



**REGIMENTO INTERNO DA GERÊNCIA DE
OUVIDORIA**

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS	3
SEÇÃO I – OBJETIVO DO REGIMENTO	3
CAPÍTULO II – COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO, MANDATO E INVESTIDURA	3
CAPÍTULO III – DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA	5
CAPÍTULO IV – COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES	6
CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO	9
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS	11
INFORMAÇÕES DE CONTROLE	13

REGIMENTO INTERNO DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Fica instituído o Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S.A. (“*Autoridade Portuária de Santos*”, “*APS*” ou “*Companhia*”) como parte integrante do conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, implementação e melhoria contínua na estrutura organizacional da Companhia.

SEÇÃO I – OBJETIVO DO REGIMENTO

Art. 2º O presente Regimento 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.

CAPÍTULO II – COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO, MANDATO E INVESTIDURA

Art. 3º O Ouvidor deverá ser nomeado pelo Conselho de Administração, preferencialmente dentre os empregados efetivos da APS, para um mandato de três anos, permitida a sua recondução, uma única vez, por igual período, desde que cumpridas as exigências legais, o qual somente poderá ser destituído por decisão fundamentada do Conselho de Administração, conforme casos previstos na Portaria nº 1.181/2020 da Controladoria Geral da União – CGU ou outra norma que vier a substituí-la.

§1º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular do cargo comissionado de Ouvidor serão encaminhadas pela APS, após aprovação do Conselho de Administração, à avaliação da CGU, instruída com os documentos comprobatórios, conforme Portaria nº 1.181/2020, da CGU e alterações, bem como Política de Seleção dos Titulares das Unidades Internas de Governança da APS.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos na citada Portaria, o Conselho de Administração deverá submeter nova indicação, no prazo de 60 (sessenta dias), contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º Finda a recondução referida no *caput*, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Conselho de Administração poderá prorrogar a titularidade por mais 1 (um) ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O titular da Gerência de Ouvidoria deverá manter as condições previstas durante o período que exercer o cargo ou função. Caso contrário ensejará nova consulta e avaliação da CGU.

Art. 4º A APS deverá comunicar à CGU a exoneração ou dispensa imediata que decorrer do pedido do titular, falecimento ou do encerramento de seu vínculo profissional, sem prejuízo de indicação de novo titular.

§ 1º Excetuadas as hipóteses de desligamento automático previstas no *caput*, as propostas de exoneração ou dispensa serão encaminhadas à avaliação da CGU, conforme Portaria nº 1.181/2020 da CGU e alterações.

§ 2º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo após o interstício estabelecido na legislação vigente.

Art. 5º A APS não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a 90 (noventa dias), sendo nulas a nomeação, a designação ou a recondução do titular sem a prévia aprovação daquele órgão.

Art. 6º O Conselho de Administração designará, dentre os empregados da APS que preencherem os requisitos exigidos para o exercício do cargo, o substituto que responderá pelas atividades do setor, durante as ausências legais e temporárias do Ouvidor, sem prejuízo de sua titularidade.



Parágrafo único. Além dos requisitos internos, o indicado a titular e a substituto deverão atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos, estabelecidos na Portaria nº 1.181/2020, Portaria nº 3.109/2020, ambas da CGU, e alterações:

- I. experiência de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;
- II. comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos 3 (três) anos que antecedem à indicação;
- III. consignação, em declaração, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou
- IV. ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

CAPÍTULO III – 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 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 IV – 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 de gestão, quadrimestrais, 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.** Produzir anualmente, o relatório de gestão, abrangendo informações referentes ao ano anterior, a ser publicado no sítio eletrônico da APS até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, e encaminhado aos Conselhos de Administração e Fiscal, ao Comitê de Auditoria e à Diretoria Executiva, contendo, no mínimo: informações sobre a força de trabalho da unidade de Ouvidoria; número de manifestações recebidas no ano anterior; análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações; análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e respectivos prazos; informações sobre os serviços avaliados, justificativas metodológicas, resultados das avaliações e melhorias decorrentes, quando houver; e informações acerca da atualização da Carta de Serviços da APS.
- XVIII.** 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;



- XIX.** Atuar perante a Controladoria Geral da União quando da necessidade de orientações e instruções, reportando-se, ainda, à Ouvidoria Geral da União - OGU;
- XX.** Promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;
- XXI.** 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 V – 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.



Parágrafo único. Quando do tratamento de dados pessoais, inerente às atividades de Ouvidoria, deverão sempre serem observados a boa-fé e demais princípios estabelecidos pela Lei 13.709/2018. (art 6º LGPD)

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 Não 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, salvo nas hipóteses previstas por Lei.

§ 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.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. As atividades da ouvidoria deverão ser exercidas por setor específico que não acumule outras atividades, devendo atuar com autonomia e independência.

Art. 17. O cargo de Ouvidor terá nível de Gerência, sendo a Ouvidoria, setor integrante da estrutura organizacional da APS, vinculada ao Conselho de Administração, a qual se reportará diretamente.

Art. 18. A Ouvidoria manterá sua página no site da Companhia atualizada, para que permita a interlocução com a sociedade, propiciando meios para que as manifestações sejam registradas, com no mínimo:

- I. Possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR;
- II. Formas de acesso ao atendimento da Ouvidoria;
- III. Endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- IV. Relatórios de gestão e de consulta/pesquisa a respeito da avaliação dos serviços oferecidos pela APS;
- V. Plano Anual de Trabalho;
- VI. Links de acesso aos Painéis "Resolveu?" e "LAI";



- VII.** nome, currículo e data de ingresso e de término de mandato do titular da Ouvidoria;
- VIII.** Nome e cargo da Autoridade de Monitoramento da LAI nomeada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527/2011;
- IX.** Modelo de formulário para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico (papel) junto ao SIC;
- X.** Normas e fluxos vigentes da APS para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

Art. 19. Os contatos da Ouvidoria deverão constar em todos os materiais informativos, impressos ou digitais, quando da divulgação das ações da APS.

Art. 20. O presente Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de administração.

INFORMAÇÕES DE CONTROLE

TÍTULO

REGIMENTO INTERNO DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA

VERSÃO

3.0

UNIDADE GESTORA DO DOCUMENTO

GERÊNCIA DE OUVIDORIA

ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR

Inclusão de: Art. 10, inciso XVII; Art. 11, parágrafo único.

Adequação de informações em: Art. 3º, §1º, Art. 5º; Art. 6º, parágrafo único; Art. 10, inciso XV; Art. 12, § 2º; Art. 18, incisos I, III, VII e X.

RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

ESTATUTO SOCIAL DA COMPANHIA;

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC);

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA;

POLÍTICA DE SELEÇÃO DOS TITULARES DAS UNIDADES INTERNAS DE GOVERNANÇA

NORMATIVOS REVOGADOS

INSTÂNCIA DE APROVAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA APS, 726ª REUNIÃO REALIZADA EM 25/09/2025,
POR MEIO DA DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 132.2025