

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria



Período 01/01/2015 a 31/12/2015

DIRETOR PRESIDENTE

DANILO SERPA

DIRETOR DE GESTÃO EMPRESARIAL

FRANCISCO ROBERTO ARAUJO LOUREIRO

DIRETORA DE DESENVOLVIMENTO COMERCIAL

REBECA DO CARMO OLIVEIRA

DIRETOR DE INFRAESTRUTURA E DESENVOLVIMENTO OPERACIONAL

WALDIR FROTA SAMPAIO

DIRETOR DE IMPLANTAÇÃO E EXPANSÃO

LUIZ HERNANI DE CARVALHO JUNIOR

OUVIDOR

ERNESTO DE OLIVEIRA ADERALDO NETO

OUVIDORA SUBSTITUTA

EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO

1. INTRODUÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da CEARÁPORTOS no ano de 2015, referindo-se a atuação da setorial. Desta forma, a apresentação constará de tópicos com a análise das principais manifestações, assuntos mais demandados, comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias, ações inovadoras e considerações finais.

Serão feitas análises quantitativas e qualitativas comparativas ao ano anterior, observando a padronização dos conceitos de ouvidoria pública estadual, conforme Decreto nº 30.938/2012, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará.

Serão comentadas as realizações no semestre, na busca pela eficiência dos serviços públicos, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa.

Nas considerações finais conterà um pronunciamento do Diretor Presidente da CEARÁPORTOS, atestando o conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das recomendações sugeridas.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

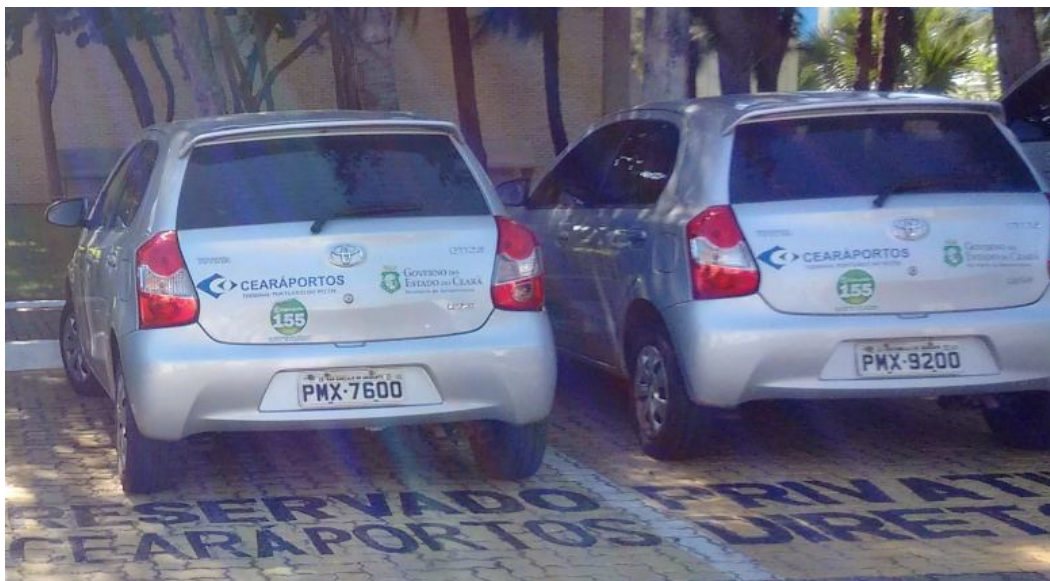
Seguindo as recomendações feitas no Relatório 2014.2, a Diretoria autorizou o Ouvidor da CEARÁPORTOS a participar de todas as reuniões da Rede de Controle Social do Governo do Estado, bem como das reuniões do grupo formado pelos Ouvidores e responsáveis pelo SIC da SEINFRA e Vinculadas, no intuito de reforçar o diálogo e o entendimento entre os referidos Órgãos sobre a Lei de Acesso à Informação e demandas de Ouvidoria.

Vale destacar a participação do Ouvidor e do responsável pelo SIC no IV Fórum sobre a Lei de Acesso a Informação no Âmbito do Sistema Portuário Nacional realizado entre os dias 28 e 29 de maio de 2015 na cidade do Rio de Janeiro - RJ, onde foram discutidos assuntos ligados LAI no âmbito da Gestão Portuária, bem como uma possível

padronização de indicadores para as Ouvidorias e SIC's dos Órgãos ligados a Administração Portuária.

A CEARÁPORTOS está intensificando a divulgação/disseminação da Ouvidoria através da fixação de cartazes informativos em todos os pontos de atendimento ao cidadão do Terminal Portuário do Pecém. A Companhia também realizou a adesivação do informativo da Ouvidoria na sua frota de veículos, em parceria com a CGE e a Casa Civil. Destacando também que a CEARÁPORTOS continua o projeto de divulgação da Ouvidoria nas visitas técnicas realizadas ao Terminal Portuário do Pecém. Seguem abaixo fotos das iniciativas indicadas acima.

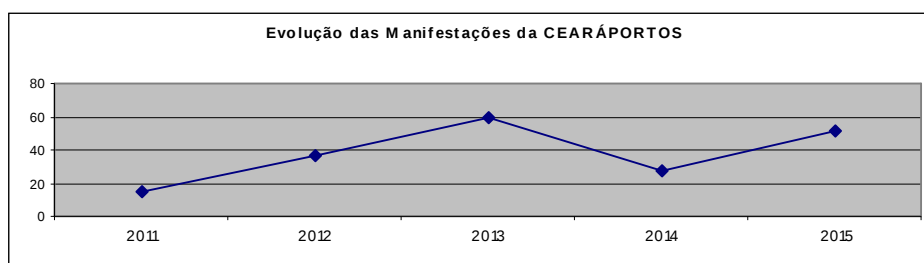




3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

A Ouvidoria da CEARÁPORTOS apresentou neste período um aumento no número de manifestações em relação ao ano de 2014, o que mostra a valorização e reconhecimento da Ouvidoria da Companhia perante aos cidadãos. Vale destacar também que a Ouvidoria da CEARÁPORTOS adquiriu nos últimos anos um nível de respeito e confiança entre seus clientes internos e externos nunca alcançados antes, como se pode verificar diariamente dentro da Companhia. O gráfico a seguir mostra a evolução da Ouvidoria da CEARÁPORTOS desde 2011, quando iniciou esta nova gestão.

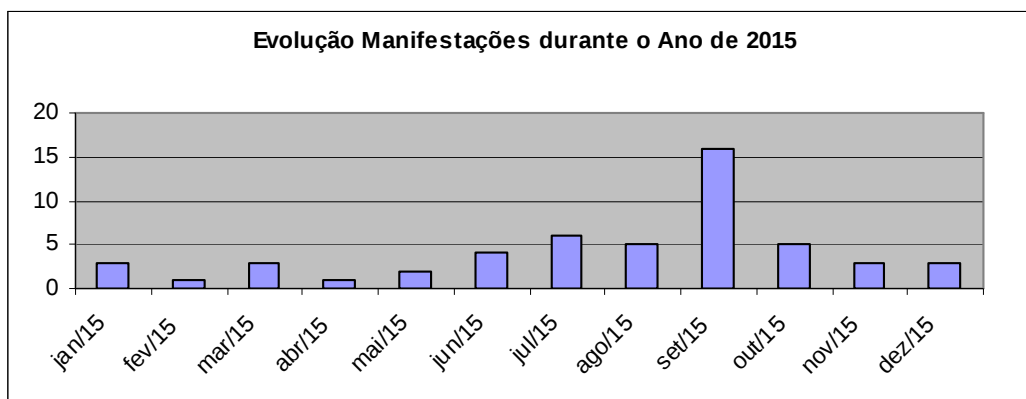


A seguir estaremos analisando alguns relatórios específicos do Sistema de Ouvidoria tais quais: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto, Tipificação/Assunto, Manifestações por Unidade, Programas Orçamentários, Município, Resolutividade, Tempo Médio de Resposta.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

A demanda da Ouvidoria em 2015 apresentou um aumento de 25 manifestações em relação ao ano de 2014. Segue gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2015, vale ressaltar que, conforme o gráfico, no mês de setembro

ocorreu uma grande variação nas demandas, mas que esta variação se deve ao fato de uma mesma manifestação ter sido registrada em duplicidade por diversas vezes.



3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

Todas as manifestações demandadas à Ouvidoria da CEARÁPORTOS foram registradas através do Sistema de Ouvidoria – SOU, ressaltando que o ano de 2015 apresentou um aumento de aproximadamente 92% em relação ao ano de 2014, conforme tabela demonstrativa abaixo.

Ferramenta	2014	2015	% Variação (+) (-)
SOU	27	52	92,59 %

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

Quanto ao meio de entrada das manifestações, neste período as mesmas foram registradas em sua grande maioria pela Internet, aproximadamente 77%, se comparando com o ano anterior, ocorreu uma variação considerável nas manifestações realizadas através da Central de Atendimento 155, o que revela um maior conhecimento desta ferramenta, muito provavelmente pela divulgação de cartazes de divulgação em todas as áreas de atendimento ao público do Terminal Portuário do Pecém. Segue abaixo tabela comparativa entre as demandas de 2014 e 2015.

Meio de Entrada

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	1	11	1000%
Internet	26	40	53,85%
Presencial	0	0	0%
Redes Sociais	0	0	0%
E-mail	0	1	100%
Carta	0	0	0%
Outros	0	0	0%
Total	27	52	92,59%

3.1.4 Tipo de Manifestação

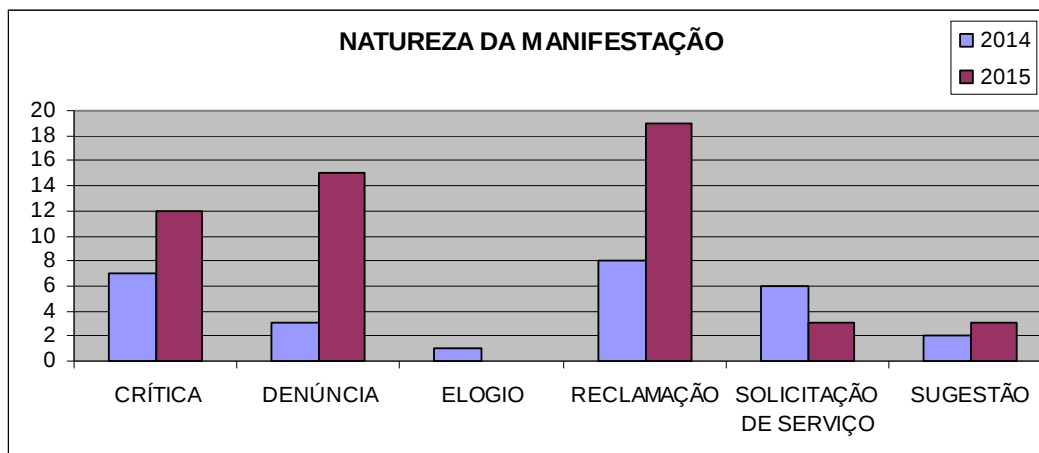
Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	8	19	137,5%
Solicitação de Serviço	6	3	-50%
Denúncia	3	15	400%
Elogio	1	0	-100%
Sugestão	2	3	50%
Crítica	7	12	71,43%
Total	27	52	92,59%

Quanto à natureza das manifestações, verifica-se uma diversidade nas demandas da Ouvidoria, vale ressaltar que desde o início de 2014 a Ouvidoria da CEARÁPORTOS passou a não contabilizar as solicitações de informações, ficando esta demanda a cargo do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

As reclamações foram as maiores demandas da Ouvidoria no ano 2015, representando aproximadamente 36% das manifestações registradas no SOU, em contrapartida, destacamos a diminuição de solicitação de serviços, tendo sido registrada apenas 3 no referido período, o que representou um queda de 50% neste tipo de manifestação.

Vale destacar um aumento de 400% no número de denúncias, mas que este aumento não traduz a realidade das manifestações, pois tivemos neste período diversas manifestações tipificadas como denúncias que na prática se tratavam de manifestações feitas em duplicidade pelo o cidadão.

A seguir o gráfico das manifestações, quanto a sua natureza, registradas através do Sistema de Ouvidoria – SOU, fazendo um comparativo entre 2014 e 2015.



3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Em relação aos tipos de manifestações detalhados por assunto, destacaremos as críticas, denúncia e reclamações, devidas as mesmas estarem ligadas diretamente a insatisfação do cidadão em relação ao Órgão.

Inicialmente ressaltaremos as reclamações, pois foram as manifestações que representarem o maior número no ano de 2015, apresentando os assuntos melhorias das condições de trabalho do servidor, estrutura e funcionamento de equipamentos/Órgãos Públicos e insatisfação com a resposta da instituição apresentaram maior número de manifestações, sendo 3 em cada assunto.

Quanto às denúncias, que apresentou a segunda maior demanda da Ouvidoria em 2015, destaca-se a quantidade de manifestações duplicadas pelo cidadão, o que representou aproximadamente 53% das denúncias. Considerando as denúncias efetivas, vale destacar a denúncia de conduta inadequada de servidor como a que apresentou maior quantidade, 2 (duas) no total.

As críticas representaram aproximadamente 23% das manifestações em 2015, dentre essas, a crítica em relação a insatisfação com o atendimento prestado no Órgão/Entidade apresentou 3 no referido período, representando a crítica de maior incidência.

Segue anexo relatório detalhado das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU no ano de 2015, discriminando o total de manifestações divididas por Tipificação/Assunto.

3.1.6 Programas Orçamentários

Quanto ao Programa Orçamentário da CEARÁPORTOS, vale destacar inicialmente que a CEARÁPORTOS, por ser uma Empresa de Economia Mista, com dotação orçamentária própria, na qual toda manutenção está desvinculada do orçamento do Estado, só há a obrigatoriedade de ter MAPP's de investimento, nos quais, é adotada a Fonte 70 (Recursos Próprios), os pagamentos são por meio de parcelas "extra-sic", sem a necessidade de se fazer empenho.

Depois de esclarecido essa peculiaridade, vale destacar que todas as manifestações da Ouvidoria estariam ligadas a manutenção de pessoal, tais como Atendimento ao cliente, estrutura e funcionamento de equipamentos do Órgão, insatisfação com a resposta da instituição, insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, reclamação quanto a divulgação dos salários dos empregados, poluição ambiental etc, não contendo neste semestre nenhuma manifestação que se vinculasse ao MAPP da Companhia, pois o mesmo trata apenas de projetos de investimentos, conforme já destacado.

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

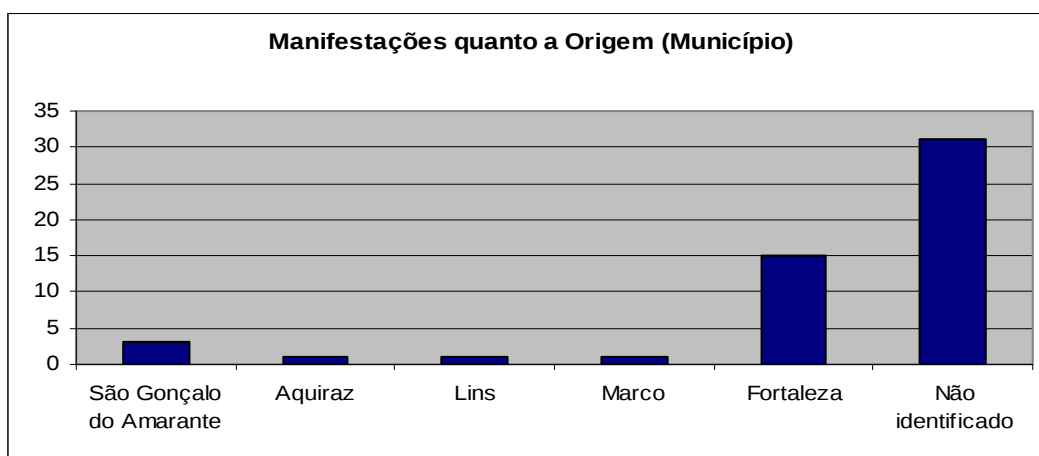
Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2015 as manifestações direcionadas a Ouvidoria, que representaram maior demanda, aproximadamente 20% das manifestações. Dentre estas destacamos as manifestações duplicadas, bem como as insatisfações com as resposta da Ouvidoria, sendo 3 demandas para cada assunto. Vale destacar que as demandas da Ouvidoria são demandas mais

corriqueiras, o que não necessita de encaminhamento para Áreas específicas, podendo a própria Ouvidoria responder de imediato.

Fazendo um comparativo com o mesmo período de 2014, observamos que Área de Segurança Patrimonial que não teve nenhuma manifestação em 2014, apresentou no ano de 2015 um total de 7 manifestações, na sua grande maioria quanto a insatisfação na forma de atendimento do Órgão.

3.1.8 Manifestações por Município

Quanto à origem das manifestações, vale salientar que a maioria das manifestações, em torno de 60%, não teve o município identificado pelo usuário. O município de Fortaleza foi o que mais demandou manifestações, com 13 no total. Podemos identificar um aumento no número de municípios que registraram manifestações na Ouvidoria, em torno de 66% maior que no de 2014, o que reforça o alcance da Ouvidoria nas diversas regiões do Estado do Ceará. Segue quadro ilustrativo da origem das manifestações quanto ao município.



3.2 Resolutividade das Manifestações

Em relação à resolutividade das manifestações, destacamos que Ouvidoria da CEARÁPORTOS cumpriu o prazo instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011 em todas as suas manifestações, ou seja, todas as manifestações registradas foram devidamente respondidas em até 15 dias, sem nenhuma prorrogação de prazo. O tempo médio de resposta no ano de 2015 foi em torno de 11 dias.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	- Informes Publicitários: 1 - Ouvidorias Setoriais: 5 - Outros: 11	
2. Presteza no Atendimento	2	12%
3. Qualidade da Resposta	0	0%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	2	12%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		8%

Vale destacar na Pesquisa de Satisfação o possível vício da mesma, pois nossa pesquisa foi respondida em apenas 33% das manifestações (17), sendo apenas 3 usuários diferentes, onde um deles sempre avalia a Ouvidoria de forma negativa, independente do teor da resposta e do atendimento ao solicitado pelo cidadão.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Serão analisadas a seguir as principais manifestações, onde serão descritos as providências adotadas.

Destacamos inicialmente a crítica quanto ao atendimento prestado pela Área de Segurança Patrimonial (vigilantes), onde foi indicado pelo Coordenador que os mesmos realizassem curso de atendimento ao cidadão, o que foi solicitado junto a Escola de Gestão Pública a inscrição de alguns destes profissionais no curso de Atendimento ao Cidadão na modalidade EAD.

Ressaltamos também a reclamação quanto a forma de atendimento do Coordenador de Segurança Patrimonial, onde por se tratar de uma possível transgressão de conduta ética, foi encaminhado para Comissão de Ética, da qual a Ouvidoria também é membro. A Comissão analisou a manifestação e emitiu recomendação ao Coordenador para que o mesmo atente para os princípios éticos da Administração Pública do Estado do Ceará. Esta manifestação também gerou uma recomendação para todos os funcionários da Companhia solicitando atenção ao Código de Ética Pública, conforme determina o Decreto Nº 31.198.

Foram registradas ainda manifestações sobre sujeira nas áreas de entorno do TPP, onde foram apreciados todos os pontos indicados, tendo sido solicitado a limpeza junto a Prefeitura de São Gonçalo do Amarante, responsável pela limpeza da local indicado, através de Ofício. Entretanto, assumindo o nosso compromisso ambiental, a Companhia estabeleceu uma rotina de limpeza de modo que os resíduos deixados pelos caminhoneiros não se acumulem no entorno do TPP, realizando a coleta e correta destinação dos resíduos lá existentes.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da CEARÁPORTOS procura participar de todas as iniciativas do Governo do Estado, como cursos, seminários, reuniões da Rede da Rede de Ouvidores etc. Neste

ano de 2015 pode-se destacar a participação do ouvidor nas reuniões da Rede de Controle Social do Estado, Dia do Ouvidor, Curso Básico de Ouvidoria, Reunião Itinerante ABO/CE, Encontro de Controle Interno, Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais, Palestras sobre Assédio Moral e PPA Participativo.

Vale destacar novamente a participação do Ouvidor e do responsável pelo SIC no IV Fórum sobre a Lei de Acesso a Informação no Âmbito do Sistema Portuário Nacional realizado entre os dias 28 e 29 de maio de 2015 na cidade do Rio de Janeiro - RJ, onde foram discutidos assuntos ligados LAI no âmbito da Gestão Portuária, bem como uma possível padronização de indicadores para as Ouvidorias e SIC's dos Órgãos ligados a Administração Portuária.

A Ouvidoria buscou também uma maior interação com as demais áreas da Companhia, sendo toda e qualquer manifestação do cidadão discutida diretamente e pessoalmente com o responsável pela área afetada, no intuito de melhor atender a manifestação do cidadão, mesmo a resposta não sendo a esperada pelo manifestante, além de responder a todas as demandas com toda atenção, respeitando os prazos, sem precisar de prorrogação em nenhuma das manifestações.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Como ações inovadoras, destacamos a parceria com a Área Comercial, iniciada em 11/2014, que passou a informar os canais de acesso da Ouvidoria Geral do Estado nas visitas técnicas realizada na Companhia. O objetivo desta ação é divulgar e promover a Ouvidoria junto aos cidadãos, bem como aos seus clientes externos. Outra ação foi a intensificação da divulgação/disseminação da Ouvidoria através da fixação de cartazes informativos em todos os pontos de atendimento ao cidadão do Terminal Portuário do Pecém. A Companhia também realizou a adesivação do informativo da Ouvidoria na sua frota de veículos, em parceria com a CGE e a Casa Civil. Referidas ações podem ter sido responsáveis pelo aumento de aproximadamente 100% no quantitativo de manifestações no ano de 2015 em relação ao mesmo período de 2014.

A Ouvidoria também padronizou o site da Companhia nos links de “Serviço de Acesso à Informação” e “Ouvidoria” conforme solicitação da CGE, bem como disponibilizou

no site informações referentes à remuneração dos servidores/empregados públicos da CEARÁPORTOS, buscando atender ao disposto no Decreto Nº 31.487 do Governo do Estado do Ceará.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria tem acesso livre a todas as áreas da Companhia, seja para atendimento de manifestações ou para discussão sobre ações para melhorar os processos das Áreas, bem como sempre é atendida pela diretoria e coordenadores quando solicita.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria, após as ações de divulgação/disseminação da Ouvidoria, constatou um aumento de aproximadamente 100% no quantitativo de manifestações, o que pode estar diretamente vinculado a estes projetos, mas o que se pode constatar é que a Ouvidoria passou a estar mais presente tanto no ambiente interno da Companhia quanto no ambiente externo, ou seja, no cidadão.

Vale destacar também o tratamento dado a todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, respeitando sempre os prazos e procurando produzir respostas satisfatórias para os cidadãos.

Ressaltamos ainda o apoio das demais Áreas da Companhia, em especial à Área Operacional e Comercial, pois estas sempre estiveram junto da Ouvidoria para resolução de pendências, atuando junto aos demais agentes que atuam no Terminal Portuário do Pecém, no intuito de melhorar na prestação de serviços e no atendimento ao cidadão.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Seguem recomendações da Ouvidoria, considerando as dificuldades apresentadas no ano de 2015, bem como sugestões para melhoramento para ano de 2016:

- Inclusão da Ouvidoria na Estrutura Organizacional da CEARÁPORTOS, no intuito de fortalecer a Ouvidoria, gerando consequentemente mais reconhecimento e respeito da Ouvidoria perante as demais Áreas;
- Atendimento das 08:00 às 17:00, com almoço em sistema de revezamento, na Área do Financeiro/Faturamento, para melhor atender ao usuário, que por vezes fica esperando atendimento na hora do almoço;
- Sistema informatizado na Área do Financeiro/Faturamento que atenda plenamente ao usuário, a exemplo de identificação “on line” de pagamento, hoje o usuário é obrigado a apresentar o comprovante de pagamento via email para que possa retirar sua carga, o que gera morosidade no processo;
- Capacitação e atualização da Ouvidoria sobre as novas tendências de Ouvidoria, a fim de que sempre esteja preparada para atender aos cidadãos de maneira eficiente e eficaz, superando sempre as expectativas destes, tanto no atendimento quanto na resolução da solicitação, deixando o cidadão satisfeito com o atendimento mesmo quando não tiver suas solicitações atendidas.

Fortaleza, 29 de Janeiro de 2016

ERNESTO DE OLIVEIRA ADERALDO NETO
OUVIDOR SETORIAL

EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO
OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do relatório anual de Ouvidoria, onde estarão sendo apreciadas as sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, verificando a possibilidade de implementação das ações para atender as sugestões indicadas.

Destaco ainda que o relatório será encaminhamento a todas as diretorias da instituição para conhecimento e apreciação.

Fortaleza, 24 de Fevereiro de 2016.

FRANCISCO ROBERTO ARAUJO LOUREIRO
PRESIDENTE EM EXERCÍCIO