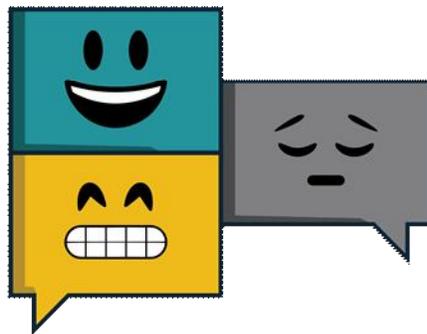


# Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

## Ouvidoria



## Complexo do Pecém

**Período 01/01/2019 a 31/12/2019**

**DIRETOR PRESIDENTE**

**DANILO SERPA**

**DIRETOR VICE-PRESIDENTE FINANCEIRO**

**FRANCISCO ROBERTO ARAUJO LOUREIRO**

**DIRETOR VICE-PRESIDENTE OPERACIONAL**

**CORNELIS ANTONIUS HULST**

**OUVIDOR**

**ERNESTO DE OLIVEIRA ADERALDO NETO**

**OUVIDORA SUBSTITUTA**

**EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO**

**AUXILIAR DE OUVIDORA**

**GABRIELLY ALMEIDA BARROS**

## **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 2019, 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, boas práticas 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 conterà um pronunciamento do Diretor Presidente do Complexo, 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 2018 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**

- 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;

Recomendação atendida, através da realização de pesquisa de satisfação junto aos usuários do Porto do Pecém no mês de agosto/2019.



- 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;

Recomendação parcialmente atendida, considerando que, apesar da Ouvidoria não possuir status de cargo de assessoria, passou a fazer parte das reuniões executivas a nível de gerência e assessoria.

- 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. Vale ressaltar, ainda, a participação do Ouvidor no XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman realizado na cidade de Salvador–BA, possibilitando uma atualização profissional junto às maiores Ouvidorias do País.

## **2.1 – Recomendações Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE**

### **2.1.1 – Para todas as setoriais**

- Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

Recomendação atendida, através da realização de pesquisa de satisfação junto aos usuários do Porto do Pecém no mês de agosto/2019.

- Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Recomendação atendida, nas demandas presenciais e via email, os usuários são orientados da importância do preenchimento da pesquisa de satisfação, bem como é ressaltada referida importância na assinatura de todas as respostas encaminhadas aos cidadãos, conforme segue:

“Visando a melhoria contínua dos nossos serviços e atendimento, gostaríamos de sua colaboração no preenchimento da Pesquisa de Satisfação que está disponível no site da Ouvidoria ou entrando em contato com o tel.: 155”

- Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

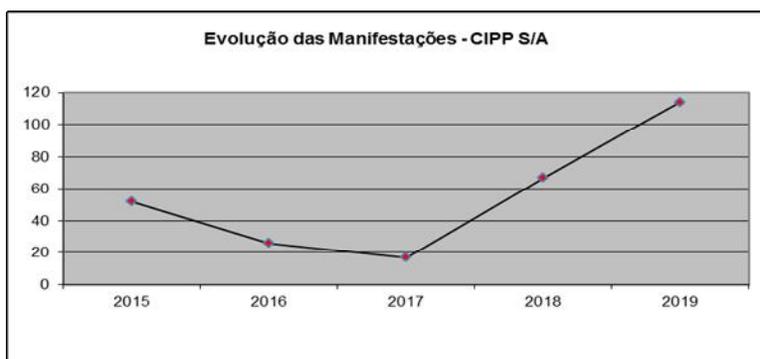
Recomendação atendida.

### 2.1.2 – Recomendação para CIPP

Não foram indicadas pela CGE recomendações diretamente direcionadas para a Ouvidoria da CIPP.

## 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

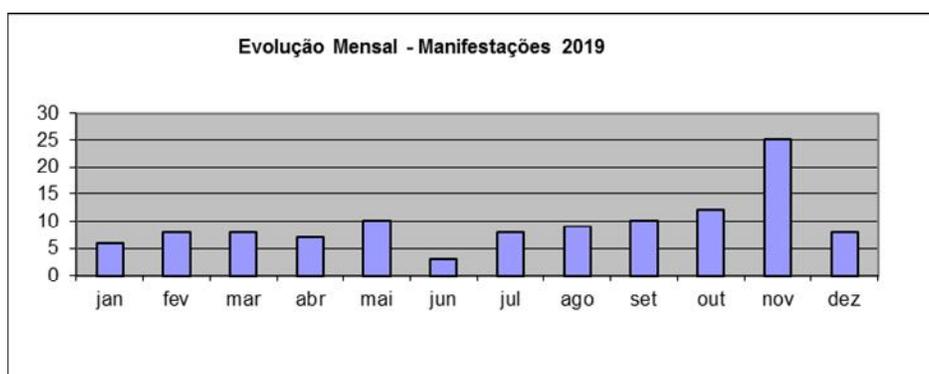
A Ouvidoria da CIPP S/A apresentou no ano de 2019 um aumento de 88% no número de manifestações em relação ao ano de 2018, atingindo um total de 114 manifestações no período, o que demonstra a valorização e reconhecimento da Ouvidoria da Companhia perante aos cidadãos. Vale destacar também que a Ouvidoria 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 2015.



A seguir estaremos analisando alguns relatórios específicos do Sistema de Ouvidoria tais quais: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Tipificação/Assunto, Grupo Orçamentário, Manifestações por Unidade, Município, Resolubilidade, Tempo Médio de Resposta e Satisfação do Usuário.

### 3.1 Total de Manifestações do Período

Conforme relatado anteriormente, a demanda da Ouvidoria em 2019 apresentou um aumento no número de manifestações em relação ao ano de 2018. Vale ressaltar que no mês de novembro/2019 foram registradas várias demandas referentes à implantação do novo sistema de emissão de crachá para os caminhoneiros e carregamento/descarregamento de contêineres, ressaltando que este período também é de elevada movimentação de contêineres, devido ao período da safra (movimentação de frutas), o que também favoreceu para elevado registro de manifestações. Segue gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2019, ressaltando que a Ouvidoria da Companhia registrou manifestações em todos os meses do ano, 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 do Complexo.



### 3.2 Manifestações por Meio de Entrada.

Quanto ao meio de entrada das manifestações, vale destacar principalmente o registro de 27 manifestações presenciais no ano de 2019, diferentemente dos anos anteriores onde não se registrou nenhum atendimento presencial, resultado direto da instalação da sala da Ouvidoria no local de maior fluxo de usuários do Complexo, o qual possibilitou um atendimento in loco da Ouvidoria.

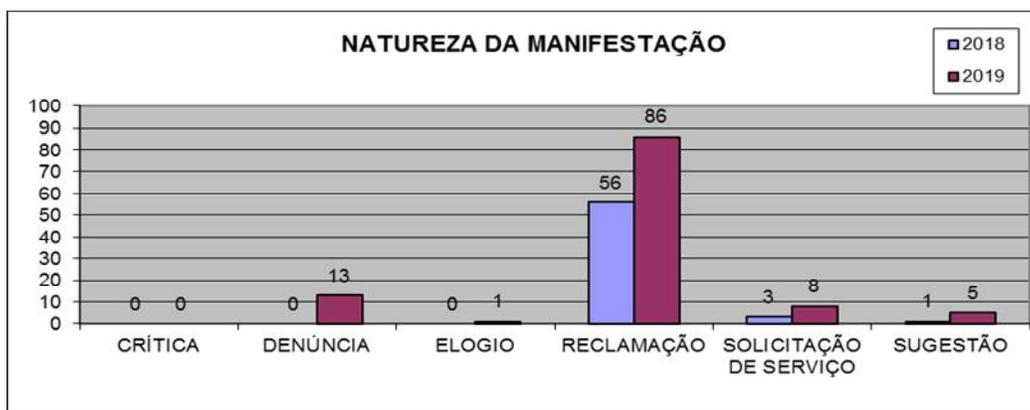
No computo geral, as manifestações foram registradas em sua grande maioria pelo telefone, aproximadamente 58%, o que revela um maior conhecimento desta ferramenta (Central Telefônica 155), muito provavelmente pela divulgação de cartazes de divulgação em todas as áreas de

atendimento ao público do Terminal Portuário do Pecém. Segue abaixo tabela comparativa entre as demandas de 2018 e 2019.

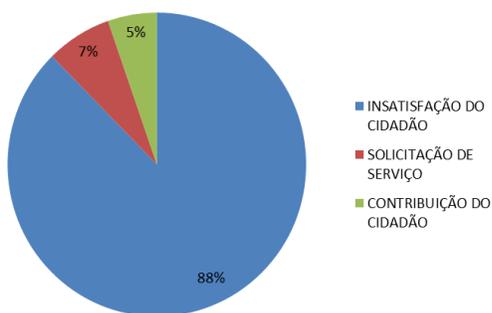
Meio de Entrada	2018	2019	% Variação (+) (-)
Telefone	56	65	+16%
Internet	4	16	+300%
Presencial	0	27	+2700%
E-mail	0	5	+500%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>113</b>	<b>+ 88%</b>

### 3.3 Tipo de Manifestação

Verificou-se no ano de 2019 uma diversidade nas demandas da Ouvidoria, onde as reclamações novamente foram as maiores demandas da Ouvidoria, a exemplo de 2018, representando aproximadamente 76% das manifestações registradas. Segue gráfico das manifestações, quanto a sua natureza, registradas através do Sistema de Ouvidoria, fazendo um comparativo entre 2018 e 2019.



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).



### 3.3.1 Manifestação por Tipo/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	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	31
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	28
	PRESTADORES DE SERVIÇOS OPERACIONAIS - PSO	21

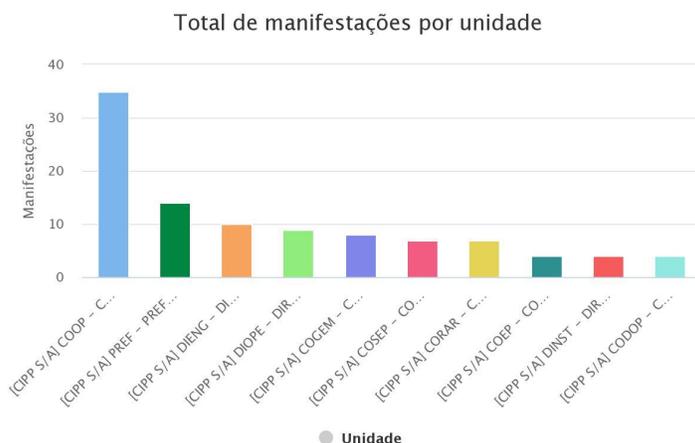
### 3.4 Manifestação por Programa Orçamentário

Considerando a classificação por programa orçamentário, se destaca o programa Gestão e Manutenção do Complexo, com aproximadamente 92 % das manifestações, caracterizando a demanda da Ouvidoria essencialmente voltada para manifestações quanto a forma de atendimento do Órgão. Segue abaixo quadro ilustrativo:

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
GESTÃO E MANUTENÇÃO	104	92,04%
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	9	7,96%

### 3.5 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2019 a diversificação das demandas, dentre essas, ressaltamos as manifestações direcionadas as Áreas de Operações Portuárias e Prefeitura, que juntas representaram aproximadamente 45% das manifestações, onde destacamos as reclamações direcionadas ao atendimento das prestadoras de serviços operacionais credenciadas a atuar no Porto do Pecém e novo processo de emissão de crachás, gerando muita insatisfação por parte dos usuários, em especial, os caminhoneiros. Segue gráfico detalhando as manifestações por áreas demandadas.



### 3.6 Manifestações por Município

Quanto à origem das manifestações, vale salientar que a maioria das manifestações, em torno de 87%, não teve o município identificado pelo usuário. Vale destacar 12 manifestações do município de São Gonçalo do Amarante, região onde está localizado o Porto do Pecém.

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
FORTALEZA	3	2,65%
SÃO GONÇALO DO AMARANTE	12	10,62%
INDEFINIDO	98	86,73%

## 4. INDICADORES DE OUVIDORIA

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

Em relação à resolubilidade das manifestações, vale destacar que Ouvidoria da CIPP S/A atingiu o percentual de 100%, cumprindo 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, superando a meta institucional de 92%.

#### 4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando que a resolubilidade atingiu o nível máximo (100%), não seriam necessárias ações para melhoria do referido índice, mas no intuito de manter o atendimento das manifestações dentro do padrão de excelência, se destaca a normatização da área de Ouvidoria e os desenhos dos fluxos das atividades, a fim de maximizar o controle e eficiência no atendimento das demandas.

#### 4.1.2 Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta sofreu um acréscimo de 0,4 dias, onde pode ser elencado como motivo para o aumento neste índice, o crescimento de 88% no número de manifestações. Vale ressaltar que, mesmo aumentando o tempo médio de resposta, o índice de satisfação do usuário foi maior em relação ao ano de 2018. Segue tabela comparativa do tempo médio de resposta.

Tempo Médio de Resposta	
2018	13,8 dias
2019	14,2 dias

#### 4.2 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 91,5%**, superior à meta institucional de 84%. Vale valorizar ainda o resultado da pesquisa de satisfação, se comparado a 2018, onde apresentou um acréscimo na satisfação do usuário, passando de 87,9% em 2018 para 91,5% em 2019.

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	4,8
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,5
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,9
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,1

Considerando a percepção do usuário antes e depois do atendimento da Ouvidoria, se constata a **maximização do sentimento do usuário em 26,3%**, o que representa o atendimento com efetividade e tempestividade da Ouvidoria do Complexo do Pecém.

## 5. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Serão analisadas a seguir as principais manifestações e as manifestações mais recorrentes, onde será utilizada o diagrama de Pareto e a Matriz GUT para definição destas manifestações. Será discriminado também as providências adotadas pela Companhia para mitigação destas manifestações.

Conforme **Diagrama Pareto**, dentre as 113 manifestações registradas no ano de 2019, 4 assuntos representam aproximadamente 80% da demanda conforme segue:

- Conduta inadequada de servidor/colaborador
- Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão
- Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO
- Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade



Dentre os assuntos identificados através do Diagrama de Pareto como de maior frequência, é possível trabalhar a prioridade dos temas através da **Matriz GUT**, conforme segue em destaque na tabela abaixo:

Assunto	Gravidade	Urgência	Tendência	Matriz Gut
Conduta inadequada de servidor/colaborador	3	3	3	27
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	5	5	4	100
Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO	5	5	4	100
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	4	4	4	64

## **5.1 Motivos das Manifestações**

Considerando os assuntos “Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão e Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO”, será analisado as principais manifestações, indicando os motivos que levaram os usuários a apresenta-las à ouvidoria.

### **5.1.1 Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão**

Referente a este item, se identificou a reclamação quanto à alteração do procedimento de emissão do crachá dos usuários do Porto do Pecém, especialmente no tocante aos motoristas autônomos, os quais passariam a utilizar crachás distintos para diferentes transportadoras na qual estariam prestando serviço. Vale ressaltar que o crachá de acesso à zona alfandegada do Porto do Pecém é uma premissa de segurança e controle aduaneiro, onde a entrada de veículos para carga no terminal deve ter seu acesso associado a uma pessoa jurídica responsável pelo transporte, conforme legislação vigente.

Considerando a problemática, o procedimento de mudança foi interrompido de imediato, a fim de se estudar uma metodologia para minimizar os danos gerados pela mudança, onde a Companhia participou o sindicato dos motoristas para compartilhar a necessidade da alteração no procedimento, destacando a preocupação com os impactos gerados e no intuito de definir a melhor forma para efetivar a alteração do procedimento citado.

A alteração foi realizada de maneira gradual, onde os motoristas autônomos ficaram vinculados à entidade sindical, deixando de ser necessária a emissão de vários crachás distintos, conforme a transportadora a qual o motorista estaria prestando o serviço.

### **5.1.2 Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO**

Quanto as Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO se identificou reclamações em relação à demora nos procedimentos que envolvem movimentações de carga e no agendamento dos referidos processos. Destacando que o agendamento são intervalos de 2 horas, onde são liberadas diversos Serviços de Entradas de Veículos – SEVs para movimentações de contêineres e cargas dentro do Terminal, onde os caminhoneiros necessitam aguardar nos seus veículos a realização dos

procedimentos a serem feitos, o que pode ocasionar uma lotação no início do período do agendamento, sendo esse um dos fatores apresentado para reclamação mencionada.

Considerando as reclamações apresentadas, a Companhia juntamente com a Área técnica responsável pelas tratativas junto as PSOs, levantou a problemática junto à empresa, onde a mesma, sob a supervisão da CIPP, deu início a um trabalho de acompanhamento da equipe de atendimento ao cliente com as transportadoras para identificar os principais problemas que os motoristas enfrentavam, a fim de se verificar e tratar pontualmente as ocorrências dentro do porto.

Vale ressaltar que a média na movimentação das SEVs no ano de 2019 foi de 38 minutos, superior em 08 minutos em relação ao tempo estipulado pela Companhia, destacando que, considerando os trabalhos de monitoramento e acompanhamento relatados anteriormente, resolveu se manter a meta de 30 minutos para o ano de 2020 e a eliminação de atendimentos acima de 01 hora.

## **5.2 Análise dos Pontos Recorrentes**

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

Destacando inicialmente a reclamação referente à pavimentação das vias de acesso ao Porto, ocasião em que a estrada que ligava a CE-155, não se encontrava em boas condições para o tráfego de veículos de grande porte que passam pelo local diariamente. A companhia contatou o Departamento Estadual de Rodovias – DER, empresa responsável pela infraestrutura rodoviária, no intuito de que houvesse a recuperação da via, onde as obras foram iniciadas e concluídas dentro do ano de 2019.

Ainda em relação às manifestações recorrentes, cabe ressaltar a reclamação de possíveis furtos de materiais da empresa Normatel, empresa terceirizada prestadora de serviços de manutenção, dentro do Porto do Pecém, com a possível participação de profissionais comissionados e terceirizados. No intuito de se verificar a demanda, inicialmente foi realizado um trabalho de auditoria junto à empresa Normatel, não se identificando indícios de desvios, mas devido a recorrência das manifestações e comprometimento da Companhia em se averiguar a realidade dos fatos, foi instaurado um processo de sindicância, onde novamente não se evidenciaram as denúncias relatadas nas manifestações.

## **6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Dentre os benefícios obtidos pela atuação da Ouvidoria no ano de 2019, se destaca como mais relevante o melhoramento da estrutura da área destinada ao estacionamento das carretas, atendendo a um anseio antigo dos motoristas. A referida estrutura teve sua área ampliada em aproximadamente 50.000 m<sup>2</sup>, passando a ter uma estrutura de vestiário contendo aproximadamente 20 banheiros com chuveiros, bem como área de aguardo abrigada para os motoristas. Vale ressaltar, ainda, que essa estrutura será substituída por outra, através da instauração do *Truck Center*, projeto contendo serviços de hotelaria, restaurante, manutenção de veículos, estacionamento etc. A previsão para entrega da nova estrutura é até o final de 2021.

## **7. 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 e na premiação do Dia do Ouvidor.

Vale ressaltar a participação do Ouvidor no XXII Congresso Nacional de Ouvidores/Ombudsman realizado em Salvador – BA em novembro/2019.

Destaca-se, ainda, a matrícula do Ouvidor no curso de Especialização em Ouvidoria, o qual permitirá um crescimento profissional no desempenho das atividades de Ouvidoria.

A Ouvidoria buscou também uma maior interação com as demais áreas da Companhia, sendo toda e qualquer manifestação do cidadão discutida diretamente 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.

## **8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria do Complexo do Pecém desenvolveu no ano de 2019 várias ações que podem ser elencadas como boas práticas, conforme será demonstrado abaixo:

### 8.1 Exclusividade do Ouvidor

Como primeira boa prática de Ouvidoria, se destaca a dedicação exclusiva do Ouvidor nas suas atividades, mesmo não sendo uma exigência legal para o tipo de Ouvidoria a qual a Companhia se enquadra, conforme decreto estadual de Ouvidoria. A unicidade da atuação do Ouvidor permitiu uma maior atenção à Área, possibilitando o estudo de projetos para o fomento ao controle social, bem como uma maior efetividade nas resoluções das manifestações. Por fim, vale ressaltar a autonomia e respeito adquirido pela Ouvidoria perante as demais áreas da Companhia.

### 8.2 Vídeo Institucional da Ouvidoria

No ano de 2019 foi produzido um vídeo institucional exclusivamente para Ouvidoria, o qual é repassado aos visitantes do Complexo do Pecém e aos novos colaboradores quando da integração na Companhia, possibilitando a disseminação da Ouvidoria perante aos usuários e novos funcionários. Segue link de acesso ao vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=AmMF6YZzwkA&feature=youtu.be>

Seguem abaixo tabelas contendo os números de visualizações, destacando que **totalizadas 4961 visualizações**, entre visitas técnicas e novas admissões:

MÊS	RELATÓRIO DE VISITA - VÍDEO OUVIDORIA									
	ENS. INFANTIL/MÉDIO		UNIVERSIDADE		COMUNIDADE		OUTROS		TOTAL 2019	
	QTDE	Nº VISIT.	QTDE	Nº VISIT.	QTDE	Nº VISIT.	QTDE	Nº VISIT.	QTDE	Nº VISIT.
JAN	0	0	7	210	2	19	1	7	10	236
FEV	2	80	4	114	0	0	4	50	10	244
MAR	4	86	6	190	0	0	2	48	12	324
ABR	7	280	8	195	1	35	3	70	19	580
MAI	9	285	15	460	4	158	4	68	32	971
JUN	10	246	7	165	4	144	3	41	24	596
JUL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGO	5	212	3	45	4	0	7	180	19	437
SET	6	252	1	45	0	0	6	151	13	448
OUT	7	160	8	239	3	76	1	40	19	515
NOV	4	150	5	150	1	35	3	90	13	425
DEZ	2	80	0	0	2	40	2	49	6	169
TOTAL	56	1831	64	1813	21	507	36	794	177	4945

MÊS	RELATÓRIO INTEGRAÇÃO - VÍDEO OUVIDORIA
	ADMISSÕES
JAN	0
FEV	0
MAR	0
ABR	0
MAI	0
JUN	0
JUL	0
AGO	0
SET	5
OUT	7
NOV	3
DEZ	1
TOTAL	16

### 8.3 Benchmarking Melhores Ouvidorias

O objetivo do projeto foi verificar possíveis melhorias de processos relacionadas à Ouvidoria do Complexo do Pecém, a partir do compartilhamento de conhecimentos e aprendizados com as melhores Ouvidorias do Estado (1ª colocadas), conforme avaliação de desempenho das ouvidorias realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, quando das visitas técnicas às melhores ouvidorias do estado.

- ARCE (Tipo 1: até 300 manifestações anuais)
- SEMACE (Tipo 2: a partir de 301 manifestações até 1.000 manifestações anuais)
- CAGECE (Tipo 3: acima de 1.000 manifestações anuais)

**ARCE**



**SEMACE**



**CAGECE**



A partir da interação e vigência junto a outras realidades Ouvidoria, se pode destacar que a Ouvidoria da CIPP possui bastante potencial para avançar no tocante a estruturação da mesma, bem como ao fomento ao controle social, seja relacionada ao público interno ou externo. Dentre as ações realizadas em consonância com projeto, vale destacar a normatização da Área de Ouvidoria e o desenho dos fluxos de atendimento e denúncia.

Segue abaixo matriz de benchmarking demonstrando os principais itens levantados na pesquisa.

ITENS ANALISADOS	IMPORTÂNCIA	SUA EMPRESA	ARCE	SEMACE	CAGECE
TIPO DE OUVIDORIA	MÉDIA	1	1	2	3
ESTRUTURA (CARGO OU FUNÇÃO)	ALTA	FUNÇÃO	CARGO	CARGO	CARGO
ESTRUTURA FÍSICA DE ATENDIMENTO	ALTA	Sala de Atendimento	Sala de Atendimento com área reservada	Sala de Atendimento com área reservada	Sala de Atendimento com área reservada
NÍVEL HIERÁRQUICO	ALTA	Vinculado ao Presidente	Vinculado ao Superintendente	Vinculado ao Superintendente	Vinculado ao Presidente
INTERAÇÃO JUNTO AO ÓRGÃO	MÉDIA	NA	SIM (Participa de Fóruns por Área)	SIM (Participa da reunião do Comitê Executivo)	SIM (Participação de Fóruns com Gestores e Alta Administração)
EQUIPE	ALTA	3*	5	2	15
SISTEMA INTERNO DE OUVIDORIA	BAIXA	NA	SIM	SIM	SIM
RESOLUBILIDADE	ALTA	100%	100%	93,40%	99,99%

#### 8.4 Normatização da Ouvidoria

No ano de 2019 foi criada a Norma Interna da Ouvidoria, aprovada pela Diretoria Executiva da Companhia, e também o desenho dos fluxogramas de “Atendimento” e “Denúncia”. Com o desenho dos fluxos e da normatização da Ouvidoria, permitiu um maior controle das atividades, bem como possibilitou o conhecimento da Área por parte dos demais profissionais da CIPP. Outra ação aprovada pelo Conselho de Administração, após a normatização da Ouvidoria, foram os indicadores da Área, sendo deliberado pela definição dos indicadores de “Resolubilidade” e o “Tempo Médio de Resposta”.

### 8.5 Visita Técnica a Central de Atendimento 155

Objetivando maximizar a interação entre a Ouvidoria do Complexo e os atendentes da Central 155, o Ouvidor visitou a central de atendimento em Canindé para conhecer o trabalho das atendentes e repassar informações sobre a atuação do Complexo Industrial e Portuário do Pecém. Na visita foram tiradas dúvidas das atendentes, a fim de facilitar o direcionamento das demandas atendidas pela Central, minimizando o encaminhamento equivocado de manifestações à Companhia.

### 8.6 Projeto Descentralização Atendimento Ouvidoria

Este projeto está sendo reapresentado, devido o mesmo não ter sido considerado na avaliação anterior e a sua grande importância para atividade de fomento ao controle social, pois descentralizou e maximizou o atendimento da Ouvidoria, permitindo 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 devidamente identificada, 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.



## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria, após as ações e projetos implementados no período, demonstrados no item 8 deste relatório, se constatou uma maior aproximação com o cidadão e usuários do Complexo do Pecém,

especialmente no tocante ao acolhimento dos mesmos, onde passaram a ter uma sala própria para atendimento de suas demandas, permitindo uma atenção e privacidade para relatar as manifestações. Vale ressaltar o desenvolvimento da Ouvidoria no ano de 2019, a partir de ações como a dedicação exclusiva do Ouvidor, a normatização da Área, o desenho dos fluxos, a sala de atendimento e a inclusão da Área de Ouvidoria no Regimento Interno da Companhia.

Vale destacar, ainda, 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 91,5%, superior à meta institucional de 84% 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 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 operam no Complexo do Pecém, no intuito de melhorar na prestação de serviços e no atendimento ao cidadão.

## **10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

Seguem recomendações da Ouvidoria, considerando as dificuldades apresentadas no ano de 2018, bem como sugestões para melhoramento para ano de 2019:

- Definição da Área Ouvidoria em nível de assessoria ou coordenação, propiciando uma atuação institucional junto aos demais setores, reconhecendo a atuação e importância da Área para alcance das metas institucionais da Companhia;
- 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, 20 de janeiro de 2020.

---

**ERNESTO DE OLIVEIRA A. NETO**  
**OUVIDOR**

---

**EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO**  
**OUVIDORA SUBSTITUTA**



## **11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Atesto ter tomado conhecimento do relatório anual de Gestão de Ouvidoria – Ano de 2019, 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, 20 de janeiro de 2020.

---

**DANILO GURGEL SERPA**  
**DIRETOR PRESIDENTE**

---

**FRANCISCO ROBERTO DE ARAUJO LOUREIRO**  
**VICE-PRESIDENTE**