

COMPANHIA DOCAS DO
CEARÁ – CDC
Vinculada ao MINFRA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2022

(janeiro à junho)

“Ouvidoria é o exercício com base no reconhecimento do direito do outro e do respeito ao outro, como ser humano, como cidadão e como consumidor.” Vera Giangrande.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

FÁBIO LAVOR TEIXEIRA

PRESIDENTE

BRUNO PIO DE ABREU TRAVASSOS

MEMBRO

EDUARDO HENN BERNARDI

MEMBRO

JOSÉ NELSON MARTINS DE SOUSA

MEMBRO

BRUNO IUGHETTI

MEMBRO

CARLOS MURILODE AZEVEDO PIRES

MEMBRO

INÚBIA DE AGUIAR BEZERRA

OUIDORA



MAYHARA MONTEIRO PEREIRA CHAVES

Diretora Presidente

EDUARDO GUSTAVO MARTINI RODRIGUEZ

Diretor de Infraestrutura e Gestão Portuária

MÁRIO JORGE CAVALCANTI MOREIRA

Diretor Comercial

FRANCISCO HUMBERTO CASTELO BRANCO ARAÚJO

Diretor de Administração e Finanças



SUMÁRIO

1. Atividades desenvolvidas em 2022.1
2. Detalhamento de Manifestações da Ouvidoria
1.1 Solicitação
1.2 Reclamação
1.3 Comunicação
1.4 Sugestão
1.5 Denúncia
1.6 Elogio
1.7 Simplifique
3. Pedidos de Acesso à Informação -SIC	
O que é
Cumprimento de Prazos
Tempo médio de resposta mensal
Principais Temas
4- Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação
5. Resultados
6. Sugestões de melhorias¹



A Ouvidoria da CDC é um canal aberto para que o cidadão e o colaborador apresentem suas demandas e problemas, como também sugestões, que contribuam para a melhoria dos serviços prestados pela empresa e aperfeiçoamento dos seus processos internos.

Sua atuação atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

A ouvidoria tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade e agentes públicos na medida em que:

- a) permite aos cidadãos pertencentes a grupos menos organizados que têm menor poder de influência, terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pelas instituições públicas, assim como respondidas dentro de prazo preestabelecido;
- b) disponibiliza aos cidadãos canais de acesso direto com os órgãos/entidades públicas para busca de direitos, obtenção de informações e apresentação de opiniões e sugestões;
- c) favorece a participação social por encorajar e instrumentalizar o cidadão a se representar perante a Administração Pública, na defesa de seus direitos. Tendo as funções acima descritas, a Ouvidoria da CDC apresenta o relatório de atividades do 1º semestre do ano de 2022.



1. Base legal. O presente documento visa ao atendimento do item 6.9 do Regulamento Interno de Ouvidoria, referente ao acompanhamento e supervisão semestral das atividades realizadas pela Ouvidoria CDC, pelo Conselho de Administração da companhia.

2. Canais de manifestação. Os canais de manifestações que podem ser utilizados para ter acesso aos serviços da Ouvidoria são:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC

E-mail ouvidoria@docasdoceara.com.br

Formulários que se encontram disponíveis nas Urnas distribuídas pelos prédios da Companhia Docas:

Duas (02) unidades na sede administrativa da CDC, uma (01) unidade no prédio do CVT Portuário e três (03) unidades no prédio do Núcleo de Apoio Portuário (NAP)

Telefones: (85) 3266 – 8828

Presencialmente, no térreo da CDC –sala 21

3. Prazos. O prazo de resposta das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa e o prazo do pedido de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, também mediante justificativa. Neste primeiro semestre de 2022, o tempo médio de atendimento da Ouvidoria da CDC das manifestações foi de 6.54, tempo médio, não ocorrendo nenhum evento de perda de prazo



1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2022 - 1º SEMESTRE

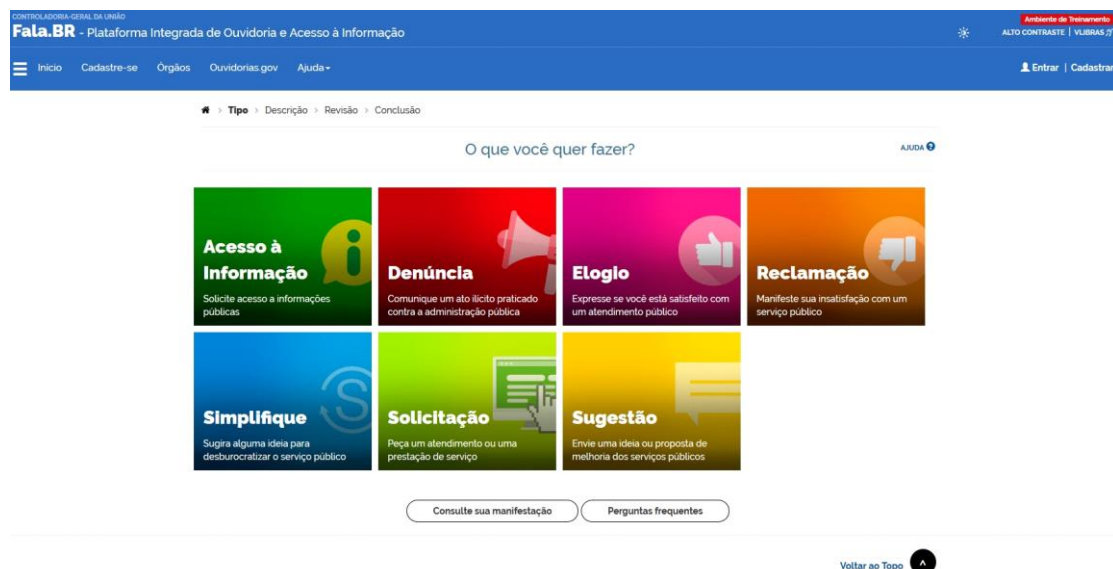
- Elaboração e envio para o Conselho de Administração do Relatório de Ouvidoria do segundo semestre de 2021;
- Atualização de informações referentes à Ouvidoria no site institucional da CDC, com destaque para a proteção ao denunciante;
- Elaboração de sugestão de campanha de divulgação da Ouvidoria para 2022;
- Elaboração de vídeos educativos sobre acesso ao Fala.BR;
- Atualização de cadastro da Ouvidoria CDC junto à CGU;
- Cursos e estudos realizados referente à LGPD;
- Continuação das atividades de mapeamento da LGPD;
- Análise dos processos resultantes do mapeamento da LGPD;
- Continuação das atividades de implementação da LGPD (declaração de conformidade, atualização do site, suporte às áreas);
- Implementação de campanha de divulgação da ouvidoria e dos tipos de manifestações;
- Implementação do fluxo de atendimento das demandas SIC;
- Participação no Comitê Técnico de Ouvidorias do MInfra;
- Mapeamento dos serviços ofertados pela empresa para atualização da Carta de Serviços aos Usuários;
- Participação no Comitê Estratégico de TI como encarregada pela LGPD;
- Elaboração de minuta do normativo de “Recebimento e Tratamento de Denúncias”;



- Atualização do monitoramento estratégico.

2 - Detalhamento de Manifestações e Solicitações de Acesso à Informação

TIPO DE MANIFESTAÇÃO



i) **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação à prefeitura sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para escola infantil;

ii) **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuário denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

iii) **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.

iv) **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário



tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;

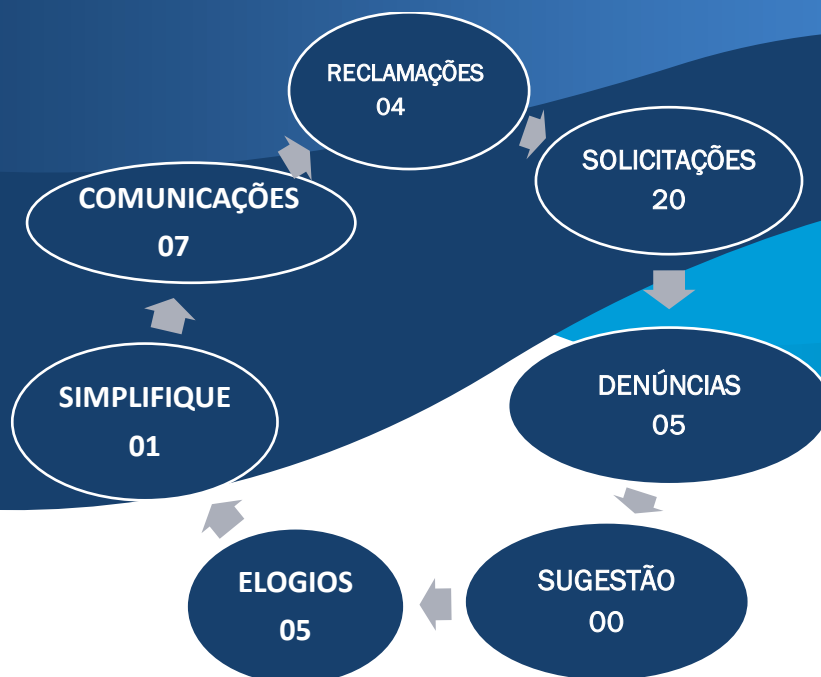
TIPO DE MANIFESTAÇÃO

v) **Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências;

vi) **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e

vii) **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.





2.1 Análise das manifestações.

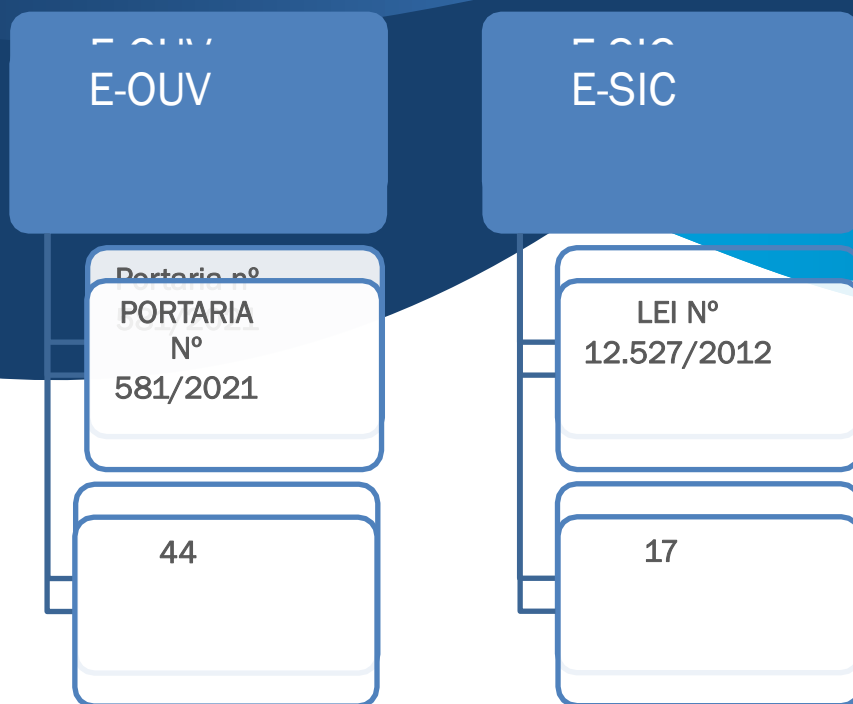
Quantidade de manifestações recebidas no período de janeiro à junho de 2022.

A Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará – CDC, recebeu por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Fala.BR”, pedido de acesso à informação e manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia (comunicação de irregularidades), reclamação, solicitação de providência, elogio e sugestão.

Conforme demonstrado no Relatório gráfico extraído do painel Resolveu, no primeiro semestre de 2022, percebe-se que houve um aumento na quantidade total de manifestações recebidas pela CDC quando comparado ao segundo semestre de 2021.

O conjunto de informações descritas nesse relatório representa o trabalho da Ouvidoria no 1º semestre de 2022, no acolhimento, análise e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados pelo público interno e externo.







CDC – Companhia Docas do Ceará

CATEGORIA DO ÓRGÃO: SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

17

RANKING

238° / 301

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

9,12 dias

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING

88° / 301

STATUS DOS PEDIDOS



RESPONDIDOS



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES

RANKING DE ÓRGÃOS

MAIS DEMANDADOS

MÉDIA DE RESPOSTA DO ÓRGÃO

COM MAIS OMISSÕES

Classificação	Órgão	Pedidos
1º	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	3.599
2º	ME - Ministério da Economia	3.407
3º	ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	3.057
4º	BACEN – Banco Central do Brasil	2.389

Classificação	Órgão	Omissões
1º	MS – Ministério da Saúde	14
2º	INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	7
3º	UNIFAP – Fundação Universidade Federal do Amapá	6

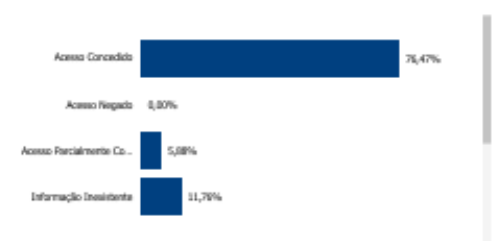
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



RANKING DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Classificação	Órgão	Média de Satisfação
1º	BBTur Viagens e Turismo Ltda	5,00
1º	CBPF – Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas	5,00
1º	CC-PR – Casa Civil da Presidência da República	5,00
1º	CDC – Companhia Docas do Ceará	5,00

TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS



CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA



TOTAL DE RECURSOS



FILTROS SELECIONADOS

Data Registro (LAI) >= 01/01/2022 <= 30/06/2022
OUVIDORIA(Órgão (LAI)) = CDC – Companhia Docas do Ceará

NOME DO ÓRGÃO

CDC – Companhia Docas do Ce...

SELECIONE O PERÍODO POR

DATA
01/01/2022 30/06/2022

ANO
2022 2022



Motivo das manifestações no 1º semestre de 2022.

RECLAMAÇÕES = 04

1)- “Gostaria de fazer uma reclamação sobre o Scanner do Porto de Fortaleza, que não reconhece certos tipos de veículos e não trabalha em modo ativo. O problema já acontece há cerca de 1 ano, quando trocaram de empresa.”

Resposta - “Alguns tipos de veículos específicos possuem restrições pois estão descaracterizados fora do padrão ISO e

necessitam do uso do módulo ativo do equipamento de scanner, que está passando por manutenção. A CODGEP vem cobrando constantemente à empresa contratada a conclusão das manutenções necessárias no equipamento para atender todos os veículos sem qualquer tipo de restrições.”

2) “Inadmissível a falta de organização e higiene no Estacionamento Público do Porto do Mucuripe. Não tem demarcação de vaga, motos estacionam onde querem, muita sujeira. Sugiro que seja adotada providências: *Limpeza da área, *Demarcar locais de vaga, *Destinar vaga apropriada para motocicletas, *Exigir identificação e permitir o ingresso ao estacionamento somente quem vai prestar serviços as dependências do Porto. * Proibir os batedores de ocupar o espaço no estacionamento, pois estes prestam serviços externos((escotar peças eólicas por exemplo)”

Resposta – “ Considerando que o estacionamento mencionado seja o localizado ao lado do prédio NAP, informo o que segue:

1 - Em relação à higiene do local, a limpeza da área faz parte da rotina da Coordenadoria de Administração da CDC, podendo ocorrer problemas de caráter pontual em razão de ficar localizado em parte externa e aberta, o que pode ocasionar a presença de detritos e afins, pela ação do vento e do acesso irrestrito; tendo a citada coordenadoria, visando sempre melhorias, se prontificado a melhorar as rotinas no local;

2 - Quanto ao acesso ao referido estacionamento, informo que o local é disponibilizado a título gratuito aos usuários, bem como destinado aos prestadores de serviços com mercadorias a entregar ou receber para armazenamento ou embarque, desta forma a sugestão da exigência de identificação e permissão de acesso não poderá ser acatada;



3 - Sobre as demarcações das vagas, informo que a área técnica está analisando a demanda, bem como providenciará a solução o mais rápido possível, após a respectiva contratação contemplando o escopo do serviço."

3) " mal atendimento na CODGEP, todas as vezes que conluo a operação do navio, em seguida iniciamos a expedição via ferroviária/rodoviária, antes da chegada do navio nosso despachante realiza todas as entregas dos documentos necessários e após a saída do navio o operador portuário também realiza a entrega dos documentos em mãos a CODGEP, porém todo início de expedição passamos pelo mesmo constrangimento, não realizam a presença de carga e ainda falam ao motorista não vão liberar a saída porque a votorantim não enviou os documentos, varias vezes recebo ligação do motorista ou FTL me solicitando que eu ligue pra CODGEP em plena 22:00h pra explicar que já foi enviado e tendo que reenviar todos os documentos de novo, tendo que em vista que foi recebido e carimbado pela CODGEP e quem recebeu não realizou o processo de liberação da carga ou esqueceu de passar as informações para a próxima pessoa do plantão. Uma falta de respeito e consideração com o cliente."

Resposta – "A CODGEP recebe a crítica em epígrafe como uma ferramenta construtiva de melhoramento de nossa prestação de serviço aos usuários do Porto de Fortaleza.

Ressalto que para as próximas operações desse usuário, que o mesmo seja orientado a protocolar os documentos necessários para o trâmite da carga no Setor de Protocolo da CDC, que em seguida direcionará para essa Coordenadoria, garantindo assim maior segurança no processo.

A parte disso, sugiro enviar a documentação também via e-mail para a CODGEP: cdc.codgep@gmail.com, garantindo assim uma segunda linha de comunicação da demanda, caso haja falha na primeira comunicação."

4) "mal atendimento no setor de cadastro de veículos e pessoas, além de atenderem o telefone com mau humor, nos coloca para andar várias vezes entre a portaria e sala do Edinilson, porque enviamos o e-mail de solicitação /atualização do cadastro dias ou horas antes, eles enviam o e-mail informando que o cadastro está ok, porém muitas vezes não alteram ou atualizam o cadastro no sistema, e ai na entrada para o porto não consegue entrar por irresponsabilidade do pessoal do cadastro que não realiza a atividade. Muita gente que trabalha na portaria do porto, nos atendem com cara feia, mau humor, atendimento zero. Quero deixar um elogio ao Rafael e o Daniel que ficam na portaria, sempre atendem a qualquer pessoa muito bem. "



Resposta – “ Em relação ao elogio, no qual o usuário identificou nominalmente os porteiros Rafael e Daniel, os dois tomaram ciência através de aplicativo de mensagens e confirmado pessoalmente. Em relação à reclamação, em que o usuário não identificou ninguém, não será possível corrigir diretamente com o causador do problema. Dessa forma, ao longo da semana, será reforçado junto ao grupo e de maneira geral, a importância das boas práticas no atendimento ao público, uma vez que a finalidade do serviço público é servir e que isso seja feito da melhor maneira possível.”

DENÚNCIAS = 05

- 1) Atendimento - Tratada na Comissão de Ética, foi enviada a resposta para o Cidadão.

Resposta - “A Ouvidoria CDC agradece seu contato e, encaminha o Relatório em anexo, enviado pela Comissão de Ética da CDC, contendo os devidos esclarecimentos.”

- 2) Assédio sexual – Tratada na Comissão de Ética, foi enviada resposta para o Cidadão.

Resposta - “A Ouvidoria da CDC agradece o seu contato e encaminha em anexo o Relatório expedido pela Comissão de Ética da CDC.”

- 3) Denúncia de irregularidades de servidores

Resposta - “A Ouvidoria CDC agradece o registro da Denúncia por meio da qual aponta eventual responsabilidade por parte de servidores. Informa que foi encaminhada às áreas competentes para análise do juízo de admissibilidade. Sendo assim, dá-se por concluída a manifestação no que compete a esta Ouvidoria.”

- 4) Containers em área residencial – transtornos - barulho

Resposta – “Agradecemos seu interesse em contribuir com a prestação do serviço público, no entanto, conforme entendimento das áreas setoriais, essa matéria não é de competência da Companhia Docas do Ceará. Orientamos que o(a) senhor(a) entre em contato com a Ouvidoria da Autarquia Municipal de Transito e Cidadania, acessível pelo link: <https://catalogodeservicos.fortaleza.ce.gov.br/categoria/ouvidoria>, <https://www.fortaleza.ce.gov.br/institucional/categoria/autarquia-municipal-de-transito-e-cidadania>, <http://denuncia.agefis.fortaleza.ce.gov.br>”



Contatos telefone (85)3433-9732, (85)3433-9700

E-mail ouvidoriageral.cgm@cgm.fortaleza.ce.gov.br.

Estamos à disposição.”

5) Irregularidades de Servidores – Solicitação de complementação de informações.

Arquivamento - Motivo do arquivamento: Falta de clareza / insuficiência de dados Justificativa do arquivamento: Arquivamento automático por ausência de complementação pelo usuário. As informações apresentadas não foram suficientes para análise da manifestação.

ELOGIOS = 05

Os elogios feitos aos colaboradores da Companhia Docas do Ceará – CDC foram todos concluídos com a devida resposta aos manifestantes, nos termos a seguir:

“Respectivamente à Manifestação de Ouvidoria, referente ao elogio decorrente da atenção e do profissionalismo no atendimento prestado pelos colaboradores Guardas Portuários e pelos terceirizados, eles tomaram ciência e foram parabenizados pela conduta profissional. Ressalto que eles são merecedores do elogio e do reconhecimento.”

SIMPLIFIQUE=01

“Como podemos abastecer embarcações ai neste Porto?”

Proposta de melhoria

Temos Frota e preparo para Abastecimento de embarcações de grande porte nesta região.”

Resposta - “(...) O abastecimento de grandes embarcações no Porto de Fortaleza se dá através de tubulações que ligam as instalações da Petrobrás, fornecedora do combustível, ao píer e ao caís comercial. Para médias e pequenas embarcações, o abastecimento é realizado através de caminhões tanque da Petrobrás conectados por mangotes.

A CDC não tem ingerência na contratação do fornecimento do combustível, no qual é realizada pela empresa Petrobrás. A CDC é responsável apenas por fornecer as instalações para que tal operação ocorra, cobrando sobre os serviços as devidas taxas portuárias incidentes sobre a operação. Para fornecimento de outra modalidade que não o discriminado acima, a CDC não tem ingerência sobre o tema, cabendo ao interessado buscar as devidas licenças necessárias para operacionalizá-la.”



A comunicação de irregularidade, descrita no art. 23, § 2º, do Decreto n. 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei n. 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar.

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Considera-se como comunicação toda manifestação realizada de forma anônima, podendo ser classificada como reclamação ou denúncia, a depender do conteúdo. No primeiro semestre de 2022 foram registradas 07 comunicações. Entre elas, 3 pode-se considerar reclamação e/ou uma solicitação de providências, e 4 foram encaminhadas para análise das áreas competentes (Auditoria Interna e Comissão de Ética). Destas 4, 1 foi solicitada complementação de informações, não sendo encaminhada foi arquivada, 1 foi aceita, não sendo recomendada a instauração de processo de apuração de responsabilidade por não terem sido evidenciados indícios de irregularidade no âmbito correicional, entretanto recomenda à gestão que os controles utilizados nas operações do porto estejam em constante melhoria, de forma a mitigar os riscos, 1 foi desconsiderada pelo juízo de admissibilidade e 1 foi para Comissão de Ética que entendeu não restar comprovada a prática de nepotismo e recomendou a Coordenadoria de Recursos Humanos que observe o correto preenchimento da Declaração de Negativa de Nepotismo.



COMUNICAÇÃO = 07 ASSUNTO

1 - Coronavírus (COVID-19)

Prezados, Diretores! Com o grande número de casos de covid-19 no estado e no município de Fortaleza, e sabendo do grande número de funcionários sendo afastado com covid-19 ou gripe na CDC, a gestão atual não pensa em criar meios de trabalho seguro para seus funcionários? como, Rodízio, Home Office, Redução de Jornada? Entendo que o serviço é essencial, mas é notório ver que o ambiente de trabalho não está seguro para os funcionários, visto a grande quantidade de funcionários que já se afastaram neste mês de Janeiro de 2022.

Concluída – “A Diretoria da CDC informa que diante da alta incidência de contaminação do coronavírus (covid-19) e de gripes em várias regiões do país, foram reforçadas as medidas adotadas pela Companhia Docas do Ceará para prevenção e controle de transmissão dessas viroses no ambiente de trabalho, e tendo em vista a essencialidade da atividade portuária, a realização das atividades na Companhia continuarão presenciais, obedecendo os horários de expedientes habituais, permanecendo obrigatório o uso de máscaras de proteção por todos os empregados nas dependências da CDC; a disponibilização de álcool em gel 70%; e, a flexibilidade de comunicação para que os empregados possam enviar à CDC, inclusive de forma remota, atestados ou declarações médicas.

Em adição, a área técnica responsável (CODSMS) procedeu com a análise e manifestação em relação às medidas e práticas adotadas em relação à prevenção para evitar a propagação do novo coronavírus (COVID – 19) na CDC, informando que desde o início da Pandemia foram tomadas as medidas não farmacológicas recomendadas pelas autoridades sanitárias para o enfrentamento da contingência sanitária, e no curso da evolução das variantes do vírus, em especial a partir de janeiro de 2022, foram reforçadas todas as medidas, dentre estas, indicamos:

- 1- Limpeza mais frequente nas superfícies de maior contato nas áreas da Administrativas e Operacionais da CDC;
- 2- Manter os dispenseres sempre com álcool em gel a 70%;
- 3- Limpeza e higienização dos pisos das salas e áreas com maior nível de propagação do vírus (banheiros, etc), conforme plano de higienização e desinfecção;
- 4- Nas mesas e cadeiras (braços), maçanetas e áreas das portas com contato frequente (é costume empurrar a porta não utilizando a maçaneta) reforçar o uso de álcool a 70% permitindo maior descontaminação;
- 5- Reforça o uso correto das máscaras cobrindo o nariz e boca, evitando a retirada durante o serviço nas salas.



6- Distanciamento social nos locais de maior frequência de pessoas;

7- Divulgação de informes, cartazes com as recomendações de postura social adequadas à situação para evitar os contatos;

8- Orientação com Medidas de higienização das mãos como prática individual para a prevenção da COVID-19;

9 - Nos sistemas de climatização é feito o monitoramento da qualidade do ar, recomendando a abertura de portas quando houve maior quantidade de pessoas no ambiente.

10- As notificações de casos é feita por email evitando a presença do empregado na empresa.

Por fim, a coordenadoria entende que tais medidas de enfrentamento são os meio

2 – Irregularidades de servidores

Concluída – Com a informação do encaminhamento para apreciação da área responsável pelo juízo de admissibilidade.

3 - Irregularidades de servidores

Concluída – Com a informação do encaminhamento para apreciação da área responsável pelo juízo de admissibilidade.

4 - Conduta Ética

Concluída - Com a informação do encaminhamento para apreciação da área responsável pelo juízo de admissibilidade.

5 – Irregularidades de servidores

Concluída - Com a informação do encaminhamento para apreciação da área responsável pelo juízo de admissibilidade.

6 - Outros em Trabalho - 00115000055/2022-46

Concluída - Em resposta à Manifestação da Ouvidoria sobre o uso de EPIs por parte dos trabalhadores portuários na área do porto, esta coordenadoria encaminhou e-mail ao OGMO reforçando a obrigatoriedade do uso dos capacetes de segurança por parte dos trabalhadores. Aliado a esta



ação, a CDC está elaborando Norma de Circulação de Pessoas e Veículos na área do porto, de modo a garantir o cumprimento das medidas de segurança de acesso aos usuários e veículos nas instalações portuárias, reforçando a necessidade de manter a segurança das operações e proteção aos trabalhadores."

7 - Outros em Trabalho – 00115000062/2022-48

Concluída – “Em resposta à Manifestação da Ouvidoria sobre o uso de EPIs por parte dos trabalhadores portuários na área do porto, esta coordenadoria encaminhou email ao OGMO reforçando a obrigatoriedade do uso dos capacetes de segurança por parte dos trabalhadores. Aliado a esta ação, a CDC está elaborando Norma de Circulação de Pessoas e Veículos na área do porto, de modo a garantir o cumprimento das medidas de segurança de acesso aos usuários e veículos nas instalações portuárias, reforçando a necessidade de manter a segurança das operações e proteção aos trabalhadores.”

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O que é?

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos a Companhia Docas do Ceará, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO = 17

Prazo: 20 dias (Prorrogável por mais 10 dias)

No primeiro semestre de 2022, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

Tempo médio de resposta mensal – 9,12 (dias)

Principais temas –

Concurso

Agente Público

Benefício

Transporte Hidroviário

Acesso à Informação



Observa-se do painel de registros que o assunto mais recorrente refere-se ao Atendimento, no que, devemos destacar a importância de atender bem, a maneira como recebe, acolhe e se comunica, dependendo da forma pode trazer resultados positivos ou negativos para CDC.

Abro aqui uma janela para falar sobre o Assédio Moral, isto porque, nos registros de manifestações na plataforma Fala.BR, percebe-se que foram realizadas algumas denúncias anônimas, que são tratadas como “Comunicações de irregularidades”, que foram encerradas por não conter os indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Contudo, chamou a atenção, o fato de que a questão mencionada nessas comunicações de irregularidades referiam-se ao mesmo tema, a saber, a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente do trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades. É uma conduta que traz danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente do trabalho.

REGRAS DE BOA GESTÃO PARA EVITAR O ASSÉDIO MORAL

É essencial que, a partir do conhecimento das ocorrências acima relatadas, sejam tomadas atitudes efetivas, coletivas e solidárias para prevenir o assédio moral, preservando os direitos do agente público e garantindo a qualidade do ambiente de trabalho, resguardando o bom desempenho individual e da equipe, com ganhos em qualidade e produtividade dos serviços. Entre as iniciativas esperadas, estão:

- ⊗ Planejamento e organização do trabalho, levando em consideração a autodeterminação de cada agente público;
- ⊗ Possibilitar o exercício da responsabilidade funcional e profissional ao agente público, de acordo com as suas competências;
- ⊗ Dar ao agente público a opção de conhecer as diversas atribuições do setor, possibilitando-lhe a execução de atividades ou tarefas funcionais que se adaptem ao seu perfil profissional, assegurando a oportunidade de contato com seus superiores e com a equipe de trabalho;
- ⊗ Possibilitar a realização de tarefas individuais e coletivas de trabalho;
- ⊗ Oferecer treinamentos e informações sobre o funcionamento e a responsabilidade do serviço, de acordo com suas atribuições legais, garantindo, assim, aprimoramento pessoal do trabalhador e a sua dignidade;
- ⊗ Orientar, pessoalmente ou por meio da equipe, como as tarefas devem ser executadas, disseminando conhecimentos e experiências já adquiridas, sem expor os erros ou as falhas do trabalhador.



Diante do exposto, para evitar a repetição dessas manifestações de “mau atendimento” e “assédio moral”, sugerimos manter o ambiente de trabalho sempre agradável, para que os profissionais se sintam mais felizes e produtivos, facilitando os processos dentro da empresa. Portanto, preze por um ambiente leve e tranquilo para que os seus profissionais tenham condições de dar o seu melhor no atendimento aos clientes e num bom relacionamento interno.

Na percepção da Ouvidoria, para obtenção de resultados positivos quanto a integridade, riscos e conformidade é imprescindível que haja integração entre as equipes e funcionários, o processo de integração tem o objetivo de fazer os funcionários sentir-se à vontade, conhecer as pessoas, normas, costumes e demais procedimentos na empresa. A qualidade de vida no ambiente do trabalho estimula os colaboradores em conseguir um maior desempenho.

SUGESTÕES DE MELHORIA NO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA/ACESSO À INFORMAÇÃO

- 1 – Ponto focal - Indicação de um colaborador de cada Coordenadoria para tratar das demandas de Ouvidoria;**
- 2- As respostas devem ser encaminhadas à OUVIDORIA/SIC-CDC, prontas e formatadas para serem encaminhadas ao cidadão, para que não precise fazer alterações;**
- 3- Ressaltar a importância de classificar o pedido, as respostas dos pedidos e dos recursos, considerando que somente a área demandada possui competência para analisá-los;**
- 4-Evitar siglas sem a sua extensão nas respostas, visando facilitar o entendimento do cidadão;**
- 5-Quando o órgão oferecer acesso aos documentos para um cidadão, necessário estabelecer prazos para vistas aos documentos na própria resposta ao cidadão;**
- 6-Recursos de 3º e 4º Instância – encaminhar cópia das respostas ao SIC-CDC para arquivamento e histórico;**
- 7-Atentar-se para o horário de funcionamento da OUVIDORIA/SIC-CDC – (8h às 17h), tentando, ao máximo, agilizar as respostas ao cidadão;**



Relatório de Manifestações

Resposta															
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Pos sul Denúncia de Descumprim	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data de Encaminhamento por outro Órgão	Qtde. Total de Encaminhamento(s) por outro Órgão	Esfere	Órgão Destinatário	Uf do Local do Fato	Município do Local do Fato	Modo de Resposta
Concluída	0011500000720258	Solicitação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	03/03/2022	04/04/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500000820201	Solicitação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	03/03/2022	04/04/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011900004420226	Solicitação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	03/03/2022	04/04/2022	03/03/2022	1	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500001220261	Solicitação		Não	Frequência de Servidores	E-mail	14/03/2022	13/04/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500001720293	Solicitação	Cidadão	Não	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	Internet	14/03/2022	04/05/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará			Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500001820238	Solicitação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	15/03/2022	14/04/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500002020215	Solicitação		Não	Relações de Trabalho	E-mail	16/03/2022	18/04/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	PE	Jaboatão dos Guararapes	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500002820273	Solicitação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	30/03/2022	29/04/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500002920218	Solicitação		Não	Outros em Comércio e serviços	E-mail	01/04/2022	03/05/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	RS	Erechim	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500003020242	Solicitação		Não	Outros em Transporte	E-mail	04/04/2022	04/05/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500003120297	Solicitação		Não	Agendamento	E-mail	12/04/2022	12/05/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500003320286	Solicitação		Não	Normas e Fiscalização	E-mail	19/04/2022	19/05/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500003620210	Solicitação		Não	Direitos Humanos	E-mail	05/05/2022	06/06/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500004120222	Solicitação	Cidadão	Não	Outros em Administração	E-mail	13/05/2022	14/06/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500004220277	Solicitação	Cidadão	Não	Ouvidoria	Internet	18/05/2022	20/06/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500004320211	Solicitação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	19/05/2022	20/06/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500004420266	Solicitação	Cidadão	Não	Ouvidoria	Internet	23/05/2022	22/06/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500004620255	Solicitação		Não	Relações de Trabalho	Presencial	24/05/2022	23/06/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500004920299	Solicitação		Não	Relações de Trabalho	E-mail	07/06/2022	07/07/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	0011500006020259	Solicitação		Não	Outros em Trabalho	E-mail	23/06/2022	12/08/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)

Resposta												
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Qtde. Total de Encaminhamento (s) por outro Órgão	Esfera	Órgão Destinatário	Modo de Resposta
Concluída	00115000004202214	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Transporte Hidroviário	Internet	11/02/2022	07/03/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000006202211	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	16/02/2022	08/03/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000009202247	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	03/03/2022	23/03/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000010202271	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Agente Público	Internet	10/03/2022	30/03/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000001202216	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	11/03/2022	04/04/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000019202282	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	15/03/2022	04/04/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000022202204	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	21/03/2022	11/04/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000024202295	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	23/03/2022	12/04/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000025202230	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	24/03/2022	13/04/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000032202231	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	18/04/2022	09/05/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000034202221	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	19/04/2022	09/05/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000035202275	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Concurso	Internet	27/04/2022	17/05/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000037202264	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Benefício	Internet	11/05/2022	31/05/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000039202253	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	12/05/2022	01/06/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000047202208	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	27/05/2022	20/06/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000048202244	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	30/05/2022	20/06/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	001150000051202268	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	08/06/2022	28/06/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará - CDC busca aperfeiçoar permanentemente a instituição em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente. Devendo estar preparada para acolher todo o cidadão que tenha algum motivo para dialogar com a instituição e não encontrou facilidade nos canais tradicionais. Entendemos que o êxito de qualquer Órgão Público em direção aos seus próprios objetivos depende, em grande parte, do seu sistema de comunicação, em especial o atendimento ao público usuário dos seus serviços. E é com esse olhar que acreditamos que além de um bom atendimento e tratamento, é essencial que haja um bom clima interno, um bom ambiente onde não haja tensões desnecessárias, e a equipe possa desenvolver um trabalho produtivo e de qualidade no atendimento.

Atividades correlatas da Ouvidoria

A Ouvidora, atualmente, acumula as funções de autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos do Art. 40 da Lei 10.527/2011 e de Encarregado de Proteção de Dados de acordo inciso VIII, do Art. 5ª da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, não sendo observado conflito entre essas atividades. Participa como membro do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação da CDC.

“A Ouvidoria, no ambiente em que atua, é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos na busca de soluções definitivas.”

