



COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC

---

# Relatório de Gestão da Ouvidoria

Ano/2024

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

OUVIDORIA

## COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



A Ouvidoria da CDC é um canal aberto para que o cidadão e o colaborador apresentem suas demandas e problemas, como também sugestões, que contribuam para a melhoria dos serviços prestados pela empresa e aperfeiçoamento dos seus processos internos.

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 gestão do ano de 2024.

# COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



## 1. Base legal

O presente relatório baseia-se nos artigos 14º e 15º da Lei 13.460/2017, o qual dispõe que a Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão.

## 2. Canais de manifestação

As manifestações podem ser apresentadas a Ouvidoria da CDC por meio de diversos canais:

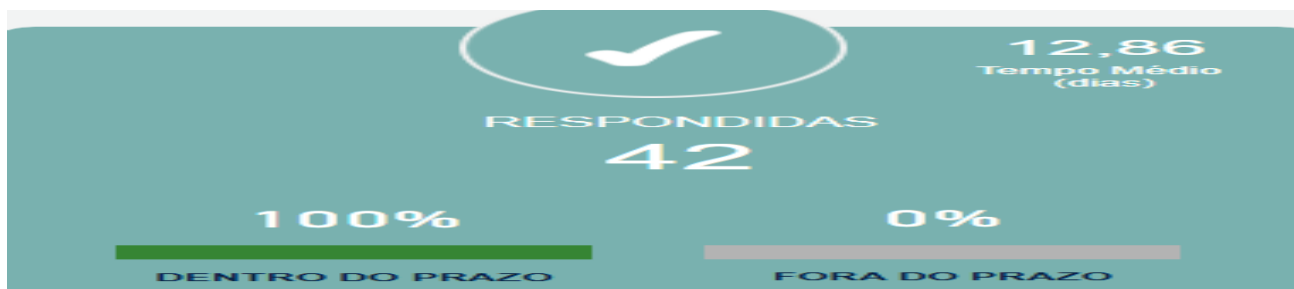
- ✓ Fala.Br: (<https://falabr.cgu.gov.br>) que é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação;
- ✓ Portal da CDC: Portal da CDC: (<https://www.docasdoceara.com.br/ouvidoria>)
- ✓ E-mail: [ouvidoria@docasdoceara.com.br](mailto:ouvidoria@docasdoceara.com.br);
- ✓ Telefone: (85) 3124-2028 ;
- ✓ Caixas de manifestação: disponibilizadas em pontos específicos da empresa; e
- ✓ Ouvidoria (presencial): Praça Amigos da Marinha, s/n Mucuripe – Fortaleza/Ce, 60.180-422.

## 3. Prazos

O prazo de resposta das manifestações de ouvidoria, tais como reclamação, sugestão e denúncia é de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, mediante justificativa.

O prazo do pedido de acesso à informação com base na Lei 12.527/2011 é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, também mediante justificativa.

Em 2024, o **tempo médio de atendimento às manifestações de Ouvidoria da CDC foi de 12,86 dias**, mantendo a tendência de queda observada nos dois anos anteriores, 2023 foi 15,68 e 2022 foi 13,48, não ocorrendo nenhum evento de perda de prazo.



## COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



O tempo médio de atendimento aos pedidos de acesso à informação da Ouvidoria da CDC, foi de 11, 14 dias, apresentado no quadro a seguir, evidencia a consolidação do patamar atingido no ano de 2024, o que sugere a eficácia das iniciativas de mapeamento e aprimoramento do processo de atendimento às manifestações, assim como o bom engajamento dos colaboradores lotados nas unidades organizacionais demandadas.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/leiacessoinformação>

### 4. Análise das manifestações

A Ouvidoria da CDC recebe pedidos de acesso à informação de acordo com a Lei 12.527/2011 e demais manifestações de acordo com a Lei 13.460/2017 (denúncia, comunicação, reclamação, solicitação, sugestão, elogio).

A fim de facilitar o entendimento e análise dos pontos recorrentes, foram agrupadas as manifestações de todos os canais e tipos, proporcionando uma visão completa dos assuntos demandados.

A análise considera as peculiaridades de cada tipo de manifestação, separando, ainda, as manifestações tratadas no âmbito da CDC, daquelas que foram encaminhadas para outros órgãos.

#### 4.1. Análise dos tipos de manifestações

Considerando as ocorrências de cadastramento incorreto das manifestações, por parte dos demandantes, a partir de 2020, a Plataforma Fala.Br incorporou funcionalidade que permite aos colaboradores da Ouvidoria reclassificar corretamente os tipos manifestação. As principais inconsistências observadas são:

- Confusão entre as definições de Denúncia e Reclamação;
- Confusão entre as definições de Solicitação e Acesso à Informação;
- Desconhecimento sobre as diferenças entre Comunicação e Denúncia.

No entanto, não é possível alterar, na Plataforma Fala.BR, os tipos de Comunicação para Denúncia, e vice-versa, dada as diferenças entre elas, o que merecem explicação:

## COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



### **Denúncia**

A denúncia se destina a 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, tais como fraude, desvio, superfaturamento, conflito de interesse, corrupção, assédio moral ou sexual, cuja solução dependa da atuação das unidades apuradoras ou dos órgãos competentes.

Nesse caso, a manifestação não é encaminhada aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, mas para uma ou mais das seguintes unidades da estrutura da CDC, conforme o seu teor:

- ✓ Comitê de Auditoria Estatutário;
- ✓ Coordenadoria de Auditoria Interna;
- ✓ Comissão de Ética da CDC; ou
- ✓ Autoridade Correicional.

Por meio da Plataforma Fala.BR, desenvolvida e mantida pela CGU, o manifestante logado pode optar pela preservação de seus dados pessoais, que não serão acessíveis no âmbito da CDC, preservando seu status de denunciante identificado e a possibilidade de usufruir de importantes recursos da plataforma como, por exemplo: Acompanhamento do processo e recebimento de resposta intermediária e resposta conclusiva;

- ✓ Recebimento de pedido de complementação das informações;
- ✓ Solicitação de pedido de consentimento expreso para o compartilhamento de informações com outros órgãos;
- ✓ Usufruir das garantias da CGU contra retaliações aos denunciantes, conforme Decreto nº 10.890/2021.

Cabe à Ouvidoria o recebimento, a análise preliminar, a produção de resposta conclusiva e, quando necessária, a solicitação de informações complementares ao denunciante, assim como a restrição de acesso a informações de identificação do denunciante.

O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia e fará jus às garantias contra retaliações a partir da habilitação da denúncia pela unidade de ouvidoria.

### **Comunicação (anônima)**

Já a Comunicação (de irregularidade ou ilegalidade) é nada menos do que uma “Denúncia Anônima”, relato de origem não identificada, que comunica irregularidade, ou ato ilícito, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade e cujo trâmite não é passível de acompanhamento pelo autor da manifestação.

Nesse caso, o denunciante não se *loga* na Plataforma Fala.BR, impossibilitando qualquer comunicação ou acompanhamento posterior, por parte do autor.

O tratamento será semelhante ao de uma Denúncia (identificada), embora a impossibilidade de contato para solicitação de informações adicionais por vezes comprometa sua apuração.

Dado o caráter anônimo, o autor de uma comunicação não fará jus aos mecanismos de proteção ao denunciante promovidos pela CGU.

# COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC

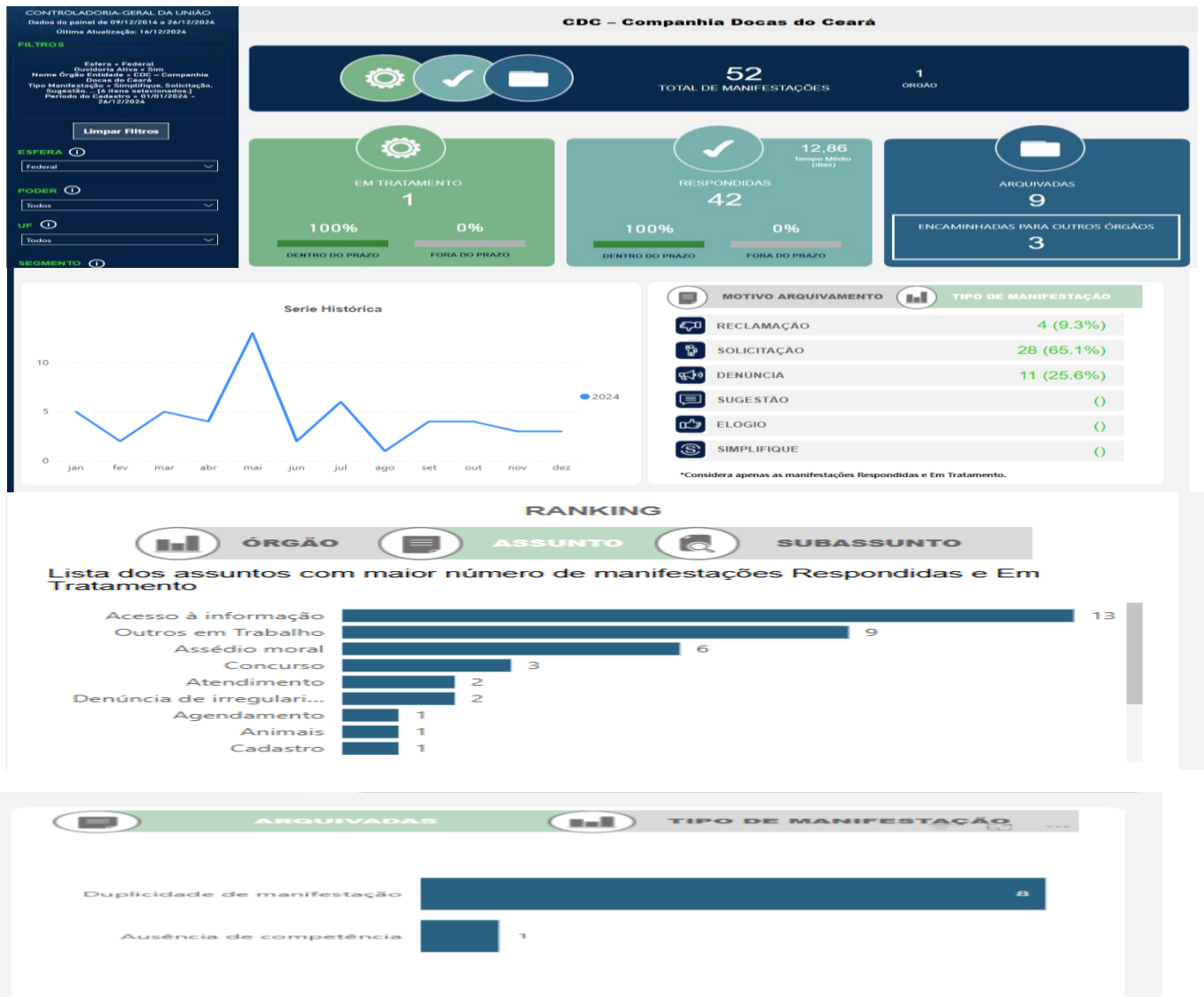


A Ouvidoria percebeu um aumento nas comunicações em detrimento das denúncias, na Plataforma Fala.BR e orientou o público interno, por meio de campanha, sobre as vantagens da utilização correta do canal de denúncias, enfatizando os recursos de pseudonimização disponibilizados na Plataforma Fala.BR, assim como os mecanismos de proteção ao denunciante.

## 4.2. Análise quantitativa

No ano de 2024, a Ouvidoria da CDC recebeu o total de 79 manifestações, sendo 52 manifestações de Ouvidoria e 27 pedidos de acesso à informação, distribuídas nos canais disponíveis (Fala.Br, telefone, e-mail, presencial).

### MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO ANO DE 2024



# COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



## PEDIDOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 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 = 27

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

Neste ano de 2024, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

**Tempo médio de resposta mensal – 11,45** (dias)



De acordo com a Lei de Acesso à Informação, a solicitação é passível de recursos, caso o solicitante não considere a resposta adequada. Em 2024, ocorreram 7 (sete) recursos, sendo 3 (três) resolvidos em 1ª instância, 3 (três) em 2ª instância e 1 (um) em 3ª instância.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

## COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



### 4.3 - 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”, 27 pedidos de acesso à informação e 52 manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia (comunicação de irregularidades), reclamação, solicitação de providência, elogio e sugestão. Foram recepcionadas e tratadas neste ano de 2024, 79 manifestações.

Em comparação com o total de manifestações cadastradas nos anos de 2022 e 2023, observa-se no gráfico abaixo que, que no ano de 2023 houve um aumento de demandas, mais que no ano de 2022 e em 2024 diminuiu um pouco em relação ao ano de 2023, demonstrando que todas ações de ampliação de canais, como a distribuição de formulários e urnas pela empresa, e as campanhas de divulgação surtiram efeito, contudo em 2024, embora maior que o ano 2022, houve uma série de dificuldades para atendimento das demandas de Ouvidoria, quanto as ações de continuidade dos trabalhos.



## COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



Pesquisa de satisfação é respondida, voluntariamente, pelo manifestante, ao receber a resposta conclusiva à sua manifestação, na Plataforma Fala.BR. Tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da CDC junto às pessoas que recorreram aos seus serviços. Em 2024, foram respondidas 04 pesquisas de satisfação, sendo 1 sobre o atendimento da LAI e 3 sobre as demais manifestações, conforme apresentado a seguir:

### ATENDIMENTO DA LAI - 01



A pesquisa das manifestações tratadas na Plataforma Fala.BR, deve ser destacada a excelente percepção dos respondentes, dada a unanimidade na aplicação do grau máximo, nos três parâmetros avaliados (**Atendimento, Compreensão e Satisfação**), referentes ao pedido de acesso à informação.

Destacamos que, mesmo solicitações em que as expectativas do usuário não foram completamente atendidas, receberam avaliações positivas, em função do tempo e objetividade da resposta.

Quanto as manifestações referentes a **OUVIDORIA**, a pesquisa apresentou 3 respostas: 02 muito insatisfeito e 01 satisfeito.



## COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



### 5. Relatório de transparência ativa da CGU

O Decreto 7.724/2012, atribui à Controladoria Geral da União (CGU) a competência de monitorar a implementação da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Nesse sentido, é obrigatório o preenchimento do Sistema de Transparência Ativa (STA), que é uma ferramenta de monitoramento de obrigações de transparência ativa e está disponível na plataforma Fala.BR, envolvendo a Ouvidoria e diversas unidades da CDC.

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício, de forma espontânea e proativa, independente de solicitações. Além disso, prevê um rol mínimo de informações que os órgãos e entidades públicas devem, obrigatoriamente, divulgar na internet.

É importante destacar que a divulgação espontânea do maior número possível de informações, além de facilitar o acesso à sociedade, é vantajoso para a própria Companhia Docas do Ceará-CDC, pois tende a reduzir os requerimentos sobre o mesmo assunto, minimizando significativamente o trabalho e os custos de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso.

Em um notável esforço, que envolveu todos as unidades da empresa, a CDC atingiu, em 2024, grau máximo no índice de Transparência Ativa, na qual 49 parâmetros são avaliados pela CGU.



# COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



Observa-se ainda que, pela avaliação da CGU, a CDC encontra-se bem posicionada dentre os órgãos do Governo Federal, ou entre as demais Sociedades de Economia Mista.

## CUMPRIMENTO DE ITENS GOVERNO FEDERAL

Total avaliado: 15.680

**88,15%**  
cumprido



## CUMPRIMENTO POR CATEGORIA CATEGORIA DO ÓRGÃO: SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA

Total Avaliado: 1.176

**73,89%**  
cumprido



## CUMPRIMENTO POR ÓRGÃO ÓRGÃO: CDC – COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ

Total Avaliado: 49

**100,00%**  
cumprido



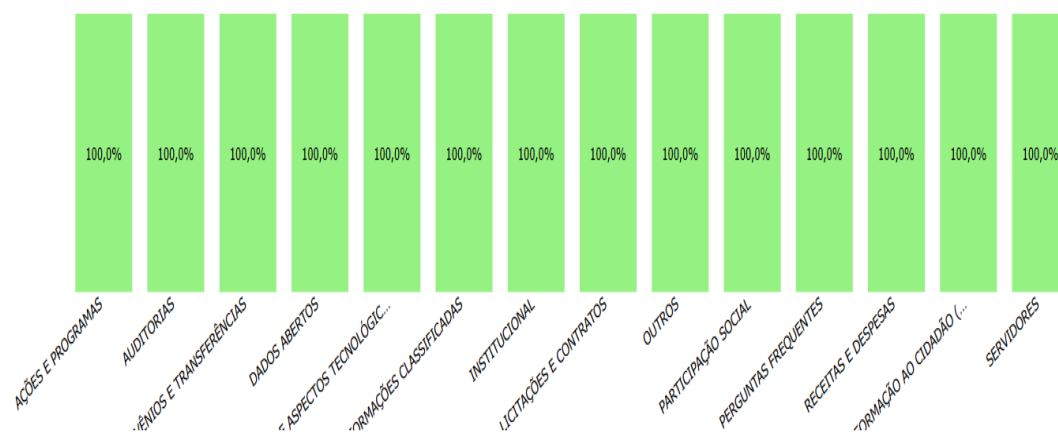
Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

## CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

## CUMPRIMENTO POR ITENS

## INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS

Cumprido



## COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



### 6. Atividades correlatas dos colaboradores da Ouvidoria

O Ouvidor, atualmente, acumula as funções de Gestor e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos do Art. 40 da Lei 12.527/2011.

#### Iniciativas de Capacitação

À exceção da Ouvidora, a equipe de Ouvidoria CDC é composta somente por um estagiário e um aprendiz, que fazem os cursos indicados pela Ouvidora visando ações de capacitação e atualização, privilegiando os cursos virtuais (EAD) disponibilizados pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e pela Ouvidoria-Geral da União (CGU), tendo a Ouvidora, concluído a trilha dos cursos para a Certificação em Ouvidoria Pública, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em parceria com a Controladoria-Geral da União (CGU). Além de outros cursos e lives cujos temas contribuem para o melhor desempenho das atribuições da Ouvidoria.

### 7. Outras Ações

- Elaboração da Cartilha dos Serviços de Ouvidoria;
- Elaboração da Cartilha com orientações sobre assédio moral;
- Elaboração da Norma de Recebimento e Tratamento de Denúncias;
- Elaboração da Política de Proteção ao Denunciante e não Retaliação;
- Participação da Ouvidoria CDC em encontros, palestras, capacitações relacionadas à sua área de atuação;
- Produção do Plano Anual de Trabalho - PAT;
- Catalogação trimestral de denúncias para apresentação junto ao COAUDI;
- Divulgação de informativos temáticos nos comunicados internos da CDC, como também por meio de publicações no link: <https://www.docasdoceara.com.br/ouvidoria>;
- Sugestão de medidas preventivas sobre demandas recorrentes;
- Lembretes às áreas finalísticas sobre o prazo para atendimento das manifestações recebidas pela OUVCDC, como boas práticas e canal de atendimento da mesma;
- Definição de metas anuais em parceria com a Coordenadoria de Planejamento Estratégico desta Companhia, através de Indicadores de Processos;

## COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



- 
- Produção de Relatório trimestral, semestral e Relatório anual de gestão;
  - Utilização do SEI/CDC nos processos interno da Ouvidoria;
  - Fluxos e normativos aplicados;
  - Criação do Canal de denúncia COAUD;
  - Apresentação do Canal de Denúncias Ouvidoria CDC;
  - Promoção da transparência, observando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
  - Atualização periódica do Sistema de Transparência Ativa – STA, na Plataforma Fala.BR;
  - Campanha sobre mediação de conflitos;
  - Relatório trimestral da Ouvidoria – Julho/setembro/2024;
  - Live LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação – (08/07)
  - Participação palestra sobre práticas de inclusão e diversidade (19/07);
  - Reunião aqui na Ouvidoria CDC, com a equipe de avaliação da OGU/CGU (01/08);
  - Elaboração de 3 CARDS ; Denúncias, Fale com a Ouvidoria e Queremos ouvir voce. (26/08); (Aguardando resposta) para divulgação.
  - Curso Gestão em Ouvidoria (Turma SET/2024);
  - Curso Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? (Turma SET/2024);
  - Curso Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção (Turma SET/2024);
  - Live: De olho no Fala.BR (20/set);
  - Live: A consulta pública sobre os classificadores da Plataforma Fala.BR;
  - Relatório Trimestral outubro/dezembro/2024;
  - Elaboração da Cartilha dos Serviços de Ouvidoria;
  - Elaboração da Cartilha com orientações sobre assédio moral;
  - Catalogação trimestral de denúncias para apresentação junto ao COAUDI;
  - Apresentação do Canal de Denúncias Ouvidoria CDC;
  - Curso Educação e desenvolvimento sustentável –out/2024;
  - Curso Gestão de Comportamento nas Organizações-out/2024;
  - Curso Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos-nov/2024;
  - Curso Acesso à Informação – nov/2024;
  - Curso Inovando na Gestão de Projetos-nov/2024;

## COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ - CDC



---

### 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.

“ Temos que fazer o melhor que podemos. Essa é a nossa sagrada responsabilidade humana. ”

Albert Einstein