

# COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ – CDC

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2022

(julho à dezembro)

“A sabedoria de ouvir está naquele que não atravessa quem fala e, com humildade, ouve tudo em silêncio e sem prejulgamento, respondendo, com método e precisão, o que foi solicitado de forma simples, clara, concisa e objetiva.”



CONSELHO DE

**RAFAEL MAGALHÃES FURTADO**  
PRESIDENTE

**FÁBIO LAVOR TEIXEIRA**  
MEMBRO

**BRUNO PIO DE ABREU TRAVASSOS**  
MEMBRO

**EDUARDO HENN BERNARDI**  
MEMBRO

**JOSÉ NELSON MARTINS DE SOUSA**  
MEMBRO

**BRUNO IUGHETTI**  
MEMBRO

**CARLOS MURILODE AZEVEDO PIRES**  
MEMBRO

**INÚBIA DE AGUIAR BEZERRA**  
OUVIDORA



COMPANHIA DOCAS

**MÁRIO JORGE CAVALCANTI MOREIRA**  
DIRETOR PRESIDENTE  
SUBSTITUTO

**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



## SUMÁRIO

<b>1. Atividades desenvolvidas em 2022.2</b>	.....
<b>2. Tipos de Manifestações da Ouvidoria</b>	.....
1.1 Solicitação	.....
1.2 Reclamação	.....
1.3 Comunicação	.....
1.4 Sugestão	.....
1.5 Denúncia	.....
1.6 Elogio	.....
1.7 Simplifique	.....
<b>3. Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação</b>	
<b>4. Pedidos de Acesso à Informação – SIC</b>	
O que é	.....
Cumprimento de Prazos	.....
Tempo médio de resposta mensal	.....
<b>Principais Temas</b>	.....
<b>5. Resultados</b>	.....
<b>6. Sugestões de melhorias</b>	.....



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará – CDC está vinculada diretamente ao Conselho de Administração – CONSAD. Existe o cargo de Assistente de Ouvidoria da CDC, que foi criado pela Resolução N° 183/2010, de 09 de agosto de 2010, com status de cargo de Ouvidor, Função gratificação I.

Este relatório tem por objetivo demonstrar, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pela Ouvidoria CDC.

Sua atuação atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

A ouvidoria tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade e agentes públicos na medida em que:

- a) permite aos cidadãos pertencentes a grupos menos organizados que têm menor poder de influência, terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pelas instituições públicas, assim como respondidas dentro de prazo preestabelecido;
- b) disponibiliza aos cidadãos canais de acesso direto com os órgãos/entidades públicas para busca de direitos, obtenção de informações e apresentação de opiniões e sugestões;
- c) favorece a participação social por encorajar e instrumentalizar o cidadão a se representar perante a Administração Pública, na defesa de seus direitos. Tendo as funções acima descritas, a Ouvidoria da CDC apresenta o relatório de atividades do 2º semestre do ano de 2022.



**1. Base legal.** 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.

**2. Estrutura administrativa:**

**Equipe composta por:**

- Ouvidor;
- Uma Estagiária;
- Um Aprendiz.

**3. Canais de manifestação.** Os canais de manifestações que podem ser utilizados para ter acesso aos serviços da Ouvidoria são:

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

E-mail [ouvidoria@docasdoceara.com.br](mailto:ouvidoria@docasdoceara.com.br)

Formulários que se encontram disponíveis nas Urnas distribuídas pelos prédios da Companhia Docas:

Duas (02) unidades na sede administrativa da CDC, uma (01) unidade no prédio do CVT Portuário e três (03) unidades no prédio do Núcleo de Apoio Portuário (NAP)

Telefones: (85) 3266 – 8828

Presencialmente, no térreo da CDC –sala 21



**4. Prazos.** O prazo de resposta das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa e o prazo do pedido de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, também mediante justificativa. Neste segundo semestre de 2022, o tempo médio de atendimento da Ouvidoria da CDC das manifestações foi de 6.54, tempo médio, não ocorrendo nenhum evento de perda de prazo

## **1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2022 - 2º SEMESTRE**

Elaboração e envio para o Conselho de Administração do Relatório de Ouvidoria do segundo semestre de 2022;

- Atualização de informações referentes à Ouvidoria no site institucional da CDC, com destaque para o cadastro de manifestações no Fala.Br;
- Elaboração de sugestão de campanha de divulgação da Ouvidoria para 2022;
- Elaboração de vídeos educativos sobre acesso ao Fala.BR;
- Cursos e estudos realizados referente à LGPD;
- Continuação das atividades de mapeamento da LGPD;
- Elaboração e divulgação de um Guia sobre LGPD;
- Participação no Comitê Estratégico de TI como encarregada pela LGPD;
- Implementação de campanha de divulgação da ouvidoria e dos tipos de manifestações;
- Implementação do fluxo de atendimento das demandas SIC;
- Participação no Comitê Técnico de Ouvidorias do MInfra;
- Elaboração e divulgação de Cartilha contendo orientações referentes ao cadastro no Fala.Br ;
- Atualização do regulamento Interno, aguardando aprovação.



## 2 - TIPOS DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA



i) **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação à prefeitura sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para escola infantil;

ii) **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

iii) **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.

iv) **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;

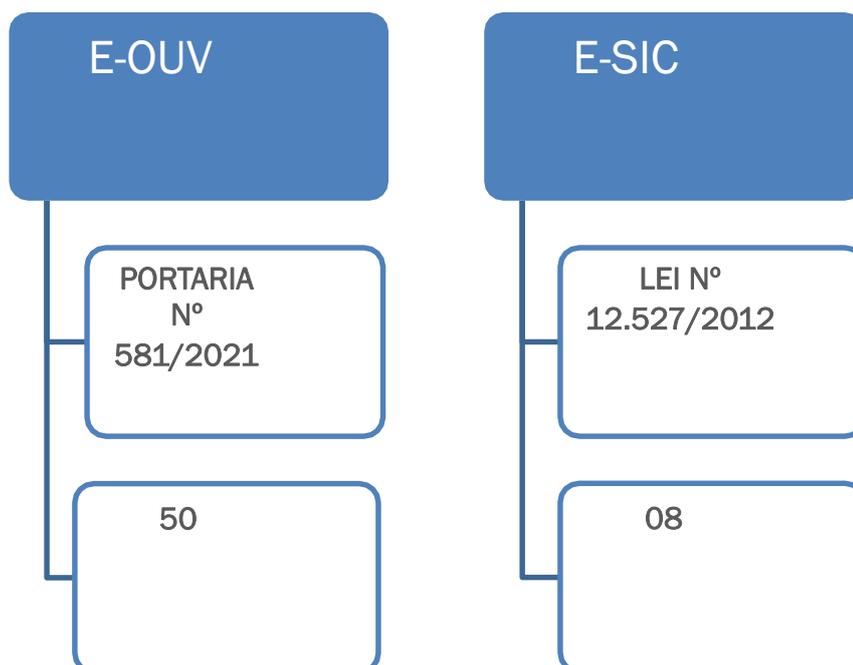
## TIPO DE MANIFESTAÇÃO

v) **Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências;

vi) **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e

vii) **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

### 3. Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação registrados no Fala.Br = 58



### 3.1. Quantidade de manifestações E-OUV recebidas no período de julho à dezembro de 2022.



## 3.2 Análise quantitativas das manifestações no 2º semestre de 2022.

RECLAMAÇÕES = 02

### Relatório de Manifestações

Resposta													
Situação	NUP	Tipo	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Qtde. Total de Encaminhamento(s) por outro Órgão	Esfera	Órgão Destinatário	Uf do Local do Fato	Município do Local do Fato	Modo de Resposta
Concluída	00115000099202276	Reclamação	Não	Atendimento	Presencial	26/10/2022	25/11/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000114202286	Reclamação	Não	Atendimento	E-mail	24/11/2022	02/01/2023	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará			Pelo sistema (com avisos por email)



## SOLICITAÇÕES = 22

Resposta													
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprimento	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Esfera	Órgão Destinatário	Uf do Local do Fato	Município do Local do Fato	Modo de Resposta
Concluída	0011500066202226	Solicitação	Cidadão	Não	Animais	Internet	27/07/2022	29/08/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500067202271	Solicitação		Não	Cadastro	E-mail	01/08/2022	31/08/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500070202294	Solicitação		Não	Outros em Trabalho	E-mail	11/08/2022	12/09/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500071202239	Solicitação		Não	Outros em Transporte	E-mail	12/08/2022	13/09/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500073202228	Solicitação		Não	Outros em Comércio e serviços	E-mail	25/08/2022	26/09/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	RS	Caxias do Sul	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500074202272	Solicitação		Não	Conteúdo jornalístico	E-mail	01/09/2022	03/10/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500075202217	Solicitação		Não	Outros em Cultura	E-mail	01/09/2022	03/10/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	DF	Brasília	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500081202274	Solicitação		Não	Outros em Trabalho	E-mail	23/09/2022	25/10/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500082202219	Solicitação		Não	Frequência de Servidores	E-mail	23/09/2022	25/10/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500085202252	Solicitação	Cidadão	Não	Cadastro	Internet	06/10/2022	08/11/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	PR	Curitiba	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500089202231	Solicitação		Não	Agente Público	Presencial	18/10/2022	17/11/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500090202265	Solicitação	Cidadão	Não	Ouvidoria Interna	Internet	19/10/2022	18/11/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500091202218	Solicitação		Não	Outros em Trabalho	Outros	21/10/2022	22/11/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500097202287	Solicitação		Não	Outros em Trabalho	E-mail	25/10/2022	24/11/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	0011500010202262	Solicitação		Não	Outros em Trabalho	Outros	27/10/2022	29/11/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	00115000101202215	Solicitação		Não	Outros em Trabalho	E-mail	28/10/2022	01/12/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	00115000104202241	Solicitação		Não	Normas e Fiscalização	E-mail	03/11/2022	05/12/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	00115000106202230	Solicitação		Não	Outros em Trabalho	E-mail	10/11/2022	12/12/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	00115000107202284	Solicitação		Não	Outros em Trabalho	E-mail	11/11/2022	15/12/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	00115000108202229	Solicitação		Não	Cadastro	E-mail	17/11/2022	19/12/2022	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	00115000120202233	Solicitação		Não	Cadastro	E-mail	16/12/2022	17/01/2023	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará			Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )
Concluída	00115000121202288	Solicitação		Não	Atendimento	E-mail	21/12/2022	20/01/2023	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará			Pelo sistema (com avisos por <a href="#">email</a> )



## DENÚNCIAS = 02

Resposta																
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data de Encaminhamento por outro Órgão	Qtde. Total de Encaminhamento(s) por outro Órgão	Esfera	Órgão Destinatário	Uf do Local do Fato	Município do Local do Fato	Modo de Resposta	Data Primeiro Pedido Complement.
Concluída	00115000072202283	Denúncia	Cidadão	Não	Conduta Etica	Internet	24/08/2022	23/09/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)	
Concluída	00115000110202208	Denúncia		Não	Corrupção	E-mail	17/11/2022	19/12/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará			Pelo sistema (com avisos por email)	

## ELOGIOS = 04

Resposta																
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Qtde. Total de Encaminhamento(s) por outro Órgão	Esfera	Órgão Destinatário	Uf do Local do Fato	Município do Local do Fato	Modo de Resposta		
Concluída	00115000065202281	Elogio		Não	Benefícios Sociais	E-mail	27/07/2022	26/08/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)		
Concluída	00115000093202207	Elogio		Não	Atendimento	Outros	25/10/2022	24/11/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Pelo sistema (com avisos por email)		
Concluída	00115000094202243	Elogio	Cidadão	Não	Atendimento	Outros	25/10/2022	24/11/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Por Telefone		
Concluída	00115000095202298	Elogio	Cidadão	Não	Atendimento	Outros	25/10/2022	24/11/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Por Telefone		



## COMUNICAÇÃO = 14

Resposta															
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data de Encaminhamento por outro Órgão	Qtde. Total de Encaminhamento(s) por outro Órgão	Esfera	Órgão Destinatário	Uf do Local do Fato	Município do Local do Fato	Modo de Resposta
Concluída	0011500062202248	Comunicação	Anônimo	Não	Assédio moral	Internet	02/07/2022	03/08/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	0011500064202237	Comunicação	Anônimo	Não	Denúncia de irregularidades de servidores	E-mail	19/07/2022	18/08/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	0011500076202261	Comunicação	Anônimo	Não	Assédio moral	Carta	05/09/2022	05/10/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	0011500077202214	Comunicação	Anônimo	Não	Assédio moral	Carta	05/09/2022	05/10/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	0011500078202251	Comunicação	Anônimo	Não	Assédio moral	Carta	05/09/2022	05/10/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará			Não Informado
Concluída	0011500079202203	Comunicação	Anônimo	Não	Assédio moral	Carta	05/09/2022	05/10/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	0011500083202263	Comunicação	Anônimo	Não	Outros em Trabalho	Carta	29/09/2022	31/10/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	0011500084202216	Comunicação	Anônimo	Não	Denúncia de irregularidades de servidores	Carta	29/09/2022	31/10/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará			Não Informado
Concluída	0011500086202205	Comunicação	Anônimo	Não	Assédio moral	Carta	11/10/2022	11/11/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	0011500087202241	Comunicação	Anônimo	Não	Assédio moral	Carta	11/10/2022	11/11/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	00115000109202273	Comunicação	Anônimo	Não	Licitações	Internet	17/11/2022	19/12/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	00115000113202231	Comunicação	Anônimo	Não	Corrupção	E-mail	22/11/2022	22/12/2022		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará			Não Informado
Concluída	00115000115202221	Comunicação	Anônimo	Não	Conduta Ética	Internet	30/11/2022	02/01/2023		0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado
Concluída	50001036972202214	Comunicação	Anônimo	Não	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	11/07/2022	08/09/2022	09/08/2022	1	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	CE	Fortaleza	Não Informado



## 4. Pedidos de Acesso à Informação – SIC

Resposta												
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Qtde. Total de Encaminhamento(s) por outro Órgão	Esfera	Órgão Destinatário	Modo de Resposta
Concluída	00115000063202292	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	03/07/2022	25/07/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000068202215	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Outros em Transporte	Internet	04/08/2022	24/08/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000088202296	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	18/10/2022	07/11/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000092202254	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Agendamento	Internet	24/10/2022	16/11/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000098202221	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Concurso	Internet	26/10/2022	16/11/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000111202242	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	17/11/2022	07/12/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000112202297	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Concurso	Internet	18/11/2022	12/12/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)
Concluída	00115000116202275	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Infraestrutura e Fomento	Internet	01/12/2022	21/12/2022	0	Federal	CDC – Companhia Docas do Ceará	Pelo sistema (com avisos por email)

### O que é?

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos a Companhia Docas do Ceará, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

### PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO = 08

**Prazo: 20 dias** (Prorrogável por mais 10 dias)

No segundo semestre de 2022, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

**Tempo médio de resposta mensal – 11,25 (dias)**



**Principais temas** – Concurso, Acesso à Informação, Outros em Transporte, Agendamento, Infraestrutura e Fomento.

#### **4.1 Análise qualitativa - Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação**

A Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará – CDC, recebeu por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Fala.BR”, 08 pedidos de acesso à informação e 50 manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia (comunicação de irregularidades), reclamação, solicitação de providência, elogio e sugestão. Foram recepcionadas e tratadas nesse segundo semestre de 2022, 58 manifestações, 03 manifestações a menos que no primeiro semestre de 2022.

Em comparação com o total de manifestações cadastradas no primeiro semestre de 2022, observa-se redução no tipo reclamação, denúncia, elogio, no tipo simplifique e no tipo acesso à informação. Quanto ao tipo de comunicação de irregularidades e solicitação de providências, houve um aumento.

O tipo mais demandado foi solicitação de providências com 22 registros, seguido por comunicação de irregularidades, com 14 casos. Os assuntos mais recorrentes foram referentes ao assédio moral.

O conjunto de informações descritas nesse relatório representa o trabalho da Ouvidoria no 2º semestre de 2022, no acolhimento, análise e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação registrados pelo público interno e externo.



## QUADRO COMPARATIVO:

ANO 2022	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	TOTAL =111
RECLAMAÇÃO	04	02	06
SOLICITAÇÃO	20	22	42
DENÚNCIA	05	02	07
SUGESTÃO	00	00	00
ELOGIO	05	04	09
SIMPLIFIQUE	01	00	01
COMUNICAÇÃO	07	14	21
ACESSO À INFORMAÇÃO	17	08	25

Conforme previsto no art. 23, §1º, do Decreto nº 9.492/2018:

- A comunicação anônima do tipo denúncia não é passível de acompanhamento pelo denunciante;
- As manifestações registradas de forma anônima, considerada "Comunicação", foram encaminhadas à área responsável. Todavia, como não houve identificação, o denunciante não poderá acompanhar o andamento da sua manifestação, ou receber uma resposta definitiva da CDC. Desta forma, o processo é encerrado no Fala.BR.



PAINEL  
**RESOLVEU?**

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
Dados do painel de 09/12/2014 a 04/01/2023  
Última Atualização: 05/01/2023 08:00

FILTROS

MESES e Federal  
Nome Órgão Entidade: CDC - Companhia Docas do Ceará  
Período do Registro: 01/07/2022 - 31/12/2022

Limpar Filtros

NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE

cdc  
 CDC - Companhia Docas do Ceará

PERÍODO DO REGISTRO

Data Inicial: 01/07/2022  
Data Final: 31/12/2022

PERÍODO DO ENCAMINHAMENTO

Data Inicial: 01/01/2014  
Data Final: 05/01/2023

PERÍODO DA RESPOSTA À  
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Data Inicial: 01/01/2014  
Data Final: 05/01/2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

- Selecionar tudo
- Comunicação
- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Solicitação

TEMA

Todos

ASSUNTO

Todos

SUBASSUNTO

Todos

TAG

Todos

ESFERA FEDERAL    ESFERA ESTADUAL    ESFERA MUNICIPAL    SERVIÇO AUTÔNOMO    BUSCADOR DE OUVIDORIAS

VISÃO GERAL    SIMPLIFIQUE    COMPARE

**CDC - Companhia Docas do Ceará**



RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



TOTAL DE RESPOSTAS Em bran...

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)

NÍVEL    SÉRIE HISTÓRICA



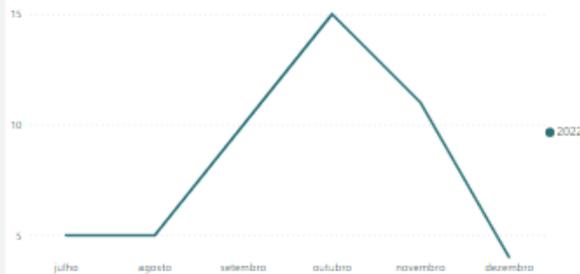
TOTAL DE RESPOSTAS Em bran...

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	2 (4,5%)
SOLICITAÇÃO	22 (50,0%)
DENÚNCIA	2 (4,5%)
SUGESTÃO	0 (0,0%)
ELOGIO	4 (9,1%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	14 (31,8%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

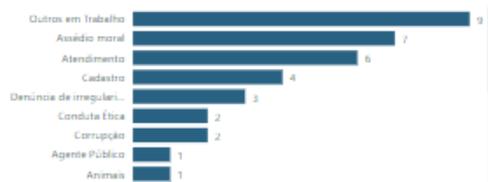
SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



RANKING

ASSUNTOS    QUANTIDADE    TEMPO

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



PERFIL DO CIDADÃO

FAIXA ETÁRIA    GÊNERO    LOCALIZAÇÃO    RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por faixa etária



**PAINEL**  
**LEI DE ACESSO**  
**À INFORMAÇÃO**  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**FILTRO SELECIONADO**

Data Registro (LAI) >= 01/07/2022 <= 31/12/2022  
OUVIDORIA(Órgão) (LAI) = CDC - Companhia Docas do Ceará

Empar Teah

**NOME DO ÓRGÃO**  
CDC - Companhia Docas do Ce...

**SELECIONE O PERÍODO POR**

**DATA**  
01/07/2022 31/12/2022

**ANO**  
2022 2022

**CDC - Companhia Docas do Ceará**

Última Atualização >> 05/01/2023 06:03:28  
Atualização >> Diário

CATEGORIA DO ÓRGÃO: SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA

**VISÃO GERAL**

PEDIDOS RECEBIDOS

**8**

RANKING

**275° / 302**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

**11,25 dias**

RANKING

**155° / 302**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

**STATUS DOS PEDIDOS**



RESPONDIDOS



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES

**RANKING DE ÓRGÃOS**

**MAIS DEMANDADOS**

**MÉDIA DE RESPOSTA DO ÓRGÃO**

**COM MAIS OMISSÕES**

Classificação	Órgão	Pedidos
1º	INSS - Instituto Nacional do Seguro Social	8.399
2º	ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária	3.235
3º	ME - Ministério da Economia	2.430
4º	MS - Ministério da Saúde	1.969

Classificação	Órgão	Omissões
1º	CP II - Colégio Pedro II	15
2º	FCP - Fundação Cultural Palmares	9
3º	CODEBA - Companhia das Docas do Estado da Bahia	8
4º	INCRA - Instituto Nacional de Colonização e	4

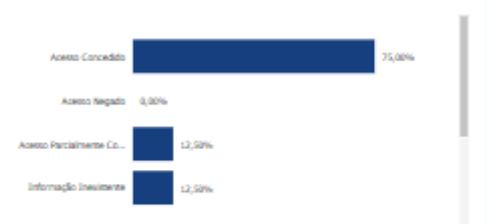
**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**



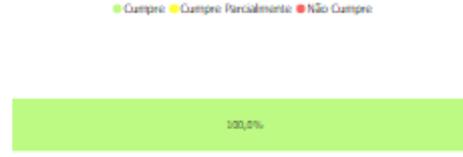
**RANKING DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

Classificação	Órgão	Média de Satisfação
1º	AMAZUL - Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.	5,00
1º	CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica	5,00
1º	CBPF - Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas	5,00
1º	CEACEB - Companhia de	5,00

**TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS**



**CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA**



**TOTAL DE RECURSOS**



## AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA

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

### **1 - MONITORAMENTO DOS PRAZOS**

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

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

### **2 – ANÁLISE NA QUALIDADE DAS RESPOSTAS OFERECIDAS**

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

### **3 – DEMANDAS RECORRENTES – PERCEPÇÃO QUALITATIVA**

A Ouvidoria precisa não somente “ouvir” mas também sentir àqueles que buscam por soluções, com esse olhar, trabalhamos na divulgação de uma Cartilha contendo as orientações que buscavam no sentido de “registrar denúncias sem se identificar” (Comunicações de irregularidade). Após esse trabalho, o número de Comunicação de irregularidades aumentou, e o teor dessas Comunicações em sua maioria, referia-se a questão de “Assédio Moral”. Diante desse quadro, esta equipe está pesquisando e trabalhando para elaboração de uma Cartilha que aborde esse tema, com as devidas orientações não só pra quem deseja registrar uma denúncia, como também para todos àqueles que fazem parte da equipe desta Companhia.



## RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

### REGRAS DE BOA GESTÃO PARA EVITAR O ASSÉDIO MORAL

É essencial que, a partir do conhecimento das ocorrências acima relatadas, sejam tomadas atitudes efetivas, coletivas e solidárias para prevenir o assédio moral, preservando os direitos do agente público e garantindo a qualidade do ambiente de trabalho, resguardando o bom desempenho individual e da equipe, com ganhos em qualidade e produtividade dos serviços.

### PREJUÍZOS PARA A ORGANIZAÇÃO E COMO RESOLVER.

As agressões ou humilhações permanecem na memória da pessoa assediada por longo tempo, mesmo depois de terem cessado os eventos agressores. Isso gera prejuízos diretos e indiretos para a organização em diversas frentes, tais como:

- .Aumento da rotatividade e menor absorção do conhecimento adquirido pelo agente público;
- .Evasão;
- .Absentéismo;
- .Desídia;
- . Perda de produtividade e qualidade do trabalho;
- . Deterioração do clima organizacional (biopsicossocial);
- .Comprometimento da governança e da integridade da organização.

Um ambiente profissional hostil diminui o rendimento, provoca o esvaziamento e contamina todos os que nele trabalham, direta ou indiretamente, chegando a causar doenças psicossomáticas diversas em seus trabalhadores, além da exposição indesejável das fragilidades da organização. O assédio moral é, portanto, fator de risco grave na organização, que exige ações de prevenção e de mitigação imediatas.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará - CDC busca aperfeiçoar permanentemente a instituição em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente. Devendo estar preparada para acolher todo o cidadão que tenha algum motivo para dialogar com a instituição e não encontrou facilidade nos canais tradicionais. Entendemos que o êxito de qualquer Órgão Público em direção aos seus próprios objetivos depende, em grande parte, do seu sistema de comunicação, em especial o atendimento ao público usuário dos seus serviços. E é com esse olhar que acreditamos que além de um bom atendimento e tratamento, é essencial que haja um bom clima interno, um bom ambiente onde não haja tensões desnecessárias, e a equipe possa desenvolver um trabalho produtivo e de qualidade no atendimento.

### **Atividades correlatas da Ouvidoria**

A Ouvidora, atualmente, acumula as funções de autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos do Art. 40 da Lei 10.527/2011 e de Encarregado de Proteção de Dados de acordo inciso VIII, do Art. 5ª da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, não sendo observado conflito entre essas atividades. Participa como membro do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação da CDC.

***“A Ouvidoria, no ambiente em que atua, é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos na busca de soluções definitivas.”***



