

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2019

OUVIDORIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC

**Julho a dezembro de 2019**

**Fortaleza/CE**



COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC

## SUMÁRIO

<b>1. Apresentação.....</b>	<b>02</b>
<b>2. Estrutura e atuação da ouvidoria.....</b>	<b>02</b>
<b>3. Atendimento aos clientes e usuários.....</b>	<b>02</b>
<b>4. Canais de acesso do cidadão.....</b>	<b>03</b>
<b>5. Registro de Manifestações de Ouvidoria.....</b>	<b>03</b>
<b>6. Registro de Acesso à Informação (e-SIC).....</b>	<b>05</b>



## **1. Apresentação**

Visando à transparência e o cumprimento de determinações legais (Art. 14, da Lei 13460/2017), a Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará apresenta relatórios semestrais de atividades à gestão e aos usuários, sendo este, compreendido entre os meses de julho a dezembro de 2019.

## **2. Estrutura e atuação da ouvidoria**

A Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará foi instalada em setembro de 2010, em conformidade ao Termo de Conduta ANTAQ nº 007/20110 – SPO, e 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.

Busca a interação dos usuários e objetiva estreitar a comunicação, atendendo os usuários externos e internos do Porto de Fortaleza.

Vinculada ao Conselho de Administração, a Ouvidoria tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais, atuando como um canal de comunicação entre a instituição e os usuários, sendo responsável por prestar orientação, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial.

O papel da Ouvidoria é oferecer agilidade nas soluções e respostas aos itens apontados pelos usuários para assim contribuir com o bem-servir da Empresa de um modo geral.

A CDC também dispõe do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em vigor desde 16 de maio de 2012, a Lei nº 12.527 de 18/11/2011, regulamentado pelo Decreto de nº 7.724 de 16/5/2012, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a finalidade de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso II, do § 3º, do art. 37; e no § 2º do art. 216, todos da Constituição Federal. O Decreto nº 7.724, em seu art. 9º, estabelece que os órgãos e entidades devem criar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, informar sobre a tramitação de documentos nas unidades, receber e registrar pedidos de acesso à informação.

## **3. Atendimento aos usuários internos e externos**

O Atendimento prestado pela Ouvidoria da CDC se inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante a um dos meios disponíveis dos nossos canais de acesso, e compreende na análise dessa manifestação, em que ocorre a verificação se a mesma é responsabilidade da Ouvidoria, a partir dessa análise, encaminhamos a manifestação à Presidência, para mesma encaminhar ao setor responsável.

Ao encaminhar a manifestação à Presidência, a Ouvidoria trata a demanda encaminhada ao setor responsável pela resposta, para não ultrapassar o prazo previsto de resposta,



que é de 30(trinta) dias, que contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado por mais 30(trinta) dias, excepcionalmente de forma justificada, conforme o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regula a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Ouvidoria também é responsável pelo monitoramento do Serviço de Acesso ao Cidadão - SIC, que se inicia através de uma solicitação de acesso, feita pelo sistema e-SIC. Sistema unificado, desenvolvido e implantado pela Controladoria da União – CGU. O cidadão ao solicitar um acesso a informação, recebe um e-mail, com um número de protocolo e o de prazo de resposta. O acesso à informação tem um prazo de 20 (vinte) dias para responder, podendo ser prorrogado por mais 10(dez) dias, desde que justificado para o requerente, conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Este instrumento fornece ao cidadão informações de qualquer natureza sobre a CDC, exceto aquelas que são sigilosas e estão protegidas por força de Lei.

#### 4. Canais de acesso ao cidadão

- **Presencial:** Funcionando no andar térreo do prédio da administração, no endereço Rua amigos da marinha, sn, CEP: 60180-422, no horário das 08:00 às 17:00h. Dispõe de uma servidora de dedicação, que atende e recebe as manifestações dos cidadãos pessoalmente, por telefone, por e-mail, pelo sistema eletrônico do governo federal - e-OUV e pelo serviço de acesso ao cidadão - e-SIC.

- **Telefone:** 85 3266.8828;

- **E-mail:** ouvidoria@docasdoceara.com.br;

- **Site:** [www.docasdoceara.com.br](http://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.

#### 5. Registro de Manifestações de Ouvidoria

No 2º Semestre, no período de Julho a Dezembro de 2019, a Companhia Docas do Ceará - CDC, registrou um total de **16 manifestações de Ouvidoria** recebidas via e-OUV, e-mail e urnas, todas respondidas no prazo, sendo:

Não foram registradas manifestações nos meses de **Julho**.



**Agosto – 05 manifestações:**

03 via e-OUV: 01 comunicação/denúncia e 02 solicitações

02 via e-mail: 01 solicitação e 01 acesso à informação

**Setembro - 05 manifestações:**

03 via e-OUV: 02 reclamações e 01 comunicação/denúncia

02 via URNA: 02 elogios

**Outubro – 03 manifestações:**

03 Via e-OUV: 01 elogio, 01 comunicação/denúncia (encaminhada para o órgão competente) e 01 reclamação

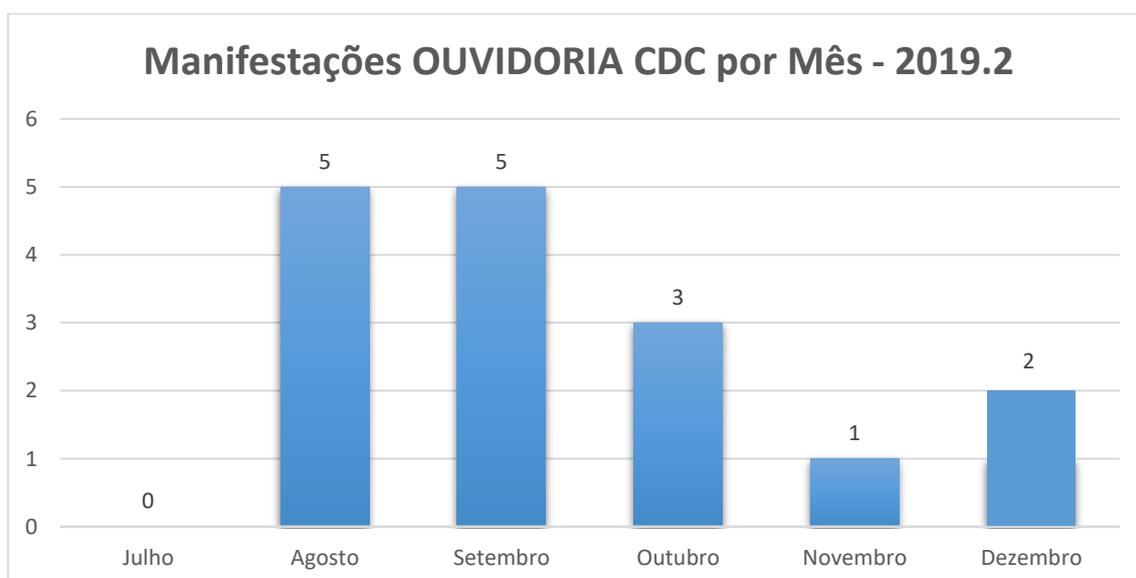
**Novembro – 01 manifestação:**

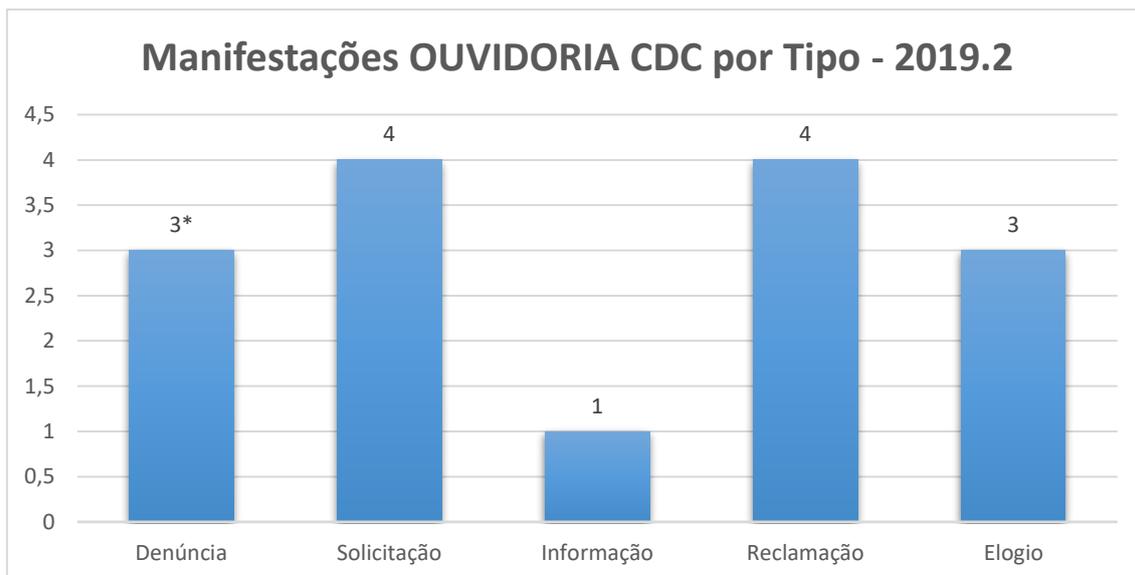
01 Via URNA: 01 denúncia

**Dezembro – 02 manifestações:**

01 Via e-OUV: 01 solicitação

01 Via URNA: 01 reclamação





\*Foi excetuada 01 denúncia de competência de outro órgão, a mesma foi encaminhada para o órgão referido.

## 6. Registro de acesso à informação (e-SIC)

No 2º Semestre, no período de Julho a Dezembro de 2019, a Companhia Docas do Ceará (CDC) registrou um **total de 27 acessos** ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), sendo todas as solicitações atendidas em conformidade aos pedidos formatados pelo canal.

Demonstrativo de respostas demandadas por setor:

