



RELATORIO DA OUVIDORIA ANUAL COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ

2018



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.

Subordinada à Presidência, 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 fora 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 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 partir dessa análise, abrimos um processo administrativo e encaminhamos a Presidência, para mesma encaminhar ao setor responsável.

Ao abri o processo administrativo, a Ouvidoria informa ao usuário o número do protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar 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 atende ao cidadão pelo o Serviço de Acesso ao Cidadão – SIC, inicia através de uma solicitação feita do sistema e-SIC, sistema unificado, desenvolvido e implantado pela Controladoria da União – CGU. O cidadão ao solicitar uma informação da CDC, são tomadas as devidas providências para a abertura de um processo administrativo com a solicitação da informação requerida e encaminhada para a área questionada. Esta 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:** com atendimento em horário comercial, localizado no térreo do prédio da Administração, no endereço Rua amigos da marinha, sn, CEP: 60180-422;
- **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.

4- REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

No ano de 2018, a Companhia Docas do Ceará - CDC, registrou um total de 14 (quatorze) manifestações de Ouvidoria, todas respondidas no prazo, sendo:

Mês de Janeiro: 03

Nº	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
Nº 421/18	Reclamação	CODGEP	05/01/2018	25/01/2018	Foi disponibilizado a resposta em 16/01/2018, entretanto o telefone dado na manifestação da como inexistente.
Nº 422/18	Denúncia	CODGUA	11/01/2018	30/01/2018	Foi disponibilizado a resposta em 17/01/2018, por telefone.
Nº 423/18	Solicitação	DIREXE	29/01/2018	17/02/2018	Foi disponibilizado a resposta em 16/02/2018, por telefone e por email.

**Mês de Fevereiro: 05**

Nº	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
Nº 424/18	Reclamação	CODINF	06/02/2018	24/02/2018	Foi disponibilizado a resposta em 22/02/2018, por telefone.
Nº 425/18	Solicitação	DIREXE	07/02/2018	26/02/2018	Foi disponibilizado a resposta em 16/02/2018, por telefone e por email.
Nº 426/18	Solicitação	CODMAK CODGUA CODCOL	04/02/2018	23/02/2018	Foi disponibilizado a resposta em 23/02/2018, entretanto o usuário não deixou contato para receber a resposta.
Nº 427/18	Reclamação e Denúncia	CODGEP	15/02/2018	05/03/2018	Foi disponibilizado a resposta em 05/03/2018.
Nº 428/18	Reclamação e Denúncia	CODGEP	27/02/2018	19/03/2018	Foi disponibilizado a resposta em 08/03/2018, por telefone e email.

Mês de Março: 01

Nº	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
Nº 429/18	Solicitação	CODGUA	01/03/2018	20/03/2018	Foi disponibilizado a resposta em 01/03/2018.

Mês de Junho: 01

Nº	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
Nº 430/18	Reclamação	GABPRE	05/06/2018	25/06/2018	Foi disponibilizado a resposta em 07/06/2018, por telefone.

Mês de Julho: 04

Nº	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
Nº 431/18	Denúncia	CODGEP	07/07/2018	26/07/2018	Foi disponibilizado a resposta em 13/07/2018, por telefone e e-mail.
Nº 432/18	Reclamação	CODGEP	07/07/2018	26/07/2018	Foi disponibilizado a resposta em 13/07/2018, por telefone e e-mail.
Nº 433/18	Reclamação	CODGEP	16/07/2018	04/08/2018	Foi disponibilizado a resposta em 08/08/2018, por telefone.
Nº 434/18	Reclamação	CODGEP	19/07/2018	07/08/2018	Foi disponibilizado a resposta em 13/08/2018, por telefone.



5- REGISTRO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

No ano de 2018, a Companhia Docas do Ceará - CDC, registrou um total de 23 (vinte três) 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
99911000001201886	Solicitação de informação	CODJUR	09/01/2018	29/01/2017	Foi disponibilizada a informação solicitada em 25/01/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000002201821	Solicitação de informação	CODREH	12/01/2018	05/02/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 17/01/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000003201875	Solicitação de informação	CODPLA	18/01/2018	07/02/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 25/01/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000004201810	Solicitação de informação	CODJUR	19/01/2018	14/02/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 08/02/2018. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Fevereiro: 01

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
99911000005201864	Solicitação de informação	COADM	07/02/2018	27/02/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 28/02/18. (resposta inserida no E-SIC)

**Mês de Março: 04**

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
99911000006201817	Solicitação de informação	CODJUR COADMI	02/03/2018	26/03/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 26/03/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000007201853	Solicitação de informação	CODREH	17/03/2018	09/04/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 26/03/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000008201806	Solicitação de informação	CODTEI	18/03/2018	09/04/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 13/04/2018. (resposta inserida no E-SIC)
16853002164201816	Solicitação de informação	CODGEP	22/03/2018	11/04/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 11/04/2018. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Abril: 03

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
99911000009201842	Solicitação de informação	CODGEP	23/04/2018	23/04/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 23/04/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000010201877	Solicitação de informação	CODREH	17/04/2018	07/05/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 07/05/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000011201811	Solicitação de informação	CODGEN	29/04/2018	15/05/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 15/05/2018. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Julho: 02

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
99911000012201866	Solicitação de informação	CODGEP	18/07/2018	26/07/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 26/07/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000013201819	Solicitação de informação	CODSMS	24/07/2018	02/08/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 02/08/2018. (resposta inserida no E-SIC)

**Mês de Agosto: 01**

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
99911000014201855	Solicitação de informação	OUVIDORIA	10/08/2018	03/09/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 10/08/2018. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Setembro: 02

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
99911000015201808	Solicitação de informação	COADMI CODREH	04/09/2018	24/09/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 14/09/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000016201844	Solicitação de informação	DIAFIN	21/09/2018	15/10/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 25/09/2018. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Outubro: 02

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
99911000017201899	Solicitação de informação	CODFIN	15/10/2018	05/11/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 25/10/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000018201833	Solicitação de informação	CODCOL	16/10/2018	05/11/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 25/10/2018. (resposta inserida no E-SIC)

Mês de Novembro: 02

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
99911000019201888	Solicitação de informação	OUVIDORIA	02/11/2018	26/11/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 08/11/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000021201857	Solicitação de informação	DIEGEP	21/11/2018	11/12/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 11/12/2018. (resposta inserida no E-SIC)

**Mês de Dezembro: 02**

Nº SIC	DEMANDA	SETOR DIRECIONADO	DATA DA ABERTURA	PRAZO DE ATENDIMENTO	RELATORIO FINAL
99911000022201800	Solicitação de informação	CODSMS	07/12/2018	31/12/2018	Foi disponibilizada a informação solicitada em 17/12/2018. (resposta inserida no E-SIC)
99911000021201857	Solicitação de informação	OUVIDORIA	13/12/2018	02/01/2019	Foi disponibilizada a informação solicitada em 17/12/2018. (resposta inserida no E-SIC)