

PORTARIA DIPRE N. 98.2025, DE 14 DE JULHO DE 2025

**DEFINE FLUXO DE TRATAMENTO
DAS MANIFESTAÇÕES DE
OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)
DO PORTO DE ITAJAÍ**

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AUTORIDADE PORTUÁRIA DE SANTOS S.A., no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso I do artigo 64 do Estatuto Social;

Considerando a celebração do Convênio de Descentralização nº 02/2024 do Ministério de Portos e Aeroportos, que transferiu à Autoridade Portuária de Santos as atribuições de Autoridade Portuária do Porto de Itajaí a partir de 02 de janeiro de 2025;

Considerando o disposto no Convênio Operacional nº 001/2024 vigente, que disciplina regras administrativas para a continuidade do funcionamento do Porto Organizado de Itajaí durante o período de transição, com ênfase na manutenção da regularidade dos serviços públicos;

Considerando que o fluxo proposto para o tratamento das manifestações de Ouvidoria e dos Pedidos de Acesso à Informação (SIC) apresenta aderência ao Convênio Operacional nº 001/2024, especialmente no que dispõe a Cláusula Terceira, item 3.2, alíneas “d” e “h”, assegurando a autonomia da SPI e a atuação da APS em perfil observador na Plataforma Fala.BR;

Considerando a aprovação do referido fluxo pelo Conselho de Administração da APS, por meio da Deliberação CONSAD nº 094.2025, de 26 de junho de 2025, bem como o constante do Processo SDD nº 9088/2025;

RESOLVE:

1. Estabelecer o Fluxo de Tratamento das Manifestações de Ouvidoria e dos Pedidos de Acesso à Informação (SIC) no âmbito do Porto Organizado de Itajaí, conforme conteúdo aprovado pelo Conselho de Administração e anexo a esta Portaria.

2. Determinar a utilização obrigatória da Plataforma Fala.BR para o registro, acompanhamento e resposta das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, garantindo conformidade com a legislação vigente e com as diretrizes da Controladoria-Geral da União - CGU.
3. Esta Portaria entra em vigor na data da efetiva implantação e uso da Plataforma Fala.BR pelo Porto de Itajaí, nos termos da conclusão do processo de adesão junto à Corregedoria Geral da União - CGU.

ANDERSON
POMINI:193
90612888

Assinado de forma
digital por ANDERSON
POMINI:19390612888
Dados: 2025.07.14
19:15:19 -03'00'

Anderson Pomini
Diretor-Presidente

Min.GEOUV – SDD nº 9088/2025

ANEXO I

Fluxo do tratamento das manifestações de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Superintendência do Porto de Itajaí (SPI)

- 1) Os responsáveis pelo Serviço de Ouvidoria da SPI deverão se orientar pelo Regulamento do Serviço de Ouvidoria da APS;
- 2) Os responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da SPI deverão se orientar pelo Regulamento de SIC da APS e;
- 3) As manifestações deverão ser recebidas, preferencialmente pela Plataforma Fala.Br, conforme orientado nos regulamentos acima citados.

Detalhamento do Fluxo das manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR pela SPI:

- 1) A manifestação será recebida pela SPI por meio da Plataforma Fala.BR ou, caso entre na SPI por outros canais, deverá ser devidamente cadastrada na Plataforma Fala.BR pelo Coordenador Executivo de Controle Interno, Auditoria, Transparência e Ouvidoria (COAUD), ou por outro servidor da SPI pertencente ao quadro da referida coordenação, formalmente designado para essa atribuição.
- 2) O COAUD realizará a análise preliminar da manifestação;
- 3) Quando o assunto não for de competência da SPI, mas sim da APS, a manifestação deverá ser imediatamente encaminhada à APS por meio da Plataforma Fala.BR;
- 4) Quando o assunto for de competência da SPI, e o tratamento da manifestação não puder ser realizado diretamente pelo COAUD, esta deverá ser imediatamente encaminhada para a área técnica responsável - da SPI;
- 5) A área técnica, da SPI, terá 20 (vinte) dias corridos para tratamento de manifestações de Ouvidoria e 15 (quinze) dias corridos para os pedidos de acesso à informação (SIC);
- 6) Após elaboração da resposta, ela deverá ser validada pela área correlata da APS, conforme previsto no regimento interno da filial da Autoridade Portuária de Santos - Porto Organizado de Itajaí, por meio de documento cadastrado no Sistema Docas Digital (SDD). A validação da APS deverá

ser realizada em até 5 (cinco) dias corridos - exceto os casos de denúncias relacionadas a servidores públicos da autarquia municipal (SPI) por não possuírem vínculo trabalhista com a APS. Tais manifestações serão tratadas exclusivamente pela SPI.

- 7) A resposta validada pela APS será devolvida diretamente ao COAUD, que será responsável por redigi-la em linguagem cidadã e encaminhá-la ao cidadão por meio da Plataforma Fala.BR.
- 8) Caso seja necessário a prorrogação de prazo (manifestações que dependam de validação pela APS), a área que estiver com a manifestação, ou seja, com o documento em trâmite no SDD, deverá solicitar formalmente a prorrogação por e-mail ao COAUD apresentando a devida justificativa. Para manifestações de Ouvidoria, a prorrogação é prevista no art. 16, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017, e no art. 18, §§ 1º e 6º, do Decreto nº 9.492/2018; e, no caso de pedidos de acesso à informação (LAI), nos termos do art. 15, § 1º, e art. 16 do Decreto nº 7.724/2012. O e-mail com a solicitação deverá ser anexado ao SDD.

FLUXO DEMANDAS RECEBIDAS VIA PLATAFORMA FALA.BR

