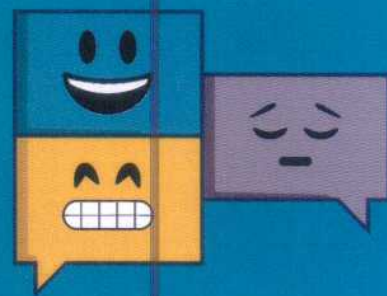
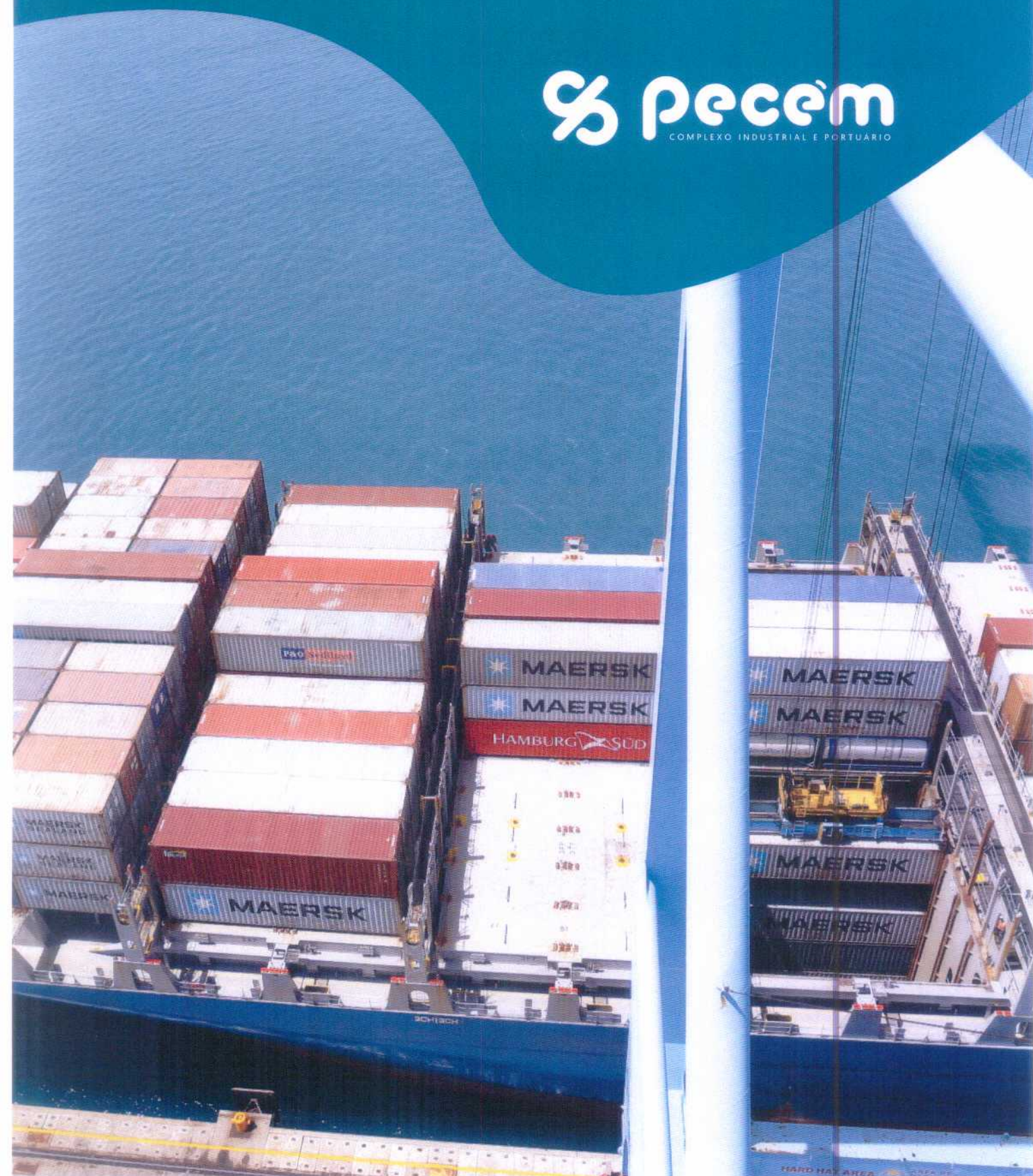


Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020



pecem
COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO





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

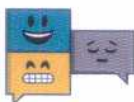
EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO

AUXILIAR DE OUVIDORA

GABRIELLY ALMEIDA BARROS

AUXILIAR DE OUVIDORA

GABRIELA ALVES DA SILVA



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 2020, 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 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará.

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

As considerações finais contarão com o 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 2019 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

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





Recomendação parcialmente atendida, considerando que, apesar da Ouvidoria não possuir status de cargo de assessoria ou gerência, passou a fazer parte das reuniões executivas em nível de gerência e assessoria, bem como de reuniões a nível estratégico, a exemplo de reuniões junto ao Comitê de Auditoria Estatutário - COAUD.

- 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

2.1.1 – Para todas as setoriais

- Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

Recomendação atendida, a Ouvidoria está realizando visitas técnicas às Áreas da Companhia orientando sobre o que é Ouvidoria e a importância do controle social para melhoria dos serviços prestados, além da disseminação do fluxo de atendimento da Ouvidoria para todos os colaboradores através de email institucional e reforçado, em reunião, aos gestores.

- Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

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”



- Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Recomendação atendida, criado no ano de 2019 o fluxo de apuração de denúncia de Ouvidoria, bem como Norma Interna e fluxo geral de atendimento, os quais foram amplamente disseminados através de e-mail e intranet, permanecendo nesta aberta para consulta aos colaboradores.

- Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

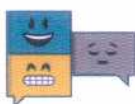
Recomendação atendida, inclusive já constando no relatório de Ouvidoria referente a 2019.

- Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Devido ao contexto de Pandemia vivido no ano de 2020, não foram executados projetos que justificassem referida interação, mas para o ano de 2021 se pretende uma aproximação junto a central, através de reuniões presenciais ou virtuais, bem como a comunicação mais efetiva em caso de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito do Complexo do Pecém.

- Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”.

Recomendação atendida, a Companhia possui um vídeo institucional da Ouvidoria, o qual é apresentado a todos os novos colaboradores, inclusive jovem aprendiz etc.



2.1.2 – Recomendação para CIPP

- Intensificar as ações de capacitação, presencial ou virtual, dos servidores e colaboradores do órgão/entidade para ampliar o entendimento e o conhecimento sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público.

Recomendação parcialmente atendida. Em relação à Ouvidoria, vale destacar a realização de visitas técnicas às Áreas da Companhia orientando sobre o que é Ouvidoria e a importância do controle social para melhoria dos serviços prestados, além da disseminação do fluxo de atendimento da Ouvidoria para todos os colaboradores através de e-mail institucional e reforçado, em reunião, aos gestores. No tocante à abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço disponibilizado e atendimento ao público com base na Lei nº 13.460/2017, a CIPP destaca a importância do atendimento de excelência aos usuários, onde serão destinadas capacitações para os colaboradores no ano de 2021.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

A Ouvidoria da CIPP S/A apresentou no ano de 2020 um decréscimo de aproximadamente 36% no número de manifestações em relação ao ano de 2019, atingindo um total de 72 manifestações no período. A redução no número de manifestação se deu em virtude do contexto de pandemia a qual vivenciamos no ano de 2020, onde ocorreu uma redução no fluxo de pessoas no Complexo do Pecém, ficando o atendimento diminuído, seguindo as orientações da OMS e Governo do Estado para prevenção e controle da disseminação do Covid-19, sendo priorizado o atendimento às cargas essenciais (alimentos, produtos hospitalares, medicamentos etc). O gráfico a seguir mostra a evolução da Ouvidoria da CIPP S/A desde 2016.





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 2020 apresentou uma diminuição no número de manifestações em relação ao ano de 2019. Vale ressaltar que no período de abril a agosto/2020 apresentou uma demanda diminuída em relação aos demais meses do ano, visto que o atendimento presencial da Ouvidoria ficou suspenso, em virtude do período de isolamento social decretado pelo Governo do Estado, o que, conforme já relatado, reduziu o atendimento ao usuário do Complexo do Pecém. Segue gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2020, 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 e de labor em *Home Office*, 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 as reduções nas manifestações presenciais e da central de atendimento 155, no percentual de 48% e 55% respectivamente, as quais estão vinculadas diretamente ao fluxo de cidadãos no Complexo, repercussão diretamente relacionada à Pandemia, conforme já exposto anteriormente.

No computo geral, as manifestações foram registradas em sua grande maioria pelo telefone, aproximadamente 45%, destacando a utilização do telefone fixo da Ouvidoria, o qual passou a ser utilizado pelo usuário no ano de 2019, muito provavelmente pela divulgação de placas da Ouvidoria



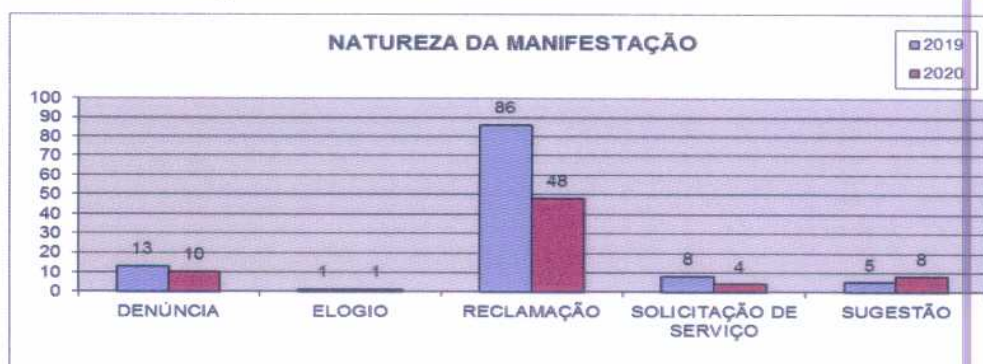


em todas as áreas de atendimento ao público do Terminal Portuário do Pecém. Segue abaixo tabela comparativa entre as demandas de 2019 e 2020.

Meio de Entrada	2019	2020	% Variação (+) (-)
Telefone 155	65	29	- 55%
Internet	16	19	+ 19%
Presencial	27	14	- 48%
Telefone Fixo	0	3	+300%
E-mail	5	5	-
Total	113	71	- 37%

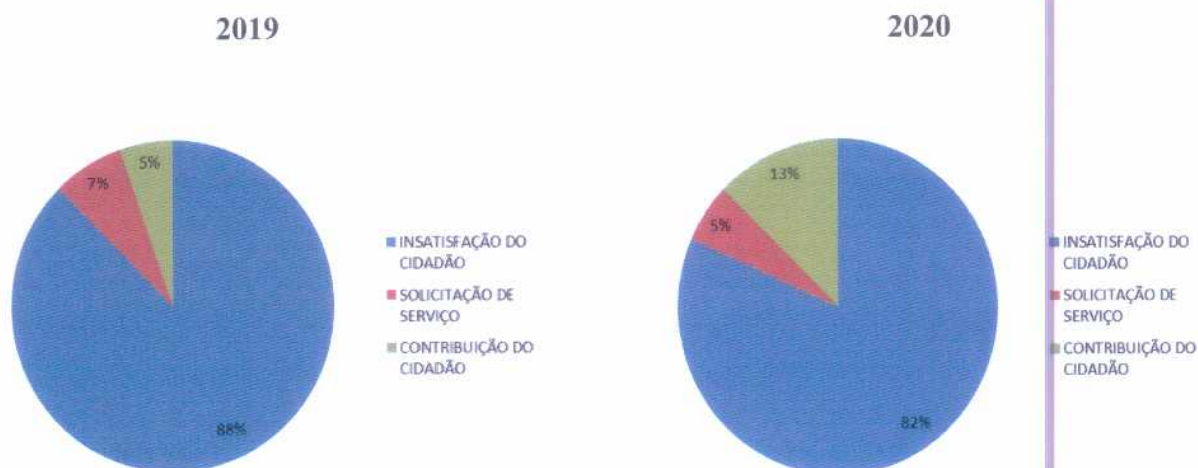
3.3 Tipo de Manifestação

Verificou-se no ano de 2020 uma diversidade nas demandas da Ouvidoria, onde as reclamações novamente foram as maiores demandas da Ouvidoria, a exemplo de 2019, mas representando um percentual menor (67%), quando comprado com 2019. Vale destacar, ainda, o aumento no quantitativo de sugestão, representando 62% a mais neste tipo de manifestação em relação ao ano anterior. Segue gráfico das manifestações, quanto a sua natureza, registradas através do Sistema de Ouvidoria, fazendo um comparativo entre 2019 e 2020.





Ainda em relação à natureza das manifestações, demonstramos através dos gráficos 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). Vale ressaltar o aumento da contribuição do cidadão através das demandas de Ouvidoria.



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	Prestadores de Serviços Operacionais - PSO	16
	Conduta Inadequada De Servidor	14
	Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão	10



3.3.2 Manifestações por Tipo/Sub-Assunto

Considerando as manifestações detalhadas por tipo/sub-assunto, vale destacar as reclamações direcionadas as empresas credenciadas no Porto para atuarem como Prestadores de Serviços Operacionais – PSO, as quais apresentaram maiores demandas e indica a contribuição do cidadão através do controle social, conforme segue:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES	SUB-ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	Prestadores de Serviços Operacionais - PSO	Fiscalização	7
		Atendimento	7

3.3.3 Manifestações por Tipo/Sub-Assunto (COVID-19)

Neste momento atípico pelo qual estamos passando em virtude da Pandemia pelo Corona Vírus, se faz necessário um destaque as demandas relacionadas ao tema, conforme quadro abaixo. Vale destacar a atuação da Companhia com a criação do Comitê de Gerenciamento de Crise, o qual atuou intensivamente em ações de combate e prevenção ao Covid-19, bem como na atenção e acolhimento dos colaboradores que atuam no Complexo do Pecém.

ASSUNTO	SUB-ASSUNTOS	TOTAL
CORONAVÍRUS (Covid 19)	Não Cumprimento de Horário de Trabalho	3
	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	2
	Ações para Servidores Públicos (Home Office, Suspensão de Férias, etc)	1
	Orientações Gerais (Prevenção e Plano de Contingência)	1

3.4 Manifestação por Programa Orçamentário

Considerando o aumento a ampliação da classificação perante Programas Orçamentários, o qual propiciou a diversificação dos mesmos, a fim de possibilitar um melhor estudo e direcionamento da tomada de decisão pelos gestores. Neste contexto, vale destacar o programa voltado ao Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém, com aproximadamente 69% das manifestações, caracterizando a demanda da Ouvidoria essencialmente voltada para manifestações





relacionadas às ações da Companhia no desenvolvimento do Complexo do Pecém. Segue abaixo quadro ilustrativo:

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém	49	69,01%
Gestão Administrativa do Ceará	4	5,63%
Gestão e Manutenção	11	15,49%
Infraestrutura e Logística	7	9,86%

3.5 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2020 a diversificação das demandas, dentre essas, ressaltamos as manifestações direcionadas às Gerências de Pessoas e Administração e Gerência de Segurança e Patrimônio, que juntas representaram aproximadamente 40% das manifestações, onde destacamos demandas direcionadas ao enfrentamento à Pandemia (rodízio de empregados, medidas de prevenção, adaptação dos locais de trabalho etc) e a conduta dos colaboradores que atuam no Complexo do Pecém. 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 71,83%, não teve o município identificado pelo usuário. Vale destacar 20 manifestações do município de São Gonçalo do Amarante, região onde está localizado o Porto do Pecém.



MUNICÍPIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
SÃO GONÇALO DO AMARANTE	20	28,17%
INDEFINIDO	51	71,83%

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. 33.485 em todas as suas manifestações, ou seja, todas as manifestações registradas foram devidamente respondidas em até 20 dias, sem nenhuma prorrogação de prazo, superando a meta institucional de 90%.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando que a resolubilidade, assim como no ano de 2019, 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 destacam ações da Ouvidoria junto ao público interno disseminando as atividades da Ouvidoria, a exemplo da divulgação da Norma Interna de Ouvidoria e dos fluxos de atendimento ao usuário e denúncia.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta sofreu uma redução de aproximadamente 6 dias, em virtude do comprometimento da Ouvidoria em proporcionar ao cidadão respostas pontuais, a fim de demonstrar a valorização e respeito no atendimento das demandas. Vale destacar que, apesar do objetivo de redução no tempo de resposta, a Ouvidoria sempre prezou primeiramente pela qualidade da resposta e atendimento ao solicitado pelo cidadão.





Tempo Médio de Resposta	
2019	14,2 dias
2020	8,12 dias

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Considerando as respostas da pesquisa de satisfação, pode-se considerar um bom resultado, pois alcançou o **percentual de satisfação de 80%**, aproximado à meta institucional de 84%.

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.

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,5
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,83
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,67

Vale destacar a **maximização do sentimento positivo do usuário em 37%** na percepção do usuário antes e depois do atendimento da Ouvidoria, o que representa o atendimento com efetividade e tempestividade da Ouvidoria do Complexo do Pecém. Segue quadro com as avaliações dos cidadãos:

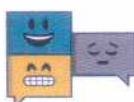
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,17
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,33

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 de Pareto**, dentre as 71 manifestações registradas no ano de 2020, 4 assuntos representam aproximadamente 70% da demanda conforme segue:

- Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO
- Conduta inadequada de servidor/colaborador



- Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão
- Coronavírus (COVID 19)



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
Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO	5	5	3	75
Conduta inadequada de servidor/colaborador	5	4	4	80
Insatisfação com serviços prestados pelo Órgão	5	5	4	100
Coronavírus (COVID-19)	5	5	5	125

5.1 Motivos das Manifestações

Considerando os assuntos “Coronavírus (COVID-19) e Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão”, serão analisadas as principais manifestações, indicando os motivos que levaram os usuários a apresentá-las à ouvidoria.

5.1.1 Coronavírus (COVID-19)

Em relação à temática Covid-19, vale ressaltar inicialmente a falta de conhecimento da população em geral sobre o tema, por se tratar de uma doença nova e de alta transmissibilidade, a qual se disseminou pelo mundo de forma extremamente veloz, os governantes, na sua grande maioria,



foram surpreendidos e obrigados a encontrarem estratégias de combate à disseminação e aos impactos do vírus com o mesmo já instalado na população.

As manifestações foram direcionadas as formas de prevenção e combate ao Coronavírus, onde a Companhia designou um Comitê de Gerenciamento de Crises, o qual implantou ações nas diversas áreas, especialmente no cuidado aos profissionais, clientes e cidadãos usuários do Complexo do Pecém. Vale ressaltar que, por se tratar de uma atividade essencial, o CIPP não teve suas atividades paralisadas, mas foram necessárias medidas de adaptações e segurança, permitindo a manutenção do funcionamento mesmo em período de Pandemia.

Com ações da Companhia de enfrentamento ao Covid-19, a propagação do vírus no ambiente do Complexo foi minimizada, não ocorrendo surtos juntos aos colaboradores, destacando que, quando da identificação de empregado contaminado ou com suspeita de contaminação, o mesmo e os colegas com os quais teve contato eram afastados (colocados em quarentena), permanecendo em observação até a sua devida recuperação e retorno ao trabalho.

5.1.2 Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão

Referente a este item, se destacou a reclamação quanto aos procedimentos relacionados ao cadastramento de motoristas para acesso ao Porto do Pecém, indicando morosidade e poucos profissionais atendendo. No tocante a essa reclamação, foi aumentado o número de profissionais que atuam com referido procedimento, bem como foi intensificada a importância de um atendimento ágil e com efetividade junto ao cidadão. Vale ressaltar que o acesso à zona alfandegada do Porto é uma premissa de segurança e controle aduaneiro, onde a entrada de caminhoneiros deve ter seu acesso associado a uma pessoa jurídica responsável pelo transporte, conforme legislação vigente.

5.2 Análises dos pontos recorrentes e providências adotadas para mitigação dos problemas

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

Vale destacar inicialmente a reclamação dos cidadãos em relação à atuação dos vigilantes que laboram no Porto do Pecém, indicando possíveis abusos de autoridades e falta de presteza nas



abordagens. A Companhia, através da sua área responsável, identificou pontos de melhorias, conforme segue:

- Abordagem aos usuários feita em dupla nas proximidades das áreas de atendimento, inclusive com a presença do chefe da equipe e com a presença de uma vigilante no caso de abordagem às mulheres, excetuando-se, devido a grande extensão do Porto, o novo procedimento nas áreas mais distantes.
- Reforço junto à equipe de vigilantes dos temas Assédio Sexual e Ética/Conduta Profissional, inclusive com a leitura do Código de Ética e Conduta da Companhia aos vigilantes no Diálogo Diário de Segurança/DDS.

Conforme já exposto anteriormente, outro ponto recorrente no ano de 2020 foram manifestações relacionadas à Pandemia em virtude do coronavírus (Covid-19), onde já foram expostos os casos e ações implementadas pela Companhia ao referido tema.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Dentre os benefícios obtidos pela atuação da Ouvidoria no ano de 2020, se destaca conquistas pontuais, mas de grande relevância, a exemplo da implantação de rampa para usuários com dificuldade de locomoção e cadeirantes no canteiro central de acesso ao Portão de Acesso de veículos (GATE).



O benefício de maior destaque alcançado no ano de 2020 foi o avanço do projeto “*Truck Center*”, onde foi finalizado o Contrato de Cessão de Uso de Bem Imóvel a título oneroso para implantação de uma área de apoio aos motoristas e estacionamento de veículos de carga. Vale ressaltar que apesar das contingências relacionadas ao Covid-19, o que ocasionou uma pausa temporária na vigência contratual, a qual já foi retomada em mútuo acordo entre as partes, devendo o empreendimento iniciar as suas operações no prazo de até 18 (dezoito meses) da assinatura do referido contrato, ocorrida no mês de setembro de 2020.



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 de Ouvidores etc. Neste ano de 2020 pode-se destacar a participação do ouvidor nas reuniões da Rede de Controle Social do Estado.

Vale ressaltar a certificação do Ouvidor, Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto, e da auxiliar de Ouvidoria, Gabrielly Almeida Barros, pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Destaca-se, ainda, a participação 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 2020 algumas ações que podem ser elencadas como boas práticas, conforme será demonstrado abaixo:

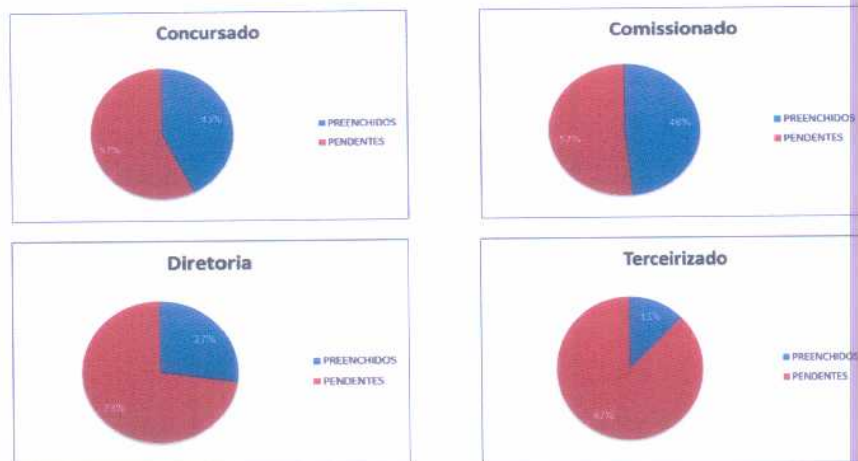
8.1 Pesquisa Ouvidoria – Público Interno

A Ouvidoria realizou no ano de 2020 uma pesquisa junto aos colaboradores da Companhia intitulada “Conhecendo a Ouvidoria através do Público Interno”, contendo questões objetivas e subjetivas sobre o conhecimento dos empregados em relação à atuação da Ouvidoria da Companhia. A pesquisa teve como objetivo principal auferir a percepção do público interno no tocante a atuação da Ouvidoria, a fim de permitir uma atuação mais compartilhada com as Áreas da Companhia, vale ressaltar como objetivos específicos:

- medir o nível de conhecimento da Ouvidoria
- definir a atuação da mesma perante as demais Áreas;
- mensurar o impacto de sua atuação nos ambientes de trabalho.

Preencheram a pesquisa 98 (noventa e oito) colaboradores, entre profissionais que atuam diretamente na CIPP e profissionais que atuam na ZPECEARÁ, divididos entre seus vínculos profissionais, conforme tabela e gráficos abaixo:





A partir da interação com os colaboradores através da pesquisa, pode-se destacar que a Ouvidoria do Complexo, apesar de ser atualmente a melhor Ouvidoria do Estado (nível 2), conforme avaliação de desempenho da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, possui bastante potencial para avançar no tocante a estruturação da mesma, transparência e fomento a participação do público interno.

Por fim, montou-se um plano de ação com objetivos específicos para maximização da atuação Ouvidoria junto ao Público Interno, conforme segue:

META	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	INDICADOR	PRAZO	CUSTO
TRANSPARÊNCIA E INTEGRAÇÃO	- DIVULGAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA	OUVIDORIA COMUNICAÇÃO	IMPLANTAÇÃO	IMEDIATO	SEM CUSTO
	- DIVULGAÇÃO DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS SEMETRAIS	OUVIDORIA COMUNICAÇÃO	IMPLANTAÇÃO	IMEDIATO	SEM CUSTO
	- REUNIÕES COM AS DIRETORIAS (JUNTAMENTE COM SUAS RESPECTIVAS GERÊNCIAS)	OUVIDORIA	REUNIÕES COM AS 5 DIRETORIAS EXECUTIVAS E CSC	ABRIL / 2021	SEM CUSTO
FOMENTO A PARTICIPAÇÃO PÚBLICO INTERNO	- VISITAS PERIÓDICAS ÀS ÁREAS TÉCNICAS	OUVIDORIA	2 VISITAS MENSAS	-	SEM CUSTO
	- IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA INTERNA	OUVIDORIA PRESIDENTE	IMPLANTAÇÃO	JANEIRO / 2021	SEM CUSTO






8.2 Atualização da Página da Ouvidoria no site da Companhia

No ano de 2020 a página da Ouvidoria passou por reformulação total, passando a ser mais interativa com o usuário, e de fácil compreensão, o que possibilitou uma navegação mais intuitiva, com disponibilização de informações sobre Ouvidoria, canais de atendimento e acesso aos relatórios de Ouvidoria de forma clara e transparente.

Segue link de acesso à página da Ouvidoria no site da

Companhia:

<https://www.complexodopecem.com.br/ouvidoria/>.



8.3 Visitas Técnicas nas Áreas da Companhia

Esse projeto, onde a Ouvidoria realiza visitas técnicas às diversas Áreas da Companhia, visa orientar e disseminar sobre o que é Ouvidoria e a importância do controle social para melhoria dos serviços prestados. Vale destacar o impacto positivo gerado junto aos empregados com apresentação da Ouvidoria, a qual se dava de maneira bastante informal e com disponibilização de tempo para participação de todos.

Em consequência dos *feedbacks* acolhidos nas visitas, a Ouvidoria passou também a enviar e-mails institucionais disseminando informações da Ouvidoria (norma interna, fluxo de atendimento etc.) para todos os colaboradores, sempre sendo reforçado, em reunião, aos gestores das Áreas.





8.4 Participação no COAUD

Objetivando ampliar atuação dentro do Complexo, a Ouvidoria passou a participar periodicamente das reuniões do Comitê de Auditoria Estatutária – COUAD, o qual é vinculado diretamente ao Conselho de Administração da Companhia e tem a competência, entre outras, de receber denúncias, inclusive sigilosas, internas e externas à CIPP, em matérias relacionadas ao escopo das atividades do referido Comitê, conforme art. 9º do Regimento Interno da Companhia. Nas reuniões a Ouvidoria

apresenta sua atuação através de dados estatísticos e, no ensejo, dissemina ações de fomento ao controle social, promovidas junto ao público interno e externo.



8.5 Certificação da Equipe de Ouvidoria

No intuito de aumentar o profissionalismo do atendimento prestado pela Companhia em relação ao controle social, **toda equipe responsável** pelo acolhimento ao cidadão, o Ouvidor, Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto, e a auxiliar de Ouvidoria, Gabrielly Almeida Barros, concluiu no ano de 2020 a certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. A certificação é composta de 08 (oito) módulos voltados a atuação dos agentes de ouvidoria, totalizando uma carga horária de 160 horas.

Vale ressaltar, também, a certificação da auxiliar de ouvidoria, não somente do Ouvidor, mantendo o alto nível de atendimento ao cidadão em todos os níveis de atuação da Área, além de possibilitar um debate interno constante para propositura de ações e projetos para o fomento ao controle social.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o ano atípico que vivenciamos, em virtude da pandemia, onde fomos obrigados a encontrar estratégias e nos reinventar de forma a manter as atividades da Ouvidoria e o atendimento prestado ao cidadão, destacamos a prestação de serviços de forma remota, onde, apesar do cenário conflituoso, a área conseguiu realizar ações e projetos para a continuidade e fortalecimento dos serviços prestados ao usuário, sem perda de qualidade e efetividade.





Vale ressaltar a realização da pesquisa junto aos colaboradores da Companhia, intitulada “Conhecendo a Ouvidoria através do Público Interno”, onde possibilitou uma maior aproximação com o público interno a fim de maximizar a transparência, participação e fomento ao controle social.

Salientando, ainda, a Certificação em Ouvidoria adquirida pelos membros da equipe, com objetivo de aprimorar o conhecimento, valorizando o comprometimento na busca pelo crescimento constante da área em função das atividades internas e atendimento ao cidadão e usuários do Porto do Pecém.

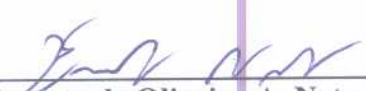
Por fim, vale enaltecer o apoio das demais Áreas da Companhia, em especial à Área de Gestão Segurança Patrimonial e Comunicação, pois estas sempre estiveram junto da Ouvidoria, seja em parcerias/ações institucionais ou para resolução de pendências, atuando junto aos demais agentes que operam no Complexo 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 2020, bem como sugestões para melhoramento para ano de 2021:

- Definição da Área Ouvidoria em nível de assessoria ou gerência, possibilitando uma atuação institucional junto aos demais setores, reconhecendo a atuação e importância da Área para alcance das metas institucionais da Companhia;
- Melhorar fisicamente a estrutura de atendimento da Ouvidoria, a fim de possibilitar o acolhimento ao cidadão de forma reservada e individual, propiciando uma área especial de atendimento para demandas sigilosas, bem como privacidade ao cidadão.
- 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, 27 de janeiro de 2021.


Ernesto de Oliveira A. Neto
Ouvidor





11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do relatório anual de Gestão de Ouvidoria – Ano de 2020, onde estarão sendo apreciadas as sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria do Complexo, verificando a possibilidade de implementação das ações para atender as sugestões indicadas.

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

Fortaleza, 27 de janeiro de 2021.

DANILO GURGEL SERPA
DIRETOR PRESIDENTE

