



Plano anual de trabalho 2023

SÚMARIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. A OUVIDORIA	4
3. PANORAMA DE REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS 2022	5
4. OBJETIVOS PARA 2023	11
5. CANAIS DE ACESSO	14
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

1. INTRODUÇÃO

A elaboração do presente Plano Anual tem como finalidade estabelecer objetivos a serem atingidos pela Gerência de Ouvidoria da SPA no ano de 2023, no âmbito dos serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão. Por meio dele, a Gerência deverá planejar suas ações para que as metas sejam alcançadas.

A definição dos objetivos ocorreu por meio da análise dos resultados alcançados no presente ano, dos temas do Modelo de Maturidade da Ouvidoria, estabelecido pela Controladoria Geral da União, bem como dos indicadores constantes no planejamento estratégico 2021-2025 da SPA e demais diretrizes e recomendações dos órgãos de fiscalização e controle.

Cabe destacar, ainda, que os objetivos a serem alcançados estão relacionados aos serviços oferecidos pela SPA à sociedade, à transparência e integridade dos atos da Companhia e ao fomento da cultura e do exercício da participação e do controle social.

Este plano traz, ainda, a averiguação dos objetivos propostos no Plano Anual de 2022.

2. A OUVIDORIA

A Gerência de Ouvidoria da SPA tem como papel fundamental proceder com a interlocução entre a Companhia e a sociedade, proporcionando uma relação harmônica entre a autoridade portuária e a região. Para executar suas competências e prover ações visando o atingimento para tal fim, a Gerência conta com diversos normativos internos e externos que norteiam as suas condutas, uma vez que, além de cumprir os regramentos da empresa, deve, também, atender as diretrizes da Controladoria Geral da União e dos demais órgãos de controle e fiscalização.

Dentre os principais normativos internos, cita-se o seu Regimento Interno e seus Regulamentos dos Serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão, disponíveis no site da SPA. Quanto aos normativos externos, menciona-se as Leis nºs 12.527/2011

(Lei de Acesso à Informação) e a 13.460/2017 (conhecida como o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e, ainda, a Portaria nº 581/2021 da CGU.

Quanto a sua estrutura organizacional, a Gerência de Ouvidoria é estatutariamente uma das unidades internas de governança, constando no organograma da Companhia, a qual reporta-se diretamente ao Conselho de Administração, possuindo autonomia para a execução de suas atividades, e agindo em consonância com as diretrizes e planejamento da Diretoria e dos Colegiados.

3. PANORAMA DE REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS 2022

Neste capítulo são informados os resultados obtidos das ações tomadas pela Gerência de Ouvidoria para o cumprimento dos objetivos estipulados em seu Plano Anual de Trabalho para 2022.

Em análise dos resultados, verifica-se que as metas estipuladas foram alcançadas, dentro das possibilidades existentes:

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.

Resultado: foram tomadas iniciativas para divulgar e incentivar os usuários dos serviços prestados pela Companhia a se engajarem para compor o Conselho de Usuários da SPA, tais como: criação de página no site da SPA esclarecendo do que se trata a plataforma e como ser um Conselheiro; inserção de chamamento na assinatura de e-mail dos empregados e no Portal do Cliente e Fornecedor.

Além dessas ações, também foram publicadas, nas mídias sociais da SPA, postagens relacionadas ao tema e, ainda, convite quando do fornecimento de resposta às demandas da Gerência de Ouvidoria efetuadas na plataforma Fala.BR.

A fim de normatizar essa atividade, foi elaborado o “Manual de procedimentos para atualização da Carta de Serviços ao Usuário, composição do Conselho de Usuários e pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Autoridade Portuária de Santos S.A.”.

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.

Resultado: No decorrer do segundo semestre de 2022, a Gerência de Ouvidoria realizou pesquisas de satisfação para avaliação dos serviços prestados pela SPA, especificamente aqueles constantes na Carta de Serviços ao Usuário da empresa. As pesquisas realizadas foram direcionadas aos Conselheiros e aos usuários dos serviços, por meio da Plataforma de Conselho de Usuários, cujos resultados ficam disponibilizados no site do Porto de Santos, de acesso ao público.

Assim como no objetivo anterior, a normatização desse procedimento consta no “Manual de procedimentos para atualização da Carta de Serviços ao Usuário, composição do Conselho de Usuários e pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Autoridade Portuária de Santos S.A.”.

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+.

Resultado: no decorrer do ano foi dada continuidade às publicações no SPA+ (jornal eletrônico de interação entre os funcionários), com publicações quinzenais,

abordando temas relacionados à cultura da integridade, buscando a mitigação de riscos e esclarecimento de temas.

Complementando a ação, foram realizadas rodas de conversas com os aprendizes e estagiários da Companhia, para que seja dada ciência quanto a atuação das áreas de integridade, condutas a serem seguidas e evitadas e principais temas de risco. A partir disso, as Gerências de Ouvidoria e de Corregedoria e a Comissão de Ética foram inseridas quando da integração de novos aprendizes e estagiários na empresa.

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.

Resultado: em cumprimento ao objetivo, foram realizadas publicações mensais nas mídias sociais da Companhia a fim de proporcionar conhecimento ao público externo, a respeito das atividades da Gerência e direitos dos usuários, bem como o estímulo para seu acionamento, quando necessário.

Objetivo 5: Monitoramento da transparência ativa

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

Resultado: em atendimento ao que preceitua a Lei de Acesso à Informação e demais normativos relacionados ao tema, foi realizado monitoramento e, quando necessário, ajustes no site, mantendo o cumprimento da transparência ativa em 100%, conforme avaliação da CGU.

Objetivo 6: Carta de Serviços ao Usuário

Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário - CSU, 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.

Resultado: durante o primeiro trimestre de 2022, foram realizadas reuniões com os gestores dos serviços que constam na CSU da SPA, a fim de verificar a necessidade de manter/excluir ou, ainda, atualizar as etapas, procedimentos, documentações necessárias, custos, canal de prestação e normativos dos serviços.

As informações atualizadas foram inseridas na página da Carta de Serviços ao Usuário no site do Porto de Santos, bem como no menu Central de Serviços e no portal gov.br, do Governo Federal.

Como citado anteriormente, foi elaborado o “Manual de procedimentos para atualização da Carta de Serviços ao Usuário, composição do Conselho de Usuários e pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Autoridade Portuária de Santos S.A.”, em que constam os procedimentos a serem observados para essa atividade.

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.

Resultado: foi elaborado o “Manual da Sistemática de Quantificação e Registro de Benefícios das atividades executadas pela Gerência de Ouvidoria da Autoridade Portuária De Santos S.A”, em que constam diretrizes para a quantificar as ações realizadas pela GEOUV ou nas ações indiretas, através de orientações e/ou recomendações aos demais setores da SPA.

A métrica adotada para mensurar os benefícios financeiros é o valor do montante gerado; já as métricas para mensurar os benefícios não financeiros baseiam-se nas medidas que alcancem o aperfeiçoamento das prestações dos serviços públicos, da transparência ativa das informações, da participação e do controle social,

da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos e, medidas estruturantes dos programas/processos.

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.

Resultado: foi elaborado o “Manual de atendimento ao usuário dos serviços da Gerência de Ouvidoria (GEOUV) da Autoridade Portuária de Santos S.A”, com o intuito de orientar as ações que devem ser tomadas quando do atendimento aos cidadãos, independente do canal de comunicação utilizado, determinando os procedimentos e roteiros a serem adotados, a fim de padronizar as condutas para que o ciclo do serviço tenha início, meio e fim, prezando sempre pela qualidade do serviço e das informações a serem fornecidas.

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.

Resultado: foi elaborado o “Manual de resolução pacífica de conflitos da Gerência de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S.A”, visando o estabelecimento de diretrizes a serem seguidas para a resolução pacífica de conflitos. O procedimento para a realização da pacificação se perfaz como uma mediação de conflitos, sendo um processo voluntário que proporciona às pessoas a oportunidade de buscar uma resolução pacífica sobre o conflito instaurado, sem que haja a necessidade que este evolua para um processo de desvio de conduta ética e/ou disciplinar ou, ainda, um litígio.

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.

Resultado: foi realizado o mapeamento de riscos dos processos da Gerência de Ouvidoria, sendo possível observar os riscos inerentes às atividades e, assim, proceder com a análise de providências que podem ser tomadas para mitigá-los, aprimorando os processos da SPA e propiciando mais segurança aos usuários da Ouvidoria.

O mapeamento foi realizado mediante diretrizes e orientações da Supervisão de Riscos e Controles Internos, por meio de reuniões, e coleta de informações junto às Supervisões de Gestão de Documentos e de Governança de TI (Setor de Segurança da Informação), uma vez que tais áreas são responsáveis pelas questões referentes à gestão documental e de sistemas.

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.

Resultado: durante o segundo trimestre de 2022, a Gerência de Ouvidoria realizou reuniões com os gestores dos serviços que constam na Carta de Serviços da SPA, com o objetivo de aperfeiçoar o questionário a ser utilizado na pesquisa de avaliação, verificando indicações de inserções ou modificações das questões apresentadas, visando a realização de uma avaliação mais assertivas e condizentes com os serviços, possibilitando obtenções de *feedbacks* mais verossímeis.

Conforme informado nos itens anteriores, foi elaborado o “Manual de procedimentos para atualização da Carta de Serviços ao Usuário, composição do Conselho de Usuários e pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Autoridade Portuária de Santos S.A.”, em que constam os procedimentos a serem observados para essa atividade.

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.

Resultado: foi realizado contato com os representantes das Associações de Moradores e das Sociedades de Melhoramentos dos bairros limítrofes ao Porto de Santos com o intuito de proceder com o estreitamento do relacionamento, em que seriam apresentados dados gerais do Porto de Santos e os meios que os cidadãos podem utilizar para registrar uma manifestação perante a Companhia. Entretanto, em virtude de fatores alheios à SPA, não foi possível realizar a ação.

Em que pese o exposto, a Gerência de Ouvidoria foi designada como membro do Grupo de Trabalho nomeado para o Programa "Porto na Escola", cujo intuito também é estreitar a relação do porto com a sociedade, por meio de ações educacionais.

4. OBJETIVOS PARA 2023

Neste capítulo estão estabelecidos os objetivos a serem alcançados pela Gerência de Ouvidoria em 2023, visando a melhoria de sua governança, por meio de procedimentos, rotinas, normas, bem como da prestação dos serviços pela SPA e a harmonização da relação do porto com a sociedade.

Objetivo 1: Atualização de normativos

Verificar a necessidade e, se o caso, proceder com a atualização dos Regulamentos e Manuais de sua competência, quanto à normativos e/ou legislações dos órgãos de controle e fiscalização.

Execução: segundo semestre

Objetivo 2: Implantação do Chatbot Mauá, do MInfra

Analisar, junto às Superintendências de Comunicação Corporativa e de Tecnologia da Informação, a possibilidade de implantação do “ChatBot Mauá”, solução de atendimento virtual do MInfra, conforme a recomendação indicada na 2ª Supervisão Ministerial realizada na SPA.

Execução: primeiro semestre

Objetivo 3: Utilização da Plataforma Participa+ Brasil

Verificar a possibilidade de adesão à Plataforma Participa + Brasil, desenvolvida pela Secretaria de Governo da Presidência da República, tendo como finalidade, unificar as postagens de Consultas Públicas, Audiência Públicas, pesquisas populares e informações sobre colegiados dos órgãos e entidades da administração pública federal, conforme recomendação do Comitê Interministerial de Governança - CIG.

Execução: primeiro semestre

Objetivo 4: Matriz de classificação de risco das denúncias

Elaborar matriz de classificação de risco das denúncias a fim de demonstrar a sua relevância e impacto para a SPA, proporcionando otimização no reporte de informações nos relatórios elaborados.

Execução: primeiro semestre

Objetivo 5: Elevação do nível de maturidade no MMOuP

Verificar os itens que necessitam de ações para a elevação do nível de maturidade da GEOUV e os apontamentos efetuados pela Controladoria Geral da União quando da análise do preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, a fim de atendê-los.

Execução: segundo semestre

Objetivo 6: Execução do Plano de Ação referente ao mapeamento de riscos da Ouvidoria

Realizar as ações de mitigações de riscos das atividades da Gerência de Ouvidoria, com base no mapeamento de riscos de seus processos.

Execução: primeiro semestre

Objetivo 7: Atualização da Carta de Serviços ao Usuário

Promover a atualização da Carta de Serviços ao Usuário junto aos gestores, a fim de acompanhar/atualizar os procedimentos, etapas, normativos, indicadores e demais itens relacionados, conforme Lei nº 13.460/2017.

Execução: primeiro semestre

Objetivo 08: Fomentar a participação da sociedade no Conselho de Usuários

Divulgar a Plataforma do Conselho de Usuários, conforme disposições contidas na legislação e normativo interno, a fim de convidar os cidadãos para que façam parte do conselho e participem das avaliações dos serviços da SPA.

Execução: segundo semestre

Objetivo 9: Realização de pesquisas/enquetes com o Conselho de Usuários

Realizar pesquisa de avaliação dos serviços que são prestados pela SPA, constantes na Carta de Serviços ao Usuário, para verificação da satisfação dos serviços prestados pela Companhia e os pontos a serem melhorados, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017.

Execução: segundo semestre

Objetivo 10: Execução de atividades com o público interno

Realizar ações voltadas ao público interno, em conjunto com as demais áreas de integridade, com a finalidade de prevenir condutas irregulares na SPA, a exemplo da Campanha de Prevenção de mitigação riscos e conscientização sobre a importância

e conseqüências das ações praticadas pelos empregados, com publicações na coluna “Ética e Disciplina” no SPA+, abordando temas relacionados a assuntos éticos e disciplinares.

Execução: mensal

Objetivo 11: Ações educativas voltadas ao público externo

Promover, junto à Superintendência de Comunicação Corporativa, a divulgação dos temas relacionados às atividades da Gerência de Ouvidoria nas mídias sociais, com publicações mensais a respeito de procedimentos, normas e direitos dos usuários.

Execução: mensal

Objetivo 12: Monitoramento da transparência ativa

Monitorar e manter o índice de 100% de cumprimento da transparência ativa, estipulado pela Controladoria Geral da União, bem como atender as demais orientações de outros órgãos de controle e fiscalização.

Execução: mensal

5. CANAIS DE ACESSO

A Gerência de Ouvidoria possui diferentes canais de atendimento a fim de facilitar a interlocução da sociedade com a SPA, propiciando a possibilidade de escolha ao usuário de qual canal possui mais facilidade de acesso. A gerência pode ser acionada, preferencialmente, pela Plataforma Fala.BR, ferramenta desenvolvida pela Controladoria Geral da União, bem como por e-mail, correspondência, presencialmente e telefone.

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

<https://falabr.cgu.gov.br>

Atendimento por e-mail: sic@brssz.com; ouvidor@brssz.com; ouvidoria@brssz.com

Correspondência/Atendimento Presencial: End. Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº., Macuco, Santos - CEP: 11015-900

Atendimento por telefone: (13) 3202-6436 ou (13) 3202-6565 – opção 1

Além dos canais citados, o usuário pode ter acesso aos principais normativos que regem o setor, como também aos relatórios de gestão, das pesquisas e demais informações relacionadas as suas atividades.

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

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gerência de Ouvidoria, canal de comunicação entre a SPA e a sociedade, por meio dos serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão, busca, dentro de suas competências e responsabilidades, promover o fomento da transparência, integridade e a cultura de participação e controle social.

Para alcançar essa finalidade estabelece anualmente objetivos que proporcionem conhecimento para o usuário externo, bem como a cultura de integridade para o público interno, além de executar atividades que visam a transparência, otimização de processos e evolução da relação porto-cidade.

GERÊNCIA DE OUVIDORIA