



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS	3
SEÇÃO I – OBJETIVOS DO REGULAMENTO	3
SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA.....	3
SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA	3
SEÇÃO IV – DEFINIÇÕES	7
CAPÍTULO II – FUNCIONAMENTO	9
SEÇÃO I – NOMEAÇÃO E EXONERAÇÃO	9
SEÇÃO II – CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO	9
SEÇÃO III – TRATAMENTO DAS DEMANDAS	10
Subseção I – Denúncia e Comunicações de Irregularidades	15
SEÇÃO IV – PRAZOS	20
SEÇÃO V – CARTA DE SERVIÇOS.....	20
SEÇÃO VI – PLATAFORMA DE CONSELHO DE USUÁRIOS	21
SEÇÃO VII – MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	23
SEÇÃO VIII – AÇÕES PREVENTIVAS.....	24
SEÇÃO IX – INDICADORES DE DESEMPENHO	25
CAPÍTULO III – RESPONSABILIDADES	25
CAPÍTULO IV – SANÇÕES	27
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES GERAIS	27
INFORMAÇÕES DE CONTROLE	29

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

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Fica instituído o Regulamento do Serviço de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S.A. - 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.

SEÇÃO I – OBJETIVOS DO REGULAMENTO

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

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

SEÇÃO II – ABRANGÊNCIA

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

SEÇÃO III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

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

- I. Estatuto Social da Companhia;
- II. Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria;
- III. Lei nº 13.709/2018: Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive

nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

- IV.** Lei nº 13.726/2018: Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- V.** Lei nº 13.460/2017: Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;
- VI.** Lei nº 12.813/2013: Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nºs 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e 2.225-45, de 4 de setembro de 2001;
- VII.** Lei nº 12.527/2011: Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- VIII.** Decreto nº 10.890/2021: Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.
- IX.** Decreto nº 10.153/2019: Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- X.** Decreto nº 9.492/2018, com alterações posteriores à sua edição: Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação,

proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União;

- XI.** Decreto nº 9.094/2017, com alterações posteriores à sua edição: Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019);
- XII.** Decreto nº 7.724/2012, com alterações posteriores à sua edição: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- XIII.** Portaria CGU nº 116/2024: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
- I.** 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, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018;

- XIV.** Portaria CGU nº 3.109/2020: Altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que 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;
- XV.** Portaria Interministerial nº 176/2018: Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal;
- XVI.** Instrução Normativa ME nº 55/2020: Altera a Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, dos Ministros de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria Geral da União, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- XVII.** Instrução Normativa nº 11/2019: Altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019;
- XVIII.** Instrução Normativa CGU nº 07/2019: Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018;
- XIX.** Instrução Normativa CGU nº 17/2018: Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018;

- XX.** Resolução CGPAR nº 21/2018: Dispõe sobre rodízio para titulares de áreas internas estratégicas das empresas estatais federais, quais sejam, auditoria interna, compliance, conformidade e controle interno, gestão de riscos, ouvidoria e corregedoria.

SEÇÃO IV – DEFINIÇÕES

Art. 6º Para os fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, que poderão ser utilizadas no singular ou plural, sem prejuízo de significado aqui atribuído, e que estão em conformidade com a legislação, com as adaptações necessárias à realidade da APS:

- I. Carta de Serviços ao Usuário:** Documento que tem como objetivo informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Companhia, como acessá-los e obtê-los;
- II. CGU:** Controladoria Geral da União;
- III. Comunicação de Irregularidade:** Comunicação anônima de ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público;
- IV. Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- V. Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- VI. Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- VII. Linguagem Cidadã:** É aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- VIII. Manifestação:** Demanda apresentada pelo cidadão (pessoa física ou jurídica)

à Ouvidoria;

- IX. OGU:** Ouvidoria Geral da União;
- X. Pedido de complementação:** Solicitação ao cidadão que complemente a manifestação com mais informações para prosseguimento;
- XI. Pesquisa de satisfação:** Pesquisa que visa avaliar os serviços prestados pela APS;
- XII. Pseudominização:** Tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;
- XIII. Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- XIV. Relatório de Gestão:** Relatório consolidado das atividades e manifestações para apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;
- XV. Resposta Conclusiva:** Encerramento da manifestação, com a publicação de uma mensagem ao cidadão;
- XVI. Resposta Intermediária:** Explicação enviada ao interessado, mediante impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação;
- XVII. Solicitação:** Requerimento para a adoção de providência por parte da APS;
- XVIII. Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela APS.
- XIX. Tipologias de manifestações de Ouvidoria:** categorias em que podem ser classificadas as manifestações apresentadas por usuários de serviços públicos ou cidadãos em geral à Ouvidoria, compreendendo: sugestão, reclamação, elogio, solicitação de providências, denúncia e comunicação de irregularidade.

CAPÍTULO II – FUNCIONAMENTO

SEÇÃO I – NOMEAÇÃO E EXONERAÇÃO

Art. 7º Conforme Regimento Interno da Gerência de Ouvidoria, a nomeação do ocupante do cargo comissionado da Gerência de Ouvidoria deve ser aprovada e indicada pelo Conselho de Administração para submissão à Controladoria Geral da União, conforme disposto nas Portarias CGU nºs 1.181/2020 e nº 3.109/2020.

Parágrafo único. Após o procedimento de aprovação da CGU, deve ser elaborada Portaria DIPRE com a designação do ocupante do cargo e a inserção da informação da identificação do Ouvidor na Plataforma Fala.BR.

SEÇÃO II – CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO

Art. 8º No site da APS deverão constar banner de acesso à Plataforma Fala.BR e menu de Ouvidoria contendo as formas de acesso, endereço, relatórios, link do Painel Resolveu, dados dos empregados lotados e normas relacionadas.

Art. 9º A Ouvidoria deverá estar instalada em unidade física identificada, de fácil acesso, aberta ao público e com garantia de privacidade e sigilo.

Art. 10. As manifestações deverão ser registradas pelo cidadão, preferencialmente, na Plataforma Fala.BR (falabr.cgu.gov.br).

§ 1º O recebimento de manifestações por outros meios não inibe a recepção e o tratamento da manifestação, devendo a própria Ouvidoria providenciar a sua inserção na Plataforma Fala.BR, com registro completo e fidedigno, e o envio do protocolo ao requerente.

§ 2º As manifestações verbais deverão ser reduzidas a termo.

§ 3º

O ato de procurar a administração pública, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao seu registro na Plataforma Fala.BR, incluindo o uso de dados estritamente para os fins relacionados, observadas as normas legais vigentes.

§ 4º O atendimento deverá ser realizado mediante escuta atenta, de forma respeitosa e empática, com o objetivo de estabelecer a confiança do manifestante.

§ 5º As manifestações recebidas por meios distintos da Plataforma Fala.BR deverão ser digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema pela unidade responsável, assegurando a fidedignidade do registro.

§ 6º O atendimento via telefone deve ser realizado exclusivamente para orientações e instruções, não sendo utilizado como canal para o registro de manifestações.

Art. 11. As manifestações recebidas por qualquer outra área da Companhia, relacionadas às tipologias descritas neste regulamento, deverão ser encaminhadas à Ouvidoria, para inserção na Plataforma Fala.BR e demais providências cabíveis.

Parágrafo único. A denúncia ou relato de irregularidade recebido por qualquer outra área da Companhia deverá ser encaminhado, **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.

Art. 12. Quando do atendimento ao usuário, tanto por via eletrônica, como presencial ou telefônica, os empregados lotados na Gerência de Ouvidoria deverão observar os princípios constantes no Regimento Interno do setor, bem como demais normativos da Companhia, notadamente, os que tratem de conduta e integridade.

Parágrafo único. Quanto ao atendimento presencial e telefônico, os empregados da Gerência de Ouvidoria devem se identificar, informando o nome e o setor, e o atendimento deverá ser realizado com atenção ao que o cidadão diz e necessita, de forma cordial, com linguagem cidadã, com respeito, discrição e sigilo, conforme o caso.

SEÇÃO III – TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 13. A Gerência de Ouvidoria é a área responsável por receber, analisar e responder as manifestações dos cidadãos, monitorando o cumprimento dos prazos e

a qualidade das respostas, inclusive as caracterizadas como de ouvidoria interna.

§ 1º Entende-se como manifestação de ouvidoria interna aquela realizada por agente público da APS referente à conduta dos demais agentes, prestação de serviços e de ato administrativo da Companhia.

§ 2º Quando da análise da demanda, a Ouvidoria deverá proceder com os ajustes necessários para a correta identificação, tais como adequação de tipologia, assunto ou serviço tratado, podendo, ainda, solicitar complementação de informações.

Art. 14. Na falta de elementos que possibilitem o tratamento da demanda, a Ouvidoria poderá pedir complementação de informações ao manifestante, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para retorno, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

§ 1º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo de resposta à demanda, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 2º Pedidos de complementação sucessivos não serão admitidos, exceto para elucidação de novos fatos.

§ 3º A não complementação de informação no prazo estabelecido no *caput* gera o arquivamento da manifestação, sem resposta conclusiva.

Art. 15. A manifestação poderá ser arquivada, sem produção de resposta conclusiva, quando houver duplicidade de manifestação, falta de clareza, falta de urbanidade, manifestação imprópria/inadequada, perda de objeto e manifestação encaminhada para diversos órgãos e/ou entidades apenas para conhecimento.

Art. 16. A resolutividade da manifestação será considerada concluída quando não persistir ações a serem tomadas, podendo ser alterada quando do surgimento de novos fatos.

Art. 17. Caso o assunto da demanda não seja de atribuição da APS, a manifestação deverá ser remetida a órgão ou entidade que a Companhia tenha conhecimento de que seja competente para análise, por meio da Plataforma Fala.BR, sempre que possível, cientificando o interessado.

§ 1º Caso parte da demanda seja de competência da APS, o seu tratamento deverá

ocorrer parcialmente pela Companhia e, após, encaminhada a outro órgão ou entidade, podendo ser exercida ação conjunta com as outras entidades acionadas.

§ 2º Quando não for possível o envio por meio da Plataforma Fala.BR, o encaminhamento deverá ocorrer via correio eletrônico da APS.

§ 3º Na impossibilidade de encaminhamento a outro órgão/entidade, deverá ser orientado ao usuário como prosseguir para que sua manifestação seja corretamente endereçada.

Art. 18. Quando de competência da APS, caso o tratamento da demanda não possa ser realizado diretamente pela Ouvidoria, deverá ser encaminhada ao setor responsável.

Parágrafo único. Quando do envio a outras áreas, é necessário verificar a necessidade de ocultação de alguns dados, bem como informar a existência de demandas já existentes relacionadas à ocorrência.

Art. 19. O trâmite das manifestações deve ser feito de forma direta entre a Ouvidoria e as áreas, sem a necessidade de acionamento da Supervisão de Gestão de Documentos, em que deverá ser informado o prazo e as respostas consideradas conclusivas para cada tipologia.

§ 1º A Ouvidoria deve acompanhar, via sistema eletrônico, o andamento da demanda para que seja possível monitorar o estágio em que a manifestação se encontra, possibilitando eventual diligência.

§ 2º A Ouvidoria deve salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes para fins de tratamento imparcial e mitigação de compartilhamento dos dados.

Art. 20. Quando do envio das manifestações às áreas, deverá ser enviado e-mail ao gestor informando o encaminhamento da demanda com o devido número do documento digital e o prazo para resposta.

Art. 21. A resposta fornecida pela área, assim que devolvida e, tendo sido analisada pelo responsável da Ouvidoria quanto ao aspecto de linguagem, conteúdo e/ou atendimento da demanda, será encaminhada ao cidadão o mais breve possível.

§ 1º A Ouvidoria poderá, junto com os gestores, criar um banco de respostas para aquelas manifestações recorrentes, a fim de otimizar o tempo de resposta e o fluxo interno.

§ 2º A manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável.

Art. 22. Quando do fornecimento de informações que constem dados pessoais, há a necessidade de verificação da legitimidade do requerente, bem como de certificação de sua identidade, que poderá ser feita virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital ou, ainda, presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante, podendo, ainda, a informação ser fornecida ao representante legal ou a terceiros mediante consentimento expresso da pessoa a que se refere.

Parágrafo único. A restrição de fornecimento de informações pessoais pode ser excepcionada nos casos previstos em Lei.

Art. 23. Quando do tratamento da tipologia "elogio", a Ouvidoria deverá encaminhar a manifestação ao Superintendente da área e/ou dos empregados elogiados para que seja dado conhecimento a todos os demais superiores até que sejam cientificados os empregados citados, quando for o caso.

§ 1º Se o elogio for referente a atuação de Superintendente, a demanda deverá ser enviada ao Diretor respectivo.

§ 2º Finda a tramitação citada no *caput*, a demanda deverá ser enviada à Gerência de Administração de Recursos Humanos e Saúde Ocupacional para verificação quanto a possibilidade de registro da menção em ficha funcional.

§ 3º A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 24. Quando do tratamento das tipologias "reclamação" e "solicitação", a

Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao gestor do serviço/situação narrada, solicitando a anexação de evidências que comprovem as ações tomadas, quando houver.

Parágrafo único. A resposta conclusiva para essas tipologias consiste na informação objetiva quanto a análise do fato narrado e a possibilidade, a forma e o meio de saneamento da questão.

Art. 25. Quando do tratamento da tipologia “sugestão”, a Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao gestor do serviço, que fará a análise quanto à possibilidade de acolhimento da proposta de melhoria.

§ 1º A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação do gestor sobre a possibilidade de atendimento e o período estimado necessário à sua implementação, quando couber.

§ 2º A Ouvidoria deverá ter mecanismos de controle que possibilitem acompanhar, junto aos gestores, a implementação de sugestões ou a adoção de providências resultantes dessas manifestações.

§ 3º A Ouvidoria deverá informar ao usuário as providências adotadas quanto às sugestões recebidas.

Art. 26. Quando do tratamento da tipologia “denúncia”, a Ouvidoria deverá, após a realização da análise prévia, arquivar, pedir complementação ou encaminhar a demanda às áreas responsáveis pela apuração.

Parágrafo único. A resposta conclusiva para essa tipologia consiste na informação a respeito de seu arquivamento ou encaminhamento aos setores apuratórios competentes.

Subseção I – Denúncia e Comunicações de Irregularidades

Art. 27. Quando do tratamento da tipologia denúncia ou de comunicações de irregularidade, a Ouvidoria deverá realizar a análise prévia, verificando se há elementos que permitam o encaminhamento às áreas responsáveis pela apuração, tais como autoria, materialidade e relevância, ou indícios que permitam a APS chegar a tais elementos, sendo vedada a realização de diligências, inclusive junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Art. 28. O encaminhamento de denúncia ou de comunicação de irregularidade vinculada à APS ocorrerá conforme os seguintes critérios:

- I. Ao Conselho de Administração:** quando a denúncia tratar de possível conduta ilícita/irregular de Diretores(as) ou ex-Diretores(as);
- II. À Controladoria Geral da União:** quando se tratar dos titulares das Gerências de Corregedoria e de Ouvidoria e da Superintendência de Auditoria;
- III. À Comissão de Ética Pública:** quando se tratar dos membros da Comissão de Ética Local, no âmbito da atuação da comissão;
- IV. À Gerência de Corregedoria:** quando se tratar de assuntos disciplinares ou de atos lesivos previstos na Lei nº 12.846/2013, ressalvado o disposto nos incisos I, II e III;
- V. À Comissão de Ética:** quando se tratar de assuntos de desvio ético, ressalvado o disposto nos incisos I, II e III;
- VI. À Superintendência de Auditoria:** quando se tratar de assuntos relacionados a eficiência de controle interno, gerenciamento de riscos e governança corporativa, ressalvado o disposto nos incisos I, II e III;
- VII.** No caso de notícia-crime relacionada à APS, tal deverá ser comunicada à autoridade externa competente, preferencialmente via Plataforma Fala.BR, cientificando o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, sem prejuízo de eventual apuração no âmbito das competências da Companhia.

§ 1º Todo encaminhamento realizado pelas áreas à Comissão de Ética Pública da Presidência da República deverá ser reportado à Comissão de Ética Local.

§2º O Conselho de Administração deverá ser notificado quando da ocorrência do inciso II.

§ 3º Quando do recebimento de denúncia relativa à prática de retaliação contra denunciante, a Ouvidoria deverá encaminhá-la imediatamente à Controladoria Geral da União.

Art. 29. A apuração da denúncia ou de comunicação de irregularidade por qualquer das instâncias mencionadas no artigo anterior, será instruída e formalizada mediante procedimento administrativo próprio, referenciando a identificação da denúncia recebida na Ouvidoria.

Art. 30. Quando identificada competência de apuração concorrente ou necessidade de conhecimento da denúncia por mais de um dos setores apuratórios, em razão dos critérios identificados no fato ou ato comunicado, a denúncia será encaminhada, concomitantemente, aos respectivos setores.

Art. 31. A Ouvidoria deverá adotar medidas específicas de proteção a identidade do denunciante, inclusive na descrição do fato e anexos, como dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos e dados biográficos, a exemplo do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificá-lo, mediante ocultação, pseudonimização e criação de extrato, nos termos do Decreto nº 10.153/2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela

Ouvidoria.

§ 4º Os setores apuratórios da Companhia, quando de conhecimento da identificação do denunciante, também são responsáveis por assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a sua identificação.

§ 5º No caso em que o processo de pseudonimização ensejar trabalho desproporcional, o encaminhamento às áreas poderá ocorrer sem os anexos, com a indicação da existência de tais documentos sob guarda da Ouvidoria.

Art. 32. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I. estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Federal;
- II. não possuir elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, e, além disso, não for possível o complemento das informações, seja por omissão do manifestante ou pelo fato de a demanda ser anônima.

Art. 33. A Ouvidoria deve acompanhar, junto às áreas apuratórias, os processos iniciados por meio de denúncia, propiciando que a informação passada aos órgãos colegiados da APS esteja sempre atualizada.

Parágrafo único. O acompanhamento citado no *caput* pode ocorrer de ofício pela Ouvidoria, trimestralmente, ou por meio de envio de dados pelas próprias áreas quando da atualização do status do processo.

Art. 34. Em caso de denúncia ou de comunicação de irregularidade em face de agente público no exercício de cargo comissionado a partir do nível de Gerente, deverá ser feita marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR para informar a Ouvidoria-Geral da União, não desonerando a APS de tomar as medidas de sua competência.

Art. 35. A Ouvidoria deverá informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas, quando não recair restrição de acesso.

Art. 36. Quando do reencaminhamento da denúncia ou de comunicação de irregularidade a outros órgãos ou entidades, é necessário observar, a partir da demanda, se é possível a identificação do denunciante.

§ 1º Caso seja possível a identificação e esta seja imprescindível para o seu

andamento, é preciso que haja consentimento expresso do cidadão para o compartilhamento da manifestação, o qual terá o prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar, sendo a ausência de manifestação considerada negativa.

§ 2º Caso a identificação não seja imprescindível ou o manifestante não tenha dado seu consentimento, a demanda deverá ser encaminhada mediante extrato, versão tarjada e/ou redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem, tanto em seu teor como em seus anexos.

§ 3º Se a pseudonimização do denunciante inviabilizar a apuração em razão da descaracterização do relatado, a demanda deverá ser concluída com a respectiva justificativa e comunicação ao manifestante.

§ 4º O compartilhamento dos elementos de identificação é possível, ainda, quando do cumprimento de ordem judicial.

Art. 37. A Ouvidoria deve elaborar relatório de denúncias e comunicações de irregularidade.

§ 1º O envio do relatório ao Conselho de Administração e à Superintendência de Auditoria ocorrerá mensalmente.

§ 2º O envio do relatório ao Conselho Fiscal, à Diretoria Executiva e ao Comitê de Auditoria Estatutário ocorrerá quadrimestralmente, concomitante ao relatório gerencial.

§ 3º A periodicidade de envio poderá ser alterada com a definição das respectivas agendas de governança anuais.

§ 4º A fim de propiciar informações significativas quanto às demandas recebidas, a Gerência de Ouvidoria deverá, quando da análise preliminar, proceder com a definição de sua relevância, exceto as de teor reclamativo, de acordo com seguintes os critérios:

- I. Elementos Mínimos: proceder com a averiguação da existência de elementos mínimos (descrição da conduta, indicação da autoria, caso seja possível e

apresentação dos elementos de prova ou indicação de onde podem ser encontrados) em seu conteúdo, para determinação de sua relevância.

CRITÉRIOS:

Análise	Grau
Indicação de 1 Elemento	1
Indicação de 2 Elementos	2
Indicação de 3 Elementos	3

II. Agentes: identificar os(as) possíveis autores(as) da prática do ato irregular.

CRITÉRIOS:

Análise	Grau
Ausência de indicação ou Empregado de contratada	1
Empregado da APS	2
Empregado da APS ocupante de cargo comissionado Gerente ou superior	3

III. Gravidade: identificar a possível irregularidade e proceder com a averiguação do ato lesivo dos fatos narrados.

CRITÉRIOS:

Análise	Grau
As consequências podem ser absorvidas sob a normalidade das atividades da Companhia.	1
Evento significativo em que as consequências podem ser absorvidas nas atividades da Companhia, mas pode ter impacto à imagem da APS	2
Eventos relevantes que podem afetar a imagem da APS e possível dano ao erário.	3

IV. Tipo de manifestação: proceder com a análise da manifestação, visando a sua classificação como uma Denúncia/Denúncia anônima e quanto ao canal utilizado para o registro da manifestação.

CRITÉRIOS:

Análise	Grau
Denúncia anônima	1
Denúncia realizada pelo usuário mediante login e senha no Fala.BR ou pela Ouvidoria	2

por meio do recebimento de e-mail e Registro de manifestação na Plataforma Fala.BR	
Denúncia realizada pelo usuário presencialmente na Ouvidoria	3

V. Mensuração: classificar a sua relevância de acordo com a somatória dos itens analisados, conforme a seguinte métrica:

4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	----	----	----

RELEVÂNCIA BAIXA: 04 a 05 PONTOS; **RELEVÂNCIA MÉDIA:** 06 a 08 PONTOS; e,
RELEVÂNCIA ALTA: 09 a 12 PONTOS

SEÇÃO IV – PRAZOS

Art. 38. A devolução da demanda pelas áreas acionadas, com a sua respectiva resposta, deverá ocorrer antes do prazo de vencimento, em tempo hábil para que a Ouvidoria proceda com a avaliação das informações fornecidas.

Art. 39. O prazo de retorno ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, de forma justificada, por igual período.

Parágrafo único. As respostas das áreas acionadas deverão ser encaminhadas à Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período 1 (uma) única vez, mediante justificativa expressa.

Art. 40. A Gerência de Ouvidoria deverá encaminhar e-mail ao gestor/responsável pela informação 2 (dois) dias antes do prazo de vencimento, informando sobre o término do tempo de resposta e a possibilidade de aditamento de prazo.

SEÇÃO V – CARTA DE SERVIÇOS

Art. 41. A Gerência de Ouvidoria é responsável pela elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, conduzindo junto aos gestores o processo de mapeamento de serviços e participando da condução dos serviços prestados, mediante provocação via sistema eletrônico, podendo ser pelo sistema de gestão de documentos como via e-mail.

§ 1º Durante o processo deve ser observado o fluxo de utilização dos serviços, identificação de melhorias e/ou a necessidade de criação de novos serviços e parâmetros a serem seguidos e monitorados, além da aderência aos padrões de qualidade estabelecidos na Lei nº 13.460/2017, Portaria CGU nº 116/2024 e demais normativos relacionados.

§ 2º O processo citado no *caput* deve ocorrer conforme diretrizes previstas em Manual específico de procedimentos para atualização da Carta de Serviços ao Usuário, composição do Conselho de Usuários e pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Autoridade Portuária de Santos S.A.

§ 3º A comunicação entre a Ouvidoria e os gestores deve ocorrer, no mínimo, anualmente, ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.

Art. 42. A Gerência de Ouvidoria deve providenciar a disponibilização da Carta de Serviços na transparência ativa, conforme disposto nos Decretos nº 9.094/17 e 9.723/19, além de realizar a inserção dos serviços no portal do Governo Federal, “gov.br”.

Art. 43. O monitoramento da qualidade dos serviços será realizado via pesquisa de satisfação junto aos usuários, por meio da utilização da Plataforma de Conselho de Usuários, em que serão verificados a satisfação quanto ao serviço prestado e à qualidade no atendimento (resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas, confiabilidade, acompanhamento da solicitação, tempo gasto com a solicitação, tempo de espera, cumprimento de prazos, requisitos e procedimentos), além de levantamento das características dos respondentes.

Art. 44. Durante a condução do processo periódico de atualização e revisão da Carta de Serviços, a Ouvidoria deverá avaliar os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos, adotando eventuais medidas corretivas junto aos gestores.

SEÇÃO VI – PLATAFORMA DE CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 45. A Gerência de Ouvidoria é responsável por gerir a Plataforma de Conselho de Usuários, desenvolvida pela Controladoria Geral da União, a fim de realizar a interlocução entre os gestores da APS e os conselheiros.

Art. 46. A Gerência de Ouvidoria deverá realizar ações para o engajamento dos usuários à Plataforma, com o auxílio da Superintendência de Comunicação Corporativa e dos respectivos gestores, no mínimo 1 (uma) vez ao ano.

Parágrafo único. De forma complementar, poderá ser utilizado material disponibilizado pela Controladoria Geral da União.

Art. 47. A Ouvidoria deve realizar pesquisa de satisfação, por meio da Plataforma de Conselho de Usuários, anualmente, conforme Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 116/2024, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. Os procedimentos referentes a este capítulo devem estar previstos em Manual específico de procedimentos para atualização da Carta de Serviços ao Usuário, composição do Conselho de Usuários e pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Autoridade Portuária de Santos S.A.

Art. 48. Após a realização da pesquisa/enquete, as informações colhidas deverão ser analisadas e constar em relatório contendo a avaliação dos dados coletados, o qual deverá ser encaminhado ao gestor do serviço, ou enviadas de forma pontual, em decorrência de eventos concretos identificados, bem como informado na apresentação de relatórios aos órgãos colegiados e no site da APS.

§ 1º Deverá ser realizado o acompanhamento, periódico, junto aos gestores, quanto a possibilidade de implantação de melhorias indicadas na avaliação e a resolução dos problemas apontados.

§ 2º O monitoramento citado no parágrafo anterior deverá ser realizado mensalmente, no caso em que a área informar a possibilidade de implantação de melhorias e/ou resolutividade de problemas.

§ 3º Caso haja acolhimento da proposta de melhoria, inclusive das constantes no Fórum de Melhorias da plataforma, o respectivo membro do Conselho de Usuários deverá ser notificado.

Art. 49. A Ouvidoria poderá realizar ações proativas junto aos usuários, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas deverão ser encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisões.

Art. 50. Quando o caso, a Ouvidoria deverá comunicar a CGU a respeito de comportamentos abusivos de membro do Conselho de Usuários, que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma.

SEÇÃO VII – MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Art. 51. A Ouvidoria deve atuar como facilitadora, visando a resolução de conflitos entre a APS e os usuários dos seus serviços, bem como, no âmbito interno, entre seus empregados.

Art. 52. A resolução pacífica de conflitos deve observar os seguintes princípios, sem prejuízo das disposições elencadas na Portaria nº 116/2024, da Controladoria Geral da União:

- I. A utilização do diálogo como ferramenta fundamental para a condução do processo de pacificação de conflitos;
- II. A prática da urbanidade, cortesia, empatia e utilização de linguagem cidadã;
- III. A imparcialidade do(a) Facilitador(a) na participação da resolução do conflito, mantendo a neutralidade;
- IV. A confidencialidade dos procedimentos adotados na resolução do conflito;
- V. A boa-fé das partes para solucionarem o conflito de forma pacífica;
- VI. A autonomia da vontade das partes, sendo estas autônomas para requisitarem o auxílio na resolução de seus conflitos de forma voluntária.

Parágrafo único. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento;
- II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão

livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível, resguardando o sigilo dos dados; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 53. A Mediação de Conflitos deve ter como objetivos:

- I. Proporcionar, através do diálogo, a busca e o auxílio na pacificação do conflito entre as partes;
- II. Articular a relação da APS com a sociedade;
- III. Promover o reestabelecimento das relações interpessoais das partes; e,
- IV. Fomentar a busca pela retomada da convivência harmônica entre as partes, por meio de acordos.

Art. 54. O processo citado nesta seção deve ocorrer conforme diretrizes previstas em Manual específico de resolução pacífica de conflitos da Gerência de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S.A.

Art. 55. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito da Companhia.

SEÇÃO VIII – AÇÕES PREVENTIVAS

Art. 56. A Ouvidoria deve realizar ações de caráter preventivo e educacional com o intuito de mitigar riscos e fomentar a cultura da integridade na APS.

§ 1º As ações devem ocorrer preferencialmente em conjunto com as demais áreas que compõem o Sistema de Integridade da Companhia.

§ 2º As ações devem ser direcionadas para o público interno e externo, a fim de disseminar a integridade dentro e fora da APS.

§ 3º As atividades efetuadas devem levar em consideração os pontos de atenção e de melhorias, verificados no âmbito do tratamento das demandas e dos demais processos da Ouvidoria.

Art. 57. A Ouvidoria deve manter registro das ações executadas, reportando-as aos Colegiados quando do envio do relatório gerencial.

SEÇÃO IX – INDICADORES DE DESEMPENHO

Art. 58. A Gerência de Ouvidoria manterá indicadores de desempenho com o objetivo de monitorar sua performance no decorrer dos quadrimestres, controlando os prazos de atendimento, o tempo médio de resposta, os índices de omissões, prorrogações, de resposta dentro do prazo, bem como a proporção de manifestações por tipologia a fim de verificar a evolução delas.

Art. 59. Os indicadores serão compilados quadrimestralmente e auxiliarão no processo de tomada de decisão da Gerência de Ouvidoria, com a finalidade de colaborar no aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado, bem como na identificação dos motivos que originaram as manifestações.

Art. 60. O desempenho do Serviço de Ouvidoria também deverá ser medido quando da realização da pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela APS, por meio da Plataforma de Conselho de Usuários.

CAPÍTULO III – RESPONSABILIDADES

Art. 61. As unidades de gestão a seguir, além das suas respectivas atribuições previstas no Estatuto Social, Regimento Interno próprio ou Regimento Interno da Companhia, são responsáveis por:

- I. **Gerência de Ouvidoria:** cumprir e fazer cumprir o que preconiza a Lei nº 13.460/2017 e demais normativos relacionados, provendo os meios de comunicação para acesso dos cidadãos à APS, bem como receber, tratar e fornecer retorno às demandas registradas, avaliando a resposta fornecida pela

área responsável, adotando ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória, devendo, ainda, promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a APS, além de produzir informações estratégicas com as áreas interessadas, quando necessário;

- II. Conselho de Administração:** aprovar o presente Regulamento e tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pela Ouvidoria, bem como deliberar quanto aos assuntos relacionados às competências do Colegiado;
- III. Conselho Fiscal:** tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pela Ouvidoria;
- IV. Comitê de Auditoria Estatutário:** tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pela Ouvidoria;
- V. Diretoria Executiva:** tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pela Ouvidoria; e
- VI. Unidades de gestão:** tomar ciência das demandas encaminhadas pela Ouvidoria e providenciar, tempestivamente, o fornecimento das informações para resposta ao cidadão.

CAPÍTULO IV – SANÇÕES

Art. 62. Os agentes envolvidos deverão observar o disposto na Lei nº 13.460/2017 e normativos relacionados, estando sujeitos a responsabilização.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 63. A Gerência de Ouvidoria deve manter atualizado o cadastro da Companhia e dos empregados que utilizam a Plataforma Fala.BR, adotando medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na plataforma.

Art. 64. A Ouvidoria deve promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, bem como com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências.

Art. 65. A Gerência de Ouvidoria poderá realizar ações de ouvidoria ativa a fim de buscar dados e informações diretamente com os usuários, por meio da presença em eventos, nos locais de prestação de serviços, comunicação eletrônica, entre outras ações pertinentes, devendo encaminhar as informações coletadas aos gestores responsáveis.

Parágrafo único. As manifestações recebidas em ação de ouvidoria ativa devem ser inseridas na Plataforma Fala.BR durante a execução da ação ou em até 24 horas a partir da sua conclusão.

Art. 66. A Ouvidoria deve 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.

Art. 67. A Ouvidoria deve produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas (podendo estar unificado com o relatório das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão), conforme Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 116/2024, encaminhando-os quadrimestralmente aos Conselhos de Administração e Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário e Diretoria Executiva.

Parágrafo único. A periodicidade de envio poderá ser alterada com a definição das respectivas agendas de governança anuais.

Art. 68. Os relatórios anuais da Ouvidoria deverão constar no site da APS e deverá ser disponibilizado link para acesso ao Painel Resolveu, conforme preconizado no Guia da Transparência Ativa, da Controladoria Geral da União.

Art. 69. Este Regulamento entra em vigor após aprovação do Conselho de Administração.

INFORMAÇÕES DE CONTROLE

TÍTULO

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

VERSÃO

3.0

UNIDADE GESTORA DO DOCUMENTO

GERÊNCIA DE OUVIDORIA

ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR

Inclusão de: Art.5ª, inciso XIII; Art.6ª, inciso XIX; Art. 10 §§ 3º, 4º e 5º; Art. 52, parágrafo único; Art. 55; Art. 61, inciso IV.

Adequação de informações em: Art. 11; Título Subseção I; Art. 27, 28, 29, 34, 36, 37 § 2; Art. 41 § 1, Art. 47, 52, 58, 59, 67.

Exclusão de: Art. 37, inciso IV.

RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

ESTATUTO SOCIAL DA COMPANHIA;

REGIMENTO INTERNO DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA;

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS E PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA AUTORIDADE PORTUÁRIA DE SANTOS S.A.;

MANUAL DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA DA AUTORIDADE PORTUÁRIA DE SANTOS S.A.

NORMATIVOS REVOGADOS

NÃO HÁ

INSTÂNCIA DE APROVAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA APS, 726ª REUNIÃO REALIZADA EM 15/09/2025, POR MEIO DA DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 123.2025.