Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

DIRETOR PRESIDENTE

DANILO SERPA

DIRETOR VICE-PRESIDENTE FINANCEIRO

FRANCISCO ROBERTO ARAUJO LOUREIRO

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 Companhia de Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém – CIPP S/A no ano de 2018, destacando que a Companhia é responsável por administrar, operar, explorar e desenvolver o Terminal Portuário do Pecém, a zona industrial adjacente e a Zona de Processamento de Exportação do Ceará, que conjuntamente compõem o Complexo Industrial e Portuário do Pecém.

O relatório contém tópicos com a análise das principais manifestações, assuntos mais demandados, comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias, ações inovadoras e considerações finais, bem como serão demonstradas 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 conterá um pronunciamento do Diretor Presidente da CIPP S/A, atestando o conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das recomendações sugeridas.

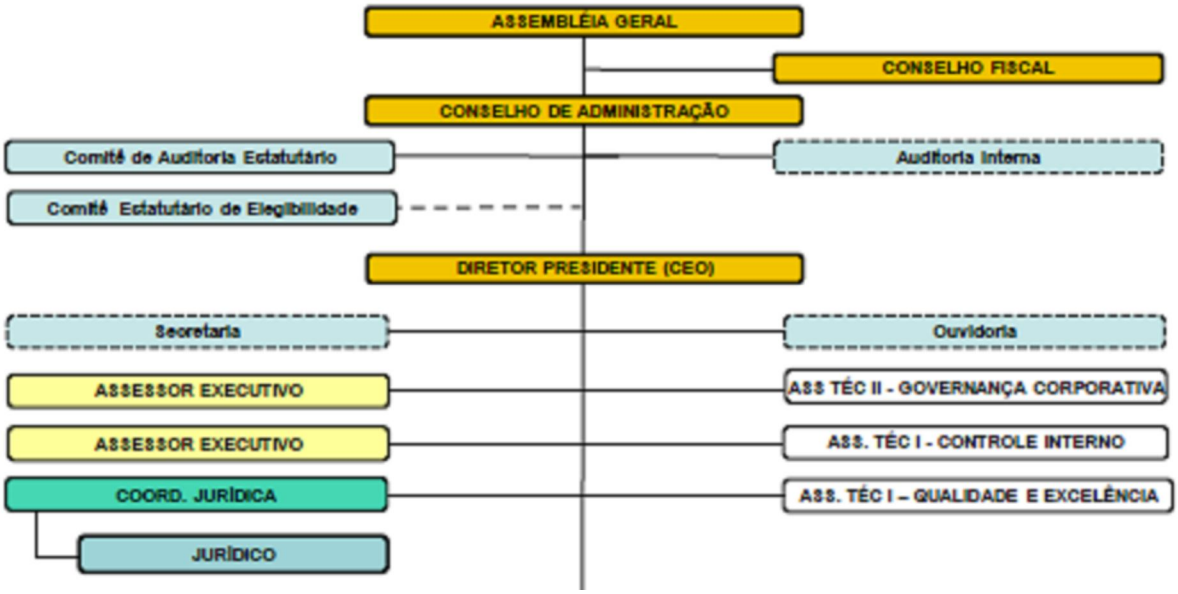
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

As recomendações feitas referentes ao ano de 2017, 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 CIPP S/A

- Inclusão da Ouvidoria na Estrutura Organizacional da CIPP S/A, no intuito de fortalecer a Ouvidoria, gerando consequentemente mais reconhecimento e respeito da Ouvidoria perante as demais Áreas;

No ano de 2018 a Ouvidoria passou a constar na estrutura organizacional da CIPP S/A, onde está vinculada ao Diretor Presidente da Companhia, conforme organograma abaixo, aprovado pelo Conselho de Administração – CONSAD da CIPP S/A.



- 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;

A solicitação foi atendida, considerando que com a estruturação da sala de Ouvidoria na área de entrada do Terminal Portuário do Pecém, próximo ao cidadão que demanda os principais serviços do Porto, possibilitou uma descentralização e ampliação da área de atendimento da Ouvidoria, permitindo a recepção das manifestações dos cidadãos, tanto na estrutura operacional quanto no prédio da Administração da CIPP S/A. Além das visitas técnicas (guiadas), onde o guia ao final da visita, repassa os contatos e destaca as finalidades da Ouvidoria.

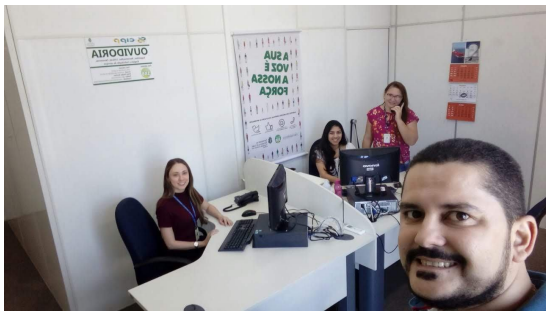
- Capacitação e atualização da Ouvidoria sobre as novas tendências de Ouvidoria, a fim de que sempre esteja preparada para atender aos cidadãos de maneira eficiente e eficaz, superando sempre as expectativas destes, tanto no atendimento quanto na resolução da solicitação, deixando o cidadão satisfeito com o atendimento mesmo quando não tiver suas solicitações atendidas.

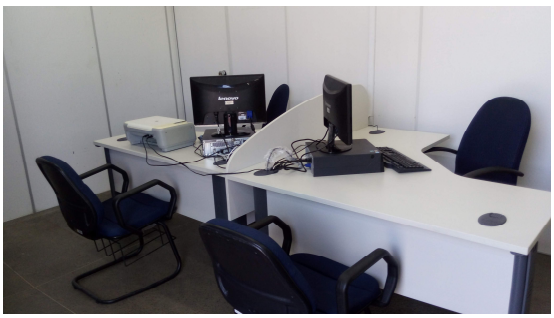
A Diretoria autorizou o Ouvidor da CIPP S/A a participar de todas as reuniões da Rede de Controle Social do Governo do Estado, no intuito de reforçar o diálogo e o entendimento entre os referidos Órgãos sobre Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação.

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 e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos).

No transcorrer de 2018 foi apresentado para Diretoria Executiva um projeto de estruturação da sala de Ouvidoria para atendimento ao usuário, sendo aprovado e encaminhado para área de engenharia para execução do projeto. Apesar do projeto não ter sido finalizado no ano de 2018, a sala de Ouvidoria se encontra finalizada e estruturada, possibilitando atendimento apropriado e reservado ao cidadão, conforme fotos abaixo:

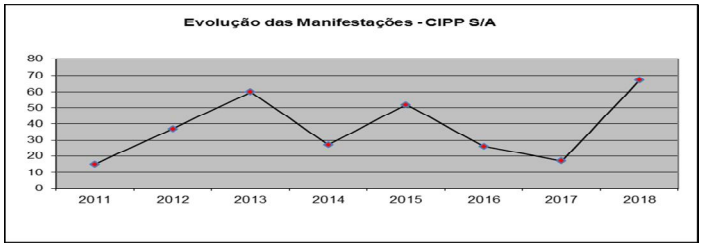




3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

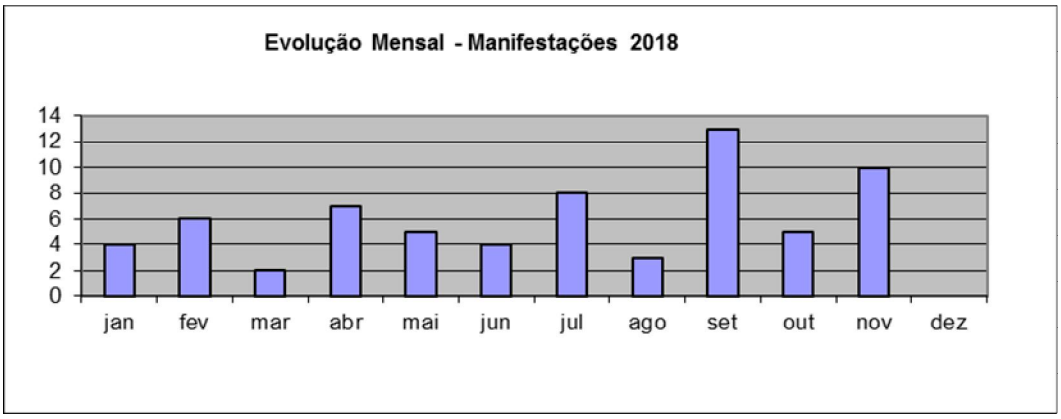
A Ouvidoria da CIPP S/A apresentou no ano de 2018 um aumento no número de manifestações em relação ao ano de 2017, atingindo um total de 67 manifestações no período, o que demonstra a valorização e reconhecimento da Ouvidoria da Companhia perante aos cidadãos. Vale destacar também que a Ouvidoria da Companhia 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 CIPP S/A 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, 7 Cearás, Município, Resolutividade, Tempo Médio de Resposta.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

Conforme relatado anteriormente, a demanda da Ouvidoria em 2018 apresentou um aumento no número de manifestações em relação ao ano de 2017. Vale ressaltar que no período de setembro a novembro/2018 foram registradas várias demandas referentes à implantação do novo sistema de gestão portuária da Companhia, devido às adversidades naturais de implantação de novos sistemas, mas que ocasionaram muita insatisfação por parte dos usuários, em especial, os caminhoneiros. Segue gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2018, vale ressaltar que em apenas no mês de dezembro a Ouvidoria da CIPP S/A não apresentou manifestações, o que demonstra a efetividade da atuação da Ouvidoria durante todo o ano, destacando que esta, mesmo nos períodos de pouca demanda, esteve trabalhando em outros projetos em prol do desenvolvimento institucional da CIPP S/A.



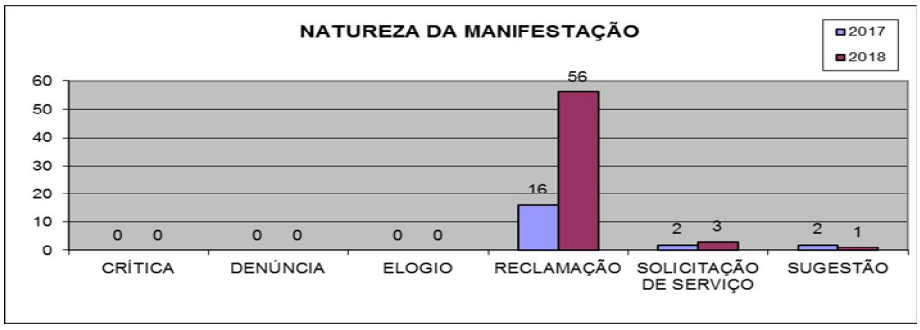
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

Quanto ao meio de entrada das manifestações, neste período as manifestações foram registradas em sua grande maioria pelo telefone, aproximadamente 90%, o que revela um maior conhecimento desta ferramenta (Central Telefônica 155), 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 2017 e 2018.

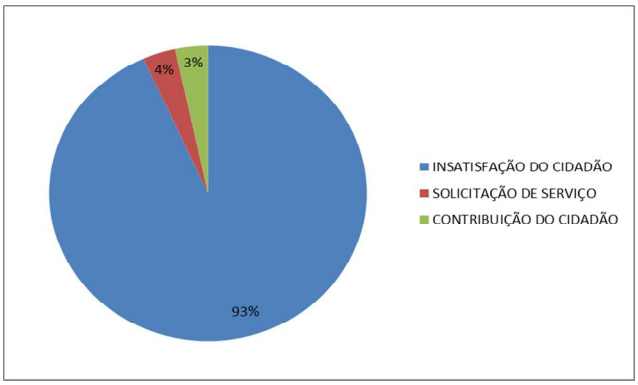
Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	11	56	+409%
Internet	4	4	0%
Presencial	0	0	0%
Redes Sociais	0	0	0%
E-mail	5	0	-500%
Carta	0	0	0%
Outros	0	0	0%
Total	**20**	**60**	**+ 200%**

3.1.4 Tipo de Manifestação

Verificou-se no ano de 2018 uma diversidade nas demandas da Ouvidoria, onde as reclamações novamente foram as maiores demandas da Ouvidoria, a exemplo de 2017, representando aproximadamente 93% das manifestações registradas. Segue gráfico das manifestações, quanto a sua natureza, registradas através do Sistema de Ouvidoria, fazendo um comparativo entre 2017 e 2018.



Ainda em relação à natureza das manifestações, demonstramos através do gráfico a seguir a variação por grupo de tipificação: Insatisfação do Cidadão (reclamação, denúncia e crítica), Solicitação de serviço e Contribuição do Cidadão (elogio e sugestão).



3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Em relação aos tipos de manifestações detalhados por assunto, destacaremos as reclamações, devidas as mesmas estarem ligadas diretamente a insatisfação do cidadão em relação ao Órgão. Nesse sentido, destacamos as reclamações, as quais apresentaram a maior demanda.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAL
RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	19
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	9
	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	5

3.1.6 Programa de Governo 7 Cearás

Quanto ao Programa de Governo 7 Cearás, a CIPP S/A, como administradora do Complexo Industrial e 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 CIPP S/A está presente dentro do subitem “Infraestrutura e Complexo Industrial e Portuário do Pecém”, 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 - 53 registros	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	4
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	5
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	6
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	9
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	19
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	4
SISTEMAS INSTITUCIONAIS	3
DEMORA NO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	3

SUGESTÃO - 1 registro	
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	1

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - 1 registro	
SOLICITAÇÃO RETIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO - OUVIDORIA	1

- Eixo Governamental Ceará de Oportunidades

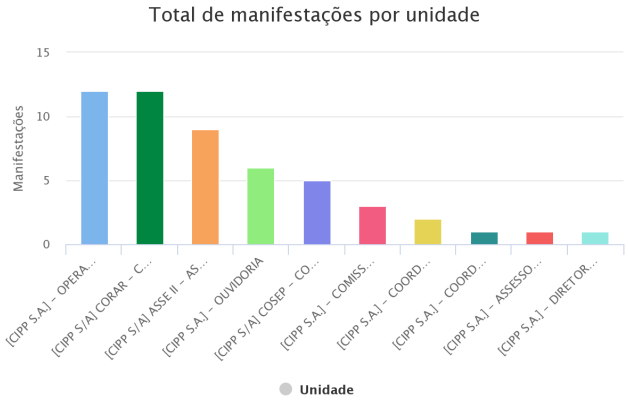
  - Tema: Infraestrutura e Complexo Industrial e Portuário do Pecém – CIPP

RECLAMAÇÃO - 5 registros	
ATENDIMENTO DAS PSO - PRESTADORES DE SERVIÇOS OPERACIONAIS	3
CARGAS E ARMAZANAGEM NO PORTO DO PECÉM	2

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - 3 registros	
LOGÍSTICA DA PONTE MARÍTIMA FORTALEZA	3

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2018 a diversificação das demandas, totalizando um total de 10 áreas demandadas, dentre essas, ressaltamos as manifestações direcionadas as Áreas de Operações Portuárias e de Registro e Armazenamento, que juntas representaram aproximadamente 40% das manifestações, onde destacamos as reclamações direcionadas à implantação do novo sistema de gestão portuária da Companhia, onde ocorreram adversidades naturais de implantação de novos sistemas, mas que ocasionaram muita insatisfação por parte dos usuários, em especial, os caminhoneiros. Segue gráfico detalhando as manifestações por áreas demandadas.



3.1.8 Manifestações por Município

Quanto à origem das manifestações, vale salientar que a maioria das manifestações, em torno de 88%, não teve o município identificado pelo usuário. Vale destacar neste item 4 manifestações do município de Abaiara – CE, localizado na região do Cariri.

3.2 Resolutividade das Manifestações

Em relação à resolutividade das manifestações, destacamos que Ouvidoria da CIPP S/A 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.

Tempo Médio de Resposta	
2017	11d e 09:13:04
2018	13d e 19:12:00

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Considerando as respostas da pesquisa de satisfação, pode-se considerar que o resultado foi excelente, pois alcançou o percentual de satisfação de 87,9%, superior à meta institucional de 82%. Vale destacar, que apesar de ainda manter um resultado satisfatório, a pesquisa de satisfação, se comparado a 2017, apresentou uma redução na satisfação do usuário, passando de 100% em 2017 para 87,9% em 2018.

Segue abaixo tabela discriminada da pesquisa de satisfação constando as notas médias dos usuários, destacando que a nota máxima é 5 (cinco) para cada item.

ITEM	Média
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,29
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,29
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,43
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,57

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 referente à falta de energia ocorrida em 21/02/2018, ocasião em que o Porto do Pecém esteve sem energia pelo período de 20 min, apesar da Companhia possuir uma Usina de Geração de Energia Elétrica à Gás Natural de 15MVA, suficiente para atender todo o Porto em caso de problemas no suprimento de energia da concessionária de energia elétrica, mas contingencialmente ocorreu que, no mesmo dia, a Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS, responsável pelo suprimento de gás da usina, estava realizando manutenção na linha, não sendo possível utilizar a mesma. Embora o sistema tenha sido reestabelecido em 20min, conforme já relatado acima, a Companhia avaliou a necessidade de uma contingência adicional e adquiriu 02

(dois) novos geradores de 1.200kW à óleo diesel para suprir o backup de energia, em situações similares, como da manutenção da linha de gás natural.

Outra demanda que merece destaque especial foram as reclamações referente à implantação do novo sistema de gestão portuária da Companhia, onde ocorreram adversidades naturais de implantação de novos sistemas, mas que ocasionaram muita insatisfação por parte dos usuários, em especial, os caminhoneiros. A Companhia, através da Ouvidoria e das Áreas Técnicas competentes (Tecnologia da Informação e Desenvolvimento Operacional), se direcionou ao sindicato da categoria dos motoristas explicando a situação ora apresentada, objetivando compartilhar as problemáticas surgidas, bem como buscar apoio e compreensão dos caminhoneiros neste momento de transição, onde se pode destacar a boa recepção dos membros dos sindicato, considerando que o novo sistema iria maximizar a qualidade dos serviços prestados pelo órgão aos usuários.

Vale ressaltar, ainda, que, em relação ao novo sistema de gestão portuária da CIPP S/A, a implantação do sistema foi dividida em etapas para minimizar o impacto, mas que no momento de transição do sistema antigo para o novo sistema gerou alguns transtornos, natural de qualquer mudança deste nível, onde a implantação do sistema se deu com o Porto em pleno funcionamento, já que o mesmo não poderia interromper suas atividades para os devidos ajustes. Os imprevistos, em parte, são referentes à impossibilidade de se verificar todos os detalhes possíveis do novo sistema, assim como necessidade de adaptação dos usuários do processo, sejam àqueles que manuseiam o sistema, bem como seus usuários finais. Por fim, a Companhia salienta que foram sanadas todas as dificuldades apresentadas com a implantação do novo sistema, o que possibilitou uma melhora substancial no atendimento após esse período inicial de transição, permitindo uma maior acessibilidade, celeridade, controle e confiabilidade das informações.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da CIPP S/A procura participar de todas as iniciativas do Governo do Estado, como cursos, seminários, reuniões da Rede da Rede de Ouvidores etc. Neste ano de 2018 pode-se destacar a participação do ouvidor nas reuniões da Rede de Controle Social do Estado, Dia do Ouvidor e Palestras sobre Assédio Moral na Administração Pública.

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

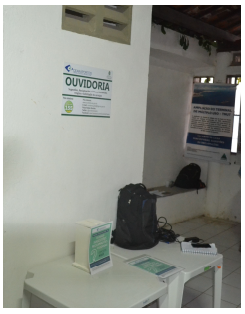
esperada pelo manifestante, além de responder a todas as demandas com toda atenção, respeitando os prazos, sem precisar de prorrogação em nenhuma das manifestações.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A Ouvidoria desenvolveu algumas ações inovadoras no ano de 2018, conforme será mostrado abaixo:

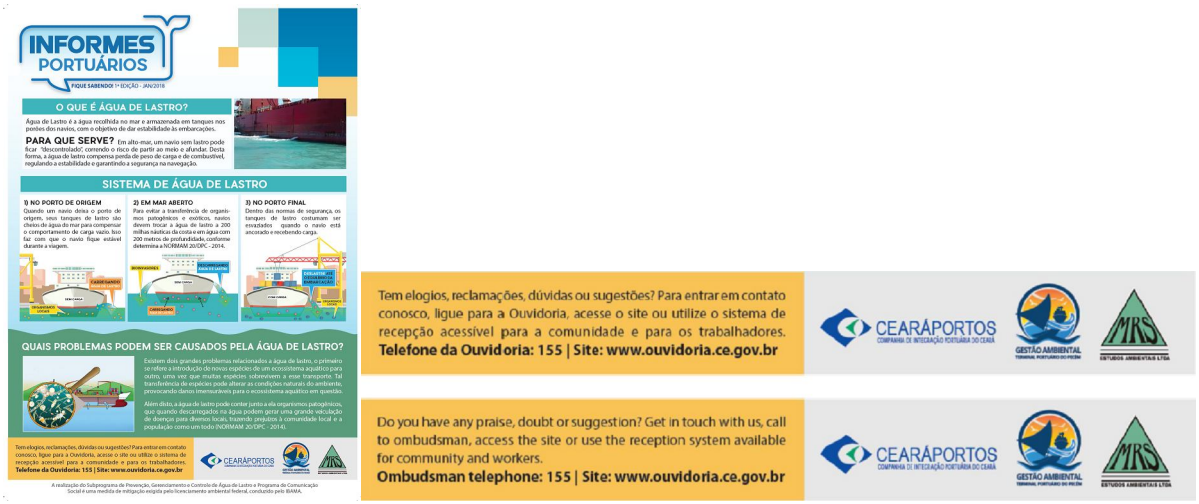
- Projeto Disseminação Ouvidoria na Comunidade (Colônia de Pescadores)

Essa ação representa o aumento do alcance da Ouvidoria junto à Comunidade do entorno do Terminal Portuário do Pecém, em especial, a Colônia de Pescadores, onde foram fixadas placas de divulgação/disseminação da Ouvidoria da CIPP S/A, objetivando facilitar o acesso da comunidade de pescadores a Gestão da Companhia. Referidas placas foram afixadas nas Colônias de Pescadores do Pecém, Taíba e Cumbuco.



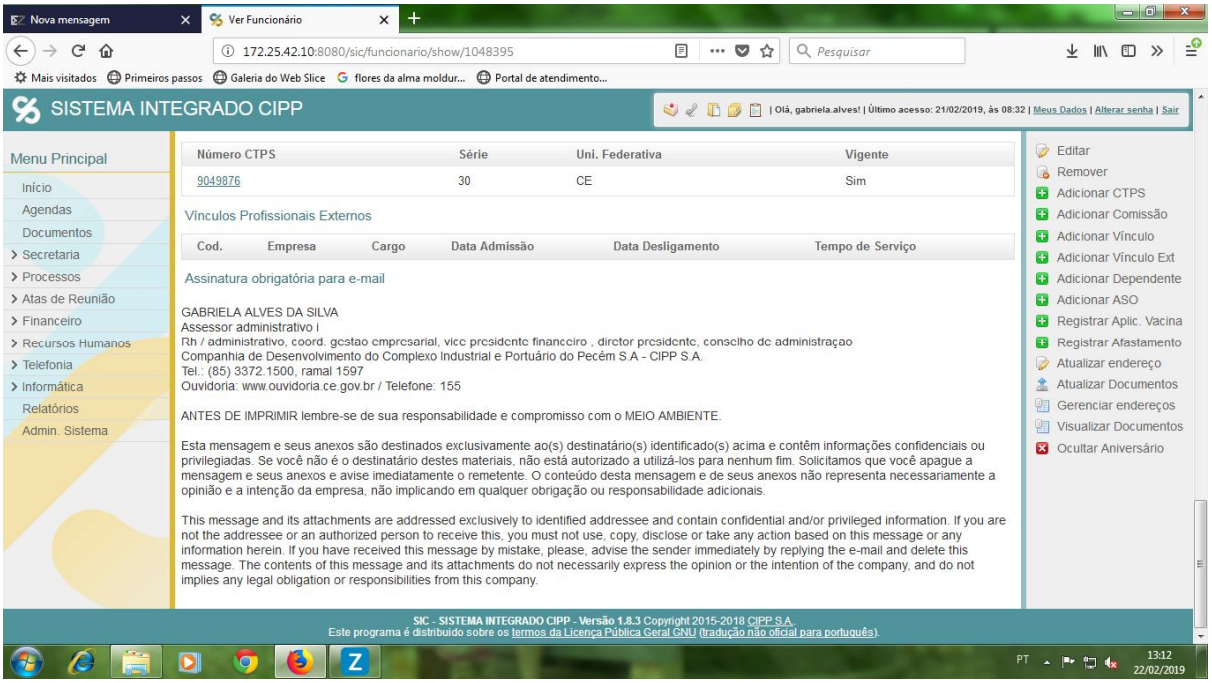
- Projeto Ouvidoria na Gestão Ambiental

Esse projeto objetiva aumentar o nível de atuação da Ouvidoria dentro da Companhia, onde a Ouvidoria passa a fornecer relatórios semestrais sobre manifestações em assuntos voltados ao Meio Ambiente, os quais são utilizados pelo Ibama, no intuito de demonstrar ao controle social na gestão ambiental do Porto do Pecém. O projeto também possibilitou uma maior disseminação da Ouvidoria junto aos usuários do Porto, pois a Ouvidoria passou a ser destacada nas publicações do mesmo, em versões em Português e Inglês. A Ouvidoria também é convidada a participar de reuniões sobre tema, aumentando assim a sua atuação junto aos demais parceiros da Companhia.



- Projeto Disseminação Ouvidoria no E-mail Institucional

Visando aumentar a disseminação perante o público interno e também estampar a Ouvidoria a nível institucional perante aos stakholders da Organização, no ano de 2018 passou a ser obrigatório na assinatura de e-mail dos colaboradores os contatos da Ouvidoria (e-mail / Central 155), possibilitando que os destinatários de e-mail da organização visualizassem referidos dados, aumentando a força e credibilidade da "marca" Ouvidoria. A assinatura vem discriminada no próprio sistema interno da Companhia, impossibilitando alterações manuais pelos usuários, conforme segue:



- Projeto Descentralização Atendimento Ouvidoria

Este projeto descentralizou e maximizou o atendimento da Ouvidoria, pois permitiu a disseminação e atendimento em locais estratégicos da Companhia:

- Prédio da Administração da Companhia;
- GATE (Portão de Entrada / Saída) de usuários e cargas do Porto do Pecém;
- Visita Técnicas

Na Administração e no GATE a Ouvidoria passou a possuir atendimento presencial, destacando que no GATE, local de maior fluxo de usuários, a Companhia passou a contar, já no início de 2019, com uma área própria para atendimento, possibilitando a atenção e conforto necessário para os cidadãos se manifestarem. Nas visitas técnicas (guiadas), o guia, ao final da visita, repassa os contatos da Ouvidoria, indicando as finalidades, bem como realiza o repasse à Ouvidoria de alguma manifestação que o usuário queira realizar naquele momento.

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 projetos implementados no período, demonstrados no item 6 deste relatório, se constatou uma maior aproximação com os demais setores da Companhia, especialmente no tocante ao acolhimento das manifestações pelas áreas demandadas e também no relato do dirigente do sindicato dos caminhoneiros, o qual relatou a importância da Ouvidoria na mediação de conflitos referente a prestação dos serviços pela Companhia aos usuários Porto do Pecém, neste caso específico, os caminhoneiros.

Vale destacar o índice de satisfação do usuário da Ouvidoria da CIPP S/A, constatado através da pesquisa de satisfação do usuário, pois alcançou o percentual de satisfação de 87,9%, superior à meta institucional de 82% definida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, 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 Operacional, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho e Comunicação, 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 2018, bem como sugestões para melhoramento para ano de 2019:

- Realização ou definição de metodologia para auferir a satisfação do usuário da CIPP S/A, a fim de verificar a imagem da CIPP S/A perante o cliente externo;
- Definição da Área Ouvidoria em nível de assessoria ou coordenação, propiciando uma atuação institucional junto às demais Áreas da Companhia, garantindo a participação em fóruns e reuniões das áreas citadas;
- 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, 25 de fevereiro de 2019.

ERNESTO DE OLIVEIRA A. NETO	**EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO**
OUVIDOR	**OUVIDORA SUBSTITUTA**

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do relatório anual de Gestão de Ouvidoria – Ano de 2018, 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, 25 de fevereiro de 2019.

_____

DANILO GURGEL SERPA
DIRETOR PRESIDENTE

_____

FRANCISCO ROBERTO DE ARAUJO LOUREIRO
VICE-PRESIDENTE