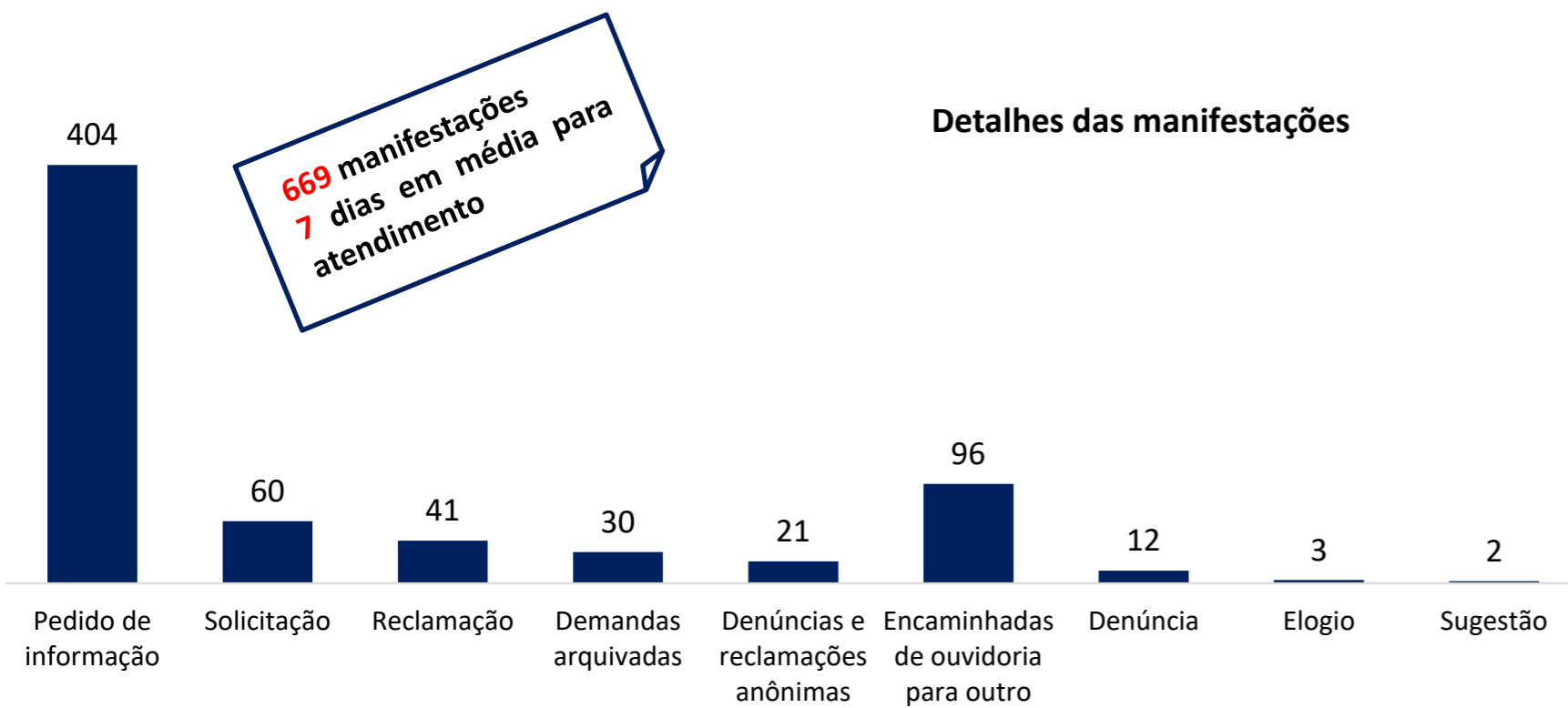
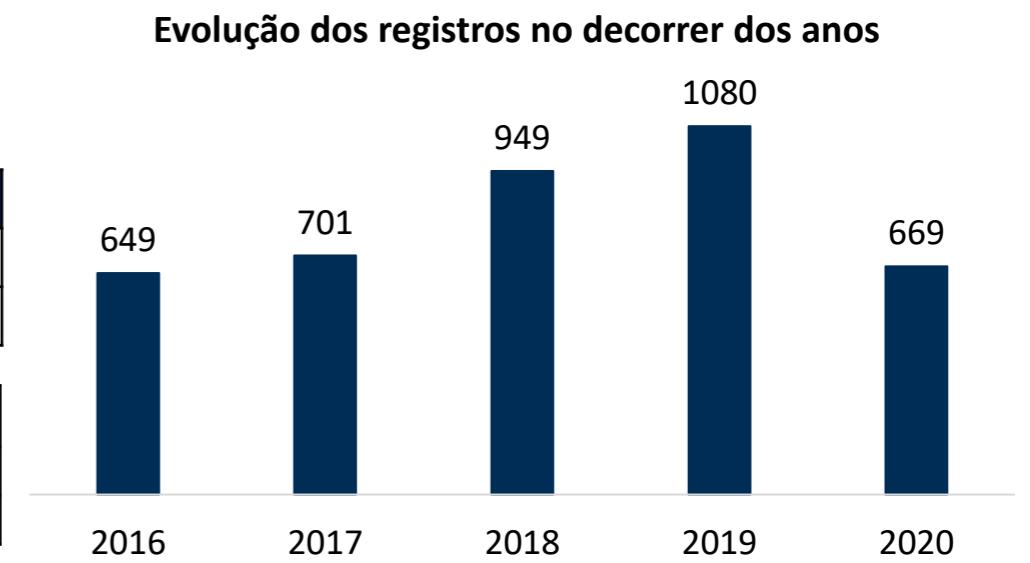


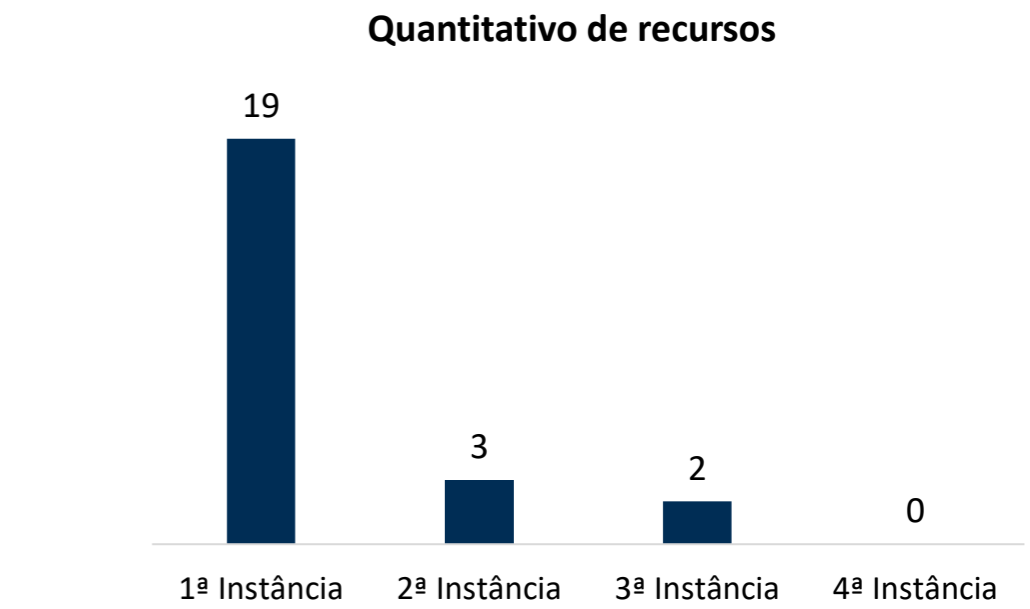
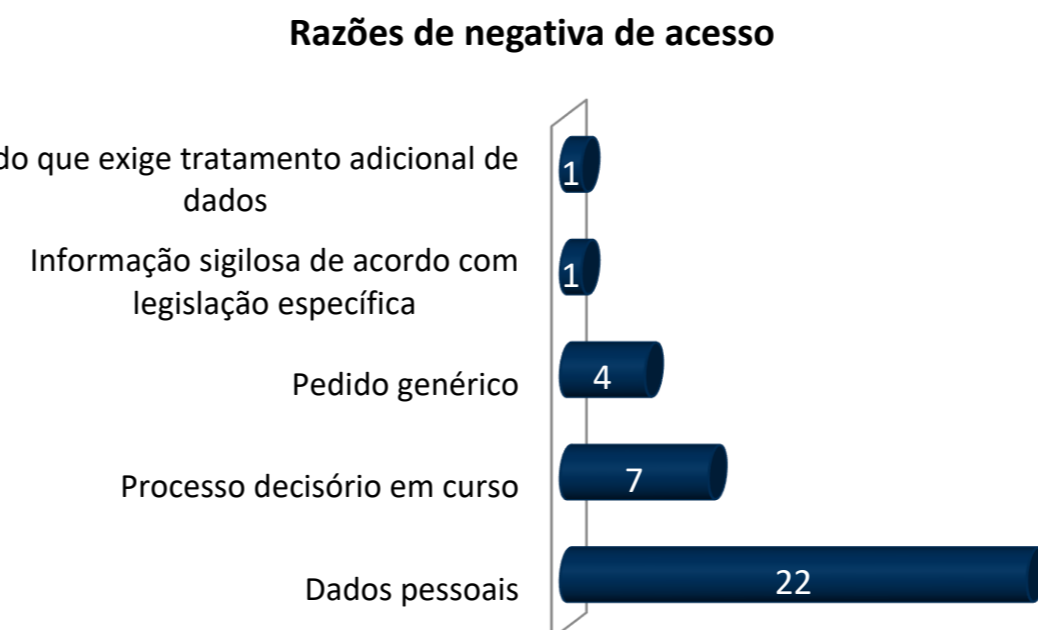
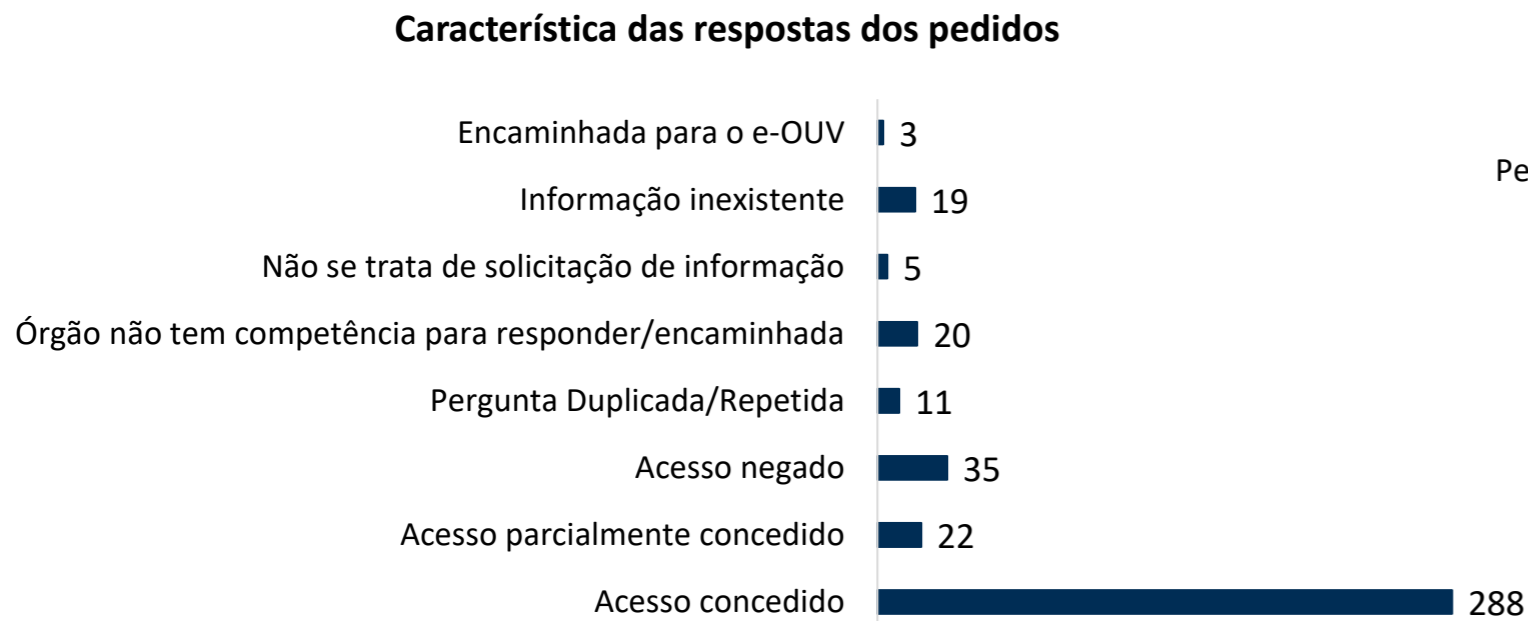
A Autoridade Portuária de Santos, comprometida em atuar de forma transparente e íntegra na relação porto/cidade, realiza ações com o constante incentivo à participação social, atendendo aos anseios e necessidades da sociedade, para que o desenvolvimento do Porto de Santos ocorra de forma harmônica com o desenvolvimento da região. Por meio da Gerência de Ouvidoria, interlocutora na interação com a sociedade, a SPA possui diversos canais de atendimento disponíveis, podendo o cidadão expor sua manifestação na Plataforma Fala.Br, por carta, correio eletrônico, telefone e, até mesmo, de forma presencial.



Omissões	0%
Respostas dentro do prazo	100%
Canal de Entrada	
Fala.BR	501
E-mail	108
Presencialmente	35
Telefone	19
Correspondência	6
Cidadãos	
Identificado	614
Anônimo	55
Porrogações	
SIC	9%
Ouvidoria	5%

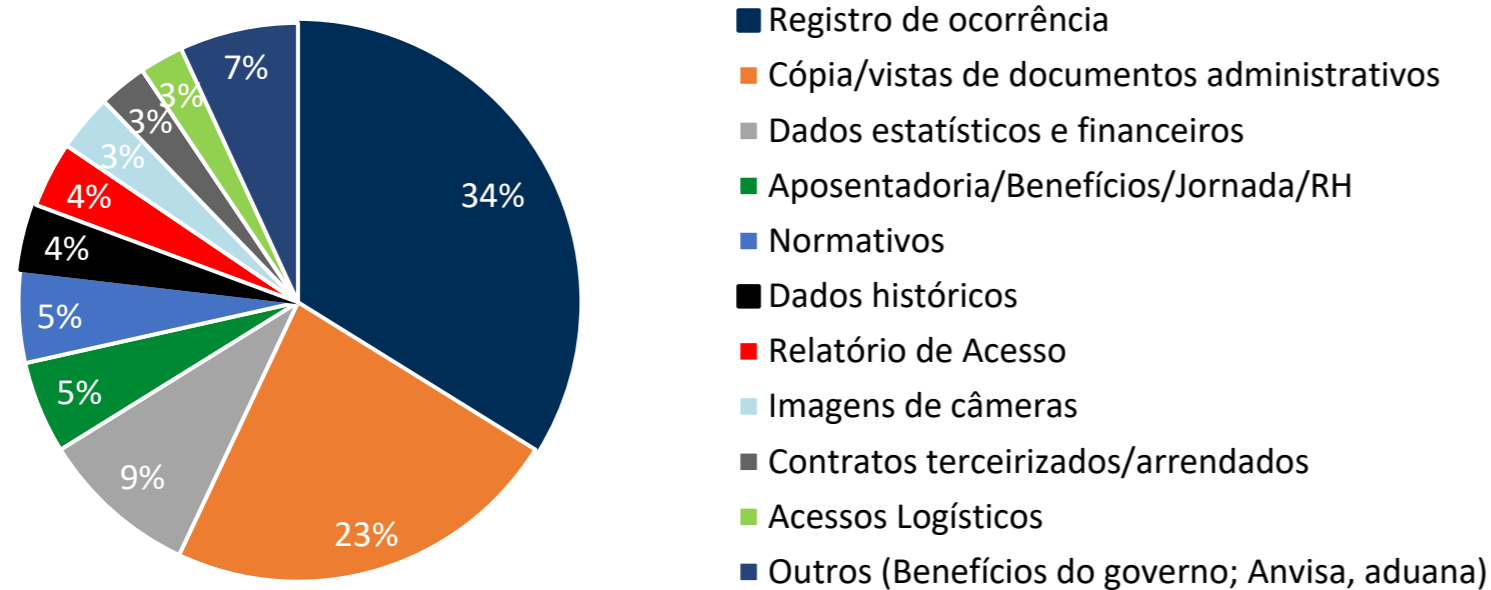


As demandas arquivadas tiveram esse destino em função de estarem em duplicidade, não serem de competência da SPA ou por não conterem informações suficientes para prosseguimento da demanda. Quanto às denúncias, quando recebidas, são encaminhadas aos setores apuratórios da Companhia, bem como aos Colegiados. Em casos de envolvimento de servidor de cargos comissionados a partir do cargo de Gerente, o assunto é encaminhado para a Ouvidoria Geral da União, conforme Instrução Normativa OU nº 05/2018.

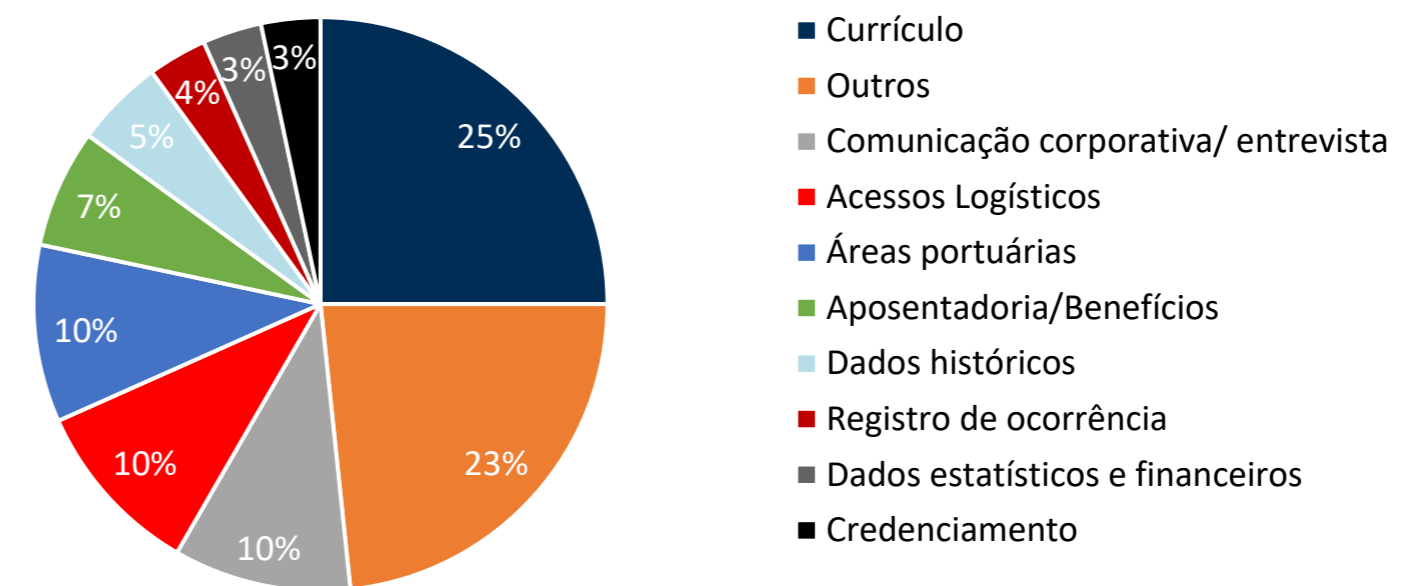


A Autoridade Portuária de Santos, comprometida em atuar de forma transparente e íntegra na relação porto/cidade, realiza ações com o constante incentivo à participação social, atendendo aos anseios e necessidades da sociedade, para que o desenvolvimento do Porto de Santos ocorra de forma harmônica com o desenvolvimento da região. Por meio da Gerência de Ouvidoria, interlocutora na interação com a sociedade, a SPA possui diversos canais de atendimento disponíveis, podendo o cidadão expor sua manifestação na Plataforma Fala.Br, por carta, correio eletrônico, telefone e, até mesmo, de forma presencial.

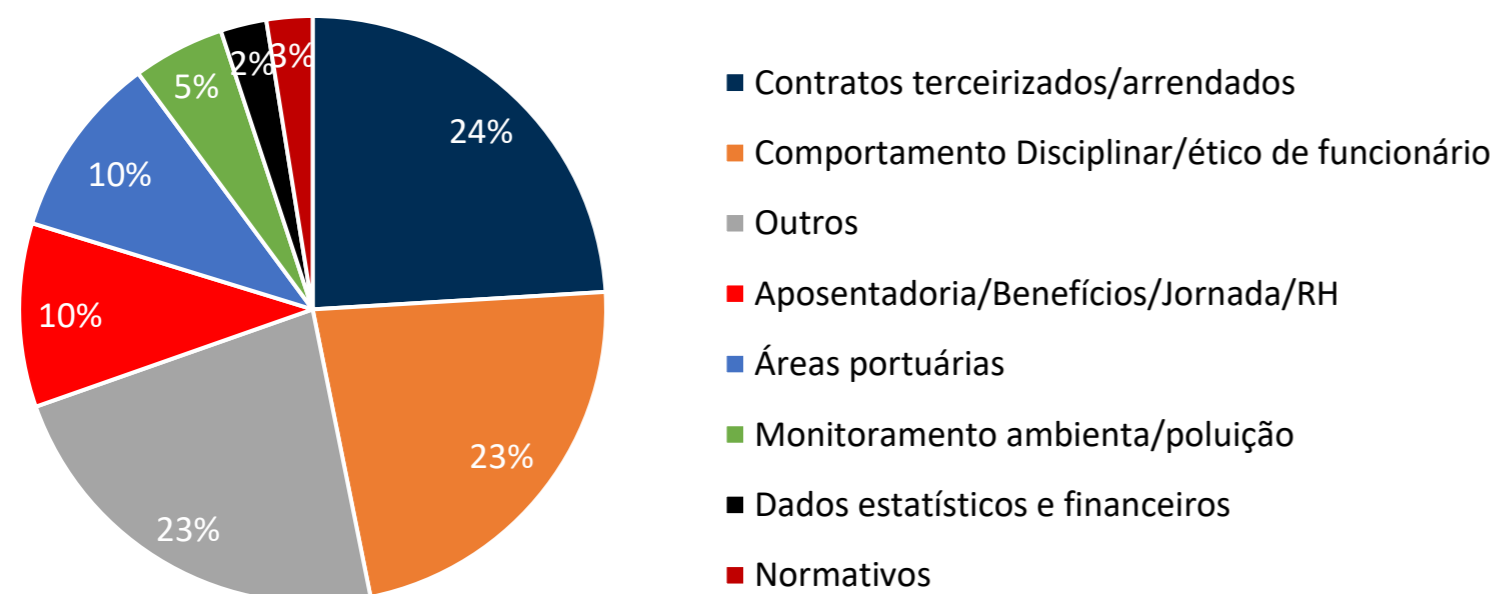
Principais assuntos em “Acesso à Informação”



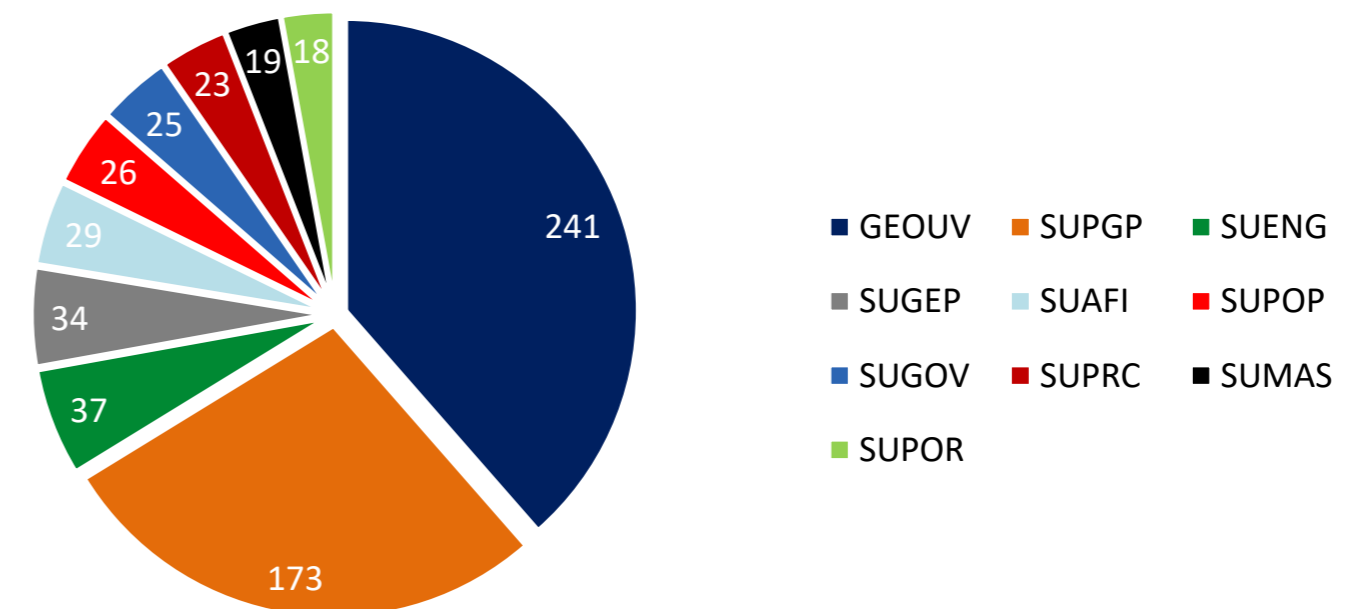
Principais assuntos em “Solicitação”



Principais assuntos em “Denúncias, Comunicações e Reclamações”



Principais áreas responsáveis pelas respostas



A Autoridade Portuária de Santos, comprometida em atuar de forma transparente e íntegra na relação porto/cidade, realiza ações com o constante incentivo à participação social, atendendo aos anseios e necessidades da sociedade, para que o desenvolvimento do Porto de Santos ocorra de forma harmônica com o desenvolvimento da região. Por meio da Gerência de Ouvidoria, interlocutora na interação com a sociedade, a SPA possui diversos canais de atendimento disponíveis, podendo o cidadão expor sua manifestação na Plataforma Fala.Br, por carta, correio eletrônico, telefone e, até mesmo, de forma presencial.

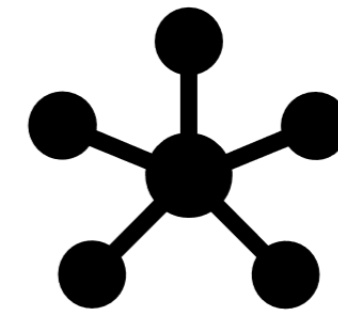
AÇÕES



Atualização/revisão dos Instrumentos Normativos internos



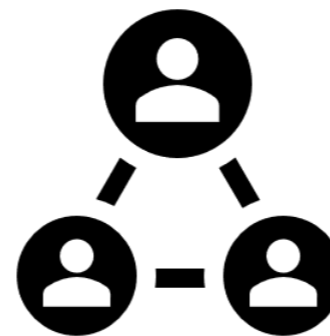
Criação de novos indicadores internos para verificação e monitoramento das atividades



Contribuição para o Planejamento Estratégico da SPA com participação em dois indicadores (Relação Porto/Cidade e Cumprimento do STA)



Atualização/revisão da Carta de Serviços ao Usuário



Participação nas reuniões do CTO



Participação nas Semanas de Integridade da SPA

A Autoridade Portuária de Santos, comprometida em atuar de forma transparente e íntegra na relação porto/cidade, realiza ações com o constante incentivo à participação social, atendendo aos anseios e necessidades da sociedade, para que o desenvolvimento do Porto de Santos ocorra de forma harmônica com o desenvolvimento da região. Por meio da Gerência de Ouvidoria, interlocutora na interação com a sociedade, a SPA possui diversos canais de atendimento disponíveis, podendo o cidadão expor sua manifestação na Plataforma Fala.Br, por carta, correio eletrônico, telefone e, até mesmo, de forma presencial.

AÇÕES



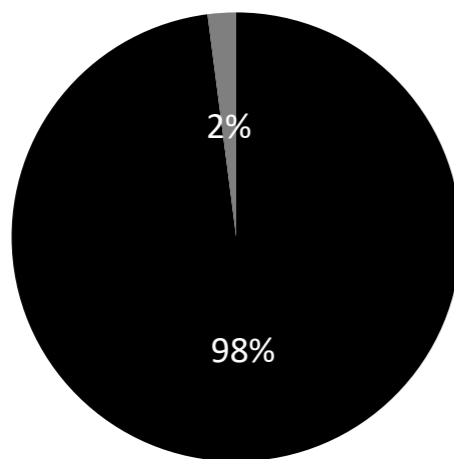
Criação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS



Exclusão do Sistema de Ouvidoria Interna



Realização do treinamento “Ouvidoria na Prática” para os gestores



■ Cumprido ■ Cumprido parcialmente

Cumprimento de itens da Transparência Ativa



Solicitação de treinamento para aperfeiçoamento de atendimento ao público



Implantação da Pesquisa de Avaliação de Satisfação em relação aos serviços prestados pela SPA

A Autoridade Portuária de Santos, comprometida em atuar de forma transparente e íntegra na relação porto/cidade, realiza ações com o constante incentivo à participação social, atendendo aos anseios e necessidades da sociedade, para que o desenvolvimento do Porto de Santos ocorra de forma harmônica com o desenvolvimento da região. Por meio da Gerência de Ouvidoria, interlocutora na interação com a sociedade, a SPA possui diversos canais de atendimento disponíveis, podendo o cidadão expor sua manifestação na Plataforma Fala.Br, por carta, correio eletrônico, telefone e, até mesmo, de forma presencial.

AÇÕES



Criação de Cursos EAD aos empregados para compartilhamento de informações a respeito dos Serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão



Elaboração do Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria



Elaboração do Plano Anual para 2021

SUGESTÕES

Interlocução com os colaboradores a respeito do processo de desestatização da SPA;

Revisão de processos e normativos de serviços que tiveram frequência de reclamações a fim de simplificar e criar procedimentos, ex: RSM e Serviço telefônico;

Divulgação dos normativos internos que regem o atendimento ao público visando alertar procedimentos e diretrizes a respeito de atendimento à sociedade;

Capacitação periódica a respeito do tratamento e atendimento ao público, destacando a importância e papel dos agentes públicos na relação com os cidadãos;

Fomento à avaliação dos serviços com divulgação da importância do controle social