



RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

2024

OUTUBRO

NOVEMBRO

DEZEMBRO





“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.

OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N – Bairro Mucuripe
CEP 60180-422 - Fortaleza/Ce, Térreo, Sala 21

ouvidoria@docasdoceara.com.br

Telefones: (85) 3266-8828

COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ TELEBRAS

LUCIO GOMES

Presidente

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

FÁBIO LAVOR TEIXEIRA

Presidente

INÚBIA DE AGUIAR BEZERRA

Ouvidora



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria tem como missão garantir o direito de todo cidadão de se manifestar e de receber resposta, e propor ações para estimular a participação popular, a transparência e eficiência na prestação de serviços pela CDC.

A Ouvidoria está ligada diretamente ao Conselho de Administração e representa uma das vias de acesso utilizadas pelos usuários dos serviços prestados pela empresa. Os meios de acesso que o cidadão tem disponível para exercer sua cidadania em muitos dos casos passam pela intermediação da Ouvidoria, trabalho este que tem ganhado relevância na medida em que vai sendo entendido e reconhecido não só pelo usuário, mas também pelo corpo diretivo da empresa.

Com a finalidade de dar atendimento ao princípio da transparência na administração pública, apresentamos os dados relativos às manifestações recebidas nesta Ouvidoria pelo sistema Fala.Br da Ouvidoria-Geral da União, bem como as demandas registradas e atendidas por esta Ouvidoria no período de outubro a dezembro de 2024.

Canais de comunicação utilizados: Internet, telefone, atendimento presencial e carta/formulários da Ouvidoria. As demandas por meio eletrônico continuam sendo o principal instrumento de contato do cidadão com a Ouvidoria.

PRINCIPAL CANAL: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>





Introdução.....

Análise quantitativa das manifestações por área, assuntos e natureza -----

Análise qualitativa das manifestações por área-----

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv-----

Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic-----

Conclusões.....

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

OUVIDORIA



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO





INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria referente ao trimestre de outubro à dezembro de 2024. Tem como objetivo garantir a transparência dos dados, além de auxiliar os gestores da CDC com as apresentações dos resultados obtidos pelos registro de manifestações, indicando se os serviços oferecidos, atendimento, tratamento foram positivos ou negativos

A Ouvidoria é o canal de Comunicação direto entre o cidadão e a CDC, por meio do qual é possível registrar elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade.

De acordo com a Instrução Normativa nº 05/OGU de junho de 2018, no Art. 3º para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

Simplifique: Sugestão de ideia para a desburocratização de serviços públicos ofertados pela CDC;

Acesso à Informação: Solicitação de informações produzidas ou de responsabilidade da CDC.

No trimestre de outubro/dezembro de 2024, a ouvidoria deu continuidade ao trabalho de ações proativas com divulgação na página da OUVIDORIA/CDC, de matérias com informativos esclarecedores para o público interno e externo, sendo publicada neste trimestre as seguintes matérias:

- Campanha sobre “Canal de Denúncia vinculado a CGU”,
- Campanha sobre “Mediação de Conflitos.”,
- Campanha sobre “Orientação sobre a LAI”;



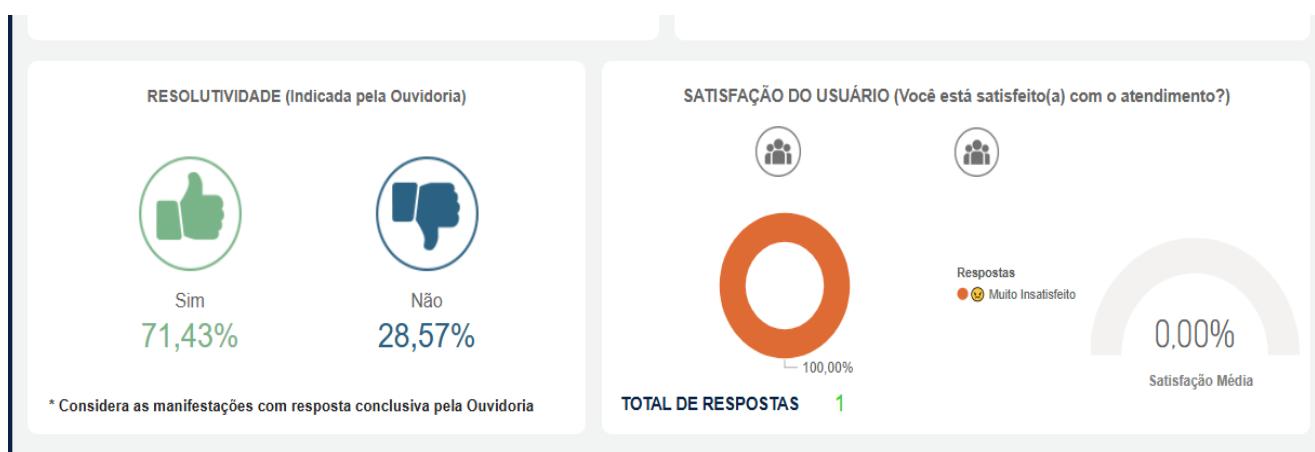
- Campanha Orientação sobre cadastro Fala.Br;
- Campanha Proteção contra retaliação ao denunciante de boa fé;
- Cartilha de Serviços de Ouvidoria;
- Guia sobre orientações de Assédio Moral;

link com as publicações campanhas: <https://www.docasdoceara.com.br/ouvidoria>

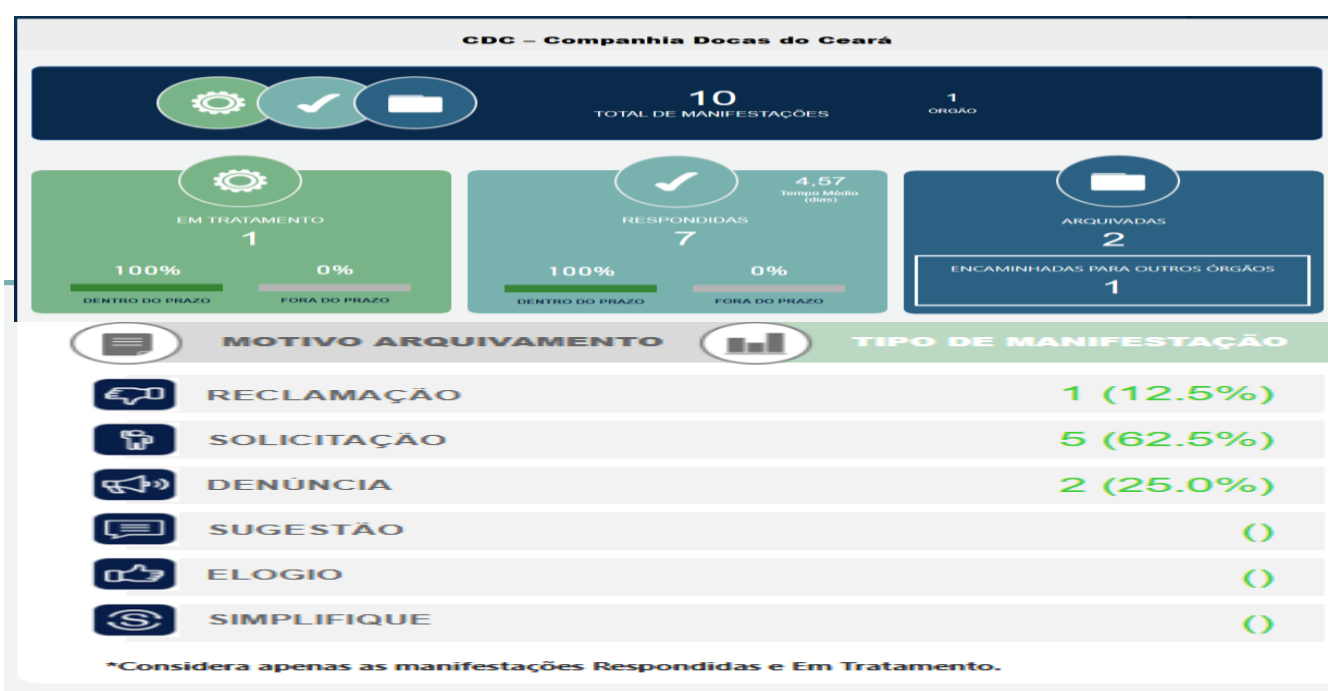
1 – Pesquisa de Satisfação – outubro/dezembro de 2024

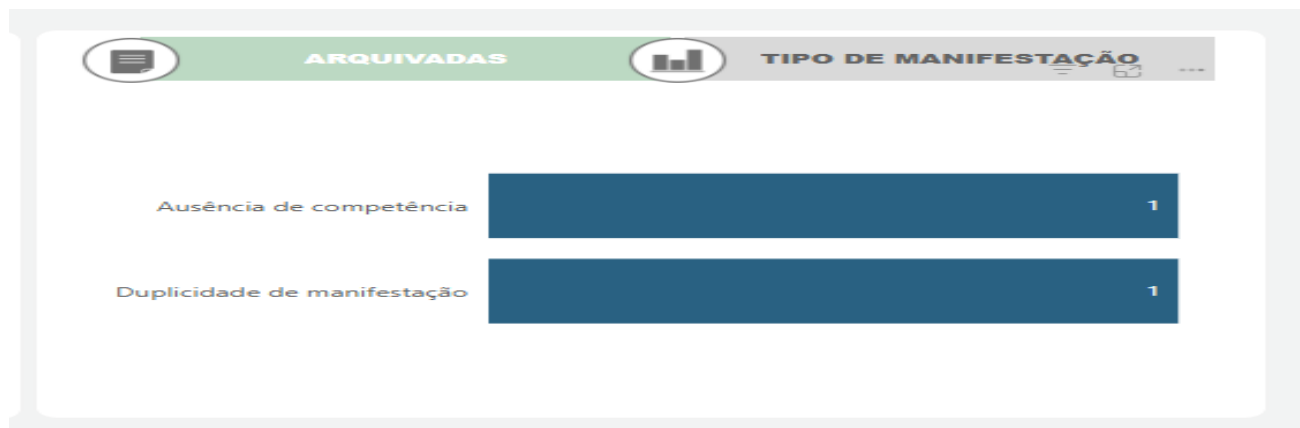
Realizada no trimestre outubro/dezembro de 2024, a pesquisa objetivou avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da CDC junto a todas as pessoas que recorreram aos seus serviços.

Não houve registro de nenhum elogio pelo sistema FALA.BR, e para resposta da pesquisa de satisfação, houve 1 resposta indicando insatisfação. Conforme abaixo apresentado:



2– ESTATÍSTICA – outubro/dezembro de 2024





3- 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).

4-Prazo: 20 dias (Prorrogável por mais 10 dias)

5-Tempo médio de resposta mensal – 14,90 (dias) outubro/2023, **20,33** (dias) novembro/2023 não houve solicitação de prorrogação de prazo.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – OUT/NOV/DEZ/2024





AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA

A Ouvidoria tem implementado continuamente medidas visando ao aperfeiçoamento do processo de comunicação entre o cidadão e as unidades que compõem a CDC. Entre as medidas adotadas, destacam-se:

1 - MONITORAMENTO DOS PRAZOS

Ante a necessidade de atender a determinação do art. 16 da Lei 13.460, de 2017, a Ouvidoria vem atuando no monitoramento dos prazos, mediante avisos pelo sistema SEI, por meio de telefonemas às áreas são alertadas sobre as manifestações pendentes de tratamento para não expirar o prazo.

Essa ação tem contribuído para conscientizar os pontos focais sobre a necessidade de se respeitar o prazo estabelecido pelas normais vigentes, haja vista que eventual atraso no tratamento gera impacto nos indicadores da Ouvidoria e na insatisfação do cidadão. Foi realizada uma campanha para cumprimento dos prazos.

2 – ANÁLISE NA QUALIDADE DAS RESPOSTAS OFERECIDAS

Cabe à Equipe da Ouvidoria avaliar a qualidade das respostas oferecidas pelas áreas técnicas, com base em critérios que visam verificar o emprego de linguagem cidadã (livre de siglas e termos técnicos), objetividade e clareza como forma de encaminhamentos, voltando algumas vezes ao setor competente pela resposta, e solicitando esclarecimentos para repassar ao cidadão.

3 – DEMANDAS RECORRENTES – PERCEPÇÃO QUALITATIVA

A Ouvidoria precisa não somente “ouvir” mas também sentir àqueles que buscam por soluções, com esse olhar, elaboramos uma Cartilha contendo as orientações sobre “ Assédio Moral” com as devidas orientações pra quem vai denunciar como também para todos àqueles que trabalham nesta Companhia.

CONCLUSÃO

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.



RECOMENDAÇÕES:

Que as áreas procurem responder as demandas conforme prazos estabelecidos no Regulamento Interno da Ouvidoria, Portaria CGU 116/2024 e Lei nº 13.460/2017. O devido cumprimento legal evita notificações da CGU e descredibilidade da Empresa.

Atividades correlatas da Ouvidoria

A Ouvidora, atualmente, acumula as funções de Gestora/Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos do Art. 40 da Lei 10.527/2011.

“Unir-se é um bom começo, manter a união é um progresso, e trabalhar em conjunto é uma vitória.”