



Gerência de Ouvidoria da SPA



Gerência de Ouvidoria Normativos



REGIMENTO INTERNO DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA

I - DOS OBJETIVOS

Artigo 1º - O presente Regimento tem como finalidade orientar e instruir as atividades da Gerência de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S.A. ("**Santos Port Authority**", "**SPA**" ou "**Companhia**"), disciplinando o seu funcionamento, suas competências, procedimentos e normas.

II – DAS DIRETRIZES

Artigo 2º - A Ouvidoria é instrumento de controle social, atuando no atendimento ao usuário a respeito da prestação de serviços oferecidos pela Companhia, auxiliando na prevenção, na detecção, na transparência e na resolução de possíveis irregularidades.

Artigo 3º - A Ouvidoria é o canal de interlocução entre a SPA e a sociedade, responsável pelo recebimento de pedidos de informações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e de propostas de simplificação de procedimentos.

Artigo 4º - São princípios da Ouvidoria:

- I. Urbanidade, respeito, imparcialidade, tempestividade e justiça;
- II. Prática da escuta ativa, da linguagem cidadã e da empatia;
- III. Transparência, integridade e ética;
- IV. Sigilo das manifestações, dados e demais informações a que tiver acesso;
- V. Independência, autonomia e neutralidade na execução de suas atividades;
- VI. Efetividade, melhorias e otimização das políticas e dos serviços públicos;
- VII. Participação social e mediação de conflitos existentes.



Av. Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº. Macuco - Santos/SP - Brasil. Tel: 55 (13) 3202.6565
www.portodesantos.com.br

REL.GEOUV.GCO.021



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DA AUTORIDADE PORTUÁRIA DE SANTOS S.A.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Fica instituído o Regulamento do Serviço de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S.A. ("**Santos Port Authority**", "**SPA**" ou "**Companhia**") como parte integrante do conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, implementação e melhoria contínua na estrutura organizacional da Companhia.

SEÇÃO I – OBJETIVOS DO REGULAMENTO

Art. 2º O presente Regulamento tem por objetivo orientar os gestores responsáveis pelo Serviço de Ouvidoria acerca das diretrizes corporativas relacionadas às atividades inerentes a esse serviço, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e demais normativos relacionados.

Art. 3º Os procedimentos elencados visam orientar a consecução do direito dos cidadãos em realizar a sua participação na administração pública e o desenvolvimento do controle social.

SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA

Art. 4º Este Regulamento aplica-se a todas as unidades de gestão da Companhia, bem como aos seus empregados.

SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

Art. 5º O presente Regulamento tem como fundamentação legal e normativa:

REL.GEOUV.GCO.020



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC DA AUTORIDADE PORTUÁRIA DE SANTOS S.A.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Fica instituído o Regulamento do Serviço de Informação ao Cidadão da Autoridade Portuária de Santos S.A. ("**Santos Port Authority**", "**SPA**" ou "**Companhia**") como parte integrante do conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, implementação e melhoria contínua na estrutura organizacional da Companhia.

SEÇÃO I – OBJETIVOS DO REGULAMENTO

Art. 2º O presente Regulamento tem por objetivo orientar os gestores responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão acerca das diretrizes corporativas relacionadas às atividades inerentes a esse serviço, em cumprimento à Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação e demais normativos relacionados.

Art. 3º Os procedimentos elencados visam observar a regra da publicidade dos atos da SPA com a divulgação de informações de interesse público, fomento da transparência e desenvolvimento do controle social.

SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA

Art. 4º Este Regulamento aplica-se a todas as unidades de gestão da Companhia, bem como aos seus empregados.

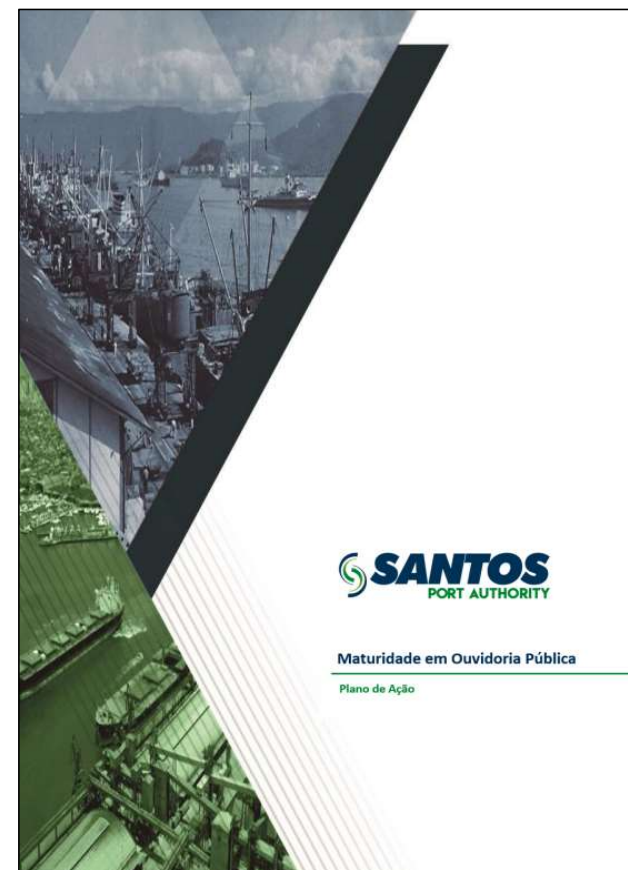
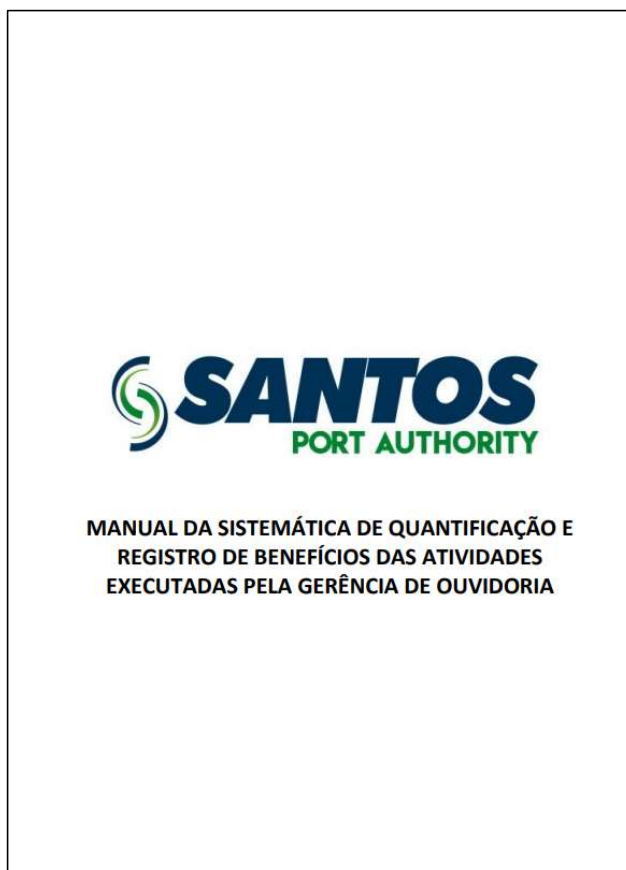
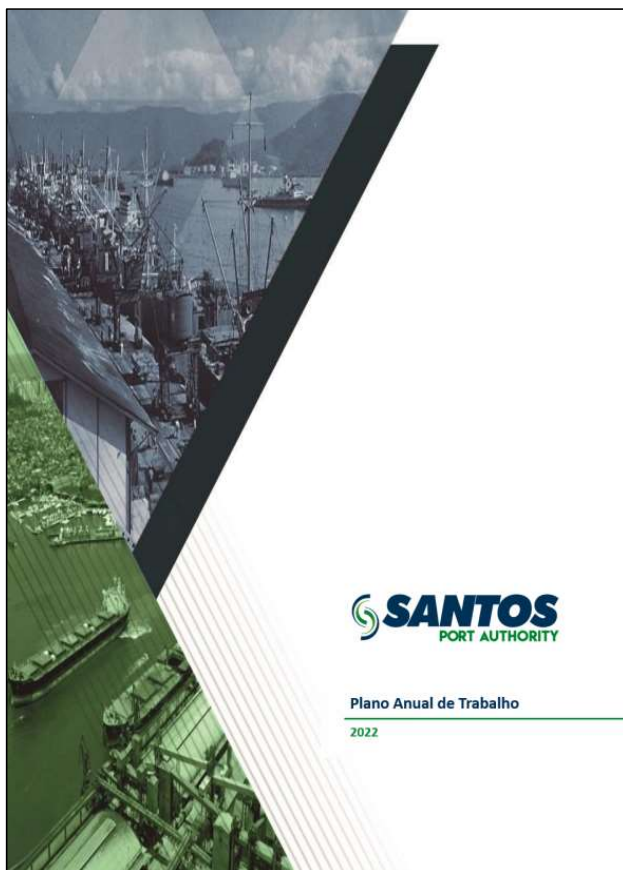
SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

Art. 5º O Regulamento do Serviço de Informação ao Cidadão tem como fundamentação legal e normativa:



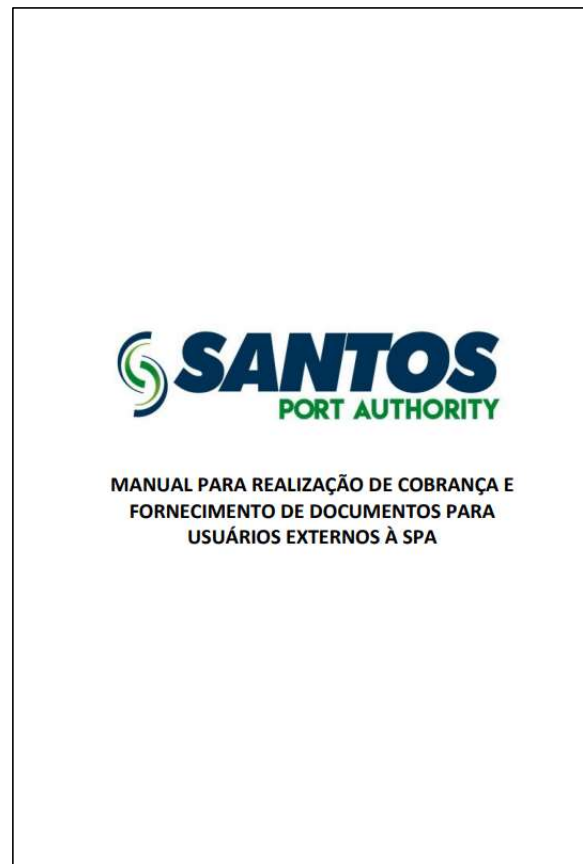
Gerência de Ouvidoria

Planos e manuais





Gerência de Ouvidoria Planos e manuais





Regulamento do Serviço de Ouvidoria



Disposições iniciais

- Objetivos do Regulamento
- Abrangência
- Fundamentação legal e normativa
- Definições

Funcionamento

- Nomeação e exoneração
- Canais de acesso e recebimento
- Tratamento de demandas
 - Denúncia e relato de irregularidades
- Prazos
- Carta de Serviços
- Plataforma de Conselho de Usuários
- Indicadores de desempenho

Responsabilidades

- Definição de responsabilidades das áreas envolvidas no processo

Sanções

- Estabelecimento de responsabilidade quando da sua não observância

Disposições gerais

- Demais ações a serem realizadas pela Ouvidoria



Regulamento do Serviço de Ouvidoria

Disposições iniciais



- Orientar os gestores responsáveis pelo Serviço de Ouvidoria acerca das diretrizes corporativas relacionadas às atividades desse serviço;
- Finalidade de orientar a consecução do direito dos cidadãos em realizar a sua participação na administração pública e o desenvolvimento do controle social;
- Aplicação a todas as unidades de gestão da Companhia;
- Legislação aplicada ao serviço: Leis, Decretos, Portarias, Instruções Normativas;
- Definições dos termos técnicos utilizados no documento



Regulamento do Serviço de Ouvidoria Funcionamento



- Internalização dos procedimentos da Portaria CGU nº 1.181/2020 e alterações;
- Inserção na transparência ativa dos dados de canais de acesso, relatórios, link dos painéis da CGU, dados dos empregados lotados na Gerência e normas aplicáveis;
- Estruturação física da Ouvidoria;
- Internalização dos procedimentos da Portaria CGU nº 581/2021 e alterações quanto aos procedimentos para o registro e tratamento da manifestação;
- Procedimentos de comunicação com os gestores: envio da demanda, e-mail de notificação, sistema utilizado e análise da resposta fornecida;



Regulamento do Serviço de Ouvidoria Funcionamento



- Responsabilidade quanto a atualização, divulgação e monitoramento da prestação dos serviços da Carta de Serviços ao Usuário, tanto no site da Companhia como no portal do Governo Federal;
- Procedimentos e critérios para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços que são prestados pela SPA via Plataforma de Conselho de Usuários;
- Indicadores de desempenho das suas atividades e a periodicidades de acompanhamento e divulgação;



Regulamento do Serviço de Ouvidoria

Funcionamento - Denúncia



➤ Fluxo de tratamento de denúncias:

I. Ao Conselho de Administração: quando a denúncia tratar de possível conduta ilícita de Diretores(as) ou ex-Diretores(as);

II. À Gerência de Corregedoria: quando se tratar de assuntos disciplinares ou de atos lesivos previstos na Lei nº 12.846/2013, ressalvado o disposto no inciso I;

III. À Comissão de Ética: quando se tratar de assuntos de desvio ético, ressalvado o disposto no inciso I;

IV. À Superintendência de Auditoria: quando se tratar de assuntos relacionados a eficiência de controle interno, gerenciamento de riscos e governança corporativa, ressalvado o disposto no inciso I; e

V. No caso de notícia-crime relacionada à SPA, tal deverá ser comunicada à autoridade externa competente, preferencialmente via Plataforma Fala.BR, cientificando o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, sem prejuízo de eventual apuração no âmbito das competências da Companhia.

Todo encaminhamento realizado pelas áreas à Comissão de Ética Pública da Presidência da República deverá ser reportado à Comissão de Ética Local.



Regulamento do Serviço de Ouvidoria Funcionamento – denúncia



- Encaminhamento da demanda de forma concomitante quando verificada a competência concorrente;
- Internalização dos procedimentos da Portaria CGU nº 581/2021 e alterações e Decreto nº 10153/2019 quanto aos procedimentos para proteção ao denunciante e marcação na plataforma quando se tratar de denúncia ou de relato de irregularidade em face de agente público no exercício de cargo comissionado a partir do nível de Gerente;
- Elaboração de relatórios mensais para o Conselho de Administração e para a Superintendência de Auditoria;
- Elaboração de relatórios trimestrais para o Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e Comitê de Auditoria;



Regulamento do Serviço de Ouvidoria

Sanções e disposições gerais



- Sujeição de responsabilização para os agentes que não observarem os normativos;
- Previsão de articulação com instâncias e mecanismos de participação social;
- Possibilidade de realização de Ouvidoria ativa;
- Elaboração de relatórios gerenciais trimestrais para envio aos Colegiados;
- Elaboração do Plano Anual de Trabalho;
- Elaboração e divulgação do relatório anual.



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