



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIAS 2024

SCPAR Porto de Imbituba S.A.

Imbituba, 2025



1 APRESENTAÇÃO DO DOCUMENTO

O Porto de Imbituba, Porto Organizado cuja SCPAR Porto de Imbituba atua enquanto sua Autoridade Portuária, encerrou o ano de 2024 com 8,3 milhões de toneladas movimentadas, resultando em um marco inédito anual e crescimento de 7.79% em comparação a 2023. A empresa conta com mais 156 (cento e cinquenta e seis) contratos ativos. Em termos de mão de obra, compõem o quadro da empresa 23 colaboradores comissionados, 57 colaboradores concursados, 4 diretores, 2 cedidos, 12 empregados por prazo determinado, 5 menores aprendiz e 27 estagiários.

O presente Relatório Anual de Ouvidoria Interna tem como objetivo sintetizar os resultados dos trabalhos da Ouvidoria Interna da empresa no ano de 2024, nos termos da normativa e boas práticas de gestão da coisa pública. A ouvidoria pública, que permite a comunicação direta e assertiva entre sociedade e entidades governamentais, constitui-se enquanto uma das valiosas ferramentas de governança que permitem ao Porto de Imbituba alcançar seus resultados operacionais e sociais, tais como os apontados no parágrafo anterior.

Este relatório foi elaborado pelo Ouvidor Interno da empresa e será apreciado pela Diretoria Executiva, pela Unidade de Controle Interno, pelo Conselho de Auditoria Estatutário, pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal da empresa. Uma cópia adaptada do documento, após aprovação nas instâncias de governança cabíveis, será disponibilizada no Portal da Transparência da Autoridade Portuária, acessível a toda a população.

2 APRESENTAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA INTERNA

A unidade de 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.

Recursos Humanos: A empresa conta com um Ouvidor Interno, o Sr. Murilo da Silva de Medeiros. O Ouvidor possui carga-horária diária de 8 horas e semanal de 40 horas. Para além desta função, também exerce outras, como Chefe de Auditoria Interna e Presidente do Comitê de Conduta e Integridade. Além disso, um estagiário compõem a equipe da Ouvidoria, o Sr. Lucas Fraga de Oliveira, na equipe desde dezembro de 2023 (esteve ausente entre junho e novembro de 2024 em virtude da atualização de seu contrato de estágio). Assim sendo, a unidade de Ouvidoria Interna da empresa é composta por dois colaboradores, sendo um Ouvidor Interno e um Estagiário.

Estrutura Física: Não há sala exclusiva para os serviços de ouvidoria. O espaço físico da Ouvidoria Interna fica no primeiro andar do Prédio Administrativo da Autoridade Portuária, em sala junto à equipe do Gabinete da Presidência e da Diretoria de Planejamento e Compliance.

Estrutura Tecnológica: A Ouvidoria Interna se vale o Sistema de Ouvidoria Interna do Estado de Santa Catarina (SIOUV). Além disso, o gerenciamento das atividades de ouvidoria se dá a partir das plataformas gerais contratadas e em uso pela empresa, como Google Sheets, Pacote Office e Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (SGPe).

Quadro 01: Equipe da Unidade de Ouvidoria Interna da SCPAR Porto de Imbituba S.A.

Colaboradores	Cargo/Função	Formação/Experiência	Nomeação
Murilo da Silva de Medeiros	Função Não Gratificada: Ouvidor Interno. Cargo de Carreira: Administrativo Portuário.	Graduado (Unisul), Mestre (UFSC) e Doutorando (UFSC) em Relações Internacionais. Docente em Gestão e Relações Internacionais na Ânima Educação e Unisul. Na empresa desde 2017. Atuante por 4 anos no Gabinete da Presidência em demandas de Planejamento, Governança e Compliance. Atualmente também exerce a função de Auditor Interno e Presidente do Comitê de Conduta e Integridade da empresa. Currículo no LinkedIn: https://www.linkedin.com/in/murilo-medeiros23/ .	Portaria 004/2023 - PIMB 3450/2019
Lucas Fraga de Oliveira	Estagiário.	Graduado (Unisul) em Gestão de Recursos Humanos e Pós-Graduando (Universidade Cruzeiro do Sul) em MBA em Gestão Empresarial. Currículo no LinkedIn: https://www.linkedin.com/in/lucasfragadeoliveira/ .	Editais Processo Seletivo de Estágio 001/2023.

Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

2.1 COMPETÊNCIAS

As leis e normas externas de referência que servem de base para a estruturação do presente Relatório são:

- **Lei Federal nº 12.527/2011:** Conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regula o acesso às informações públicas no Brasil.
- **Lei Estadual Complementar nº 741/2019:** Estabelece a estrutura organizacional básica e o modelo de gestão da Administração Pública Estadual de Santa Catarina.
- **Decreto Estadual nº 1.933/2022:** Dispõe sobre o Sistema Estadual de Ouvidoria em Santa Catarina.
- **Instrução Normativa CGU nº 01/2014:** Emitida pela Controladoria-Geral da União, estabelece procedimentos para o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Federal. Serve como referência para ouvidorias em todo o país.
- **Orientação Técnica CGE nº 01/2020:** Emitida pela Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, fornece diretrizes técnicas para as atividades de ouvidoria no estado.

Não há uma norma interna específica da Ouvidoria Interna da empresa. Uma proposição normativa foi realizada pelo Ouvidor Interno à Diretoria Executiva em novembro de 2024 e encontra-se em análise, podendo ser acessada a partir do processo eletrônico do SGPe de código “PIMB 00003943/2024”.

Nesses termos, a partir da proposição normativa em questão, que considera a legislação vigente quanto ao tema, compete à Ouvidoria Interna da empresa:

- Receber as Manifestações de Ouvidoria, cadastrando-a no SGPe e encaminhando-a de maneira adequada para a Área Responsável pelo Tratamento.
- Acompanhar o Tratamento da Ouvidoria, suscitando o cumprimento dos prazos e esclarecendo dúvidas e questões porventura surgidas no decorrer dos processos.
- Realizar a devolutiva das Manifestações de Ouvidoria no SIO a partir da Decisão Administrativa Final.
- Primar pelo cumprimento dos prazos das atividades de ouvidoria.
- Prestar informações, sempre que assim solicitado, acerca das atividades de ouvidoria.
- Promover campanhas de estímulo à participação social na ouvidoria pública da empresa.
- Dar publicidade às atividades de ouvidoria, em especial a partir do Relatório de Gestão de Ouvidoria.
- Manter contato com a OGE com vistas a esclarecer quaisquer dúvidas acerca do andamento das atividades de ouvidoria.
- Desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela OGE e pela legislação e normativa aplicável, trazida no Art. 2º desta Resolução.
- Manter-se capacitado e atualizado quanto às leis e normas aplicáveis.
- Primar pelo sigilo no caso das Manifestações de Ouvidoria de categoria “denúncia”.

2.2 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 manifestações de ouvidorias.

3 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS EM 2024

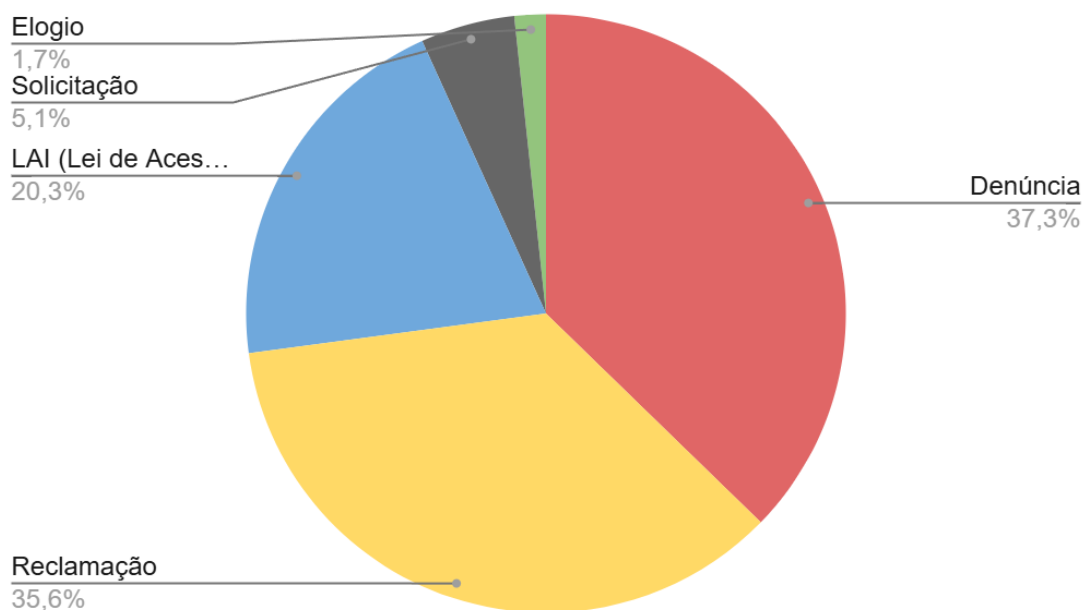
3.1 TIPOLOGIA DAS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS

Quadro 03: Ouvidorias recepcionadas em 2024 por tipologia

Legenda	Natureza	Quantidade
	Denúncia	22
	Reclamação	21
	LAI (Lei de Acesso à Informação)	12
	Solicitação	3
	Elogio	1

Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

Gráfico 01: Ouvidorias recepcionadas em 2024 por tipologia



Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

3.2 DISPERSÃO TEMPORAL DAS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS

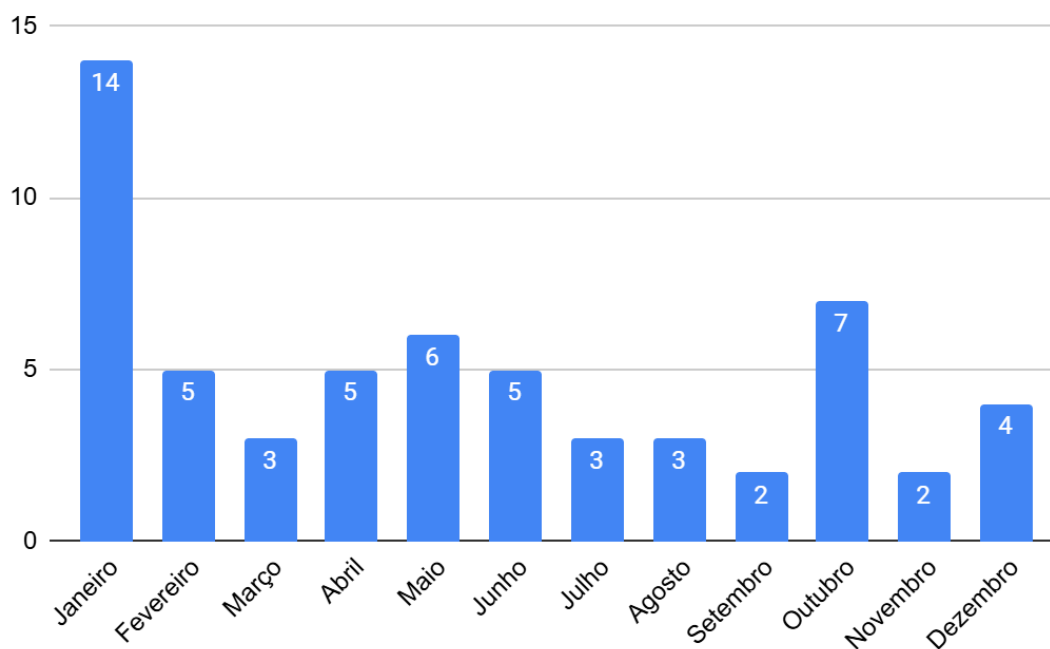
Quadro 04: Dispersão temporal das ouvidorias recepcionadas em 2024

Mês	Quantidade
Janeiro	14
Fevereiro	5
Março	3

Abril	5
Maio	6
Junho	5
Julho	3
Agosto	3
Setembro	2
Outubro	7
Novembro	2
Dezembro	4

Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

Gráfico 02: Dispersão temporal das ouvidorias recepcionadas em 2024



Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

3.3 ORIGEM DOS TEMAS RELATIVOS ÀS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS

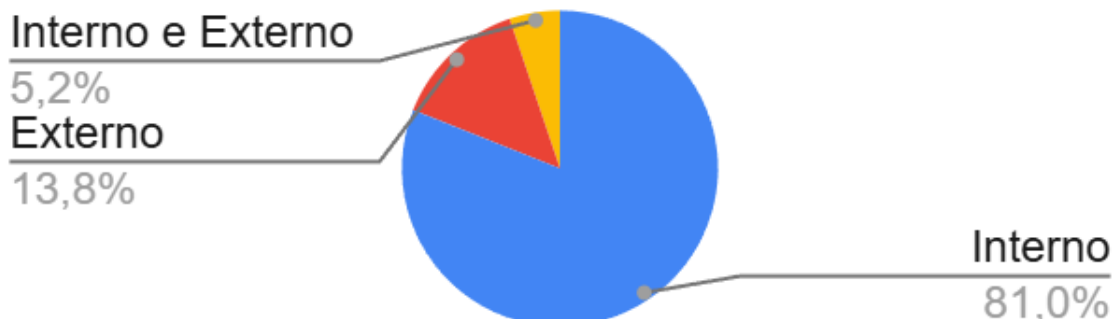
Quadro 05: Origem dos temas relativos às ouvidorias recepcionadas em 2024

Origem	Quantidade
Internos	47
Externos	8

Internos / Externos	3
---------------------	---

Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

Gráfico 03: Origem das ouvidorias recepcionadas em 2024



Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

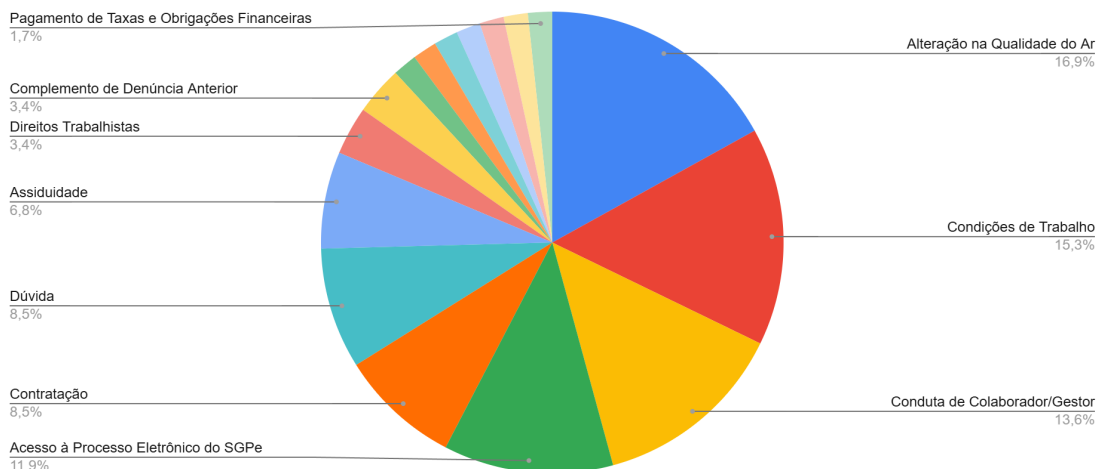
3.4 TEMAS DAS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS

Quadro 06: Temas das ouvidorias recepcionadas em 2024

Temas	Quantidade
Alteração na Qualidade do Ar	10
Condições de Trabalho	9
Conduta de Colaborador/Gestor	8
Acesso à Processo Eletrônico do SGPe	7
Contratação	5
Dúvida	5
Assiduidade	4
Direitos Trabalhistas	2
Complemento de Denúncia Anterior	2
Licença Ambiental	1
Estacionamento	1
Processo Seletivo	1
Barulho/Sons	1
Elogio à Setor	1
Acidente / Incidente de Trabalho	1
Pagamento de Taxas e Obrigações Financeiras	1

Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

Gráfico 04: Temas das ouvidorias recepcionadas em 2024



Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

3.5 TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS RECEPCIONADAS

Quadro 07: Tratamento das denúncias recepcionadas em 2024

Tratamento por Área Competente:	22 de 22
Encaminhadas ao CCI:	8 de 22
CCI Considerou Potencial Infração ao Código:	8 de 8
CCI Considerou Materialidade Mínima:	2 de 8
CCI Recomendou Apuração:	2 de 8

Fonte: Elaboração dos autores, 2025.

4 ANÁLISE QUALITATIVA DAS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS EM 2024

Quase 3/4 das ouvidorias recepcionadas pela empresa no ano são reclamações e denúncias.

Dentre as principais reclamações, destacam-se aquelas atinentes ao mal cheiro provocado por incidente em armazém privado nas dependências do porto ao final de 2023. Aliás, esse é o motivo pelo qual o mês de janeiro recepcionou muito mais ouvidorias que os demais. Também destacam-se aquelas atinentes às condições de trabalho dos trabalhadores portuários, como relacionadas ao estacionamento, transporte coletivo interno e salas de convivência.

Dentre as denúncias, destaca-se a repetição dos temas. Das 22 recepcionadas, estima-se que 13 sejam os assuntos/casos denunciados, ou seja, as demais 9 são ouvidorias distintas quanto aos mesmos assuntos/casos das demais.

Cerca de 36% das denúncias recepcionadas foram enviadas ao CCI por parte dos gestores das áreas responsáveis pelo tratamento. Destas, em 100% dos casos o CCI julgou que os temas analisados tinham potencial de ferir o Código de Conduta da empresa, mas que apenas 25% tinham a materialidade mínima exigida para que se dê sequência a um procedimento apuratório formal, como uma sindicância.

Dentre as ouvidorias recebidas, 81% se deram a assuntos de competência exclusiva da empresa, cerca de 13% se deram a assuntos que extrapolam as competências da empresa e cerca de 5% se deram a assuntos mistos, isto é, parte de competência da empresa e parte não.

Em relação ao ano anterior, recepcionamos 16 manifestações de ouvidoria a mais (43 em 2023 e 59 em 2024). O número de denúncias ficou semelhante (18 em 2023 e 22 em 2024), mas o número de reclamações aumentou consideravelmente, indo de 13 em 2023 para 21 em 2024. Diferente de 2023 em que recebemos 6 sugestões, em 2024 não recebemos nenhuma.

5 OPORTUNIDADES DE MELHORIA PARA O ANO SEGUINTE

Dentre os desafios para o ano de 2025 em relação à Ouvidoria Interna, destacam-se como oportunidades latentes:

- Continuar os trabalhos desenvolvidos até então.
- Concretizar linha telefônica móvel ou fixa destinada à Ouvidoria, tendo em vista a grande quantidade de tempo em que a atual linha telefônica fixa ficou inabilitada nos meses anteriores.
- Aprovar e publicar norma interna que contemple a temática da Ouvidoria, padronizando processos e métodos.

No mais, é o relatório.

Imbituba, 13 de março de 2025.

Murilo da Silva de Medeiros
SCPAR Porto de Imbituba
Ouvidor Interno
[Assinado Digitalmente]