



**Relatório de atividades 2021**

---

## SÚMARIO

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ATENDIMENTO.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....</b>	<b>4</b>
2.1.1 RECURSOS.....	9
<b>2.2 SERVIÇO DE OUVIDORIA .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 COMPARATIVO ENTRE COMPANHIAS DOCAS.....</b>	<b>15</b>
<b>3. AÇÕES REALIZADAS NO ANO .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 PESQUISAS DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SPA</b>	<b>16</b>
<b>3.2 CAMPANHAS – PÚBLICO EXTERNO .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3 CAMPANHAS – PÚBLICO INTERNO.....</b>	<b>18</b>
<b>3.4 TRANSPARÊNCIA ATIVA .....</b>	<b>18</b>
<b>3.5 BENCHMARKING COM DEMAIS OUVIDORIAS .....</b>	<b>19</b>
<b>3.6 ATUALIZAÇÃO DE NORMATIVOS.....</b>	<b>20</b>
<b>3.7 SEMANA DA INTEGRIDADE.....</b>	<b>20</b>
<b>3.8 PLANO ANUAL 2022 .....</b>	<b>21</b>
<b>3.9 PLANO DE AÇÃO MATURIDADE .....</b>	<b>21</b>
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>22</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as ações e a performance de atendimento da Gerência de Ouvidoria da SPA no ano de 2021, que inclui, ainda, o Serviço de Informação ao Cidadão, demonstrando, por meio da análise quantitativa e qualitativa dos dados, os principais indicadores do setor e as iniciativas tomadas, de acordo com as diretrizes e determinações constantes nas Leis nºs 12.527/2011 e 13.460/2017, bem como demais normativos relacionados.

Tendo como sua principal característica ser o meio de interlocução entre a SPA e a sociedade, a Gerência de Ouvidoria busca mediar conflitos, colaborar para o crescimento mútuo e ser um instrumento de controle social, posicionando a alta gestão do que ocorre na relação com a sociedade.

As informações ora apresentadas dizem respeito aos dados analisados no dia 03/01/2022, estando em aberto três manifestações do serviço de informação ao cidadão e uma demanda de ouvidoria, todas dentro do prazo legal.

## 2. ATENDIMENTO

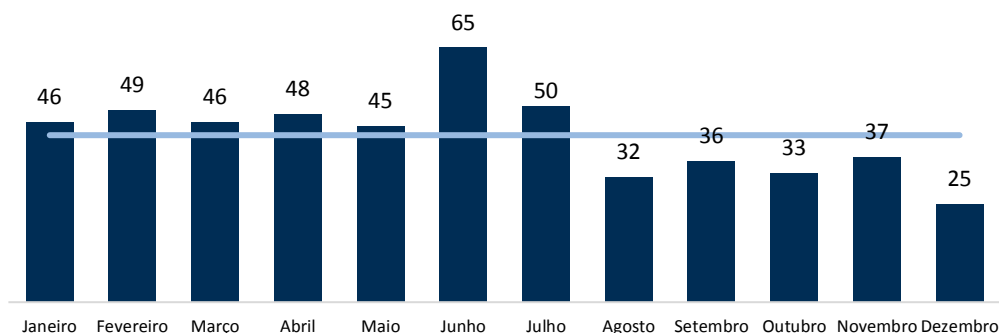
Neste capítulo serão apresentados os índices de atendimento dos serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão, bem como suas respectivas análises quantitativas e qualitativas.

Em 2021, a Gerência de Ouvidoria da SPA recebeu o total de 512 manifestações, sendo que entre elas, 57 foram arquivadas (por duplicidade ou falta de dados). Ademais, 49 manifestações recebidas na Companhia foram encaminhadas para outros órgãos, em razão do assunto não ser de competência da SPA. Assim, o total de demandas tratadas pela SPA foi menor que em relação ao ano passado, que foi de 558.

No gráfico 01, verifica-se que, de forma geral, houve um equilíbrio no quantitativo de demandas no decorrer dos meses, destacando-se o pico no mês de

junho e a queda no mês de dezembro, resultando uma média mensal de aproximadamente 43 manifestações.

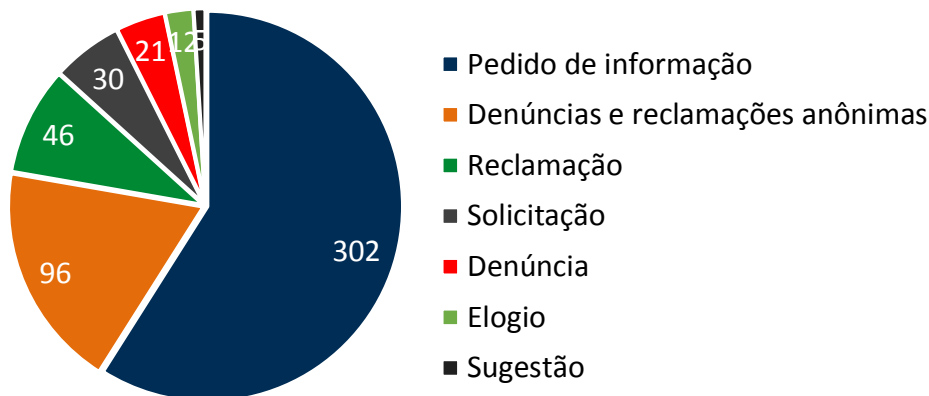
**Gráfico 1 - Manifestações no decorrer dos meses**



Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

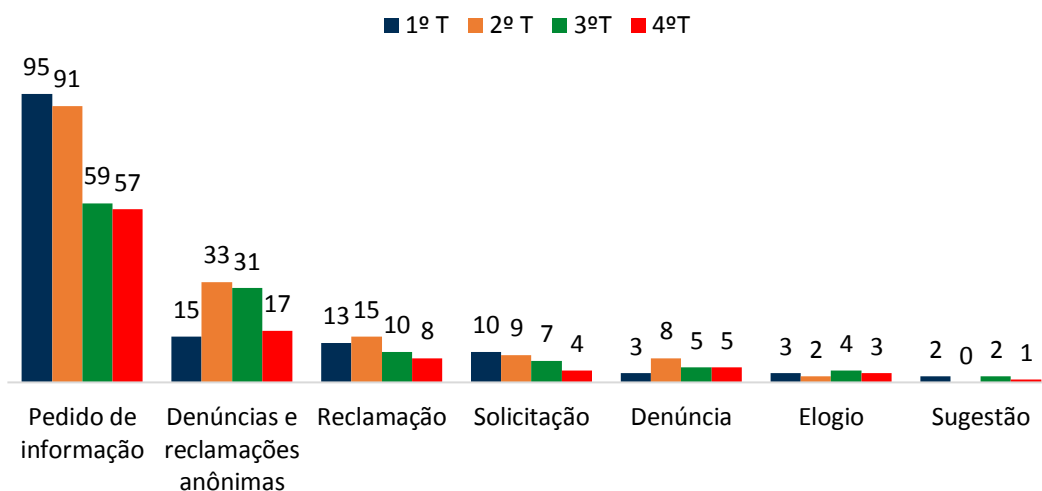
Em análise quanto as tipologias, verifica-se no gráfico 02 que o pedido de acesso à informação é o tipo de demanda mais recorrente, com um total de 302 registros, seguido por 96 denúncias e reclamações anônimas, 46 reclamações, 30 solicitações, 21 denúncias, 12 elogios e 05 sugestões. Dentro desse quantitativo, 45 demandas anônimas, 03 reclamações, 05 solicitações e 04 denúncias foram arquivadas. No gráfico 03 é possível observar a distribuição do quantitativo nos trimestres.

**Gráfico 2 – Distribuição das manifestações no ano**



Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

**Gráfico 3 – Distribuição das manifestações por trimestre**



Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

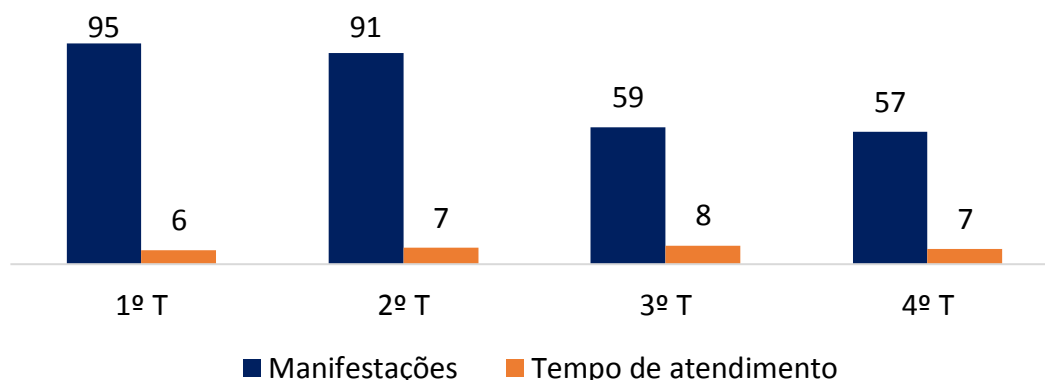
## 2.1 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Em análise quanto aos dados do Serviço de Informação ao Cidadão da SPA, de responsabilidade da Gerência de Ouvidoria, reitera-se o recebimento de 302 pedidos de acesso à informação, conforme os ditames da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, e demais normativos relacionados. O quantitativo deste ano está abaixo do quantitativo de recebimento do ano passado, em que foram registradas 389 manifestações desse tipo.

Observa-se, no gráfico 4, a distribuição daquele quantitativo no decorrer dos trimestres, em que se nota a queda significativa nos dois últimos períodos do ano. No mesmo gráfico estão apontados o tempo médio de atendimento, em que fica evidenciado o equilíbrio no tempo de resposta, bem abaixo do prazo legal, estipulado pela LAI, que é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

Frisa-se que, quando da elaboração do presente relatório, existiam três demandas do período em aberto, ainda dentro do prazo legal para serem respondidas.

**Gráfico 4 – Comparativo trimestral**



Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

Em relação às características dos manifestantes e canais de acesso, há demonstrado nas tabelas 1 e 2, que cerca de 94% das manifestações foram registradas de maneira identificada, sendo a Plataforma FalaBR o canal mais utilizado, representando 80% dos meios de atendimento. Os registros foram realizados por 231 manifestantes, com uma média de 1,3 pedidos por solicitante, sendo que: 3% foram de pessoas jurídicas e 97% de pessoas físicas.

**Tabela 1 – Características dos pedidos**

2021	1º T	2º T	3º T	4º T
Identificado	91	85	54	54
Anônimo	04	6	5	3

**Tabela 2 – Canais de entrada**

2021	1º T	2º T	3º T	4º T
Fala.BR	62	73	56	52
E-mail	25	15	1	3
Telefone	4	0	0	0
Presencialmente	3	2	1	2
Correspondência	1	1	1	0

Fonte: Própria

A partir dos dados da tabela 03, nota-se que a Gerência de Ouvidoria procedeu com a resposta de 21% dos registros no ano, sem a necessidade de acionar as demais áreas da Companhia.

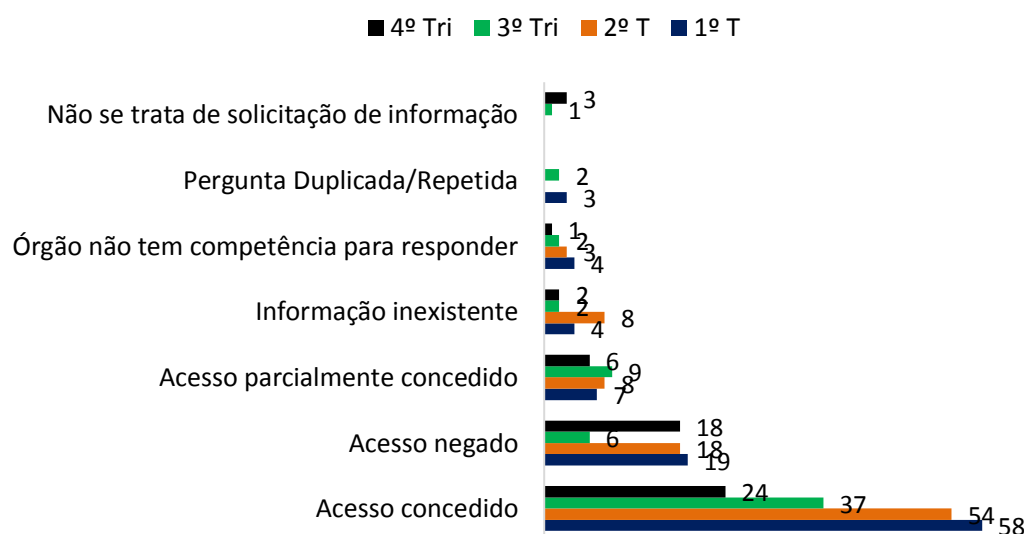
**Tabela 3 – Tratamento dado aos pedidos**

2021	1º T	2º T	3º T	4º T
Encaminhado internamente	67	76	50	47
Respondida pela GEOUV	28	15	9	10

Fonte: Própria

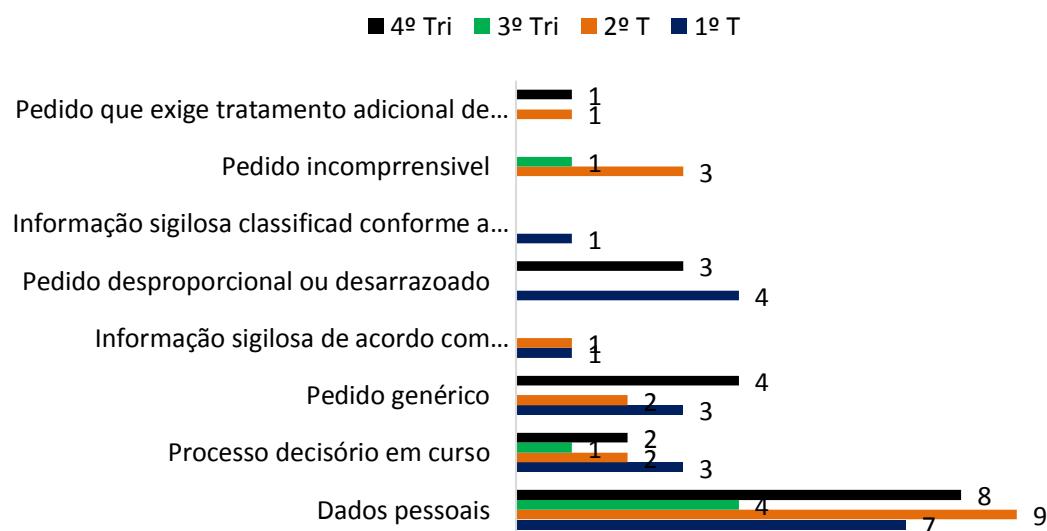
No gráfico 05 é demonstrado o cumprimento da SPA às determinações da Lei de Acesso à Informação: a transparência é a regra e o sigilo é a exceção. A partir dos dados, nota-se que apenas 20% dos pedidos de acesso foram negados, 10% tiveram acesso parcial e 57% tiveram acesso total às informações solicitadas.

**Gráfico 5 – Características das respostas aos pedidos**



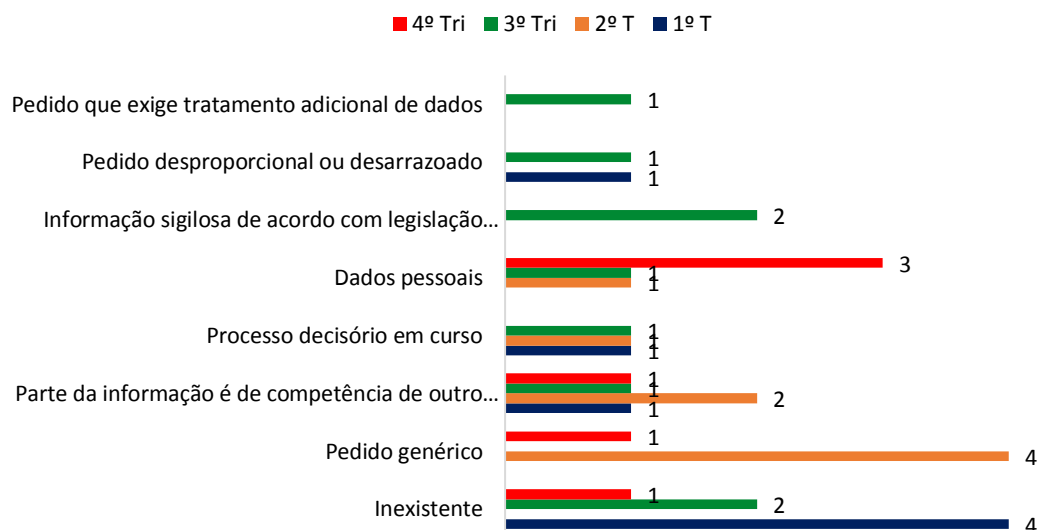
Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

**Gráfico 6 – Razões de negativa de acesso total**



Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

**Gráfico 7 – Razões de negativa de acesso parcial**



Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

Em relação às justificativas de negativa de acesso, tanto parciais como totais, podem ser observados nos gráficos 6 e 7 que as negativas totais ocorreram tendo como principal razão de que as informações tratavam de dados pessoais, cujo fornecimento para terceiros é protegido pela LAI, bem como, no caso dos fornecimentos parciais, que a maioria desses casos continha solicitação de informação inexistente. Nota-se, ainda, a grande quantidade de negativa, em ambos os casos, por se tratar de pedido genérico, processo decisório em curso, entre outros.

A respeito dos índices de prorrogações, omissões e de respostas dentro do prazo, observa-se na tabela abaixo os indicadores dos trimestres, demonstrando o baixo índice de prorrogações e o comprometimento em responder aos cidadãos dentro do prazo legal.

**Tabela 4 – Índice de respostas dentro do prazo, omissões e prorrogações**

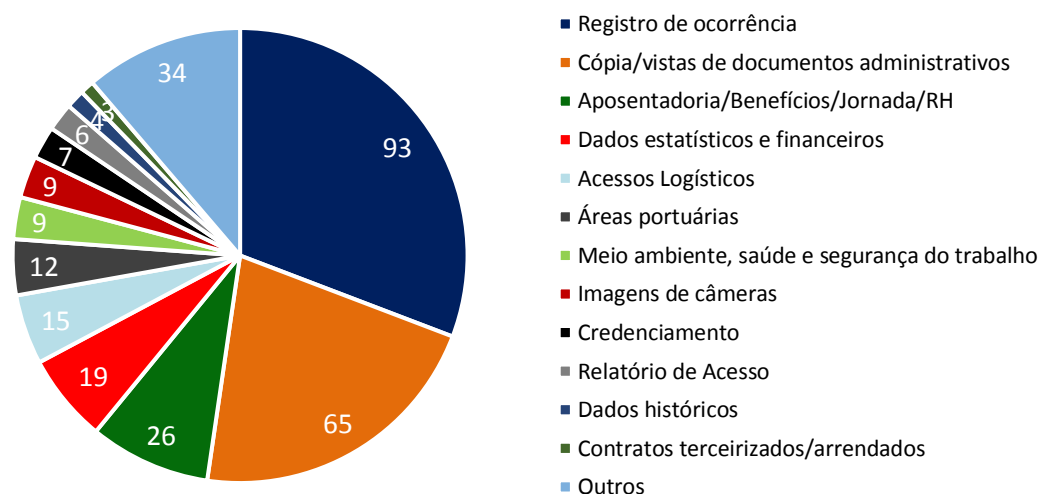
2021	1º T	2º T	3º T	4º T
Prorrogações	5,3%	6,6%	10,2%	5,26%
Omissões	0%	0%	0%	0%
Respostas dentro do prazo	100%	100%	100%	100%

Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria



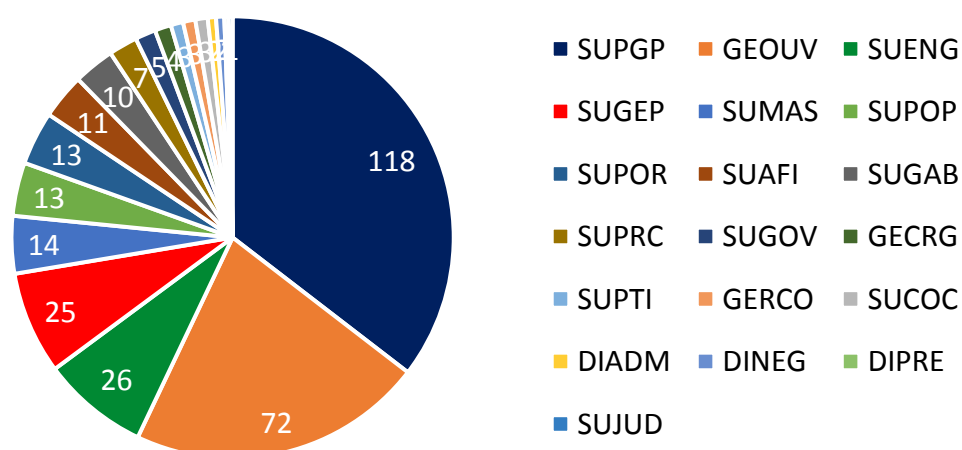
O documento “Registro de Ocorrência”, elaborado pela Guarda Portuária, é o objeto mais frequente dos pedidos de acesso à informação, seguido por solicitação de cópia de outros documentos administrativos e os relacionados à administração de pessoal.

**Gráfico 8 – Assunto dos pedidos ao ano**



Fonte: Própria

**Gráfico 9 – Principais áreas responsáveis pelas respostas no ano**



Fonte: Própria

No gráfico 9, há a relação das áreas que foram acionadas para fornecerem as informações solicitadas pelos requerentes, em colaboração com a Gerência de

Ouvidoria, quando esta não dispunha dos dados pedidos. Verifica-se que a Superintendência da Guarda Portuária foi a área que mais foi acionada, uma vez que o documento mais solicitado é de sua guarda e responsabilidade. Vale destacar que a compilação dos dados foi realizada por Superintendência, quando possível, a fim de aglutinar todas as Gerências envolvidas.

### 2.1.1 RECURSOS

Com base no art. 15, da Lei 12.527/2011, o recurso deve ser interposto nos casos de indeferimento de acesso às informações ou para as razões da negativa do acesso. A partir de tal previsão, foram interpostos o total de 14 recursos de primeira instância (aquele direcionado ao superior hierárquico de quem forneceu originalmente a resposta), 03 de segunda instância (direcionado ao Diretor-Presidente) e 01 de terceira instância (direcionado para a Controladoria Geral da União). O recurso de quarta instância se dá para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, não tendo sido registrado neste ano.

**Tabela 5 – Quantitativo de recursos**

Índice de recursos	1º T	2º T	3º T	4º T
1ª Instância	3	3	7	1
2ª Instância	0	0	3	0
3ª Instância	0	0	1	0
4ª Instância	0	0	0	0

Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

Dentre os recursos de primeira instância, 02 tiveram como decisão o indeferimento, 05 foram perda de objeto e 07 deferidos. Quanto aos recursos de segunda instância, 02 foram indeferidos e 01 não foi conhecido. Em relação ao de terceira instância (direcionado à Controladoria Geral da União), após análise da CGU, teve como decisão o indeferimento, conforme justificativa apresentada pela SPA.

Na tabela 06 são indicados os motivos alegados pelos solicitantes para a interposição dos recursos. Tais justificativas constam em um rol pré-determinado pelo

sistema da Plataforma Fala.BR.

**Tabela 6 – Motivos para interposição de recursos**

Motivos para interposição de recursos	1º T	2º T	3º T	4º T
Outros	2	2	0	1
Informação incompleta	0	1	2	0
Informação recebida não corresponde à solicitada	0	0	3	0
Justificativa para o sigilo insatisfatória ou não informada	1	0	1	0
Informação recebida por meio diferente do solicitado	0	0	1	0
Ausência de justificativa legal para classificação	0	0	0	0

Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

## 2.2 SERVIÇO DE OUVIDORIA

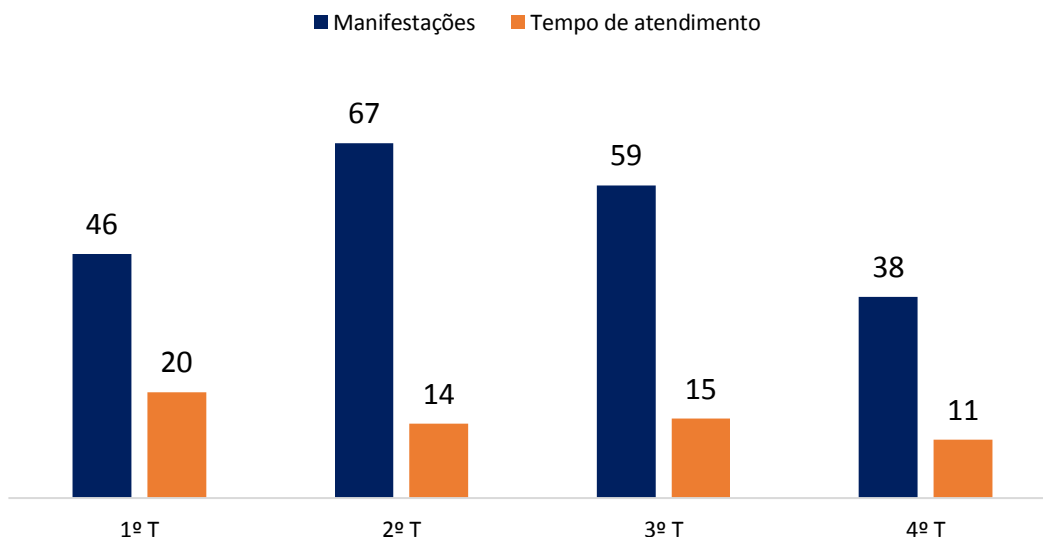
No tocante às tipologias relacionadas às atividades de Ouvidoria: denúncia, reclamação, sugestão, elogio, solicitação, sugestão de simplificação de procedimento e demanda anônima (denúncias e reclamações), a SPA recebeu o total de 210 manifestações, sendo que entre elas, 45 demandas anônimas, 03 reclamações, 05 solicitações e 04 denúncias foram arquivadas. O quantitativo deste ano é superior ao do ano passado, que foi de 169 registros.

Destaca-se que, quando da elaboração do presente relatório, existia uma demanda em aberto, ainda dentro do prazo legal para serem respondidas, conforme o estabelecido na Lei nº 13.460/2017 e Decreto 9.492/2018 (prazo de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período).

No gráfico 10, há distribuição trimestral das demandas, indicando, ainda, o prazo médio de atendimento nos trimestres. Já no gráfico 11, é demonstrado a distribuição do quantitativo total das manifestações nas tipologias, destacando-se que a mais utilizada é a anônima – denúncias e reclamações, em razão de que não há a necessidade de inserção de nenhum tipo de informação do cidadão, garantindo 100% seu anonimato. Entretanto, em razão de duplicidade ou por falta de elementos, um

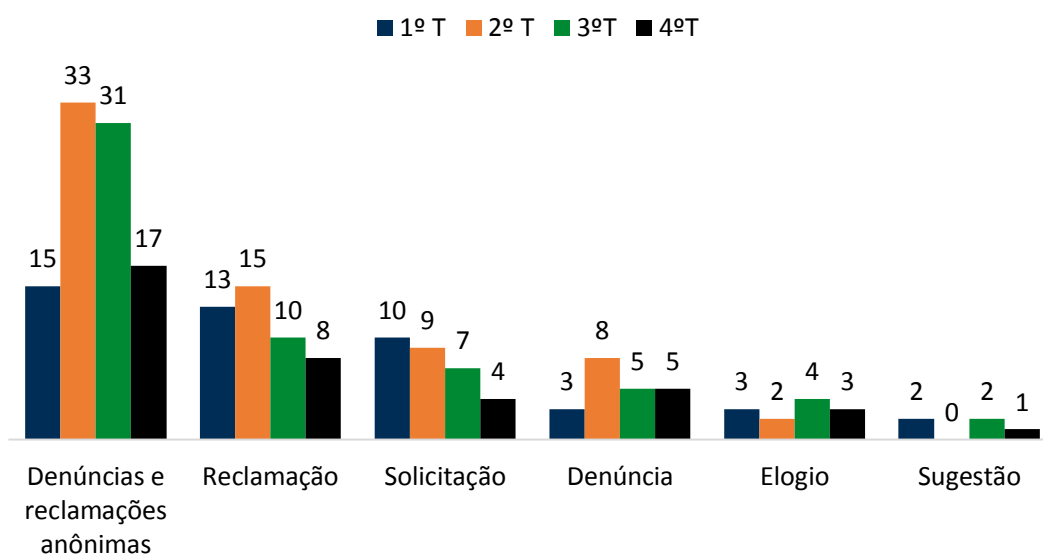
número significativo delas são arquivadas (não é possível o acompanhamento ou complementação da demanda quando feita deste modo).

**Gráfico 10 - Comparativo entre os trimestres**



Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

**Gráfico 11 - Distribuição das manifestações de Ouvidoria por trimestre**



Fonte: Dados Fala.BR, elaboração própria

Em comparação com o ano anterior, dentre as manifestações que foram respondidas pela SPA, houve alterações significativas, conforme demonstrado na tabela 7.

**Tabela 7 – Índice de respostas dentro do prazo, omissões e prorrogações**

Tipologias	2020	2021
Reclamações	41	43
Solicitações	59	25
Denúncias	11	17
Sugestões	2	5
Elogios	3	12
Comunicações de irregularidades	21	51

Fonte: Própria

Dentre as manifestações registradas e tratadas na SPA, cerca de 70% foram encaminhadas para as providências das áreas competentes no ano e 30% foram respondidas, no ano, diretamente pela Gerência de Ouvidoria.

**Tabela 8 – Tratamento dado às demandas**

2021	1º T	2º T	3º T	4º T
Encaminhado internamente	40	39	41	25
Respondida pela GEOUV (com as arquivadas)	6	28	18	13
Encaminhado para outro órgão	5	19	12	10

Fonte: Própria

Quanto ao canal de entrada dos registros, assim como foi observado no Serviço de Informação ao Cidadão, a Plataforma Fala.BR tem sido o meio mais utilizado.

**Tabela 9 – Canal de entrada**

2021	1º T	2º T	3º T	4º T
FalaBR	12	43	50	28
Email	15	18	5	7
Presencialmente	11	4	2	2
Telefone	8	2	2	1

Fonte: Própria

A respeito dos índices de prorrogações, omissões e de respostas dentro do prazo, observa-se na tabela abaixo os indicadores dos trimestres.

**Tabela 10 – Índice de respostas dentro do prazo, omissões e prorrogações**

2021	1º T	2º T	3º T	4º T
Prorrogações	4,3%	1,5%	6,8%	3%
Omissões	0%	0%	0%	0%
Respostas dentro do prazo	100%	100%	100%	100%

Fonte: Própria

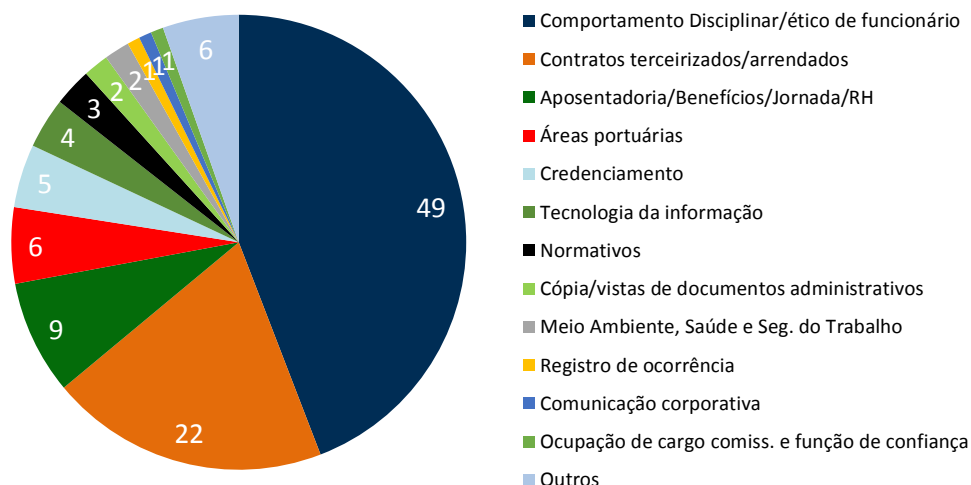
Em relação às sugestões, essas foram relacionadas ao acesso de arquivos na intranet da Companhia, a implantação do uso de uniformes pelos funcionários, alteração de horários de faxina das salas, aprimoramento do serviço de transporte dos empregados que utilizam esse serviço da SPA e quanto a melhoria de infraestrutura para melhor aproveitamento pelos empregados quando não estiverem em seu horário laboral.

Os elogios registrados foram referentes aos atendimentos realizados por funcionários das Gerências de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional – Setor de Benefícios, da de Planejamento da Unidade de Segurança – Setor de Credenciamento e da Gerência de Operações.

Os assuntos abordados nas demandas tratadas internamente na tipologia “solicitação” foram relacionados às áreas portuárias, acessos logísticos, meio ambiente, credenciamento, tecnologia da informação, comunicação, licitação e aposentadoria/benefícios.

Nas tipologias “denúncias, comunicações e reclamações”, dentro das demandas tratadas pela SPA, é possível observar no gráfico 12 que os temas mais frequentes foram comportamento disciplinar/ético de funcionário e contratos terceirizados.

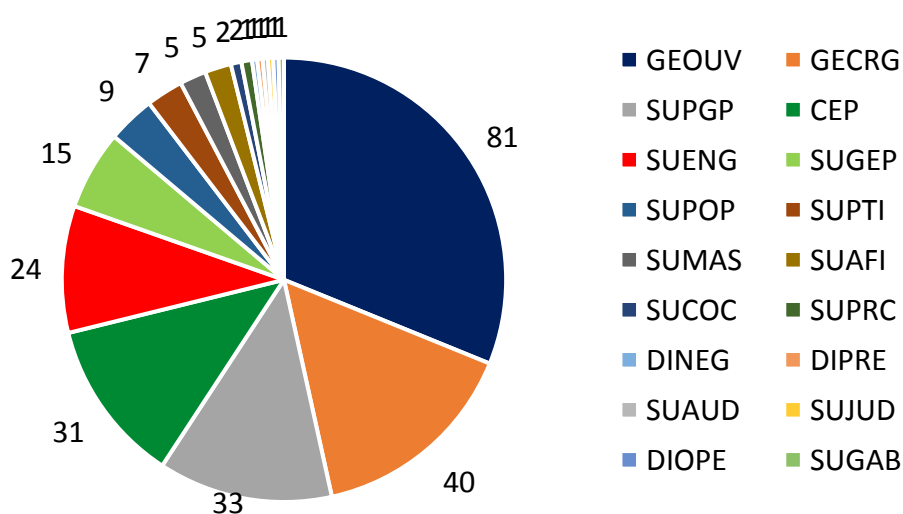
**Gráfico 12 – Principais assuntos em “Denúncias, Comunicações e Reclamações” no ano**



Fonte: Própria

No gráfico 13 são indicadas as áreas mais acionadas para fornecer uma resposta/posicionamento a respeito das demandas. Observa-se que, além da própria Gerência de Ouvidoria, a Gerência de Corregedoria, a Comissão de Ética e a Superintendência da Guarda Portuária foram os setores que mais forneceram respostas.

**Gráfico 13 – Principais áreas responsáveis pelas respostas no ano**

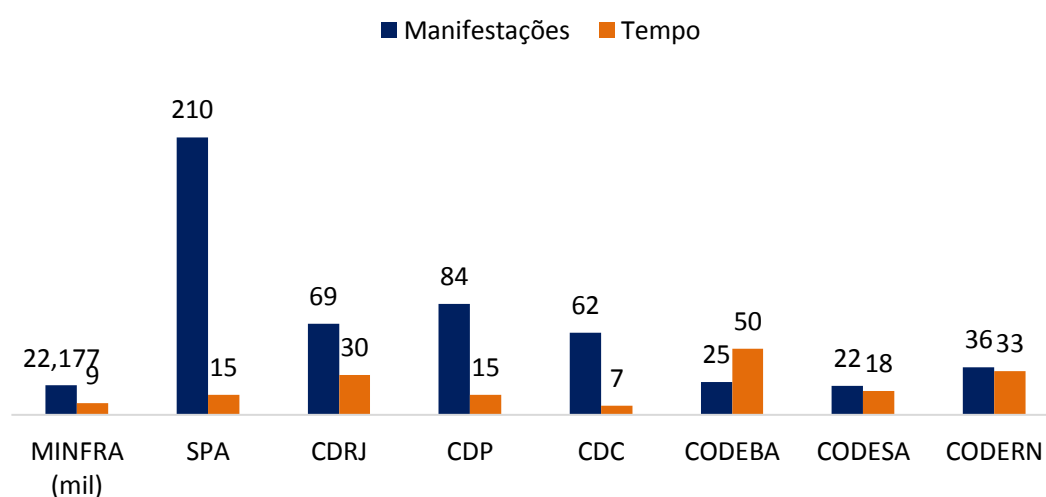


Fonte: Própria

## 2.3 COMPARATIVO ENTRE COMPANHIAS DOCAS

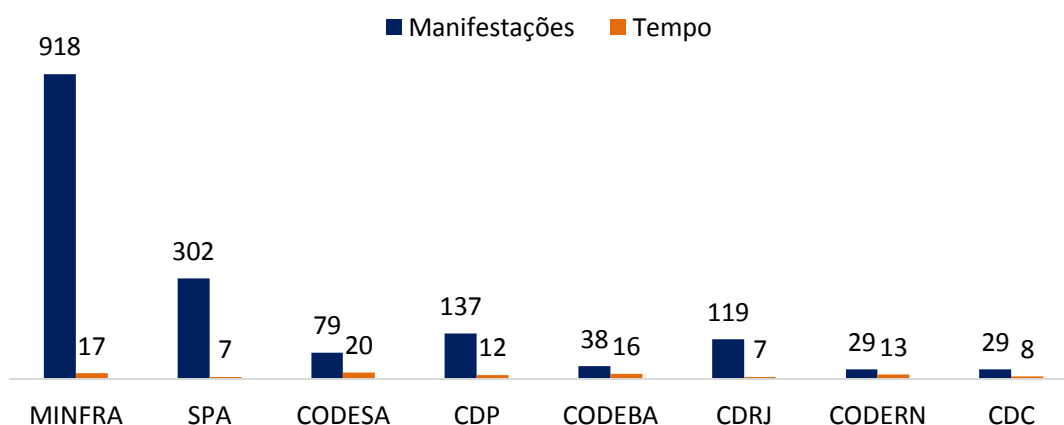
Com o intuito de verificar a performance da SPA, neste tópico são apresentados os dados a respeito dos serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão, em relação as demais Companhias Docas e ao Ministério da Infraestrutura, relacionados a quantitativo e tempo de atendimento (dados coletados pelos Painéis Resolveu e LAI, desenvolvidos pela Controladoria Geral da União).

**Gráfico 14 – Performance Ouvidorias no ano**



Fonte: Dados Painel Resolveu, elaboração própria

**Gráfico 15 – Performance Serviço de Informação ao Cidadão no ano**



Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria



Como pode ser observado, em termos de quantitativo de demandas a SPA é a Companhia com maior número de manifestações, ficando atrás apenas do Minfra. Em relação ao tempo de atendimento, teve o menor tempo médio, juntamente com a CDRJ, no serviço de Informação ao Cidadão, e tempo mediano quanto ao de Ouvidoria.

### **3. AÇÕES REALIZADAS NO ANO**

No ano de 2021, a Gerência de Ouvidoria realizou, além dos atendimentos elencados nos capítulos acima, diversas ações para seu aprimoramento, crescimento e melhoria na prestação de seus serviços. As ações tomadas cumpriram o Plano Anual de Trabalho estipulado para o ano, bem como o atendimento às diretrizes e normas que regem os serviços das unidades de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, abrindo novas oportunidades e desafios para o ano de 2022.

#### **3.1 PESQUISAS DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SPA**

Juntamente com a assessoria da Diretoria da Presidência, a Gerência de Ouvidoria procedeu com a atualização da Carta de Serviço ao Usuário, em atendimento ao preconizado na Lei nº 13.460/2017, sendo possível inserir os serviços prestados pela SPA no site gov.br, para que fosse dado início a utilização da Plataforma de Conselho de Usuários (criada em atendimento à Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 10.228/2020, que alterou o Decreto nº 9.492/2018).

A Plataforma de Conselho de Usuários foi elaborada pela Controladoria Geral da União – CGU para que os serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal sejam avaliados pelos cidadãos.

Em cumprimento ao cronograma estipulado, a Gerência de Ouvidoria publicou pesquisas para avaliação dos serviços prestados pela SPA, tanto para análise dos usuários como dos conselheiros cadastrados.

O método utilizado para a elaboração seguiu a Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do MInfra, contando com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo. Ademais, o rol de usuários acionados para resposta às pesquisas foi fornecido pelos gestores dos respectivos serviços.

Em complemento às pesquisas realizadas, a Gerência de Ouvidoria disponibilizou, desde o mês de novembro, formulário para que os usuários dos Serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão pudessem avaliar a experiência com o setor. Desde a sua disponibilização, somente cinco usuários responderam à pesquisa, proporcionando como resultado mais de 60% de satisfação com o serviço.

Os dados das pesquisas podem ser encontrados em <http://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>.

### **3.2 CAMPANHAS – PÚBLICO EXTERNO**

Com o intuito de fomentar a participação social da sociedade, a Gerência de Ouvidoria promoveu, com o apoio da Superintendência de Comunicação Corporativa, publicações nas redes sociais da SPA para disseminar o papel, finalidade, procedimentos, normas, direitos dos usuários e meios para a realização do controle e participação nas atividades da Companhia.

Os temas abordados durante o ano foram: “Você conhece a Ouvidoria da SPA?”, “Conselho de Usuários”, “Quiz de perguntas sobre Ouvidoria, transparência ativa e conselho de usuários”, “Transparência Pública”, vídeo institucional “Como acessar a Ouvidoria”, “Como obter informações a respeito dos atos da SPA”, “Exerça seu direito de participação e controle social”, “Quiz sobre os temas abordados na 3ª Semana da Integridade”, “Passo a passo para registrar uma manifestação na Plataforma FalaBR” e “Cumprimento da transparência ativa pela SPA”.

### 3.3 CAMPANHAS – PÚBLICO INTERNO

Em relação às ações voltadas ao público interno, em 2021, as Gerências de Ouvidoria e Corregedoria, Comissão de Ética e Superintendência de Auditoria estreitaram suas relações, proporcionando um melhor sistema de comunicação e parceria entre as áreas. A partir disso, foi criada uma campanha de prevenção, por meio da inserção da coluna “Ética e Disciplina na SPA” no SPA+ da Companhia (ambiente digital de interação entre os funcionários), em que pequenas matérias a respeito das atividades daquelas áreas são publicadas, com o apoio da Superintendência de Comunicação Corporativa.

O objetivo principal da citada campanha é esclarecer os principais pontos de dúvidas dos colaboradores, bem como mitigar riscos e conscientizar os empregados sobre a importância e consequências de suas ações.

Os temas abordados neste ano foram: nepotismo, assédio sexual, assédio moral, faltas injustificadas, explanação sobre as áreas (Ouvidoria, Corregedoria, Ética e Auditoria), conflito de interesses, tratamento e elementos para registro de denúncia, tipologias de manifestações para acionamento da Ouvidoria, aplicação e sugestão de sanções pela Comissão de Ética, Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, elementos mínimos para admissibilidade da denúncia, diferenças entre manifestação identificada e anônima, discriminação e preconceito, recebimento de brindes, reconhecimento pela Corregedoria Geral da União da integração entre as áreas de controle – Concurso de Boas Práticas, fluxo de tratamento de denúncias e critérios para considerar as respostas conclusivas para as manifestações.

### 3.4 TRANSPARÊNCIA ATIVA

De acordo com a Lei nº 12.527/2011, Decreto nº 7.724/2012 e demais normativos relacionados, a SPA deve, de ofício, publicar informações de interesse

coletivo ou geral em seu site, sendo tais dados estipulados em rol apontados na legislação.

Em 2020, a Companhia cumpriu com 98% dos itens obrigatórios, conforme avaliação da Controladoria Geral da União – CGU. Desde então, a Gerência de Ouvidoria providenciou sanar as inconformidades apontadas, estando a SPA com 100% dos itens cumpridos.

**Figura 1 – Cumprimento Transparência Ativa**



Fonte: Painel LAI

### 3.5 BENCHMARKING COM DEMAIS OUVIDORIAS

Com o intuito de troca de experiências e conhecimento, além do fortalecimento para promoção de ação conjunta entre os órgãos, a Gerência de Ouvidoria estreitou sua relação com as Ouvidorias da Câmara e da Prefeitura Municipal de Santos, além do contato periódico com as demais Ouvidorias das entidades vinculadas ao Ministério da Infraestrutura, por meio do Comitê Técnico de Ouvidorias do MInfra.

O contato com as ouvidorias da região demonstrou as diversas possibilidades de atuação, sendo apresentadas ações que foram implantadas e bem-sucedidas, tais como premiação aos setores que a cumpriram as metas estabelecidas e monitoradas pela Ouvidoria; criação de pontos focais em algumas áreas; realização de coleta de

informações *in loco*; e, a implementação do processo de mediação de conflitos.

Já com relação às reuniões do CTO, neste ano foram levantados e discutidos os temas: Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, Plataforma Participa + Brasil, Guias operacionais para adequação à LGPD, Fluxo de denúncias, Plataforma de Conselho de usuários e Concurso de Boas Práticas da CGU, Importância das Ouvidorias nas avaliações de governança de órgãos de controle e supervisão ministerial, Papel da Ouvidoria no enfrentamento aos assédios e à violência laboral e Negativas em pedidos de acesso à informação.

### 3.6 ATUALIZAÇÃO DE NORMATIVOS

A fim de adequar os seus normativos à nova arquitetura de normas da Companhia, a Gerência de Ouvidoria procedeu com a revisão de seus instrumentos, os quais passaram a ser Regulamentos, atualizando-os à recente legislação pertinente, bem como para melhoria de seu nível de maturidade, conforme Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, desenvolvido pela Controladoria Geral da União – CGU.

Quando da atualização dos documentos, aproveitou-se a oportunidade para a realização de ajustes e parâmetros dos indicadores da área, bem como aprimoramento no fluxo de tratamento de denúncias da SPA.

Os Regulamentos podem ser encontrados em <http://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>.

### 3.7 SEMANA DA INTEGRIDADE

Neste ano, a Gerência de Ouvidoria da SPA participou da 3ª Semana da Integridade, evento que teve seu início em 2019. A participação da gerência desta vez foi em um formato diferenciado, em relação as apresentações dos anos anteriores, por meio de uma roda de conversa com a Comissão de Ética e com a Gerência de Corregedoria da SPA.

Nesse bate papo foram tratados os temas nepotismo, conflito de interesse,

assédio moral e sexual, canal de denúncia e a necessidade de elementos mínimos para quando sua realização, a fim de esclarecer e disseminar tais conceitos para os cidadãos.

### 3.8 PLANO ANUAL 2022

A fim de nortear as ações a serem tomadas no ano de 2022 pela Gerência, foi elaborado seu plano anual, em que constam objetivos a serem alcançados pelo setor. Os objetivos foram traçados de acordo com as ações tomadas em 2021, o teor das manifestações recebidas, as orientações e diretrizes dos órgãos de controle e de fiscalização e o planejamento estratégico 2021-2025 da SPA.

As ações planejadas têm como objetivo macro o atendimento de qualidade, a prestação de serviços que preze pela satisfação dos usuários e disseminação de conhecimento e participação da sociedade, buscando a melhoria dos serviços que são prestados pela Companhia, o aprimoramento da Gerência, conforme modelo de maturidade definido pela Controladoria Geral da União, o fomento da relação portocidade, da governança corporativa e da transparência, contribuindo para a integração e o crescimento da SPA e região.

O Plano Anual de Trabalho para 2022 pode ser encontrado em <http://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>.

### 3.9 PLANO DE AÇÃO MATURIDADE

Neste ano, a Controladoria Geral da União - CGU instituiu o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuPs, ferramenta para acompanhamento de avaliação das constantes ações de melhorias e maturidade das unidades de Ouvidoria, sendo um instrumento de referência para que os gestores desta área realizem um autodiagnóstico.

O autodiagnóstico contou com preenchimento do formulário do MMOuPs para o mapeamento das competências e capacidades desejadas na unidade de

ouvidoria, tendo como base quatro temas macros, relacionados a aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas, garantias do titular da unidade, processos e busca de forma ativa ou proativa de informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.

A partir da autoavaliação, foram estipulados os níveis alvos a serem atingidos, bem como a elaboração de um Plano de Ação para que tais níveis possam ser alcançados.

O Plano de Ação pode ser encontrado em <http://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante às informações e dados apontados neste relatório, verifica-se a busca constante da Gerência de Ouvidoria da SPA em cumprir seu papel de intermediação entre a Companhia e a sociedade, fomentando a cultura de participação e controle social.

Ademais, nota-se que as atividades da área têm relação com o planejamento estratégico da empresa, uma vez que sua atuação impacta nos indicadores relacionados à transparência ativa e relação porto cidade, como também nos demais relatórios de prestação de contas que a SPA deve apresentar aos órgãos fiscalizadores e controladores.

Frisa-se que, sem a parceria das outras áreas, as atividades da Ouvidoria ficariam comprometidas. Verifica-se, conforme dados apontados, a existência, em todas as áreas da Companhia, inclusive a alta gestão, do comprometimento em atender à transparência, à legislação e à sociedade, para que a SPA, o Porto de Santos e a sociedade se desenvolvam de forma harmônica e cooperativa.

**GERÊNCIA DE OUVIDORIA**