

REGIMENTO INTERNO DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA

I - DOS OBJETIVOS

Artigo 1º - O presente Regimento tem como finalidade orientar e instruir as atividades da Gerência de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S.A. ("**Santos Port Authority**", "**SPA**" ou "**Companhia**"), disciplinando o seu funcionamento, suas competências, procedimentos e normas.

II – DAS DIRETRIZES

Artigo 2º - A Ouvidoria é instrumento de controle social, atuando no atendimento ao usuário a respeito da prestação de serviços oferecidos pela Companhia, auxiliando na prevenção, na detecção, na transparência e na resolução de possíveis irregularidades.

Artigo 3º - A Ouvidoria é o canal de interlocução entre a SPA e a sociedade, responsável pelo recebimento de pedidos de informações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e de propostas de simplificação de procedimentos.

Artigo 4º - São princípios da Ouvidoria:

- I. Urbanidade, respeito, imparcialidade, tempestividade e justiça;
- II. Prática da escuta ativa, da linguagem cidadã e da empatia;
- III. Transparência, integridade e ética;
- IV. Sigilo das manifestações, dados e demais informações a que tiver acesso;
- V. Independência, autonomia e neutralidade na execução de suas atividades;
- VI. Efetividade, melhorias e otimização das políticas e dos serviços públicos;
- VII. Participação social e mediação de conflitos existentes.

III – DAS COMPETÊNCIAS

Artigo 5º - Compete à Ouvidoria:

- I. 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;
- II. 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;
- III. Informar aos demandantes o fluxo de tratamento, enfatizando os prazos legais para o fornecimento da resposta, cientificando-os acerca do andamento de suas demandas, das providências adotadas e a resposta fornecida, quando se tratar de tema de interesse individual, e informar coletivamente, quando se tratar de tema de interesse geral;
- IV. 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;
- V. 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;
- VI. 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;
- VII. Redirecionar as manifestações a outros órgãos, quando a Companhia não apresentar gerência sobre a manifestação recebida;
- VIII. Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário da SPA;
- IX. Monitorar e buscar índices satisfatórios quanto aos indicadores de desempenho estabelecidos;

X. 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;

XI. 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;

XII. 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;

XIII. Elaborar plano anual de trabalho e submetê-lo à aprovação do Conselho de Administração até a última reunião ordinária do ano anterior;

XIV. 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;

XV. Atuar perante a Controladoria-Geral da União quando da necessidade de orientações e instruções, reportando-se à Ouvidoria Geral da União;

XVI. Executar outras atividades correlatas, inclusive as definidas pelo Conselho de Administração;

Parágrafo único. O Ouvidor será 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 seguintes atribuições, constantes no Art. 40, incisos I a IV, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:

a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da citada lei;

b) monitorar a implementação do disposto na citada lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na citada lei; e

d) orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto da lei e seus regulamentos.

IV – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 6º - O cargo de Ouvidor terá nível de Gerência, sendo a Ouvidoria, setor integrante da estrutura organizacional da SPA, vinculada ao Conselho de Administração, a qual se reportará diretamente.

Artigo 7º - As atividades da ouvidoria deverão ser exercidas por setor específico que não acumule outras atividades, devendo atuar com autonomia e independência.

Artigo 8º - A Ouvidoria tem acesso direto e irrestrito às demais áreas, bem como a documentos e informações, a fim de possibilitar agilidade e tratamento das manifestações no exercício de suas atividades.

Parágrafo único: Quando do acionamento das demais áreas, estas devem prestar informações à Ouvidoria, salvo nos casos que a lei imponha o dever de sigilo, devendo manter reservadas as informações das quais tiverem conhecimento.

Artigo 9º - A Ouvidoria tem natureza mediadora, sem competência deliberativa ou decisória, não tendo poderes investigativos ou apuratórios.

V - DA COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO E MANDATO

Artigo 10 – O Ouvidor deverá ser nomeado pelo Conselho de Administração, preferencialmente dentre os funcionários efetivos da SPA, para um mandato de três anos, permitida a sua recondução, uma única vez, por igual período, desde que cumpridas as exigências legais, o qual somente poderá ser destituído por decisão fundamentada do Conselho de Administração, conforme casos previstos na Portaria nº 1.181/2020.

Parágrafo único. As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular do cargo comissionado de Ouvidor serão encaminhadas pela SPA, após aprovação do Conselho de Administração, à avaliação da Controladoria Geral da União, conforme Decreto nº 10.228/2020 e Portaria nº 1.181/2020, da CGU.

Artigo 11 - A SPA não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias, sendo nulas a nomeação, a designação ou a recondução do titular sem a prévia aprovação daquele órgão.

Artigo 12 – O Conselho de Administração designará, dentre os funcionários da SPA que preencherem os requisitos exigidos para o exercício do cargo, o substituto que responderá pelas atividades do setor, durante as ausências legais e temporárias do Ouvidor, sem prejuízo de sua titularidade.

Parágrafo único. O indicado a titular e a substituto deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos, estabelecidos na Portaria nº 1.181/2020, da CGU:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação;

III - consignação, em declaração, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

VI - DO FUNCIONAMENTO

Artigo 13 - A Ouvidoria manterá canais de comunicação, devidamente divulgados no site da Companhia, especificando os canais de acesso e horários de atendimento, que permitam a interlocução com a sociedade, propiciando meios para que as manifestações sejam registradas.

Parágrafo único. Em nenhuma hipótese, será recusado pela Ouvidoria o recebimento de manifestações, sendo vedadas quaisquer exigências para seu registro, não tendo limitação temática, ainda que de autoria não identificada.

Artigo 14 - O contato e registro das manifestações direcionadas à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão será realizado, preferencialmente, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Caso a manifestação seja recebida por atendimento presencial, e-mail, carta ou telefone, a Ouvidoria deverá inserir a manifestação, obrigatoriamente, na plataforma, comunicando ao demandante, quando identificado, o número de protocolo de atendimento e o prazo final para a resposta.

§1º - As respostas dos setores para as tipologias denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão deverão ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período uma única vez, mediante justificativa expressa, a fim de que haja tempo hábil para que a Ouvidoria analise e providencie as ações necessárias ao atendimento das demandas.

§2º - As respostas dos setores para a tipologia pedido de informação deverão ocorrer no prazo de vinte dias, prorrogável por mais dez dias, uma única vez, mediante justificativa expressa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial, a fim de que haja tempo hábil para análise e ações necessárias ao atendimento do pedido de informação.

Artigo 15 - O acesso à informação somente poderá ser negado/restringido quando estiver devidamente fundamentado nos casos de negativa/restrição de acesso, com base na Lei de Acesso à Informação e Decreto nº 7.724/2012, sendo assegurado o acesso à parte do processo que não restringido, devendo a negativa ser fundamentada.

Artigo 16 - Os recursos apresentados deverão ser tratados com absoluta prioridade e encaminhados ao SIC até o terceiro dia do prazo legal.

Artigo 17 - A Ouvidoria é a unidade responsável pelo recebimento, cadastro, análise e distribuição de denúncias no âmbito desta Companhia, verificadas na execução dos programas, ações ou acordos firmados, bem como na prática de infrações e desvios de conduta de agentes ou servidores públicos.

§1º - A denúncia recebida por qualquer outra área da Companhia deverá ser encaminhada, obrigatória e imediatamente à Ouvidoria, para inserção no sistema informatizado próprio do Governo Federal e demais providências cabíveis.

§2º - O tratamento das denúncias e demais demandas recebidas deverá seguir o fluxo estabelecido nos Instrumentos Normativos da Companhia.

VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 18 – Os contatos da Ouvidoria deverão constar em todos os materiais informativos, impressos ou digitais, quando da divulgação das ações da SPA.

Artigo 19 - Fica revogada a Resolução DP nº 93.2009.

Artigo 20 - O presente Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação.