



# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIAS 2025

SCPAR Porto de Imbituba S.A.

Imbituba, 2026



## 1 APRESENTAÇÃO DO DOCUMENTO

O presente Relatório Anual de Ouvidoria Interna tem como objetivo sintetizar os resultados dos trabalhos da Ouvidoria Interna da empresa no ano de 2025, 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 equipe da unidade de Ouvidoria Interna. 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, antes de sua publicação no Portal da Transparência em versão sintética. 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. Desta cópia excluem-se os textos originais das ouvidorias, mantendo-se os dados analíticos gerais.

Em caso de dúvidas quanto ao conteúdo deste documento, o Ouvidor Interno encontra-se à disposição para esclarecimentos a partir dos canais oficiais de comunicação, em especial do e-mail [murilo.medeiros@portodeimbituba.com.br](mailto:murilo.medeiros@portodeimbituba.com.br) e do telefone +55 (48) 3355-8900.

## 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 disso, um estagiário compõem a equipe da Ouvidoria Interna, o Sr. Gabriel Favarin Salzberg, na equipe desde maio de 2025, substituindo o então estagiário Lucas Fraga de Oliveira. A partir do fim de outubro de 2025, a unidade de Ouvidoria Interna também passou a contar com uma Administrativa-Portuária, a Sra. Izabel da Fonseca Cavalcante. Assim sendo, a Ouvidoria Interna da empresa é composta por três colaboradores, sendo um Chefe de Auditoria Interna que também exerce a função de Ouvidor Interno, uma Administrativa-Portuária e um Estagiário.

**Estrutura Física:** Em 2025, não havia sala exclusiva para a unidade de Ouvidoria Interna. O espaço físico do setor ficava 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. Num segundo momento do ano, o setor passou a ocupar outra sala, agora junto com

a Diretoria de Planejamento e Assuntos Regulatórios. Num terceiro momento do ano, o setor passou a ocupar outra sala, agora junto da unidade de Controle Interno. Por fim, chegou-se à conclusão da necessidade de sala própria do setor, considerando que a equipe passou a ser composta por 3 pessoas. Dessa forma, no início de 2026, no momento da elaboração do presente relatório, viabilizou-se uma sala própria e exclusiva para a unidade de Ouvidoria Interna e Auditoria Interna (ambos os setores compostos pelas mesmas pessoas), também no primeiro piso do Prédio Administrativo, atendendo às necessidades do setor. Entretanto, a sala carece de isolamento acústico, tendo abertura no teto para a sala do lado. Isso torna-se um obstáculo para a recepção de demandantes de ouvidorias que requerem sigilo e discrição, muitas vezes necessitando que as conversas entre essas pessoas e o Ouvidor se dê em locais outros, como no pátio da empresa.

**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 Gratificada: Ouvidor Interno (além de Chefe de Auditoria Interna). 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 Ouvidor Interno e Presidente do Comitê de Conduta e Integridade da empresa. Currículo no LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/in/murilo-medeiros23/">https://www.linkedin.com/in/murilo-medeiros23/</a> .	Processo Seletivo / Concurso Público 01/2015 (FEPESE).  Portaria 004/2023 - PIMB 3450/2019.
Izabel da Fonseca Cavalcante	Administrativa-Portuária.	Graduada em Matemática (Uniasselvi), Pós-Graduada (MBA) em Gestão Pública (Educamais) e em Auditoria, Compliance e Gestão de Riscos (Educamais), Graduada em Gestão Pública com ênfase em Governança, Riscos e Compliance (Escola de Ensino Superior LEC). Currículo no LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/in/izabeldafonsecacavalcante/">https://www.linkedin.com/in/izabeldafonsecacavalcante/</a> .	Processo Seletivo / Concurso Público 01/2015 (FEPESE).
Gabriel Favarin Salzberg	Estagiário.	Graduando (Univinte) em Administração. Currículo no LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/in/gabriel-salzberg-b920a0243/">https://www.linkedin.com/in/gabriel-salzberg-b920a0243/</a> .	Edital Processo Seletivo de Estágio 002/2024.

Fonte: Elaboração dos autores, 2026.

## 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. Ela foi analisada e, em março de 2026, encaminhada à unidade de Ouvidoria Interna para adaptações previamente a sua nova apreciação e aprovação pela Gestão. A proposição pode 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 Sistema de Ouvidorias do Estado de Santa Catarina (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 oficial 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/a cidadão/ã será redirecionado ao Sistema de Ouvidorias do Estado de Santa Catarina (SIO) que funciona enquanto instrumento para a recepção das manifestações de ouvidorias.

## 3 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS EM 2025

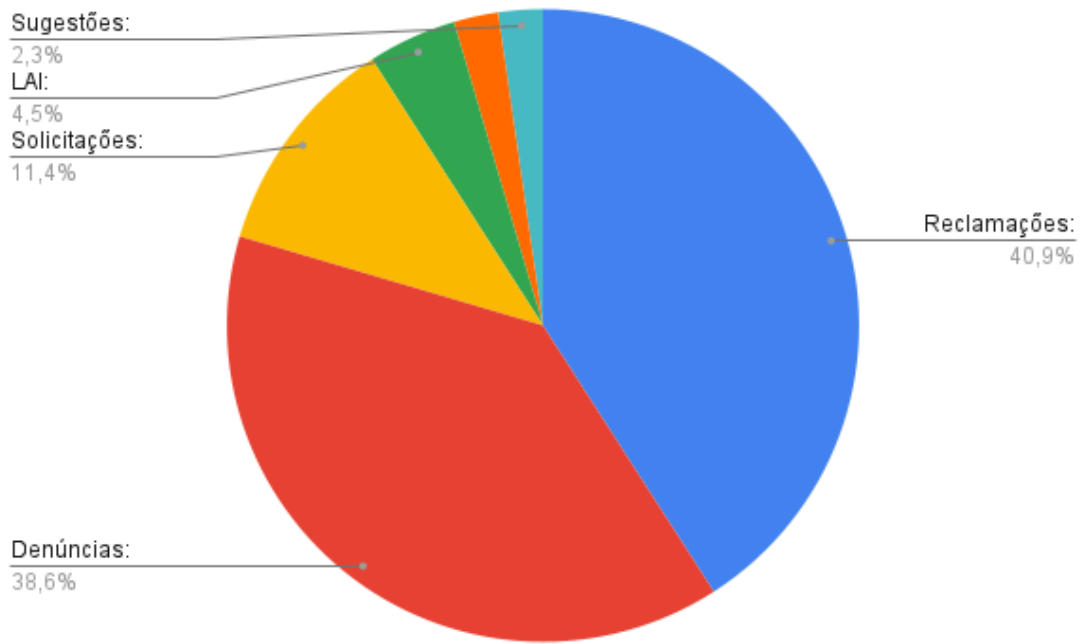
### 3.1 TIPOLOGIA DAS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS

Quadro 03: Ouvidorias recepcionadas em 2025 por tipologia

Legenda	Natureza	Quantidade	Porcentagem
	Reclamações:	18	40,91%
	Denúncias:	17	38,64%
	Solicitações:	5	11,36%
	LAI:	2	4,55%
	Elogios:	1	2,27%
	Sugestões:	1	2,27%
<b>Total:</b>		<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração dos autores, 2026.

Gráfico 01: Ouvidorias recepcionadas em 2025 por tipologia



Fonte: Elaboração dos autores, 2026.

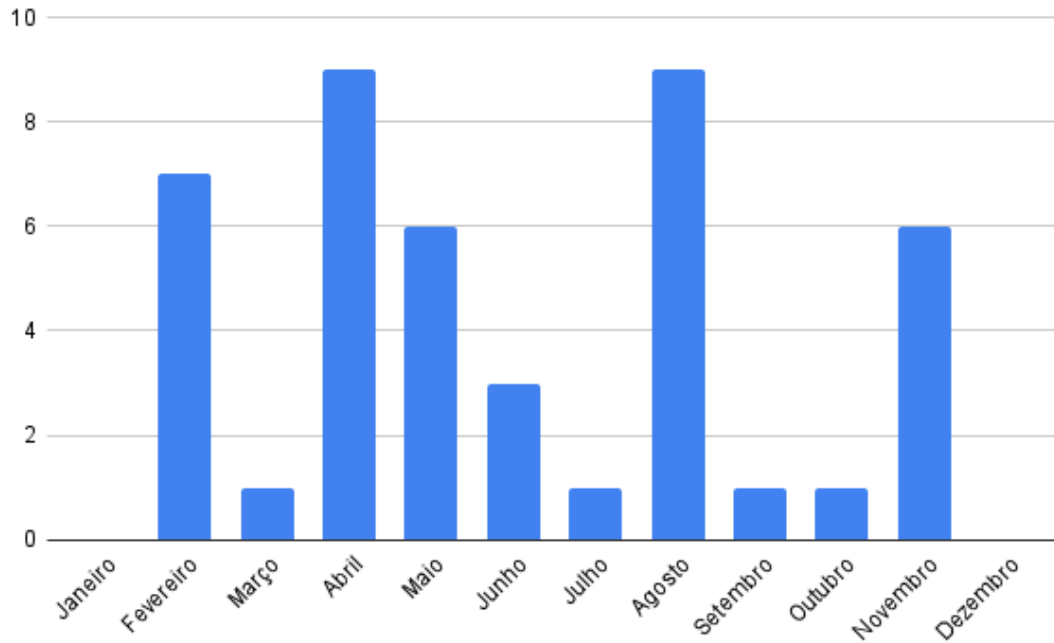
### 3.2 DISPERSÃO TEMPORAL DAS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS

Quadro 04: Dispersão temporal das ouvidorias recepcionadas em 2025

Mês	Quantidade
Janeiro	0
Fevereiro	7
Março	1
Abril	9
Maio	6
Junho	3
Julho	1
Agosto	9
Setembro	1
Outubro	1
Novembro	6
Dezembro	0

Fonte: Elaboração dos autores, 2026.

Gráfico 02: Dispersão temporal das ouvidorias recepcionadas em 2025



Fonte: Elaboração dos autores, 2026.

### 3.3 TEMAS DAS OUVIDORIAS RECEPCIONADAS

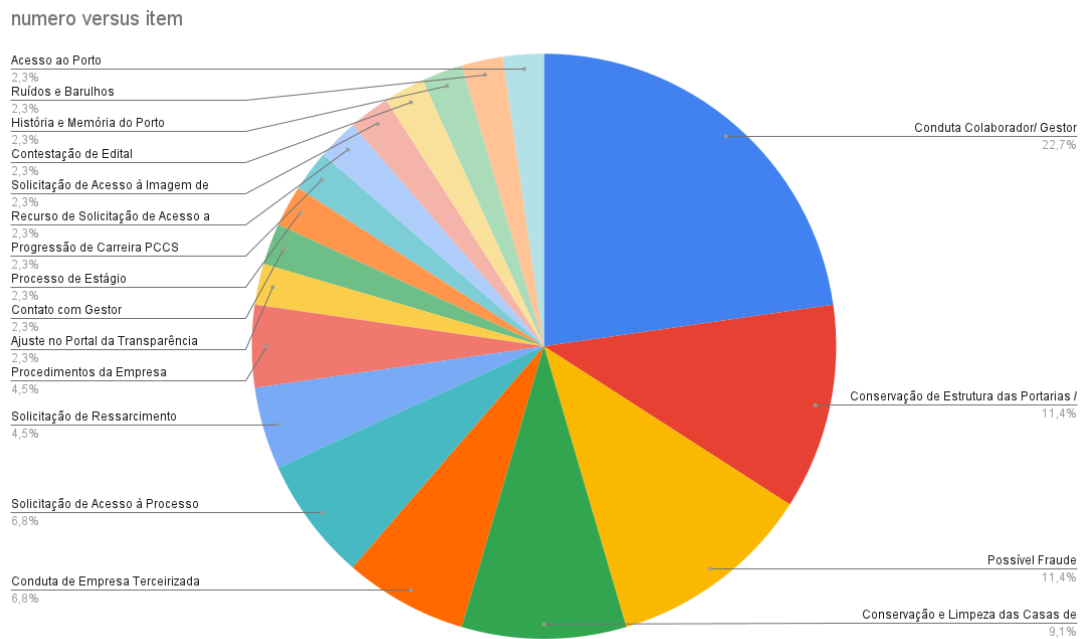
Quadro 05: Temas das ouvidorias recepcionadas em 2024

Temas	Quantidade	Porcentagem
Solicitação de Ressarcimento	2	4,55%
Ajuste no Portal da Transparência	1	2,27%
Conduta Colaborador/ Gestor	10	22,73%
Contato com Gestor	1	2,27%
Procedimentos da Empresa	2	4,55%
Processo de Estágio	1	2,27%
Progressão de Carreira PCCS	1	2,27%
Conduta de Empresa Terceirizada	3	6,82%
Solicitação de Acesso à Processo	3	6,82%
Conservação de Estrutura das Portarias / Acesso ao Porto	5	11,36%
Recurso de Solicitação de Acesso a Processo	1	2,27%
Solicitação de Acesso à Imagem de Câmera	1	2,27%
Possível Fraude	5	11,36%
Contestação de Edital	1	2,27%
História e Memória do Porto	1	2,27%

Conservação e Limpeza das Casas de Convivência	4	9,09%
Ruídos e Barulhos	1	2,27%
Acesso ao Porto	1	2,27%
<b>Total:</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração dos autores, 2026.

Gráfico 03: Temas das ouvidorias recepcionadas em 2025



Fonte: Elaboração dos autores, 2026.

### 3.4 TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS RECEPCIONADAS

Quadro 06: Tratamento das denúncias recepcionadas em 2024

Tratamento por Área Competente:	17 de 17
Encaminhadas ao CCI:	3 de 17
CCI Considerou Potencial Infração ao Código:	3 de 3
CCI Considerou Materialidade Mínima:	2 de 3
CCI Recomendou Apuração:	2 de 3

Fonte: Elaboração dos autores, 2026.

#### 4 OPORTUNIDADES DE MELHORIA PARA O ANO SEGUINTE

Dentre os desafios para o ano de 2026 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.
- Qualificar o isolamento acústico da sala da Ouvidoria Interna.
- Aprovar e publicar norma interna que contemple a temática da Ouvidoria, padronizando processos e métodos.
- Atualizar os materiais de divulgação da Ouvidoria na área portuária.

No mais, é o relatório.

Imbituba, 01 de abril de 2026.

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