RESOLUÇÃO N° 009, DE 06 DE AGOSTO DE 2026

Estabelece os procedimentos relacionados às atividades de ouvidoria no âmbito da SCPar Porto de Imbituba S.A..

A **DIRETORIA EXECUTIVA DA SCPAR PORTO DE IMBITUBA S.A.,** no uso das suas atribuições estatutárias e mediante autorização do Conselho de Administração da empresa, estabelece a presente Resolução Interna.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução estabelece as diretrizes, competências, fluxos e prazos aplicáveis às atividades de ouvidoria no âmbito da SCPAR Porto de Imbituba S.A.

Art. 2º As leis e normas de referência servem de base para a estruturação desta Resolução, sendo possível utilizá-las para esclarecimentos em situações não previstas. Tendo em vista a natureza jurídica de sociedade de economia mista da SCPar Porto de Imbituba S.A., a aplicação das normas e diretrizes federais e estaduais referenciadas nesta Resolução ocorre de forma subsidiária e por analogia, como parâmetro de boa prática de governança, e não em razão de subordinação normativa direta.

Parágrafo único. São consideradas as principais leis e normas de referência quanto ao presente tema:

I - Lei Federal nº 12.527/2011;
II - Lei Estadual Complementar nº 741/2019;
III - Decreto Estadual nº 1.933/2022;
IV - Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e Portaria CGU nº 238/2025;
V - Orientação Técnica CGE nº 01/2020; e
VI - Lei Federal nº 13.709/2018.

Art. 3º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - Manifestação de Ouvidoria: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou outro pronunciamento relacionado aos serviços prestados pela empresa;

II - Denúncia: manifestação de ouvidoria que comunica prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes na organização, nos termos desta Resolução;

III - Ouvidoria Interna: unidade responsável pela gestão das manifestações de ouvidoria relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela empresa;

Pág. 01 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

IV - Diretoria Responsável pelo Tratamento - Presidência: área responsável por analisar e tratar Manifestações de Ouvidoria de quaisquer naturezas. Toda e qualquer Manifestação de Ouvidoria deverá ser tratada pela Presidência da empresa em consonância com a Diretoria Executiva, nos termos previamente apresentados;

V - Diretoria Relativa ao Colaborador ou Área Denunciada: área responsável por se manifestar nos processos de ouvidoria do tipo “denúncia”, caso assim acionada;

VI - Instâncias Complementares de Tratamento: Quando necessário, o tratamento pode contar com instâncias complementares, como o Comitê de Conduta e Integridade (CCI), a Gerência de Compliance (GECOM), Comissões de Sindicância e Processos Disciplinares ou outras áreas da empresa;

VII - Ouvidoria Geral do Estado - OGE: órgão responsável por coordenar as atividades de ouvidoria em Santa Catarina, realizando a triagem inicial das manifestações e fornecendo a resposta final aos cidadãos, após a decisão administrativa final da empresa;

VIII - Sistema Informatizado de Ouvidoria – SIO: sistema oficial de registro e tramitação das manifestações. É utilizado para receber e encaminhar a decisão administrativa final do Ouvidor Interno à OGE, que a repassa ao cidadão demandante;

IX - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos – SGPe: sistema utilizado para instrução e tramitação interna dos processos relacionados às manifestações de ouvidoria;

X - Despacho de Admissibilidade: decisão inicial da Presidência da empresa nas Manifestações de Ouvidoria que possuam natureza “denúncia”. As denúncias só poderão seguir seu tratamento caso possuam admissibilidade;

XI - Decisão Administrativa Preliminar: manifestação da Presidência acerca da conclusão do tratamento da Manifestação de Ouvidoria apresentada, mas ainda sem aval de validação da Diretoria Executiva, quando assim necessário, ou seja, nos casos de denúncias;

XII - Decisão Administrativa Final: manifestação da Presidência acerca da conclusão do tratamento da Manifestação de Ouvidoria apresentada, devidamente validada pela Diretoria Executiva nos casos de denúncias, mas não sendo assim necessário nos casos de elogios, sugestões, solicitações ou reclamações.

CAPÍTULO II
DO FUNCIONAMENTO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Art. 4º O Canal de Ouvidoria, ou seja, o Sistema Informatizado de Ouvidoria (SIO), deve estar em destaque na página inicial do site da SCPAR Porto de Imbituba S.A., garantindo acesso fácil, rápido e intuitivo para cidadãos internos e externos. As Manifestações de Ouvidoria poderão ser efetuadas pessoalmente, por correspondência, por via

Pág. 02 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

telefônica ou por via eletrônica (SIO). Independentemente do meio utilizado, as Manifestações deverão ser registradas no SIO, que tem função de Canal de Ouvidoria. O Ouvidor Interno ou qualquer pessoa que venha a auxiliar um cidadão desejoso de criar uma Manifestação de Ouvidoria deve, primeiramente, indicar ao cidadão como acessar o SIO. Se necessário, pode ajudá-lo a redigir a Manifestação de Ouvidoria. Se necessário, ainda, pode redigir a Manifestação de Ouvidoria em seu nome, desde que assim devidamente autorizado pelo autor.

Art. 5º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Interna deverá:

I - registrar a demanda no SGPe;

II - dar ciência ao Controle Interno; e

III - encaminhar o processo para análise e providências.

§ 1º No SGPe, as atividades de ouvidoria devem ser cadastradas como “Processos Digitais”. Para elogios, reclamações e sugestões, a classificação de assunto deve ser “Gestão de Ouvidorias” (código 729). Para solicitações, a classificação de assunto deve ser “Acesso à Informação” (código 1255). Já para denúncias, a classificação de assunto deve ser “Denúncia de Ouvidoria” (código 1409). O nível de sigilo de cada processo se dará de forma automática a partir do cadastro de seu assunto. De forma geral, elogios, reclamações, sugestões e solicitações possuem nível de restrição intitulado “público”, enquanto denúncias possuem nível de restrição intitulado “denúncia de ouvidoria” (usuário com carga do processo).

§ 2º Todas as Manifestações de Ouvidoria, independentemente de sua natureza, devem ser encaminhadas à Presidência da empresa para definição dos procedimentos cabíveis (tratamento), nos termos da presente Resolução. A Presidência poderá solicitar apoio de outras instâncias internas quando necessário.

§ 3º A Decisão Administrativa Final acerca da conclusão de uma Manifestação de Ouvidoria deve se dar mediante Ofício, Ata de Reunião ou Despacho, devidamente assinada pela autoridade competente, enviado à Ouvidoria Interna.

§ 4º A Ouvidoria Interna pode sugerir complementações na Decisão Administrativa Final diante da ausência de algum fator determinante a ser cumprido. Após, deve informar o Controle Interno, arquivar o processo do SGPe e registrar a decisão no Sistema Informatizado de Ouvidoria, que será objeto de análise pela OGE antes de ser encaminhada ao cidadão, podendo retornar para ajustes ou complementações, quando a OGE assim julgar necessário.

Art. 6º Quando as Manifestações de Ouvidoria tratarem-se de elogios, solicitações, reclamações e sugestões, a Presidência deverá encaminhá-las às devidas áreas responsáveis:

§ 1º Elogios devem ser encaminhados à Diretoria imediata do/a elogiado/a. A Diretoria, por sua vez, precisa dar conhecimento do elogio ao elogiado e, caso possível, compartilhar o elogio com os demais colaboradores/as.

§ 2º Solicitações devem ser encaminhados à Diretoria responsável pela prestação da informação solicitada.

Pág. 03 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

§ 3º Reclamações devem ser encaminhadas à Diretoria responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público com o objetivo de verificar a procedência da reclamação e, em caso positivo, prover as adequações necessárias.

§ 4º Sugestões devem ser encaminhadas à Diretoria responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público com o objetivo de verificar a viabilidade da sugestão e, em caso positivo, implantá-la.

§ 5º Todas essas Manifestações de Ouvidoria devem retornar à Presidência para Decisão Administrativa Final, quando for o caso, e/ou devolutiva ao Ouvidor Interno para arquivamento e devolutiva ao cidadão responsável pela Manifestação de Ouvidoria. Somente as ouvidorias do tipo “denúncia” precisam ter sua Decisão Administrativa Final validadas pela Diretoria Executiva.

Art. 7º No tratamento das Manifestações de Ouvidoria que possuam natureza de denúncia, deverá ser adotado o rito próprio e específico a seguir definido:

§ 1º O Ouvidor da empresa encaminhará a denúncia à Presidência para o Despacho de Admissibilidade, que iniciará o tratamento do caso determinando a) o seu arquivamento com a devida justificativa ou b) o seu prosseguimento, devendo motivar sua decisão com base nos seguintes requisitos:

I - a gravidade do fato denunciado, isto é, não dar sequência ao tratamento pode implicar em grande impacto no cumprimento da missão da empresa, como dano de imagem/reputacional, dano financeiro, dano jurídico ou dano ao clima organizacional;

II - a urgência do fato denunciado, isto é, com vistas a resolvê-lo, é preciso iniciar o tratamento o quanto antes;

III - A tendência do fato denunciando, isto é, quanto mais tempo demora-se no tratamento da denúncia, mais esta se agrava;

IV - A especificidade do fato denunciado, isto é, repelindo o uso do canal de ouvidoria para a promoção de denúncias superficiais, genéricas e relacionadas a múltiplos fatos, sem a presença de evidências mínimas para o tratamento.

§ 2º Caso a denúncia apresente nível baixo ou médio-baixo de admissibilidade (gravidade, urgência, tendência e especificidade), a Presidência poderá arquivá-la diretamente, levando o tema à próxima Reunião Ordinária da Diretoria Executiva para conhecimento e ratificação.

§ 3º As denúncias arquivadas nesta fase continuam recebendo o tratamento à luz da conformidade pela Gerência de Compliance, têm sua conclusão informada ao Controle Interno, continuam sendo apresentadas no Relatório Anual de Ouvidoria e continuam sendo respondidas no SGPe e SIO, onde são apresentados aos cidadãos/ãs denunciantes os motivos do arquivamento.

§ 4º Caso a denúncia apresente nível médio-alto ou alto de admissibilidade (gravidade, urgência, tendência e especificidade), a Presidência, decidindo por dar sequência à apuração, deverá pautá-la na próxima Reunião Ordinária da Diretoria Executiva para deliberação. O mesmo deve acontecer caso a Presidência é que esteja sendo denunciada, devendo o Despacho de Admissibilidade, neste caso, ser realizado pela Diretoria Executiva.

Pág. 04 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

§ 5º Para o cálculo do nível de admissibilidade deve-se considerar que a admissibilidade baixa de um dos 4 itens avaliados rende 1 ponto; a admissibilidade média rende 2 pontos e a admissibilidade alta rende 3 pontos. Após a soma dos pontos no Despacho de Admissibilidade de uma denúncia, o Diretor-Presidente deve considerar o seguinte em sua deliberação:

I - Baixa Admissibilidade: Denúncias que recebam de 1 a 4 pontos;

II - Média-Baixa Admissibilidade: Denúncias que recebam de 5 a 6 pontos;

III - Média-Alta Admissibilidade: Denúncias que recebam de 7 a 8 pontos;

IV - Alta Admissibilidade: Denúncias que recebam de 9 a 12 pontos;

Art. 8º A Diretoria Executiva, em apoio à Presidência no tratamento da denúncia, deverá deliberar por uma das seguintes medidas:

§ 1º Arquivar a denúncia, caso entenda que o nível de gravidade, urgência, tendência e especificidade é baixo, justificando sua decisão.

§ 2º Encaminhar a denúncia à Diretoria Relativa ao Colaborador ou Área Denunciada para manifestação formal no processo acerca dos fatos denunciados. Apenas o Diretor desta área deve se manifestar formalmente no processo, sob pena de manifestações outras serem anuladas pelo não seguimento do rito previsto nesta norma.

§ 3º Encaminhar a denúncia ao Conselho de Administração (CONSAD) para avaliação e providências, após análise de admissibilidade e manifestação formal do administrador denunciado, quando tratar-se de denúncia em relação ao comportamento/conduta de administradores da empresa, potencialmente transgredindo seu Código de Conduta, hipótese em que o administrador eventualmente denunciado deverá abster-se da deliberação.

§ 4º Nas situações em que forem denunciados ao menos um colaborador e ao menos um administrador na mesma manifestação, a Presidência poderá optar por tratar a manifestação de forma única ou dividi-la em duas formas de tratamento distintas: uma voltada aos colaboradores e outra voltada aos administradores.

Art. 9º Na hipótese do § 2º do Art. 8º, após as manifestações previstas, a Presidência enviará a denúncia ao Comitê de Conduta e Integridade - CCI para avaliação e emissão de parecer objetivo e não vinculativo a respeito dos elementos da denúncia constantes no respectivo processo do SGPe. Após o que será devolvido à Presidência que poderá acatar ou não as recomendações do CCI.

§ 1º Emitida e Decisão Administrativa Preliminar pela Presidência, a denúncia será encaminhada à Diretoria Executiva, por meio do respectivo processo SGPe, para inclusão em pauta da sua próxima reunião ordinária para Decisão Administrativa Final, que poderá ratificar ou não a Decisão Administrativa Preliminar, sempre por meio de decisão motivada e registrada em ata.

Pág. 05 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

§ 2º Decidindo a Diretoria Executiva pela continuidade do processo de apuração, será determinada a instauração de procedimento apurativo/correcional mediante Instância Complementar de Tratamento, nomeando-se desde logo a respectiva comissão de sindicância, composta na forma do art. 17, §3º e 4º da Lei Complementar Estadual nº 491/2010, um ou mais empregados efetivos e estáveis, de categoria funcional compatível com o objeto da apuração, na sindicância investigativa; ou dois ou mais empregados efetivos e estáveis, de categoria funcional superior ou equivalente à do sindicado, na sindicância acusatória, punitiva ou Processo Administrativo Disciplinar, na forma da respectiva portaria.

§ 3º Independente da Decisão Administrativa Final, o resultado das Manifestações de Ouvidoria do tipo denúncia devem ser comunicados ao Controle Interno da empresa.

Art. 10 O conteúdo das denúncias, no âmbito da empresa, deve ser sigiloso e de acesso restrito àqueles com competência para o tratamento das Manifestações de Ouvidorias, sendo vedada qualquer forma de comunicação acerca do conteúdo dessas manifestações e seus tratamentos que não sejam aquelas de caráter formal voltadas ao cumprimento dos preceitos da presente norma.

Art. 11 A Ouvidoria Interna deverá apresentar um relatório mensal à Diretoria Executiva acerca das ouvidorias recebidas no período.

Art. 12. A Diretoria Executiva deve convocar o Ouvidor Interno ao menos uma vez, a cada 2 meses, em Reunião de Diretoria Executiva, para que informe a respeito das manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas no período.

CAPÍTULO III
DOS PRAZOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Art. 13 O prazo para o tratamento das Manifestações de Ouvidorias será de:

I - dez (10) dias, para solicitações;

II - vinte (20) dias, para reclamações, sugestões, elogios e denúncias que não envolvam procedimentos apuratórios/correcionais (como sindicâncias e procedimentos administrativos disciplinares - PADs); e

III - trinta (30) dias, para denúncias que envolvam procedimentos apuratórios/correcionais, somados aos prazos legais de cada um desses procedimentos, a saber, 30 dias para sindicâncias e 60 dias para PADs, ambos prorrogáveis por igual período, nos termos da Lei Estadual nº 491/2010.

§1º Em caso de necessidade de extensão dos prazos, a Presidência poderá solicitar ao Ouvidor Interno sua ampliação por igual período. O pedido deve ser feito pelo SGPe e o Ouvidor Interno deve repassar a solicitação à OGE, via SIO.

§2º Os prazos acima expostos devem contar a partir da data de abertura da Manifestação de Ouvidoria, que deve estar devidamente expressa na comunicação do Ouvidor à Área Responsável pelo Tratamento.

Pág. 06 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

CAPÍTULO IV
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 14 Compete à Diretoria Executiva:

I - deliberar sobre o Despacho de Admissibilidade da Presidência nas Manifestações de Ouvidoria que possuam a natureza de “denúncia” ou realizar o Despacho de Admissibilidade nos casos em que a Presidência for denunciada;

II - validar a Decisão Administrativa Final nas Manifestações de Ouvidoria que possuam a natureza de “denúncia”, nos termos da Decisão Administrativa Preliminar realizada pela Presidência;

III - convocar o Ouvidor Interno periodicamente para o acompanhamento das Manifestações de Ouvidoria recebidas e tratadas no período; e

IV - decidir os casos omissos não previstos na presente Resolução.

Art. 15 Compete ao Diretor-Presidente:

I - nomear, via portaria, o responsável pela Ouvidoria Interna e seu suplente, que assumirá a função de Ouvidor Interno quando este não se fizer presente na empresa em virtude de gozo de férias ou afastamento médico;

II - controlar a efetividade do trabalho do Ouvidor Interno, primando por sua eficiência e qualificação constante, de acordo com a política de capacitação da empresa;

III - deliberar sobre o tratamento inicial das Manifestações de Ouvidoria que possuam a natureza de “denúncia” por meio de Despacho de Admissibilidade;

IV - adotar as providências necessárias quanto ao uso abusivo e deturpado da Ouvidoria, propondo à OGE, quando cabível, os ajustes e adequações pertinentes;

V - tratar as Manifestações de Ouvidorias recepcionadas;

VI - primar pelo cumprimento dos prazos das atividades de ouvidoria;

VII - prestar informações, sempre que assim solicitado, acerca do Tratamento da Ouvidoria;

VIII - manter contato com a Ouvidoria Interna com vistas a esclarecer quaisquer dúvidas acerca do andamento das atividades de ouvidoria;

IX - primar pelo sigilo no caso das Manifestações de Ouvidoria de categoria “denúncia”; e

X - prover Decisão Administrativa Final, em confluência com a Diretoria Executiva, nas Manifestações de Ouvidoria que possuam a natureza de “denúncia”.

Pág. 07 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

Art. 16 Compete ao Ouvidor Interno:

I - receber as Manifestações de Ouvidoria, cadastrando-as no SGPe e encaminhando-as de maneira adequada, nas formas aqui previstas;

II - acompanhar o Tratamento da Ouvidoria, suscitando o cumprimento dos prazos e esclarecendo dúvidas e questões porventura surgidas no decorrer dos processos;

III - realizar a devolutiva das Manifestações de Ouvidoria no SIO a partir da Decisão Administrativa Final;

IV - primar pelo cumprimento dos prazos das atividades de ouvidoria;

V - prestar informações, através de relatórios gerenciais e anuais, sempre que assim solicitado, acerca das atividades de ouvidoria;

VI - promover campanhas de estímulo à participação social na ouvidoria pública da empresa e propor à Diretoria Executiva providências para combater o seu uso abusivo;

VII - dar publicidade às atividades de ouvidoria, em especial a partir do Relatório Anual de Ouvidoria, ao término de cada ano;

VIII - manter contato com a OGE com vistas a esclarecer quaisquer dúvidas acerca do andamento das atividades de ouvidoria;

IX - desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela OGE e pela legislação aplicável, em especial aquelas referidas no art. 2º desta Resolução;

X - manter-se capacitado e atualizado quanto às leis e normas aplicáveis; e

XI - primar pelo sigilo, no caso das Manifestações de Ouvidoria que possuam natureza de “denúncia”.

CAPÍTULO V
DA SÍNTESE DOS TRABALHOS DE OUVIDORIA

Art. 17 A Ouvidoria Interna deverá elaborar, anualmente, o Relatório Anual de Ouvidorias, no qual deverá indicar:

I - quantitativo de manifestações recebidas;

II - classificação das manifestações;

III - A análise dos principais temas recorrentes;

Pág. 08 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

IV - As providências adotadas pela empresa nas soluções apresentadas; e

V - As falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

§ 1º O Relatório Anual de Ouvidorias será encaminhado à Diretoria Executiva e ao CONSAD até o dia 10 (dez) de março do ano subsequente.

§ 2º O Relatório Anual de Ouvidorias será disponibilizado integralmente no site e/ou Portal da Transparência até o dia 30 de abril do ano subsequente.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18 Cabe ao Ouvidor da empresa presidir o Comitê de Conduta e Integridade (CCI), instituído pelo Código de Conduta e regulamentado pela Resolução nº 062/2021.

Art. 19 O Comitê de Conduta e Integridade (CCI) será formado por três membros e respectivos suplentes integrantes do quadro de colaboradores de carreira da SCPar Porto de Imbituba S.A.

Art. 20 Quando acionado pela Presidência, o CCI deverá analisar as denúncias objetivando:

I - averiguar os indícios de transgressão ao Código de Conduta da SCPar Porto de Imbituba S/A, justificando seu posicionamento;

II - verificar a existência de elementos mínimos contidos na denúncia e/ou comunicações que lhe possibilitem aferir o comportamento apontado, como descrição objetiva e imparcial do fato; onde e quando a violação aconteceu ou está acontecendo; quem são as pessoas físicas e jurídicas supostamente envolvidas e documentação ou evidências que permitam apurar o fato; e

III - recomendar quanto a prosseguir ou não prosseguir com a apuração da denúncia, justificando seu posicionamento.

§ 1º O CCI deve recomendar o arquivamento de denúncias que não impliquem em transgressão ao Código de Conduta e/ou que não possuam elementos mínimos de materialidade.

§ 2º. A deliberação do CCI será feita por manifestação (voto) por maioria dos integrantes do CCI, registrando-se todas as opiniões divergentes e eventuais ressalvas na ata de reunião.

§ 3º Todas as reuniões do CCI devem ter ata lavrada a termo, por escrito, e devidamente instruídas nos autos do processo do SGPe respectivo. O Coordenador do CCI convocará a reunião para análise da denúncia em dia e hora a serem ajustados de acordo

Pág. 09 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

com a agenda dos integrantes do CCI. O CCI deverá se manifestar em até 3 dias úteis após o recebimento de uma Manifestação de Ouvidoria do tipo denúncia.

§ 4º O relatório do CCI é meramente opinativo, não lhe sendo atribuída possibilidade de aplicação de qualquer penalidade.

Art. 21 A sala da Ouvidoria Interna deve ser adequada para a execução das funções de Ouvidoria, tais como o acolhimento das manifestações, o atendimento presencial, as análises e os acompanhamentos, devendo garantir a discrição, a privacidade e um ambiente acolhedor aos cidadãos demandantes.

Art. 22 Os fluxos operacionais, formulários, modelos de documentos e demais procedimentos complementares poderão ser disciplinados por manual ou instrução específica aprovado pela Diretoria Executiva.

Art. 23 Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, sendo que os casos omissos serão decididos pela Diretoria Executiva, em reunião especificamente convocada para tal finalidade.

Art. 24 Revoga-se a Resolução Interna 062-2021, que tratava dos fluxos internos atinentes ao Comitê de Conduta e Integridade (CCI), sendo esta absorvida pela presente norma.

Art. 25 Tramitações, despachos e peças que não sigam os ritos aqui estabelecidos deverão adquirir caráter nulo, devendo ser desentranhadas dos processos pela Ouvidoria Interna.

Imbituba, 06 de agosto de 2026

Christiano Lopes de Oliveira
Diretor-Presidente
Portos de Imbituba e Laguna
Estado de Santa Catarina

Fabiano Ramalho
Diretor de Gestão e Finanças
Portos de Imbituba e Laguna
Estado de Santa Catarina

Elivelton Luiz Doré
Diretor de Operações e Negócios
Portos de Imbituba e Laguna
Estado de Santa Catarina

Pág. 10 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

José João Tavares
Diretor de Infraestrutura
Portos de Imbituba e Laguna
Estado de Santa Catarina

Pág. 11 de 12 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo PIMB 00003943/2024 e o código CI7N0W81.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **CI7N0W81**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

ELIVELTON LUIZ DORÉ (CPF: 079.XXX.439-XX) em 06/08/2026 às 17:59:47
Emitido por: "SGP-e", emitido em 21/02/2019 - 17:42:53 e válido até 21/02/2119 - 17:42:53.
(Assinatura do sistema)

JOSÉ JOÃO TAVARES (CPF: 215.XXX.409-XX) em 06/08/2026 às 18:07:18
Emitido por: "SGP-e", emitido em 10/08/2021 - 12:33:20 e válido até 10/08/2121 - 12:33:20.
(Assinatura do sistema)

FABIANO RAMALHO (CPF: 691.XXX.799-XX) em 06/08/2026 às 18:09:34
Emitido por: "SGP-e", emitido em 17/01/2019 - 16:00:27 e válido até 17/01/2119 - 16:00:27.
(Assinatura do sistema)

CHRISTIANO LOPES DE OLIVEIRA (CPF: 023.XXX.759-XX) em 06/08/2026 às 18:13:27
Emitido por: "SGP-e", emitido em 10/02/2023 - 15:06:19 e válido até 10/02/2123 - 15:06:19.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/UElNQl8xMzc3MV8wMDAwMzk0M18zOTQ1XzIwMjRfQ0k3TjBXODE= ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **PIMB 00003943/2024** e o código **CI7N0W81** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.