

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2021**

## **OUVIDORIA COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ – CDC**

**Janeiro a junho de 2021**

**Fortaleza/CE**



COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ

# **RELATÓRIO SEMESTRAL 2021.1**

## **OUVIDORIA**

### **COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ**

**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

**Valdiana Silva de Oliveira**

Ouvidora



## Sumário

<b>1. Atividades desenvolvidas em 2021.1</b> .....	4
<b>2. Detalhamento de Manifestações e Solicitações de Acesso à Informação</b> .....	5
2.1 Acesso à Informação .....	6
2.2 Solicitação .....	7
2.3 Reclamação .....	8
2.4 Comunicação .....	9
2.5 Sugestão .....	10
2.6 Denúncia.....	11
2.7 Elogio .....	12
2.8 Simplifique.....	12
<b>3. Resultados</b> .....	13
<b>4. Sugestões de melhorias<sup>1</sup></b> .....	14



## Relatório Semestral – Ouvidoria CDC

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.

### 1. Atividades desenvolvidas em 2021.1

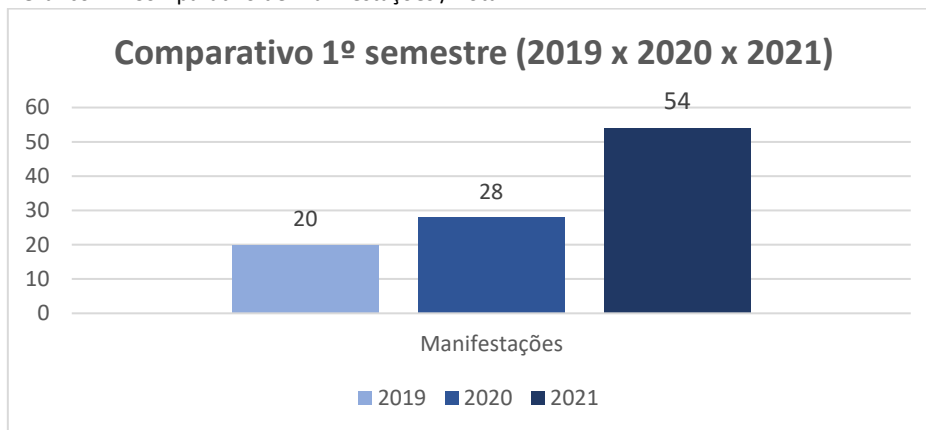
- Elaboração e envio para o Conselho de Administração do Relatório de Ouvidoria 2020;
- Resposta e envio ao Ministério da Infraestrutura de Relatório de Maturidade de Ouvidoria CGU;
- Atualização de informações referentes à Ouvidoria no site institucional da CDC, com destaque para a inserção do Painel Resolveu, da CGU;
- Elaboração de sugestão de campanha de divulgação da Ouvidoria para 2021;
- Elaboração de vídeos educativos sobre acesso ao Fala.BR;
- Atualização de cadastro da Ouvidoria CDC junto à CGU;
- Resposta à auditoria realizada pelo TCU, 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);
- Elaboração e envio para o Comitê de Auditoria de Relatório Trimestral de acompanhamento da Ouvidoria;
- Implementação de campanha de divulgação da ouvidoria e dos tipos de manifestações;
- Divulgação em redes sociais dos resultados de 2020 e do primeiro trimestre de 2021 da Ouvidoria CDC;
- 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

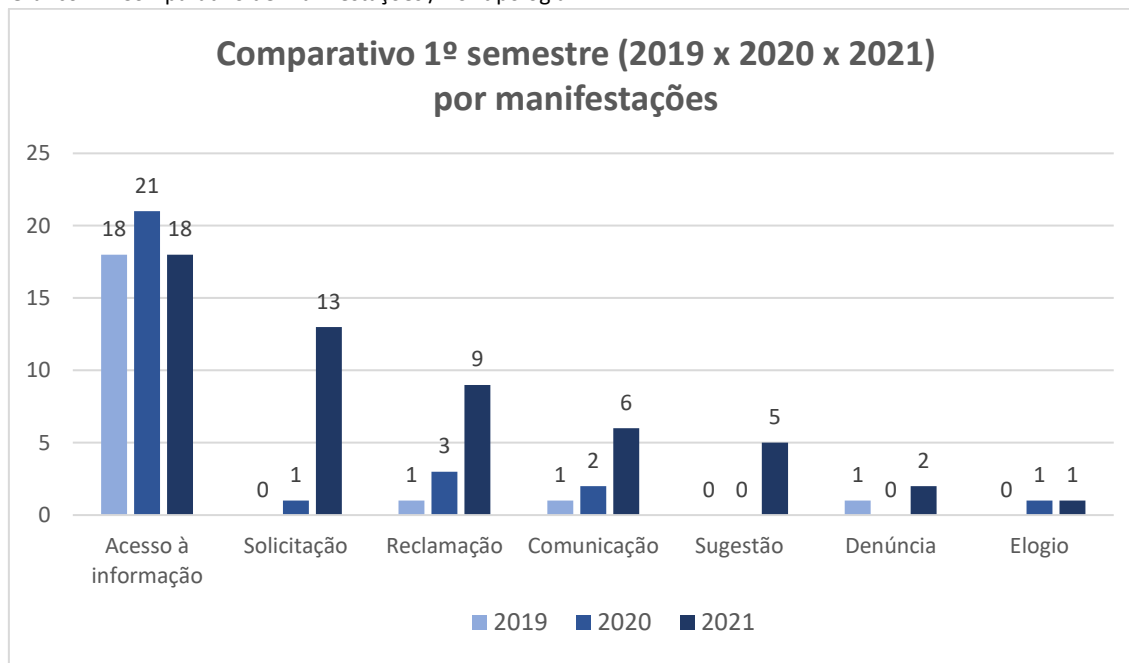
No primeiro semestre de 2021 foram registradas um total de 54 manifestações, levando em consideração as solicitações de Acesso à Informação. Em comparação aos números dos anos anteriores (primeiro semestre de 2019 e 2020), pode-se perceber um **aumento significativo do engajamento social entre a empresa e os usuários, por meio da Ouvidoria**. Destacam-se aqui as ações realizadas pela CDC desde meados de 2020 para maior divulgação interna e em redes sociais dos serviços da Ouvidoria, resultando em um **aumento de 93% das manifestações** no comparativo entre 2020.1 e 2021.1.

Gráfico 1 – Comparativo de Manifestações / Total



Fontes: Fala.BR / Painel Resolveu – CGU

Gráfico 2 – Comparativo de Manifestações / Por tipologia



Fontes: Fala.BR / Painel Resolveu - CGU / Registro Interno da Ouvidoria

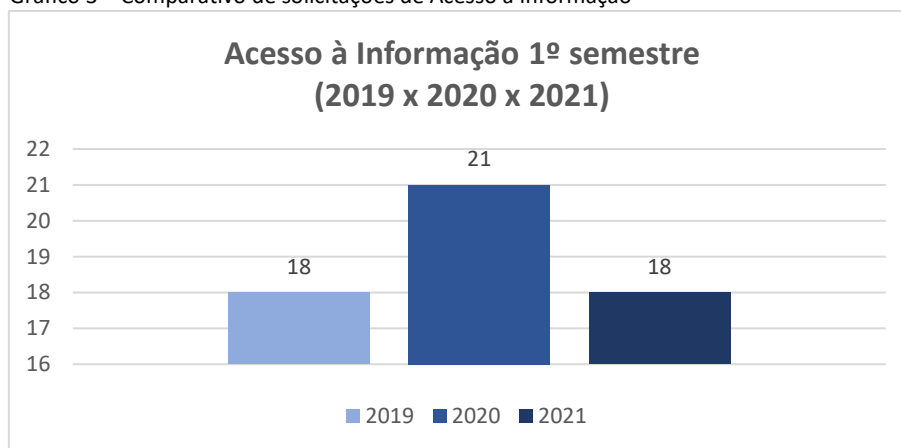
Manifestações do tipo “simplifique” não foram registradas em nenhum dos anos analisados, por esse motivo foi ocultada da representação gráfica.



## 2.1. Acesso à Informação

Ao analisarmos os números de pedidos de acesso à informação, notamos que houve um aumento entre o primeiro semestre de 2019 e o de 2020. Esse fato pode ser atribuído ao ataque hacker que ocorreu em 2019, inviabilizando o acesso de usuários às informações que estavam disponíveis no site institucional da CDC. Acredita-se que o declínio observado entre 2020.1 e 2021.1 tenha sido causado devido à disponibilização e constante atualização de informações e dados no sítio eletrônico da CDC, **umentando a transparência ativa da empresa** e dispensando a necessidade de pedidos via Ouvidoria. Ressalta-se que entre as 18 solicitações recebidas, 1 era repetida.

Gráfico 3 – Comparativo de solicitações de Acesso à Informação



Fontes: Fala.BR / Registro Interno da Ouvidoria

Observa-se, a partir do detalhamento de solicitações, que não houve reincidência de assuntos e que a maioria dos pedidos tem como escopo pesquisas acadêmicas e benchmarking, não sendo evidenciado necessidade de disponibilização ou de atualização de informações em transparência ativa a partir dos pedidos.

Tabela 1: Detalhamento de solicitações de Acesso à Informação.

	Tipo	Situação	Área Responsável	Canal de Entrada	Assunto
1	Acesso à Informação	Respondida	COADMI	Fala.br	Benchmarking - Estrutura de Cargos e Comissões
2	Acesso à Informação	Respondida	DIRCOM	Fala.BR	Cais Pesqueiro (PBI e EVTEA)
3	Acesso à Informação	Respondida	CODGEP	Fala.BR	Informação sobre navio e embarque de containers
4	Acesso à Informação	Respondida	COADMI	Fala.BR	Estrutura Salarial
5	Acesso à Informação	Respondida	CODGEN / CODSMS	E-mail	Pesquisa sobre licenciamento ambiental em Portos
6	Acesso à Informação	Respondida / Repetida	CODGEN / CODSMS	Fala.BR	Pesquisa sobre licenciamento ambiental em Portos
7	Acesso à Informação	Respondida	DIRPRE	Fala.BR	Planejamento de Compras



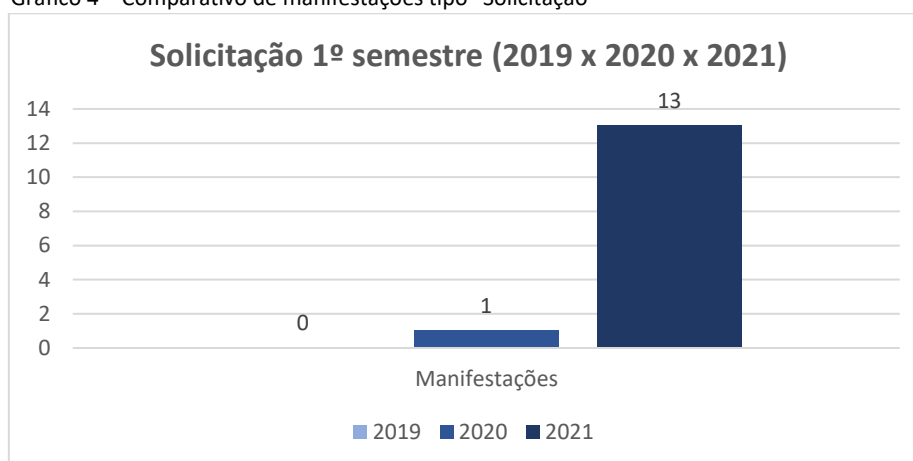
8	Acesso à Informação	Respondida	CODTEI	Fala.BR	Pesquisa sobre Softwares
9	Acesso à Informação	Respondida	CODCON	Fala.BR	Investimento em Infraestrutura
10	Acesso à Informação	Respondida	CODCOL	Fala.BR	Registro de fornecedor
11	Acesso à Informação	Respondida	CODGEP	Fala.BR	Pesquisa sobre processo de Atracação de Navios
12	Acesso à Informação	Respondida	CODFIN	Fala.BR	Patrocínio Esportivo
13	Acesso à Informação	Respondida	CODCON	Fala.BR	Pesquisa sobre Inovação em Pequenas e Médias Empresas
14	Acesso à Informação	Respondida	CODREH/ CODGUA	Fala.BR	Guardas e Vigilantes
15	Acesso à Informação	Respondida	COADMI/ CODCON	Fala.BR	Benchmarking - Planejamento e Gestão
16	Acesso à Informação	Respondida	GABPRE	Fala.BR	Pareceres / Resoluções
17	Acesso à Informação	Respondida	CODJUR	Fala.BR	Pesquisa sobre Contratos Administrativos / Serviços
18	Acesso à Informação	Respondida	CODGEP	E-mail	Normativos de procedimento operacional

Fonte: Fala.BR

## 2.2. Solicitação

Demandas do tipo “solicitação” apresentaram o maior crescimento entre as demais manifestações. Infere-se que esse fato ocorreu devido à conscientização das áreas de que a formalização de solicitações por meio da Ouvidoria CDC e do sistema Fala.BR oferece garantias tanto para a empresa, quanto ao usuário, ficando ambos respaldados por prazos legais e fluxos preestabelecidos.

Gráfico 4 – Comparativo de manifestações tipo “Solicitação”



Fontes: Fala.BR / Painel Resolveu - CGU

Entre as solicitações mais realizadas, estão os pedidos para respostas a pesquisas e busca por registros de imagens das câmeras de segurança, para elucidação de incidentes. Destaca-se que **entre as 13 solicitações recebidas, 85% foram atendidas**. As



demais foram justificadas com os motivos pelos quais a coordenadoria competente analisou como inviável para implementação.

Tabela 2: Detalhamento de Solicitações.

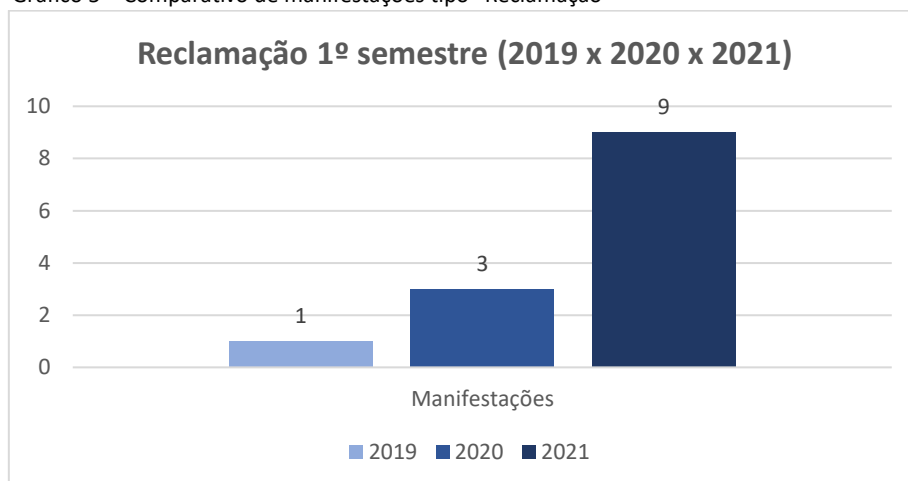
	Tipo	Situação	Área Responsável	Canal de Entrada	Assunto
1	Solicitação	Atendida	COADMI	Urnas	Infraestrutura/Bebedouros
2	Solicitação	Atendida	CODGUA	Presencial	Registro de Acesso ao Porto
3	Solicitação	Atendida	CODJUR	E-mail	LGPD
4	Solicitação	Atendida	CODREH/ CODSMS	Presencial	Documentação Pessoal
5	Solicitação	Atendida	CODGUA	Fala.BR	Imagens e registro interno - batida
6	Solicitação	Atendida	CODGEP	E-mail	Averbação
7	Solicitação	Atendida	CODGEP	E-mail	Embarque de container
8	Solicitação	Não atendida	CODGUA	Urnas	Estacionamento
9	Solicitação	Atendida	CODGUA	Presencial	Registro interno
10	Solicitação	Não atendida	CODGUA	Presencial	Imagens de colisão
11	Solicitação	Atendida	CODSMS	E-mail	Pesquisa / Outras de saúde
12	Solicitação	Atendida	DIRPRE	E-mail	Entrevista sobre associações empresariais
13	Solicitação	Atendida	CODGEP	E-mail	Pesquisa de custos portuários

Fonte: Fala.BR

### 2.3. Reclamação

Houve aumento no número de registro de manifestações de insatisfação, demonstrando maior aproximação entre usuários e ouvidoria. **Entre as 9 reclamações recebidas, 8 foram respondidas** e 1 foi arquivada automaticamente pelo sistema devido à falta de complementação do usuário. Evidenciou-se, também, a importância de outros canais de acesso à Ouvidoria para esse tipo de manifestação, uma vez que o atendimento foi dividido entre telefone (3), urnas (2), e-mails (2) e Fala.BR (2).

Gráfico 5 – Comparativo de manifestações tipo “Reclamação”



Fontes: Fala.BR / Painel Resolveu - CGU





O problema mais apontado é a demora de acesso ao porto e o atendimento prestado durante esse processo de entrada. **Ressalta-se aqui a comunicação ativa entre ouvidoria, diretoria e áreas responsáveis para mitigação da situação.**

Tabela 3: Detalhamento de Reclamações.

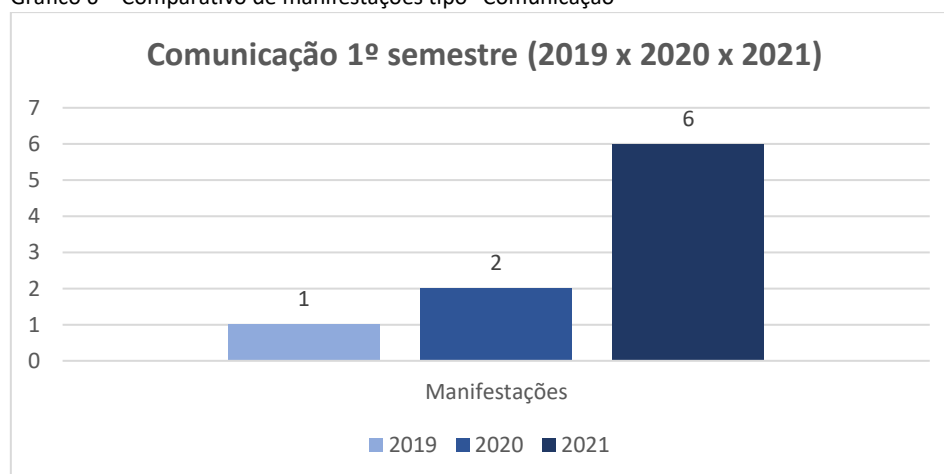
	Tipo	Situação	Área Responsável	Canal de Entrada	Assunto
1	Reclamação	Respondida	CODGUA	Urnas	Demora no acesso ao Porto / Atendimento
2	Reclamação	Respondida	CODGEP	Telefone	Atraso de descarregamento
3	Reclamação	Respondida	CODGEP	E-mail	Atraso de liberação de cargas
4	Reclamação	Respondida	CODSMS	Fala.br	Covid-19
5	Reclamação	Respondida	CODGEP	Fala.BR	Demora no acesso ao Porto / Atendimento
6	Reclamação	Respondida	CODGEP	Urnas	Demora no acesso ao Porto / Atendimento
7	Reclamação	Arquivada	DIAFIN	E-mail	Atendimento
8	Reclamação	Respondida	DIRPRE	Telefone	Demora no acesso ao Porto
9	Reclamação	Respondida	CODGEP	Telefone	Demora na entrada de containers / Atendimento

Fonte: Fala.BR

## 2.4. Comunicação

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 2021 foram registradas 06 comunicações. Entre elas, 2 não passaram pela análise preliminar da Ouvidoria por falta de indícios mínimos de autoria e materialidade e 4 foram encaminhadas para análise das áreas competentes (Auditoria Interna e Comissão de Ética).

Gráfico 6 – Comparativo de manifestações tipo “Comunicação”



Fontes: Fala.BR / Painel Resolveu - CGU

Destas 4, 2 foram desconsideradas pelo juízo de admissibilidade e **2 foram aceitas, resultando 1 em comissão de sindicância para apuração de eventual responsabilidade e 1 em recomendação de instauração de processo de apuração de responsabilidade.**



Tabela 4: Detalhamento de Comunicações.

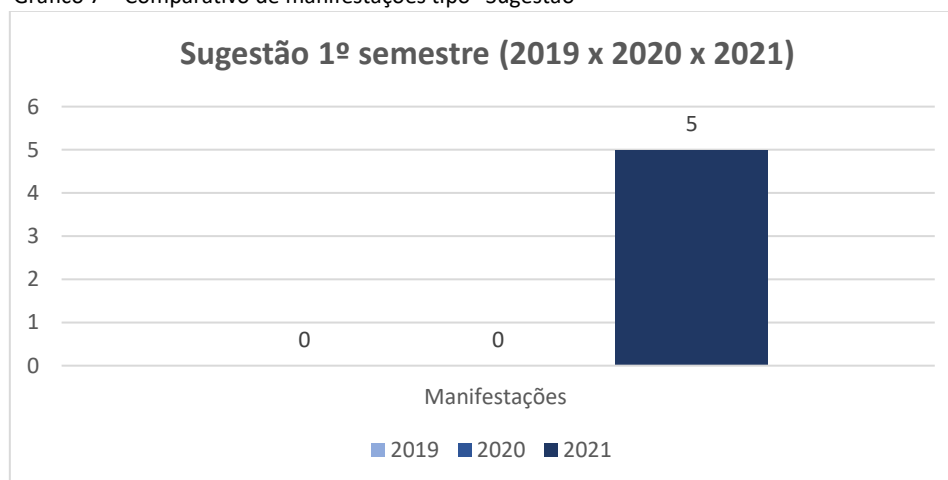
	Tipo	Situação	Área Responsável	Canal de Entrada	Assunto
1	Comunicação	Admitida	CONSAD	Fala.BR	Irregularidades de Servidores
2	Comunicação	Admitida	AUDINT	Fala.BR	Denúncia de Irregularidades de Servidores
3	Comunicação	Não admitida	Ouvidoria	E-mail	Desvio de função
4	Comunicação	Não admitida	AUDINT	E-mail	Denúncia de irregularidade de servidores
5	Comunicação	Não admitida	Ouvidoria	Fala.BR	Denúncia de irregularidade de servidores
6	Comunicação	Não admitida	CET	Fala.BR	Assédio moral

Fonte: Fala.BR

## 2.5. Sugestão

Obtivemos neste primeiro semestre 5 sugestões de aprimoramento nos serviços prestados pela CDC. Destaca-se que **antes de 2020 nunca havia sido registrado esse tipo de contato entre companhia e usuários**. Outro fator a ser considerado é que cartas ainda são utilizadas para o contato entre cidadão e empresa.

Gráfico 7 – Comparativo de manifestações tipo “Sugestão”



Fontes: Fala.BR / Painel Resolveu - CGU

Das 5 sugestões, a CDC pôde atender a 2, justificou a impossibilidade de atendimento de 1 e respondeu 2 se disponibilizando a analisar propostas de parcerias e de viabilidade de projetos, uma vez que a competência para atendimento era de outros órgãos.

Tabela 5: Detalhamento de Sugestões.

	Tipo	Situação	Área Responsável	Canal de Entrada	Assunto
1	Sugestão	Atendida	DIRPRE	Fala.BR	Covid-19
2	Sugestão	Não atendida	CODGUA	Carta	Serviço Voluntário



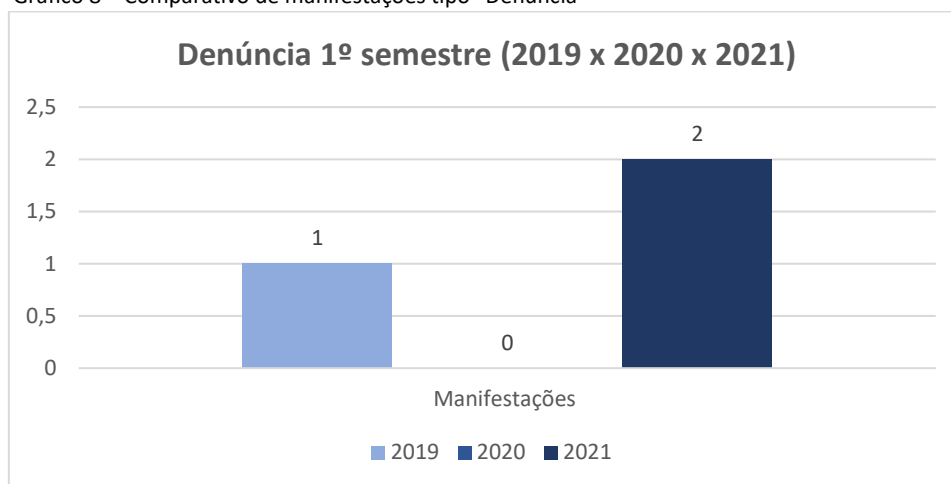
3	Sugestão	Atendida	DIRPRE	Urnas	Atendimento na entrada do Porto
4	Sugestão	Não atendida	DIRCOM	Fala.BR	Linha de ferry boat ESP - BRA
5	Sugestão	Não atendida	DIRCOM	Fala.BR	Linha de ferry boat POR - BRA

Fonte: Fala.BR

## 2.6. Denúncia

Foram recebidas 2 denúncias em 2021.1, sendo 1 arquivada automaticamente pelo sistema, por falta de complementação do usuário, e **1 admitida pela Comissão de Ética da CDC, resultando na assinatura de um Acordo de Conduta Pessoal e Profissional.**

Gráfico 8 – Comparativo de manifestações tipo “Denúncia”



Fontes: Fala.BR / Registro Interno da Ouvidoria

É importante salientar que a denúncia de 2019 apontada no gráfico acima não foi inserida à época no Fala.BR, sendo observada apenas nos registros internos da Ouvidoria CDC. Em 2020 os fluxos de recebimento e tratamento de manifestações foram alinhados às legislações vigentes e todas as manifestações recebidas por outros canais de contato (urnas, e-mail, telefone, cartas e atendimento presencial) passaram a ser registradas no Fala.BR.

Tabela 6: Detalhamento de Denúncias.

	Tipo	Situação	Área Responsável	Canal de Entrada	Assunto
1	Denúncia	Arquivada	Ouvidoria	Fala.BR	Assédio Moral
2	Denúncia	Admitida	CET	Fala.BR	Assédio Moral

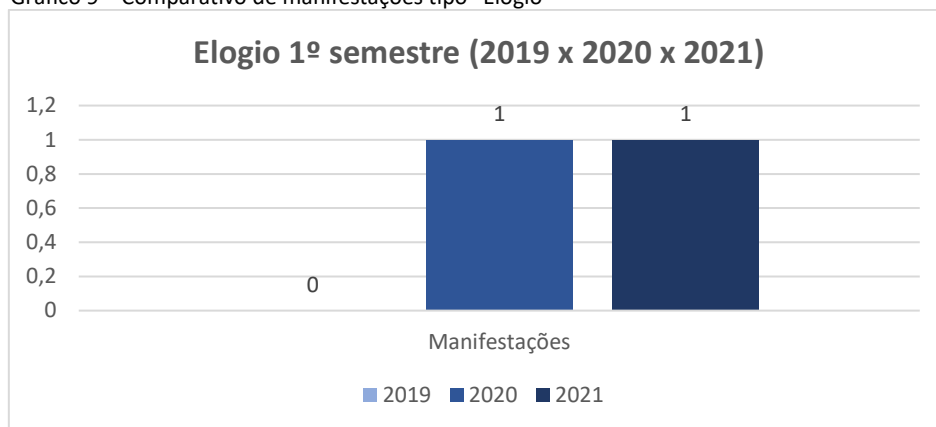
Fonte: Fala.BR



## 2.7. Elogio

O registro de satisfação com o atendimento recebido se manteve estável entre 2020 e 2021. Entende-se, no entanto, que na percepção popular, a ouvidoria é uma unidade tida como meio de soluções de problemas e que o processo para maior compreensão sobre os tipos de manifestações de ouvidoria está em curso na empresa por meio das campanhas internas, em redes sociais e site institucional.

Gráfico 9 – Comparativo de manifestações tipo “Elogio”



Fontes: Fala.BR / Painel Resolveu – CGU

O elogio recebido, foi encaminhado para ciência do diretor, coordenador e funcionária. Todos os colaboradores da área foram parabenizados pelo trabalho desempenhado em equipe.

Tabela 7: Detalhamento de Elogios

	Tipo	Situação	Área Responsável	Canal de Entrada	Assunto
1	Elogio	Respondida	CODFIN	E-mail	Atendimento

Fonte: Fala.BR

## 2.8. Simplifique

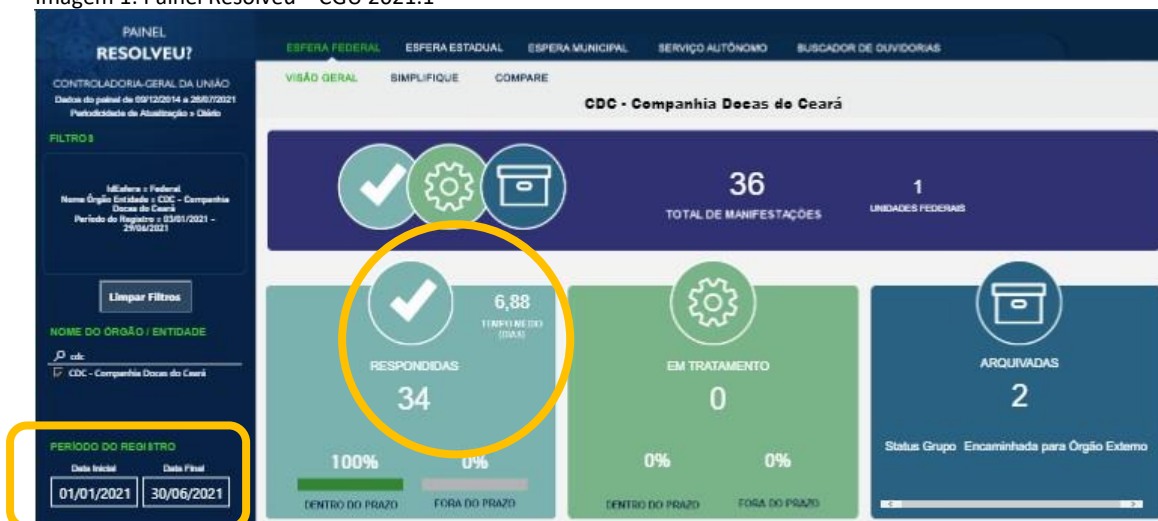
Não houve registro de solicitações de simplificação ou de pedidos de desburocratização de serviços na CDC no período analisado (2019.1, 2020.1 e 2021.1).



### 3. Resultados

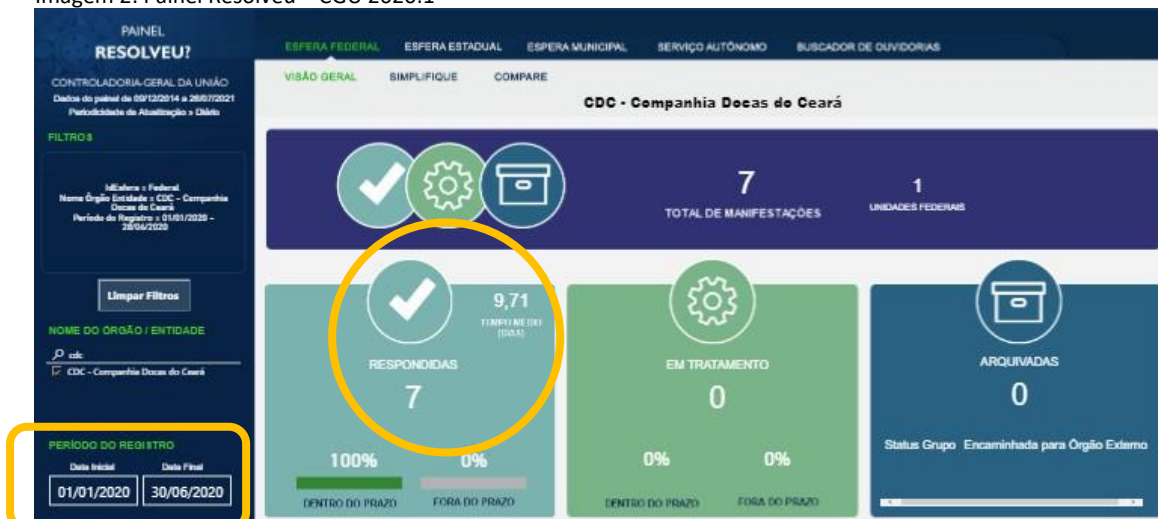
Ao considerarmos apenas as manifestações de ouvidoria citadas pela Lei Nº 13.460/2017 (Solicitação, Reclamação, Elogio, Denúncia, Comunicação, Sugestão e Simplifique), observamos um **aumento significativo da Participação Social junto à Ouvidoria CDC**. Outro fato relevante a ser considerado é que, seguindo a tendência de 2019 e 2020, a empresa demonstrou maior comprometimento com a celeridade no atendimento ao cidadão em 2021, uma vez que **mesmo com demanda 5 vezes maior em relação ao mesmo período do ano de 2020, o tempo de resposta da CDC diminuiu em cerca de 30%**, passando de 9,71 dias para 6,88, segundo dados disponibilizados pelo Painel Resolveu, da CGU, conforme imagens abaixo:

Imagem 1: Painel Resolveu – CGU 2021.1



Fonte: Painel Resolveu – CGU

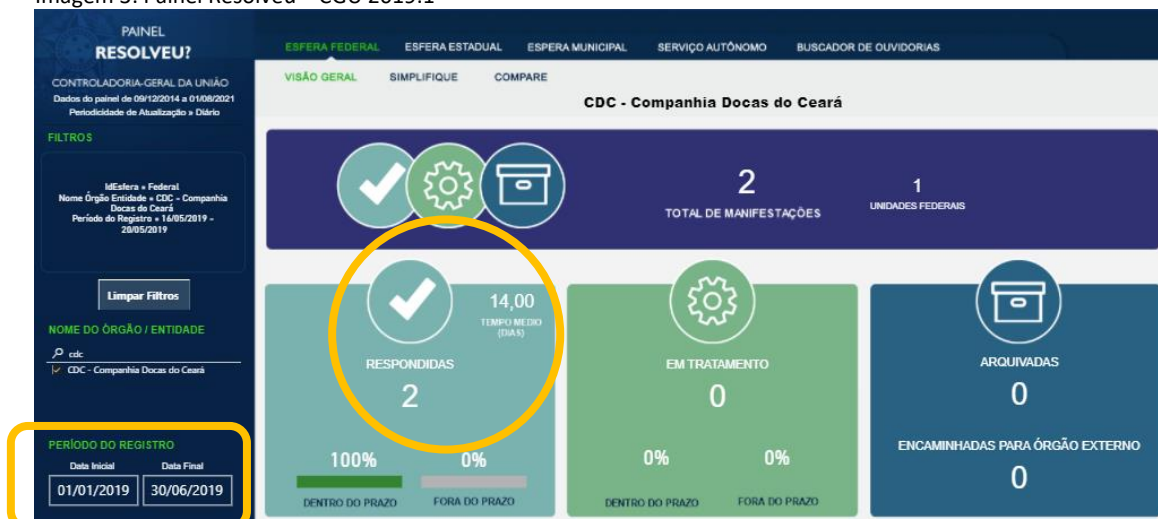
Imagem 2: Painel Resolveu – CGU 2020.1



Fonte: Painel Resolveu - CGU



Imagem 3: Painel Resolveu – CGU 2019.1



Fonte: Painel Resolveu – CGU

Todas as manifestações, entre primeiro de janeiro e trinta de junho, foram respondidas dentro dos prazos legais estipulados pela Lei de Acesso à Informação - Nº 12.527/2011 e pela Lei de Defesa do Usuário - Nº 13.460/2017.

#### 4. Sugestões de melhorias<sup>1</sup>

Visando a colaboração com a atuação da gestão na melhoria dos serviços prestados, com base na identificação de assuntos frequentes observados no período de 2021.1, sugere-se que seja inserida no menu de “Informações Operacionais”, no site institucional da companhia, uma aba chamada de “contatos” contendo telefones e e-mail atualizados para contato direto com a Coordenadoria de Gestão Portuária.

Por fim, em observância à falta de elementos mínimos contidos nas denúncias e comunicações recebidas, que resultaram em arquivamento, recomenda-se a criação e divulgação de material informativo acerca de exemplos de informações necessárias para admissão e apuração de denúncias.

<sup>1</sup>Lei nº13.460/2017 - Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

