



**DOCAS DO CEARÁ**  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

# **Carta de Serviço ao Cidadão Companhia Docas do Ceará 2024**

## 1. OBJETIVOS DA CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

A Carta de Serviço ao Cidadão, criada pela Lei 6.932/2009, revogado pelo Decreto nº 9.094/2017 e alterado pelo Decreto de nº 9.723/2019, tem por objetivo informar aos usuários, clientes e a sociedade de modo geral, os serviços prestados pelos portos administrados pela Companhia Docas do Ceará - CDC, na qualidade de entidade pública, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de desempenho e qualidade no atendimento ao público.

A CDC também disponibiliza em sua página: <https://www.docasdoceara.com.br/ouvidoria>, Canais de Comunicação, serviços oferecidos aos clientes internos e externos da Companhia Docas do Ceará – CDC, com o objetivo de receber sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios relacionados com as atividades desenvolvidas pela empresa.

Na página da Ouvidoria oferecemos o link: <https://falabr.cgu.gov.br> do Fala.BR, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU). A plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informação pública e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a [Lei de Acesso à Informação](#) e o [Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos](#).

Por meio do Fala.BR você pode registrar e acompanhar suas denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de acesso à informação e pedidos de simplificação de serviços públicos.

## **2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

A Companhia Docas do Ceará - CDC é uma empresa pública, vinculada ao Ministério de Portos e Aeroportos, regendo-se por seu Estatuto Social e pelas disposições legais que lhe seja aplicável. A CDC tem sede e foro na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, e prazo de duração indeterminado.

### **MISSÃO**

Desenvolver e administrar o Porto de Fortaleza, oferecendo serviços e infraestrutura eficientes, bem como ser indutor do comércio e desenvolvimento econômico com responsabilidade socioambiental.

### **VISÃO**

Até 2024, ser reconhecida como Autoridade Portuária referência no Nordeste, pela gestão portuária eficiente e ambientalmente sustentável.

### **VALOR**

Na Companhia Docas do Ceará prezamos sempre pela ética, responsabilidade, transparência, integridade e resultados.

## **3. OBJETIVO SOCIAL**

A CDC tem por objeto social exercer as funções de autoridade portuária no âmbito dos portos organizados no Estado do Ceará, sob sua administração e responsabilidade, em consonância com as políticas públicas setoriais formuladas pelo Ministério de Portos e Aeroportos. Além disso, a CDC poderá exercer as funções de Autoridade Portuária em portos organizados localizados em outro Estado, por delegação do Governo Federal, mediante assinatura de convênios. Para complementação dos serviços incumbidos pela legislação, poderão ser desenvolvidas atividades afins, conexas e acessórias. A CDC poderá, excepcionalmente e mediante anuência formal do Ministério de Portos e Aeroportos, exercer as funções de operador portuário, na forma do § 4º do art. 25 da Lei nº 12.815, de 5 de junho de 2013.



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

## **4. SERVIÇOS**

### **4.1 TERMINAL MARÍTIMO**

#### **4.1.1 SERVIÇO: Visitação Comercial**

1°. Descrição de serviços:	Acompanhamento de clientes interessados na exploração de áreas não operacionais.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	Envio de dados cadastrais: Nome completo, RG e/ou CPF, com indicação do nome da empresa.
3°. Principais etapas para processamento do serviço:	1. Solicitação da visita; 2. Envio dos dados cadastrais.
4°. Prazo para prestação do serviço:	Até 72 horas úteis.
5°. Forma de prestação do serviço:	Acompanhamento dos clientes junto ao Porto e Terminal Marítimo de Passageiros.
6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	Telefone e por e-mail, de acordo com os dados informados pelo solicitante.
7°. Locais e formas de acesso ao serviço:	A comunicação será realizada via e-mail ( <a href="mailto:codgen.docas@gmail.com">codgen.docas@gmail.com</a> ). O acesso ao Porto deverá ocorrer pelo NAP, recepção ou Terminal Marítimo de Passageiros.
8°. Prioridades de atendimento:	Conforme disponibilidade e dia marcado.
9°. Previsão de tempo de espera para atendimento:	As visitas poderão ser confirmadas em até 72 horas úteis.
10°. Prazo para a realização do serviço:	Em até 24 horas após a confirmação da disponibilidade.
11°. Mecanismo de comunicação com o usuário:	A comunicação se dará preferencialmente via e-mail, podendo ser utilizado o número de contato informado.
12°. Procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC. Canais de acesso: - <a href="http://falabr.cgu.gov.br">falabr.cgu.gov.br</a> - <a href="mailto:ouvidoria@docasdoceara.com.br">ouvidoria@docasdoceara.com.br</a> - 85 3266.8828 - presencialmente, no prédio administrativo da CDC
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	1. Solicitação via e-mail; 2. Confirmação da disponibilidade; 3. Realização da visita.



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

14°. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	Consulta via telefone ou e-mail institucional ( 85 3266.8804 / 85 3266.8978 / 85 3266.8908 - <a href="mailto:codgen.docas@gmail.com">codgen.docas@gmail.com</a> ).
15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética.
16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	O Porto Organizado conta com a devida sinalização de vias.
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:	O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	Entrar em contato direto com a Coordenadoria de Gestão e Negócios por meio do telefone (85)3266-8978 / 8804 / 8908).
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	As visitas às áreas internas do Porto deverão seguir as normas de segurança, contando com a utilização de calças, sapatos fechados e capacete de segurança.

#### **4.1.2 SERVIÇO: Autorização de Contêiner Escritório**

1°. Descrição do serviço:	Autorização para posicionamento de contêineres com finalidade de escritórios em área não operacional dentro do Porto.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	Formulário de Solicitação preenchido, com o indicativo do quantitativo de contêineres (20' ou 40'). Declaração de adimplência por parte da área financeira. Disponibilidade de espaço de acordo com a área operacional.



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

3°. Principais etapas para processamento do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Preenchimento de formulário de requisição;</li><li>2. Verificação junto ao departamento financeiro quanto à adimplência do cliente.</li><li>3. Verificação junto ao departamento operacional quanto à disponibilidade de área para posicionamento do(s) contêiner(es).</li><li>4. Envio do formulário autorizado ao solicitante.</li></ol>
4°. Prazo para a prestação do serviço:	Até 07 (sete) dias úteis.
5°. Forma de prestação do serviço:	Indicação da área para contêiner por parte da Coordenadoria de Operação Portuária.
6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	Telefone e por e-mail, de acordo com os dados informados pelo solicitante.
7°. Locais e formas de acessar o serviço:	Os trâmites para recebimento e envio do formulário serão realizados via e-mail ( <a href="mailto:codgen.docas@gmail.com">codgen.docas@gmail.com</a> ). O acesso ao Porto deverá ocorrer pelo NAP.
8°. Prioridades de atendimento:	Conforme disponibilidade da área a ser ocupada.
9°. Previsão de tempo de espera para atendimento:	A aprovação do contêiner escritório se dará em até 07 (sete) dias.
10°. Prazo para a realização do serviço:	O acesso do contêiner poderá ocorrer logo após a aprovação.
11°. Mecanismos de comunicação com o usuário:	A comunicação se dará preferencialmente via e-mail, podendo ser utilizado o número de contato informado na ficha de solicitação do serviço.
12°. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC. Canais de acesso: - <a href="http://falabr.cgu.gov.br">falabr.cgu.gov.br</a> - <a href="mailto:ouvidoria@docasdoceara.com.br">ouvidoria@docasdoceara.com.br</a> - 85 3266.8828 - presencialmente, no prédio administrativo da CDC
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitação via Formulário; (24 horas úteis)</li><li>2. Financeiro; (24 horas úteis)</li><li>3. Informação sobre a disponibilidade da área; (Em até 05 dias);</li><li>4. Acesso: logo após a autorização do Formulário.</li></ol>
14°. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	Consulta via telefone ou e-mail institucional ( 85 3266.8804 / 85 3266.8978 / 85 3266.8908 - <a href="mailto:codgen.docas@gmail.com">codgen.docas@gmail.com</a> ).



DOCS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética.
16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	O Porto Organizado conta com a devida sinalização de vias; O indicativo de área é realizado pela Coordenadoria de Operação Portuária.
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:	O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	Entrar em contato direto com a Coordenadoria de Gestão e Negócios por meio do telefone (85)3266-8978 / 85 3266.8804 / 853266.8908).
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	Atualmente a autorização é limitada para 03 (três) contêineres por CNPJ solicitante.

#### **4.1.3 SERVIÇO: Aluguel TMP (Cessão de Uso Oneroso Temporário)**

1°. Descrição do serviço	Aluguel das áreas disponíveis do Terminal Marítimo de Passageiros para a realização de eventos.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	Reserva com no mínimo 15 dias de antecedência (a depender da classificação); Pagamento de caução para celebração do contrato; Envio do RG, CPF e Formulário de Solicitação preenchido.
3°. Principais etapas para processamento do serviço:	- 1. Preenchimento de formulário de requisição; - 2. Agendamento da data do evento; - 3. Pagamento de caução; - 4. Entrega dos documentos e do comprovante de pagamento à CODGEN; - 5. Recebimento do comprovante de agendamento; 6.



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DO CAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

	Envio da documentação à Diretoria para autorização e elaboração do Termo.
4°. Prazo para a prestação do serviço:	Mínimo de 30 dias para eventos com público superior a 500 pessoas. Mínimo de 15 dias para eventos com público inferior a 500 pessoas.
5°. Forma de prestação do serviço:	Entrega do espaço alugado conforme Termo de Vistoria, constando limpeza e demais observações, em até 24h que antecedem o início da montagem.
6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	Telefone e por e-mail, de acordo com os dados informados pelo solicitante.
7°. Locais e formas de acessar o serviço:	Os trâmites para agendamento serão realizados via e-mail ( <a href="mailto:codgen.docas@gmail.com">codgen.docas@gmail.com</a> ) e o acesso ao evento se dará pelo portão principal do TMP.
8°. Prioridades de atendimento:	Ordem de pedido / Disponibilidade; Orçamento mais vantajoso, conforme previsto na Norma de Utilização do TMP;
9°. Previsão de tempo de espera para atendimento:	A aprovação do evento se dará em até 02 (dois) dias úteis após comprovação de pagamento;
10°. Prazo para a realização do serviço:	As áreas podem ser alugadas pelo intervalo máximo de até 90 dias.
11°. Mecanismos de comunicação com o usuário:	A comunicação se dará preferencialmente via e-mail, podendo ser utilizado o número de contato informado na ficha de solicitação do serviço.
12°. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC. Canais de acesso: - <a href="http://falabr.cgu.gov.br">falabr.cgu.gov.br</a> - <a href="mailto:ouvidoria@docasdoceara.com.br">ouvidoria@docasdoceara.com.br</a> - 85 3266.8828 - presencialmente, no prédio administrativo da CDC
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitação e cadastro; (48 horas úteis)</li><li>2. Pagamento; (72 horas úteis)</li><li>3. Autorização para realização do evento; (Até 05 dias após o pagamento);</li><li>4. Evento; A depender da data de realização do evento e da solicitação formal;</li></ol>





DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

	Estima-se que entre a solicitação e o recebimento do contrato seja, em média, 15 dias.
14°. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	Consulta via telefone ou e-mail institucional ( 85 3266.8804 / 85 3266.8978 / 85 3266.8908 - <a href="mailto:codgen.docas@gmail.com">codgen.docas@gmail.com</a> ).
15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética
16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	O TMP conta com sinalização de placas orientadoras de acesso.
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:	O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	Entrar em contato direto com a Coordenadoria de Gestão e Negócios por meio do telefone (85)3266-8978 / 8804 / 8908).
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	O TMP conta com estacionamento privativo com acessibilidade, banheiros masculino, feminino e acessíveis em ambos os pavimentos, escada rolante, elevador e vestiários.



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

#### **4.1.4 SERVIÇO: Cessão de Uso Não Oneroso – Órgãos Intervenientes**

1°. Descrição do serviço:	Cessão de Uso de áreas não operacionais no Porto de Fortaleza.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	Solicitação por meio de ofício, carta e/ou e-mail. Embasamento legal por meio da Portaria N° 51/Ministério da Infraestrutura.
3°. Principais etapas para processamento do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Envio da solicitação à Diretoria da Companhia Docas do Ceará.</li><li>2. Verificação da disponibilidade.</li><li>3. Elaboração do contrato conforme documentação legal prevista.</li><li>4. Assinatura entre as partes.</li><li>5. Publicação no Diário Oficial da União.</li><li>6. Comunicação da celebração do Termo à ANTAQ.</li></ol>
4°. Prazo para a prestação do serviço:	Após assinatura do contrato.
5°. Forma de prestação do serviço:	Disponibilização de área não operacional (salas) localizadas na CDC/NAP. Entrega da área conforme relatório de vistoria.
6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	Telefone e por e-mail, de acordo com os dados informados pelo solicitante.
7°. Locais e formas de acessar o serviço:	A CDC deverá ser acionada pelo órgão interveniente por meio de Ofício, carta e/ou e-mail.
8°. Prioridades de atendimento:	Ordem de solicitação / Disponibilidade da área solicitada.
9°. Previsão de tempo de espera para atendimento:	Prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a solicitação.
10°. Prazo para a realização do serviço:	A ocupação da sala pode ocorrer pelo prazo máximo de até 60 (sessenta) meses, sujeito à prorrogação conforme embasamento legal.
11°. Mecanismos de comunicação com o usuário:	A comunicação se dará preferencialmente, junto à fiscalização, via e-mail, podendo ser utilizado o número de contato informado na ficha de solicitação do serviço.



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

12°. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC Canais de acesso: - falabr.cgu.gov.br - ouvidoria@docasdoceara.com.br - 85 3266.8828 - Presencialmente, no prédio administrativo da CDC
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	1. O trâmite iniciar-se-á logo após o recebimento da solicitação formal, com previsão de até 60 dias para a conclusão em caso de disponibilidade.
14°. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	Consulta via telefone ou e-mail institucional ( 85 3266.8804 / 85 3266.8978 / 85 3266.8908 - codgen.docas@gmail.com).
15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética.
16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	As salas deverão passar por um Relatório de Vistoria, com a assinatura do cessionário após a verificação.
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:	O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	Entrar em contato direto com a Coordenadoria de Gestão e Negócios por meio do telefone (85)3266-8978 / 8804 / 8908).
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	A gestão de contrato do órgão interveniente deverá atentar às condições padronizadas da minuta contratual.



DOCS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

#### **4.1.5 SERVIÇO: Cessão de Uso Oneroso - Privado**

1°. Descrição do serviço:	Cessão de Uso de áreas não operacionais no Porto de Fortaleza.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	Licitação, conforme publicação de edital e atendendo aos requisitos previstos em lei e Termo de Referência. (Portaria Nº 51/Ministério da Infraestrutura)
3°. Principais etapas para processamento do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Divulgação do Edital de Licitação, conforme especificação do Termo de Referência;</li><li>2. Seleção da proposta vencedora;</li><li>3. Análise das condições de habilitação;</li><li>4. Elaboração do contrato;</li><li>5. Assinatura entre as partes;</li><li>6. Publicação no Diário Oficial da União.</li><li>7. Comunicação da celebração do Termo à ANTAQ.</li></ol>
4°. Prazo para a prestação do serviço:	Até 180 Dias após a divulgação do Edital.
5°. Forma de prestação do serviço:	Disponibilização de área não operacional (salas) localizadas na CDC/NAP. Entrega da área conforme relatório de vistoria.
6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	Telefone e por e-mail, ofício junto à Coordenadoria de Compras e Licitações.
7°. Locais e formas de acessar o serviço:	Conforme divulgação do Edital pela área responsável.
8°. Prioridades de atendimento:	Atendimento às condições do Edital e Termo de Referência.
9°. Previsão de tempo de espera para Atendimento:	Prazo de até 180 dias para a conclusão após divulgação do Edital.
10°. Prazo para a realização do serviço:	A ocupação da sala pode ocorrer pelo prazo máximo de até 60 (sessenta) meses.
11°. Mecanismos de comunicação com o usuário:	A comunicação se dará preferencialmente via e-mail, podendo ser utilizado o número de contato informado na ficha de solicitação do serviço - quando para fins de fiscalização contratual e de área.



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

12°. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC Canais de acesso: - falabr.cgu.gov.br - ouvidoria@docasdoceara.com.br - 85 3266.8828 - presencialmente, no prédio administrativo da CDC
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	1. O trâmite iniciar-se-á logo após a divulgação do Edital, com previsão de até 180 dias para a conclusão.
14°. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	Consulta via telefone ou e-mail institucional ( 85 3266.8804 / 85 3266.8978 / 85 3266.8908 - <a href="mailto:codgen.docas@gmail.com">codgen.docas@gmail.com</a> ) ou Coordenadoria de Compras e Licitações.
15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética.
16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	As salas deverão passar por um Relatório de Vistoria, com a assinatura do cessionário após a verificação.
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:	O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	Entrar em contato direto com a Coordenadoria de Gestão e Negócios por meio do telefone 85 3266-8978 / 85 3266.8804 / 85 3266.8908).
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	O cessionário deverá atentar às condições padronizadas da minuta contratual.



## **SERVICOS:**

### **4.2 Serviços Diversos**

#### **4.2.1 SERVIÇO: Uso da Infraestrutura de Proteção e Acesso Aquaviário**

1°. Descrição do serviço:	Fornecimento da infraestrutura de proteção e acesso aquaviário composta por águas tranquilas e sinalizadas do canal de acesso e bacia de evolução para embarcações que acessarão e atracarão no porto.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser agente ou preposto autorizado de navios.</li><li>2. Ter cadastro no Porto Sem Papel (PSP).</li><li>3. Ter feito a solicitação, ratificada pela autoridade portuária e anuência dos órgãos intervenientes no PSP.</li></ol>
3°. Principais etapas para processamento do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitação via programa Porto Sem Papel pelo armador ou agente marítimo.</li><li>2. Ratificação pela autoridade portuária e anuência dos órgãos intervenientes.</li><li>4. Inclusão no Sisport.</li><li>5. Chegada do navio ao largo do porto</li><li>6. Fundeamento ou acesso direto ao canal e bacia de evolução.</li></ol>
4°. Prazo para a prestação do serviço:	- Sem estipulação de prazo, conforme conveniência do porto ou do armador do navio.
5°. Forma de prestação do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Chegada do navio ao largo do porto de Fortaleza.</li><li>2. Fundeamento quando não puder adentrar direto.</li><li>3. Acesso ao porto.</li><li>4. Atracação.</li><li>5. Desatracação e saída do porto, no contra fluxo.</li></ol>
6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. PSP</li><li>2. E-mail</li><li>3. Telefone</li><li>4. Presencial</li><li>5. sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
7°. Locais e formas de acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Porto de Fortaleza</li><li>2. Chegada ao largo</li></ol>



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Fundeamento</li><li>4. Canal de acesso</li><li>5. Bacia de Evolução</li><li>6. Cais ou píer</li></ol>
8°. Prioridades de atendimento:	Ordem de chegada ou ordem de prioridade, conforme determina o Regulamento de Exploração do Porto de Fortaleza
9°. Previsão de tempo de espera para atendimento:	Sem previsão definida pois depende da movimentação no porto, disponibilidade de berço para atracação, inclusive intempéries climáticas.
10°. Prazo para a realização do serviço:	Sem prazo definido pois depende da movimentação no porto e disponibilidade de berço para atracação, incluindo condicionantes climáticas.
11°. Mecanismos de comunicação com o usuário:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. PSP</li><li>2. E-mail</li><li>3. Telefone</li><li>4. Presencial</li><li>5. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
12°. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC Canais de acesso: - <a href="http://falabr.cgu.gov.br">falabr.cgu.gov.br</a> - <a href="mailto:ouvidoria@docasdoceara.com.br">ouvidoria@docasdoceara.com.br</a> - 85 3266.8828 - presencialmente, no prédio administrativo da CDC
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitação via programa Porto Sem Papel pelo armador ou agente marítimo.</li><li>2. Ratificação pela autoridade portuária e anuência dos órgãos intervenientes.</li><li>4. Inclusão no Sisport.</li><li>5. Sem estimativa de prazos, devido dependência de conveniências da administração do porto, do armador ou autoridade sanitária ou mesmo devido condicionantes climáticas.</li></ol>
14°. Mecanismos para a consulta	<ol style="list-style-type: none"><li>1. PSP</li></ol>



pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	<ol style="list-style-type: none"><li>2. E-mail</li><li>3. Telefone</li><li>4. Presencial</li><li>5. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética
16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	Bóias de sinalização náutica.
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:	O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presencial ou telefone, contatar a CODGEP - Coordenadoria de Gestão Portuária/Acostagem.</li></ol>
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	A cobrança sobre este serviço se encontra detalhada, normatizada, regulamentada e numerada como tabela I na tarifa portuária do porto de Fortaleza disponível no site da empresa no link <a href="http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria">http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria</a> .

#### **4.2.2 Serviço: Uso das Instalações de Acostagem**

1°. Descrição do serviço:	Utilização da infraestrutura de acostagem do cais e píeres composta por defensas, cabeços e dolphins de amarração para movimentação de cargas ou abastecimento de insumos do navio.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser agente armador proprietário ou preposto autorizado de navios.</li><li>2. Solicitação feita e aprovada no PSP.</li></ol>





DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DO CAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

3°. Principais etapas para processamento do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Concluir a etapa de acesso.</li><li>2. Efetuar a atracação e amarração do navio aos cabeços indicados.</li><li>4. Operação do navio.</li><li>5. Efetuar a desamarração e a desatracação.</li></ol>
4°. Prazo para a prestação do serviço:	Sem estipulação de prazo, conforme operacionalidade da carga movimentada no navio pelo operador portuário.
5°. Forma de prestação do serviço:	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1. Atracação e amarração aos cabeços e dolphins disponíveis no berço.</li><li>- 2. Operação do navio.</li><li>- 3. Desamarração e desatracação do navio para saída do porto.</li></ul>
6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1. PSP</li><li>- 2. E-mail</li><li>- 3. Telefone</li><li>- 4. Presencial</li><li>- 5. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ul>
7°. Locais e formas de acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Porto de Fortaleza</li><li>2. Adentrado o porto, atracar.</li><li>3. Operado o navio, desatracar.</li><li>5. Sair do porto</li></ol>
8°. Prioridades de atendimento:	Ordem de chegada ou ordem de prioridade, conforme determina o Regulamento de Exploração do Porto de Fortaleza.
9°. Previsão de tempo de espera para atendimento:	Sem previsão definida pois depende da movimentação no porto, disponibilidade de berço para atracação, inclusive intempéries climáticas.
10°. Prazo para a realização do serviço:	- Sem prazo definido pois depende da movimentação no porto e disponibilidade de berço para atracação, incluindo condicionantes climáticas.
11°. Mecanismos de comunicação com o usuário:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. PSP</li><li>2. E-mail</li><li>3. Telefone</li><li>4. Presencial</li></ol>



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

	5. Sistema SISPORT quando estiver on-line
12°. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC Canais de acesso: - falabr.cgu.gov.br - ouvidoria@docasdoceara.com.br - 85 3266.8828 - presencialmente, no prédio administrativo da CDC
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitação via programa Porto Sem Papel pelo armador ou agente marítimo.</li><li>2. Ratificação pela autoridade portuária e anuência dos órgãos intervenientes.</li><li>4. Inclusão no Sisport.</li><li>5. Sem estimativa de prazos, devido dependência de conveniências da administração do porto, do armador ou autoridade sanitária ou mesmo devido condicionantes climáticas.</li></ol>
14°. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. PSP</li><li>2. E-mail</li><li>3. Telefone</li><li>4. Presencial</li><li>5. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética
16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	Cais, píeres, defensas, cabeços e dolphins de amarração.
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e	O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

ao conforto:	ao atendimento.
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	1. Presencial ou telefone, contatar a CODGEP - Coordenadoria de Gestão Portuária/Acostagem.
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	A cobrança sobre este serviço se encontra detalhada, normatizada, regulamentada e numerada como tabela II na tarifa portuária do porto de Fortaleza disponível no site da empresa no link <a href="http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria">http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria</a> .

#### **4.2.3 Serviço: Uso da Infraestrutura Terrestre**

1°. Descrição do serviço:	Utilização da infraestrutura terrestre do berço disponibilizado e arruamentos para movimentação de carga procedente ou destinada a embarcação atracada, no embarque e/ou desembarque.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser operador portuário qualificado</li><li>2. Solicitar operação via formulário ROP-Requisição de Serviços Portuários ou no SISPORT quando estiver funcionando plenamente.</li></ol>
3°. Principais etapas para processamento do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitação via ROP-Requisição de Serviços Portuários.</li><li>2. Operação do navio com carga ou descarga de mercadorias para o cais, tubovias ou esteiras que compõem o berço de atracação, saída diretamente para a rua ou armazenamento no pátio ou armazém coberto.</li></ol>
4°. Prazo para a prestação do serviço:	Sem estipulação de prazo, pois conforme operacionalidade e especificidade da carga movimentada no navio pelo operador portuário, incluindo adversidades climáticas.
5°. Forma de prestação do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Operação do navio nos berços e arruamentos com movimentação de carga a embarcar ou desembarcada.</li></ol>



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-mail</li><li>2. Telefone</li><li>3. Presencial</li><li>4. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
7°. Locais e formas de acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Porto de Fortaleza.</li><li>2. operando o navio, movimentação contínua da carga, deslocando-a do berço para o rua no desembarque direto ou pátio.</li></ol>
8°. Prioridades de atendimento:	Ordem de chegada ou ordem de prioridade, conforme determina o Regulamento de Exploração do Porto de Fortaleza.
9°. Previsão de tempo de espera para atendimento:	Atracado o navio, operação deve ser imediatamente iniciada, descontando-se operacionalidade devido especificidades do tipo de carga e/ou condicionantes climáticas que afetem a operação.
10°. Prazo para a realização do serviço:	Sem prazo definido pois condicionada a operação e as especificidades do tipo de carga e intempéries climáticas.
11°. Mecanismos de comunicação com o usuário:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-mail</li><li>2. Telefone</li><li>3. Presencial</li><li>4. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
12°. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC Canais de acesso: - <a href="http://falabr.cgu.gov.br">falabr.cgu.gov.br</a> - <a href="mailto:ouvidoria@docasdoceara.com.br">ouvidoria@docasdoceara.com.br</a> - 85 3266.8828 - presencialmente, no prédio administrativo da CDC
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitação via ROP-Requisição de Serviços Portuários.</li><li>2. Operação do navio com carga ou descarga de mercadorias para o cais, tubovias ou esteiras que compõem o berço de atracação, saída diretamente para a rua ou armazenamento no pátio ou armazém coberto.</li></ol>



14°. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-mail</li><li>2. Telefone</li><li>3. Presencial</li><li>4. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética
16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	Berços, tubovias, esteiras, arruamentos e pátio sinalizado.
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:	O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	1. Presencial ou telefone, contatar a CODGEP - Coordenadoria de Gestão Portuária/Pátio.
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	A cobrança sobre este serviço se encontra detalhada, normatizada, regulamentada e numerada como tabela III na tarifa portuária do porto de Fortaleza disponível no site da empresa no link <a href="http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria">http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria</a>



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

#### 4.2.4 Serviço: Uso das Instalações de Armazenagem

1°. Descrição do serviço:	Utilização da infraestrutura de pátio descoberto e armazéns cobertos para guarda e armazenamento de mercadorias acondicionadas em contêineres, granel ou solta destinadas para embarque ou provenientes de desembarques.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser preposto ou dono de mercadoria a embarcar ou desembarcar, acondicionada em contêiner ou solta, no porto de Fortaleza, incluindo unidades vazias de contêineres.</li><li>2. Efetuar a solicitação de armazenamento nas instalações do porto.</li></ol>
3°. Principais etapas para processamento do serviço:	1. Solicitação via e-mail ou armazenamento por demanda compulsória devido especificidades na liberação da carga a ser embarcada ou desembarcada, devido trâmite aduaneiro, principalmente, ou outros condicionantes que independem da administração portuária.
4°. Prazo para a prestação do serviço:	Imediatamente após o recebimento da carga no porto, proveniente de desembarque ou destinada a embarque.
5°. Forma de prestação do serviço:	Depósito, armazenamento e guarda de mercadorias e carga procedentes ou destinadas a navios.
6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-mail</li><li>2. Telefone</li><li>3. Presencial</li><li>4. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
7°. Locais e formas de acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Porto de Fortaleza.</li><li>2. Ocupação de espaço em armazéns e pátios específicos conforme tipo de carga.</li></ol>
8°. Prioridades de atendimento:	Ordem de chegada, principalmente, ou sob demanda solicitada.



9°. Previsão de tempo de espera para atendimento:	Imediatamente após o recebimento da carga no porto, proveniente de desembarque ou destinada a embarque.
10°. Prazo para a realização do serviço:	Imediatamente após o recebimento da mercadoria no porto.
11°. Mecanismos de comunicação com o usuário:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-mail</li><li>2. Telefone</li><li>3. Presencial</li><li>4. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
12°. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC Canais de acesso: - falabr.cgu.gov.br - ouvidoria@docasdoceara.com.br - 85 3266.8828 - presencialmente, no prédio administrativo da CDC
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	Solicitação via e-mail ou armazenamento por demanda compulsória devido especificidades na liberação da carga a ser embarcada ou desembarcada, devido trâmite aduaneiro, principalmente, ou outros condicionantes que independem da administração do porto <ol style="list-style-type: none"><li>1. Inclusão via sistema SISPORT de solicitação de prestação de serviços de armazenagem, regularizando a cobrança compulsória, quando o sistema estiver integralmente funcional e on-line.</li></ol>
14°. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-mail</li><li>2. Telefone</li><li>3. Presencial</li><li>4. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética



16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	Armazéns cobertos e pátio descoberto.
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:	O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	1. Presencial ou telefone, contatar a CODGEP - Coordenadoria de Gestão Portuária/Pátio.
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	A cobrança sobre este serviço se encontra detalhada, normatizada, regulamentada e numerada como tabela V na tarifa portuária do porto de Fortaleza disponível no site da empresa no link <a href="http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria">http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria</a>

#### 4.2.5 Serviço: Uso de Serviços Diversos Acessórios

1°. Descrição do serviço:	Utilização das facilidades disponibilizadas pelo porto como acessórios da operação portuária em si, como pesagem de caminhão vazio e carregado, uso das tomadas conectadas a eletricidade para refrigeração de contêiner contendo carga fria, câmara frigorífica para vistoria em carga fria, remoção de contêiner do lote imóvel para transporte ou vistoria, escaneamento do contêiner para controle alfandegário e outros diversos.
2°. Requisitos e Documentos necessários para acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser preposto ou dono de mercadoria a embarcar ou desembarcar, acondicionada em contêiner ou solta, no porto de Fortaleza, incluindo unidades vazias de contêineres.</li><li>2. Efetuar a solicitação do serviço ou de forma compulsória, conforme necessidade pela especificidade da carga ou da operação ou por</li></ol>





	solicitação da autoridade alfandegária.
3°. Principais etapas para processamento do serviço:	1. Solicitação via e-mail, telefone, presencial ou por demanda compulsória devido especificidades da carga ou do tipo de operação.
4°. Prazo para a prestação do serviço:	Imediatamente após o recebimento da carga no porto, proveniente de desembarque ou destinada a embarque, quando se tratar de carga fria. Os demais serviços imediatamente ou concomitante a prestação do mesmo
5°. Forma de prestação do serviço:	Conexão a energia elétrica do contêiner reefer desembarcado ou a embarcar, estando carregados, pesagem de caminhão carregado ou vazio para medição da tara na balança rodoviária ou pesagem de vagões na balança ferroviária, remoção de contêiner da pilha imóvel para vistoria ou para caminhão quando da saída do porto.
6°. Forma de comunicação com o solicitante do serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-mail</li><li>2. Telefone</li><li>3. Presencial</li><li>4. Sistema SISPORT quando estiver on line</li></ol>
7°. Locais e formas de acessar o serviço:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Porto de Fortaleza.</li><li>2. Utilização de facilidades acessórias disponíveis pelo porto para melhor andamento ou suporte a carga desembarcada ou a embarcar.</li></ol>
8°. Prioridades de atendimento:	Ordem de chegada, principalmente, ou sob demanda solicitada.
9°. Previsão de tempo de espera para atendimento:	Imediatamente após o recebimento da carga no porto, proveniente de desembarque ou destinada a embarque.
10°. Prazo para a realização do serviço:	Imediatamente após o recebimento da mercadoria no porto.



11°. Mecanismos de comunicação com o usuário:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-mail</li><li>2. Telefone</li><li>3. Presencial</li><li>4. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
12°. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:	<p>O registro de manifestações deve ser feito por meio da Ouvidoria CDC Canais de acesso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="http://falabr.cgu.gov.br">falabr.cgu.gov.br</a></li><li>- <a href="mailto:ouvidoria@docasdoceara.com.br">ouvidoria@docasdoceara.com.br</a></li><li>- 85 3266.8828</li><li>- presencialmente, no prédio administrativo da CDC</li></ul>
13°. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitação via e-mail, telefone, presencial ou por demanda compulsória devido especificidades da carga ou do tipo de operação.</li></ol> <p>Futuramente tais demandas deverão ser disponibilizadas para solicitação no sistema Sisport, quando estiver integralmente funcional e on-line.</p>
14°. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-mail</li><li>2. Telefone</li><li>3. Presencial</li><li>4. Sistema SISPORT quando estiver on-line</li></ol>
15°. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:	<p>O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:</p> <p>Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; Ética</p>
16°. Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:	<p>Balança ferroviária e rodoviária, scanner de carga, tomadas de energia elétrica, pilha de contêineres no pátio.</p>
17°. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à	<p>O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.</p>



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

limpeza e ao conforto.	
18°. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:	1. Presencial ou telefone, contatar a CODGEP - Coordenadoria de Gestão Portuária/Pátio.
19°. Outras informações julgadas de interesse dos usuários:	A cobrança sobre este serviço se encontra detalhada, normatizada, regulamentada e numerada como tabela VII na tarifa portuária do porto de Fortaleza disponível no site da empresa no link <a href="http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria">http://www.docasdoceara.com.br/tarifa-portuaria</a> .

## 5 Outras Informações

### 5.1 Competências

Compete à CDC, sem exclusão de outros casos atribuídos em lei, e à Administração do Porto Organizado, em especial a Lei nº 12.815, de 5 de junho de 2013, o Decreto 9.048, de 10 de maio de 2017, e o Decreto nº 8.033, de 27 de junho de 2013:

Cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos e os contratos de concessão;

Assegurar o gozo das vantagens decorrentes do melhoramento e aparelhamento do porto ao comércio e à navegação;

Pré-qualificar os operadores portuários, de acordo com as normas estabelecidas pelo poder concedente; Arrecadar os valores das tarifas relativas às suas atividades;

Fiscalizar ou executar as obras de construção, reforma, ampliação, melhoramento e conservação das instalações portuárias;

Fiscalizar a operação portuária, zelando pela realização das atividades com regularidade, eficiência, segurança e respeito ao meio ambiente;

Promover a remoção de embarcações ou cascos de embarcações que possam prejudicar o acesso ao porto;

Autorizar a entrada e saída, inclusive atracação e desatracação, o fundeio e o tráfego de embarcação na área do porto, ouvidas as demais autoridades do porto;

Fiscalizar as áreas e instalações portuárias arrendadas, dentro dos limites dos portos organizados da CDC;

Elaborar, revisar e submeter à aprovação do Ministério da Infraestrutura, o Plano de Desenvolvimento e Zoneamento PDZ dos portos sob sua competência ou cuja administração esteja sob sua responsabilidade;

Autorizar a movimentação de carga das embarcações, ressalvada a competência da autoridade marítima em situações de assistência e salvamento de embarcação, ouvidas as demais autoridades do porto;

Suspender operações portuárias que prejudiquem o funcionamento do porto, ressalvados os aspectos de interesse da autoridade marítima responsável pela segurança do tráfego aquaviário;

Reportar infrações e representar perante à Antaq, visando à instauração de processo administrativo e aplicação das penalidades previstas em lei, em regulamento e nos contratos;

Adotar as medidas solicitadas pelas demais autoridades no porto;

Prestar apoio técnico e administrativo ao conselho de autoridade portuária e ao órgão de gestão de mão de obra;

Estabelecer o horário de funcionamento do porto, observadas as diretrizes do Ministério da Infraestrutura, e as jornadas de trabalho no cais de uso público;

Organizar a guarda portuária, em conformidade com a regulamentação expedida pelo poder concedente;

Promover a realização de obras e serviços de construção e melhoramento dos portos, de suas infraestruturas de proteção e de acesso aquaviário sob sua jurisdição ou responsabilidade;

Promover a realização de obras e serviços necessários à proteção dos portos ou de seus acessos, sob sua jurisdição ou responsabilidade;

Estabelecer, se necessário, escritórios ou representações;

Elaborar o edital e realizar os procedimentos licitatórios para contratos de concessão e arrendamentos, sempre que determinado pela Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários, do Ministério da Infraestrutura, nos termos do §5º do art. 6º da Lei nº 12.815/ 2013;

Estabelecer o regulamento de exploração do porto, observadas as diretrizes da Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários, do Ministério da Infraestrutura;

Decidir sobre conflitos que envolvam agentes que atuam no porto organizado, ressalvadas as competências das demais autoridades públicas;

Exercer a coordenação das comissões locais de autoridades nos portos. O disposto nos incisos IX e X do caput não se aplica à embarcação militar que não esteja praticando comércio, nos termos do § 3º do art. 17 da Lei nº 12.815.

Explorar, direta ou indiretamente, as áreas não afetadas às operações portuárias, desde que as destinações estejam previstas no Plano de Desenvolvimento e Zoneamento do Porto a critério da Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários, do Ministério da Infraestrutura; e

## 5.2 Atividades

### **Compete dentro dos limites da Área do Porto Organizado:**

- Cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos e os contratos de concessão;
- Assegurar o gozo das vantagens decorrentes do melhoramento e aparelhamento do Porto ao comércio e à navegação;
- Pré-qualificar os operadores portuários, de acordo com as normas estabelecidas pelo poder concedente; Arrecadar os valores das tarifas relativas às suas atividades;
- Fiscalizar ou executar as obras de construção, reforma, ampliação, melhoramento e conservação das instalações portuárias;
- Fiscalizar a operação portuária, zelando pela realização das atividades com regularidade, eficiência, segurança e respeito ao meio ambiente;
- Promover a remoção de embarcações ou cascos de embarcações que possam prejudicar o acesso ao Porto;

- Autorizar a entrada e saída, inclusive atracação e desatracação, o fundeio e o tráfego de embarcação na área do Porto, ouvidas as demais autoridades do Porto;
- Autorizar a movimentação de carga das embarcações, ressalvada a competência da autoridade marítima em situações de assistência e salvamento de embarcação, ouvidas as demais autoridades do Porto;
- Suspender operações portuárias que prejudiquem o funcionamento do Porto, ressalvados os aspectos de interesse da Autoridade Marítima responsável pela segurança do tráfego aquaviário;
- Reportar infrações e representar perante à ANTAQ, visando à instauração de processo administrativo e aplicação das penalidades previstas em lei, em regulamento e nos contratos;
- Adotar as medidas solicitadas pelas demais autoridades no Porto;
- Prestar apoio técnico e administrativo ao Conselho de Autoridade Portuária e ao Órgão de Gestão de Mão de Obra;
- Estabelecer o horário de funcionamento do Porto, observadas as diretrizes da Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários da Presidência da República, e as jornadas de trabalho no cais de uso público;
- Organizar a guarda portuária, em conformidade com a regulamentação expedida pelo poder concedente.

### **5.2.1.1 Sob a Coordenadoria Marítima**

- Estabelecer, manter e operar o balizamento do canal de acesso e da bacia de evolução do Porto;
- Delimitar as áreas de fundeadouro, de fundeio para carga e descarga, de inspeção sanitária e de Polícia Marítima;
- Delimitar as áreas destinadas a navios de guerra e submarinos, plataformas e demais embarcações especiais, navios em reparo ou aguardando atracação e navios com cargas inflamáveis ou explosivas;
- Estabelecer e divulgar o calado máximo de operação dos navios, em função dos levantamentos batimétricos efetuados sob sua responsabilidade;
- Estabelecer e divulgar o porte bruto máximo e as dimensões máximas dos navios que trafegarão, em função das limitações e características físicas do cais do Porto.

### **5.2.1.2 Sob a Coordenadoria da Autoridade Aduaneira**

- Delimitar a área de alfandegamento;
- Organizar e sinalizar os fluxos de mercadorias, veículos, unidades de cargas e de pessoas.

## **5.3 Outros Produtos e Serviços Disponibilizados aos Usuários e Clientes**

### **5.3.1 Infraestrutura do Porto de Fortaleza**

#### **5.3.1.1 Infraestrutura Terrestre**

Infraestrutura é compreendida por terrenos, enrocamentos, pátios, armazéns, edificações, reservatórios, cais, rampa e vias de circulações internas e terminal de passageiro. No serviço de infraestrutura terrestre, o Porto oferece as facilidades para movimentação de mercadorias e no trânsito de passageiros, oriundo ou destinado de navios atracados no Porto. Referente à utilização terrestre levando-se consideração os seguintes itens:

- Acesso rodoviário e ferroviário;
- Instalação elétrica de distribuição, alimentação e iluminação; Instalação de segurança industrial e patrimonial;
- Linhas férreas para portalino e guindastes;
- Sinalização horizontal e vertical;
- Muros de fechamentos, guaritas e arruamentos;
- Sistema de drenagem;
- Subestação elétrica e torre de controle; Instalações sanitárias, vestiários, refeitórios;
- Instalações comuns para movimentação de granéis sólidos;
- Segurança e instalações de apoio para passageiros embarque/desembarque de passageiro (Terminal Marítimo de Passageiros);

- Instalações comuns para movimentações de granéis líquidos e produtos gasosos (liquefeitos);
- Atendimento de primeiros socorros (ambulância equipada); Fiscalização e vigilância eletrônica;
- Instalações e equipamento para emergências ambientais. Programação de movimentação de embarcações;

### **5.3.1.2 Infraestrutura Marítima**

A Infraestrutura marítima de proteção e acesso, indicada na Carta Náutica nº 701, abrange molhe, canal de acesso, bacia de evolução, área de fundeio e bóias.

### **5.3.1.3 Infraestrutura de Acostagem**

No serviço de atracação das embarcações, o Porto de Fortaleza oferece facilidades referentes à utilização das instalações de CAIS COMERCIAL ou PIER para realizar operações de carregamento ou descarga de mercadoria, receber abastecimento e suprimento diversos, oferecer apoio logístico a embarcação ou movimentar passageiros considerando-se os itens abaixo:

Pier (formado pelos berços 201 e 202), profundidade 12,0m; Ponte de acesso ao terminal de petroleiros;

Cais com 06 berços (comprimento operacional 1404,0m), profundidades de 6 a 12m;

Defensas, cabeços e escadas de cais.

### **5.3.1.4 Armazenamento**

No serviço de armazenagem o Porto oferece as facilidades de fiel depositário na guarda das mercadorias depositadas nas instalações dos armazéns, pátios cobertos ou descobertos.

Armazéns de uso comum;

Pátios de uso comum;

Cinco armazéns de primeira linha estão dispostos no Porto de Fortaleza. Os armazéns são identificados por A-1, A-2, A-3, A-4, armazém removível C6, Galpão de Manutenção e Câmaras Frigoríficas;

Pessoal utilizado;



Pátios. O Porto do Mucuripe dispõe de um pátio utilizado para a armazenagem de cargas com área total de 158.704,82m<sup>2</sup>.

## 5.4 Equipamentos

### 5.4.1 Propriedade dos Operadores Portuários Privados

Empilhadeira Reach Stacker; Sistema de correias transportadoras;

Descarregador e carregador de granéis sólidos;lidos;

Dois Guindastes MHC sobre rodas;

#### 5.4.1.1 Propriedade da Companhia Docas do Ceará

Balança rodo ferroviária e rodoviária;

Scanner para fiscalização alfandegária não invasiva de cargas.

#### 5.4.1.2 Instalações Operacionais

No serviço de disponibilização das facilidades de apoio operacional para atividades não atreladas a operação de movimentação de mercadorias oriundas ou destinadas às embarcações, o porto oferece facilidades considerando-se os seguintes itens:

Fornecimento de água potável;

Fornecimento de energia elétrica para contêineres refrigerados;

Suprimentos de energia elétrica para as embarcações nas instalações portuárias; Estadias

de pequenas embarcações nas instalações portuárias;

Utilização de áreas do porto para atividades de apoio à operação de navios.

Fornecimento de certidão, certificado de pesagem, expediente para transferência de mercadorias entre navios, relatórios estáticos e desempenho operacional, tarifa portuária e cartão eletrônico de acesso de pessoas e veículos;

### **5.4.1.3 Horários**

A operação e o atendimento às embarcações no Porto de Fortaleza funcionará 24 horas por dia observadas as disposições legais pertinentes e os acordos trabalhistas regularmente aprovados entre as partes.

### **5.4.1.4 Horário Operacional**

Para atender as operações portuárias, o funcionamento do Porto é contínuo, 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, em regime de escalade reversamento.

### **5.4.1.5 Horário de Recepção e Expedição de Contêineres para Fora do Porto**

De segunda a sexta-feira: horário corrido de 07:00 às 23:00 horas Sábado: de 07:00 às 19:00 horas

Obs.: Excepcionalmente poderão ser recebidos e/ou expedidos contêineres fora dos horários, desde que agendado com o operador portuário.

### **5.4.1.6 Horário Administrativo**

Para atendimento às atividades administrativas da CDC, os setores competentes funcionam de segunda a sexta-feira em dois turnos, assim distribuídas:

1º turno: 07:00 às 12:00 horas

2º turno: 13:00 às 17:00 horas

## **6 Prestadora de Serviço**

A Companhia Docas do Ceará manterá em seu site, [www.docasdoceara.com.br](http://www.docasdoceara.com.br), informações referentes aos principais prestadores de serviços e fornecedores atuantes na atividade portuária, como indicativo aos tomadores desses serviços e contratantes dos fornecimentos.

### **• Condições Gerais para Utilização dos Serviços do Porto**

As condições gerais para utilização dos serviços e das instalações da Companhia Docas do Ceará poderão ser acessadas no portal da empresa <http://www.docasdoceara.com.br>, no link “Documentos”, item: Regulamento de Exploração do Porto de Fortaleza.

### **• Infrações, Proibições e Penalidades**

O novo marco regulatório do subsetor portuário no Brasil trouxe modificações significativas no que se refere à aplicação das penalidades por cometimento de infrações e violação de proibições no Porto organizado, atividade que agora cabe exclusivamente à Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ.

As infrações e proibições aplicáveis à atividade portuária estão disseminadas na legislação específica. As penalidades aplicáveis a essas infrações estão estabelecidas em diversas Resoluções da ANTAQ mas, em especial, na Resolução nº 3.274/2014, que aprova a norma que dispõe sobre a fiscalização da prestação dos serviços portuários e estabelece infrações administrativas.

À Companhia Docas do Ceará cabe apenas à fiscalização complementar à da ANTAQ no relacionamento com Operadores Portuários e Arrendatários e a informação de infrações àquela Agência.

Para ter acesso às informações relativas às infrações, proibições e penalidades, o usuário deverá acessar o site da CDC <http://www.docasdoceara.com.br>, selecionar o link “Documentos”, item: Regulamento de Exploração de Áreas de Apoio Logístico Portuário.