



## Plano Anual de Trabalho

---

2022

## SÚMARIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. A OUVIDORIA .....	2
3. PANORAMA DE REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS 2021 .....	3
4. OBJETIVOS PARA 2022 .....	6
5. CANAIS DE ACESSO .....	9
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

## 1. INTRODUÇÃO

Com a finalidade de nortear as ações que serão tomadas pela Gerência de Ouvidoria no próximo ano, foi elaborado o presente Plano Anual de Trabalho, em que constam objetivos a serem alcançados pelo setor, levando em consideração tanto o Serviço de Informação ao Cidadão, como o de Ouvidoria.

Os objetivos traçados levaram em consideração as ações tomadas neste ano, o teor das manifestações recebidas, as orientações e diretrizes dos órgãos de controle e de fiscalização e o planejamento estratégico 2021-2025 da SPA. Além das metas definidas para o ano de 2022, este documento traz, ainda, um balanço dos objetivos que foram definidos para o ano de 2021.

Destaca-se que as ações planejadas têm como objetivo macro o atendimento de qualidade, a prestação de serviços que preze pela satisfação dos usuários e disseminação de conhecimento e participação da sociedade.

## 2. A OUVIDORIA

A Gerência de Ouvidoria da SPA, que inclui, ainda, o Serviço de Informação ao Cidadão, está estruturada para receber e atender as manifestações dos cidadãos, auxiliar na melhoria dos serviços prestados, bem como na transparência das ações e atos da SPA.

Compete à Ouvidoria ser o meio de interlocução entre a Companhia e a sociedade, sendo o canal de atendimento para recepção de manifestações, inclusive denúncias ou comunicações de irregularidades.

A Gerência está estruturada regimentalmente e organizacionalmente, estando vinculada diretamente ao Conselho de Administração da empresa, tendo autonomia para a realização de suas atividades. Em que pese sua autonomia, a Ouvidoria busca sempre atuar de forma alinhada com as diretrizes, objetivos, e o planejamento da Diretoria e dos Colegiados.

### 3. PANORAMA DE REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS 2021

Neste capítulo são informados os resultados das ações tomadas pela Ouvidoria para a consecução dos objetivos estipulados em seu Plano Anual de Trabalho para 2021.

A partir da análise dos resultados verifica-se que o balanço é satisfatório, uma vez que as metas foram alcançadas, na proporção das possibilidades existentes, inclusive através da busca de alternativas para aquelas que tiveram o seu cumprimento prejudicado pela situação de pandemia.

#### **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.

**Resultado:** foram realizados dois chamamentos para a formação do Conselho de Usuários da SPA, sendo um no mês de março e outro em setembro. O chamamento ocorreu por meio das redes sociais da Companhia (facebook e instagram), e através do envio de link aos usuários, quando da realização de pesquisas de satisfação.

#### **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 dos pontos a serem melhorados.

**Resultado:** no decorrer do ano de 2021, a Ouvidoria realizou pesquisas de satisfação para avaliação dos serviços prestados pela SPA, especificamente aqueles constantes na Carta de Serviços ao Usuário da empresa.

Para tanto, foi realizada a atualização da Carta de Serviços, e a inserção das informações no site do governo, gov.br (base de dados da plataforma de conselho de

usuários), o que possibilitou o início da utilização daquela plataforma. As pesquisas realizadas foram direcionadas aos Conselheiros e aos usuários dos serviços.

### **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

**Resultado:** em razão da permanência da pandemia do COVID-19 e a adoção de home office, as ações itinerantes junto aos empregados, de forma presencial, foram evitadas.

Entretanto, para atendimento do objetivo, e com a finalidade de mitigar riscos e conscientizar os empregados sobre a importância e consequências de suas ações, a Gerência de Ouvidoria, juntamente com a Gerência de Corregedoria, Comissão de Ética e Superintendência de Auditoria, com o apoio da Superintendência de Comunicação Corporativa, têm realizado publicações no SPA+ da Companhia (ambiente de interação dos empregados), no mínimo mensalmente, como uma Campanha de Prevenção. Para tanto, foi criada a coluna “Ética e Disciplina na SPA”, em que diversos temas relacionados às atividades do dia a dia foram abordados.

### **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

**Resultado:** foram realizadas, junto à Superintendência de Comunicação Corporativa, ações de divulgação nas redes sociais da Companhia de informativos a respeito das finalidades, conceitos, papéis e canais de acesso da Ouvidoria, além dos direitos dos usuários.

#### **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

**Resultado:** foram realizados contatos com as Ouvidorias da Prefeitura e da Câmara Municipal de Santos, com vistas à troca de experiências e promoção de ação conjunta entre os órgãos. Várias ações nos foram apresentadas, tais como: premiação aos setores que a cumpriram as metas estabelecidas e monitoradas pela Ouvidoria; criação de pontos focais em algumas áreas; realização de coleta de informações in loco; e, a implementação do processo de mediação de conflitos.

#### **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.

**Resultado:** a Gerência de Ouvidoria realizou o monitoramento de seus indicadores em relação a suas atividades, apresentando-os à alta administração quando do envio dos relatórios gerenciais, bem como procedeu com ajustes em seus parâmetros.

#### **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.

**Resultado:** a SPA manteve sua busca pelo cumprimento dos itens avaliados pela Controladoria Geral da União, alcançando 100% de cumprimento da transparência ativa, desde o início do ano de 2021.



### **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

**Resultado:** foram realizadas pela Gerência de Ouvidoria atualizações dos instrumentos, inclusive a sua adequação à nova estrutura de normas da Companhia, alterando-os de Instrumentos Normativos para Regulamentos.

### **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.

**Resultado:** a Ouvidoria procedeu, junto com a assessoria do Diretor-Presidente, a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, a qual está disponibilizada no site da Companhia e, também, na plataforma do Governo Federal, 'gov.br'.

## **4. OBJETIVOS PARA 2022**

Os objetivos traçados para o ano de 2022 têm em seu cerne a melhoria dos serviços que são prestados pela Companhia, o aprimoramento da Gerência de Ouvidoria, conforme modelo de maturidade definido pela Controladoria Geral da União, bem como o alinhamento com as diretrizes definidas no Planejamento Estratégico da SPA 2021-2025, tais como o fomento da relação porto-cidade, da governança corporativa, da transparência e da transformação digital, contribuindo para a integração e o crescimento da SPA e região, disseminando, junto à sociedade, a cultura de acionamento da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.

### **Objetivo 1: Fomentar a participação da sociedade no Conselho de Usuários**

Divulgar a Plataforma do Conselho de Usuários, em conjunto com a Superintendência de Comunicação, via metodologia definida, a fim de convidar os cidadãos para que façam parte do conselho e participem das avaliações dos serviços

da SPA, 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 pesquisa de avaliação de satisfação dos serviços que são prestados pela SPA, constantes na Carta de Serviços ao Usuário, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017

**Periodicidade:** rotineiramente

**Objetivo 3: Campanha de Prevenção**

Manter a Campanha de Prevenção, instituída junto com a Gerência de Corregedoria, Comissão de Ética e Superintendência de Auditoria, devido ao alcance e retorno positivo das publicações realizadas no SPA+.

**Periodicidade:** mensalmente

**Objetivo 4: Ações educativas voltadas ao público externo**

Manter a publicação nas mídias sociais da SPA de temas relacionados às atividades da Ouvidoria, com apoio da Superintendência de Comunicação Corporativa, a fim de disseminar o conhecimento e fomentar a participação social.

**Periodicidade:** mensal

**Objetivo 5: Monitoramento da transparência ativa**

Manter o cumprimento de 100% dos itens de transparência ativa, avaliados pela Controladoria Geral da União

**Periodicidade:** rotineiramente

**Objetivo 6: Carta de Serviços ao Usuário**

Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário, identificando melhorias e/ou a necessidade de criação de novos serviços e padrões a serem seguidos e monitorados,



conforme Lei nº 13.460/2017, bem como levantamento dos indicadores eventualmente existentes a respeito dos serviços para o devido acompanhamento ou, quando inexistente, propor a sua criação.

**Periodicidade:** anual

**Objetivo 7: Normativo para quantificação e registro de benefícios das atividades da Ouvidoria**

Criar normativo que estabeleça diretrizes, critérios e meios de quantificar os benefícios decorrentes das atividades do setor, visando a possibilidade de mensuração das ações da Ouvidoria.

**Periodicidade:** anual

**Objetivo 8: Manual de atendimento**

Elaborar manual de atendimento em que conste os roteiros e orientações quando da interação com a sociedade, especialmente os telefônicos e presenciais.

**Periodicidade:** anual

**Objetivo 9: Processo de resolução pacífica de conflitos**

Definir diretrizes e/ou normativos que estabeleçam os processos de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria.

**Periodicidade:** anual

**Objetivo 10: Mapeamento dos riscos de processos da Ouvidoria**

Realizar mapeamento dos processos da Ouvidoria, com diagnóstico de riscos, inclusive de segurança de informações, e plano de ação para a gestão de riscos.

**Periodicidade:** anual

**Objetivo 11: Aperfeiçoamento da realização das pesquisas de avaliação quanto a satisfação dos serviços prestados pela SPA**

Elaborar metodologia para a realização das pesquisas, em conjunto com os gestores, bem como para análise de dados coletados.

**Periodicidade:** anual

**Objetivo 12: Relação com a sociedade**

Desenvolver a relação com a sociedade por meio do contato direto com os moradores e as associações dos bairros limítrofes ao Porto de Santos, com o objetivo de conscientizar a sociedade sobre o papel da Ouvidoria e sua utilidade como canal de acesso e ferramenta de resolução de conflitos relacionados às atividades da SPA, bem como para coletar informações junto aos cidadãos.

## 5. CANAIS DE ACESSO

Visando proporcionar acessibilidade e facilidade de contato com os cidadãos, a Ouvidoria da SPA disponibiliza canais de atendimento em diferentes formatos, tais como a Plataforma Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria Geral da União – CGU, recebimento de manifestação via carta, telefone, presencial e e-mail.

Entretanto, a fim de dar cumprimento às normativas da CGU, dá preferência e orientações aos usuários para a utilização da Plataforma Fala.BR, que contém as seguintes opções de manifestações aos cidadãos: pedido de informação, denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão, elogio e pedidos de simplifique.

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

[falabr.cgu.gov.br](http://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

**Site:**

<http://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em análise dos objetivos alcançados no ano de 2021, bem como os traçados para o ano de 2022, nota-se a busca constante da Ouvidoria da SPA em cumprir o seu papel de instrumento de controle e participação social, proporcionando a transparência, canais de acesso e meios para a interlocução junto aos cidadãos.

Por meio das ações determinadas, a Gerência tem conseguido fomentar a interação com a sociedade, tanto no âmbito educacional, como no de esclarecimentos a respeito do papel da Ouvidoria e do caminho a seguir quando houver a necessidade de acionamento da SPA.

A Ouvidoria tem como propósito colaborar e auxiliar na evolução da relação porto-cidade, estimulando o envolvimento da sociedade para que o desenvolvimento da SPA, do Porto de Santos e das cidades circunvizinhas ocorra de forma harmônica, atendendo as necessidades e interesses em comum.

**GERÊNCIA DE OUVIDORIA**