



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS	3
SEÇÃO I – OBJETIVOS DO REGULAMENTO	3
SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA.....	3
SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA	3
SEÇÃO IV – DEFINIÇÕES	7
CAPÍTULO II – FUNCIONAMENTO	9
SEÇÃO I – NOMEAÇÃO E EXONERAÇÃO	9
SEÇÃO II – CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO	9
SEÇÃO III – TRATAMENTO DAS DEMANDAS	10
Subseção I – Denúncia e Relato de Irregularidades	15
SEÇÃO IV – PRAZOS	19
SEÇÃO V – CARTA DE SERVIÇOS.....	19
SEÇÃO VI – PLATAFORMA DE CONSELHO DE USUÁRIOS	20
SEÇÃO VII – INDICADORES DE DESEMPENHO	23
CAPÍTULO III – RESPONSABILIDADES	23
CAPÍTULO IV – SANÇÕES	24
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES GERAIS	24
INFORMAÇÕES DE CONTROLE	26



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DA AUTORIDADE PORTUÁRIA DE SANTOS S.A.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Fica instituído o Regulamento do Serviço de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S.A. (“*Santos Port Authority*”, “*SPA*” ou “*Companhia*”) como parte integrante do conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, implementação e melhoria contínua na estrutura organizacional da Companhia.

SEÇÃO I – OBJETIVOS DO REGULAMENTO

Art. 2º O presente Regulamento tem por objetivo orientar os gestores responsáveis pelo Serviço de Ouvidoria acerca das diretrizes corporativas relacionadas às atividades inerentes a esse serviço, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e demais normativos relacionados.

Art. 3º Os procedimentos elencados visam orientar a consecução do direito dos cidadãos em realizar a sua participação na administração pública e o desenvolvimento do controle social.

SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA

Art. 4º Este Regulamento aplica-se a todas as unidades de gestão da Companhia, bem como aos seus empregados.

SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

Art. 5º O presente Regulamento tem como fundamentação legal e normativa:



- I. Estatuto Social da Companhia;
- II. Lei nº 13.709/2018: Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- III. Lei nº 13.726/2018: Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- IV. Lei nº 13.460/2017: Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;
- V. Lei nº 12.813/2013: Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nºs 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e 2.225-45, de 4 de setembro de 2001;
- VI. Lei nº 12.527/2011: Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- VII. Decreto nº 10.153/2019: Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;



- VIII.** Decreto nº 9.492/2018, com alterações posteriores à sua edição: Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;
- IX.** Decreto nº 9.094/2017, com alterações posteriores à sua edição: Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019);
- X.** Decreto nº 7.724/2012, com alterações posteriores à sua edição: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- XI.** Portaria GCU nº 581/2021: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;



- XII.** Portaria CGU nº 3.109/2020: Altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv;
- XIII.** Portaria CGU nº 1.181/2020: Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018;
- XIV.** Portaria Interministerial nº 176/2018: Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal;
- XV.** Instrução Normativa ME nº 55/2020: Altera a Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, dos Ministros de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria-Geral da União, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- XVI.** Instrução Normativa nº 11/2019: Altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019;
- XVII.** Instrução Normativa CGU nº 07/2019: Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018;



- XVIII.** Instrução Normativa CGU nº 17/2018: Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018;
- XIX.** Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018. Estabelece os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado "Simplifique!"; e
- XX.** Resolução CGPAR nº 21/2018: Dispõe sobre rodízio para titulares de áreas internas estratégicas das empresas estatais federais, quais sejam, auditoria interna, *compliance*, conformidade e controle interno, gestão de riscos, ouvidoria e corregedoria.

SEÇÃO IV – DEFINIÇÕES

Art. 6º Para os fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, que poderão ser utilizadas no singular ou plural, sem prejuízo de significado aqui atribuído, e que estão em conformidade com a legislação, com as adaptações necessárias à realidade da SPA:

- I. Carta de Serviços ao Usuário:** Documento que tem como objetivo informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Companhia, como acessá-los e obtê-los;
- II. CGU:** Controladoria Geral da União;
- III. Comunicação de Irregularidade:** manifestações (denúncias ou reclamações) de origem anônima, sem identificação do manifestante;



- IV. **Denúncia:** Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- V. **Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- VI. **Fala.Br:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- VII. **Linguagem Cidadã:** É aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- VIII. **Manifestação:** Demanda apresentada pelo cidadão (pessoa física ou jurídica) à Ouvidoria;
- IX. **OGU:** Ouvidoria Geral da União;
- X. **Pedido de complementação:** Solicitação ao cidadão que complemente a manifestação para prosseguimento;
- XI. **Pesquisa de satisfação:** Pesquisa que visa avaliar os serviços prestados pela SPA;
- XII. **Pseudominização:** tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;
- XIII. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- XIV. **Relatório de Gestão:** Relatório consolidado das atividades e manifestações para apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;
- XV. **Resposta Conclusiva:** Encerramento da manifestação, com a publicação de uma mensagem ao cidadão;



- XVI. Resposta Intermediária:** Explicação enviada ao interessado, mediante impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação;
- XVII. Simplifique:** Solicitação de simplificação de um serviço público, por meio de formulário próprio;
- XVIII. Solicitação:** Requerimento para a adoção de providência por parte da Administração; e
- XIX. Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.

CAPÍTULO II – FUNCIONAMENTO

SEÇÃO I – NOMEAÇÃO E EXONERAÇÃO

Art. 7º Conforme Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria, a nomeação do ocupante do cargo comissionado da Gerência de Ouvidoria deve ser aprovada e indicada pelo Conselho de Administração para submissão à Controladoria Geral da União, conforme disposto nas Portarias CGU nºs 1.181/2020 e nº 3.109/2020.

Parágrafo único. Após o procedimento de aprovação da Controladoria Geral da União, deve ser elaborada Portaria DIPRE com a designação do ocupante do cargo e a inserção da informação da identificação do Ouvidor na Plataforma Fala.BR.

SEÇÃO II – CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO

Art. 8º No site da SPA deverão constar banner de acesso à Plataforma Fala.BR e menu de Ouvidoria contendo as formas de acesso, endereço, relatórios, link do Painel Resolveu, dados dos empregados lotados e normas relacionadas.

Art. 9º A Ouvidoria deverá estar instalada em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.



Art. 10. As manifestações deverão ser registradas pelo cidadão, preferencialmente, na Plataforma Fala.BR (falabr.cgu.gov.br).

§ 1º O recebimento de manifestações por outros meios não inibe a recepção e o tratamento da manifestação, devendo a própria Ouvidoria providenciar a sua digitalização e inserção na Plataforma Fala.BR, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, quando necessário, e, ainda, envio do protocolo ao cidadão, com procedimento de acesso e acompanhamento.

§ 2º As manifestações verbais deverão ser reduzidas a termo.

Art. 11. As manifestações recebidas por qualquer outra área da Companhia, relacionadas às tipologias de Ouvidoria, inclusive denúncias, deverão ser encaminhadas, obrigatória e imediatamente à Ouvidoria, para inserção no sistema informatizado próprio do Governo Federal e demais providências cabíveis.

Art. 12. Quando do atendimento ao usuário, tanto por via eletrônica, como presencial ou telefônica, os empregados lotados na Gerência de Ouvidoria deverão observar os princípios constantes no Regimento Interno do setor, bem como demais normativos da Companhia, notadamente, os que tratem de conduta e integridade.

Parágrafo único. Quanto ao atendimento presencial e telefônico, os empregados devem se identificar, informando o nome e o setor, e o atendimento deverá ser realizado com atenção ao que o cidadão diz e necessita, de forma cordial, com linguagem cidadã, com respeito, , discrição e sigilo, conforme o caso.

SEÇÃO III – TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 13. A Gerência de Ouvidoria é a área responsável por receber, analisar e responder as manifestações dos cidadãos, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, inclusive as caracterizadas como de ouvidoria interna.



§ 1º Entende-se como manifestação de ouvidoria interna aquela realizada por agente público da SPA referente à conduta dos demais agentes, prestação de serviços e de ato administrativo da Companhia.

§ 2º Quando da análise da demanda, a Ouvidoria deverá proceder com os ajustes necessários para a correta identificação, tais como adequação de tipologia, assunto ou serviço tratado, podendo, ainda, solicitar complementação de informações.

Art. 14. A Ouvidoria deve salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes.

Art. 15. Na falta de elementos que possibilitem o tratamento da demanda, a Ouvidoria poderá pedir complementação de informações ao manifestante, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para retorno, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

§ 1º Pedidos de complementação sucessivos não serão admitidos, exceto para elucidação de novos fatos.

§ 2º A não complementação de informação no prazo estabelecido no *caput* gera o arquivamento da manifestação, sem resposta conclusiva.

Art. 16. A manifestação poderá ser arquivada, sem produção de resposta conclusiva, quando houver duplicidade de manifestação, falta de clareza, falta de urbanidade, manifestação imprópria/inadequada, perda de objeto, e manifestação encaminhada para diversos órgãos e/ou entidades apenas para conhecimento.

Art. 17. A resolutividade da manifestação será considerada concluída quando não persistir ações a serem tomadas, podendo ser alterada quando do surgimento de novos fatos.

Art. 18. Caso o assunto da demanda não seja de atribuição da SPA, a manifestação deverá ser remetida a órgão ou entidade que a Companhia tenha conhecimento de



que seja competente para análise, por meio da Plataforma Fala.Br, sempre que possível, cientificando o interessado.

§ 1º Caso parte da demanda seja de competência da SPA, a demanda deverá ser tratada parcialmente pela Companhia e, após, encaminhada a outro órgão ou entidade, podendo exercer ação conjunta com as outras entidades acionadas.

§ 2º Quando não for possível o envio por meio da Plataforma Fala.Br, o encaminhamento deverá ocorrer via correio eletrônico da SPA.

§ 3º Na impossibilidade de encaminhamento a outro órgão/entidade, deverá ser orientado ao usuário como prosseguir para que sua manifestação seja corretamente endereçada.

Art. 19. Quando de competência da SPA, caso o tratamento da demanda não possa ser realizado diretamente pela Ouvidoria, deverá ser encaminhada ao setor responsável.

Parágrafo único. Quando do envio a outras áreas, é imperioso verificar a necessidade de ocultação de alguns dados, bem como informar a existência de demandas já existentes relacionadas à ocorrência.

Art. 20. O trâmite das manifestações deve ser feito de forma direta entre a Ouvidoria e as áreas, sem a necessidade de acionamento da Supervisão de Gestão de Documentos, em que deverá ser informado o prazo e as respostas consideradas conclusivas para cada tipologia.

Parágrafo único. A Ouvidoria deve acompanhar, via sistema de gestão de documentos, o andamento da demanda para que seja possível monitorar o estágio em que a manifestação se encontra, seu respectivo desdobramento e desfecho, informando ao cidadão quando da sua conclusão, inclusive nos casos em que se tratar de denúncias e sugestões.



Art. 21. Quando do envio das manifestações às áreas, deverá ser enviado e-mail ao gestor informando o encaminhamento da demanda com o devido número do documento digital e o prazo para resposta.

Art. 22. A resposta fornecida pela área, assim que devolvida e, tendo sido analisada pelo responsável da Ouvidoria quanto ao aspecto de linguagem, conteúdo e/ou atendimento da demanda, será encaminhada ao cidadão o mais breve possível.

§ 1º Quando do fornecimento de informações que constem dados pessoais, deverá ser certificada a identidade do manifestante:

- I. virtualmente, caso este possua conexão autenticada por meio do login único de acesso "gov.br", ou outro meio de certificação digital; ou
- II. presencialmente, através da apresentação de documento físico do manifestante ou de seu representante legal, através de consentimento expresso de quem se refere.

§ 2º A restrição de fornecimento de informações pessoais poderá ser excepcionada nos casos previstos em Lei.

§ 3º A Ouvidoria poderá, junto com os gestores, criar um banco de respostas para aquelas manifestações recorrentes, a fim de otimizar o tempo de resposta e o fluxo interno.

Art. 23. Quando do tratamento da tipologia “elogio”, a Ouvidoria deverá encaminhar a manifestação ao Superintendente da área e/ou dos empregados elogiados para que seja dado conhecimento a todos os demais superiores até que sejam cientificados os empregados citados, quando for o caso.

§ 1º Se o elogio for referente a atuação de Superintendente, a demanda deverá ser enviada ao Diretor respectivo.



§ 2º Finda a tramitação citada no *caput*, a demanda deverá ser enviada à Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional para verificação quanto a possibilidade de registro da menção em ficha funcional.

§ 3º A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação de que o empregado citado e seus superiores foram cientificados da manifestação.

Art. 24. Quando do tratamento das tipologias “reclamação” e “solicitação”, a Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao gestor do serviço/situação narrada, solicitando a anexação de evidências que comprovem as ações tomadas, quando houver.

Parágrafo único. A resposta conclusiva para essas tipologias consiste na informação objetiva quanto a análise do fato narrado e a possibilidade, a forma e o meio de saneamento da questão.

Art. 25. Quando do tratamento da tipologia “sugestão”, a Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao gestor do serviço, que fará a análise quanto à possibilidade de acolhimento da proposta de melhoria.

§ 1º A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação do gestor sobre a possibilidade de atendimento e, em caso positivo, o tempo estimado para a sua implantação.

§ 2º A Ouvidoria deverá ter mecanismos de controle que possibilitem acompanhar, junto aos gestores, a implementação de sugestões ou a adoção de providências resultantes dessas manifestações.

§ 3º A Ouvidoria deverá informar ao usuário as providências adotadas quanto às sugestões recebidas.



Art. 26. Quando do tratamento da tipologia “simplifique”, a Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao gestor do serviço, que fará uma análise quanto à possibilidade de acolhimento da proposta de simplificação/desburocratização.

Parágrafo único. A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação do gestor sobre a possibilidade de acolhimento e, em caso positivo, a descrição detalhada da simplificação a ser implementada, fases e cronograma de implantação e a forma em que o cidadão poderá monitorar a implantação, considerando o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55/2020.

Art. 27. Quando do tratamento da tipologia “denúncia”, a Ouvidoria deverá, após a realização da análise prévia, encaminhar a demanda às áreas responsáveis pela apuração.

Parágrafo único. A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação a respeito de seu arquivamento ou encaminhamento aos setores apuratórios competentes.

Subseção I – Denúncia e Relato de Irregularidades

Art. 28. Quando do tratamento da tipologia “denúncia” ou de relato de irregularidade, a Ouvidoria deverá realizar a análise prévia, verificando se há elementos que permitam o encaminhamento às áreas responsáveis pela apuração, tais como autoria, materialidade e relevância, ou indícios que permitam a SPA chegar a tais elementos, sendo vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Art. 29. O encaminhamento de “denúncia” ou de relato de irregularidade ocorrerá conforme os seguintes critérios:

- I. Ao Conselho de Administração:** quando a denúncia tratar de possível conduta ilícita de Diretores(as) ou ex-Diretores(as);



- II. **À Gerência de Corregedoria:** quando se tratar de assuntos disciplinares ou de atos lesivos previstos na Lei nº 12.846/2013, ressalvado o disposto no inciso I;
- III. **À Comissão de Ética:** quando se tratar de assuntos de desvio ético, ressalvado o disposto no inciso I;
- IV. **À Superintendência de Auditoria:** quando se tratar de assuntos relacionados a eficiência de controle interno, gerenciamento de riscos e governança corporativa, ressalvado o disposto no inciso I; e
- V. No caso de notícia-crime relacionada à SPA, tal deverá ser comunicada à autoridade externa competente, preferencialmente via Plataforma Fala.BR, cientificando o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, sem prejuízo de eventual apuração no âmbito das competências da Companhia.

Parágrafo único. Todo encaminhamento realizado pelas áreas à Comissão de Ética Pública da Presidência da República deverá ser reportado à Comissão de Ética Local.

Art. 30. A apuração da denúncia ou de relato de irregularidade por qualquer das instâncias mencionadas no artigo anterior, será instruída e formalizada mediante procedimento administrativo próprio, referenciando a identificação da denúncia recebida na Ouvidoria.

Art. 31. Quando identificada competência de apuração concorrente ou necessidade de conhecimento da denúncia por mais de um dos setores apuratórios, em razão dos critérios identificados no fato ou ato comunicado, a denúncia será encaminhada, concomitantemente, aos respectivos setores.

Art. 32. A Ouvidoria deverá adotar medidas específicas de proteção a identidade do denunciante, como o sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificá-lo, mediante ocultação e criação de extrato, nos termos do Decreto nº 10.153/2019.



§ 1º Os setores apuratórios da Companhia, quando de conhecimento da identificação do denunciante, também são responsáveis por assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a sua identificação.

§ 2º No caso em que o processo de pseudonimização ensejar trabalho desproporcional, o encaminhamento às áreas poderá ocorrer sem os anexos, com a indicação da existência de tais documentos sob guarda da Ouvidoria.

Art. 33. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I. estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
- II. não possuir elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, e, além disso, não for possível o complemento das informações, seja por omissão do manifestante ou pelo fato de a demanda ser anônima.
- III. excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 34. A Ouvidoria deverá acompanhar o andamento das demandas junto às áreas competentes, propiciando que a informação passada aos órgãos colegiados da SPA esteja sempre atualizada.

Parágrafo único. O acompanhamento citado no *caput* pode ocorrer de ofício pela Ouvidoria, trimestralmente, ou por meio de envio de dados pelas próprias áreas quando da atualização do status do processo.

Art. 35. Em caso de denúncia ou de relato de irregularidade em face de agente público no exercício de cargo comissionado a partir do nível de Gerente, deverá ser feita marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR para informar a Ouvidoria-Geral da União, não desonerando a SPA de tomar as medidas de sua competência.



Art. 36. A Ouvidoria deve acompanhar, junto às áreas apuratórias, os processos iniciados por meio de denúncia.

Art. 37. A Ouvidoria deverá informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas, quando não recair restrição de acesso.

Art. 38. Quando do reencaminhamento da denúncia ou de relato de irregularidade a outros órgãos ou entidades, é necessário observar, a partir da demanda, se é possível a identificação do denunciante.

§ 1º Caso seja possível a identificação e esta seja imprescindível para o seu andamento, é preciso que haja consentimento expresso do cidadão para o compartilhamento da manifestação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar, sendo a ausência de manifestação considerada negativa.

§ 2º Caso a identificação não seja imprescindível ou o manifestante não tenha dado seu consentimento, a demanda deverá ser encaminhada mediante extrato, versão tarjada e/ou redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem, tanto em seu teor como em seus anexos.

§ 3º Se a pseudonimização do denunciante inviabilizar a apuração em razão da descaracterização do relatado, a demanda deverá ser concluída com a respectiva justificativa e comunicação ao manifestante.

Art. 39. A Ouvidoria deve elaborar relatório de denúncias e comunicações de irregularidade.

§ 1º O envio do relatório ao Conselho de Administração e à Superintendência de Auditoria ocorrerá mensalmente.

§ 2º O envio do relatório ao Conselho Fiscal, à Diretoria Executiva e ao Comitê de Auditoria ocorrerá trimestralmente, concomitante ao relatório gerencial.



§ 3º A periodicidade de envio poderá ser alterada com a definição das respectivas agendas de governança anuais.

SEÇÃO IV – PRAZOS

Art. 40. A devolução da demanda pelas áreas acionadas, com a sua respectiva resposta, deverá ocorrer antes do prazo de vencimento, em tempo hábil para que a Ouvidoria proceda com a avaliação das informações fornecidas.

Art. 41. O prazo de retorno ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, de forma justificada, por igual período.

Parágrafo único. As respostas das áreas acionadas deverão ser encaminhadas à Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período 1 (uma) única vez, mediante justificativa expressa.

Art. 42. A Gerência de Ouvidoria deverá encaminhar e-mail ao gestor/responsável pela informação 2 (dois) dias antes do prazo de vencimento, informando sobre o término do tempo de resposta e a possibilidade de aditamento de prazo.

SEÇÃO V – CARTA DE SERVIÇOS

Art. 43. A Gerência de Ouvidoria é responsável pela elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, conduzindo junto aos gestores o processo de mapeamento de serviços do órgão, participando da condução dos serviços prestados, mediante provocação via sistema eletrônico, podendo ser pelo sistema de gestão de documentos como via e-mail.

§ 1º Durante o processo deve ser observado o fluxo de utilização dos serviços, identificação de melhorias e/ou a necessidade de criação de novos serviços e padrões a serem seguidos e monitorados, além da aderência aos padrões de qualidade estabelecidos na Lei nº 13.460/2017, Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relacionados.



§ 2º O processo citado no *caput* deve ocorrer, no mínimo, anualmente.

§ 3º A comunicação entre a Ouvidoria e os gestores deve ocorrer, no mínimo, anualmente, ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.

Art. 44. A Gerência de Ouvidoria deve providenciar a disponibilização da Carta de Serviços na transparência ativa, conforme disposto nos Decretos nos 9.094/17 e 9.723/19, além de realizar a inserção dos serviços no portal do Governo Federal, “gov.br”.

Art. 45. O monitoramento da qualidade dos serviços será realizado via pesquisa de satisfação junto aos usuários, por meio da utilização da Plataforma de Conselho de Usuários, em que serão verificados a satisfação quanto ao serviço prestado, qualidade no atendimento (resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas, confiabilidade, acompanhamento da solicitação, tempo gasto com a solicitação, tempo de espera, cumprimento de prazos, requisitos e procedimentos) e características dos respondentes.

Art. 46. Durante a condução do processo periódico de atualização e revisão da Carta de Serviços, a Ouvidoria deverá monitorar os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos, adotando eventuais medidas corretivas junto aos gestores.

SEÇÃO VI – PLATAFORMA DE CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 47. A Gerência de Ouvidoria é responsável por gerir a Plataforma de Conselho de Usuários, desenvolvida pela Controladoria Geral da União, a fim de realizar a interlocução entre os gestores da SPA e os conselheiros.

Art. 48. A Gerência de Ouvidoria deverá realizar ações para o engajamento dos usuários à Plataforma, com o auxílio da Superintendência de Comunicação Corporativa e dos respectivos gestores, no mínimo 1 (uma) vez ao ano.



Parágrafo único. De forma complementar, poderá ser utilizado material disponibilizado pela Controladoria Geral da União.

Art. 49. A Ouvidoria deve realizar pesquisa de satisfação, por meio da Plataforma de Conselho de Usuários, anualmente, conforme Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A pesquisa/enquete deverá considerar os seguintes aspectos:

- I. satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II. qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III. cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV. quantidade de manifestações de usuários; e
- V. medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 2º A pesquisa/enquete citada no *caput* deve levar em consideração, quando possível, o histórico de manifestações relacionadas ao tema, bem como ação conjunta com o gestor do serviço.

§ 3º A metodologia utilizada para a realização da pesquisa deve ser estruturada junto com os gestores e/ou mediante modelo recomendado pelos órgãos a que a SPA esteja vinculada ou preste contas.

§ 4º Caso até o momento da realização da pesquisa não tenha sido registrado quantitativo significativo de Conselheiros de Usuários, poderá ser requisitado à área responsável pelo serviço a listagem de usuários que o utilizaram nos últimos 12 meses.



§ 5º Deve constar na pesquisa/enquete questões para o levantamento do perfil dos usuários, inclusive sociodemográficos, a fim de dar subsídios para modificações e melhorias nos serviços prestados pela SPA, bem como nos canais de atendimento da Ouvidoria.

Art. 50. Após a realização da pesquisa/enquete, as informações colhidas deverão ser analisadas e constar em relatório contendo a avaliação dos dados coletados, o qual deverá ser encaminhado ao gestor do serviço, ou enviadas de forma pontual, em decorrência de eventos concretos identificados, bem como informado na apresentação de relatórios aos órgãos colegiados da SPA.

§ 1º Deverá ser realizado o acompanhamento, periódico, junto aos gestores, quanto a possibilidade de implantação de melhorias indicadas na avaliação e a resolução dos problemas apontados.

§ 2º O monitoramento citado no parágrafo anterior deverá ser realizado mensalmente, no caso em que a área informar a possibilidade de implantação de melhorias e/ou resolutividade de problemas.

§ 3º Caso haja acolhimento da proposta de melhoria, inclusive das constantes no Fórum de Melhorias da plataforma, o respectivo membro do Conselho de Usuários deverá ser notificado.

Art. 51. A Ouvidoria poderá realizar ações proativas junto aos usuários, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas deverão ser encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisões.

Art. 52. Quando o caso, a Ouvidoria deverá comunicar a CGU a respeito de comportamentos abusivos de membro do Conselho de Usuários, que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma.



SEÇÃO VII – INDICADORES DE DESEMPENHO

Art. 53. A Gerência de Ouvidoria manterá indicadores de desempenho com o objetivo de monitorar sua performance no decorrer dos trimestres, controlando os prazos de atendimento, o tempo médio de resposta, os índices de omissões, prorrogações, de resposta dentro do prazo, bem como a proporção de manifestações por tipologia a fim de verificar a evolução delas.

Art. 54. Os indicadores serão compilados trimestralmente e auxiliarão no processo de tomada de decisão da Gerência de Ouvidoria, com a finalidade de colaborar no aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado, bem como na identificação dos motivos que originaram as manifestações.

CAPÍTULO III – RESPONSABILIDADES

Art. 55. As unidades de gestão a seguir, além das suas respectivas atribuições previstas no Estatuto Social, Regimento Interno próprio ou Regimento Interno da Companhia, são responsáveis por:

- I. **Gerência de Ouvidoria:** cumprir e fazer cumprir o que preconiza a Lei nº 13.460/2017 e demais normativos relacionados, provendo os meios de comunicação para acesso dos cidadãos à SPA, bem como receber, tratar e fornecer retorno às demandas registradas, avaliando a resposta fornecida pela área responsável, adotando ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória, devendo, ainda, promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a SPA, além de produzir informações estratégicas com as áreas interessadas, quando necessário;
- II. **Conselho de Administração (CONSAD):** aprovar o presente Regulamento e tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pela Ouvidoria, bem como deliberar quanto aos assuntos relacionados às competências do Colegiado;



- III. **Conselho Fiscal (CONFIS):** tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pela Ouvidoria;
- IV. **Diretoria Executiva (DIREXE):** tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pela Ouvidoria; e
- V. **Unidades de gestão:** tomar ciência das demandas encaminhadas pela Ouvidoria e providenciar o fornecimento das informações para resposta ao cidadão.

CAPÍTULO IV – SANÇÕES

Art. 56. Os agentes envolvidos deverão observar o disposto na Lei nº 13.460/2017 e normativos relacionados, estando sujeitos a responsabilização.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 57. A Gerência de Ouvidoria deve manter atualizado o cadastro da empresa e dos empregados que utilizam a Plataforma Fala.BR, adotando medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na plataforma.

Art. 58. A Ouvidoria deve promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

Art. 59. A Gerência de Ouvidoria poderá realizar ações de ouvidoria ativa a fim de buscar dados e informações diretamente com os usuários, por meio da presença em eventos, nos locais de prestação de serviços, comunicação eletrônica, entre outras ações pertinentes, devendo encaminhar as informações coletadas aos gestores responsáveis.



Art. 60. Deve ser realizada, trimestralmente, a análise dos dados coletados quando da mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria.

Parágrafo único. O levantamento dos dados pode ser feito a partir da ferramenta disponibilizada na Plataforma Fala.BR ou por outros meios.

Art. 61. A Ouvidoria deve elaborar plano anual de trabalho e submetê-lo à aprovação do Conselho de Administração até a última reunião ordinária do ano anterior.

Art. 62. A Ouvidoria deve produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas (podendo estar unificado com o relatório das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão), conforme Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, encaminhando-os trimestralmente aos Conselhos de Administração e Fiscal, Comitê de Auditoria e Diretoria Executiva.

Parágrafo único. A periodicidade de envio poderá ser alterada com a definição das respectivas agendas de governança anuais.

Art. 63. Os relatórios anuais deverão constar no site da SPA ou deverá ser disponibilizado link para acesso ao Painel Resolveu, conforme preconizado no Guia da Transparência Ativa, da Controladoria Geral da União.

Art. 64. Este Regulamento entra em vigor após aprovação do Conselho de Administração.



INFORMAÇÕES DE CONTROLE

TÍTULO

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

VERSÃO

0.0.1 (é a primeira versão em forma de Regulamento)

UNIDADE GESTORA DO DOCUMENTO

GERÊNCIA DE OUVIDORIA

ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR

PRIMEIRA VERSÃO

RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

ESTATUTO SOCIAL DA COMPANHIA

REGIMENTO INTERNO DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA

NORMATIVOS REVOGADOS

IN.GEOUV.GCO.090

INSTÂNCIA DE APROVAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA SPA, 626ª REUNIÃO REALIZADA EM 07/12/2021,
POR MEIO DA DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 135.2021