



CAPÍTULO RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE



CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO

O serviço de Ouvidoria da CDC, instalado em Setembro de 2010, em conformidade ao Termo de Ajuste de Conduta ANTAQ n° 007/2010-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 com a ferramenta de gestão e a disseminação dessa cultura dentro da Empresa, campanhas educativas de divulgação e de cunho motivacional com as devidas explicativas de como se utilizar o serviço têm sido feitas periodicamente. Contando atualmente com uma ouvidora, para realizar todas as suas atividades regimentais.

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. Para tanto, entre os canais de acesso à Ouvidoria da CDC, destaquemos:

- Presencial: com atendimento em horário comercial, localizado no térreo do prédio da Administração, sala 21;
- Telefone: 85 3266.8828;
- [E-mail: ouvidoria@docasdoceara.com.br](mailto: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.

A CDC também dispõe do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em conformidade a Lei de Acesso à Informação – LAI n° 12.527, de 18 de Novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5, no inciso II do § 3° do art. 37 e no § 2° do art. 216 da Constituição Federal. A LAI dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso à informação ao cidadão. Especificamente o art. 9, inciso I da LAI, refere-se à criação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Esse serviço atende as solicitações dos cidadãos através do e-SIC, sistema unificado, desenvolvido e implantado pela Controladoria da União – CGU.

Através do e-SIC, o cidadão ao solicitar uma informação da CDC, são tomadas as devidas providências para a abertura de um processo 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. Caso a CDC não responda ao cidadão, sofre penalidades previstas na Lei de Acesso à Informação.

REGISTRO DE DADOS GERAIS E ESTATÍSTICOS:

Em 2016 a CDC registrou 27 (vinte e sete) manifestações, sendo:

06 (seis) Reclamação:

Área respondeu e não resolveu: 0

Área não respondeu e não resolveu: 0

Área respondeu e resolveu: 06 (seis) Manifestações.

01 (uma) Solicitações:

Área respondeu e não resolveu: 0;

Área não respondeu e não resolveu: 0;

Área respondeu e resolveu: 01 (uma) Manifestação.

20 (vinte) Acesso a Informação:

Área respondeu e não resolveu: 0;

Área não respondeu e não resolveu: 0;

Área respondeu e resolveu: 20 (vinte) Solicitações de Acesso a Informação.

Em 2017 a CDC registrou 50 (cinquenta) manifestações, sendo:

01 (uma) Reclamação:

Área respondeu e não resolveu: 0

Área não respondeu e não resolveu: 0

Área respondeu e resolveu: 01 (uma) Manifestação.

01 (uma) Sugestão:

Área respondeu e não resolveu: 0;

Área não respondeu e não resolveu: 0;

Área respondeu e resolveu: 01 (uma) Manifestação.

01 (um) Elogio:

Área respondeu e não resolveu: 0;

Área não respondeu e não resolveu: 0;

Área respondeu e resolveu: 01 (uma) Manifestação.

47 (quarenta e sete) Acesso a Informação:

Área respondeu e não resolveu: 0;

Área não respondeu e não resolveu: 0;

Área respondeu e resolveu: 47 (quarenta e sete) Solicitações de Acesso a Informação.

A ouvidoria é muito utilizada em grandes empresas como uma ferramenta de melhoria contínua, pois é através dela que muitos fatos são apontados. Ao analisarmos os registros e percebemos um crescimento nas Manifestações e Solicitações de Acesso a Informação de 2017 para 2016. A Ouvidoria da CDC procura fazer um trabalho junto às áreas para que as demandas sejam respondidas em tempo hábil.

