



Plano anual de trabalho

2026

SÚMARIO

1 INTRODUÇÃO	3
2. A OUVIDORIA.....	3
3. CANAIS DE ACESSO	4
4. PANORAMA DE REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS 2025	5
5. OBJETIVOS PARA 2026.....	9
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

1 INTRODUÇÃO

O Plano Anual de Trabalho da Gerência de Ouvidoria (GEOUV) apresenta as ações programadas para o exercício de 2026, dando continuidade ao ciclo de aprimoramento iniciado em 2025, com foco na modernização, na consolidação da identidade institucional e no aperfeiçoamento da comunicação com os usuários, tanto externos como internos.

O ano de 2025 representou um período de importantes avanços para a Gerência, marcado pela atualização dos principais normativos da área e pelo fortalecimento da integração com outras unidades da Companhia. A partir dessas bases, o planejamento de 2026 busca aprofundar e consolidar as melhorias implementadas, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria no fortalecimento da transparência e da integridade.

Entre as prioridades para 2026 estão a reorganização da página da Ouvidoria no site da Autoridade Portuária de Santos, em conformidade com as diretrizes da Portaria Normativa nº 116/2024 da CGU, tornando-a mais clara e acessível ao cidadão; a criação de um selo institucional, que reforçará a identidade e os valores da Gerência de Ouvidoria; e a atualização dos demais instrumentos internos da Gerência, consolidando o alinhamento da área às boas práticas de governança e transparência.

Essas ações reafirmam o compromisso da Ouvidoria com a participação social, a integridade e a melhoria contínua dos serviços públicos portuários, fortalecendo sua função como canal de escuta, diálogo e transparência entre a APS e a sociedade.

2. A OUVIDORIA

A Gerência de Ouvidoria (GEOUV) está formalmente institucionalizada no organograma da Autoridade Portuária de Santos (APS), vinculada hierarquicamente ao Conselho de Administração (CONSAD) e integrante do Sistema de Integridade da Companhia. Essa posição reforça sua autonomia, independência e relevância estratégica nas ações de governança e transparência da APS.

A Gerência conta com três empregados de carreira e dois jovens aprendiz, com estrutura física acessível e infraestrutura tecnológica adequada para o desempenho de suas atividades. Dispõe de normativos próprios que regem e orientam sua atuação, além

de diversos canais de comunicação que garantem o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão (SIC).

Como principal instrumento de interlocução entre a APS e a sociedade, a Ouvidoria atua como canal de escuta, participação e controle social, prezando pela transparência, pela ética e pela melhoria contínua dos serviços públicos portuários. Também exerce papel educativo ao disseminar a cultura de integridade e diálogo, contribuindo para o fortalecimento da confiança entre a Companhia e o cidadão.

Com o intuito de dar visibilidade e transparência às suas ações, a GEOUV mantém uma página no site da APS, onde estão disponíveis informações sobre sua estrutura, canais de atendimento, relatórios, planos e demais publicações relacionadas à sua atuação: <https://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>.

3. CANAIS DE ACESSO

Considerando seu papel de interlocutora entre a APS e a sociedade, a Gerência Ouvidoria disponibiliza aos usuários diversos meios de comunicação para o registro de manifestações, pedidos de informação, dúvidas e orientações, com o objetivo de facilitar o acesso e promover a transparência.

O principal canal de atendimento é a Plataforma Integrada Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), sistema oficial desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e de uso obrigatório por todos os órgãos e entidades da administração pública federal. Por meio da plataforma, é possível registrar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e pedidos de acesso à informação relacionados às atividades da APS.

Além do ambiente eletrônico, a GEOUV também oferece atendimento presencial, por correspondência, via e-mail e contato telefônico. Destaca-se que o telefone é utilizado exclusivamente para orientações e esclarecimentos, não sendo meio válido para o registro de manifestações formais.

Canais de comunicação	
Plataforma Fala.BR	https://falabr.cgu.gov.br
E-mail do Serviço de Ouvidoria	ouvidor@portodesantos.gov.br ouvidoria@portodesantos.gov.br
E-mail do Serviço de Informação ao Cidadão	sic@portodesantos.gov.br;
Correspondência/Atendimento Presencial	End. Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº, Macuco, Santos - CEP: 11015-900
Telefone	(13) 3202-6436 ou (13) 3202-6565 – opção 1

4. PANORAMA DE REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS 2025

O ano de 2025 foi marcado por importantes desafios e por uma nova fase de reestruturação da Gerência de Ouvidoria, com a composição de uma equipe totalmente renovada e a consolidação dos fluxos de trabalho. Esse período exigiu adaptação, integração e capacitação, ao mesmo tempo em que foram mantidos os compromissos com a transparência, a integridade e a melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Mesmo diante desse cenário de transição, a GEOUV conseguiu alcançar todos os objetivos propostos para o exercício, demonstrando comprometimento institucional, trabalho em equipe e foco na entrega de resultados. As ações realizadas contribuíram para o fortalecimento da cultura de integridade, a atualização de normativos internos, a ampliação da transparência ativa e o incentivo à participação social.

Como resultado das ações de aprimoramento da transparência, participação social e governança, a APS foi reconhecida com o Selo Diamante, a mais alta classificação do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU) em conjunto com órgãos de controle.

Esse reconhecimento evidencia o compromisso da APS com a integridade, a transparência e a excelência na prestação dos serviços à sociedade, refletindo a eficiência de seus processos e o elevado nível técnico das equipes envolvidas, entre elas, a Gerência de Ouvidoria, responsável pela coordenação das ações de transparência ativa e pelo suporte institucional às práticas de acesso à informação.

Objetivo 1: Portaria 116/2024/CGU

Verificar a necessidade de atualização do Regimento Interno e dos Regulamentos da Gerência de Ouvidoria, observando a nova Portaria nº 116/2024/CGU.

Resultado: atualização concluída em setembro/2025 e disponibilizada na intranet aos empregados da APS e em transparência ativa no site do Porto de Santos.

Objetivo 2: Manual para Agendamento de Compromissos e Preenchimento da Agenda

Atualizar o normativo, verificando os apontamentos das áreas para o aprimoramento dos procedimentos quanto ao agendamento e registro de compromissos com agente privado.

Resultado: atualização concluída em outubro/2025 e disponibilizada na intranet aos empregados da APS.

Objetivo 3: Dashboards

Elaborar relatórios e dashboards para divulgação das atividades da Gerência de Ouvidoria.

Resultado: Criação e publicação do painel interativo em Power BI, contendo dados consolidados sobre as manifestações de ouvidoria e publicado no site do Porto de Santos, na página da Ouvidoria.

Objetivo 4: Carta de Serviços ao Usuário - CSU

Conforme Lei nº 13.460/2017, proceder, junto com os gestores de serviços da APS, a atualização da CSU, propondo, se o caso, melhorias nos fluxos, e acompanhar seus indicadores.

Resultado: atualização concluída em maio/2025 e disponibilizada em transparência ativa (<https://www.portodesantos.com.br/informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-2/>)

Objetivo 5: Capacitações

Participar de treinamentos, seminários, congressos e/ou afins fornecidos pela Controladoria Geral da União e demais instituições quanto aos temas de Ouvidoria,

Serviço de Informação ao Cidadão, Participação e Controle Social, e Integridade de forma geral.

Resultado: A equipe da Ouvidoria cumpriu o objetivo, tendo realizado os seguintes cursos:

- Elaboração de Relatório de Gestão, promovido pela Ouvidoria-Geral da União;
- Programa Life - Liderança Feminina para o Setor Marítimo Portuário;
- Técnicas de Investigação e Apuração de Assédio, ministrado pelo Instituto Latino-Americano de Governança e Compliance Público - IGCP;
- A LGPD Aplicada ao Tratamento de Manifestações de Ouvidoria, realizado pela Câmara Técnica de Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados;
- Uso do Fala.BR: Jornada da Manifestação, promovido pela Ouvidoria-Geral da União;
- Transparência e a Lei de Acesso à Informação, promovido pela Controladoria-Geral da União;
- Encontro Nacional das Ouvidorias Administrativas, realizado pelo Instituto Brasileiro de Valorização e Capacitação - IBVC Valoriza;
- II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025, promovido pela Ouvidoria-Geral da União;
- Da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público, promovido pela Ouvidoria-Geral da União;
- Carta de Serviços em Foco: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização", promovido pela Ouvidoria-Geral da União;
- Capacitação sobre Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, promovido pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais.
- Diálogos sobre Controle - A Importância da Ouvidoria como Forma de Aproximar o Cidadão da Gestão, promovido pelo Conselho Nacional de

Controle Interno (Conaci) e pelo Instituto de Defesa da Cidadania e da Transparência (IDCT).

Objetivo 6: Conselho de Usuários

Proceder com as ações necessárias para que haja o ingresso de novas pessoas no Conselho de Usuários da APS, visando fortalecer a avaliação dos serviços.

Resultado: Realizado chamamento para ingresso de novos membros no Conselho de Usuários da APS, com ampla divulgação institucional, com apoio da SUCOC. As ações incluíram: inserção de convite nas respostas enviadas pela Plataforma Fala.BR e ao final dos e-mails corporativos, publicações nas mídias sociais, divulgação no rotativo da intranet, exibição em pop-up no site do Porto de Santos e veiculação nas TVs corporativas.

Objetivo 7: Avaliação dos serviços da APS

Proceder com a realização de pesquisas para avaliação dos serviços da APS, conforme planejamento quadrienal.

Resultado: Realizada as pesquisas junto aos Conselheiros e usuários no segundo semestre de 2025, cujos resultados são disponibilizados em transparência ativa, no site do Porto de Santos.

Objetivo 08: Atividades voltadas ao público interno

Em conjunto com o Sistema de Integridade, promover ações de caráter educativo e preventivo para os agentes internos, fomentando a participação e controle, como também disseminar a cultura de integridade.

Resultado: Foram realizadas diversas iniciativas voltadas ao público interno, em parceria com o Sistema de Integridade, entre elas o Projeto Integra APS, o Projeto Integridade Itinerante, a integração de novos empregados e as publicações no jornal eletrônico interno, na coluna “Integridade em Foco”.

Objetivo 09: Ações direcionadas para o público externo

Realizar atividades voltadas à sociedade, visando proporcionar conhecimento quanto à efetivação da participação e do controle social.

Resultado: Foram realizadas ações contínuas de comunicação voltadas ao público externo, com publicações mensais nas mídias institucionais da APS sobre temas relacionados às atividades da Gerência de Ouvidoria. Além disso, a Ouvidoria esteve presente na comemoração dos 31 anos da Ouvidoria de Santos, fortalecendo a divulgação de seus serviços e aproximando-se ainda mais da comunidade.

Objetivo 10: Transparência ativa

Manter o índice de transparência ativa da APS em 100%, conforme avaliação da Controladoria Geral da União, bem como buscar o cumprimento de itens apontados na avaliação do TCU em 2024, a fim de alcançar o Selo Diamante, provendo a inserção e acompanhamento das informações fornecidas.

Resultado: Acompanhamento realizado, mantendo o índice de cumprimento da APS, conforme disponibilizado em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai> e alcançado o Selo Diamante, conforme publicado no Acórdão nº 2688/2025 – Plenário, do Tribunal de Contas da União.

5. OBJETIVOS PARA 2026

Objetivo 1: Reformulação da página da Ouvidoria no site do Porto de Santos, com vistas à adequação às diretrizes estabelecidas pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Reformulação da página da Ouvidoria no site da APS, garantindo adequação às diretrizes da Portaria nº 116/2024 da CGU e aos critérios de transparência ativa. A nova estrutura buscará tornar o conteúdo mais acessível, didático e intuitivo para o cidadão, reunindo informações sobre os serviços, canais de contato, relatórios e publicações da área.

Execução: primeiro semestre

Objetivo 2: Criação de selo institucional da Ouvidoria do Porto de Santos.

Criação do selo institucional da Ouvidoria para ser utilizado em materiais de divulgação, campanhas educativas e comunicações oficiais, contribuindo para a identidade visual e o fortalecimento da imagem institucional da GEOUV.

Execução: primeiro semestre

Objetivo 3: Atualização do Manual de Resolução Pacífica de Conflitos da Gerência de Ouvidoria, observando a Portaria nº 116/2024/CGU.

Verificar a necessidade da atualização do Manual, com o intuito de adequações às diretrizes da Portaria CGU nº 116/2024.

Execução: primeiro semestre

Objetivo 4: Carta de Serviços ao Usuário - CSU

Conforme Lei nº 13.460/2017, proceder, junto com os gestores de serviços da APS, a atualização da CSU, propondo, se o caso, melhorias nos fluxos, e acompanhar seus indicadores.

Execução: primeiro semestre

Objetivo 5: Atualização do Manual de Atendimento ao Usuário da Gerência de Ouvidoria, tendo em vista a atualização do Regimento Interno e dos Regulamentos de Ouvidoria em 2025 (SIC e Ouvidoria).

Verificar a necessidade de atualizações no Manual de Atendimento ao Usuário, garantindo coerência entre os procedimentos da GEOUV e os normativos atualizados em 2025, promovendo uniformidade e clareza no atendimento ao cidadão.

Execução: segundo semestre

Objetivo 06: Capacitações

Participar de treinamentos, seminários, congressos e/ou afins fornecidos pela Controladoria Geral da União e demais instituições quanto aos temas de Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão, Participação e Controle Social, e Integridade de forma geral.

Execução: segundo semestre

Objetivo 07: Conselho de Usuários

Proceder com as ações necessárias para que haja o ingresso de novas pessoas no Conselho de Usuários da APS, visando fortalecer a avaliação dos serviços.

Execução: segundo semestre

Objetivo 08: Avaliação dos serviços da APS

Proceder com a realização de pesquisas para avaliação dos serviços da APS, conforme planejamento quadrienal.

Execução: segundo semestre

Objetivo 09: Atividades voltadas ao público interno

Em conjunto com o Sistema de Integridade, promover ações de caráter educativo e preventivo para os agentes internos, fomentando a participação e controle, como também disseminar a cultura de integridade.

Execução: mensal

Objetivo 10: Ações direcionadas para o público externo

Realizar atividades voltadas à sociedade, visando proporcionar conhecimento quanto à efetivação da participação e do controle social.

Execução: mensal

Objetivo 11: Transparência ativa

Manter o índice de transparência ativa da APS em 100%, conforme avaliação da Controladoria Geral da União, bem como buscar o cumprimento de itens apontados na avaliação do TCU em 2025, a fim de manter o Selo Diamante, provendo a inserção e acompanhamento das informações fornecidas.

Execução: mensal

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gerência de Ouvidoria, ao longo dos anos, vem aprimorando seus procedimentos e fortalecendo seu papel como canal de escuta e diálogo com a sociedade, contribuindo para aproximar ainda mais o Porto de Santos da comunidade. Por meio da melhoria constante dos fluxos internos, do incentivo à transparência, da

promoção da integridade e da realização de ações educativas, reafirma-se o compromisso com uma atuação ética, confiável e participativa.

A execução das metas de 2025 e o planejamento de 2026 demonstram o amadurecimento institucional da área e o empenho da equipe em oferecer um serviço mais acessível e moderno, alinhado às necessidades dos cidadãos. Esses avanços também refletem o apoio das demais áreas da APS, cuja atuação integrada qualifica processos e fortalece a governança.

Assim, a APS reafirma, por meio da Ouvidoria, seu compromisso com o crescimento e o desenvolvimento conjunto e harmônico do Porto com a sociedade, consolidando uma relação baseada na transparência, na integridade e na melhoria contínua.

GERÊNCIA DE OUVIDORIA