



Relatório Anual de Atividades da Gerência de Ouvidoria

2025



SÚMARIO

1.	APRESENTAÇÃO	2
2.	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FORÇA DE TRABALHO.....	2
3.	ATENDIMENTO.....	3
3.1.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	5
3.1.1.	RECURSOS	13
3.2.	SERVIÇO DE OUVIDORIA	15
3.2.1.	ANÁLISE GERENCIAL.....	19
3.2.2.	DENÚNCIAS	20
3.3.	AÇÕES EDUCACIONAIS – PÚBLICO EXTERNO	24
3.4.	AÇÕES EDUCACIONAIS – PÚBLICO INTERNO	24
3.5.	TRANSPARÊNCIA ATIVA	26
3.6.	ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	28
3.7.	CAPACITAÇÕES.....	28
3.8.	PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	29
3.9.	ATUALIZAÇÃO DE NORMATIVOS	30
4.	ANDAMENTO DO PLANO ANUAL DE TRABALHO.....	30
5.	BALANÇO DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA EM 2025.....	32
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	34

1. APRESENTAÇÃO

O recebimento de manifestações de Ouvidoria e de Pedido de Acesso à Informação (SIC) da Autoridade Portuária de Santos (APS) são de responsabilidade da Gerência de Ouvidoria (GEOUV), que atua como canal de diálogo entre a Companhia e a sociedade, promovendo a escuta qualificada, a transparência e a participação social.

Assim, para demonstrar as atividades desenvolvidas pela Gerência de Ouvidoria ao longo do exercício de 2025, bem como os resultados obtidos no período, elaborou-se o presente relatório, que consolida as informações referentes aos quatro trimestres do ano, em observância às normas que regem os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FORÇA DE TRABALHO

A Gerência de Ouvidoria (GEOUV) integra a estrutura organizacional da Autoridade Portuária de Santos (APS), compondo o Sistema de Integridade da Companhia e mantendo vínculo institucional com o Conselho de Administração (CONSAD), o que reforça seu papel no apoio às práticas de governança, transparência e controle social.

Em 2025, a Ouvidoria atuou com equipe formada por três empregados de carreira e dois jovens aprendizes, contando com espaço físico acessível e recursos tecnológicos compatíveis com suas atividades, inclusive para o atendimento presencial e para o registro das manifestações nos sistemas oficiais.

3. ATENDIMENTO

No que tange ao tratamento das manifestações registradas pelos usuários, a Autoridade Portuária de Santos recebeu, em 2025, 286 manifestações de Ouvidoria, abrangendo denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências e sugestões e 291 pedidos de acesso à informação, totalizando 577 manifestações. Desse total, 9 registros não eram de competência da APS e foram encaminhados para análise e providências de outros órgãos, sendo 8 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido de acesso à informação.

Ressalta-se que, no momento da elaboração deste documento, em 18/02/2026, todas as manifestações encontravam-se encerradas, todas dentro dos prazos legais. Em atendimento à recomendação consignada no relatório de avaliação da Ouvidoria elaborado pela Controladoria-Geral da União no ano de 2025, o presente documento é o relatório final, após a conclusão integral das 577 demandas referentes ao exercício 2025.

Em comparação com 2024, quando foram contabilizadas 430 manifestações, observa-se um aumento aproximado de 34% no volume total de demandas. Esse crescimento reflete a ampliação do uso dos canais de participação e transparência, mantendo-se, contudo, o atendimento integralmente dentro dos prazos legais.

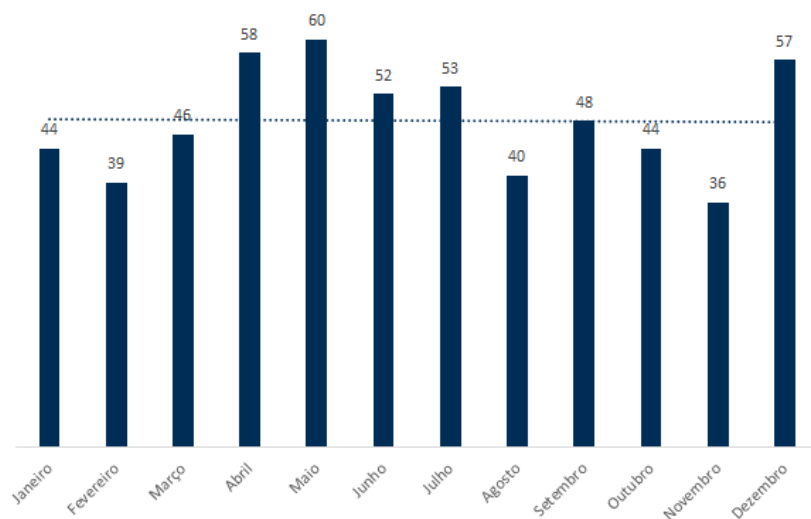


Gráfico 1: Manifestações no decorrer do ano 2025, Fonte - Dados Painéis LAI e Resolveu (elaboração própria)

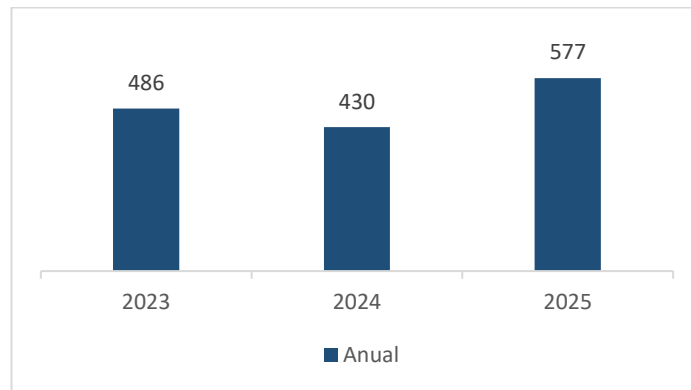


Gráfico 2 - Comparação com os anos anteriores Fonte Dados Painéis LAI e Resolveu (elaboração própria)

Ao analisar a distribuição das tipologias das manifestações registradas em 2025, observa-se que os pedidos de acesso à informação configuram-se como o tipo mais recorrente, totalizando 291 registros, o que corresponde a aproximadamente 50% do total de manifestações. Esse dado reforça a relevância da Lei de Acesso à Informação como principal instrumento utilizado pelos cidadãos para obtenção de dados e esclarecimentos junto à Autoridade Portuária de Santos.

Destaca-se, ainda, a expressiva participação das denúncias anônimas, que somaram 153 registros, evidenciando a importância dos canais de Ouvidoria como mecanismo de escuta e proteção ao manifestante. As demais tipologias - reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões, apresentaram distribuição proporcionalmente menor, refletindo a diversidade de demandas recebidas e a pluralidade dos usos dos canais de participação disponibilizados pela APS.

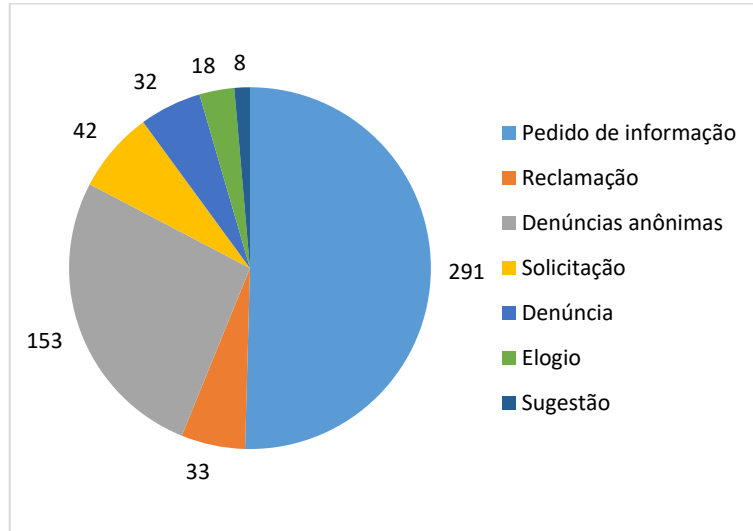


Gráfico 3 - Distribuição nas tipologias Fonte - Dados Painéis LAI e Resolveu (elaboração própria)

3.1.SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Os pedidos de acesso à informação são analisados conforme as diretrizes da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI). Esse instrumento de transparência passiva permite que qualquer cidadão solicite dados ou informações sob a guarda ou responsabilidade da APS, fortalecendo a transparência e o controle social.

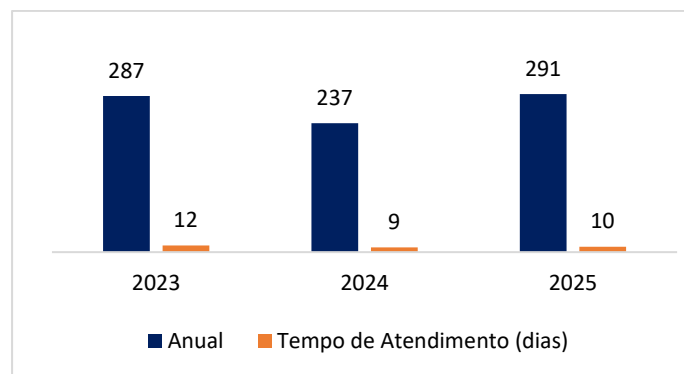


Gráfico 4 - Comparação com os anos anteriores

No ano de 2025, a APS registrou 291 pedidos de acesso à informação, número superior ao observado em 2024, evidenciando maior utilização do SIC pelos cidadãos. Esse crescimento reflete o fortalecimento dos mecanismos de transparência e o maior conhecimento da sociedade sobre seus direitos de acesso à informação.

Quanto ao atendimento, o tempo médio de resposta aos pedidos foi de 10 dias, permanecendo significativamente inferior ao prazo legal estabelecido pela Lei de Acesso à Informação, que prevê até 20 dias para resposta, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

Os dados apresentados evidenciam o compromisso da Autoridade Portuária de Santos com a transparência, a eficiência administrativa e o acesso à informação, assegurando ao cidadão respostas tempestivas e adequadas, em consonância com os princípios que regem a administração pública.

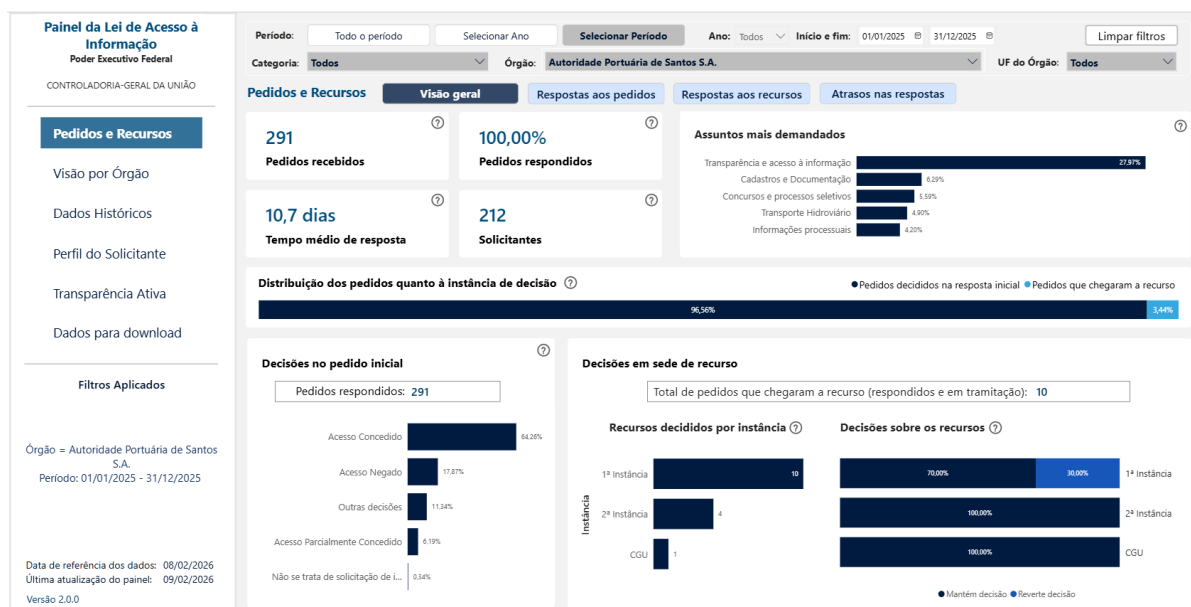


Figura 1: Pedidos e Recursos – visão geral, Painel LAI (acessado em 18/02/2026)

Em 2025, o Serviço de Informação ao Cidadão registrou 212 solicitantes, com predominância de pessoas físicas, que representaram 95,75% do total (203 solicitantes), enquanto as pessoas jurídicas corresponderam a 4,25% (9 solicitantes).

Entre os solicitantes que informaram o gênero, observou-se predominância do gênero masculino (82%), seguido do feminino (18%). Quanto à faixa etária, destacou-se maior concentração entre 41 e 50 anos, seguida pelas faixas de 51 a 60 anos e 31 a 40 anos.

No que se refere à escolaridade, prevaleceram solicitantes com ensino superior e pós-graduação. Quanto à localização, os registros concentraram-se majoritariamente no Estado de São Paulo, compatível com a área de atuação da Autoridade Portuária de Santos.

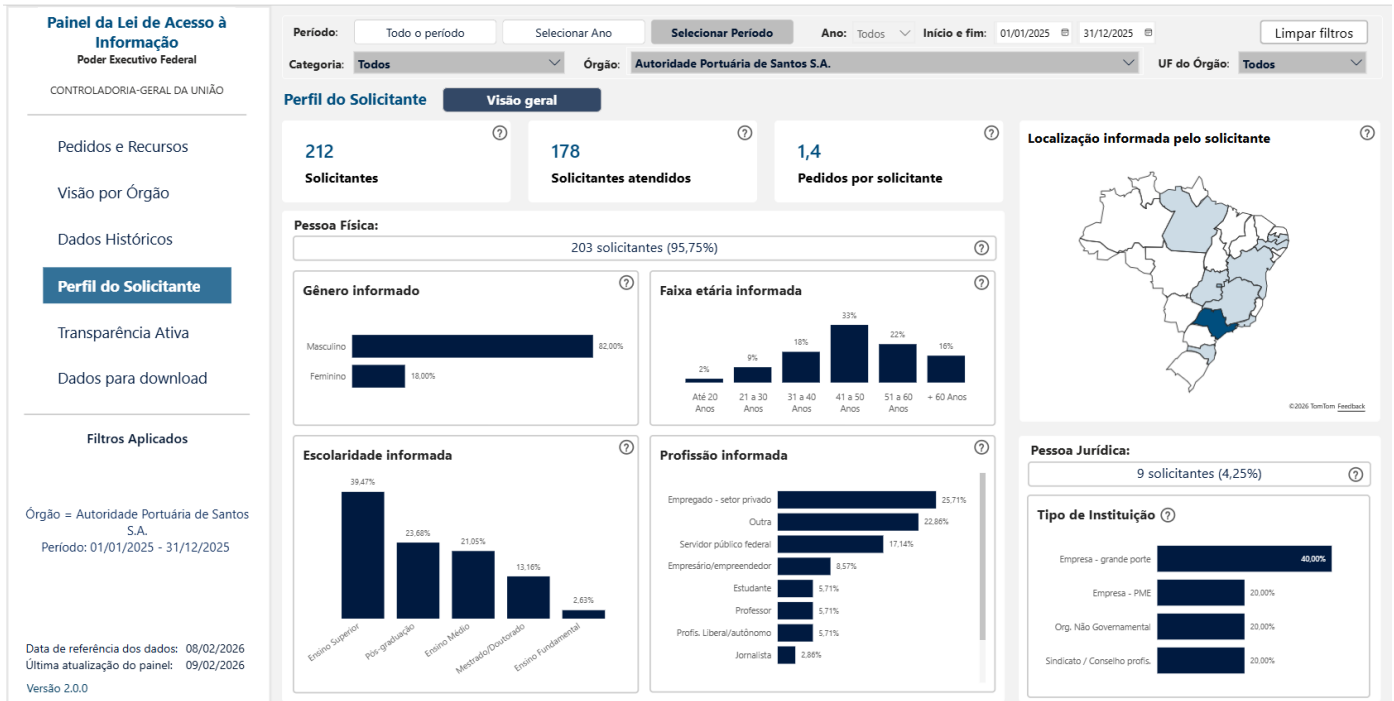


Figura 2: Perfil do Solicitante – Visão Geral, Painel LAI (acessado em 18/02/2026)

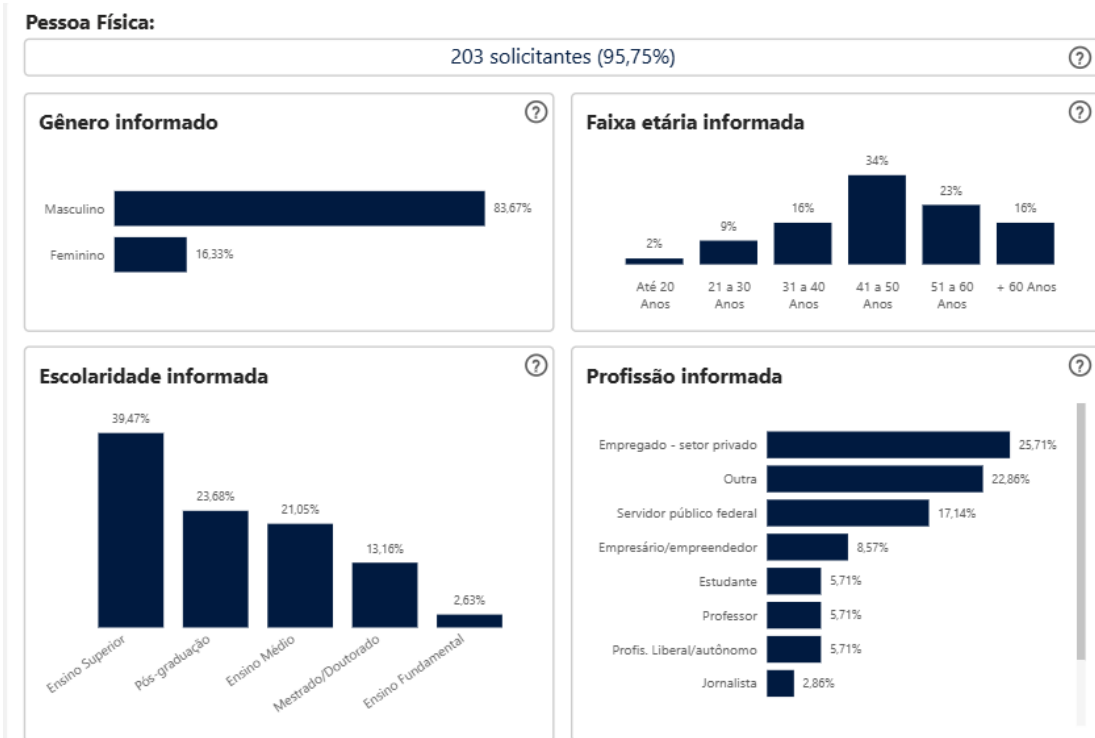


Figura 3 – Perfil do tipo de solicitante: Pessoa Física, Fonte Painel LAI (acessado em 18/02/2026)

Com o propósito de garantir maior agilidade e eficiência no atendimento, a Gerência de Ouvidoria incentiva os usuários a registrarem suas manifestações preferencialmente pela Plataforma Fala.BR, que centraliza os pedidos e assegura a aplicação das diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU). O uso dessa ferramenta favorece a transparência, a rastreabilidade e a padronização no tratamento das demandas.

A tabela a seguir apresenta a distribuição dos pedidos de acesso à informação registrados em 2025, conforme o canal de entrada utilizado pelos solicitantes. Cabe destacar que o atendimento telefônico é utilizado exclusivamente para orientações e esclarecimentos, não sendo canal de registro formal de manifestações.

Tabela 1 - Canais de entrada (Fonte própria)

CANAL DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Plataforma Fala.BR	260	89,3%
Correio eletrônico (e-mail)	17	5,8%
Atendimento presencial	10	3,4%
Encaminhada por outro setor da Companhia	4	1,5%
Total	291	100%

Tabela 2 - Tratamento dado aos pedidos (Fonte própria)

TRATAMENTO DO PEDIDO	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Encaminhados internamente	212	73%
Respondidos pela GEOUV	79	27%

Observa-se que aproximadamente 73% dos pedidos de acesso à informação demandaram encaminhamento interno às áreas técnicas competentes, enquanto cerca de 27% puderam ser respondidos diretamente pela Gerência de Ouvidoria.

As respostas diretas ocorrem, em geral, quando a própria unidade detém a informação solicitada ou quando o conteúdo já se encontra disponível em bases institucionais. Nos demais casos, o encaminhamento interno é necessário para garantir respostas técnicas, completas e aderentes à legislação vigente.

Os dados consolidados dos pedidos de acesso à informação evidenciam que a Autoridade Portuária de Santos (APS) observa integralmente as disposições da Lei de Acesso à Informação, adotando como princípio que a transparência é a regra e o sigilo, a exceção.

No exercício de 2025, a maior parte dos pedidos teve acesso concedido, total ou parcialmente, sendo as negativas fundamentadas, em sua maioria, na proteção de dados pessoais ou em outras hipóteses legais previstas na legislação. O tratamento

das solicitações ocorreu, predominantemente, com o apoio das áreas técnicas competentes, garantindo respostas completas, objetivas e fundamentadas.

Ressalta-se que 100% dos pedidos foram respondidos dentro dos prazos legais, não havendo registros de atraso no atendimento. As informações detalhadas quanto às decisões, motivações e satisfação dos usuários estão demonstradas nos gráficos a seguir.

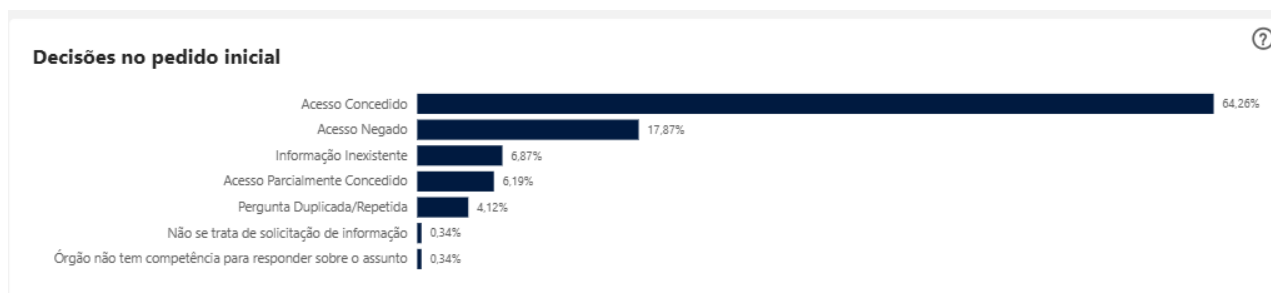


Gráfico 5 - Características das respostas aos pedidos, Fonte: Painel LAI (acessado em 18/02/26)

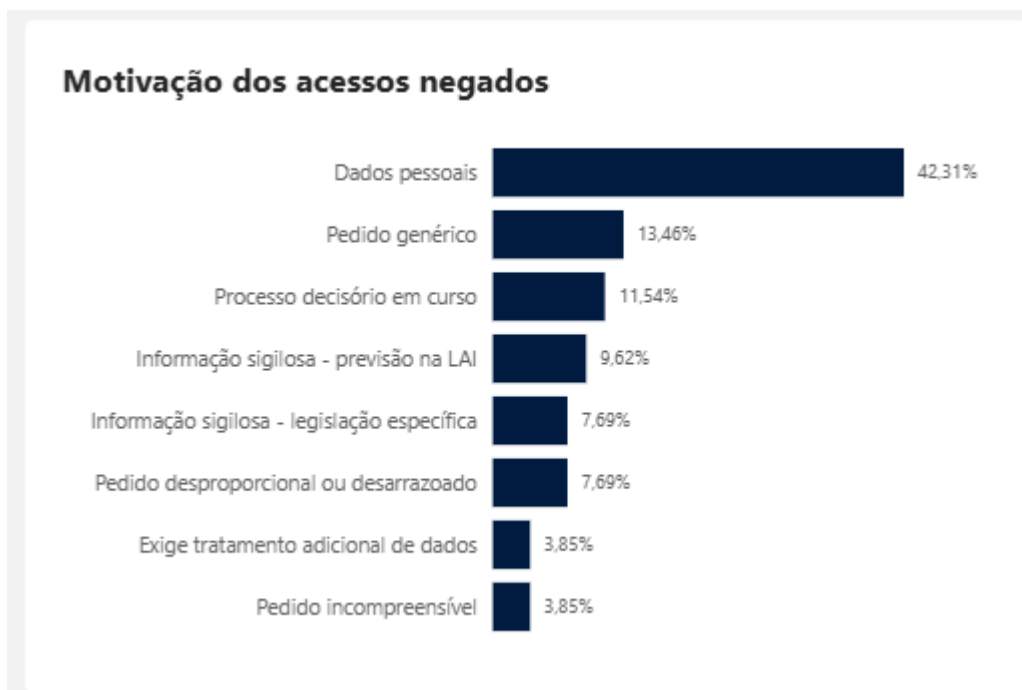


Gráfico 6 - Razões de negativa de acesso total, Fonte: Painel LAI(acessado em 18/02/26)

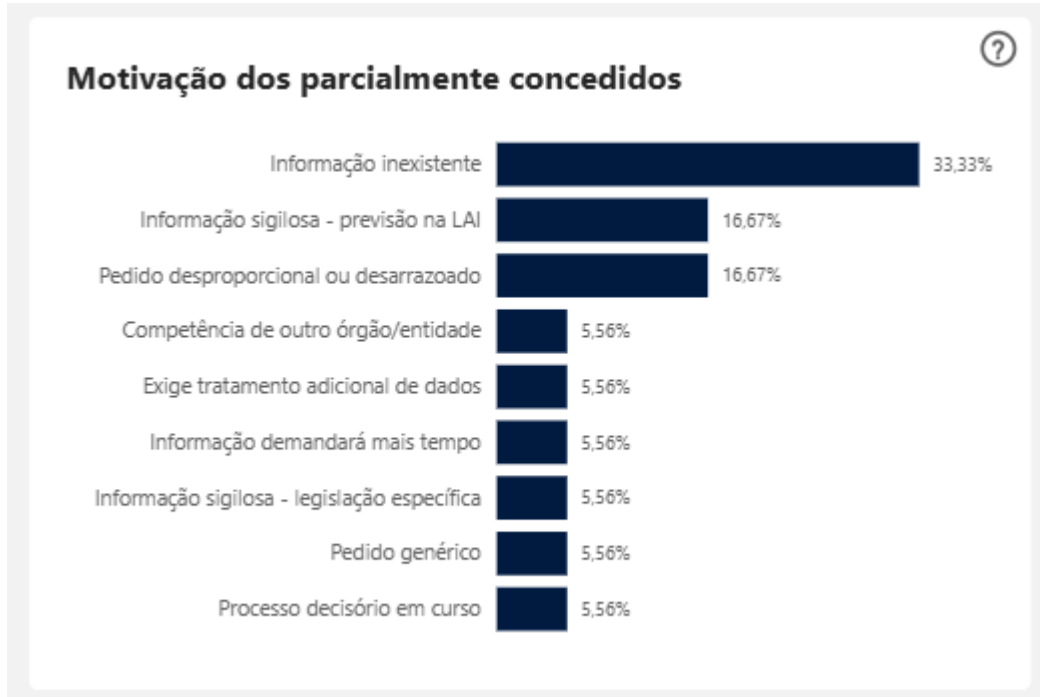


Gráfico 7 - Razões de negativa de acesso parcial, Fonte: Painel LAI (Acessado em 18/02/26)

Verifica-se que as solicitações cujo acesso foi negado integralmente apresentavam, em sua maioria, informações de natureza pessoal, cujo compartilhamento é vedado pela legislação.

A APS reafirma seu compromisso com a celeridade e a qualidade das respostas, assegurando o cumprimento integral dos prazos legais. No período analisado, não houve omissões no atendimento (0%), sendo 100% das solicitações respondidas dentro do prazo e apenas 4,8% prorrogadas, sempre mediante justificativa.

Tabela 3 - Índice de respostas dentro do prazo, omissões e prorrogações (Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria)

2025	
Prorrogações	4,8%
Omissões	0%
Respostas dentro do prazo	100%

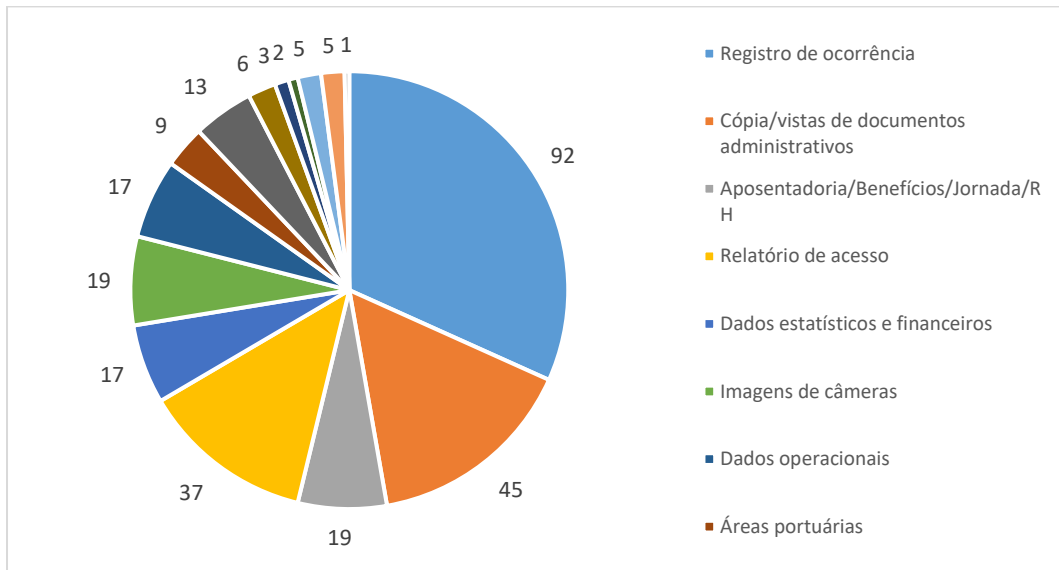


Gráfico 8 - Assuntos mais frequentes dos pedidos (Fonte Própria)

Quando a resposta não pode ser fornecida de forma imediata pela Gerência de Ouvidoria, as áreas técnicas são acionadas para subsidiar a análise e garantir a precisão das informações prestadas. Vale informar que, em determinadas situações, uma mesma manifestação pode demandar a atuação conjunta de mais de uma unidade, de forma complementar, para a elaboração de resposta única, consistente e alinhada às normativas vigentes.

Em 2025, a Superintendência da Guarda Portuária foi a unidade mais demandada, em razão do elevado número de manifestações relacionadas à solicitação de cópia de Registros de Ocorrência, tema que se manteve como o mais recorrente no período.

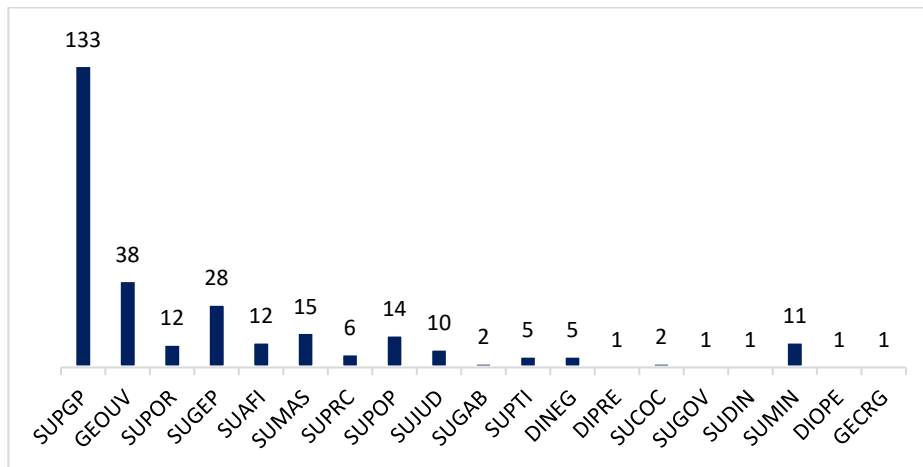


Gráfico 9 - Áreas responsáveis pelas respostas (Fonte: Própria)

3.1.1. RECURSOS

A Lei de Acesso à Informação assegura ao cidadão o direito de interpor recurso quando não concordar com a decisão proferida em seu pedido, fortalecendo os princípios da transparência e do controle social.

No exercício de 2025, foram registrados 15 recursos, distribuídos da seguinte forma: 10 recursos de 1ª instância (3,44% dos pedidos), 4 recursos de 2ª instância (1,37%) e 1 recurso de 3ª instância, apreciado pela Controladoria-Geral da União (CGU), equivalente a 0,34% dos pedidos. Não houve recursos em 4ª instância (CMRI).

Todos os recursos apresentados foram integralmente respondidos dentro do prazo legal, não havendo registros de atraso. Os dados demonstram a adequada observância dos fluxos recursais previstos na legislação e o compromisso da APS com a transparência, a celeridade e a correta prestação da informação ao cidadão.

Tabela 4 - Quantitativo de recursos, Fonte Painel LAI (Acessado em 18/02/2026)

1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância (CGU)	4ª Instância (CMRI)
10 (3,44% dos pedidos) Recebidos	4 (1,37% dos pedidos) Recebidos	1 (0,34% dos pedidos) Recebidos	0 (0,00% dos pedidos) Recebidos
10 (100,00%) Respondidos	4 (100,00%) Respondidos	1 (100,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos

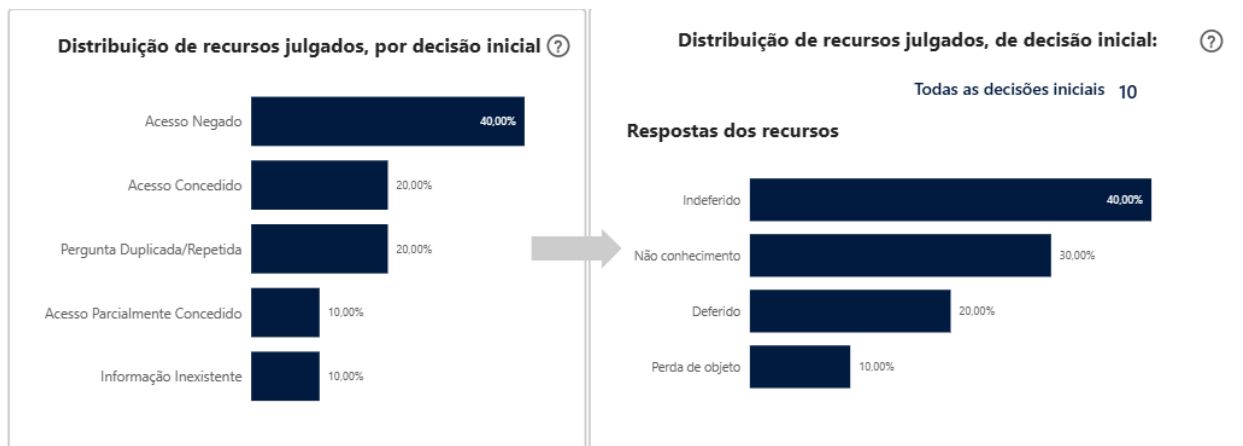


Tabela 5 - Decisões de 1ª instância, Fonte Painel LAI (Acessado em 18/02/26)

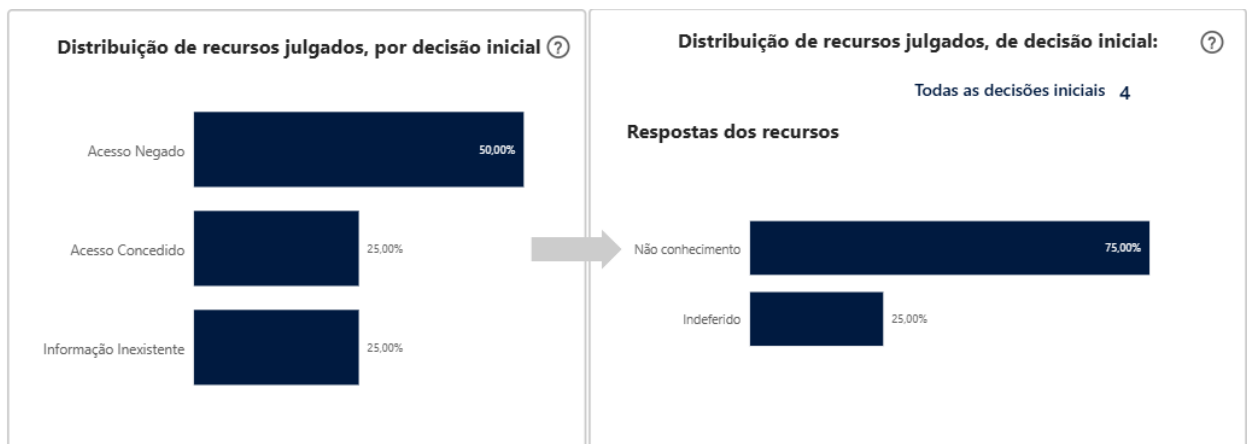


Tabela 6 - Decisões de 2ª instância, Fonte Painel LAI (Acessado em 18/02/26)



Tabela 7 - Decisões de 3ª instância, Fonte Painel LAI (Acessado em 18/02/26)

3.2.SERVIÇO DE OUVIDORIA

Compete à Gerência de Ouvidoria realizar a análise, o tratamento e o encaminhamento adequado das manifestações recebidas pela Autoridade Portuária de Santos, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017. Entre os tipos de manifestações tratadas estão denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências e sugestões.

Ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria registrou 286 manifestações, mantendo volume superior ao observado em exercícios anteriores, o que reflete o fortalecimento dos canais de escuta e a maior confiança da sociedade na atuação da Ouvidoria.

Observou-se predominância de manifestações registradas de forma anônima, especialmente no caso das comunicações de irregularidades, o que impacta diretamente a possibilidade de solicitação de complementação de informações e, conseqüentemente, o avanço de apurações individualizadas. Ainda assim, todas as manifestações recebidas passaram por análise preliminar, com registro, classificação adequada e tratamento compatível com o conteúdo apresentado.

O tempo médio de resposta manteve-se dentro dos prazos legais, com 100% das manifestações atendidas dentro do prazo, não havendo registros de omissão no período.

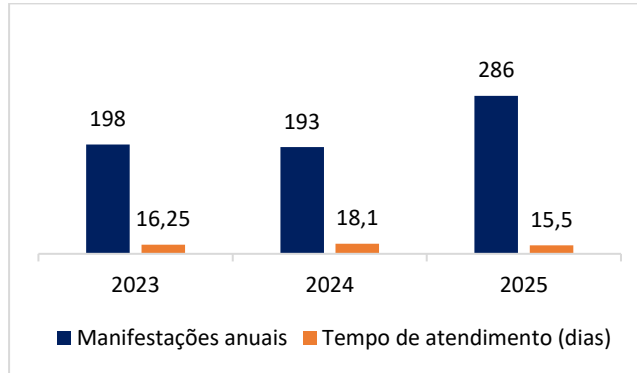


Gráfico 10 - Comparação com os anos anteriores (Fonte: Dados Painel ResOLVE, elaboração própria)

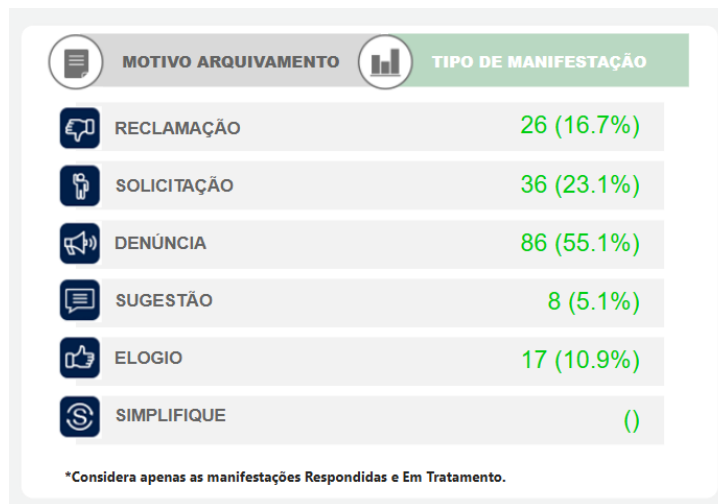


Figura 4- Distribuição das manifestações (Fonte: Dados Painel ResOLVE, acessado em 18/02/26)

Conforme demonstrado abaixo, na Figura 5, em 2025 a Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos registrou 286 manifestações, das quais 173 foram respondidas e 113 foram arquivadas, principalmente em razão de denúncias consideradas inaptas, por ausência de elementos mínimos, duplicidade ou inexistência de fatos novos.



Figura 5 – Painel Resolveu, Acessado em 18/02/26

Em 2025, a maior parte das manifestações de Ouvidoria foi registrada pela Plataforma Fala.BR, seguida por e-mail e atendimento presencial, evidenciando a consolidação do canal digital como principal meio de acesso do usuário à Ouvidoria.

Tabela 8 - Canais de entrada (Fonte própria)

Canal de entrada	Quantidade	Percentual
Fala.BR	259	90,6%
E-mail	21	7,3%
Presencialmente	6	2,1%

Assim como ocorre no Serviço de Informação ao Cidadão, a Plataforma Fala.BR continua sendo o canal mais usado para registrar manifestações, reunindo 90,6% dos atendimentos. O uso desse sistema está de acordo com as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU) e garante mais facilidade e transparência no processo.

Vale informar que, igual aos Pedidos de acesso à Informação, nas manifestações de Ouvidoria, em determinadas situações, uma mesma manifestação pode demandar a atuação conjunta de mais de uma unidade, de forma

complementar, para a elaboração de resposta única, consistente e alinhada às normativas vigentes.

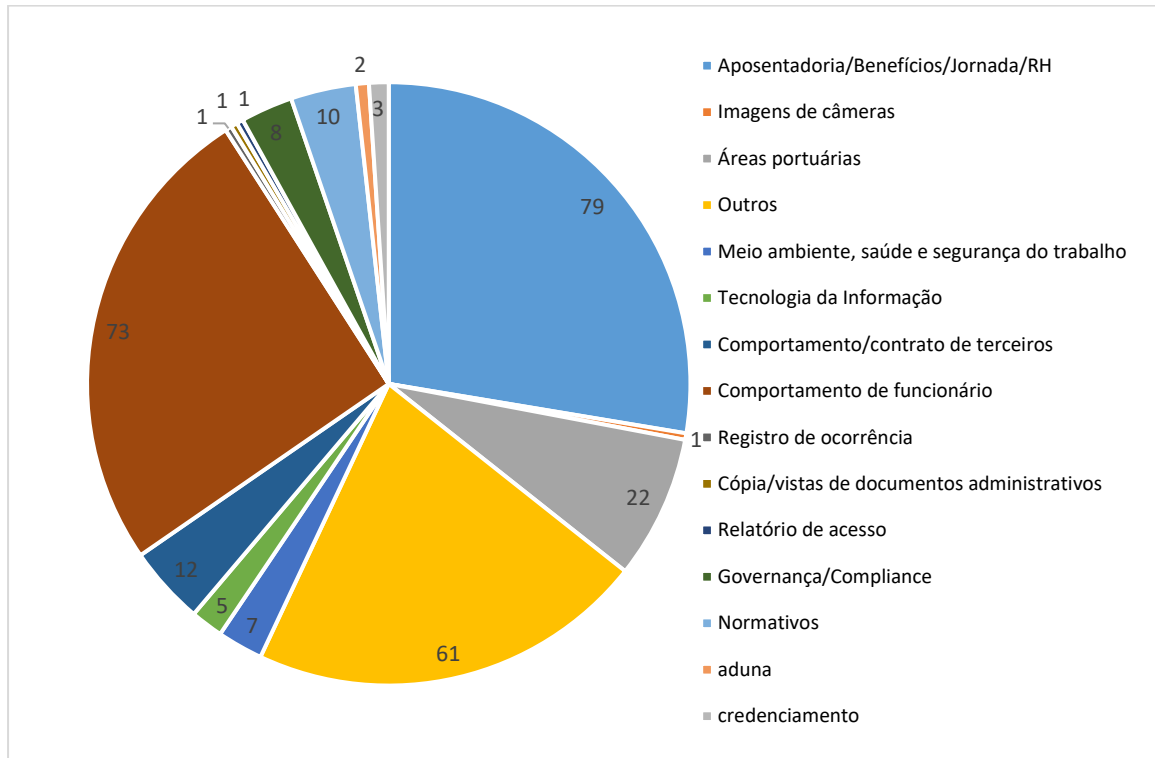


Gráfico 11 - Principais assuntos (Fonte Própria)

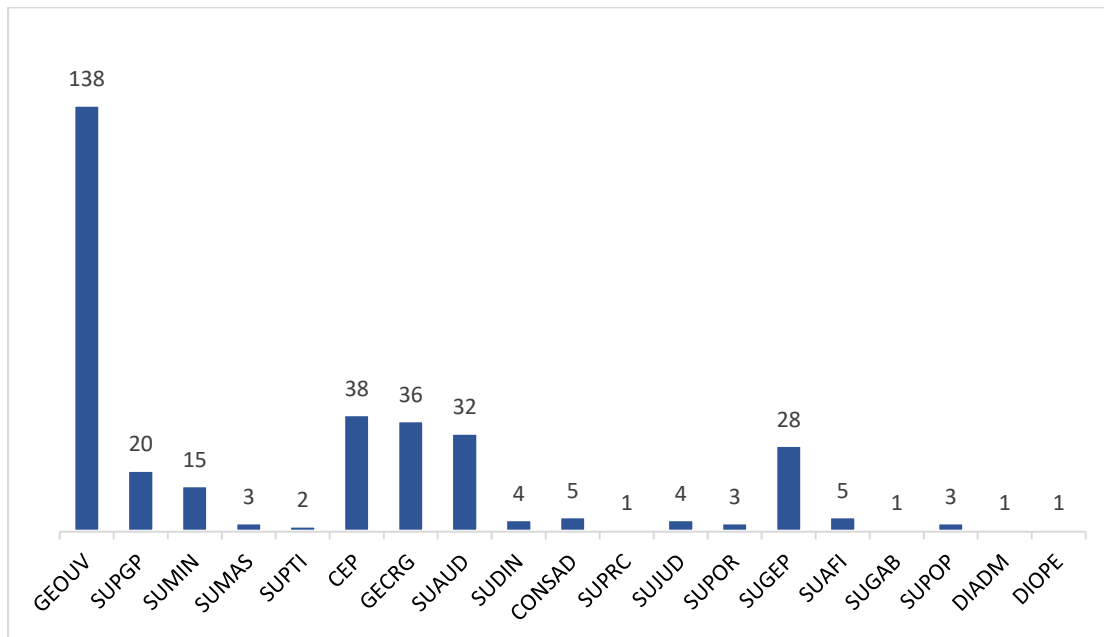


Gráfico 12 - Principais áreas acionadas para respostas (Fonte Própria)

3.2.1. ANÁLISE GERENCIAL

A análise das manifestações recebidas ao longo de 2025 evidencia a recorrência de registros relacionados a temas de natureza administrativa e institucional, muitos deles apresentados de forma anônima e com conteúdo reiterativo ou com insuficiência de informações para apuração individualizada.

Diante desse cenário, a Ouvidoria realizou análise técnica das demandas, procedendo aos devidos registros, arquivamentos fundamentados e reclassificações quando cabíveis, em conformidade com os normativos vigentes. Paralelamente, foram adotadas medidas de caráter preventivo e orientativo, com articulação institucional junto às áreas competentes, para ciência dos temas recorrentes e aprimoramento dos fluxos internos.

As ações adotadas tiveram como objetivo qualificar o uso dos canais de manifestação, fortalecer a comunicação institucional e contribuir para a prevenção da repetição de registros com conteúdo semelhante, preservando-se, em todos os casos, o sigilo das informações e a proteção dos dados pessoais.

3.2.2. DENÚNCIAS

Na APS, cabe à Gerência de Ouvidoria receber e analisar as denúncias encaminhadas pelos cidadãos, atuando como um canal direto para comunicar possíveis irregularidades observadas. Cada manifestação passa por uma verificação inicial, que permite avaliar se as informações apresentadas são suficientes para prosseguir com a apuração, conforme o fluxo definido no Regulamento da Ouvidoria.

Em 2025, a Autoridade Portuária de Santos S.A. (APS) registrou 185 denúncias. Desse total, 86 foram habilitadas, 99 não habilitadas. Além disso, 4 denúncias foram encaminhadas a outros órgãos, em razão de ausência de competência da APS. Em comparação com 2024, quando foram registradas 110 denúncias, observa-se que, em 2025, houve um aumento de aproximadamente 68% no volume de denúncias recebidas.

Destaca-se que, do total de denúncias registradas em 2025, 153 foram cadastradas de forma anônima, denominada comunicação de irregularidade e 32 mediante identificação por login e senha, denominada denúncia.

As denúncias habilitadas, englobando as identificadas e as anônimas, foram tratadas integralmente dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 16,4 dias, não havendo registros de atraso.

As denúncias não habilitadas, no total de 99 manifestações, correspondem àquelas que não apresentaram elementos mínimos, tais como autoria, materialidade e compreensão dos fatos, nem indícios suficientes que permitissem à Administração Pública inferir tais elementos, o que inviabilizou o prosseguimento para encaminhamento para as áreas apuratórias. Os principais motivos identificados foram falta de clareza ou insuficiência de dados e duplicidade de manifestações, seguidos por ausência de competência, sendo encaminhada a órgão externo e perda de objeto.

Ressalta-se que a elevada incidência de denúncias anônimas, embora amplie o acesso aos canais de participação, limita a possibilidade de solicitação de complementação de informações, o que contribui para o encerramento de parte dos

registros por insuficiência de elementos, em conformidade com as recomendações da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

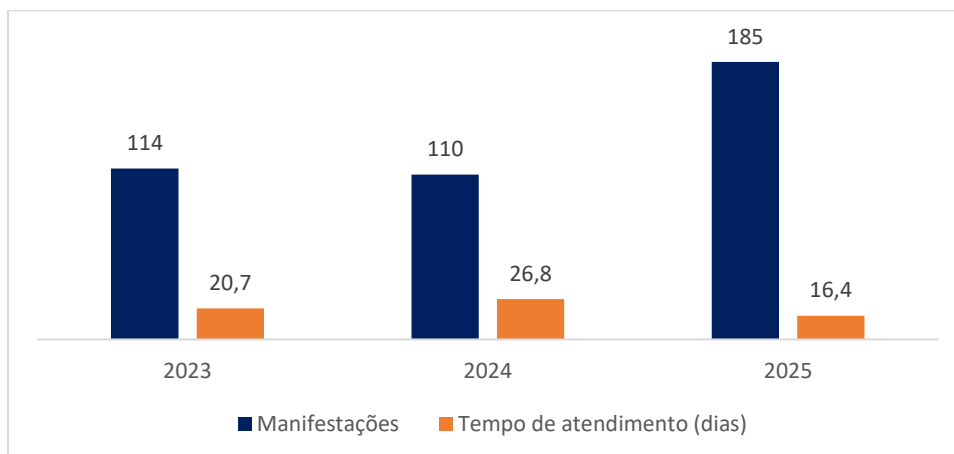


Gráfico 13 - Comparação anual total dos registrados (Fonte: Dados Painel Resolveu, elaboração própria)

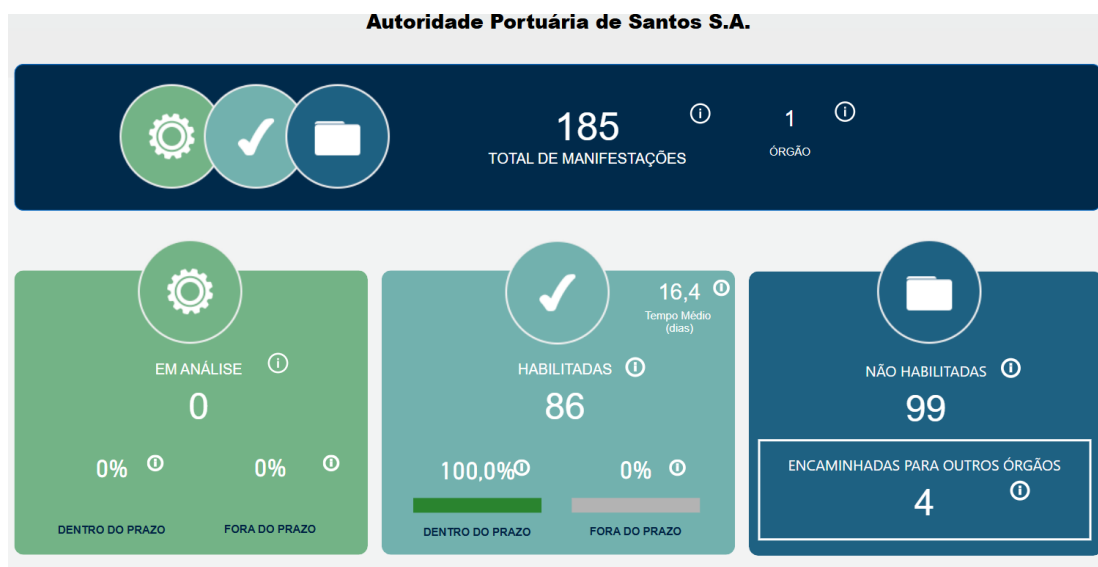


Figura 6 – Painel Resolveu, Acessado em 18/02/26

Quando a denúncia e comunicação de irregularidade contém os elementos mínimos necessários, ela é encaminhada, pela Ouvidoria, às áreas apuratórias competentes para a devida análise de admissibilidade e, quando cabível, para apuração dos fatos. A Tabela a seguir, apresenta a distribuição das manifestações

entre as unidades apuratórias responsáveis.

Em 2025, algumas manifestações foram analisadas por áreas apuratórias distintas, devido ao seu teor, assegurando o tratamento integrado e a coerência das ações de apuração, conforme demonstrado na Tabela abaixo.

Tabela 9 - Quantitativo de acionamento das áreas apuratórias (Fonte: própria)

Áreas apuratórias	Total
Corregedoria	01
Comissão de Ética	02
Comissão de Ética e Corregedoria	30
Comissão de Ética e Auditoria	01
Comissão de Ética, Corregedoria e Auditoria	02
Auditoria	27
Conselho de Administração	05

Informa-se que, em 2025, devido ao Convênio de Descentralização nº 002/2024, também foram recebidas 06 denúncias referentes ao Porto de Itajaí.

Destaca-se, também, o recebimento de manifestações cadastradas como denúncias cujo teor corresponde a outras tipologias de Ouvidoria. Nessas situações, quando a manifestação é identificada, a Plataforma Fala.BR permite a reclassificação da tipologia, de modo a assegurar o tratamento adequado. Nos casos de registros anônimos, em que a reclassificação não é possível no sistema, a Ouvidoria realiza o tratamento interno compatível com o conteúdo apresentado, promovendo o encaminhamento às áreas competentes, sempre com a preservação do sigilo e da identidade do manifestante.

Observa-se que as denúncias recebidas em 2025 concentraram-se, majoritariamente, em temas relacionados a aposentadoria/benefícios/jornada/RH e a comportamento de funcionário, seguidos por registros classificados como “outros”. Os demais temas apresentaram menor incidência ao longo do período, refletindo a

diversidade de assuntos tratados pela Ouvidoria.

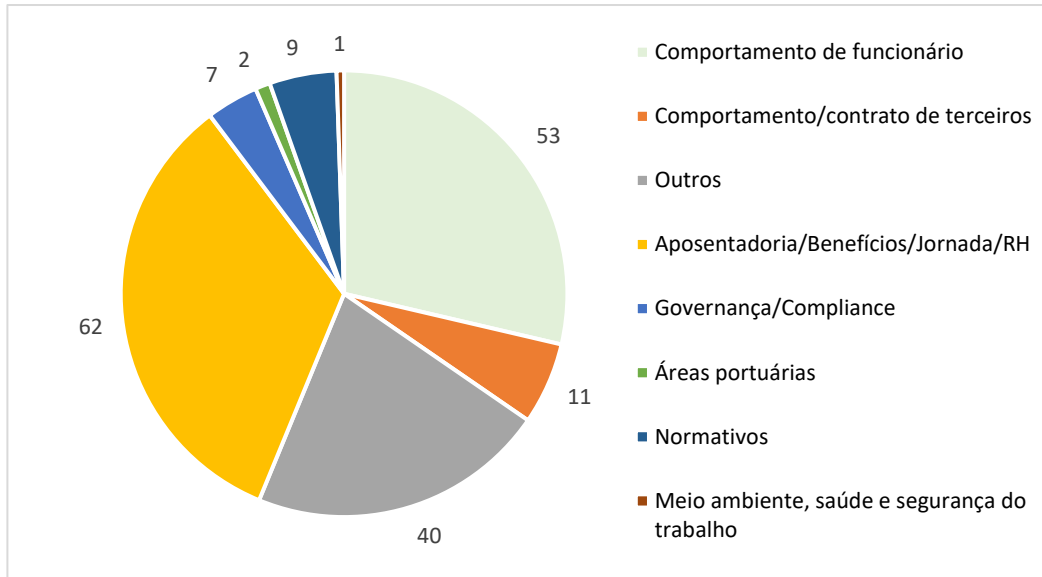


Gráfico 14 - Assuntos das demandas registradas como denúncias, Fonte: própria

Com relação ao canal de atendimento utilizado, a maioria dos usuários optaram por utilizar a própria Plataforma Fala.BR.

Tabela 10 - Canal de entrada dos registrados Fonte: própria

Canal de entrada	Quantidade	Percentual
Fala.BR	176	95,14
E-mail	06	3,24
Presencialmente	03	1,62

3.3. AÇÕES EDUCACIONAIS – PÚBLICO EXTERNO

Com a finalidade de ampliar o conhecimento dos usuários, facilitar o acesso às informações e divulgar os canais disponíveis para interação com a APS, a Gerência de Ouvidoria, em parceria com a Superintendência de Comunicação Corporativa, promove a publicação mensal de conteúdos educativos nas mídias sociais da Companhia.

Em 2025, foram abordados 12 temas: “Canais Ouvidoria”; “Resultado da Pesquisa de Satisfação de 2024”; “Dia do Ouvidor”; “A ouvidoria também é espaço para boas ideias”; “Integridade, compromisso diário na APS”; “Junho - Mês de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos”; “Fluxo da demanda depois de protocolado no Fala.BR”; “Diferença entre pedido de acesso à informação e solicitação”; “Convite para participação da Pesquisa de Satisfação e Conselho de Usuários”; “Denúncia ou reclamação? Entenda a diferença!”; “Você precisa obter dados ou informações relacionadas ao Porto de Santos?” e “Selo Diamante TCU”.

3.4. AÇÕES EDUCACIONAIS – PÚBLICO INTERNO

Com enfoque preventivo e educativo, e com o propósito de reduzir riscos de irregularidades no âmbito da APS, a Gerência de Ouvidoria, em articulação com as demais áreas que integram o Sistema de Integridade, direcionou suas ações aos empregados da Companhia. Para tal, participou das publicações no jornal eletrônico interno, o APS+, com a coluna “Integridade em Foco”, dos encontros do Projeto Integra APS; das visitas do Projeto Integridade Itinerante; e, da Integração de novos agentes.

- Jornal eletrônico disponível na intranet, o APS+: os temas abordados foram: “Corregedoria 3.0”; “Como vamos recepcionar os novos empregados”; “Governança para quê, para quem, e por quê, hein!?”; “Conflito de Interesses”; “Você sabia que sua identidade fica protegida ao registrar uma denúncia identificada?”; “Pacto Brasil pela Integridade Empresarial”; “Você

sabe quem você está contratando?"; "DDI"; "Contratações Públicas"; "Termo de Ajustamento de Conduta – TAC"; "Bom Uso X Mau Uso Do Dinheiro Público"; "Integridade e Conformidade com a LGPD"; "Denúncia com clareza - 5 dicas práticas"; "Entenda a pesquisa sobre percepção de integridade"; "Confidencialidade e informações da Companhia: o que preciso saber?"; "Política de Integridade"; "Você sabe o que é um ACPP?"; "Lei Anticorrupção (LAC)"; "Conversas Difíceis"; "Conflito de Interesses"; "Brindes, presentes e hospitalidades: o que é gentileza e o que é cilada?"; "Festa de fim de ano" e "CONSAD, CONFIS e COAUD na APS"

- Integração de novos agentes: realização de integração com os novos ocupantes de cargos comissionados, aprendizes, estagiários e dos novos funcionários que chegaram através do concurso público. Foram tratados os temas de assédio moral e sexual, conflito de interesses, canal de denúncia, conformidade documental e normativos relacionados à integridade.
- Integridade Itinerante: iniciativa voltada aos empregados lotados em áreas operacionais. Foram realizadas visitas aos postos de trabalho para orientar os empregados sobre o Programa de Integridade, destacando os normativos ligados à integridade, os canais de denúncia e os cursos disponibilizados sobre a temática, como forma de integrar e disseminar conhecimento. Em 2025, também foram realizadas orientações com terceirizados. Em 2025 foram realizadas 13 visitas do Integridade Itinerante, totalizando 122 empregados da APS e 81 empregados de empresas terceirizadas orientados.
- Integra APS: Os temas abordados foram: "Programa De Integridade Governança"; "Conflito De Interesses"; "O Papel Da Ouvidoria Pública"; "Pacto Brasil Pela Integridade Empresarial"; "Capacitismo Em Ambiente Corporativo"; "Lgpd Na Prática"; "Pesquisa De Percepção Da Integridade Corporativa"; "Política De Integridade"; "Assédio E Discriminação"; "Brindes, Presentes E Hospitalidades" E "Resultado - Pesquisa De Percepção Da Integridade Corporativa".

3.5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Gerência de Ouvidoria é responsável pelo monitoramento e atualização da transparência ativa no portal institucional da APS, assegurando o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e das diretrizes definidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

Em 2024, o Tribunal de Contas da União (TCU) avaliou que a Autoridade Portuária de Santos (APS) atendia a 94,88% dos itens de transparência, enquanto a Controladoria-Geral da União (CGU) apontava conformidade integral (100%). A partir desse diagnóstico, a Gerência de Ouvidoria promoveu ajustes e aprimoramentos no site institucional, com foco na ampliação da transparência ativa e no atendimento aos critérios avaliados pelos órgãos de controle.

Como resultado dessas ações, no ciclo 2025 do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), a APS alcançou 96,65% de conformidade, atendendo a 100% dos critérios essenciais, o que resultou na conquista do Selo Diamante, a classificação máxima do programa. No referido ciclo, que avaliou 54 organizações federais, a APS integrou o grupo de 14 instituições que alcançaram o Selo Diamante, evidenciando a evolução contínua de suas práticas de transparência.

Paralelamente, a APS manteve 100% de conformidade nos indicadores de transparência ativa monitorados pela CGU, reafirmando o compromisso institucional com a divulgação clara, acessível e tempestiva das informações de interesse público.

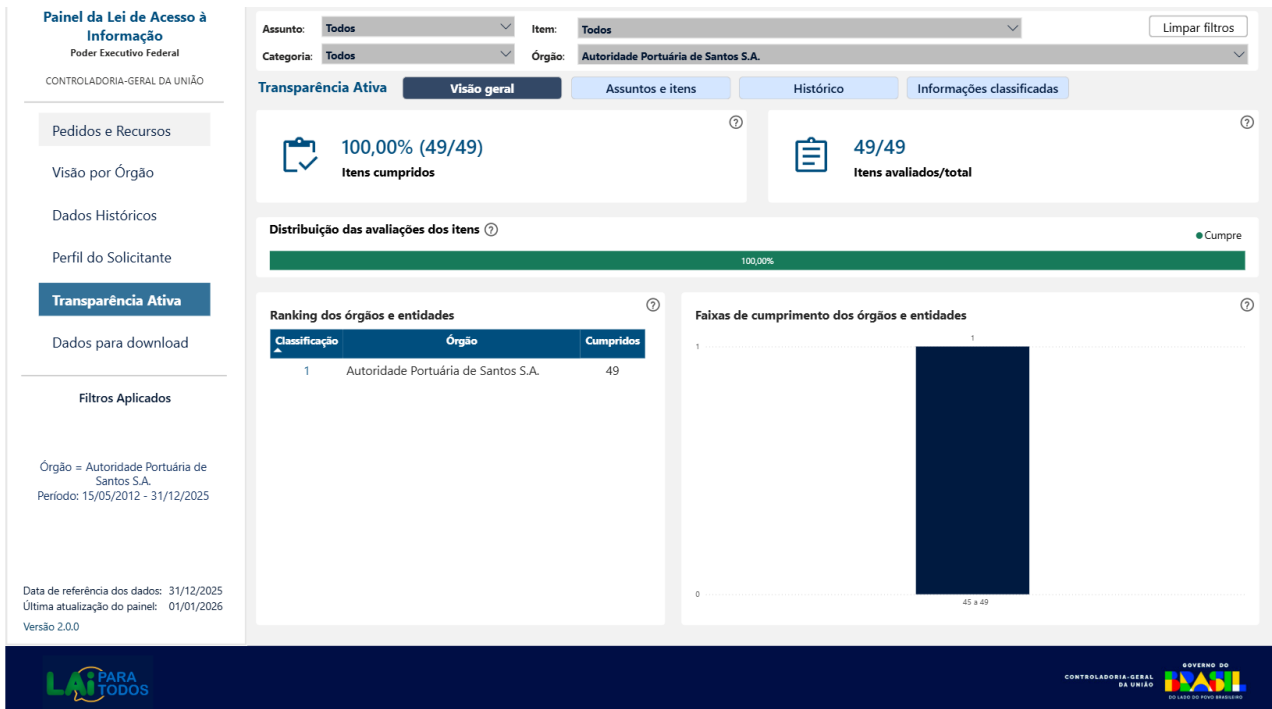


Figura 7 - Cumprimento Transparência Ativa, Fonte Painel LAI (Acessado em 01/01/2026)

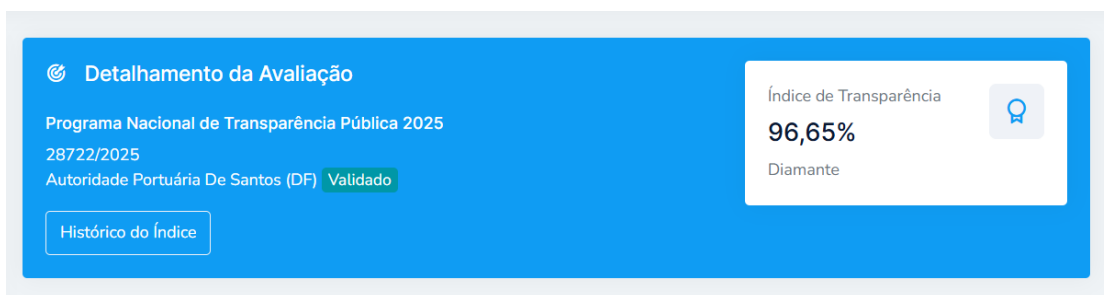


Figura 8 – Detalhamento da Avaliação, Fonte Sistema Avalia – Atricon

3.6. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Em consonância com a Lei nº 13.460/2017, com a Portaria CGU nº 116/2024 e com os normativos internos que disciplinam os serviços de Ouvidoria e de atendimento ao usuário, a Gerência de Ouvidoria, em articulação com os gestores da Companhia, promoveu em 2025 a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, conforme previsto no Objetivo 04 do Plano Anual de Trabalho da GEOUV.

A Carta de Serviços constitui importante instrumento de transparência ativa, ao apresentar de forma clara e acessível os serviços disponibilizados pela Autoridade Portuária de Santos, contemplando informações como procedimentos para solicitação, prazos estimados de atendimento, canais disponíveis, documentação necessária, meios de contato com as áreas responsáveis e a base normativa aplicável.

O conteúdo atualizado foi disponibilizado nos canais institucionais da APS, ampliando o acesso da sociedade às informações sobre os serviços prestados e fortalecendo a participação cidadã, o controle social e a orientação adequada aos usuários.

3.7. CAPACITAÇÕES

Ao longo de 2025, a equipe da Gerência de Ouvidoria participou de ações de capacitação voltadas ao fortalecimento das atividades de Ouvidoria, Acesso à Informação, transparência, integridade e tratamento adequado das manifestações dos usuários. As capacitações abrangeram temas como a gestão e valorização das Ouvidorias Públicas, o uso da Plataforma Fala.BR e a jornada da manifestação, a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados no tratamento de manifestações, a elaboração de Relatórios de Gestão, bem como a transparência pública e a Lei de Acesso à Informação.

Também foram realizadas capacitações específicas relacionadas à prevenção, investigação e apuração de assédio e discriminação no ambiente institucional, com foco nos fluxos de tratamento, na proteção ao denunciante e no papel da Ouvidoria

como instância de escuta qualificada. A equipe participou, ainda, de eventos nacionais de referência, como o Encontro Nacional da Valorização das Ouvidorias Administrativas, o I Diálogos do Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos Federais (FNOP) e o II Seminário Nacional de Ouvidorias, que proporcionaram a troca de experiências, o compartilhamento de boas práticas e o aprimoramento da atuação institucional.

Essas ações de capacitação contribuíram para o aprimoramento técnico da equipe, para a padronização de procedimentos e para o fortalecimento da atuação da Ouvidoria da APS, refletindo diretamente na qualidade do atendimento prestado à sociedade e no cumprimento das normas que regem os serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão.

3.8. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Em 2025, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, a Autoridade Portuária de Santos realizou pesquisas de satisfação com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados e identificar oportunidades de aprimoramento.

As pesquisas foram conduzidas de acordo com o Planejamento Quadrienal de Avaliação dos Serviços, contemplando os serviços previstos para o exercício, conforme estabelecido na Carta de Serviços ao Usuário e nas diretrizes institucionais da APS.

A aplicação dos instrumentos de avaliação ocorreu por meio da Plataforma de Conselho de Usuários, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, sendo disponibilizada tanto aos conselheiros cadastrados quanto aos usuários dos serviços, incluindo aqueles indicados pelas áreas gestoras responsáveis. Os resultados obtidos a partir das pesquisas, assim como as informações atualizadas da Carta de Serviços ao Usuário e do Planejamento Quadrienal, foram disponibilizados em transparência ativa nos canais institucionais da APS, reforçando o compromisso da Companhia com a

escuta do cidadão, a melhoria contínua dos serviços e o fortalecimento da participação social.

3.9. ATUALIZAÇÃO DE NORMATIVOS

No exercício de 2025, a Gerência de Ouvidoria promoveu a atualização de normativos internos, com o objetivo de adequar seus procedimentos às novas diretrizes estabelecidas pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e de fortalecer a padronização, a transparência e a segurança jurídica dos serviços prestados.

Nesse contexto, foram atualizados o Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria e os Regulamentos dos Serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão (SIC), com incorporação das orientações normativas vigentes e alinhamento às boas práticas de governança, transparência e tratamento das manifestações. Os normativos atualizados foram disponibilizados aos empregados da APS e publicados em transparência ativa no site institucional.

Ainda em 2025, foi concluída a atualização do Manual para Agendamento de Compromissos e Preenchimento da Agenda, com a finalidade de aprimorar os procedimentos relacionados ao registro e ao acompanhamento de compromissos com agentes privados, incorporando contribuições das áreas envolvidas e promovendo maior clareza e uniformidade nos fluxos adotados pela Companhia.

As atualizações realizadas ao longo do ano contribuíram para o fortalecimento da atuação institucional da Ouvidoria, assegurando maior clareza nos procedimentos, aderência às normas vigentes e suporte adequado às atividades desenvolvidas pela Gerência.

4. ANDAMENTO DO PLANO ANUAL DE TRABALHO

O Plano Anual de Trabalho da Gerência de Ouvidoria orientou as ações desenvolvidas ao longo de 2025, em um contexto de reorganização da equipe e consolidação dos fluxos de trabalho. As atividades previstas foram executadas

conforme planejamento, com avanços relevantes nas áreas de normatização, transparência, participação social, capacitação da equipe e comunicação institucional.

O panorama de realização dos objetivos estabelecidos para 2025 está apresentado no quadro a seguir.

OBJETIVO	DESCRIÇÃO	SITUAÇÃO EM 2025
Objetivo 1	Atualização do Regimento Interno e dos Regulamentos da Ouvidoria (SIC e Ouvidoria), em conformidade com a Portaria CGU nº 116/2024	Concluído
Objetivo 2	Atualização do Manual para Agendamento de Compromissos e Preenchimento da Agenda	Concluído
Objetivo 3	Criação e publicação de dashboards com dados consolidados das manifestações de Ouvidoria	Concluído
Objetivo 4	Atualização da Carta de Serviços ao Usuário (CSU), conforme Lei nº 13.460/2017	Concluído
Objetivo 5	Participação da equipe em treinamentos, cursos, seminários e eventos relacionados às atividades de Ouvidoria	Concluído
Objetivo 6	Ações para ingresso de novos membros no Conselho de Usuários da APS	Concluído
Objetivo 7	Realização de pesquisas de avaliação dos serviços da APS, conforme planejamento quadrienal	Concluído
Objetivo 8	Execução de atividades voltadas ao público interno, em articulação com o Sistema de Integridade	Concluído
Objetivo 9	Realização de ações de comunicação e divulgação das atividades da Ouvidoria voltadas ao público externo	Concluído
Objetivo 10	Monitoramento da transparência ativa, com manutenção do índice de 100% e atendimento aos critérios do TCU	Concluído

5. BALANÇO DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA EM 2025

Ao longo de 2025, a atuação da Gerência de Ouvidoria esteve voltada ao fortalecimento da transparência, da participação social e da qualidade do atendimento aos usuários dos serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão, em um contexto de crescimento significativo da demanda.

Nesse período, registrou-se um aumento aproximado de 34% no volume total de manifestações em relação a 2024, evidenciando a ampliação do uso dos canais de participação e transparência disponibilizados pela Autoridade Portuária de Santos, bem como o fortalecimento da Ouvidoria como instância legítima de escuta, interlocução e orientação entre a Administração Pública e a sociedade.

Mesmo diante desse crescimento expressivo, a Ouvidoria manteve 100% das manifestações tratadas dentro dos prazos legais, resultado do aprimoramento contínuo dos fluxos internos e da articulação com as áreas técnicas, assegurando respostas consistentes, fundamentadas e tempestivas. Com a consolidação final dos dados do exercício, todas as manifestações recebidas em 2025 encontram-se devidamente concluídas, não havendo registros pendentes ou em atraso, o que reafirma o compromisso da Autoridade Portuária de Santos com a tempestividade, a eficiência e a transparência no tratamento das demandas.

Entre as ações consideradas exitosas, destacam-se a ampliação do atendimento presencial, com a instalação de ponto adicional de computador para uso direto dos cidadãos no registro de manifestações na Plataforma Fala.BR, bem como o aprimoramento dos fluxos internos de tratamento das demandas, que possibilitaram a manutenção de 100% dos registros dentro dos prazos legais, mesmo diante do aumento no volume de manifestações.

Os resultados alcançados ocorreram em um cenário de reestruturação da equipe da Gerência de Ouvidoria, composta integralmente por empregados recém-designados para a unidade. Ainda assim, por meio de capacitação contínua, padronização de procedimentos e articulação institucional, foi possível absorver o

crescimento da demanda e assegurar regularidade, eficiência e consistência no atendimento prestado.

Entre os principais desafios enfrentados ao longo do exercício, destacam-se o aumento do número de manifestações, especialmente aquelas registradas de forma anônima e com informações insuficientes para possibilitar o encaminhamento para apuração de fatos concretos. Esses fatores exigiram priorização constante das atividades e análise técnica criteriosa das demandas, sem prejuízo à qualidade do serviço oferecido.

Diante desse contexto, a Ouvidoria intensificou sua atuação preventiva e educativa, promovendo ações de orientação ao público interno sobre o uso adequado dos canais de manifestação, as diferenças entre denúncias identificadas e anônimas e a importância do fornecimento de informações objetivas para viabilizar o adequado tratamento das demandas.

Todas as iniciativas foram conduzidas com observância rigorosa do sigilo e da proteção da identidade do manifestante, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, reafirmando o compromisso institucional com a sigilosidade e a integridade do processo de tratamento das manifestações.

Como reflexo das ações voltadas à transparência ativa, à organização das informações institucionais e ao fortalecimento dos mecanismos de controle social, a Autoridade Portuária de Santos manteve 100% de conformidade nas avaliações da Controladoria-Geral da União e alcançou o Selo Diamante do Programa Nacional de Transparência Pública, junto ao TCU, reafirmando seu compromisso com os mais elevados padrões de acesso à informação.

A Ouvidoria consolida-se, assim, como instância estratégica de governança e integridade, contribuindo diretamente para a melhoria contínua da gestão pública no Porto de Santos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações apresentadas neste relatório evidenciam o compromisso da Autoridade Portuária de Santos com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos à sociedade. A atuação da Gerência de Ouvidoria ao longo de 2025 reafirma seu papel institucional como canal de escuta, diálogo e orientação, contribuindo para o fortalecimento da governança e da confiança entre a Administração Pública e os usuários.

Ao promover o acesso à informação, estimular a participação social e assegurar o adequado tratamento das manifestações recebidas, a Ouvidoria consolida-se como instrumento essencial para o aprimoramento dos processos internos e para o desenvolvimento sustentável do Porto de Santos em consonância com os interesses da sociedade.

GERÊNCIA DE OUVIDORIA