demais Ouvidorias, não somente as integrantes do Comitê Técnico de Ouvidorias do Ministério da Infraestrutura.

Periodicidade: rotineiramente

Objetivo 6: Indicadores

Analisar os indicadores de evolução de desempenho das atividades, tais como tempo de atendimento, reclamações, prorrogações, transparência ativa,

interposição de recursos, respostas a pesquisa de satisfação, a fim de buscar índices melhores em relação ao desempenho atual.

Periodicidade: rotineiramente

Objetivo 7: Monitoramento da aplicação da transparência ativa

Manter o cumprimento da transparência ativa, uma vez que no ano de 2020 foi alcançado o patamar de 98% de itens cumpridos.

Periodicidade: rotineiramente

Objetivo 8: Instrumentos Normativos

Monitorar o cumprimento dos Instrumentos Normativos Gerir Serviço de Informação ao Cidadão e Gerir Ouvidoria, verificando a necessidade de atualização, a fim de deixá-los em conformidade com a arquitetura de normas.

Periodicidade: anual

Objetivo 9: Carta de Serviços ao Usuário

Promover a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, a fim de acompanhar as melhorias que estão sendo feitas na prestação de serviços, conforme Lei nº 13.460/2017.

Periodicidade: anual

5. CANAIS DE ACESSO

O principal canal utilizado pela Gerência de Ouvidoria para o recebimento de demandas é a Plataforma Fala.Br, desenvolvido pela Controladoria Geral da União – CGU, que contém as seguintes opções de manifestações aos cidadãos: pedido de informação, denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão, elogio e pedidos de simplifique. Além disso, a fim de facilitar o diálogo entre a Administração e a sociedade, o setor conta com atendimento por carta, telefone, presencial e e-mail.

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

falabr.cgu.gov.br

Correspondência/atendimento Presencial

End. Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº., Macuco, Santos
CEP: 11015-900

Atendimento por telefone:

Telefones: (13) 3202-6436 ou (13)3202-6565 – opção 1

Atendimento por e-mail:

sic@brssz.com

ouvidor@brssz.com

ouvidoria@brssz.com

Horário de Atendimento:

De segunda a sexta-feira das 08h às 12h e das 14h às 18h

Site: <http://www.portodesantos.com.br/outros-links/ouvidoria/>

<http://www.portodesantos.com.br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao/>

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gerência de Ouvidoria da SPA tem importante papel na interação entre a Administração e a sociedade, atuando como um instrumento de controle social, provedora de mudanças, reconhecedora de necessidades, interlocutora e mediadora de possíveis conflitos entre os atores.

Princípios e valores como legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, economicidade, interesse público, ética e integridade são norteadores para as ações e atividades do setor, visando, sempre, a conformidade e atendimento à sociedade.

Assim, com o objetivo de atender a tais finalidades e condutas, o presente plano anual tem como principal enfoque a interação e fortalecimento da relação



SPA/comunidade, para que haja cada vez mais harmonização entre os agentes no desenvolvimento portuário.

GERÊNCIA DE OUVIDORIA