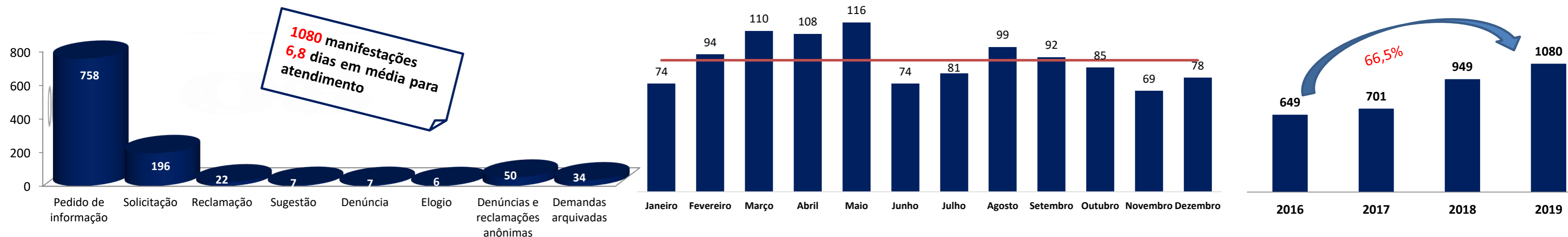
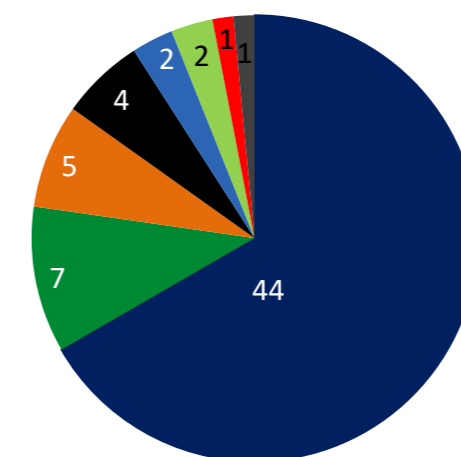
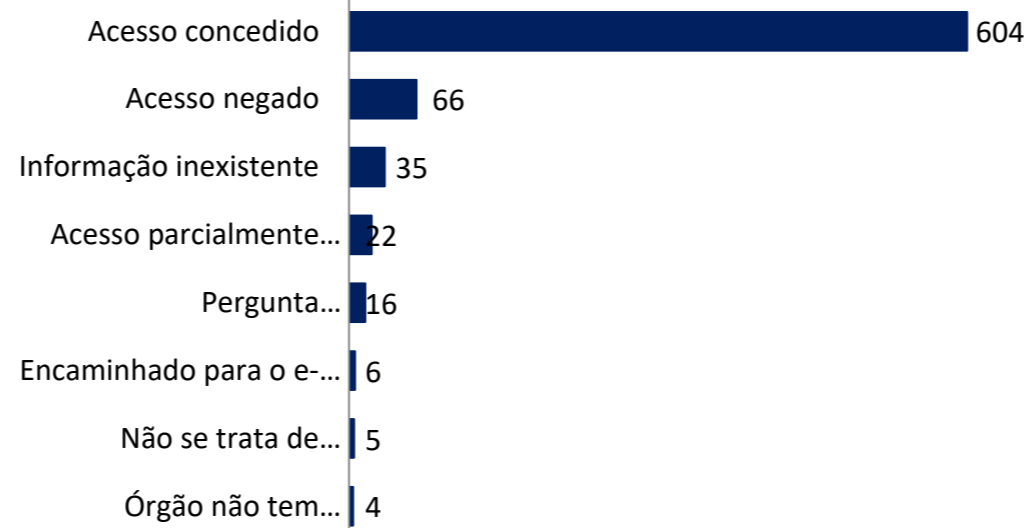
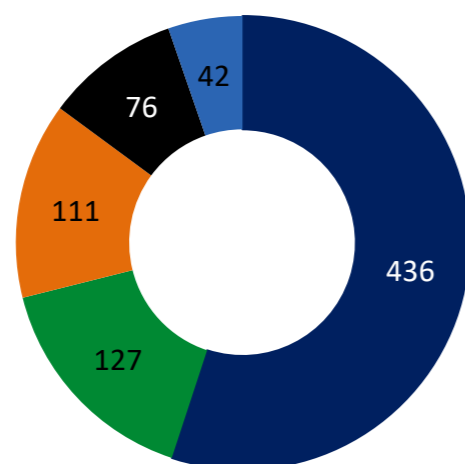


A Companhia Docas do Estado de São Paulo, Santos Port Authority, conhecedora de que a participação da sociedade é de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades da Administração, de forma íntegra e transparente, possui como instrumento de participação social e democrática a Supervisão de Ouvidoria, que engloba além dos serviços típicos de ouvidoria, o Serviço de Informação ao Cidadão. A fim de facilitar a interação com a sociedade, a SPA possui diversos canais de atendimento disponíveis, podendo o cidadão expor sua manifestação por carta, correio eletrônico, telefone, cadastrando-a na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br, e até mesmo de forma presencial. Em comparação ao ano de 2016, houve um aumento de 66,5% das demandas do setor, o que demonstra confiabilidade dos cidadãos.



Todas as demandas recebidas foram devidamente analisadas e tratadas, com tempo médio de atendimento de 6,8 dias, significativamente abaixo do estipulado na Lei de Acesso à Informação e no Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. As 34 demandas arquivadas tiveram esse destino em função de estarem em duplicidade, não serem de competência da SPA ou por não conterem informações suficientes para prosseguimento da demanda. Quanto às denúncias, quando recebidas, são encaminhadas aos setores apuratórios da Companhia, bem como para os Conselhos de Administração e Fiscal. Em casos de envolvimento de servidor de cargos comissionados a partir do cargo de Gerente, o assunto é encaminhado para a Ouvidoria Geral da União, conforme Instrução Normativa OU nº 05/2018. Dos pedidos de informações, apenas 66 tiveram acesso negado, com base nos normativos existentes. Os assuntos mais recorrentes são os relacionados à registro de ocorrência, processo administrativo, administração de pessoal, movimentação de carga/navio/caminhão e empresas terceirizadas.

- Registro de ocorrência
- Processo administrativo
- Administração de pessoal
- Movimentação de carga/navio/caminhão
- Empresa terceirizada



- Dados pessoais
- Processo decisório em curso
- Pedido genérico
- Pedido exige tratamento adicional de dados
- Pedido desproporcional ou desarrazoado
- Pedido incompreensível
- Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011
- Informação sigilosa de acordo com legislação específica