

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria



Período 01/01/2016 a 31/12/2016

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

DIRETORA DE IMPLANTAÇÃO E EXPANSÃO

BEATRIZ COSTA CANAMARY OTOCH

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 2016, 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

As recomendações feitas referentes ao ano de 2015, se dividem nas recomendações feitas pela Ouvidoria Setorial e nas recomendações feitas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. A seguir serão relacionadas às recomendações feitas com as respectivas providências adotadas, quando implantadas.

2.1 – Recomendações Ouvidoria CEARÁPORTOS

- 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;

Inicialmente a Área demandada destacou não ter condições de atendimento até às 17 horas como consta na sugestão, uma vez que a Área deve seguir o horário bancário, o qual termina às 16 horas. Quanto ao revezamento no atendimento em horário do almoço, a prática já foi adotada no passado, mas devido a pouca demanda, foi interrompida. Contudo, em função da implantação de sistema

ERP pela Companhia, a Área irá readequar as demandas existentes no setor de modo a promover referido revezamento ao longo do ano de 2017.

- 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;

A CEARÁPORTOS está implantando um novo sistema (**Sistema ERP**) na Área Financeira/Faturamento, o qual permitirá a emissão de boleto para as solicitações de cálculo por parte de seus clientes, de modo a automatizar a identificação e posterior emissão da nota fiscal e liberação de saída da carga pelo sistema, o que deve ocorrer ao longo do ano de 2017. Destacando que foi identificado ao longo do ano de 2016 ganhos no que se refere a atendimento aos nossos clientes. Inicialmente com a implementação da emissão de cobrança para cargas em estoque a partir do término do período de *free-time*, o que reduziu sobremaneira a quantidade de pedidos de cálculo ao *backoffice* da Companhia. De outro modo, a utilização de contrato de "depósitos identificados" junto a instituição financeira com a qual a Companhia possui relacionamento extinguiu a necessidade de deslocamento físico ao guichê de atendimento da Companhia para que as cargas fossem liberadas, restando apenas o encaminhamento do comprovante de depósito por e-mail aos nossos atendentes.

- 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;

Recomendação em apreciação pela DIREX da CEARÁPORTOS.

- 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.

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.

2.1 – Recomendações Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

- Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado.

A Ouvidoria da CEARÁPORTOS possui estrutura satisfatória para o atendimento da demanda atual, com bancada, computador, ramal e impressora própria, possibilitando atendimento apropriado e reservado ao cidadão, destacando que está em apreciação pela DIREX da CEARÁPORTOS um projeto de reestruturação, onde está sendo considerado o aumento da demanda, em virtude do aumento da movimentação do Porto, bem como objetiva aproximar ainda mais a Ouvidoria do cidadão.

- Aprimorar o processo de apuração internamente na Ouvidoria Setorial e na articulação com as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria.

O processo de apuração das manifestações da Ouvidoria da CEARÁPORTOS apresenta o fluxo adequado a sua demanda, destacando que a CEARÁPORTOS no ano de 2016 não apresentou nenhum pedido de prorrogação de prazo, apresentando 100% de resolutividade.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

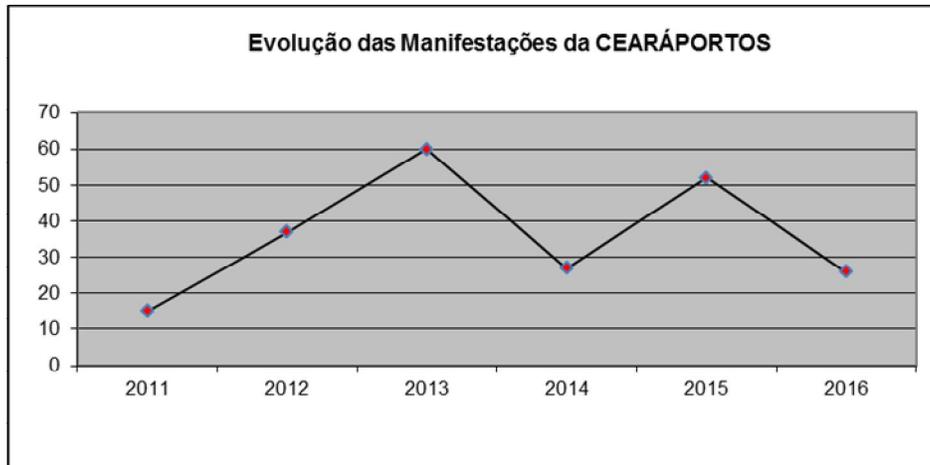
3.1 – Ouvidoria em Números

A Ouvidoria da CEARÁPORTOS apresentou neste período uma redução no número de manifestações em relação ao ano de 2015, essa queda pode representar um nível de atendimento satisfatório da Companhia para com o cidadão, mas também pode representar uma queda no nível de credibilidade da Ouvidoria perante seus clientes externos, ressaltando que a Ouvidoria da CEARÁPORTOS adquiriu nos últimos anos um nível respeito e confiança entre clientes internos e externos que nunca foram alcançados. O gráfico a seguir mostra a evolução da Ouvidoria da CEARÁPORTOS desde 2011, quando iniciou esta nova gestão.



CEARÁPORTOS

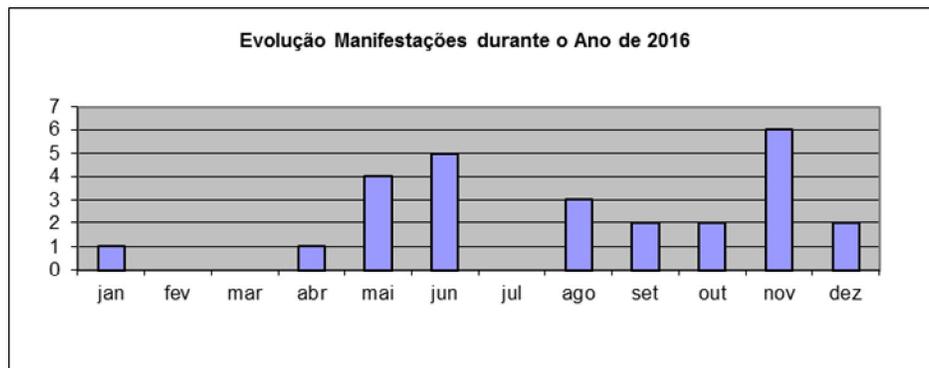
COMPANHIA DE INTEGRAÇÃO PORTUÁRIA DO CEARÁ



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, 7 Cearás, Município, Resolutividade, Tempo Médio de Resposta.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

A demanda da Ouvidoria em 2016 apresentou uma redução no número de manifestações em relação ao ano de 2015. Segue gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2016, vale ressaltar que em apenas 3 (três) meses do ano a Ouvidoria da CEARÁPORTOS não apresentou manifestações, o que não significa ociosidade da Ouvidoria, pois esta, mesmo nos períodos de pouca demanda, esteve trabalhando em outros projetos em prol do desenvolvimento institucional da CEARÁPORTOS.



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.

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

Quanto ao meio de entrada das manifestações, neste período as manifestações foram registradas em sua grande maioria pelo telefone, aproximadamente 58%, diferente do ano de 2015, quando a maior demanda foi através da Internet. 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 2015 e 2016.

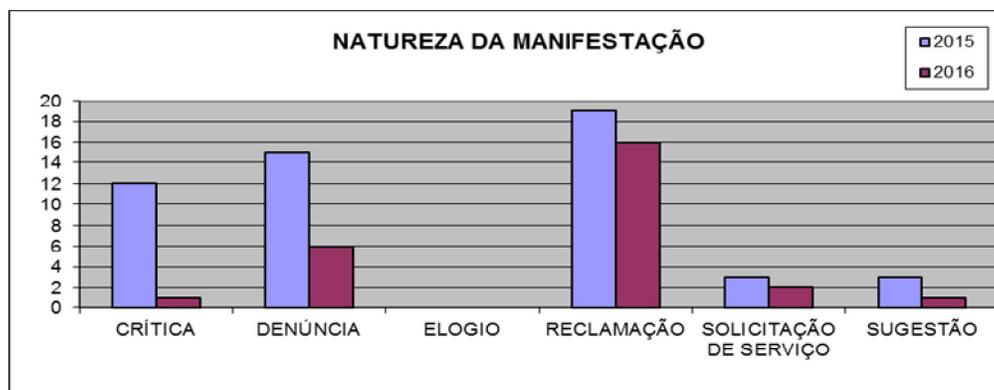
Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	11	15	36,36%
Internet	40	10	- 75%
Presencial	0	0	0%
Redes Sociais	0	1	100%
E-mail	1	0	- 100%
Carta	0	0	0%
Outros	0	0	0%
Total	52	26	- 50%

3.1.4 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Reclamação	19	16	- 15,78%
Solicitação de Serviço	3	2	- 33,33%
Denúncia	15	6	- 60%
Elogio	0	0	0%
Sugestão	3	1	- 66,66%
Crítica	12	1	- 91,67%
Total	52	26	- 50%

Quanto à natureza das manifestações, verifica-se uma diversidade nas demandas da Ouvidoria, onde as reclamações foram as maiores demandas da Ouvidoria no ano 2016, a exemplo de 2015, representando aproximadamente 62% das manifestações registradas no SOU, em contrapartida, destacamos a diminuição do número de críticas, tendo sido registrada apenas 1 manifestação no referido período, o que representou um queda de 91,67% neste tipo de manifestação.

A seguir o gráfico das manifestações, quanto a sua natureza, registradas através do Sistema de Ouvidoria – SOU, fazendo um comparativo entre 2015 e 2016.



3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Em relação aos tipos de manifestações detalhados por assunto, destacaremos as denúncias 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 2016, apresentando os assuntos “Atendimento das PSO – Prestadoras de Serviços Operacionais” e “Conduta Inadequada de Servidor” com a maior demanda, sendo 3 e 2 manifestações respectivamente.

Quanto às denúncias, que apresentou a segunda maior demanda da Ouvidoria em 2016, destaca-se a quantidade de manifestações relativas à “Licitação (Processo Licitatório)”, o que representou 50% das denúncias.

3.1.6 Programa de Governo 7 Cearás

Quanto ao Programa de Governo 7 Cearás, a CEARÁPORTOS, como administradora do Terminal Portuário do Pecém, enquadra-se no eixo “Ceará de Oportunidades”. O eixo Ceará de Oportunidades possui duas estratégias bem definidas:

- Promover o crescimento econômico com desenvolvimento territorial e Estratégia
- Gerar mais emprego, trabalho emancipado, renda e riqueza.

A CEARÁPORTOS está presente dentro do subitem “Infraestrutura e Complexo Industrial e Portuário do Pecém – CIPP”, o qual tem como núcleo central os projetos de investimentos em infraestrutura, sobretudo em logística de transportes, energia, água, mobilidade urbana e social.

➤ Eixo Governamental Ceará da gestão Democrática

❖ Tema: Administração Geral

RECLAMAÇÃO - 10 registros	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	2
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SITE INSTITUCIONAL	1
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	1

INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	1
IRREGULARIDADES EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIDOR	1
REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA	1

CRÍTICA - 1 registro	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	1

DENÚNCIA - 6 registros	
LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)	3
IRREGULARIDADES EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	1
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - 2 registros	
EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS, TEMPORÁRIOS, TERCEIRIZADOS)	1
INDEFERIMENTO DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1

➤ Eixo Governamental Ceará de Oportunidades

❖ Tema: Infraestrutura e Complexo Industrial e Portuário do Pecém – CIPP

RECLAMAÇÃO - 4 registros	
ATENDIMENTO DAS PSO - PRESTADORES DE SERVIÇOS OPERACIONAIS	3
PESAGEM E RESTRIÇÃO CONTEINER NO PORTO DO PECÉM	1

SUGESTÃO - 1 registro	
PROJETO BÁSICO DE USINA DE DESSALINIZAÇÃO	1

➤ Eixo Governamental Ceará Sustentável

❖ Tema: Meio Ambiente

RECLAMAÇÃO - 2 registros	
CRIME CONTRA ANIMAIS/MEIO AMBIENTE	1
QUALIDADE DA ÁGUA	1

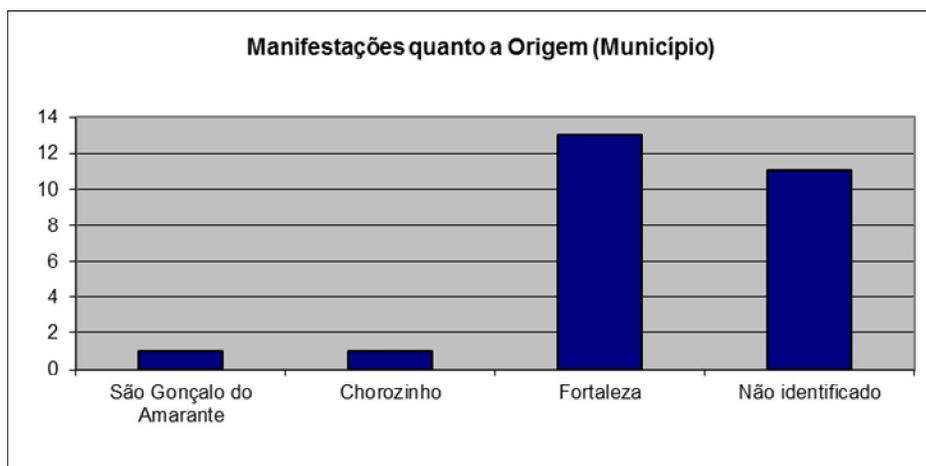
3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2016 as manifestações direcionadas a Área Operações Portuárias, que representou maior demanda, aproximadamente 23% das manifestações. Dentre estas destacamos as reclamações direcionadas ao atendimento das PSO - Prestadores de Serviços Operacionais. Vale destacar que as demandas da Área Operacional representam um aumento do controle social por parte do cliente/usuário do Terminal Porto do Pecém.

Fazendo um comparativo com ano de 2015, observamos que as manifestações respondidas diretamente pela Área de Ouvidoria tiveram uma redução de 70%, considerando que essas demandas são manifestações mais corriqueiras, o que não necessita de encaminhamento para Áreas específicas, pode-se deduzir que no ano de 2016 a Ouvidoria da CEARÁPORTOS possuiu demandas mais complexas, as quais necessitaram de tratamento mais minucioso nas manifestações, sendo necessário o envolvimento das outras áreas.

3.1.8 Manifestações por Município

Quanto à origem das manifestações, vale salientar que a maioria das manifestações, em torno de 58%, teve o município identificado pelo usuário. O município de Fortaleza foi o que mais demandou manifestações, com 13 no total. 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 2016 foi em torno de 10 dias, apresentando redução de 1 dia quando comparado com 2015, conforme quadro abaixo.

Tempo Médio de Resposta	
2015	11d e 12:34:55
2016	10d e 09:32:12

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: 2 - Internet: 2 - Outros: 5	
2. Presteza no Atendimento	Excelente: 2 Ótimo: 2 Bom: 0 Regular: 1 Insuficiente: 4	44,44%
3. Qualidade da Resposta	Excelente: 2 Ótimo: 1	55,56%

	Bom: 2 Regular: 0 Insuficiente: 4	
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim: 5 Não: 4	55,56%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		51,85%

Apesar de ainda não ter atingido a meta institucional de 77%, a pesquisa de satisfação apresentou uma melhora acima de 500%, passando de 8% em 2015 para 51,85% em 2016.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

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

Destacamos inicialmente a reclamação de um cidadão sobre estar trabalhando sem carteira assinada em uma empresa terceirizada vinculada a uma Prestadora de Serviços Operacionais – PSO credenciada a atuar no Porto do Pecém. A Ouvidoria em parceria com a Área Operacional atuou junto a PSO credenciada, no intuito de verificar a veracidade do caso, fornecendo prazo para apresentação de toda a documentação dos empregados de suas empresas terceirizadas, onde a Ouvidoria acompanhou todo o processo até a comprovação da documentação necessária e contratação do manifestante.

Outra manifestação que merece destaque foi a denúncia referente ao transporte de funcionários da CEARÁPORTOS, onde foram elencadas irregularidades do contrato, bem como riscos decorrentes das más condições dos veículos. A Ouvidoria constatou junto a Coordenação de Gestão Empresarial não haver nenhuma irregularidade no contrato, verificou ainda os procedimentos adotados quanto às queixas prestadas contra a empresa Uruburetama no tocante às más condições dos veículos, constatando que foram emitidas diversas notificações/advertências contra a empresa citada, por fim, a Área de Gestão Empresarial iniciou a contratação de nova empresa para prestação dos serviços, estando a Ouvidoria acompanhando o processo licitatório para referida contratação.

A Ouvidoria recebeu reclamações quanto às condições de trabalho dos funcionários da empresa VLI, empresa responsável pela manutenção das correias transportadoras de carvão mineral e

minério de ferro. A Ouvidoria juntamente com a Área Operacional acionou a empresa VLI e solicitou providências quanto aos itens apontados, em especial a falta de água e estrutura adequada para higiene dos funcionários, onde, em parceria com a própria CEARÁPORTOS, foram atendidos os itens elencados.

Foram registradas ainda manifestações sobre sujeira nos banheiros localizados dentro da Área Operacional (interna) do Porto do Pecém, onde a Ouvidoria realizou visitas técnicas para constatar as condições dos banheiros, identificando algumas inconsistências, as quais foram sanadas após o acionamento da Ouvidoria às Áreas de Asseio e Conservação e Manutenção.

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 2016 pode-se destacar a participação do ouvidor nas reuniões da Rede de Controle Social do Estado, Dia do Ouvidor, Curso Básico de Ouvidoria, Encontro de Controle Interno, Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais, Palestras sobre Assédio Moral na Administração Pública e participação no Plano de Capacitação Continuada em Ouvidoria promovido pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE.

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

A Ouvidoria desenvolveu algumas ações inovadoras no ano de 2016, conforme será mostrado abaixo:

- Projeto Comunidade no Porto

Esse projeto feito em parceria com as Áreas de Recursos Humanos e Meio Ambiente e Segurança do Trabalho, visa dá um melhor conhecimento do Porto do Pecém às comunidades localizadas no entorno do Porto, abrangendo escolas e vilas de pescadores. A CEARÁPORTOS disponibilizava transporte, buscando os interessados nas escolas participantes e levando até o Porto, onde era feita

uma apresentação institucional do Complexo Industrial e Portuário do Pecém, disponibilizado *coffee break* e finalizando com uma visita técnica orientada ao Porto. Durante toda a visita era destacada a importância da participação da comunidade no desenvolvimento institucional do Porto, destacando os canais da Ouvidoria como meio para essa participação. O projeto foi muito bem aceito pela comunidade, conforme feedback recebido após as visitas, conforme segue:

> "O Complexo Industrial e Portuário do Pecém é mais do que tudo um benefício, e dos maiores que a comunidade 'sãogonçalence' poderia ter" (Ítalo Oliveira, 8º C);

> "Voltamos para a Escola, mas só pensando nas belezas que vimos. Um dia marcado de boas lembranças que nunca esquecerei. Pensei: 'Um dia quero trabalhar lá'. (Machiran, 9º ano);

> "Foi muito legal ver tudo ainda mais de perto e ver a construção da segunda ponte" (Marcelo Victor 8º ano).

No ano de 2016 foram recebidas aproximadamente 100 pessoas no projeto, divididas em 6 visitas. Seguem algumas fotos do projeto.



- Projeto Ouvidoria na SIPAT

A Ouvidoria, buscando maior participação nos eventos da CEARÁPORTOS, solicitou um espaço na Semana Interna de Prevenção contra Acidentes de Trabalho, onde foi apresentado ao público interno (funcionários, clientes, prestadores de serviços etc) do Porto do Pecém o funcionamento e a

importância da Ouvidoria, referido projeto foi em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, através da disponibilização do Sr. Jean Lopes para ministrar a Palestra “A importância da Ouvidoria no Ambiente de Trabalho”. O foco da palestra foram assuntos relacionados à Ouvidoria como ferramenta para auxiliar a melhoria dos procedimentos e processos dentro do Órgão, destacando o papel da Ouvidoria com o público interno (demais setores/profissionais do Órgão), demonstrando como a Ouvidoria poderia auxiliar em temas como assédio moral e transgressão ética. A palestra foi registrada no site da CGE, conforme link abaixo e também através de fotos, conforme segue.

<http://www.cge.ce.gov.br/index.php/noticias/44729-ouvidoria-etica-e-transparencia-sao-tema-de-palestra-na-ceara-portosa-palestra-tem-como-objetivo-sensibilizar-os-servidores-sobre-a-importancia-do-controle-social-e-o-papel-da-ouvidoria-a-controladoria-e-ouvidoria-geral-do-estado-cge-realizou-nesta-q>



- Projeto Intensificação Divulgação/Disseminação da Ouvidoria

Essa ação também merece destaque, pois foi através da mesma que foi feita 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.

Vale destacar ainda a continuidade da parceria com a Área Comercial, iniciada em 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.

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 e os projetos implementados no ano de 2016, constatou uma maior aproximação da Ouvidoria com os demais setores da Companhia (Ouvidoria na SIPAT), bem como da comunidade, através do projeto Comunidade no Porto, além de vivenciar que a Ouvidoria passou a estar mais presente tanto no ambiente interno da Companhia quanto no ambiente externo, ou seja, no cidadão.

Vale destacar o aumento dos índices de satisfação do usuário da Ouvidoria da CEARÁPORTOS, constatado através da pesquisa de satisfação do usuário, reflexo direto do 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 de Gestão Empresarial, Operacional e Comercial, pois estas sempre estiveram junto da Ouvidoria, seja em parcerias/ações institucionais ou 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 conseqüentemente mais reconhecimento e respeito da Ouvidoria perante as demais Áreas;
- Estruturação da Ouvidoria de modo a disponibilizar atendimento descentralizado dentro do Porto do Pecém, no intuito de aproximar a Ouvidoria dos usuários/clientes do Porto;

- 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, 26 de Janeiro de 2017.

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, 26 de janeiro de 2017.

FRANCISCO ROBERTO ARAUJO LOUREIRO
DIRETOR PRESIDENTE EM EXERCÍCIO