

Perguntas Frequentes sobre manifestações de Ouvidoria

Abaixo, algumas perguntas e respostas frequentes que podem esclarecer possíveis dúvidas sobre o processo de registro de manifestações da Ouvidoria. (Informações da CGU – Controladoria Geral da União, com adaptações)

1. O que é uma ouvidoria?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração, neste caso, Companhia Docas do Ceará- Autoridade Portuária.

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, recebe as respostas, envia ao manifestante e conclui a manifestação.

2. O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar a CDC a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

3. Quais são os tipos de manifestação?

SIMPLIFIQUE: Se você acha que algum serviço prestado pela CDC é muito burocrático, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário disponíveis na Urna;

SUGESTÃO: apresentação de uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela CDC;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da CDC;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a algum serviço e/ou atendimento; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: Se você quer ter acesso à informação pública.

4. Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

No entanto, segue abaixo a descrição do público alvo da CDC.

Empregados

Terceirizados

Usuários do porto
Fornecedores e parceiros
Representantes dos trabalhadores
Agentes do Poder Público.
Clientes da autoridade portuária: arrendatários.
Clientes do complexo portuário: exportadores, importadores e armadores de cargas e passageiros.

5. Quais dados são necessários para o registro?

Para registro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, basta acessar o link: <https://falabr.cgu.gov.br> e fazer sua manifestação.

Para o registro de uma denúncia deve-se ter o máximo de informações possíveis que possibilitem a apuração dos fatos.

As informações prestadas na denúncia devem responder as seguintes perguntas: quem, como, onde, quando e por quê.

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

- nomes de pessoas e empresas envolvidas;
- tempo em que se deu o fato e se, ainda, ocorre;
- se a pessoa pode comprová-lo;
- documentação que possa corroborar com a apuração;
- se há mais alguém que possa ser procurado para falar sobre o assunto; e
- se presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

6. O que é o Fala.BR ?

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique). Esse sistema integra todas as Ouvidorias que estão ligadas à rede de Ouvidorias da controladoria Geral da União - CGU.

Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas.

7. Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?

As manifestações do tipo Simplifique; Sugestão; Elogio; Solicitação e Pedido de Acesso necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que **o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.**

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

8. Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

9. O que acontece com minha manifestação após o registro na Ouvidoria da CDC?

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

A ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

10. Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

11. Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?

Acesse o sistema e clique em Consultar manifestação. Se você for cadastrado, acesse o sistema, informe seu e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

Se você não tiver ativado o seu cadastrado, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em consultar para visualizar o andamento da manifestação.

Se você não tiver ativado o seu cadastrado, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em consultar para visualizar o andamento da manifestação.

12. É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria solicitar uma complementação, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações e/ ou anexos adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema, detalhar sua manifestação e clicar em "Complementar".

13. Escrevi um texto longo na minha manifestação e o sistema caiu. O que fazer?

Quando se passam 20 minutos do início do seu acesso, a sessão expira. Por isso, o "sistema cai". Se você tiver muitas informações e acreditar que vai levar um tempo maior para digitá-las,

escreva em um documento e inclua como anexo.

14 - É possível incluir anexos na manifestação?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. Os anexos juntos também não podem superar o tamanho total de 30MB.

Denúncia:

15. Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?

Sim. No entanto, a fim de agilizar as apurações é aconselhável que sejam registradas manifestações para cada fato/ área temática denunciada (saúde, educação, cultura entre outros).

16. Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?

Não. O servidor não pode ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente, de acordo com o artigo 126-A, da Lei nº 8.112/90

17 - Posso desistir de denúncia feita por mim? O que devo fazer?

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia – exemplo: 00115.000XXX/2026-XX), informando da sua desistência.

No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

18. Qual o telefone de contato e e-mail da Ouvidoria?

Você pode entrar em contato conosco por meio dos números **(85) 3124-8828**, assim como pelo e-mail **ouvidoria@docasdoceara.com.br**

19. Como posso saber sobre os navios da Marinha para visita pública?

As visitas às embarcações da Marinha ocorrem diante da comunicação prévia da Capitania dos Portos do Ceará e Marinha do Brasil à imprensa, assim como a indicação dos acessos que serão contemplados para que ocorra a visita.

20. O local é aberto ao público?

Por se tratar de um espaço administrado pela Companhia Docas do Ceará, visitas ao local só serão permitidas atendendo ao Item 21.

21. Vocês têm agenda da chegada dos Navios, para visita?

A visita para navios de Marinha, entretanto, é comunicada previamente em veículos de comunicação e à imprensa pela Capitania dos Portos e Marinha do Brasil.

22. Como posso solicitar alteração de informações no site se sou Despachante Aduaneiro ou Operador Portuário?

As empresas que desejam alterar seus dados de contato (*e-mails, telefone, responsáveis*) em função de atualizações, por exemplo, deverão entrar em contato por meio do e-mail (codgen.cdc@docasdoceara.com.br) e solicitar a respectiva mudança.

23. Quais os Normativos que a Companhia Docas do Ceará destina no caso de procedimento operacional de operação com granel sólido e onde consigo encontrar esses normativos?

A Tarifa Portuária e as Resoluções que tratam da operação de granéis sólidos no Porto de Fortaleza podem ser encontradas em (<http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria>).

24. Qual o setor da Companhia Docas do Ceará responsável pelo abastecimento de embarcações neste Porto?

O setor responsável pelo abastecimento de embarcações do Porto de Fortaleza é a CODGEP-CDC, contato através do telefone **(85) 3124-8891** e **(85) 3124-8882**, assim como pelo e-mail: (cdc.codgep@gmail.com)

25. Toda informação produzida ou custodiada pela Companhia Docas do Ceará é de acesso ao público?

Como princípio geral, sim, salvaguardando-se as informações pessoais e as exceções previstas na lei. A informação produzida pelo setor público deve estar disponível a quem este serve, ou seja, à sociedade, a menos que esta informação esteja expressamente protegida. Daí a necessidade de regulamentação, para que fique claro quais informações são reservadas e por quanto tempo.

26. O que são informações pessoais?

Informações pessoais são aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, cujo tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais. As informações pessoais terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção. (art. 31, §1º, I da Lei no 12.527).

27. O que é a Lei de Acesso à Informação?

A Lei no 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, regulamenta o direito, previsto na constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas.

28. É necessária Lei específica para garantir acesso às informações? INFORMAÇÕES?

Sim. Diferentes leis promulgadas nos últimos anos ampliaram a interação entre o Estado e a Sociedade, mas a aprovação da Lei de Acesso a Informações foi necessária para regulamentar obrigações, procedimentos e prazos para a divulgação de informações pelas instituições públicas, garantindo a efetividade do direito de acesso. Ao estabelecer rotinas para o atendimento ao cidadão, organiza e protege o trabalho do servidor.

29. Como operar com Drones no Porto de Fortaleza?

Para operação de **qualquer drone no Porto de Fortaleza depende do envio prévio dos seguintes documentos à Receita Federal e à Polícia Federal:**

- Certidão de cadastro de aeronave não tripulada para uso não recreativo (ANAC);
- b) Certificado de homologação do aparelho (ANATEL);
- c) Plano de voo autorizado (SARPAS);
- d) Apólice de seguro aeronáutico;
- e) Certificação do piloto para utilização do aparelho.

A documentação deve ser encaminhada ao e-mail comunicacao@docasdoceara.com.br, acompanhada de ofício que informe:

- Data e horário previstos para o acesso, com uma data alternativa em caso de condições climáticas desfavoráveis, quando houver uso de drone;
- b) Finalidade do acesso e, em caso de cobertura jornalística ou produção de conteúdo, a pauta, o objetivo da atividade e o veículo ou plataforma em que o material será exibido;
- c) Nome da empresa ou instituição solicitante;
- d) Nome e contato do responsável pela solicitação;
- e) Relação das pessoas que ingressarão no porto;
- f) Relação dos veículos, quando houver;
- g) Informação sobre a utilização de drone, quando aplicável, com as áreas do porto que se pretende captar, o ponto de decolagem e a relação dos equipamentos;
- h) Nome da embarcação envolvida, quando houver.

O ofício deve vir acompanhado da seguinte documentação, enviada em cópia digitalizada ou foto legível anexada ao e-mail, não sendo suficiente a indicação apenas do número dos documentos:

Para cada pessoa: nome completo, documento de identidade, CPF e comprovante de residência;

b) Para o condutor do veículo: além da documentação prevista na alínea "a", identificação como condutor e Carteira Nacional de Habilitação (CNH);

c) Para cada veículo: documento do veículo (CRLV), com indicação de ano, modelo, cor e placa.

Após o recebimento, a Coordenadoria de Comunicação Social realiza a conferência das informações e da documentação antes do encaminhamento aos órgãos e às áreas competentes.