



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIAS 2022

SCPAR Porto de Imbituba S.A.

Imbituba, 2023



Diretores Executivos

Fábio dos Santos Riera, Diretor-Presidente

Aristeu Cavalca, Diretor

José João Tavares, Diretor

Ouvidor Interno

Murilo da Silva de Medeiros

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	4
2.1 COMPETÊNCIAS	4
2.2 ESTRUTURA	4
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	5
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	5
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	7
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	7
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	8
6 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	8
7 CONCLUSÃO	9

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Interna da SCPAR Porto de Imbituba é um órgão da arquitetura de governança da empresa que se destina à recepção de denúncias, solicitações, reclamações, elogios ou sugestões por parte da Sociedade Civil.

O presente Relatório Anual de Ouvidoria Interna tem como objetivo sintetizar os resultados dos trabalhos da Ouvidoria Interna da empresa no ano de 2022, nos termos da normativa e boas práticas em exercício.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

Compete à Ouvidoria Interna da SCPAR Porto de Imbituba S.A., nos termos da legislação e normativa vigente:

- Receber as manifestações, dando o encaminhamento cabível e tempestivo, conforme prazos do Art. 3º, em processo eletrônico;
- Efetivar o registro da manifestação recebida, contendo no mínimo os seguintes dados: número do processo eletrônico, canal de recebimento, código da ouvidoria, natureza da ouvidoria, data de recebimento, objeto da ouvidoria e status;
- Acompanhar os procedimentos adotados pelos órgãos e/ou entidades consultadas, buscando o pronto esclarecimento das questões suscitadas;
- Prestar informações e buscar soluções administrativas, visando o pronto atendimento das manifestações;
- Estimular o cidadão a apresentar sugestões e opiniões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- Dar publicidade às atividades de ouvidoria;
- Manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- Planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;
- Elaborar o Relatório Anual de Ouvidoria, a ser encaminhado ao Diretor-Presidente da companhia.
- Desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria.

2.2 ESTRUTURA

A Ouvidoria Interna da SCPAR Porto de Imbituba é composta por um (1) Ouvidor Interno (Sr. Murilo da Silva de Medeiros) de função não gratificada, nomeado mediante Portaria pelo Diretor-Presidente e vinculado ao Gabinete da Presidência em termos de estrutura organizacional.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria Interna da SCPAR Porto de Imbituba localiza-se no Prédio Administrativo da SCPAR Porto de Imbituba (Av. Presidente Vargas, 100 - Imbituba CEP 88780-000 - Santa Catarina, Brasil). Para contato, o telefone é o +55 (48) 3355-8900. O horário de atendimento é de segunda à sexta-feira das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 17h00min.

Para abrir uma ouvidoria, é preciso acessar o site oficial da empresa (<https://portodeimbituba.com.br/>) e acessar a aba “Ouvidoria e Canal de Denúncia”, na parte inferior da página inicial. O cidadão será redirecionado ao sistema de ouvidorias do estado de Santa Catarina que funciona enquanto instrumento para a recepção das ouvidorias.

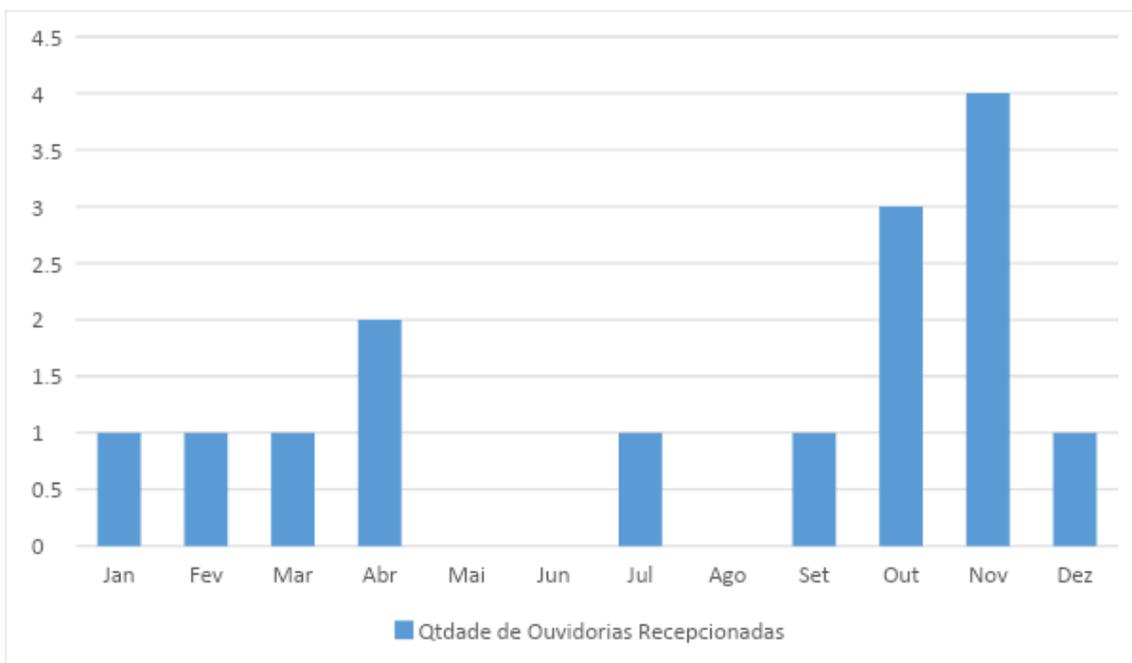
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022 a Ouvidoria Interna da SCPAR Porto de Imbituba recebeu 16 ouvidorias, nos termos abaixo demonstrados:

Quadro 01 – Ouvidorias recebidas pela SCPAR Porto de Imbituba em 2022 (Jan-Dez de 2022):

Nº	Processo	Tempo de Resposta em Dias	Mês de Recebimento	Tipo	Assunto Geral	Assunto Detalhado	Status	Resolução
1	2022000577	20	1	Reclamação	Processos Internos.	Reclamação sobre atraso na resposta de ouvidoria anterior (denúncia sobre conduta de colaborador).	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Realização de sindicância. Resposta parcial e depois resposta final ao cidadão. Não foram encontradas irregularidades. Arquivamento.
2	2022002389	16	2	Solicitação de Informação	Documentos de Gestão.	Solicitação de documentos licitatórios/contratuais.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta parcial e depois resposta final ao cidadão com o fornecimento do solicitado. Arquivamento.
3	2022004147	14	3	Reclamação	Processos Internos.	Reclamação sobre acesso restrito a processo eletrônico do SGPe (denúncia sobre irregularidade de gestão).	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta parcial e depois resposta final ao cidadão. Não foram encontradas irregularidades. Arquivamento.
4	2022007072	16	4	Denúncia	Irregularidade na Gestão.	Denúncia de suposto desvio de função de colaborador.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta parcial e depois resposta final ao cidadão. Não foram encontradas irregularidades. Arquivamento.
5	2022007126	16	4	Solicitação de Informação	Documentos de Gestão.	Solicitação de documentos licitatórios/contratuais.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão com o fornecimento do solicitado. Arquivamento.
6	2022014852	12	7	Reclamação	Conduta de Colaborador.	Reclamação sobre conduta de colaborador terceirizado.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão. Alinhamento interno com empresa terceirizada. Arquivamento.
7	2022019022	12	9	Solicitação de Informação	Documentos de Gestão.	Solicitação de documentos licitatórios/contratuais.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão com o fornecimento do solicitado. Arquivamento.
8	2022019979	15	9	Solicitação de Informação	Comercial.	Solicitação de disponibilidade de agenda para visita comercial ao Porto de Imbituba.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão com o fornecimento do solicitado. Sugestão de data e hora para visita. Repassado contato do Chefe do Departamento Comercial. Arquivamento.
9	2022020797	19	10	Denúncia	Irregularidade na Gestão.	Denúncia de suposta irregularidade na nomeação de colaborador.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão. Nenhuma irregularidade encontrada. Arquivamento.
10	2022022084	8	10	Solicitação de Informação	Documentos de Gestão.	Solicitação de documentos licitatórios/contratuais.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão com o fornecimento do solicitado. Arquivamento.
11	2022022088	8	10	Solicitação de Informação	Documentos de Gestão.	Solicitação de documentos licitatórios/contratuais.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão com o fornecimento do solicitado. Arquivamento.
12	2022023209	6	11	Solicitação de Informação	Processos Internos.	Solicitação de informação acerca de processo seletivo.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão com o fornecimento do solicitado. Arquivamento.
13	2022024525	-	11	Reclamação	Processos Internos.	Reclamação sobre barulho no porto após às 22h.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão.. Arquivamento.
14	2022024526	-	11	Reclamação	Processos Internos.	Reclamação sobre barulho no porto após às 22h.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão.. Arquivamento.
15	2022024527	-	11	Reclamação	Processos Internos.	Reclamação sobre barulho no porto após às 22h.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Processo em andamento, ainda não Processado no SGPe. Resposta final ao cidadão.. Arquivamento.
16	2022024745	13	12	Solicitação de Informação	Finanças da empresa.	Solicitação de informação acerca dos investimentos da empresa no ano.	Finalizada.	Processo cadastrado no SGPe. Resposta final ao cidadão com o fornecimento do solicitado. Arquivamento.

Gráfico 01 – Dispersão Mensal das Ouvidorias recepcionadas pela SCPAR Porto de Imbituba em 2022 (Jan-Dez de 2022):

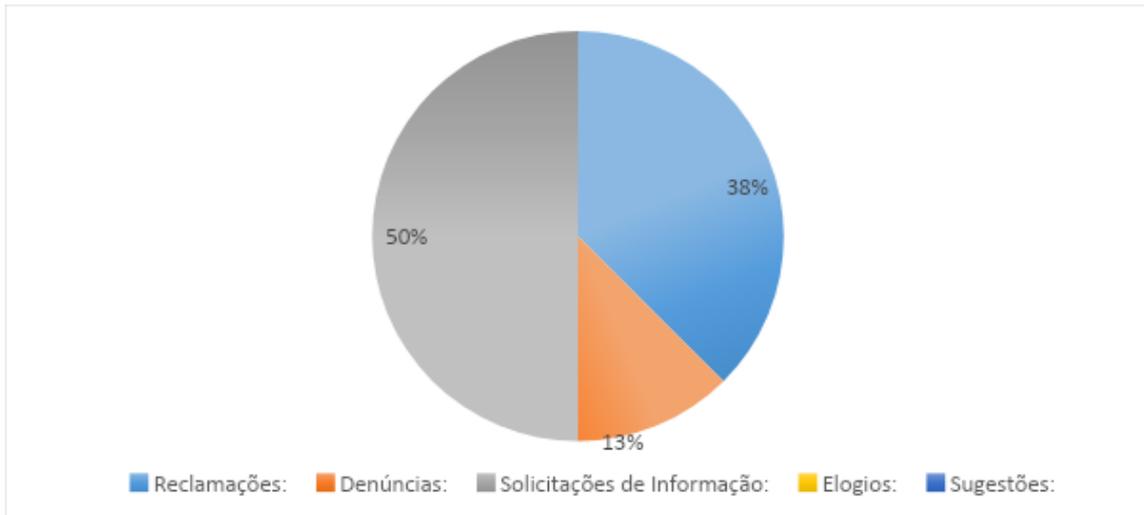


4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

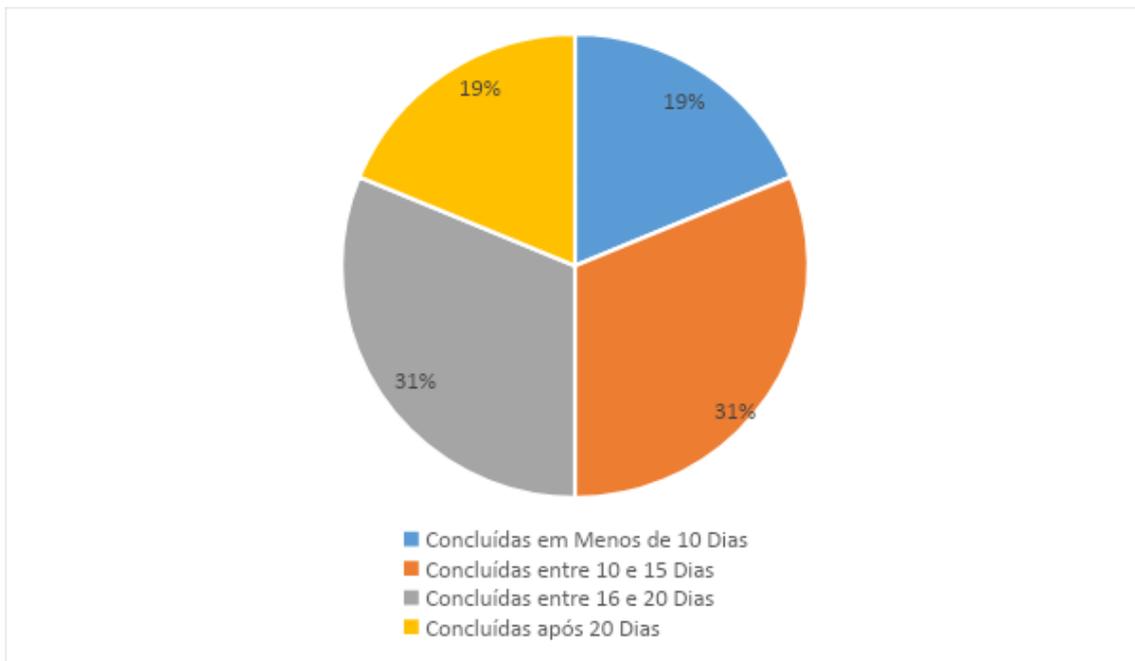
A grande maioria das ouvidorias recepcionadas em 2022 configuram-se enquanto solicitações de informação (50%), seguida por reclamações (37%) e denúncias (13%). Não foram recebidos elogios nem sugestões.

Gráfico 02 – Dispersão por Tipologia das Ouvidorias recepcionadas pela SCPAR Porto de Imbituba em 2022 (Jan-Dez de 2022):



5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Gráfico 03 – Dispersão por Tempo de Conclusão das Ouvidorias recepcionadas pela SCPAR Porto de Imbituba em 2022 (Jan-Dez de 2022):



6 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Dentre os principais pontos recorrentes no ano, destacam-se dois:

1. Grande quantidade de solicitação de informações;
2. Reclamações quanto ao barulho no porto após as 22h00min.

Quanto ao primeiro item, a empresa fomenta a Transparência Ativa, principalmente considerando seu Portal da Transparência. No Planejamento Estratégico da empresa para o ano de 2023 (PEIN 2023-2027), constam ações para atualização e conferência constante deste canal, objetivando mantê-lo atualizado e evitar solicitações de Transparência Passiva.

Já quanto ao segundo item, a Ouvidoria Interna recomendou à Diretoria Executiva que chame os moradores das proximidades do Porto de Imbituba para uma conversa acerca de esclarecer a demanda, bem como pensar em soluções definitivas ou paliativas com vistas a prover uma boa relação porto-cidade.

7 CONCLUSÃO

Dentre os desafios para o ano de 2023 em relação à Ouvidoria Interna, destacam-se:

- Prover norma interna aplicável ao grupo SCPAR que contemple a temática da Ouvidoria, padronizando processos e métodos.
- Integrar a Ouvidoria Interna à nova estrutura administrativa, considerando a criação da Diretoria de Compliance a partir de atualização do Estatuto Social da empresa no último trimestre de 2022.