

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Autoridade Portuária de Santos S. A. - APS

São Paulo/SP, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Transparência e Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

MÁRCIO ALMEIDA DO AMARAL
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de São Paulo

SUPERVISÃO (OGU)
Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO (NAOP/SP)
Márcio Aurelio Sobral

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SP)
Lúcia Noriko Hanasiro
Sergio Takayuki Takibayashi

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S. A. – APS.

Município: Santos – SP.

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S. A. – APS, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado de amostra de manifestações: 1º/04/2023 a 31/03/2024.

Data de execução: outubro a julho de 2025.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S. A. - APS, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços prestados por aquela empresa.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A partir das análises realizadas conclui-se que há algumas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito à conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, sua versão atualizada, Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relacionados às atividades de ouvidoria.

Foram observadas as seguintes boas praticadas: (1) Sistemática de Quantificação e Registro de Benefícios das atividades executadas pela Gerência de Ouvidoria e (2) Especificação de critério objetivo para definição de relevância de manifestação recebida.

Foram constatadas as seguintes fragilidades: (1) normativos internos desatualizados; (2) utilização de processo que fragiliza requisitos de segurança e rastreabilidade na tramitação de demandas para as áreas apuratórias; (3) necessidade de melhorias na disponibilização de informações no portal da Ouvidoria; (4) relatório de gestão apresenta deficiência no conteúdo requerido; (5) baixo índice de resolutividade, baixa proatividade na atualização do índice; (6) deficiência no tratamento de manifestação com teor misto de reclamação e denúncia; (7) deficiência na proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria; e (8) necessidade de melhorias no controle interno e aperfeiçoamento de processos.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, são recomendadas à Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S. A. - APS as seguintes providências: (I) atualizar os normativos internos e incorporar as alterações da legislação relacionadas à atividade de ouvidoria; (II) tramitar as denúncias pelo módulo triar e tratar da plataforma Fala.BR e criar procedimentos para assegurar que a documentação de tramitação dos processos esteja adequadamente registrada no Fala.BR de modo a garantir requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no Art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (III) aperfeiçoar a descrição/desenho dos fluxos internos de modo que eles demonstrem aderência aos procedimentos previstos nos normativos, sirvam como guia para atividades do setor e pleno cumprimento às obrigações

de transparência previstas no Art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (IV) publicar todo o conteúdo dos relatórios de gestão previsto no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como assegurar sua coerência com as informações do “Painel Resolveu?”; (V) rever procedimentos internos de modo a assegurar a tempestiva atualização dos indicadores de resolutividade no Fala.BR conforme previsto no art. 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (VI) (a) recomendação já implementada, (b) apresentar resposta complementar ao manifestante; (VII) rever procedimentos internos de modo a assegurar a efetiva proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos das Lei nº 12.527/2011 e nº 13.709/2018; e (VIII) rever procedimentos internos de modo a aprimorar a qualidade do tratamento das manifestações conforme previsto nos Arts. 28, 29, 35 e 37 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
APS	Autoridade Portuária de Santos S. A.

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	8
2. OBJETO.....	8
3. OBJETIVO E ESCOPO.....	9
4. METODOLOGIA.....	9
5. UNIDADE AVALIADA	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES	11
6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos - APS	11
6.2 Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos – APS..	12
6.2.1 Normativos internos desatualizados	13
6.2.2 Utilização de processo que fragiliza requisitos de segurança e rastreabilidade na tramitação de demandas para as áreas apuratórias.....	13
6.2.3 Necessidade de melhorias na disponibilização de informações no portal da Ouvidoria.....	14
6.2.4 Relatório de Gestão apresenta deficiência no conteúdo requerido.....	15
6.2.5 Baixo índice de resolutividade, baixa proatividade na atualização do índice.....	16
6.2.6 Deficiência no tratamento de manifestação com teor misto de reclamação e denúncia.....	18
6.2.7 Deficiência na proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria	19
6.2.8 Necessidade de melhorias no controle interno e aperfeiçoamento de processos	20
7. RECOMENDAÇÕES	20
8. CONCLUSÕES	21
APÊNDICES	22
Apêndice A.....	23
Apêndice B.....	46
Apêndice C.....	55

1. APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

2. OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

3. OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à Unidade setorial de ouvidoria¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

4. METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. planejamento;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. apresentação do relatório preliminar à Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos;
- iv. reunião de busca conjunta de soluções;
- v. publicação de relatório final de avaliação;
- vi. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da Autoridade Portuária de Santos, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em:

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2023 a 31/03/2024 para a análise da amostra de manifestações da UA.

<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de avaliação, constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/04/2023 a 31/03/2024. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessa forma, foram reservadas 100 manifestações para análise pela equipe de avaliação.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação – QA, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S. A. - APS, empresa pública, de capital fechado, vinculada ao Ministério de Portos e Aeroportos (MPA), responsável por exercer as funções de autoridade portuária no âmbito do Porto Organizado de Santos. No exercício dessa função, a APS é responsável pela gestão e fiscalização das instalações portuárias e das infraestruturas públicas localizadas dentro do Porto Organizado. É também responsável pela gestão e fiscalização, em conjunto com a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) e com o MPA, dos instrumentos celebrados para exploração das demais áreas que constituem o Porto Organizado, seja por meio de arrendamentos, servidões de passagens ou cessões de uso onerosas e não onerosas. A APS não opera terminais, movimenta cargas ou comercializa qualquer tipo de mercadoria.

O Porto de Santos iniciou suas atividades no início do século XVI, operando com estruturas rudimentares até o fim do século XIX, quando houve a concessão do Porto a investidores privados, a Companhia Docas de Santos (CDS), fundada em 1890.

Em 7 de novembro de 1980 termina a concessão dos serviços portuários à Companhia Docas de Santos. A administração portuária retorna para o Governo Federal, por meio da Companhia Docas do Estado de São Paulo (Codesp). Nessa época, a Companhia mantinha o monopólio das operações portuárias no Porto Organizado.

Em 25 de fevereiro de 1993 é promulgada a Lei nº 8.630/93 (então Lei dos Portos), que transfere as operações portuárias para o setor privado e seus trabalhadores

para o Órgão Gestor de Mão de Obra (Ogmo). A Codesp passa a exercer, então, o papel de Autoridade Portuária de Santos, uma das razões pelas quais, mais tarde, alteraria sua razão social para Autoridade Portuária de Santos S.A. (APS).

Em 05 de junho de 2013 é promulgada a Lei nº 12.815/13 (conhecida como nova Lei dos Portos), regulamentada pelo Decreto nº 8.033/13. A legislação flexibiliza a instalação de Terminais de Uso Privado (TUPs) e recentraliza em Brasília o planejamento e as licitações de arrendamentos portuários.

A natureza jurídica está descrita em seu Estatuto Social²:

Art. 1º RAZÃO SOCIAL E NATUREZA JURÍDICA A AUTORIDADE PORTUÁRIA DE SANTOS S.A., doravante denominada “Santos Port Authority – SPA” ou “Companhia”, é uma Empresa Pública, revestida sob a forma de sociedade por ações, de capital fechado, dotada de personalidade jurídica de direito privado, sendo parte integrante da administração indireta da União, vinculada ao Ministério da Infraestrutura, regendo-se por este Estatuto Social; pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976; pela Lei nº 12.815, de 05 de junho de 2013; pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016; pelo Decreto nº 8.033, de 27 de junho de 2013; pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e demais legislações aplicáveis.

A empresa é governada pela Assembleias Geral de Acionistas e administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, de acordo com as atribuições e poderes conferidos pela legislação aplicável e pelo Estatuto Social (arts. 10, 16 e 17).

A Ouvidoria é unidade organizacional vinculada e subordinada ao Conselho de Administração – Consad, ao qual deverá se reportar diretamente, nos termos do art. 111 e 112 do Estatuto, competindo-lhe as atribuições previstas em Regimento Interno próprio e demais definidas pelo Conselho de Administração, conforme art. 15, do Regimento Interno da APS.

A Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, inc. I, art. 2º e inc. II, art. 6º, do Decreto nº 9.492/2018, e, portanto, está sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União (OGU), instância representativa da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do SisOuv.

Maiores detalhes sobre a ouvidoria estão dispostos no Apêndice A.

6. RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S. A. - APS.

6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos - APS

Sobre boas práticas adotadas, a Ouvidoria informou algumas ações que foram avaliadas como práticas comuns, porém a análise das informações disponíveis no sítio da Ouvidoria identificou duas práticas a serem destacadas:

² Estatuto Social disponível em < https://intranet.portodesantos.com.br/docs_codesp/doc_codesp_pdf_site.asp?id=139037 >

Sistemática de Quantificação e Registro de Benefícios das atividades executadas pela Gerência de Ouvidoria: a sistemática, regulada por um manual, classifica como benefícios as consequências positivas para a Companhia e sociedade por meio de ações realizadas pela Gerência de Ouvidoria, podendo ser financeiros ou não financeiros. Os benefícios não financeiros são classificados em: aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos, da transparência, da participação social e do controle social, da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos e outras medidas estruturantes de aperfeiçoamento dos programas/processos. A quantificação dos benefícios é apresentada trimestralmente aos Conselhos de Administração e Fiscal, Comitê de Auditoria e Diretoria Executiva.

Especificação de critério objetivo para definição de relevância de manifestação recebida: o Regulamento do Serviço de Ouvidoria especifica em seu art. 38 critério para definição da relevância a ser indicada nos relatórios de denúncias e comunicações de irregularidade a serem enviados ao Conselho de Administração e Superintendência de Auditoria. O critério leva em conta quantidade de elementos mínimos, tipo do agente autor da prática de ato irregular; gravidade do ato lesivo e se o manifestante é identificado ou não.



MANUAL DA SISTEMÁTICA DE QUANTIFICAÇÃO E
REGISTRO DE BENEFÍCIOS DAS ATIVIDADES
EXECUTADAS PELA GERÊNCIA DE OUVIDORIA

6.2 Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos – APS

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações registradas no período de 01/04/2023 a 31/04/2024, considerando um universo de 108 manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, no período, e concluídas (com resposta conclusiva), outras 70 manifestações foram arquivadas por não apresentarem elementos para seu tratamento.

A amostra foi analisada utilizando-se quinze quesitos, divididos em três dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

A análise do tratamento das manifestações indica em uma primeira análise um bom desempenho com 100% das respostas conclusivas apresentadas no prazo normativo, tratamento na tipologia adequada, registro de resolutividade adequado, não realização de diligências de denúncias pela Ouvidoria, bons níveis de tratamento de comunicações e elogios. Há necessidade de algumas melhorias no tratamento de denúncias, reclamações e solicitações de providências. Além disso, algumas falhas que não são diretamente identificadas pelas questões avaliadas impactaram negativamente a última questão que consolida a avaliação do tratamento dado às manifestações com tratamento adequado para 77 manifestações, parcialmente adequado para 16 manifestações e 7 com tratamento considerado inadequado. Além do tratamento dado

às manifestações, a análise de outros requisitos normativos resultou em pontos de melhoria apresentados a seguir:

6.2.1 Normativos internos desatualizados

Embora a Ouvidoria Setorial tenha respondido no Questionário de Avaliação que não há necessidade de revisão ou alteração de normas no âmbito da instituição, foi identificado que os normativos relacionados às atividades de ouvidoria, Regulamento do Serviço de Ouvidoria e Manual de Atendimento ao Usuário dos Serviços da Gerência de Ouvidoria, apresentam-se desatualizados, não incorporando a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, à sua base legal.

Dentre os itens que precisam ser atualizados destacam-se:

- Reconhecimento do consentimento presumido do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado de manifestação não registrada diretamente na plataforma Fala.BR, previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 12, ver Manual, item 4.3, e Regulamento, art. 10;
- Solicitação de simplificação não é mais tratada na plataforma Fala.BR, ver Regulamento, art. 6º, XVII, e art. 26;
- Art. 19 e 20 do Regulamento indicam tratamento de manifestações fora da plataforma Fala.BR, em dissonância com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 44;
- Art. 33, III, do Regulamento traz hipótese de encerramento de denúncia prevista na Portaria CGU nº 581/2021, art. 15, II, porém não mais prevista na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

6.2.2 Utilização de processo que fragiliza requisitos de segurança e rastreabilidade na tramitação de demandas para as áreas apuratórias

Em relação à prática rotineira adotada para tratamento de manifestações, cabe mencionar que a UA utiliza sistema próprio de gestão de documentos (Sistema Docas Digital) para solicitação de subsídios às demais áreas responsáveis da APS e no caso de denúncias, para encaminhamento às áreas de apuração.

Observe que não existe intercâmbio automatizado de informações entre a Plataforma Fala.BR e o Sistema Docas Digital, ou seja, a troca de informações ocorre por meio de sistema interno de protocolo, gerando alimentação do sistema de forma manual, pois não há integração entre eles.

Importa destacar que a Plataforma Fala.BR disponibiliza o módulo de triagem e tratamento das manifestações, permitindo a UA observar o disposto no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Seção V

Da rastreabilidade

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração,

será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Sabendo-se que hoje todo o tratamento é realizado pela Plataforma Fala.BR, observa-se que os trâmites, ainda são feitos fora do sistema convencional de ouvidoria pela UA. Assim, diante do avaliado, nota-se que o módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR não é utilizado.

É importante destacar que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas da APS. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade e segurança no tratamento.

Concluindo, pode-se dizer que a utilização de tramitação manual fragiliza o controle de acesso às denúncias, prejudicando o registro no sistema Fala.BR, o que poderia incorrer na impossibilidade do rastreamento das manifestações, no fomento aos riscos relacionados aos vazamentos de dados, no comprometimento da proteção de identidade dos manifestantes e em seus direitos, bem como no descumprimento das legislações vigentes.

6.2.3 Necessidade de melhorias na disponibilização de informações no portal da Ouvidoria

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 trata de obrigações de transparência a serem observadas pela Ouvidoria em seu sítio de internet:

CAPÍTULO V

DA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES NO PORTAL DO ÓRGÃO OU ENTIDADE

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;
- b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

A inspeção da página da Ouvidoria indica deficiências nos seguintes pontos:

- Os relatórios de gestão não apresentam todo o conteúdo requerido; e

- Necessidade de aperfeiçoamento no desenho/descrição dos fluxos vigentes.

6.2.4 Relatório de Gestão apresenta deficiência no conteúdo requerido

Os requisitos para elaboração do relatório anual de gestão são dados pela Lei nº 13.460/2017:

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

E, pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos

prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

(...)

Art. 68. As unidades setoriais do SisOuv deverão evidenciar, no Relatório Anual de Gestão, os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes.

A inspeção dos relatórios anuais de atividades da Gerência de Ouvidoria disponíveis na página da Ouvidoria e informações recebidas durante os trabalhos indicam que após apresentação dos relatórios em reuniões do Conselho de Administração, eles são publicados nos primeiros dias do ano, em aparente observância ao prazo estipulado de 1º de abril de cada ano, todavia a antecipação acaba por prejudicar o conteúdo do relatório uma vez que as manifestações recebidas no final do ano ainda não tiveram o seu tratamento concluído. Uma das funções do prazo estipulado para 1ª de abril é a de deixar mais evidente que os tratamentos que permanecerem inconclusos no relatório só ocorrem por alguma deficiência no tratamento ou alguma causa excepcional.

Os relatórios contêm informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações de providências, sugestões e elogios), Lei nº 14.460/2017, porém também trazem informações sobre os pedidos de acesso à informação, Lei nº 12.527/2011. A análise conjunta inicial traz dificuldade para assimilação dos números, uma vez que nossa avaliação é feita apenas sobre as manifestações de ouvidoria.

A análise gerencial do tratamento das manifestações feita pela Ouvidoria adota padrões diferentes desta Controladoria e do “Painel Resolveu?”, que segregam a quantidade de manifestações arquivadas da quantidade de manifestações que receberam efetivo tratamento; no caso, a Ouvidoria considerou que os processos arquivados tiveram uma resposta da Ouvidoria, isso gera uma distorção na análise gerencial do tratamento das manifestações de ouvidoria, fator que dificulta uma comparação das análises. Outro fator que causa alguma distorção é o envio de algumas manifestações para mais de uma área, em geral, Conselho de Ética e Corregedoria, causando alguma flutuação no aparente número de manifestações.

A análise dos relatórios indica que a análise dos pontos recorrentes é superficial e não detalha o tratamento das manifestações com o objetivo de evitar a repetição dos problemas.

Indo além da discrepância metodológica, avalia-se que a análise gerencial se limita à apresentação de estatísticas sobre o tratamento das manifestações sem abordar questões mais relevantes como o baixo índice de resolutividade no tratamento das manifestações e uma análise mais detalhada dos pontos recorrentes das manifestações.

Não foi identificada informação sobre a força de trabalho da Ouvidoria nos relatórios de gestão.

No relatório de 2024, também foram identificados os conteúdos referentes ao art. 60, § 1º, incisos V, VI e VII, sendo que as informações sobre serviços são citadas no relatório e detalhadas em outra seção da página da Ouvidoria.

6.2.5 Baixo índice de resolutividade, baixa proatividade na atualização do índice

A análise do tratamento do conjunto de manifestações indica baixa resolutividade no tratamento das manifestações:

Período	01/04/2022 a 31/03/2023	01/04/2023 a 31/03/2024	01/04/2024 a 31/03/2025
Índice de Resolutividade (Geral)	65%	69%	74%
Índice de Resolutividade (Denúncias)	34%	43%	62%

Fonte: Dados obtidos no “Painel Resolveu?”, em 06/05/2025.

A conclusão de tratamento das manifestações de ouvidoria não é, inicialmente, responsabilidade da Ouvidoria, ela depende das unidades de atendimento ou apuração. Entretanto, cabe a ouvidoria zelar pela defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública e verificar periodicamente se as pendências para conclusão do tratamento de manifestações foram resolvidas, conforme previsão da Lei nº 13.460/2017:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I – (...)

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII – (...)

E, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 30. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

Solicitada a detalhar o tipo de controle exercido pela Ouvidoria quanto ao levantamento de demandas não resolvidas, a Ouvidoria informou:

No início de dezembro, é solicitado as áreas apuratórias a atualização do andamento e o status das demandas de Comunicações de Irregularidades e Denúncias das demandas encaminhadas para análise e apuração das áreas apuratórias.

A frequência anual de acompanhamento é considerada insatisfatória, além disso, na resposta da Corregedoria foi identificado processo concluído há mais de um ano, arquivamento em abril de 2023, e outros arquivados ou com penalidade aplicada entre junho e setembro de 2024. Na resposta da Comissão de Ética, foi informado o arquivamento de vários processos, porém sem informações mais detalhadas que poderiam enriquecer a atualização da informação de resolutividade dos processos.

6.2.6 Deficiência no tratamento de manifestação com teor misto de reclamação e denúncia

No tratamento de manifestação com teor misto de reclamação e denúncia, observou-se que a Ouvidoria não deu o tratamento devido à manifestação. A manifestação apresenta um tom inicial de reclamação quanto ao procedimento de Avaliação de Desempenho que dentre outras avaliações, obriga os funcionários a avaliarem o desempenho de suas chefias. A avaliação das chefias poderia ser feita de forma anônima, porém a manifestação destacou que no caso de equipes reduzidas o avaliador seria facilmente identificável e colocado em posição de constrangimento. Na sequência, já com teor de denúncia, a manifestação detalha que houve tentativa de suspensão da obrigação pelos meios disponíveis, contatos com a área coordenadora do processo de avaliação e requisição de apreciação pela Comissão de Avaliação de Desempenho. Nessa fase, a manifestação apontou algumas condutas consideradas inadequadas. Além disso, a manifestação apontou contato da superior imediata para que concluísse a avaliação pois poderia haver impacto na distribuição de lucros.

No encaminhamento da manifestação para a Corregedoria, a Ouvidoria não especificou as possíveis irregularidades a serem apuradas.

Na resposta, a Corregedoria informou sobre a primeira parte:

Em relação à manutenção ou não do anonimato na etapa de avaliação de líderes, entende-se não se tratar de matéria disciplinar, cabendo análise de procedimentos adotados e decisão institucional através dos órgãos competentes para tal.

Para o restante da manifestação, foi recomendado o “Arquivamento por ausência de materialidade”.

Em paralelo, a manifestação também foi enviada para apreciação da Comissão de Ética, também não especificou as possíveis irregularidades a serem apuradas.

A resposta da Comissão de Ética deliberou pela não admissibilidade da denúncia protocolada, por não haver materialidade que aponte desvio ético.

A Ouvidoria não evidenciou tratamento para a questão apontada pela Corregedoria quanto ao procedimento de avaliação de desempenho e respondeu à manifestação informando que a manifestação havia sido encaminhada para análise das áreas apuratórias competentes, as quais informaram que não verificaram materialidade no âmbito correcional e que apontasse desvio ético.

A situação “reclamada” pela manifestação apresenta indícios de assédio institucional e que demandariam análise mais aprofundada para sua caracterização ou descaracterização, o que não foi evidenciado.

De acordo com a resolução CNJ nº 351, de 28 de outubro de 2020, assédio moral organizacional é o “processo contínuo de condutas abusivas ou hostis, amparado por estratégias organizacional e/ou métodos gerenciais que visem a obter engajamento intensivo ou excluir aqueles que a instituição não deseja manter em seus quadros, por meio do desrespeito aos seus direitos fundamentais”.

A deficiência observada decorre de falhas no atendimento à Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 4º As unidades do SisOuv observarão os princípios previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como as seguintes diretrizes:

I – (...)

IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

(...)

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I – (...)

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas.

Também presentes no normativo mais atual, Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 4º As unidades setoriais do SisOuv observarão os princípios previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como as seguintes diretrizes:

I – (...)

IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais recorrentes identificados nas manifestações

(...)

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I – (...)

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

6.2.7 Deficiência na proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria

Em um dos processos, observou-se que na resposta conclusiva de uma comunicação de irregularidade, a Ouvidoria incluiu dados levantados pela Superintendência de Auditoria com dados pessoais previdenciários dos supostos envolvidos, citados na manifestação.

Tal situação indica inobservância ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

E ao disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e

entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);

6.2.8 Necessidade de melhorias no controle interno e aperfeiçoamento de processos

A análise das manifestações indica a necessidade de melhorias na execução de atividades no tratamento das manifestações de modo a melhorar a qualidade de atendimento no Fala.BR. O Apêndice B fornece uma visão geral da análise dos tratamentos efetuados. Os pontos que necessitam de melhorias são, além dos explicitados anteriormente:

- Respostas apresentadas com clareza e objetividade, conforme disposto no Art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021 e Art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: 23% das respostas não atenderam ao critério;
- Tratamento de reclamações, conforme Art. 19. II da Portaria CGU nº 581/2021 e Art. 29.II da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: 5 de 26 manifestações, 19%, não apresentaram informação completa e objetiva acerca da análise do fato apontado; e
- Tratamento de solicitações, conforme Art. 19.III da Portaria CGU nº 581/2021, Art. 29.III da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: 5 de 20 manifestações, 25%, não apresentaram adequadamente a comprovação do atendimento à solicitação.

7. RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos:

- I. atualizar os normativos internos e incorporar as alterações da legislação relacionadas às atividades de ouvidoria;
- II. tramitar as denúncias pelo módulo triar e tratar da plataforma Fala.BR e criar procedimentos para assegurar que a documentação de tramitação dos processos esteja adequadamente registrada no Fala.BR de modo a garantir requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no Art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. aperfeiçoar a descrição/desenho dos fluxos internos de modo que eles demonstrem aderência aos procedimentos previstos nos normativos, sirvam como guia para atividades do setor e pleno cumprimento às obrigações de transparência previstas no Art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

- IV. publicar todo o conteúdo dos relatórios de gestão previsto no Art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como assegurar sua coerência com as informações do “Painel Resolveu?”;
- V. rever procedimentos internos de modo a assegurar a tempestiva atualização dos indicadores de resolutividade no Fala.BR conforme previsto no art. 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- VI. (a) recomendação já implementada, (b) apresentar resposta complementar ao manifestante;
- VII. rever procedimentos internos de modo a assegurar a efetiva proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos das Lei nº 12.527/2011 e nº 13.709/2018;
- VIII. rever procedimentos internos de modo a aprimorar a qualidade do tratamento das manifestações conforme previsto nos Arts. 28, 29, 35 e 37 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

8. CONCLUSÕES

A partir das análises realizadas conclui-se que há algumas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito à total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, vigente na execução, atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relacionados às atividades de ouvidoria.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços pela empresa.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/04/2023 a 31/03/2024, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas aos manifestantes; assegurar a rastreabilidade e segurança no tratamento das manifestações; maior aderência das atividades de tratamento de manifestações aos normativos e procedimentos vigentes, maior transparência das atividades de ouvidoria e minimização das situações de assédio e discriminação. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

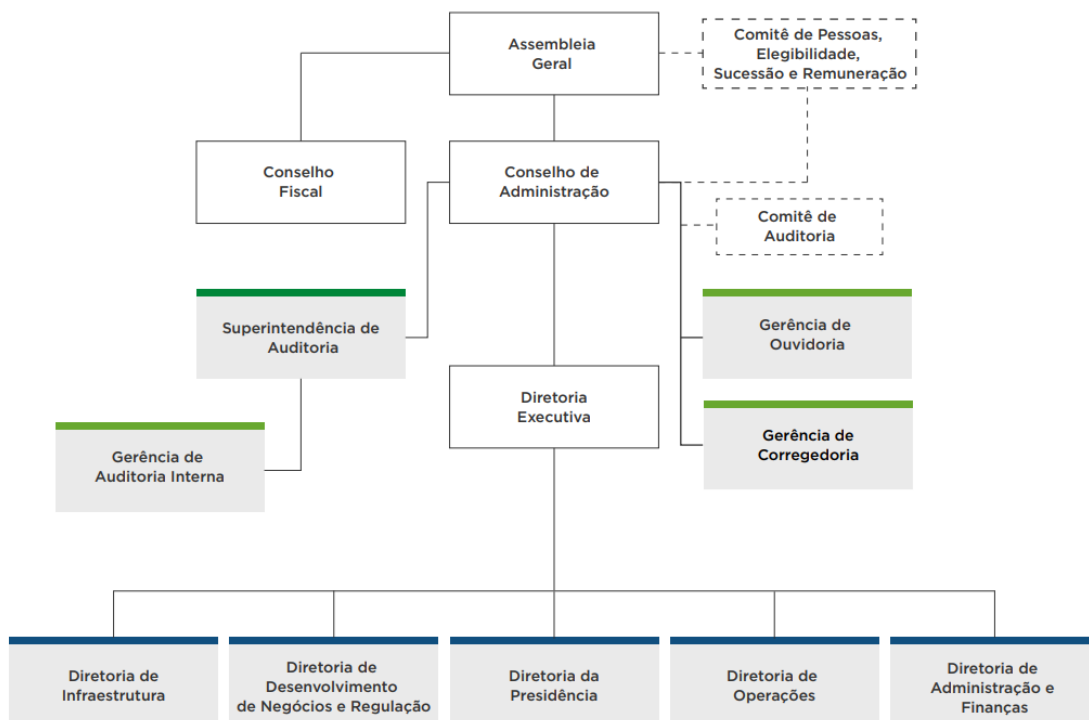
Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade setorial foram coletadas durante a etapa do levantamento das informações no site, interlocuções com a unidade avaliada e solicitações de informações.

Para facilitar o entendimento da Ouvidoria, inicia-se com a apresentação de sua posição na hierarquia administrativa que indica que a Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração e ao qual se reporta diretamente:

Organograma Autoridade Portuária de Santos



Fonte: <<https://www.portodesantos.com.br/wp-content/uploads/Organograma-APS-2025.pdf>>. Acesso à página em 08/04/2025.

A.1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública
Data de criação	8 de junho de 2009
E-mail	ouvidoria@portodesantos.gov.br
Página na Internet	https://www.portodesantos.com.br/

Campo	Teor
Canal de atendimento	https://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/
Endereço	Autoridade Portuária de Santos S.A. - APS, Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº – Macuco Santos, São Paulo, Brasil – CEP 11015-900
Telefone	(13) 3202-6565 (ramal 2526)
Ouvidor atual (2025)	Michele Dias Faniou Carvalho Cargo efetivo: Técnica Portuária, com formação de Engenheira Química, Licenciada em Matemática, Tecnóloga em Secretariado Executivo e Técnica em Secretariado Indicação aprovada pela CGU em 24/12/2024 Designada em 22/01/2025, Portaria DIPRE nº 12.2025
Ouvidor (2019-2025)	Monise Judy Soalheiro Areias < ouvidor@portodesantos.gov.br > Cargo efetivo de Técnica Portuária Designada em 2019 – jan/2025

A.2. Competências

O Estatuto dispõe a Ouvidoria como unidade interna de governança:

CAPÍTULO 10

UNIDADES INTERNAS DE GOVERNANÇA

10.1. DESCRIÇÃO

Art. 103. A Companhia terá:

- I. Auditoria interna;
- II. Área de governança, risco e compliance;
- III. Ouvidoria; e
- IV. Corregedoria.

Art. 104. O Conselho de Administração estabelecerá Política de Seleção para os titulares dessas unidades, com assessoramento do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

E, as principais competências:

10.4. OUVIDORIA

Art. 111. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

Art. 112. À Ouvidoria compete:

- I. receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;
- II. receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; e
- III. outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

Ressalte-se que o Regimento Interno da APS define a Gerência de Ouvidoria - GEOUV como área meio, enfatizando que a ela compete as atribuições previstas em lei, Estatuto Social, Regimento Interno próprio e demais atribuições definidas pelo Conselho de Administração:

CAPÍTULO III – DAS ÁREAS MEIO E FIM

(...)

Art. 12 As áreas da Companhia se classificam em áreas meio e fim, sendo:

(...)

II. Área meio: é aquela destinada a dar suporte à área fim executando atividades administrativas da Companhia enquanto empresa pública, não inerentes às atribuições regulatórias da Autoridade. São consideradas áreas meio as seguintes unidades organizacionais;

(...)

b. Gerência de Ouvidoria – GEOUV;

(...)

CAPÍTULO IV – DAS ATRIBUIÇÕES

Seção I – Das Unidades Organizacionais Vinculadas Diretamente ao Consad

(...)

Art. 15. Compete à Gerência de Ouvidoria – GEOUV, subordinada ao Conselho de Administração, as atribuições previstas em lei, Estatuto Social, Regimento Interno próprio e demais atribuições definidas pelo Conselho de Administração.

Assume, também, relevância mencionar as diretrizes e princípios, bem como a competência e atribuição da Ouvidoria da Companhia, haja vista se tratar de dispositivos fundamentais de participação social, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público, constante no **Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria**, conforme segue:

CAPÍTULO II – DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

Art. 7º A Ouvidoria é instrumento de controle social, atuando no atendimento ao usuário a respeito da prestação de serviços oferecidos pela Companhia e auxiliando na prevenção, na detecção, na transparência e na resolução de possíveis irregularidades.

Art. 8º A Ouvidoria é o canal de interlocução entre a APS e a sociedade, responsável pelo recebimento de pedidos de informações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, propostas de simplificação de procedimentos e por demais procedimentos relacionados à participação e ao controle social.

Art. 9º 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.

CAPÍTULO III – COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

Art. 10. Compete à Ouvidoria desempenhar, além das atribuições previstas no Estatuto Social, as seguintes atribuições:

- I. Divulgar à sociedade a existência, a finalidade e os canais de comunicação para acionamento da Ouvidoria, garantindo o acesso para que sejam registradas as manifestações dos cidadãos, bem como o acompanhamento e as respectivas respostas, atuando na promoção da imagem da APS e na satisfação dos usuários;
- II. Atender e instruir a sociedade, bem como registrar, efetuar a análise preliminar e dar tratamento adequado às demandas apresentadas, visando melhorar o atendimento e os serviços da Companhia, identificando as causas, a procedência e a pertinência das manifestações;
- III. Informar aos demandantes o fluxo de tratamento, enfatizando os prazos legais para o fornecimento da resposta, cientificando-os acerca do andamento de suas demandas, das providências adotadas e da resposta fornecida, quando se tratar de tema de interesse individual, e informar coletivamente, quando se tratar de tema de interesse geral;
- IV. Dar o encaminhamento adequado junto às áreas gestoras para obtenção de informações e/ou solução de demandas, quando não for possível a resolução pela própria Ouvidoria, acompanhando os prazos e assistindo as áreas quanto às providências adotadas;
- V. Analisar o retorno fornecido pelas áreas, verificando os esclarecimentos e evidências, solicitando novas informações quando a resposta não for satisfatória à elucidação da demanda, inclusive no âmbito de negativas de acesso à informação;
- VI. Verificar os pontos recorrentes de manifestações, propondo sugestões de melhorias dos serviços aos gestores da APS e revisões dos procedimentos adotados, informando-as no relatório trimestral;
- VII. Propor ações para o desenvolvimento do controle social dos usuários, facilitar o acesso aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos dos usuários e zelar pela interlocução efetiva com a APS;
- VIII. Redirecionar as manifestações a outros órgãos, quando a Companhia não apresentar gerência sobre a manifestação recebida;
- IX. Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário da APS;
- X. Monitorar e buscar índices satisfatórios quando da pesquisa de satisfação;
- XI. Gerir a Plataforma de Conselhos de Usuários, desenvolvido pela Controladoria Geral da União, elaborando o chamamento público para voluntários e pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços públicos ofertados pela APS;
- XII. Gerir o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, quanto ao recebimento, registro, análise e resposta das manifestações, bem como aos demais procedimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação;

- XIII. Gerir a Plataforma+ Brasil no âmbito da APS;
- XIV. Realizar ações de caráter preventivo e educacional com o intuito de mitigar riscos e fomentar a cultura da integridade na APS;
- XV. Elaborar relatórios trimestrais, contemplando, no mínimo, dados dos atendimentos e serviços prestados, quantitativo de demandas, motivos das manifestações, análise de pontos recorrentes e as providências adotadas, encaminhando-os aos Conselhos de Administração e Fiscal, ao Comitê de Auditoria e à Diretoria Executiva;
- XVI. Elaborar plano anual de trabalho para o ano posterior e submetê-lo à aprovação do Conselho de Administração até a última reunião ordinária do ano;
- XVII. Encaminhar ao Conselho de Administração as manifestações cujo teor consista na denúncia de irregularidades ou no relato de situações relacionadas à Diretoria Executiva da Autoridade Portuária;
- XVIII. Atuar perante a Controladoria Geral da União quando da necessidade de orientações e instruções, reportando-se, ainda, à Ouvidoria Geral da União - OGU;
- XIX. Promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;
- XX. Executar outras atividades correlatas, inclusive as definidas pelo Conselho de Administração;

Parágrafo único. O Ouvidor será a autoridade, no âmbito da APS, para divulgar, cumprir e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, exercendo as seguintes atribuições, constantes no art. 40, incisos I a IV, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:

- a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da citada lei;
- b) monitorar a implementação do disposto na citada lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na citada lei; e
- d) orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto da lei e seus regulamentos.

CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO

Art. 11. As atividades de Ouvidoria estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria Geral da União, por meio da Ouvidoria Geral da União.

Art. 12. O contato e registro das manifestações direcionadas à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão serão realizados, preferencialmente, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Caso a manifestação seja recebida por atendimento presencial, e-mail ou carta, a Ouvidoria deverá inserir a manifestação, obrigatoriamente, na plataforma, seguindo as diretrizes de seus regulamentos, comunicando ao demandante, quando identificado, o número de protocolo de atendimento e o prazo final para a resposta.

§ 1º O atendimento via telefone deve ser realizado para orientações e instruções, não sendo utilizado como canal para o registro de manifestações.

§ 2º Em nenhuma hipótese será recusado pela Ouvidoria o recebimento de manifestações, sendo vedadas quaisquer exigências para seu registro, não tendo limitação temática, ainda que de autoria não identificada.

§ 3º As diretrizes para o tratamento das demandas constam nos normativos que regulamentam os Serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão.

Art. 13. A Ouvidoria é a unidade responsável pelo recebimento, cadastro, análise e distribuição de denúncias no âmbito desta Companhia.

§ 1º A denúncia recebida por qualquer outra área da Companhia deverá ser encaminhada, obrigatória e imediatamente à Ouvidoria, para os procedimentos de registro na Plataforma Fala.BR e demais providências cabíveis, devendo a área receptora manter sigilo sobre o conteúdo da manifestação e do denunciante, devendo orientá-lo sobre o canal de denúncia.

§ 2º O tratamento das denúncias deverá seguir o fluxo estabelecido nos Normativos da Companhia.

Art. 14. A Ouvidoria tem acesso direto e irrestrito às demais áreas da Companhia, bem como a documentos e informações, a fim de possibilitar agilidade e tratamento das manifestações no exercício de suas atividades. Parágrafo único. Quando do acionamento das demais áreas, estas devem prestar informações à Ouvidoria, salvo nos casos que a lei imponha o dever de sigilo, devendo manter reservadas as informações das quais tiverem conhecimento.

Art. 15. A Ouvidoria tem natureza mediadora, sem competência deliberativa ou decisória, não tendo poderes investigativos ou apuratórios.

A.3. Normativos Internos

Ademais, mencione-se a existência de outros normativos internos, além do **Regimento Interno da APS** e do **Estatuto Social**, que orientam e regulam as atividades de Ouvidoria: **Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria** e o **Regulamento do Serviço de Ouvidoria**, localizados no sítio eletrônico da empresa (<https://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/regimentos-e-regulamentos/>).

O **Regimento Interno da Ouvidoria** tem como finalidade *“orientar e instruir as atividades da Gerência de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos, disciplinando o seu funcionamento, suas competências, procedimentos e normas”*.

E com o objetivo de *“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”*, instituiu-se o **Regulamento do Serviço de Ouvidoria** da Autoridade Portuária de Santos S. A. – APS 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.

Comente-se também que na ocasião da reunião com os integrantes da Ouvidoria da APS, realizada em novembro, tomou-se conhecimento de que a maioria dos normativos internos está publicada no portal da empresa, sendo que alguns

documentos como manuais e outros normativos encontram-se na intranet. Sendo assim, a Ouvidoria Regional/SP requisitou o acesso a tais documentos.

A Ouvidoria prontamente os remeteu à CGU, complementando o rol de normativos internos utilizados pela APS. São eles:

- **Manual de Atendimento ao Usuário dos Serviços da Gerência de Ouvidoria**, tem como objetivo orientar os empregados lotados na Gerência de Ouvidoria (GEOUV) quando do atendimento aos cidadãos e usuários, independente do canal de comunicação utilizado, determinando os procedimentos e roteiros a serem adotados. O atendimento deverá ser realizado de forma padrão, com foco na satisfação do usuário e no aprimoramento da participação e controle social, evitando-se, ainda, o automatismo.
- **Manual da Sistemática de Quantificação e Registro de Benefícios das Atividades Executadas pela Gerência de Ouvidoria**, documento que tem como finalidade instituir a sistemática para quantificação e mensuração dos benefícios gerados para a APS e para a sociedade, através das atividades desempenhadas pela Gerência de Ouvidoria – MMOUP elaborado pela Controladoria-Geral da União – CGU, cuja finalidade é monitorar e conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias.
- **Manual de Procedimentos para Atualização da Carta de Serviços ao Usuário, Composição do Conselho de Usuários e Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pela APS**, visa estabelecer as diretrizes a serem observadas quando da atualização da Carta de Serviços ao Usuário, bem como estabelecer a metodologia a ser utilizada pelos empregados lotados na Gerência de Ouvidoria (GEOUV) para o chamamento de usuários para comporem o Conselho de Usuários da APS e para a elaboração e realização da pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela APS, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e regulamentos e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- **Manual para Agendamento de Compromissos e Preenchimento da Agenda**, tem a finalidade de instruir e orientar os agentes da APS a respeito da necessidade, critérios, informações e procedimentos para quando do agendamento de compromissos e preenchimento da agenda, em alinhamento às ações relativas à transparência ativa, à Lei nº 12.527/2011 (Acesso à Informação), Lei nº 12.813/2013 (Conflito de Interesses) e demais normativos relacionados ao tema.
- **Manual de Procedimentos para Utilização da Plataforma “Participa + Brasil” pela Autoridade Portuária de Santos**, tem como objetivo estabelecer as diretrizes a serem observadas para a utilização da Plataforma “Participa + Brasil” pela Autoridade Portuária de Santos, gerida pela Gerência de Ouvidoria, visando promover o diálogo entre a APS e sociedade, garantindo transparência, legitimidade e ampla participação na formulação e implementação de políticas públicas, bem

como a participação democrática, permitindo que as decisões da Companhia reflitam os interesses e necessidades da população.

- **Manual para Realização de Cobrança e Fornecimento de Documentos para Usuários Externos à SPA**, tem como objetivo orientar os empregados da Companhia a respeito dos procedimentos a serem adotados quando da solicitação, por usuário externo à SPA, de documentos produzidos ou acumulados na empresa.

Corroborando, o Questionário de Avaliação trouxe a resposta para o questionamento referente ao normativo geral e específico ao qual é submetida à Ouvidoria, copiada a seguir:

- i. Normativos da Controladoria Geral da União e da legislação vigente;
- ii. Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria;
- iii. Regulamento do Serviço de Ouvidoria;
- iv. Regulamento do Serviço de Informação ao cidadão;
- v. Manual para Agendamento de Compromissos e Preenchimento da Agenda;
- vi. Manual para Realização de Cobrança e Fornecimento de Documentos para Usuários Externos;
- vii. Manual da Sistemática de Quantificação e Registro de Benefícios das atividades executadas pela Gerência de Ouvidoria;
- viii. Manual de procedimentos para atualização da Carta de Serviços ao Usuário,
- ix. Manual do Conselho de Usuários;
- x. Manual de pesquisa de avaliação dos serviços prestados;
- xi. Manual de atendimento ao usuário dos serviços da Gerência de Ouvidoria (GEOUV);
- xii. **Manual de resolução pacífica de conflitos da Gerência de Ouvidoria;**
- xiii. Manual para utilização da Plataforma Participa+ Brasil.

A.4. Equipe e Estrutura Física

Consoante a informação constante no Questionário de Avaliação, a equipe de Ouvidoria da APS é composta pela Ouvidora titular do quadro efetivo da empresa, um Técnico Portuário de cargo efetivo e uma jovem aprendiz. Todos os integrantes possuem perfil generalista.

Além do mais, não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia. A equipe por completo pode acessar o conteúdo dessa demanda, no caso, a Ouvidora e o Técnico Portuário.

Atualmente, a equipe consegue realizar as atividades de forma eficiente e eficaz, porém com a necessidade de melhoria em sua estrutura. Para tanto, informa que haverá o aumento do quadro, com mais um Técnico Portuário, seja mediante admissão no concurso público em aberto ou por remanejamento interno.

Indagada se a rotatividade de integrantes da equipe acontece com frequência, a Ouvidoria assevera que ao analisar o período de permanência dos empregados no setor,

nos últimos 5 anos, notou-se uma média de 1,6 anos. Tal indicador foi ocasionado por possibilidades de transferência para outros setores e pelo Programa de Incentivo de Desligamento Voluntário. No entanto, em que pese a saída de empregados, houve a recomposição parcial da força de trabalho, o que não interferiu nos trabalhos.

Questionada se há metas individuais para os servidores e colaboradores da Ouvidoria, manifestou-se informando que todo ano é elaborado o Plano Anual de Trabalho que é aprovado pelo Conselho de Administração e disponibilizado na página da Ouvidoria, sendo de responsabilidade da equipe como um todo.

Ao ser questionada sobre quais cursos foram realizados pela equipe nos últimos dois anos e qual experiência foi acumulada pela atual equipe em atividade na Ouvidoria, apresentou-nos os cursos realizados por cada integrante, nos anos de 2024 e 2025. As experiências acumuladas foram referenciadas citando os períodos em que foram desempenhados. Assim, no que tange às capacitações, foram apresentadas as seguintes comprovações pela Ouvidora:

Cursos realizados pela atual Ouvidora:

- Acesso à Informação/ ENAP;
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos/ ENAP (2024);
- Controle Social/ ENAP (2024);
- Gestão em Ouvidoria/ ENAP (2024);
- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias/ ENAP (2025);
- Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em Ouvidoria/ ENAP (2025);
- Inovando na gestão de Projetos/ ENAP (2025);
- Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos/ ENAP (2025);
- Atuação gerencial das Ouvidorias para melhoria da Gestão Pública/ ENAP (2025).

Quanto ao Técnico Portuário, temos:

- Assédio Moral: O que saber e fazer/ENAP;
- Gestão da Inovação no Setor Público/ENAP;
- Inovação Estratégica/FGV;
- Transformação Digital/FGV;
- Imersão Inteligência Artificial para Líderes e Gestores/TI Exames;
- Descubra o Python/LinkedIn Learning;
- Introdução à Inteligência Artificial/LinkedIn Learning;
- Acesso à Informação/ENAP;
- Gestão em Ouvidoria/ENAP;

- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias/ENAP;
- Controle Social/ENAP;
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?/ENAP;
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública/ENAP;
- Inovando na Gestão de Projetos/ENAP;
- Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos/ENAP;
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria/ENAP;
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos/ENAP;
- Seminário Nacional de Ouvidoria – Painel “Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação”;
- Seminário Nacional de Ouvidoria – Painel “Inovação e Ouvidoria”/CGU.

Outro ponto salientado é que a Ouvidoria oportuniza a participação em capacitações aos seus empregados, além de oferecer programa regular de treinamento/capacitações da força trabalho, através de ações como o Programa Anual de Capacitação, em que as áreas apontam quais suas necessidades de treinamento. Entretanto, para assuntos específicos de Ouvidoria/SIC, considerando suas especificidades e o Programa de Formação Continuada (PROFOCO) disponibilizado pela CGU, os empregados realizam os treinamentos e as capacitações ofertadas pela própria Controladoria-Geral da União.

Na avaliação periódica da equipe da Ouvidoria, os empregados efetivos da Gerência de Ouvidoria são avaliados anualmente, assim como todos os demais empregados da APS, por meio da avaliação de desempenho anual, sendo a última ocorrida no período de 01/07 a 13/09/2024. A jovem aprendiz é avaliada semestralmente, cuja última avaliação ocorreu em jun/2024. Ademais, os resultados dessas avaliações subsidiam as ações de treinamento/capacitação na empresa, informação coletada em novembro de 2024.

No aspecto da estrutura física (instalações) disponibilizada pela Instituição, respondeu-se que é adequada e atende às atividades da área, assim como as infraestruturas tecnológicas (equipamentos e sistemas informatizados).

A.5. Canais de Atendimento

O acesso à página de Ouvidoria é de fácil localização dentro do portal podendo ser identificado de imediato na primeira página, numa aba secundária, logo abaixo da imagem do Porto de Santos. Também, é possível no final da página, ao lado esquerdo, acessar as informações de ouvidoria, clicando em um ícone de acesso rápido. Observando que o § 1º, do art. 16, do Decreto nº 9.492/2018, instrui que órgãos e

entidades disponibilizarão o acesso ao Fala.BR em seus sítios eletrônicos oficiais, em local de destaque.

A entrada pela página da Ouvidoria < <https://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/> > fornece os canais de atendimento.

No entanto, observou-se que a divulgação dos canais de atendimento ao usuário, não se mostrou muito eficaz e funcional, por não haver clareza e transparência da possibilidade de recebimento de manifestações por outras formas de contato, externas à Plataforma Fala.BR, como o atendimento presencial, por telefone e por e-mail, muito embora constar na página, o endereço de correspondência e de atendimento presencial, horário de atendimento, números de telefones e e-mail da Ouvidoria, todos contidos sob o título de “Equipe”, sem uma especificação que indicasse a viabilidade de encaminhamento de manifestações por essas vias.

Equipe

The image shows three green rounded rectangular cards with white text. The first card on the left is for Sra. Michele Dias Faniou Carvalho, Gerente de Ouvidoria, with her phone number (13) 3202-6565 (2526) and email ouvidor@portodesantos.gov.br. The middle card is for Humberto Tadeu Poncio Rodrigues, Técnico Portuário, with phone number (13) 3202-6565 (2086). The third card on the right provides information for 'Correspondência atendimento presencial', including the address Av. Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº, Macuco, Santos (SP), CEP 11015-900, the service hours (10h to 18h), phone numbers (13) 3202-6436 or (13) 3202-6565 (Opção 1), and email ouvidoria@portodesantos.gov.br.

Consta referência apenas de que as demandas de ouvidoria devem ser encaminhadas por meio da plataforma Fala.BR do Governo Federal, no link informado.

Demandas de Ouvidoria

Demandas de ouvidoria devem ser encaminhadas por meio da plataforma FalaBR do Governo Federal, disponível no link abaixo:

Fala BR: falabr.cgu.gov.br

Relatórios: <https://centralpainels.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Além do mais, na página da Ouvidoria não há definição dos tipos de manifestações que podem ser registradas na Plataforma Fala.BR pelos usuários.

Verificou-se, também, que através da aba “Fale Conosco” da Companhia, existe a divulgação de alguns canais de atendimento da Ouvidoria, porém de forma sucinta, como segue abaixo.

Central Telefônica

 (13) 3202-6565

Emergência

Em caso de acidentes, emergências e outras ocorrências que possam ter influência sobre a vida e a saúde das pessoas que trabalham no Porto Organizado de Santos, entre em contato a qualquer momento pelos contatos abaixo.

 (13) 3202-6513

 geset@brssz.com

Ouvidoria e Sistema de Informação ao Cidadão

 (13) 3202-6436 ou (13) 3202-6565 (ramais 2526/2963)

 ouvidoria@portodesantos.gov.br

Acesse a página da Ouvidoria clicando [aqui](#).

Para enviar solicitações diretamente pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11), clique [aqui](#).

Endereço

Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº – Macuco

Santos, São Paulo, Brasil – CEP 11015-900

Horário de Atendimento

De 2ª a 6ª feira, das 08 às 18 horas.

Saliente-se que segundo normativos internos, manifestações de ouvidoria recebidas pelo “Fale Conosco” devem ser digitalizadas e inseridas no Fala.BR para tratamento pela Ouvidoria.

Ao consultar o arquivo do Plano Anual de Ouvidoria 2025 da APS, na página da Ouvidoria, notou-se que o item 3 do sumário remete aos canais de atendimento que podem ser utilizados pelos usuários, informando de forma esclarecedora, muito diferente do que consta no sítio eletrônico da APS. Traslada-se abaixo, os referidos contatos:

Canal de comunicação	
Plataforma Fala.BR	https://falabr.cgu.gov.br
E-mail do Serviço de Ouvidoria	ouvidor@portodesantos.gov.br; ouvidoria@portodesantos.gov.br
E-mail do Serviço de Informação ao Cidadão	sic@portodesantos.gov.br;
Correspondência/Atendimento Presencial	End. Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº., Macuco, Santos - CEP: 11015-900
Telefone	(13) 3202-6436 ou (13) 3202-6565 – opção 1

Assim, o que se espera é que haja um maior aprimoramento e esmero na construção das informações referentes à divulgação dos canais de atendimento, na página da Ouvidoria, para facilitar o acesso dos usuários e para que não permaneça entendimento dúbio que gere incertezas, no momento do envio das manifestações. Principalmente, porque se trata de uma transparência ativa que deve garantir que os cidadãos tenham acesso fácil a informações relevantes sobre o funcionamento e as atividades da empresa, promovendo a responsabilidade social, a confiança e a participação cidadã.

No Questionário de Avaliação, em sua resposta, sobre os canais de atendimento disponibilizados à sociedade, a Ouvidoria informa que oferece diversos canais de comunicação tais como: telefone (13 3202-6565 - opção 01 ou ramais 2526, 2961 e 2841 ou número direto: 13 3202-6436), correio eletrônico (ouvidor@portodesantos.gov.br; ouvidoria@portodesantos.gov.br; e sic@portodesantos.gov.br), atendimento presencial, recebimento de correspondência e, de forma principal, a Plataforma Fala.BR. E que o atendimento via telefone é realizado para orientações e instruções, não sendo utilizado como canal para o registro de manifestações.

A Ouvidoria relata que os canais de atendimento são divulgados, também, ao público interno da Instituição de maneira geral, ou seja, pela página da Ouvidoria, no sítio da APS, assim como, por meio de publicações mensais que ocorrem nas mídias sociais da empresa, cartazes nos gates de acesso ao cais, na intranet da Companhia e em ações de treinamento realizados pelo Sistema de Integridade da APS, tais como Projeto Integra (encontro mensais para falar de temas relacionados à integridade) e Projeto Integridade Itinerante (em que são feitas visitas aos postos operacionais para a apresentação do Sistema de Integridade, inclusive na margem esquerda do Porto, com explanação de normas, temas de integridade, canais e meios de comunicação). Há também a divulgação em casos específicos como em eventos e em ações de outras áreas.

Declara, também, que as manifestações recebidas por quaisquer dos canais são registradas no sistema Fala.BR.

Afirma que o atendimento presencial é realizado de forma centralizada, pelos próprios empregados lotados na Gerência de Ouvidoria, na sede.

Alega a existência de fluxo formalizado, para que as manifestações eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, segundo o art. 11 e parágrafo, do documento constante na intranet

<https://intranet.portodesantos.com.br/docs_codesp/doc_codesp_pdf_site.asp?id=135029>.

Outro canal vinculado à Ouvidoria é o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que compartilha a força de trabalho com a Ouvidoria.

Portanto, em suma, pode-se considerar que os canais de atendimento disponibilizados pela UA sejam quatro, sendo que o atendimento telefônico opera apenas para informações e não recebe manifestações:

- i. internet, via plataforma Fala.BR;
- ii. correio eletrônico;
- iii. presencial;
- iv. correspondência.

A.6. Sistemas Informatizados

Questionou-se a Ouvidoria, em sua atual configuração, quais seriam os sistemas informatizados, inclusive corporativos utilizados pelos empregados para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários. Segundo a Ouvidoria, os sistemas aplicados são Plataforma Fala.BR, Plataforma de Conselho de Usuários, Plataforma Participa+ Brasil, Gov.BR (para inserção dos serviços constantes na Carta de Serviços), Sistema próprio de gestão de documentos (Sistema Docas Digital) e Microsoft 365 e que o intercâmbio de informações entre os sistemas ocorre de forma manual, portanto, não há integração entre eles.

A Ouvidoria indica que o sistema interno (Docas Digital) requer login e senha individual para acesso, que os despachos (manifestações) inseridos devem ser assinados pelo autor e que é possível cadastrar um documento como sigiloso, assim somente a pessoa que esteja com o documento terá acesso às informações.

Como sistemas auxiliares acessados pela Ouvidoria foram citados: o “Quadro Funcional” que tem disponível todos os empregados do quadro efetivo (nome, registro, cargo, data de admissão, área, lotação, ramal e e-mail) inclusive dos Conselheiros dos órgãos colegiados; e bases de dados dos sistemas utilizados na prestação do serviço, “Portal do Cliente e Fornecedor” e o “Sistema de Segurança Pública Portuária”.

Para a identificação de fluxo, tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos, a Ouvidoria reportou a utilização da própria Plataforma Fala.BR e seus respectivos painéis - Painel LAI e Painel “Resolveu?”.

A análise das informações apresentada indica que parte do tratamento das manifestações é realizado fora da plataforma Fala.BR com a troca de mensagens e arquivos pelo sistema próprio de gestão de documentos (Docas Digital). Apesar das características de segurança do sistema Docas Digital, avaliamos que a realização de parte do tratamento das manifestações fora da plataforma Fala.BR constitui-se em

fragilidade para os requisitos de segurança e rastreabilidade, sendo recomendável a utilização plena do módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR. A manutenção de arquivos fora da plataforma Fala.BR aumenta o risco de vazamento de informações e dificulta a revisão dos processos e procedimentos executados.

A.7. Fluxo Interno de Tratamento

Inicialmente, é de bom alvitre detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas, os sistemas utilizados em cada atividade e os normativos aplicáveis, considerando os casos em que há necessidade da realização de apreciação e análise da manifestação em outras áreas do órgão/entidade.

Nesses termos, a Ouvidoria da APS esclarece que quando do recebimento das manifestações, procede-se à análise preliminar pela Gerência de Ouvidoria, verificando se a competência de atuação é mesmo da APS. Em caso negativo, procede com o encaminhamento ao órgão/entidade responsável ou orienta qual órgão/entidade responsável deve ser consultada, caso não utilize o Fala.Br. No caso de ser de competência da APS, a Ouvidoria verifica se há necessidade de complementação de informações e, quando não é possível o fornecimento de resposta imediata, aciona-se as áreas internas para subsidiar a questão ou sanar o fato.

O registro das manifestações ocorre na Plataforma Fala.BR e o acionamento das áreas internas ocorre através do sistema eletrônico de documentos que a APS possui (Docas Digital).

Segundo a Unidade Avaliada, o tratamento dado às várias tipologias de manifestação, ou seja, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique são similares. Assim, primeiramente, analisa-se o teor, a necessidade de complementação, em seguida, envia-se a demanda para a área técnica, a qual responde à Ouvidoria, que procede com a análise da resposta e a encaminha ao usuário.

Quanto ao tratamento de denúncia (incluídas as comunicações), a Ouvidoria também realiza a análise preliminar, verificando se ela possui elementos mínimos para a apuração ou se há necessidade de pedido de complementação. Assim, a demanda com os elementos é encaminhada para as áreas apuratórias da APS (Gerência de Corregedoria, Comissão de Ética, Superintendência de Auditoria e, no caso de se tratar de Diretoria, Conselho de Administração), sem que haja diligência da Ouvidoria.

As informações a respeito do recebimento, tratamento das manifestações estão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria e do SIC https://intranet.portodesantos.com.br/docs_codesp/doc_codesp_pdf_site.asp?id=135029 - https://intranet.portodesantos.com.br/docs_codesp/doc_codesp_pdf_site.asp?id=135028.

Indagada sobre o fluxo de trabalho aplicado para as demandas de ouvidoria interna, a Ouvidoria respondeu que é realizado da mesma forma que ocorre com as demandas de ouvidoria externa.

Observou-se que não há representação gráfica dos fluxos de tratamento, sendo totalmente descritiva no Regulamento do Serviço de Ouvidoria. Tal situação dificulta a rápida assimilação dos fluxos e sua inspeção, tanto para fins de treinamento de novos funcionários como para avaliadores externos (público em geral ou órgãos de controle).

A Ouvidoria, também, afirma que acompanha os dados do Painel Resolveu e que possui outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do Fala.BR, ou seja, tem um controle interno que é realizado por meio da planilha Excel, para análise de seus dados, e que junto com os painéis Resolveu e LAI são a base das informações que constam nos relatórios de atividades trimestrais e anuais. Assim, em ambos os casos, verifica-se a utilização dos dados para aprimorar os tratamentos/fluxo das manifestações.

Declara, ainda, que não existem gargalos que comprometam o fluxo de tratamento das manifestações ou que acarretem impactos nos prazos de atendimento. Também não há estoque de manifestações não tratadas.

A análise das manifestações na amostra indica deficiência na gestão do indicador de resolutividade. Solicitada a detalhar a gestão do indicador, a Ouvidoria informou que no início de dezembro, é solicitado às áreas apuratórias a atualização do andamento e o status das demandas de denúncias e de comunicações de irregularidades referentes àquelas encaminhadas para análise e apuração pelas áreas apuratórias. Após a atualização, o relatório de denúncias é consolidado e encaminhado aos órgãos colegiados para conhecimento, por meio do relatório mensal de denúncias.

A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Há previsão normativa para realizar o tratamento dos dados pessoais, conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153, de 2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – tais como controle de acesso a sistemas informatizados, pseudonimização de denúncias, consentimento prévio para encaminhamento para outras ouvidorias.

No que tange à proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria (tanto nos casos das manifestações, como no caso específico das denúncias), a Ouvidoria informa que a identificação dos usuários não é compartilhada, sendo de conhecimento apenas dos empregados da equipe de ouvidoria, com exceção dos casos personalíssimos em que sem tal dado não é possível o tratamento da questão (pedido de informação, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique). Para as denúncias (incluídas comunicações) não há compartilhamento de seus dados, somente quando há consentimento do denunciante, considerando o que dispõe o Decreto nº 10.153/2019, bem como há a criação de extrato da demanda quando, pelo seu teor, fica possível ocorrer a identificação do denunciante.

No entanto, deve-se apontar que a observância aos normativos fica prejudicada pela tramitação parcial de documentos fora da plataforma Fala.BR pela utilização de demais sistemas internos não integrados ao Fala.BR.

A.9. Temas

Os cinco principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA, conforme consulta ao Painel Resolveu, em 25/04/2025, para o período de 01/04/2023 a 31/03/2024, são:

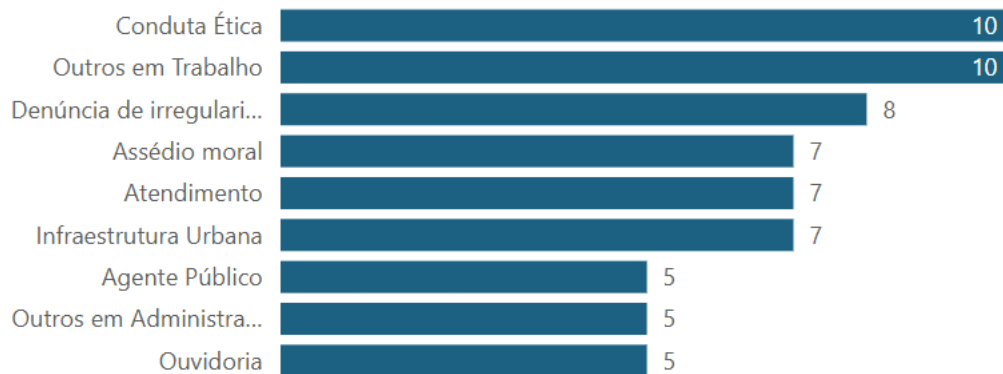
- a) Conduta Ética;
- b) Outros em Trabalho;
- c) Denúncia de irregularidades de servidores;
- d) Assédio Moral; e
- e) Atendimento.

Esses assuntos representaram um total de 42 manifestações dentro das 108 manifestações respondidas no período.

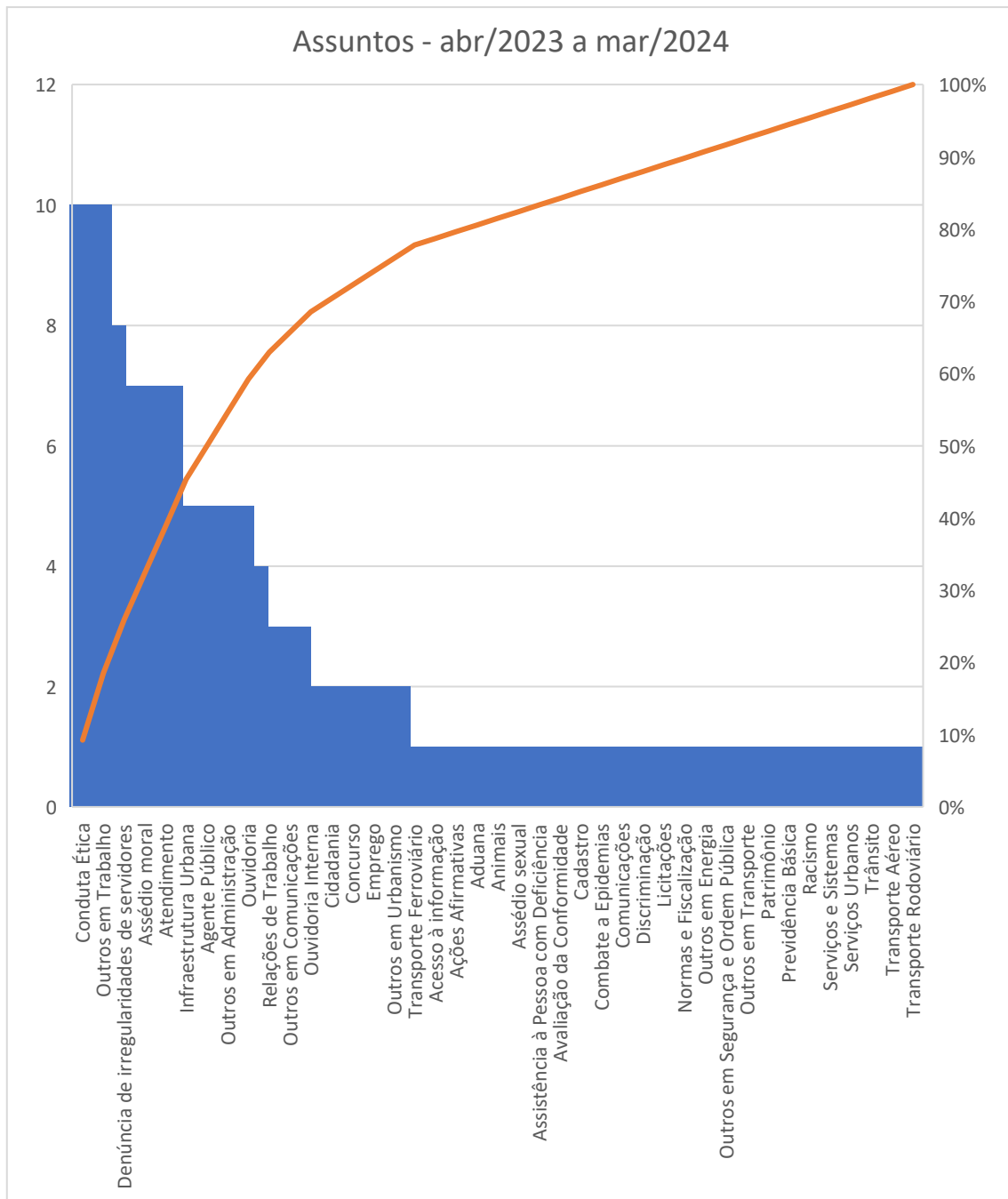
RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



Os cinco primeiros assuntos representam 39% das manifestações respondidas.



Em resposta ao questionário, a Ouvidoria apresentou como sugestão a adequação dos assuntos para melhorar representar as manifestações recebidas. Consideradas as limitações para definição de um conjunto único de assuntos para um universo de órgãos muito diversos no Fala.BR, é recomendável que a Ouvidoria administre com maior ênfase os subassuntos, uma vez que, diferentemente dos assuntos, os subassuntos podem ser definidos pela própria Ouvidoria.

A.10. Mediação e conciliação

A Ouvidoria dispõe do Manual de Resolução Pacífica de Conflitos que é parte do conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, implementação e melhoria contínua na estrutura organizacional da Companhia.

O manual tem por objetivo o estabelecimento de diretrizes para que os empregados da Ouvidoria atuem como facilitadores, visando a resolução de conflitos entre a APS e os usuários dos seus serviços, bem como, no âmbito interno, entre seus empregados, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.

Apesar da existência do suporte normativo, a Ouvidoria informa que não houve oportunidade para sua aplicação.

A.11. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A Ouvidoria informou que não dispõe de sistema próprio para tratamento de manifestações. O tratamento das manifestações é feito pela utilização de dois sistemas principais o Fala.BR e o Docas Digital. O Fala.BR é utilizado para recepção das manifestações e para registro e encaminhamento das respostas conclusivas aos manifestantes. O Docas Digital é o sistema de gestão de documentos da empresa e é utilizado para troca de mensagens com as unidades de atendimento e apuração. A transferência de processos entre os sistemas é feita manualmente. O monitoramento do tratamento das manifestações é feito por meio de planilhas eletrônicas

A Ouvidoria informou que faz o acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades, entretanto os controles apresentados indicaram um intervalo anual de monitoramento que compromete a tempestividade do indicador de resolutividade do Fala.BR.

A Ouvidoria informou que faz o acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, porém as evidências apresentadas não comprovaram um monitoramento posterior à apresentação das respostas conclusivas às manifestações.

Sobre o tratamento de questões relacionadas aos funcionários e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, a Ouvidoria informou que, a partir da análise das demandas, age em conjunto com as demais áreas que compõem o Sistema de Integridade na APS em reuniões mensais para que o tema seja trabalhado nas ações internas da Companhia, a exemplo de realizações de treinamento, divulgação de material no jornal eletrônico interno, em eventos relacionados (por exemplo, Jornada ESG), e até mesmo propondo metas para a alta gestão que impliquem em sua remuneração (Remuneração Variável Anual e Honorário Variável Mensal) visando prevenir e conscientizar os empregados. Como comprovação, foram apresentados informativos de comunicados e eventos, porém sem a indicação da relação dos temas recorrentes com os informativos apresentados ou atas das reuniões realizadas. Nos relatórios de gestão, também não houve identificação de trabalhos mais elaborados para tratamento de temas recorrentes.

Sobre a melhoria dos serviços, a Ouvidoria informou que a propositura de melhorias referentes aos serviços é realizada com base nas manifestações recebidas no decorrer do ano, na análise dos indicadores trimestrais e nas respostas fornecidas na pesquisa anual de avaliação dos serviços prestados. Quanto aos aspectos considerados, têm-se a qualidade das informações disponíveis, sistemas utilizados, o atendimento

prestado, a tempestividade da realização dos serviços e, ainda, informações básicas quanto ao perfil dos avaliadores. A publicação do resultado da avaliação é divulgada na página da ouvidoria, no site do Porto de Santos: <https://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>.

A.12. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A indicação ao cargo de titular da Unidade de Ouvidoria da APS foi submetida à CGU e teve sua aprovação em 20 de dezembro de 2024, conforme Ofício 18966/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, em que foi ressaltado que a avaliação da CGU não excluía a responsabilidade do órgão ou entidade de verificar o cumprimento de demais condições previstas na legislação e em normativos aplicáveis ao exercício do cargo ou função.

A titular foi nomeada em 22 de janeiro de 2025 pela Portaria DIPRE nº 12,2025 e atualmente cumpre os requisitos para o cargo de ouvidor, nos moldes da sobredita portaria.

Este trabalho de avaliação foi iniciado no mandato da Ouvidora anterior que também cumpra os requisitos para o cargo.

A.13. Relatório de Gestão

Em pesquisa realizada no sítio oficial da UA, verificou-se, em especial, que ela disponibiliza relatórios anuais de gestão para os anos de 2017 a 2024 na página <https://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>. Portanto, há atendimento ao enunciado do art. 14, II da Lei nº 13.460/2017.

A análise do conteúdo dos relatórios referente aos anos de 2023 e 2024 indica necessidade de melhorias.

O Relatório de Gestão de 2023 apresenta deficiência de conteúdos quanto ao conteúdo mínimo estipulado no § 1º, art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021: (1) informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria; (2) análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; e (3) a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas.

O Relatório de Gestão de 2024 apresenta deficiência de conteúdos quanto ao conteúdo mínimo estipulado no § 1º, art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: (1) informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria; (2) análise gerencial

quanto aos principais motivos das manifestações; e (3) a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas.

Os relatórios foram apresentados em reuniões do Conselho de Administração e publicados no sítio da Ouvidoria.

A.14. Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Segundo a APS, a Gerência de Ouvidoria coordena a atualização da Carta de Serviços ao Usuário que ocorre anualmente ou, de forma esporádica, mediante a necessidade. Tal procedimento está normatizado no Manual de procedimentos para atualização da Carta de Serviços ao Usuário, composição do Conselho de Usuários e pesquisa de avaliação dos serviços prestados.

Em consulta à Carta de Serviços, versão atualizada de 2024, no sítio eletrônico da Autoridade Portuária de Santos, que contém os serviços públicos disponibilizados pela empresa, disponível em <<https://www.portodesantos.com.br/wp-content/uploads/CSU-2024-rev-.pdf>>, verificou-se aderência parcial aos comandos do art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 devido à divergência entre o conteúdo da Carta de Serviços disponível no sítio da empresa e o conteúdo disponível no portal único “gov.br”, constante no endereço: <<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/autoridade-portuaria-santos>>. No conteúdo do portal único “gov.br” não foram localizados os itens de 2.40 a 2.47 constantes na Carta de Serviço disponível no sítio da empresa.

A.15. Plano de Dados Abertos

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o instrumento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, pois planeja as ações que visam a abertura e sustentação de dados nas organizações públicas. Cada órgão/entidade possui a obrigação de elaborar um PDA com vigência de dois anos, a contar da publicação do documento.

Na página <https://www.portodesantos.com.br/informacao/dados-abertos/> a empresa informa:

Em função da APS ser uma empresa pública da administração indireta, fora do escopo definido pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos (PDA) não se aplica.

A.16. Independência e Acesso à Alta Administração

Conforme descrito no item A.2., o Estatuto define a Ouvidoria como uma unidade interna de governança, vinculada ao Conselho de Administração, ao qual se reporta diretamente.

O Regimento Interno da APS define a Gerência de Ouvidoria como área meio com atribuições previstas em lei, Estatuto Social, Regimento Interno próprio e demais atribuições definidas pelo Conselho de Administração.

O Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria estabelece que o Ouvidor deve ser nomeado pelo Conselho de Administração para um mandato de três anos, permitida a sua recondução, uma única vez, por igual período, desde que cumpridas as exigências legais e somente poderá ser destituído por decisão fundamentada do Conselho de Administração, conforme casos previstos na Portaria CGU nº 1.181/2020. Estabelece ainda princípios da Ouvidoria como, por exemplo, “V. Independência, autonomia e neutralidade da execução de suas atividades;” e, também, previsão de que “A Ouvidoria tem acesso direto e irrestrito às demais áreas da Companhia, bem como a documentos e informações, a fim de possibilitar agilidade e tratamento das manifestações no exercício de suas atividades”.

A interação com a Alta Administração também se dá por relatórios trimestrais com consolidação anual contemplando, no mínimo, dados dos atendimentos e serviços prestados, quantitativo de demandas, motivos das manifestações, análise de pontos recorrentes e as providências adotadas, apresentados aos Conselhos de Administração e Fiscal, ao Comitê de Auditoria e à Diretoria Executiva, apresentação de plano anual de trabalho para aprovação pelo Conselho de Administração e, ainda, encaminhamento ao Conselho de Administração das manifestações cujo teor consista de denúncia de irregularidades ou no relato de situações relacionadas à Diretoria Executiva.

A.17. Dados do “Painel Resolveu?”

O “Painel Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do “Painel Resolveu?”, em 15/04/2025, considerando a entidade como Autoridade Portuária de Santos S. A. e o período de 01/04/2023 a 31/04/2024:

Autoridade Portuária de Santos S.A.

178

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1

ORGÃO

EM TRATAMENTO

0

0%

0%

DENTRO DO PRAZO
FORA DO PRAZO

17,44

Tempo Médio (dias)

RESPONDIDAS

108

100%

0%

DENTRO DO PRAZO
FORA DO PRAZO

ARQUIVADAS

70

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

39

Serie Histórica

MOTIVO ARQUIVAMENTO
TIPO DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	30 (27.8%)
SOLICITAÇÃO	21 (19.4%)
DENÚNCIA	44 (40.7%)
SUGESTÃO	2 (1.9%)
ELOGIO	11 (10.2%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

RANKING

ÓRGÃO
ASSUNTO
SUBASSUNTO

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

Conduta Ética	10
Outros em Trabalho	10
Denúncia de irregulari...	8
Assédio moral	7
Atendimento	7
Infraestrutura Urbana	7
Agente Público	5
Outros em Administra...	5
Ouidoria	5

PERFIL DO CIDADÃO

FAIXA ETÁRIA
SEXO
LOCALIZAÇÃO
RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por faixa etária

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouidoria)

Sim

69,44%

Não

30,56%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS 13

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos do Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra de 100 manifestações foi definida a partir das manifestações cadastradas e concluídas pela UA no período de 01/04/2023 a 31/03/2024 que era composta por 108 manifestações, de um total de 178 manifestações recebidas:

Tipo	Quantidade População	Quantidade Amostra
Denúncia	44	12
Comunicação	0	30
Elogio	11	11
Reclamação	30	26
Solicitação	21	20
Sugestão	2	1
Total	108	100

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir de uma funcionalidade do Fala.BR, tendo sido realizados os seguintes parâmetros:

- 1) Esfera => Federal, Ouvidoria => APS – Autoridade Portuária de Santos S.A., Data Inicial de Cadastro => 01/04/2023, Data Final de Cadastro => 31/03/2024, Quantidade de Registros => 100, Tipos de Manifestação => Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão, Solicitação, Comunicação;
- 2) Total de manifestações por tipo: Denúncia => 12, Reclamação => 26, Elogio => 11, Sugestão => 1, Solicitação => 20, Comunicação => 30. A diferenciação entre denúncias e comunicações não aparece no Painel “Resolveu?”;
- 3) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 4) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos tipos de manifestações.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP;
- Assunto;
- Data do Registro;
- Situação
- Tipo Manifestação
- Nome do Órgão
- Órgão de Ouvidoria

Pelo exposto, o método de amostragem adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 11 da IN OGU nº 5/2018 ou art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- c) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Instrução Normativa OGU nº 5/2018 dispõem em seus arts. 5º e 3º, respectivamente, além da Portaria CGU nº 581/2021, art. 7º, inciso II, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Para a análise da amostra, considerou-se a aplicação dos normativos vigentes no período de exame que são a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, vigente a partir de 29 de março de 2024.

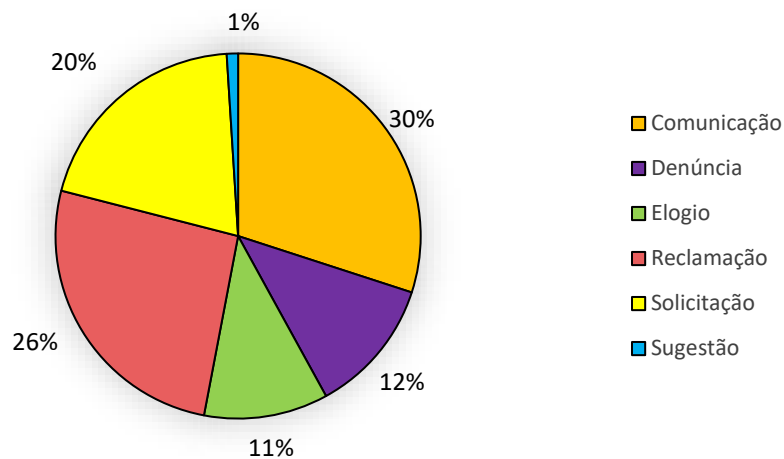
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 15 perguntas, elencadas abaixo:

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. O "assunto" da manifestação foi classificado?
3. A Tipologia da manifestação está correta?
4. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
5. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?
6. Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
9. A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?
10. Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?
11. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
12. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
13. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
14. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?
15. Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?

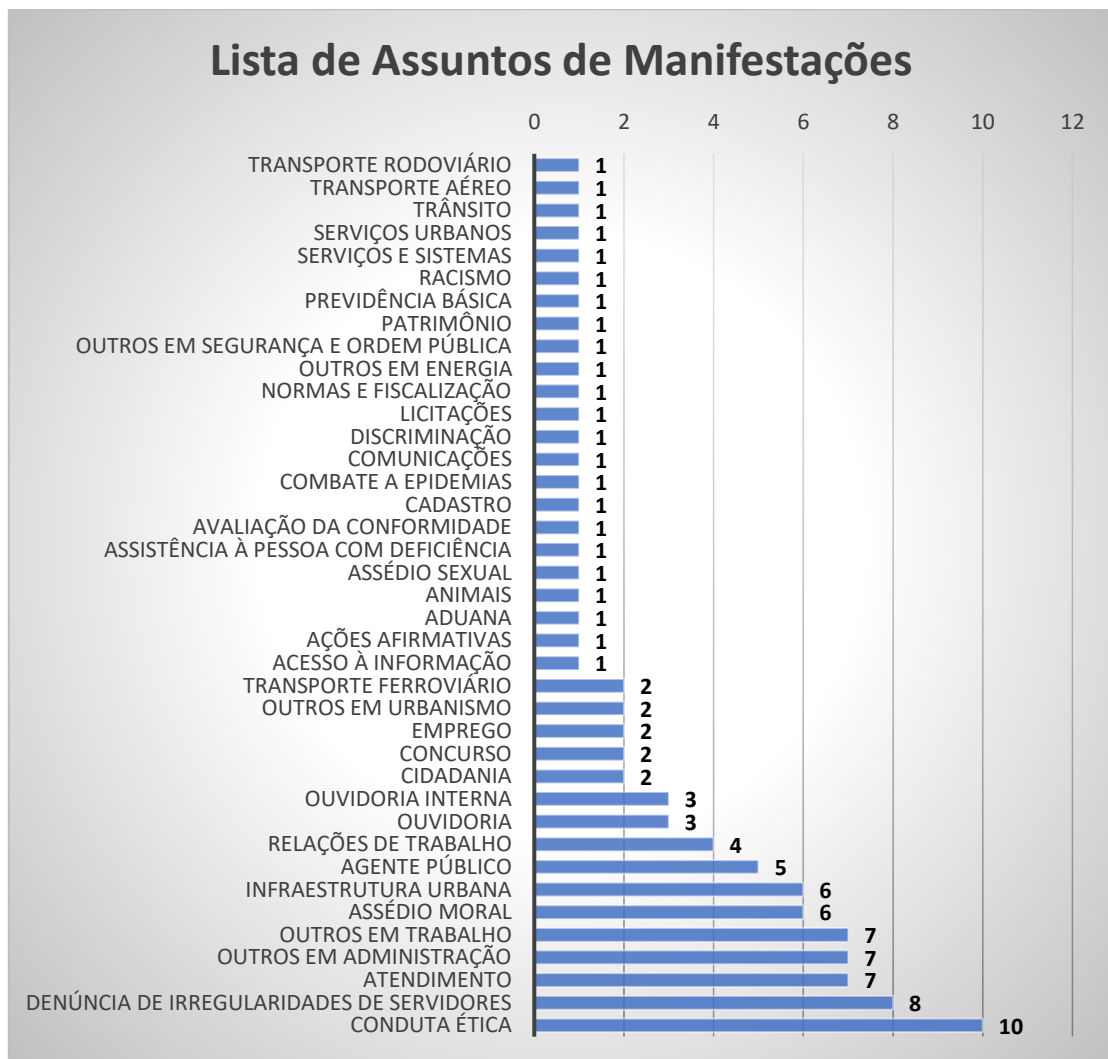
B.2. Apresentação dos Resultados

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da APS no período de 01/2023 a 12/2023 foram selecionadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



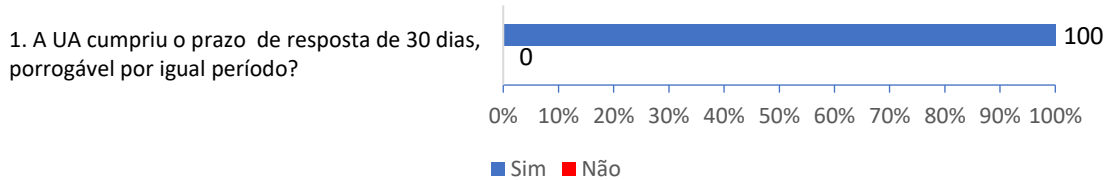
A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra³, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR:



³ Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

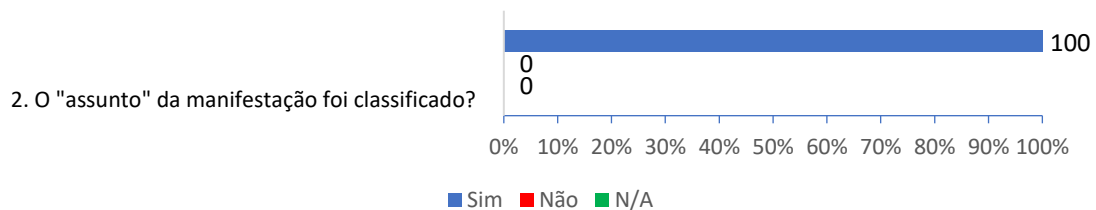
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com quinze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁴:

Pergunta 1



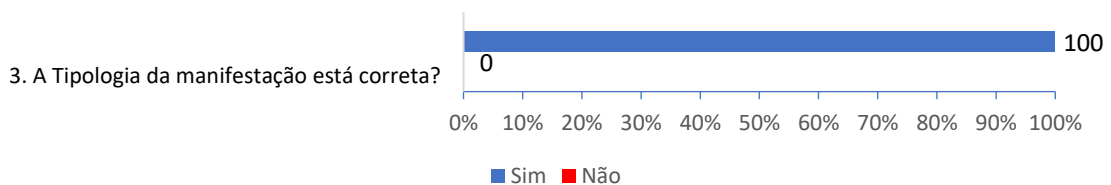
O gráfico indica que a unidade respondeu 100% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Pergunta 2



O gráfico indica que em 100% das manifestações o assunto foi identificado adequadamente. A correta indicação do "assunto" favorece a pesquisa de manifestações e uma melhor análise da demanda.

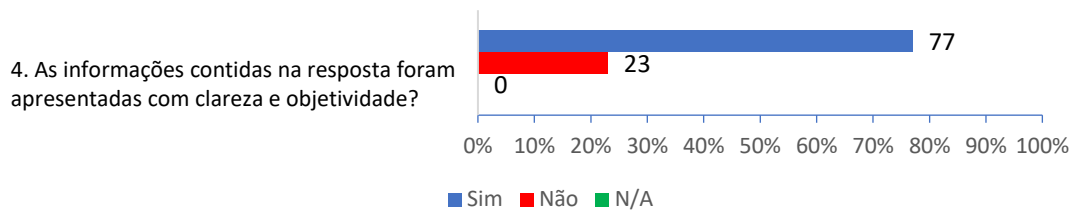
Pergunta 3



O gráfico indica que em 100% das manifestações a tipologia das manifestações estavam corretas, apesar de haver casos de comunicação de irregularidade com teor de reclamação e comunicação de irregularidade com teor de elogio, o tipo "comunicação" não pode ser alterado. A utilização de tipo incorreto pode causar prejuízo no tratamento da manifestação e fragilidade na proteção ao denunciante. No caso da comunicação com teor de elogio, pode-se presumir a ocorrência de diligências.

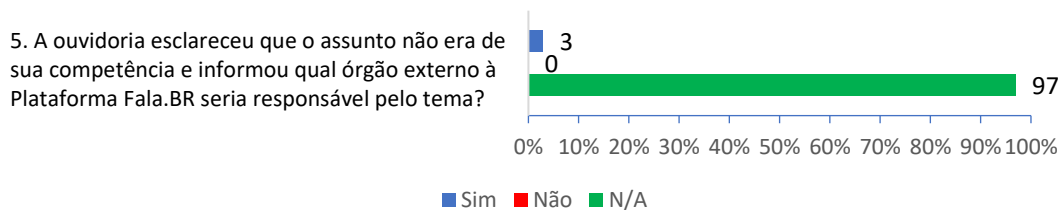
⁴ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Pergunta 4



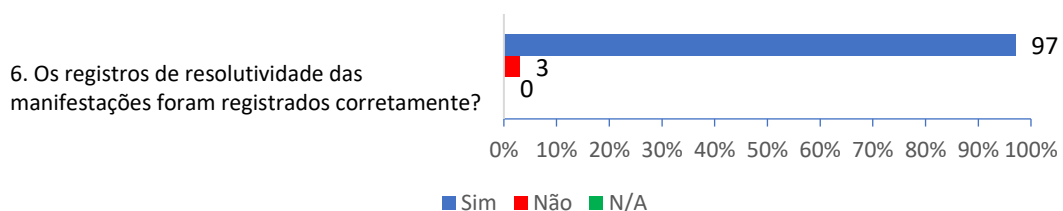
O gráfico refere-se à clareza e objetividade das respostas. No caso de comunicações, as respostas não ficam visíveis aos manifestantes, porém são acessíveis aos servidores da Ouvidoria e servem como registro de execução dos procedimentos. Das 23 manifestações consideradas sem clareza ou objetividade, 5 são comunicações, 3 são denúncias, 9 são reclamações, 5 são solicitações e 1 é sugestão.

Pergunta 5



O gráfico indica que 97% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Unidade. Do quantitativo restante, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência em 3 manifestações.

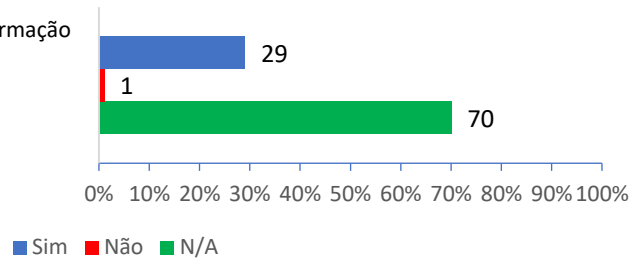
Pergunta 6



O gráfico indica que 3% das manifestações examinadas tiveram a indicação de resolutividade considerada incorreta. A falha decorreu da aplicação de entendimento equivocado da Ouvidoria sobre a resolutividade. Todavia cabe registrar que o índice de resolutividade da unidade é baixo, assunto detalhado nos achados do trabalho.

Pergunta 7

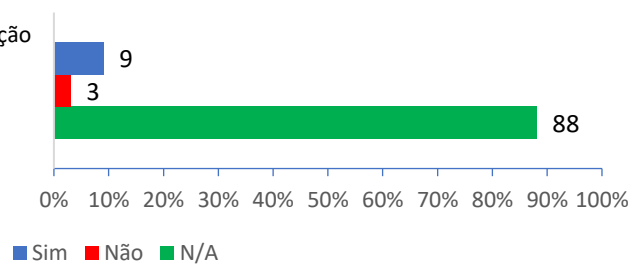
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O gráfico indica que apenas uma das trinta comunicações teve a resposta considerada inadequada.

Pergunta 8

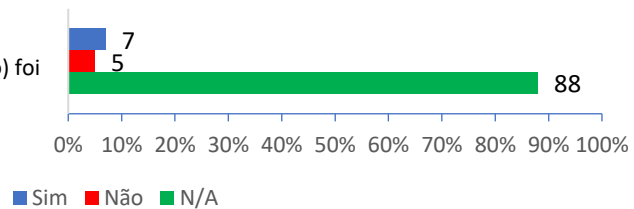
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O gráfico indica que 3 manifestações, 25% do total de denúncias, não apresentaram resposta adequada para a tipologia.

Pergunta 9

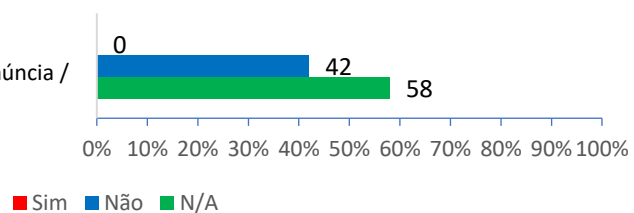
9. A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Das 12 denúncias, 5 tiveram indicação de falha na pseudonimização devido a falta de documentação tramitada para as unidades de apuração que minimamente caracterizasse a pseudonimização. Nos achados do trabalho foi indicado que a falta de documentação dentro da plataforma Fala.BR prejudica requisitos de segurança e rastreabilidade.

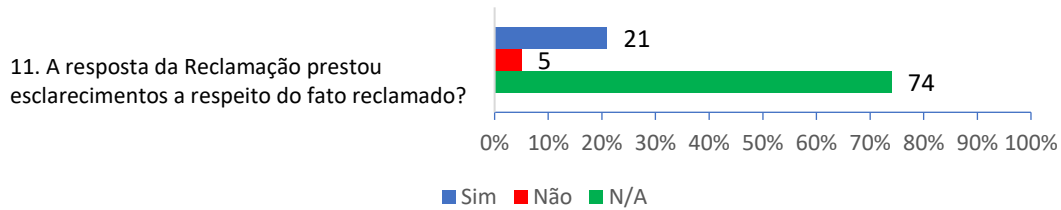
Pergunta 10

10. Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?



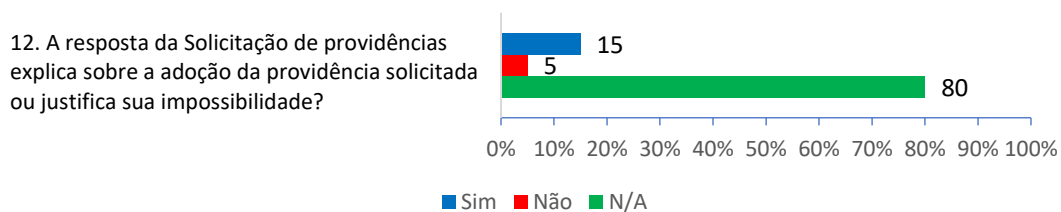
Não foram identificados sinais de realização de diligência por parte da Ouvidoria no tratamento das manifestações dos tipos denúncia e comunicações.

Pergunta 11



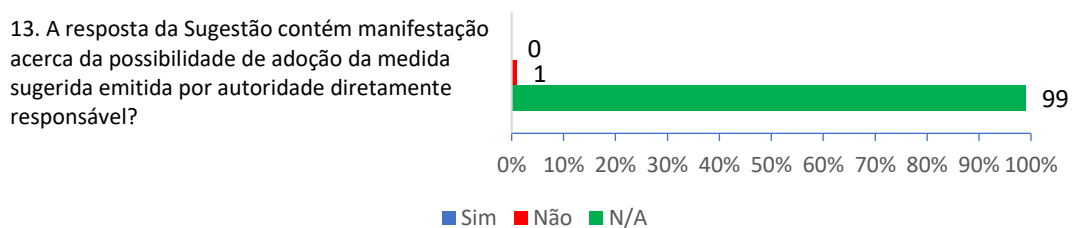
Do total de 26 reclamações, 5 tiveram resposta conclusiva considerada com clareza ou objetividade insuficiente pelos seguintes motivos: resposta vaga, sem tratar a questão diretamente, ausência de esclarecimentos sobre as providências concretas que estão sendo tomadas para as questões levantadas, resposta não conclusiva para a demanda.

Pergunta 12



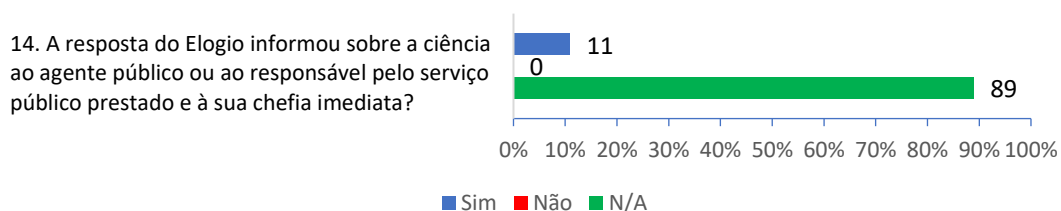
Das 20 demandas do tipo solicitação, verificou-se que para 5 delas não houve comprovação de atendimento e solução da demanda, trazendo documentos imprecisos e respostas vagas.

Pergunta 13



A única manifestação de sugestão da amostra apresentou resposta sem clareza e objetividade suficiente sobre a viabilidade de atendimento da sugestão.

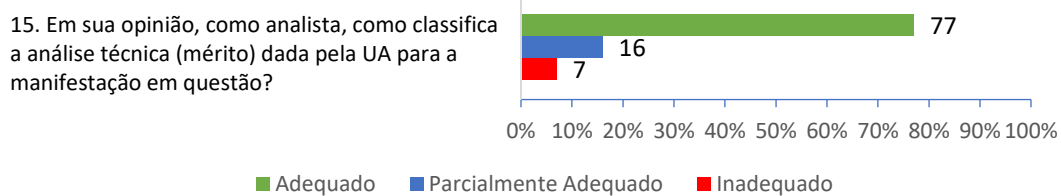
Pergunta 14



Todas as manifestações do tipo elogio tiveram tratamento adequado com encaminhamento e cientificação do elogio ao agente público e aos demais envolvidos, nos termos dos artigos 17 e 19, do Decreto nº 9.492/2018.

A análise do tratamento de cada uma das manifestações foi consolidada na resposta à Pergunta 15 e teve o seguinte resultado consolidado:

Pergunta 15



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho satisfatório acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria com algum espaço para melhorias – 93% das manifestações com avaliação adequada ou parcialmente adequada. Manifestações com tratamento considerado inadequado (7), denúncia (1), comunicação (1), reclamação (1) e solicitação (4); e com tratamento considerado parcialmente adequado (16): denúncia (2), comunicação (2), reclamação (8), solicitação (3) e sugestão (1).

Apêndice C

Resposta da Ouvidoria

Em resposta ao Ofício nº 8894/2025/GAB-SP/CGU, encaminhamento do relatório preliminar, o Diretor-Presidente da Autoridade Portuária de Santos S. A., por meio da Carta nº APS-DIPRE-GD/200.2025, de 23/06/2025, apresentou manifestação para cada um dos itens apontados.

A resposta da Ouvidoria indicou contestação ao item 6.2.2, que resultou na alteração do texto e da recomendação; discordância parcial ao item 6.2.3, que resultou na alteração do texto e da recomendação; discordância ao item 6.2.7, que não foi acatada; esclarecimentos em relação ao item 6.2.8, que foram acatados e resultaram na exclusão do item.

Para os itens 6.2.1, 6.2.4, 6.2.5 e 6.2.9 não houve apontamento de discordâncias. Os textos das fragilidades e das recomendações foram mantidos.

Para o item 6.2.6, não houve apontamento de discordância, porém houve indicação de adoção parcial de providências. Não foi identificada resolução completa da situação e pendências no atendimento à recomendação. O texto da fragilidade e a recomendação foram mantidos.

Assim, foi excluído o conteúdo do item 6.2.8 e a renumeração do item 6.2.9.

C.1 Resposta da Ouvidoria

6.2.1. Normativos internos desatualizados.

Rec. (I) atualizar os normativos internos e incorporar as alterações da legislação relacionadas às atividades de ouvidoria;

Resp.: Acatamos o achado da CGU e iremos atender a recomendação, cabendo informar que a APS já iniciou o processo de atualização, cujo término está previsto para o 2º semestre de 2025.

6.2.2. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

Rec. (II) tramitar as manifestações pelo módulo triar e tratar da plataforma Fala.BR e criar procedimentos para assegurar que a documentação de tramitação dos processos esteja adequadamente registrada no Fala.BR de modo a garantir requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no Art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; Art. 19 e 20 do Regulamento indicam tratamento de manifestações fora da plataforma Fala.BR;

Resp.: Compreendemos que a CGU busca oportunidades de melhoria nos processos de ouvidoria da APS; todavia, é entendimento nosso que o Art. 44 da citada portaria não obriga, mas apenas recomenda que se utilize preferencialmente o sistema Fala.BR para envio de manifestações da GEOUV para as áreas respondentes.

Ademais, a tramitação das demandas no “Sistema Docas Digital” vem obedecendo o previsto no § 2º do Art. 44, uma vez que a APS não é uma Estatal dependente do Tesouro Nacional.

Não obstante, a título de teste, a partir do 4º Trimestre de 2025, a APS poderá começar a adotar o envio de manifestações, da tipologia Denúncia, da GEOUV às áreas apuratórias, como SUAUD, GECRG e Comitê de Ética, por meio do sistema Fala.BR.

Comentário: o art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 realmente não obriga a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, porém ele motiva a utilização de ferramenta que ofereça grau similar de segurança e rastreabilidade. A necessidade de transferência manual de parte das informações das manifestações pelo sistema próprio de gestão de documentos (Sistema Docas Digital) fragiliza os requisitos de segurança e rastreabilidade propiciados pelo módulo de triagem e tratamento. O §2º do art. 44 trata da não aplicação às estatais não dependentes do § 1º, que prevê indiretamente a possibilidade de responsabilização de agente público pelos regimentos disciplinares das Forças Armadas ou pela Lei nº 8.112/1990. A proposição de início da utilização do módulo de triagem e tratamento para as manifestações da tipologia Denúncia contempla suficientemente à recomendação desta CGU e será incorporado ao texto da recomendação. O texto de descrição da fragilidade e a respectiva recomendação foram ajustados.

6.2.3. Necessidade de melhorias na disponibilização de informações no portal da Ouvidoria

Rec. (III) rever procedimentos internos de modo a assegurar a publicação de todas as obrigações de transparência previstas no Art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

Resp.: Iremos atender as recomendações, conforme explicações abaixo. Destacamos que a GEOUV, em 2026, irá realizar a reformulação do layout da página da Ouvidoria, para eventuais ajustes que ainda sejam necessários para uma devida adequação (Anexo 1 - evidência de solicitação de ajuste no site da Ouvidoria para a área de TI).

- *O acesso ao Fala.BR é apresentado por um único link para o Fala.Br, sem qualquer destaque gráfico ou informações mais detalhadas sobre os tipos de manifestações de ouvidoria.*

Resp.: Compreendemos que a CGU busca oportunidades de melhoria nos processos de ouvidoria da APS; todavia, é entendimento nosso que a norma já vem sendo atendida, uma vez que, na página da ouvidoria da APS, já está disponível o link para acesso ao Fala.Br e que, no item I do art. 71, é informado “possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR”, sem a solicitação de destaque. De toda forma, iremos atender ao sugerido pela CGU.

- *As formas de acesso dão destaque a um contato personalista com a indicação da Ouvidoria e seu auxiliar em vez de dar mais destaque aos meios de acesso: Fala.BR, e-mail, telefone e atendimento presencial;*

Resp.: Compreendemos que a CGU busca melhorias nas disponibilizações das informações na página da Ouvidoria da APS. Iremos atender a recomendação da CGU.

- *Os relatórios de gestão não apresentam todo o conteúdo requerido;*

Resp.: Iremos atender a recomendação, cabendo informar que todas as melhorias serão aplicadas no relatório de 2025 (inclusão da força de trabalho; manifestações de ouvidoria e sic separadas por capítulos; as denúncias que forem tratadas simultaneamente pela

Corregedoria e Comissão de Ética será informado que foram tratadas por ambas as áreas apuratórias, por possuírem instâncias diferentes).

- O “link” ao “Painel Resolveu?” apresenta a mesma deficiência do acesso ao Fala.BR, é feito com um atalho sem destaque ou atrativo gráfico;

Resp.: Compreendemos que a CGU busca oportunidades de melhoria nos processos de ouvidoria da APS; todavia, é entendimento nosso que a norma já vem sendo atendida, uma vez que, na página da ouvidoria da APS já está disponível o link para acesso ao “Painel Resolveu?” e que, no item I do art. 71, é citada a “possibilidade de acesso direto ao “Painel Resolveu?” sem a solicitação de destaque. De toda forma, iremos atender ao sugerido pela CGU.

- Ausência da data prevista do término do mandato da Ouvidora; e

Resp.: Acatamos o achado da CGU e vamos atender a recomendação, cabendo informar que o dado requerido pela CGU já consta na versão atualizada do site.

- A base normativa dos trabalhos de ouvidoria é citada esparsamente, não são citados: Lei 13.460/2017, Lei nº 13.709/2018, Decreto nº 9.492/2018 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e os fluxos vigentes não são destacados na página.

Resp.: Acatamos o achado da CGU e vamos atender a recomendação da CGU, cabendo informar que as Informações sobre legislação já foram atualizadas no site.

Já, com relação a demanda sobre os “Fluxos vigentes não são destacados na página da ouvidoria”, vamos atender a recomendação.

Comentário: apesar da caracterização de alguns pontos como itens de melhorias em vez de itens obrigatórios, a unidade considerou que a recomendação dada poderia ser implementada. Em inspeção à página da Ouvidoria, em 1º de julho de 2025, verificou-se parte dos itens foram resolvidos, porém remanesceram fragilidades quanto ao relatório de gestão, tratado no item seguinte, e à descrição/desenho de fluxos vigentes. O texto de descrição da fragilidade e a respectiva recomendação foram ajustados.

6.2.4. Relatório de Gestão apresenta deficiência no conteúdo requerido

Rec. (IV) publicar todo o conteúdo dos relatórios de gestão previsto no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como assegurar sua coerência com as informações do “Painel Resolveu?”;

Resp.: Vamos atender a recomendação, cabendo informar que todas as melhorias serão aplicadas no relatório de 2025.

6.2.5. Baixo índice de resolutividade, baixa proatividade na atualização do índice

Rec. (V) rever procedimentos internos de modo a assegurar a tempestiva atualização dos indicadores de resolutividade no Fala.BR conforme previsto no art. 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Resp.: Iremos atender a recomendação, cabendo informar que esta GEOUV realiza prontamente a atualização da resolutividade no Fala.BR quando a manifestação retorna das áreas apuratórias e a partir do 4º Trimestre de 2025 irá realizar o acompanhamento trimestral, conforme art. 34 do Regulamento de Ouvidoria da APS.

6.2.6. Deficiência no tratamento de manifestação com teor misto de reclamação e denúncia

Rec. (VI) (a) encaminhar para manifestação da área responsável pela regulamentação do procedimento de Avaliação de Desempenho quanto à regularidade da votação da Comissão de Avaliação de Desempenho, à manutenção de obrigatoriedade da avaliação de superiores, à validação ou não da decisão da Comissão e esclarecimentos quanto a possíveis indícios de assédio corporativo no formato da avaliação, (b) apresentar resposta complementar ao manifestante.

Resp.: Realizamos contato com a Gerência de Carreira e Capacitação - GECAR para avaliar a possibilidade de atualizar a norma que trata da avaliação 360º nos casos de setores que tenham apenas um colaborador. A área informou que permanece a obrigatoriedade da avaliação pelos liderados. Ademais, com as nomeações decorrentes do novo concurso a maioria das unidades que se encontravam nessa condição passou a contar com mais de um colaborador, não se aplicando mais tal cenário. Todavia, informou que "considerando que o Concurso Público para Advogado ainda está suspenso judicialmente, ficamos impossibilitados em admitirmos novos Especialistas Portuários - Advogados, sendo assim, ainda temos unidades do Jurídico com apenas 1 liderado. Fato que deve se encerrar com a resolução judicial referente ao concurso" (Anexo 2).

Comentário: A resposta não apresentou contestação ao registrado, indicou atendimento parcial para resolução da situação e não se posicionou sobre o item (b) da recomendação. A recomendação será mantida para adoção das providências pendentes.

6.2.7. Deficiência na proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria

Rec. (VII) rever procedimentos internos de modo a assegurar a efetiva proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos das Lei nº 12.527/2011 e nº 13.709/2018.

Resp.: Esta GEOUV entende que a publicidade dos dados disponibilizados no processo apontado na avaliação está amparado pelo Decreto nº 7.724 de 2012, Capítulo III – Da Transparência Ativa, §3º, VI – "remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluídos os auxílios, as ajudas de custo, os jetons e outras vantagens pecuniárias, além dos proventos de aposentadoria e das pensões daqueles servidores e empregados públicos que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme estabelecido em ato do Ministro de Estado da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos;"

Mas caso seja do entendimento desta CGU que tal tipo de informação não deva ser disponibilizado nas respostas da GEOUV, nos comprometemos, nos casos futuros, que isso não mais aconteça. Ressalta-se que esta GEOUV está em constante contato com as áreas apuratórias para aperfeiçoamento do processo, buscando alinhamento para que os textos divulgados sejam cada vez mais objetivos e conclusivos, bem como não contenham dados pessoais.

Comentário: A manifestação não era um pedido de acesso à informação e nem tratava da transparência ativa, além disso, a informação dada na resposta extrapola o indicado no Decreto nº 7.724 de 2012, Capítulo III – Da Transparência Ativa, §3º, VI. A exposição desnecessária de nomes e situações em respostas de manifestações de ouvidoria, mesmo que disponíveis no sítio da empresa, pode expor desnecessariamente os citados caso a resposta seja truncada ou reproduzida parcialmente.

6.2.8. Carta de Serviços com conteúdo divergente nas versões apresentadas no sítio da empresa e no portal único “gov.br”

Rec. (VII) rever procedimentos internos de modo a assegurar que a Carta de Serviços apresente o mesmo rol de serviços nas versões publicadas no sítio da empresa e no portal “gov.br”;

Resp.: Esta GEOUV não tem gestão sobre todo conteúdo publicado no “Portal gov.br”, que fica a critério da equipe do próprio portal. Em contato com a citada equipe nos foi explicado que os itens 2.40 a 2.47 são compreendidos por eles como serviços internos e, por isso, não realizam a sua publicação no site do gov.br (Anexo 3).

Comentário: A explicação para a divergência identificada foi acatada e o item considerado resolvido e retirado do relatório.

6.2.9. Necessidade de melhorias no controle interno e aperfeiçoamento de processos

Rec. (IX) rever procedimentos internos de modo a aprimorar a qualidade do tratamento das manifestações conforme previsto nos Arts. 28, 29, 35 e 37 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Resp.: Conforme já informado, esta GEOUV está em constante contato com as áreas para aperfeiçoamento e clareza das respostas; em relação a tipologia reclamação e solicitação, esta GEOUV depende das informações prestadas pelas áreas técnicas, mas iremos manter contato com as áreas para ajustes/melhorias nas respostas aos cidadãos.



VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.