



**MANUAL DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS
DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA**

SUMÁRIO

1.	DISPOSIÇÕES INICIAIS.....	4
2.	OBJETIVO	4
3.	DEFINIÇÕES	4
4.	PRINCÍPIOS.....	5
5.	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	6
5.1.	OBJETIVOS DA MEDIAÇÃO DO CONFLITO	6
5.2.	VEDAÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO	7
6.	FACILITADOR(A)	7
6.1.	DEVERES DO(A) FACILITADOR(A)	7
7.	METODOLOGIAS UTILIZADAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	8
7.1.	ESCUA ATIVA	9
7.2.	VALORIZAÇÃO DAS OPINIÕES DA PARTES	9
7.3.	TROCA DE PAPÉIS	9
8.	ETAPAS DA REALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	9
8.1.	INÍCIO DA MEDIAÇÃO.....	9
8.2.	ANÁLISE DO FATO	10
8.3.	CONVITE PARA A REALIZAÇÃO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	10
8.4.	REALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO	11
8.4.1.	ESCLARECIMENTOS.....	11
8.4.2.	FLUXO DE COMUNICAÇÃO	11
8.4.3.	REGISTRO DAS SESSÕES	11



8.4.4. QUANTIDADE DE SESSÕES	12
8.4.5. TERMO DE ENCERRAMENTO DA MEDIAÇÃO	12
8.5. DA GUARDA DOS DOCUMENTOS	13
9. OCORRÊNCIA DE NOVOS CONFLITOS	13
10. DISPOSIÇÕES FINAIS	13
ANEXO I – MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	15
ANEXO II – MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO SEM A RESOLUTIVIDADE DE ACORDO ENTRE AS PARTES	18
ANEXO III – MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO COM A RESOLUTIVIDADE DE ACORDO ENTRE AS PARTES	20
INFORMAÇÕES DE CONTROLE	22



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

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

Fica instituído o Manual de resolução pacífica de conflitos da Gerência de Ouvidoria da Autoridade Portuária de Santos S.A. (“Santos Port Authority”, “SPA” ou “Companhia”) como parte integrante do conjunto de instrumentos de governança e de gestão que suportam a concepção, implementação e melhoria contínua na estrutura organizacional da Companhia.

2. OBJETIVO

Este Manual tem como objetivo o estabelecimento de diretrizes para que os empregados lotados na Gerência de Ouvidoria (Geouv) atuem como facilitadores, visando a resolução de conflitos entre a SPA e os usuários dos seus serviços, bem como, no âmbito interno, entre seus empregados, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.

3. DEFINIÇÕES

Para os fins deste Manual são adotados os seguintes conceitos:

Conflito: Situação em que há discordância entre duas ou mais pessoas a respeito de um determinado fato, sem que já tenha sido caracterizado como desvio de conduta disciplinar e/ou ético, bem como um litígio.

Facilitador(a): Empregado da Geouv que não está diretamente vinculado ao conflito e terá a função de auxiliar as partes envolvidas na sua resolução, de forma pacífica, utilizando métodos para que aja de forma imparcial.



Mediação: Método de resolução de conflitos onde uma ou ambas as partes, de forma voluntária, recorrem a uma terceira pessoa neutra (Facilitador) para auxiliá-las a restabelecerem um canal de comunicação, visando a exposição de suas posições e, através da utilização de diálogo, alcançarem à pacificação do conflito, ou, ainda por iniciativa da própria Geouv.

4. PRINCÍPIOS

A resolução pacífica de conflitos deve observar os seguintes princípios, sem prejuízo das disposições elencadas na Portaria nº 581/2021, 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, e;
- VI. A autonomia da vontade das partes, sendo estas autônomas para requisitarem o auxílio na resolução de seus conflitos de forma voluntária.

O Princípio da Confidencialidade, descrito no inciso IV, poderá ser excepcionado, e, as informações/procedimentos contidas na sessão de Mediação podem ser reveladas, nas seguintes hipóteses:

- a) quando houver a concordância expressa das partes;



- b) quando houver exigência legal sobre o objeto do conflito, e;
- c) constatação de informação relacionada com a ocorrência de um crime de ação pública.

5. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O processo de mediação de conflitos é um processo voluntário que proporciona às pessoas a oportunidade de buscar uma resolução pacífica sobre o conflito instaurado, sem que haja a necessidade que este evolua para um processo de desvio de conduta ética e/ou disciplinar ou, ainda, um litígio.

Através do processo de mediação, as partes podem expressar seus pontos de vista e ter a oportunidade de reestabelecerem o diálogo e o retorno da convivência harmônica.

Trata-se de um procedimento simplificado, sendo utilizado nos diálogos das sessões a linguagem cidadã, em que as partes se sintam confortáveis com o ambiente para a realização da mediação.

5.1. OBJETIVOS DA MEDIAÇÃO DO CONFLITO

O processo de Mediação de Conflito tem como objetivos:

- I. Proporcionar, através do diálogo, a busca e o auxílio na pacificação do conflito entre as partes;
- II. Articular a relação da SPA 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.



5.2. VEDAÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO

Conforme Portaria nº 581/2021, da Controladoria Geral da União, a mediação de conflito não será elegível quando:

- I. As partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II. O objeto do conflito seja um direito indisponível;
- III. A resolução implicar a transigência sobre:
 - a) aplicação de ato normativo; ou
 - b) conduta passível de responsabilização de agente público; e
- IV. Quando decorrente de denúncia.

Não será possível, ainda, a ocorrência da mediação quando o fato tratar de assuntos que abordem a vida pessoal das partes ou quando as pessoas capacitadas como Facilitadores se declararem impedidos ou suspeitos para realizá-la, conforme alínea “b” do subitem nº 6.1.

6. FACILITADOR(A)

O (a) empregado(a) lotado(a) na Geouv, que faz o papel de Facilitador, é responsável por ser a pessoa neutra e imparcial do conflito, o qual deve ter como finalidade, por meio de utilização de metodologias, o reestabelecimento do diálogo entre as partes, a fim de alcançar a sua pacificação.

6.1. DEVERES DO(A) FACILITADOR(A)

São deveres do(a) Facilitador(a) a serem adotados na resolução do conflito:

- a) Seguir o rol de diretrizes do artigo nº 49 da Portaria CGU nº 581/2021:
 - 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;
- e
- VI- Adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

- b) Se declarar, de ofício, impedido(a) ou suspeito(a) para o papel de Facilitador(a) na ocorrência hipóteses contidas no Código de Processo Civil e Lei de Conflito de Interesses. No silêncio do FACILITADOR, podem as PARTES realizar a declaração de impedimento ou de suspeito(a) com as devidas justificativas.
- c) Confeccionar as atas, Termo de Aceitação de Mediação de Conflitos e o Termo de Encerramento da Mediação.

É vedado ao FACILITADOR(A) a sua participação como assessor, representante ou testemunha das PARTES em outros tipos de processos, que decorrerem da sua atuação no processo de mediação, conforme a Lei nº 13.140/2016.

7. METODOLOGIAS UTILIZADAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Neste capítulo são descritas as metodologias a serem utilizadas pelo Facilitador no processo de mediação, visando o restabelecimento da harmonia e a resolução de seus conflitos.



7.1. ESCUTA ATIVA

O Facilitador deve demonstrar respeito e atenção ao coordenar o diálogo, tanto por meio da linguagem verbal, quanto da linguagem não verbal, ouvindo as partes com zelo, sem distrações e limitação de tempo, incrementando a qualidade da interlocução, possibilitando que as pessoas, por meio do acolhimento, sintam-se legitimadas nas suas contribuições.

7.2. VALORIZAÇÃO DAS OPINIÕES DA PARTES

O Facilitador deve buscar o máximo de cada intervenção, reconhecendo a fala das partes e, se possível, agregando-lhe valor, incentivando a apreciação de uns aos outros como pessoas para que, através das exposições de seus pontos de vista e utilizando-se do diálogo, possam resolver o conflito instaurado.

7.3. TROCA DE PAPÉIS

O Facilitador deverá propor o exercício de “troca de papéis”, realizando perguntas simples às partes, gerando o apaziguamento e a compreensão sobre o ponto de vista das partes.

8. ETAPAS DA REALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Neste capítulo estão descritas as etapas a serem praticadas pelo Facilitador para realizar a mediação de conflito entre as partes.

8.1. INÍCIO DA MEDIAÇÃO

Havendo a iminência e/ou a constituição de um conflito entre duas ou mais pessoas, não sendo possível obter a resolução entre si, uma ou ambas as partes podem, de forma presencial, e-mail ou telefone, acionar a Geouv para que seja realizada a mediação, indicando os acontecimentos dos fatos que instauraram o conflito.



No caso de a comunicação ter sido realizada por apenas uma das partes conflituosas, deverá ser realizado um convite para a outra parte envolvida, verificando seu interesse na participação e realização de sessão de mediação.

O processo de mediação também poderá ser iniciado de ofício pela Geouv.

8.2. ANÁLISE DO FATO

Quando ciente do fato, a Geouv deve realizar sua análise preliminar, verificando se o fato gerador do conflito consta no rol de impossibilidades para a realização da mediação ou se há impedimento ou suspeição dos possíveis Facilitadores.

Caso haja a impossibilidade de realização da mediação, a Geouv deve comunicar a(s) parte(s) sobre a impossibilidade de prosseguir com o pedido de resolução de conflito e deve indicar que seja feito o registro da manifestação pela Plataforma Fala.BR.

8.3. CONVITE PARA A REALIZAÇÃO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Após a análise descrita no item anterior, a Geouv deve providenciar o convite para a(s) outra(s) parte(s) se manifestar(em) em participar do processo de mediação, com o objetivo de pacificar o conflito gerado, sendo voluntária a sua aceitação.

No instrumento acima mencionado, são descritos data, horário e duração da primeira sessão da mediação, bem como a descrição das etapas e os procedimentos adotados durante a sua execução.

Caso a(s) parte(s) convidada(s) não tenha(m) interesse na realização da pacificação ou não se manifeste(m) no prazo de 10 (dez) dias, o processo de mediação não será realizado, devendo a Geouv comunicar a parte interessada sobre a recusa e/ou a ausência de manifestação de interesse da(s) outra(s).



8.4. REALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO

Neste subcapítulo estão elencadas as fases da realização da mediação de conflitos. O processo de mediação poderá ser conduzido em conjunto com outras áreas da Companhia, se necessário.

8.4.1. ESCLARECIMENTOS

Na data e horário estipulado, o Facilitador designado deve recepcionar as partes conflituosas e dará início à mediação com a assinatura do Termo de Aceitação de Mediação de Conflitos.

O Facilitador deve comunicar que o procedimento de pacificação se efetuará na condição de sigilo entre as partes e o Facilitador, além de qualquer outra pessoa que participe do processo, esclarecendo, ainda, que a mediação será baseada no estabelecimento de um ambiente de parceria e de diálogo, comunicando às partes que as auxiliará na construção de soluções consensuais, para que estejam dispostas a ouvir, dialogar e pacificar o conflito em conjunto.

8.4.2. FLUXO DE COMUNICAÇÃO

Todos os participantes devem ter direitos comunicativos iguais, não sendo vedado o direito de fala das partes para expressarem os seus pontos de vista. Contudo, o Facilitador deve intervir quando houver a detecção de falas prolixas, que não possuam relevância para resolução do conflito ou que constituam meros desabafos. Nestes casos, o Facilitador pode pedir aos participantes que sejam mais claros, objetivos e focados no assunto que está em pauta.

8.4.3. REGISTRO DAS SESSÕES

Ao término de cada sessão, o Facilitador deve proceder com a elaboração de Ata, com registro dos acontecimentos, e, não havendo a sua conclusão deve propor, de comum acordo pelas partes, nova data e horário para a continuação da mediação.



Na ata deverão constar a data, horário e local da sessão, identificação dos partícipes e as exposições e posicionamentos quanto ao conflito em questão.

8.4.4. QUANTIDADE DE SESSÕES

Fica estabelecida a quantidade máxima de 3 (três) sessões de mediação para a resolução do conflito entre as partes. Após o término da terceira sessão e, não havendo a sua pacificação, o Facilitador deve encerrar os procedimentos das tentativas de resolução do conflito das partes, confeccionando o termo de encerramento da mediação, relatando que as possibilidades do restabelecimento da convivência harmônica dos conflituosos foram exauridas, no âmbito da mediação.

É possível, ainda, que o processo seja findado por solicitação de uma das partes, a qualquer tempo.

8.4.5. TERMO DE ENCERRAMENTO DA MEDIAÇÃO

Sendo superado o conflito entre as partes e reestabelecido a convivência harmônica entre elas ou quando realizadas as quantidades de sessões estabelecidas no item acima, o(a) Facilitador(a) deverá confeccionar o termo de encerramento da mediação.

No termo devem constar a identificação dos partícipes, resumo da exposição dos pontos de vista das partes e das intervenções do Facilitador na busca de auxiliá-las, local, data e horário de sua assinatura, além da conclusão da resolução do conflito, quando houver: concordância entre as partes sobre a resolução de seus conflitos ou a justificativa de permanência de sua existência.

Finalizado o termo, o Facilitador deve encaminhá-lo às partes para aprovação. Se de acordo, ambas devem assinar o documento juntamente com o Facilitador, recebendo uma via do instrumento.



8.5. DA GUARDA DOS DOCUMENTOS

Em caso de o Termo de Encerramento ser em formato físico, este deve ser armazenado em armário com fechadura, podendo ser acessado somente pelos empregados da Gerência de Ouvidoria. Caso o respectivo termo esteja em formato digital, deve ser armazenado no sistema utilizado pela Companhia, em nuvem, de acesso restrito da Geouv.

A correta armazenagem do documento e a sua devida proteção são de relevante importância, pois contém dados pessoais de terceiros, sendo essas informações protegidas pelo artigo nº 31 da Lei nº 12.527/2011, assim como pelas diretrizes da Lei nº 13.709/2018 – LGPD e a Política de Segurança e Privacidade e SGPI da SPA.

9. OCORRÊNCIA DE NOVOS CONFLITOS

Caso ocorram acontecimentos que possam incidir em novos conflitos, as partes podem recorrer à Geouv para a busca de sua pacificação, dando prosseguimento com as diretrizes dos capítulos nº 7 e 8.

Não será possível realizar o procedimento resolução de conflitos quando a ocorrência envolver as mesmas partes com tema que já tiver sido tratado e finalizado em outro processo de mediação.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

A pacificação do conflito mediante processo de mediação não inibe que as partes envolvidas busquem outros meios para sanar a questão.

Caso seja verificada a existência de desvios éticos e/ou disciplinares durante o processo de mediação, este será encerrado.



O presente documento deve ser analisado anualmente pela Gerência de Ouvidoria quanto à necessidade de sua revisão, sendo que os casos omissos e exceções devem ser submetidos à aprovação do Conselho de Administração (Consad).

Este Manual e suas respectivas atualizações entram em vigor após aprovação do Conselho de Administração.



ANEXO I – MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Processo de Mediação de Conflitos nº XX/20XX

Nesta (data, horário), compareceram à Sala da Gerência de Ouvidoria:

PARTE “A” (NOME COMPLETO, NÚMERO DO REGISTRO FUNCIONAL, CARGO e LOTAÇÃO), e;

PARTE “B” (NOME COMPLETO, NÚMERO DO REGISTRO FUNCIONAL, CARGO e LOTAÇÃO)

Resolvem, de comum acordo e por livre e espontânea vontade, subscrever o presente Termo, estabelecendo o que se segue:

1. NOMEAÇÃO DO FACILITADOR

É nomeado para a função de **FACILITADOR(A)** o(a) Sr(a). (NOME COMPLETO, NÚMERO DO REGISTRO FUNCIONAL, CARGO e LOTAÇÃO) com a finalidade de conduzir a Sessão de Mediação com imparcialidade, neutralidade, independência, diligência, competência e sobre os assuntos deliberados.

2. SIGILO

Obrigam-se as **PARTES** e o **FACILITADOR** em manter o sigilo de toda e qualquer informação, documentos, provas, entre outros, em que forem apresentados na Sessão de Mediação, conforme item 8.4.1 do Manual de resolução pacífica de conflitos da Gerência de Ouvidoria.

Em caso de descumprimento do sigilo por qualquer das **PARTES** ou do **FACILITADOR** implica o sujeito à responsabilização.



O sigilo dos conteúdos apresentados na Sessão de Mediação, poderão ser excepcionados e divulgados na ocorrência das hipóteses contidas no item 4 do Manual de resolução pacífica de conflitos da Gerência de Ouvidoria.

3. OBJETIVO

A Sessão de Mediação terá como objetivo a busca pela resolução pacífica quanto ao presente conflito:

DESCRIÇÃO DO CONFLITO PELA PARTE “A”:

DESCRIÇÃO DO CONFLITO PELA PARTE “B”:

4. COMUNICAÇÕES

Todas as comunicações, avisos, entre outros, que se referem ao processo de Mediação serão realizadas exclusivamente por e-mail, encaminhadas às partes única e exclusivamente pelo **FACILITADOR**.

5. PRAZO DE DURAÇÃO DAS SESSÕES

Fica estabelecido o prazo de duração de 60 (sessenta) minutos para a realização da Sessão de Mediação.

Fica estabelecido o limite de 3 (três) sessões de mediação para a resolução do conflito. Ao término da terceira sessão e, não havendo acordo entre as partes, o **FACILITADOR** dará por encerrada a tentativa de mediação, declarando a impossibilidade de pacificação do conflito instaurado.

6. LOCALIDADE DAS SESSÕES

As sessões de Mediação de Conflito ocorrerão preferencialmente na Sala da Gerência de Ouvidoria, de forma presencial, podendo, quando o caso, ser realizada em outro local, mediante justificativa.



7. AGENDAMENTO DE NOVAS SESSÕES

O **FACILITADOR** agendará a data e horário das próximas sessões com antecedência mínima de 7 (sete) dias.

Em caso de impossibilidade de comparecimento de uma das partes, o **FACILITADOR** agendará outra data em que seja possível o comparecimento de todas as **PARTES** envolvidas.

8. DESISTÊNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Podem as partes, por livre e espontânea vontade, requerer a desistência do processo de Mediação, devendo notificar, por e-mail, o **FACILITADOR**, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas da próxima sessão.

Após recebimento da notificação, o **FACILITADOR** irá comunicar a outra parte sobre o pedido de desistência, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da próxima sessão.

O **FACILITADOR** deverá, no prazo de 3 (três) dias após o recebimento do pleito de desistência, confeccionar o Termo de Encerramento do processo de Mediação de Conflitos, constando que não houve a possibilidade de acordo entre as partes.

Serão aplicadas no Termo de Encerramento as regras de sigilo e confidencialidade constantes no item nº 2 deste instrumento.

Por acordarem com o exposto, firmam às **PARTES** e o **FACILITADOR** o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma.

Santos, XX de XXXXXXXX de 20XX

PARTE "A"

PARTE "B"

FACILITADOR



**ANEXO II – MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO SEM A RESOLUTIVIDADE DE
ACORDO ENTRE AS PARTES**

Processo de Mediação de Conflitos nº XX/20XX

Nesta (data, horário), compareceram à Sala da Gerência de Ouvidoria:

PARTE “A” (NOME COMPLETO, NÚMERO DO REGISTRO FUNCIONAL, CARGO e LOTAÇÃO), e;

PARTE “B” (NOME COMPLETO, NÚMERO DO REGISTRO FUNCIONAL, CARGO e LOTAÇÃO)

FACILITADOR: (NOME COMPLETO, NÚMERO DO REGISTRO FUNCIONAL, CARGO e LOTAÇÃO)

Resolvem, de comum acordo e por livre e espontânea vontade, subscrever o presente Termo de Encerramento Sem Resolutividade de Acordo, estabelecendo o que se segue:

As partes acima já qualificadas, resolvem pôr fim ao processo de mediação de conflitos sem a sua resolutividade, conforme o seguinte resumo:

Sugestão do **FACILITADOR** para solução do conflito: XXXXXXXXXXXXX

A **PARTE “A”** se manifestou *contra e/ou a favor* da proposta de resolução.

A **PARTE “B”** se manifestou *contra e/ou a favor* da proposta de resolução.

Desta forma, não havendo acordo para dissolução do conflito, o **FACILITADOR** declara encerrado do presente processo de Mediação, determinando o seu arquivamento.



Por acordarem com o exposto, firmam às **PARTES** e o **FACILITADOR** o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma.

Santos, XX de XXXXXXXX de 20XX

PARTE "A"

PARTE "B"

FACILITADOR



ANEXO III – MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO COM A RESOLUTIVIDADE DE ACORDO ENTRE AS PARTES

Processo de Mediação de Conflitos nº XX/20XX

Nesta (data, horário), compareceram à Sala da Gerência de Ouvidoria:

PARTE “A” (NOME COMPLETO, NÚMERO DO REGISTRO FUNCIONAL, CARGO e LOTAÇÃO), e;

PARTE “B” (NOME COMPLETO, NÚMERO DO REGISTRO FUNCIONAL, CARGO e LOTAÇÃO)

FACILITADOR: (NOME COMPLETO, NÚMERO DO REGISTRO FUNCIONAL, CARGO e LOTAÇÃO)

Resolvem, de comum acordo e por livre e espontânea vontade, subscrever o presente Termo de Encerramento Com Resolutividade de Acordo, estabelecendo o que se segue:

As partes acima já qualificadas, resolvem pôr a fim o processo de mediação de conflitos com a sua resolutividade, conforme o seguinte resumo:

Sugestão do **FACILITADOR** para solução do conflito: XXXXXXXXXXXXX

A **PARTE “A”** se manifestou a favor da proposta de resolução.

A **PARTE “B”** se manifestou a favor da proposta de resolução.

Assim, aceita a proposta de mediação, as **PARTES** chegaram ao acordo nos seguintes termos:

XXXXXXXXXX



Desta forma, o **FACILITADOR** declara encerrado o presente processo de Mediação, determinando o seu arquivamento.

Por acordarem com o exposto, firmam às **PARTES** e o **FACILITADOR** o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma.

Santos, XX de XXXXXXXX de 20XX

PARTE "A"

PARTE "B"

FACILITADOR



INFORMAÇÕES DE CONTROLE

TÍTULO

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

VERSÃO

0.0.1

UNIDADE GESTORA DO DOCUMENTO

GERÊNCIA DE OUVIDORIA

ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR

PRIMEIRA VERSÃO

RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

ESTATUTO SOCIAL DA COMPANHIA

REGIMENTO INTERNO DA GERÊNCIA DE OUVIDORIA

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

NORMATIVOS REVOGADOS

NÃO HÁ

INSTÂNCIA DE APROVAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA SPA, 650ª REUNIÃO REALIZADA EM 08/12/2022, POR MEIO DA DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 148.2022.