



RELATORIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 01/2019 A 06/2019

RELATORIO DA OUVIDORIA

1º Semestre 2019

OUVIDORIA

COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ



RELATORIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 01/2019 A 06/2019

SUMÁRIO

- 1 ESTRUTURA E ATUÇÃO DA OUVIDORIA**
- 2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS**
- 3 CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO**
- 4 REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**
- 5 REGISTRO DE ACESSO A INFORMAÇÃO**



1- ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da foi instalada na Companhia Docas do Ceará - CDC, em setembro de 2010, em conformidade ao Termo de Conduta ANTAQ nº 007/20110 – SPO, tem por objetivo ampliar o atendimento aos usuários do Porto de Fortaleza com a disponibilização de um canal eficaz de comunicação aos que desejarem se pronunciar sobre as ações do Porto.

Buscando a interação dos usuários, objetivando estreitar a comunicação, atendendo os usuários externos e internos do Porto de Fortaleza.

Vinculada ao Conselho de Administração, a Ouvidoria tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais, atuando como um canal de comunicação entre a instituição e os usuários, sendo responsável por prestar orientação, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial.

O papel da Ouvidoria é oferecer agilidade nas soluções e respostas aos itens apontados pelos usuários para assim contribuir com o bem-servir da Empresa de um modo geral.

A CDC também dispõe do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em vigor desde 16 de maio de 2012, a Lei nº 12.527 de 18/11/2011, regulamentada pelo Decreto de nº 7.724 de 16/5/2012, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a finalidade de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso II, do § 3º, do art. 37; e no § 2º do art. 216, todos da Constituição Federal. O Decreto nº 7.724, em seu art. 9º, estabelece que os órgãos e entidades devam criar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, informar sobre a tramitação de documentos nas unidades, receber e registrar pedidos de acesso à informação.



2- ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

O Atendimento prestado pela Ouvidoria da CDC, inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante a um dos meios disponíveis dos nossos canais de acesso, e compreende na análise dessa manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é responsabilidade da Ouvidoria, a parti dessa análise, encaminhamos a manifestação a Presidência, para mesma encaminhar ao setor responsável.

Ao encaminhar a manifestação a Presidência, a Ouvidoria trata a demanda encaminhada ao setor responsável pela resposta, para não ultrapassar o prazo previsto de resposta, que é de 30(trinta) dias, que contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado por mais 30(trinta) dias, excepcionalmente de forma justificada, conforme o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regula a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Ouvidoria também é responsável pelo monitoramento do Serviço de Acesso ao Cidadão - SIC, que se inicia através de uma solicitação de acesso, feita pelo sistema e-SIC. Sistema unificado, desenvolvido e implantado pela Controladoria da União – CGU. O cidadão ao solicitar um acesso a informação, recebe um e-mail, com um número de protocolo e o de prazo de resposta. O acesso a informação, tem um prazo de 20 (vinte) dias para responder, podendo ser prorrogado por mais 10(dez) dias, desde que justificado para o requerente, conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Este instrumento fornece ao cidadão informações de qualquer natureza sobre a CDC, exceto aquelas que são sigilosas e estão protegidas por força de Lei.



3- CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO

- **Presencial:** Funcionando no andar térreo do prédio da administração, no endereço Rua amigos da marinha, sn, CEP: 60180-422, no horário das 08h00 às 17hs. Dispõe de uma servidora de dedicação, que atende e recebe as manifestações dos cidadãos pessoalmente, por telefone, por e-mail, pelo sistema eletrônico do governo federal - e-OUV e pelo serviço de acesso ao cidadão - e-SIC.
- **Telefone:** 85 3266.8828;
- **E-mail:** ouvidoria@docasdoceara.com.br;
- **Site:** www.docasdoceara.com.br - com link próprio dentro da página institucional da CDC na Internet;
- **Urnas de comunicação:** instaladas com a oferta de formulários próprios, no Prédio da Administração, no Prédio do Núcleo de Apoio Portuário – NAP e no Prédio do Centro Vocacional Tecnológico – CVT Portuário e no Terminal de Passageiros.



RELATORIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 01/2019 A 06/2019

4- REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

No 1º Semestre, no período de janeiro a junho de 2019 a Companhia Docas do Ceará - CDC, registrou um total de 06 (seis) manifestações de Ouvidoria, todas respondidas no prazo, sendo:

Mês de Março: 01

Nº	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
Nº 435/19	Denúncia	DIEGEP	11/03/2019	10/04/2019	Foi disponibilizado a resposta em 15/03/2019, entretanto não deixou telefone ou e-mail para retorno.

Mês de Abril: 02

Nº	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
Nº 324/19	Solicitação	CODMAR	01/04/2019	30/04/2019	Foi disponibilizado a resposta em 14/04/2019, agendado a visita institucional.
Nº 436/19	Solicitação	CODJUR	25/04/2019	24/05/2019	Foi disponibilizado a resposta em 24/05/2018, por e-mail.

Mês de Maio: 03

Nº	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
Nº 325/19	Solicitação	OUVIDORIA	17/05/19	16/06/19	Foi disponibilizado a resposta em 20/05/2019, por e-mail.
E-OUV - NUP 00115.000001/2019-85	Denúncia anônima	CODTEI	16/05/19	-	Foi disponibilizado a resposta em 20/05/2019, no sistema e-ouv.
E-OUV - NUP 00115.000002/2019-20	Reclamação	DIEGEP	16/05/19	16/06/19	Foi disponibilizado a resposta em 13/06/2019, no sistema e-ouv.



RELATORIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 01/2019 A 06/2019

5- REGISTRO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

No 1º Semestre, no período de janeiro a junho de 2019 a Companhia Docas do Ceará - CDC, registrou um total de 18 (dezoito) Acesso ao SIC, com todas as solicitações atendidas em conformidade aos pedidos formatados pelo canal, sendo:

Mês de Janeiro: 04

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
e-SIC Nº 99911000001201967	Solicitação de informação	CODJUR	09/01/2019	29/01/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 29/01/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000002201910	Solicitação de informação	CODJUR	16/01/2019	05/02/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 05/02/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000003201956	Solicitação de informação	DIRCOM	17/01/2019	06/02/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 06/02/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000004201909	Solicitação de informação	CODSMS	17/01/2019	06/02/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 21/01/2019. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Fevereiro: 03

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
e-SIC Nº 999110000052001945	Solicitação de informação	GABPRE-APOIO LOG	13/02/2019	07/03/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 01/03/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000006201990	Solicitação de informação	CODPLA	15/02/2019	11/03/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 01/03/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000007201934	Solicitação de informação	CODCON	18/02/2019	13/03/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 11/03/2019. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Março: 01

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
e-SIC Nº 99911000008201989	Solicitação de informação	CODPLA	07/03/2019	01/04/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 22/03/2019. (resposta inserida no E-SIC)



RELATORIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 01/2019 A 06/2019

Mês de Abril: 04

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
e-SIC Nº 99911000009201923	Solicitação de informação	CODSMS	04/04/2019	24/04/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 23/04/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000011201901	Solicitação de informação	OUVIDORIA	22/04/2019	13/05/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 30/04/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000012201947	Solicitação de informação	CODGEN	11/04/2019_25/04/19 Recurso de 1ª instancia	02/05/2019_30/04/2019 Recurso de 1ª instancia	Foi indeferida a informação solicitada em 07/05/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000010201958	Solicitação de informação	OUVIDORIA	22/04/2019	13/05/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 30/04/2019. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Maio: 02

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
e-SIC Nº 99911000013201991	Solicitação de informação	CODREH	03/05/2019	27/05/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 20/05/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000014201936	Solicitação de informação	CODJUR	28/05/2019	17/06/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 10/06/2019. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Junho: 04

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
e-SIC Nº 99911000016201925	Solicitação de informação	OUVIDORIA	10/06/2019	01/07/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 10/06/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000017201970	Solicitação de informação	CODGEN	10/06/2020	01/07/2020	Foi disponibilizada a informação solicitada em 24/06/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000015201981	Solicitação de informação	CODMAN	03/06/2019	24/06/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 12/06/2019. (resposta inserida no E-SIC)
e-SIC Nº 99911000018201914	Solicitação de informação	DIEGEP	25/06/2019	15/07/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 04/07/2019. (resposta inserida no E-SIC)