



**Registrando uma manifestação no Serviço de
Informação ao Cidadão e na Ouvidoria**



Acesse a Plataforma Fala.BR

falabr.cgu.gov.br



gov.br

Controladoria-Geral
da União

[Início](#)

[Órgãos](#)

[Site da LAI](#)

[Dados Abertos](#)

[Manual](#)

[Perguntas Frequentes](#)



[Entrar](#)

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode **fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.**



Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação



Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

[Consulte seu protocolo](#)

[Perguntas frequentes](#)



Acesse a Plataforma Fala.BR

falabr.cgu.gov.br



Inicialmente, ao acessar o sistema, é apresentada a tela com cinco opções disponíveis:

Acesso à Informação – LAI

Para a realização de pedidos de acesso à informação

Ouvidoria

Para o envio de manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, elogios e solicitações)

Ouvidoria Interna

Exclusivo para registro de manifestações por servidores e trabalhadores das instituições federais

Consulte seu protocolo

Para verificar o andamento da demanda por meio de login/senha ou mediante número de protocolo e código de acesso

Perguntas Frequentes

Para consulta do banco de perguntas e respostas mais comuns quanto ao sistema



Escolha qual serviço deseja utilizar

Acesso à informação ou Ouvidoria



gov.br | Controladoria-Geral da União

Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar

Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.





Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação



Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes



Tipos de manifestação



Acesso à Informação

Encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Ouvidoria

Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes

Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Simplifique: encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



Ouvidoria

Escolha a tipologia



gov.br

Controladoria-Geral
da União

[Início](#)

[Órgãos](#)

[Site da LAI](#)

[Dados Abertos](#)

[Manual](#)

[Perguntas Frequentes](#)



[Entrar](#)

[Cadastrar](#)

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

O que você quer fazer?

Aqui você pode fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



[← Voltar](#)



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

[Consulte seu protocolo](#)

[Perguntas frequentes](#)



Acesso à informação




gov.br | Controladoria-Geral da União

Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar

Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



Ouvidoria
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

Acesso à informação - LAI
Faça um pedido de acesso à informação

Ouvidoria Interna
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Consulte seu protocolo Perguntas frequentes



Selecione o tipo de informação que procura



gov.br

Controladoria-Geral
da União

[Início](#)

[Órgãos](#)

[Site da LAI](#)

[Dados Abertos](#)

[Manual](#)

[Perguntas Frequentes](#)



[Entrar](#)

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

[Home](#) > Seleção do Tipo de Pedido

Antes de registrar seu pedido

Indique a opção que se aplica ao seu caso:

- Quero fazer um pedido sobre minhas informações pessoais.**
Selecione esta opção para solicitar seus documentos ou informações pessoais, inclusive dados pessoais que constam em documentos públicos.
- Quero fazer um pedido de informações pessoais de outra pessoa.**
Selecione esta opção para solicitar documentos ou informações pessoais de terceiros, inclusive dados pessoais que constam em documentos públicos. Essa opção se aplica mesmo que você tenha procuração ou seja representante legal da pessoa.
- Quero pedir informações públicas.**
Selecione esta opção para solicitar documentos ou informações públicos mantidos por órgãos e entidades.

[Continuar](#)



Cadastre-se, entre com seu login do Fala.BR ou com o login do portal do Governo Federal



Controladoria-Geral da União

Início

Órgãos

Site da LAI

Dados Abertos ▾

Manual

Perguntas Frequentes



Entrar

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017



Escolha um tipo de login:

Login Pessoa Física

Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua **Conta Gov.br**

Login Pessoa Jurídica

Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)

Exclusivo para órgãos e entidades que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR.

Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.

Pessoa Física

Entrar com gov.br

Pessoa Jurídica

Entrar com gov.br

API (Órgãos e Entidades) ▾



Cadastre-se, entre com seu login do Fala.BR ou com o login do portal do Governo Federal



No caso de cadastro de novo usuário, é necessário inserir os seguintes dados:

- ✓ Nome;
- ✓ Tipo de pessoa;
- ✓ País;
- ✓ E-mail;
- ✓ Documento e seu respectivo número;
- ✓ Criar sua senha;
- ✓ E outros dados solicitados pela Plataforma.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://falabr.orgu.gov.br/web/usuario/criar>. The page is titled "Clique aqui para fazer a sua" and contains a registration form with two main sections: "Informações Básicas" and "Informações Pessoais".

Informações Básicas

- Tipo de pessoa:** Dropdown menu with "Pessoa Física" selected. Label: "Obrigatório".
- País:** Dropdown menu with "Selecione" selected. Label: "Obrigatório".
- Nome:** Text input field with "Nome Completo" placeholder. Label: "Obrigatório".
- E-mail:** Text input field with "Ex: email@email.com" placeholder. Label: "Obrigatório".
- Documento:** Dropdown menu with "Selecione" selected. Label: "Obrigatório".
- Número:** Text input field. Label: "Obrigatório".
- Senha:** Text input field with "Pelo menos 8 caracteres, incluindo letras e números" placeholder. Label: "Obrigatório".
- Confirmação de Senha:** Text input field with "Pelo menos 8 caracteres, incluindo letras e números" placeholder. Label: "Obrigatório".

Informações Pessoais

- Gênero:** Radio buttons for "Masculino", "Feminino", and "Outro". Label: "Obrigatório".
- Data de Nascimento:** Text input field with "dd/mm/aaaa" placeholder. Label: "Obrigatório".
- Cor/Raça:** Dropdown menu with "Selecione" selected. Label: "Obrigatório".
- Escolaridade:** Dropdown menu with "Selecione" selected. Label: "Obrigatório".
- Profissão:** Dropdown menu with "Selecione" selected. Label: "Obrigatório".



Acesso à Informação - LAI e Ouvidoria



Ao acessar a tipologia, o usuário deverá:

- ✓ Escolher uma esfera (federal, estadual ou municipal);
- ✓ Selecionar o órgão para qual quer enviar a sua manifestação;
- ✓ Mencionar o assunto/resumo do que deseja falar;
- ✓ Descrever o conteúdo da manifestação sendo claro e objetivo;
- ✓ Anexar arquivos, se entender necessário.

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Esfera

Q Federal x v

Órgão para o qual você quer enviar seu pedido de acesso à informação
Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Q Autoridade Portuária de Santos S.A. v

Obrigatório

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Q Selecione x v

Não encontrou? [Clique aqui!](#)

Resumo

Digite um breve resumo

Obrigatório

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e imagens

Descreva o conteúdo do seu pedido de acesso à informação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização do pedido de acesso à informação.

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório

Envio de arquivos

Selecionar arquivo

São aceitos documentos de texto (pdf, doc, docx, txt), imagens (jpeg, png, bmp), planilhas (xls, xlsx) e multimídia (mp3, mp4)

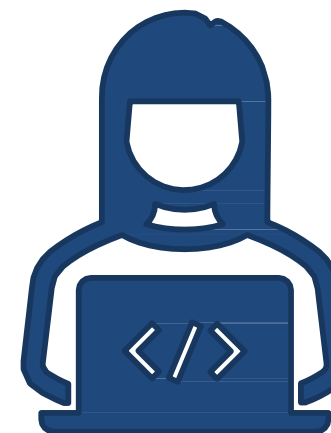


Consulte seu protocolo



Quando do registro da manifestação, são gerados um Número de Protocolo (NUP) e um Código de Acesso para que o usuário consiga consultar sua manifestação.

Neste momento o cidadão receberá em seu e-mail (cadastrado no Fala.BR) as principais informações da manifestação registrada, incluindo os dois citados. Para consultá-la basta acessar Minhas Manifestações na tela inicial do usuário.





Registrando uma Denúncia Não Identificada

Este é o único tipo de manifestação possível de se registrar de forma não identificada (anônima).



The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', and buttons for 'Entrar' and 'Cadastrar'. Below the navigation bar, the 'Fala.BR' logo and the text 'Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação' are visible. The main heading reads 'Para continuar, escolha uma identificação' with a subtext 'Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017'. There are three columns of options:

- Login Fala.Br:** 'Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar.' It includes input fields for 'Login' (with placeholder 'E-mail ou CPF') and 'Senha' (with placeholder 'Digite sua senha' and a visibility toggle). Below these are links for 'Esqueci minha senha' and 'Não possui usuário? Criar conta', and buttons for 'Voltar' and 'Entrar'.
- Login gov.br (Login único):** 'Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br, para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.' It features a large blue button labeled 'Entrar com gov.br'.
- Denúncia anônima:** 'As manifestações registradas de maneira anônima não possibilitam acompanhamento posterior. **Caso queira acompanhar o andamento e receber respostas para sua manifestação, por favor identifique-se.** A CGU reafirma o compromisso de garantia da proteção de sua identidade, que inclui o não registro do endereço eletrônico (IP).' It features a large blue button labeled 'Continuar sem me identificar'.

Para prosseguir, escolha a opção **Não identificado** (Continuar sem me identificar). Será exibido um formulário para inserção das informações acerca da manifestação. Após o preenchimento das informações, clique em **Avançar**; será exibida uma tela de Resumo da Manifestação. Em seguida clique em **Concluir**:



Quer saber mais?



Acesse o Manual do Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)) e/ou a página de transparência ativa da Gerência de Ouvidoria da APS e acesse relatórios, regulamentos, formulários e outras informações!
<https://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>

Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Página Inicial > Autoridade Portuária de Santos > Governança corporativa > Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de comunicação direto entre a comunidade e a APS. Tem o objetivo de assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da administração. Por meio dela, qualquer cidadão tem a oportunidade de expressar opiniões, fazer reclamações, denúncias e sugerir melhorias relacionadas à APS. Além disso, é o órgão responsável pelo acompanhamento das demandas realizadas por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instituído pela Lei nº 12.527/11, a chamada Lei de Acesso à Informação (LAI).

As atividades da Ouvidoria seguem os preceitos da Lei nº 13.460/2017, que trata dos direitos dos usuários de serviços públicos; da Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais (LGPD); do Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta o tratamento de manifestações de Ouvidoria; e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que estabelece diretrizes para o funcionamento das unidades de ouvidoria no âmbito da Administração Pública Federal.

Equipe

Michelle Dias Farias Carneiro Gerente de Ouvidoria (Atualizado de 22/03/2025 a 22/03/2025) Curriculo	Humberto Toledo Ponce Rodrigues Secretário Portuário Curriculo
Patrícia Margalida Villaverde Assessoria Curriculo	(11) 3302-6545 Ramal 2006 + 2228

Regimento e Regulamento

Regimento Interno da Ouvidoria	Visualizar
Regulamento do Serviço de Ouvidoria	Visualizar
Manual da Sistemática de Quantificação e Registro de Benefícios das Atividades Executadas pela Gerência de Ouvidoria	Download ODT Visualizar PDF

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A APS atende à Lei de Acesso à Informação com os conceitos de transparência ativa e passiva. A transparência ativa abrange a divulgação espontânea de informações de interesse público; a passiva é relacionada às solicitações de cidadãos junto à empresa. Todo o processo é coordenado pela Corregedoria-Geral da União (CGU).

Na transparência passiva, o SIC é a principal ferramenta: qualquer cidadão pode solicitar documento e/ou informação sobre a Autoridade Portuária de Santos sem a necessidade de justificar o pedido. Caso a informação esteja disponível, será respondida de imediato; se não, a resposta precisa ser fornecida ao cidadão em 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias.

Formulários

Pessoa Física (Formato .doc)	Download
Pessoa Física (Formato .odt)	Download
Pessoa Jurídica (Formato .doc)	Download
Pessoa Jurídica (Formato .odt)	Download

Regulamento

Regulamento do Serviço de Informação ao Cidadão	Visualizar
---	----------------------------

Link para solicitação de informação: [FalaBR.cgu.gov.br](https://wiki.cgu.gov.br)

Relatórios: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/ai>
E-mail: sic@portodesantos.gov.br

A lei tem como objetivo estimular o controle social da administração pública, por meio de uma cultura de acesso às informações.

Relatórios de Gestão

Relatório Anual 2019	Visualizar PDF	
Relatório Anual 2020	Visualizar PDF	
Relatório Anual 2021	Visualizar PDF	
Relatório Anual 2022	Visualizar PDF	Download ODT
Relatório Anual 2023	Visualizar PDF	Download ODT
Relatório Anual 2024	Visualizar PDF	Download ODT

Pesquisas de Satisfação

Pesquisa de Satisfação 2020		Visualizar PDF
Pesquisa de Satisfação 2021	Visualizar Relatório PDF	Visualizar Dados Brutos
Pesquisa de Satisfação 2022	Visualizar Relatório PDF	Visualizar Dados Brutos
Pesquisa de Satisfação 2023	Visualizar Relatório PDF	Visualizar Dados Brutos
Pesquisa de Satisfação 2024	Visualizar Relatório PDF	Visualizar Dados Brutos
Plano Quadrienal		Visualizar PDF

Planos Anuais

Plano Anual de Ouvidoria 2021	Visualizar PDF
Plano Anual de Ouvidoria 2022	Visualizar PDF
Plano de Ação para Modelo de Maturidade em Ouvidoria	Download ODT Visualizar PDF
Plano Anual de Ouvidoria 2023	Visualizar PDF
Plano Anual de Ouvidoria 2024	Visualizar PDF
Plano Anual de Ouvidoria 2025	Visualizar PDF

Proteção ao Denunciante e à Retaliação

Decreto nº 10.153/2019	
Resolução nº 588/2021 - CGU	(REVOGADA)
Portaria nº 116/2024 - CGU	Visualizar PDF

Conselho de usuários

Plataforma para interação com a sociedade para melhorias dos serviços oferecidos pela APS

Acesso: [Conselho de usuários](#)



Av. Cons. Rodrigues Alves, s/nº
Macuco — Santos/SP — Brasil
www.portodesantos.com.br