



**MANUAL DA SISTEMÁTICA DE QUANTIFICAÇÃO E
REGISTRO DE BENEFÍCIOS DAS ATIVIDADES
EXECUTADAS PELA GERÊNCIA DE OUVIDORIA**

SUMÁRIO

1.	DISPOSIÇÕES INICIAIS.....	3
2.	INTRODUÇÃO	3
3.	DEFINIÇÕES.....	3
4.	CLASSIFICAÇÃO DOS BENEFÍCIOS	5
4.1.	BENEFÍCIOS FINANCEIROS	5
4.2.	BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS	5
4.2.1	Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos	5
4.2.2	Medida de aperfeiçoamento da transparência.....	5
4.2.3	Medida de aperfeiçoamento de participação e do controle social	6
4.2.4	Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno.....	6
4.2.5	Outras medidas estruturantes de aperfeiçoamento dos programas/processos.....	6
5.	SISTEMÁTICA PARA QUANTIFICAÇÃO E MENSURAÇÃO DOS BENEFÍCIOS..	6
5.1.	BENEFÍCIOS FINANCEIROS	6
5.2.	BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS	7
6.	DISPOSIÇÕES FINAIS	7
	ANEXO I – PLANILHA DE DEMONSTRAÇÃO DOS BENEFÍCIOS GERADOS PELA GEOUV.8	
	ANEXO II – PLANILHA DE CONTABILIZAÇÃO E REGISTRO DOS BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS GERADOS PELA GEOUV	9
	INFORMAÇÕES DE CONTROLE	10



MANUAL DA SISTEMÁTICA DE QUANTIFICAÇÃO E REGISTRO DE BENEFÍCIOS DAS ATIVIDADES EXECUTADAS PELA GERÊNCIA DE OUVIDORIA.

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

Fica instituído o Manual da Sistemática de Quantificação e Registro de Benefícios das atividades executadas pela Gerência 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.

2. INTRODUÇÃO

O presente documento tem como finalidade instituir a sistemática para quantificação e mensuração dos benefícios gerados para a SPA e para a sociedade, através das atividades desempenhadas pela Gerência de Ouvidoria – GEOUV, em atendimento ao Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública – MMOUP elaborado pela Controladoria Geral da União – CGU, cuja finalidade é monitorar e conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias.

Neste Manual são apresentadas as métricas e metodologia para os registros dos benefícios gerados e a sua divulgação.

3. DEFINIÇÕES

Para os fins deste Manual são adotados os seguintes conceitos:

Atividades de ouvidoria: todas as ações conduzidas pela Gerência de Ouvidoria visando o acompanhamento da prestação de serviços públicos, a promoção



da defesa de usuários e da participação destes na SPA, a análise de manifestações ou informações de ouvidoria, a mediação e a conciliação entre o cidadão e os órgãos ou entidades da administração pública e a atuação como instância recursal de acordo com a competência prevista no âmbito do art. 16 da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

Benefícios: impactos positivos observados na alta gestão da SPA a partir da implementação de providências, por parte da Gerência de Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com outras unidades da SPA;

Benefício Financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;

Benefício não-financeiro: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária;

CGU: Controladoria Geral da União;

CONSAD: Conselho de Administração da SPA;

CONFIS: Conselho Fiscal da SPA;

COAUD: Conselho de Auditoria da SPA;

DIREXE: Diretoria Executiva da SPA;

GEOUV: Gerência de Ouvidoria da SPA;

SPA: Santos Port Authority.



4. CLASSIFICAÇÃO DOS BENEFÍCIOS

No presente Manual, são classificadas como benefícios, as consequências positivas para a Companhia e sociedade por meio de ações realizadas pela GEOUV ou por meio de orientações e/ou recomendações às demais unidades da SPA, podendo ter características financeiras ou não.

4.1. BENEFÍCIOS FINANCEIROS

Qualquer atividade realizada exercida diretamente pela GEOUV, bem como as indiretas, via implementação pelos gestores de orientação e/ou recomendação, que gere benefício financeiro à SPA, independentemente de seu valor.

4.2. BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS

Os benefícios não financeiros deverão ser classificados e quantificados conforme as seguintes métricas.

4.2.1 Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos

Situações identificadas nas quais as ações exercidas diretamente pela GEOUV, bem como as indiretas, via implementação pelos gestores de orientação e/ou recomendação geradas por aquela gerência, provocaram melhorias na qualidade ou quantidade dos serviços prestados pela SPA à sociedade.

4.2.2 Medida de aperfeiçoamento da transparência

Situações identificadas nas quais as ações exercidas pela GEOUV, diretamente, ou indiretamente, via implementação pelos gestores de orientação e/ou recomendação geradas por aquela gerência, levaram ao aperfeiçoamento da Transparência Ativa da SPA.



4.2.3 Medida de aperfeiçoamento de participação e do controle social

Situações identificadas nas quais as ações exercidas diretamente pela GEOUV, bem como as indiretas, via implementação pelos gestores de orientação e/ou recomendação geradas por aquela gerência, levaram ao fomento da participação e do controle social, especialmente na relação Porto – Cidade.

4.2.4 Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno

Situações identificadas nas quais as ações exercidas pela GEOUV levaram ao aperfeiçoamento da capacidade em identificar e analisar os riscos inerentes as suas atividades, assim como à melhoria dos controles internos, através de elaborações de Normativos, Regimentos, entre outros.

4.2.5 Outras medidas estruturantes de aperfeiçoamento dos programas/processos

Situações identificadas nas quais as ações exercidas diretamente pela GEOUV, bem como as indiretas, via implementação pelos gestores de orientação e/ou recomendação geradas por aquela gerência, levaram ao aperfeiçoamento da execução de programas ou processos, através do registro, mensuração e quantificação de benefícios gerados, e não apenas para resolver questões pontuais.

5. SISTEMÁTICA PARA QUANTIFICAÇÃO E MENSURAÇÃO DOS BENEFÍCIOS

Para consolidação dos registros de benefícios financeiros e não financeiros pela GEOUV, deverão ser observadas as seguintes métricas para sua contabilização:

5.1. BENEFÍCIOS FINANCEIROS

Para os benefícios financeiros enquadrados no item nº **4.1**, serão demonstrados os valores levantados pela Gerência de Ouvidoria que deverão ser



validados mediante apresentação de critérios e metodologia definida para o caso concreto.

5.2. BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS

Para os benefícios não financeiros enquadrados no item nº **4.2**, serão classificados e obtidos pela média ponderada, de acordo com o nível do alcance do benefício, conforme a seguinte tabela.

Alcance do benefício	Peso
CONSAD	5
Diretoria	3
Gerências	1

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Relatório Consolidado com a realizações dos benefícios gerados pela GEOUV, bem como a planilha com os registros, quantificações e mensurações, deverão ser encaminhadas para apreciação do CONSAD, CONFIS, COAUD e DIREXE, podendo constar no relatório gerencial das atividades do setor.

Este Manual deverá ser analisado periodicamente, quanto à necessidade de sua revisão, pela Gerência de Ouvidoria e ser aprovadO pelo CONSAD.

Este Manual entra em vigor após aprovação pelo CONSAD.



ANEXO I – PLANILHA DE DEMONSTRAÇÃO DOS BENEFÍCIOS GERADOS PELA GEOUV

BENEFÍCIOS FINANCEIROS

Benefício Financeiro
Ação executada
Documento: F.I., N.T., entre outros
explicação do benefício gerado
Medida Adotada
Indicar a ação tomada para a realização do acontecimento do benefício
Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade
Indicar se o valor foi evitado antes da prática de um ato ou se foi recuperado após a prática de um ato
Benefício Financeiro (em R\$)
Indicar o valor monetário decorrido pelo benefício

BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS

Benefício Não Financeiro
Ação executada
Documento: F.I., N.T., entre outros
explicação do benefício gerado
Classificação do Benefício
Indicar a classificação do benefício gerado (5.2.1 a 5.2.5)
Medida Adotada
Indicar a ação tomada para a realização do acontecimento do benefício
Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade
Indicar o impacto da ação, recomendação ou orientação da GEOUV



**ANEXO II – PLANILHA DE CONTABILIZAÇÃO E REGISTRO DOS
BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS GERADOS PELA GEOUV**

Benefícios não Financeiros Gerados	Alcance do benefício	Peso	Quantidade	Total
	CONSAD	5		
	Diretoria	3		
	Gerências	1		
		Total Geral		
		Média Ponderada		



INFORMAÇÕES DE CONTROLE

TÍTULO

MANUAL DA SISTEMÁTICA DE QUANTIFICAÇÃO E REGISTRO DE BENEFÍCIOS DAS ATIVIDADES EXECUTADAS PELA GERÊNCIA DE OUVIDORIA

VERSÃO

0.0.1

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

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

NORMATIVOS REVOGADOS

NÃO SE APLICA

INSTÂNCIA DE APROVAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA SPA, 633ª REUNIÃO REALIZADA EM 12/04/2022, POR MEIO DA DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 051.2022