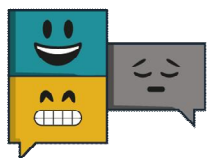




RELATÓRIO ANUAL DE :: GESTÃO DE OUVIDORIA

*1º de janeiro a
31 de dezembro de 2021*





DIRETOR PRESIDENTE

DANILO SERPA

DIRETOR VICE-PRESIDENTE FINANCEIRO

GEORGE LOPES BRAGA

DIRETOR VICE-PRESIDENTE OPERACIONAL

CORNELIS ANTONIUS HULST

OUVIDOR

ERNESTO DE OLIVEIRA ADERALDO NETO

OUVIDORA SUBSTITUTA

EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO

AUXILIAR DE OUVIDORIA

GABRIELA ALVES DA SILVA

AUXILIAR DE OUVIDORIA

THOMAS REZENDE DA SILVA OLIVEIRA



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 2021, 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 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, onde os dados foram retirados da plataforma Ceará Transparente na data de 03/01/2022.

Vale ressaltar a observância à padronização dos conceitos de ouvidoria pública estadual, conforme Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, o qual 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.

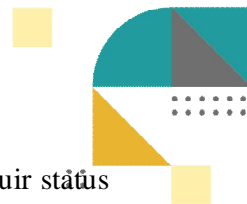
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

As recomendações e orientações oriundas do relatório de gestão 2020 se dividem nas emitidas pela Ouvidoria Setorial e nas elaboradas 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

2.1.1 – Ouvidoria Complexo Do Pecém

- 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;



Recomendação parcialmente atendida, considerando que, apesar da Ouvidoria não possuir stâtus 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.

Recomendação atendida, a Diretoria autorizou a equipe de Ouvidoria 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, além das capacitações oferecidas pela CGE e certificação em Ouvidoria da nova auxiliar contratada no ano de 2021.

- 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.

Recomendação atendida, a Ouvidoria passou a contar no ano de 2021 com um novo local de atendimento, melhor estruturado e possuindo duas áreas distintas, uma de atendimento primário e outra de atendimento reservado e individualizado diretamente com o Ouvidor da Companhia. Vale ressaltar que a nova sala da Ouvidoria está localizada no local de maior fluxo de cidadãos e usuários do Complexo do Pecém, conhecido como Bloco de Utilidades e Serviços – BUS, onde concentra todas as empresas do Complexo, auditório e serviços diversos destinados ao usuário (Ex.: Banco, restaurante etc).

2.1.2 – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE

- A CGE não emitiu nenhuma recomendação referente à atuação da Ouvidoria do Complexo do Pecém.

2.2 – Orientações

2.2.1 – Ouvidoria Complexo Do Pecém

- A Companhia não emitiu nenhuma orientação referente à atuação da Ouvidoria do Complexo do Pecém.

2.2.2 – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE



As orientações estão divididas naquelas destinadas a todas as ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual e em orientações direcionadas especificamente a ouvidoria do Complexo do Pecém.

2.2.2.1 – Orientações para todas as ouvidorias setoriais

- **Orientação 1:** Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

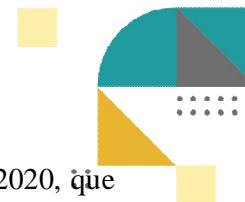
Orientação implementada, a Ouvidoria do Complexo do Pecém possui desde 2020 uma norma interna de atendimento de Ouvidoria e o respectivo fluxo de atendimento, os quais foram revisados em 2021, atualizando os prazos de atendimento conforme Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará.

- **Orientação 2:** Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Orientação parcialmente implementada, as manifestações de Ouvidoria que não estão contempladas pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Ceará lançadas no Ceará Transparente, é realizado por nossa Ouvidoria a busca referente às informações da Ouvidoria do Órgão, Entidade ou empresa privada responsável pela demanda, onde na resposta o cidadão é direcionando para o canal de ouvidoria devido. Está prevista para 2022 na revisão do fluxo de atendimento da Ouvidoria a inserção do procedimento acima, além da elaboração de cadastro interno com a relação de todas as Ouvidorias da Rede Ouvir para informar ao cidadão a Ouvidoria devida, quando for o caso.

- **Orientação 3:** 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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

Orientação implementada, a exemplo do fluxo de atendimento, a Ouvidoria instituiu em 2020 um fluxo próprio para tratamento de denúncias, o qual foi revisado em 2021, atualizando os prazos de



atendimento conforme Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e na IN CGE n.º1/2020, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará.

- **Orientação 4:** Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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.

Orientação implementada, foi adotado no transcorrer do ano de 2021 o procedimento de encaminhamento por e-mail a central 155 informações relevantes da atuação do órgão, em especial da Ouvidoria.

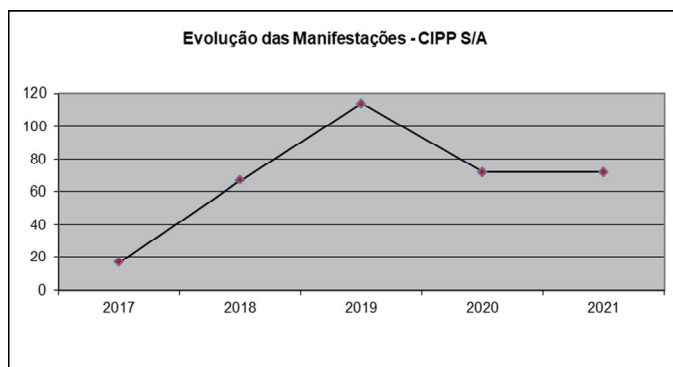
2.2.2.2 – Orientações para Ouvidoria Setorial

- A CGE não emitiu nenhuma orientação referente à atuação da Ouvidoria do Complexo do Pecém.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

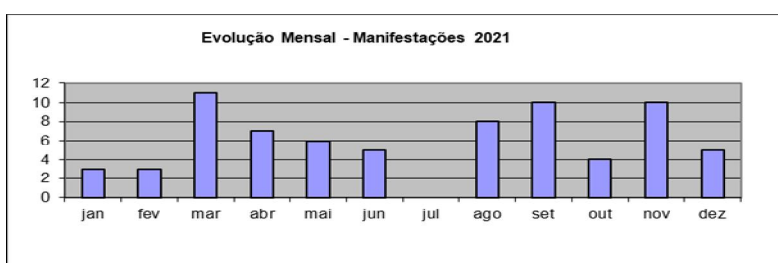
3.1 – Total de Manifestações do Período

A Ouvidoria da CIPP S/A apresentou no ano de 2021 exatamente o mesmo quantitativo de manifestações em relação ao ano de 2020, atingindo um total de 72 manifestações no período. A manutenção no número de manifestação pode ser explicado pela permanência do contexto de pandemia a qual vivenciamos desde 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 2017.





Conforme constatado acima, a demanda da Ouvidoria em 2021 permaneceu a mesma em relação ao ano de 2020, ressaltando que no mês de março/2021 obtivemos o maior registro de manifestações, resultado do projeto de incentivo à cultura do elogio elaborado na data de comemoração do dia internacional do elogio, o qual ocasionou o registro de vários elogios durante o referido mês, mas também se manteve durante o transcorrer do ano de 2021, totalizando um total de 12 elogios, representando aproximadamente 17% do total de manifestações do período. Segue gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2021, destacando que a equipe de ouvidoria, mesmo nos períodos de pouca demanda, esteve trabalhando em outros projetos em prol do desenvolvimento institucional do Complexo.



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.

3.2 – 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 57% e 38% respectivamente, as quais estão vinculadas diretamente ao fluxo de cidadãos no Complexo, repercussão diretamente relacionada à Pandemia, conforme já exposto anteriormente.

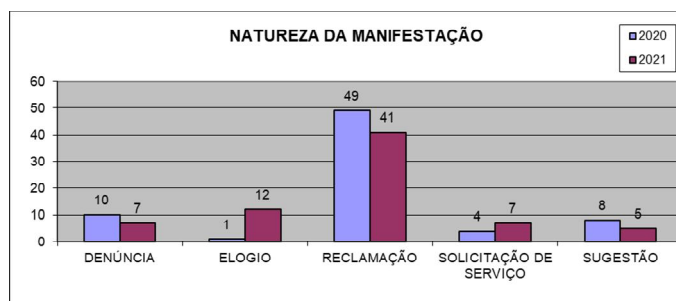
No computo geral, as manifestações foram registradas em sua grande maioria pela internet, aproximadamente 49%, destacando a utilização de novos meios de comunicação através de aplicativos (Ceará App e Whatsapp), os quais representam a importância de disponibilizar novos canais de atendimento vinculados às novas realidades vivenciadas pelos cidadãos. Segue abaixo tabela comparativa entre as demandas de 2019 e 2020.



Meio de Entrada	2020	2021	% Variação (+) (-)
Ceará App	0	1	100%
E-mail	5	9	80%
Internet	21	35	67%
Presencial	14	06	- 57%
Telefone 155	29	18	- 38%
Telefone Fixo	3	2	- 33%
Whatsapp	0	1	100%
Total	72	72	0%

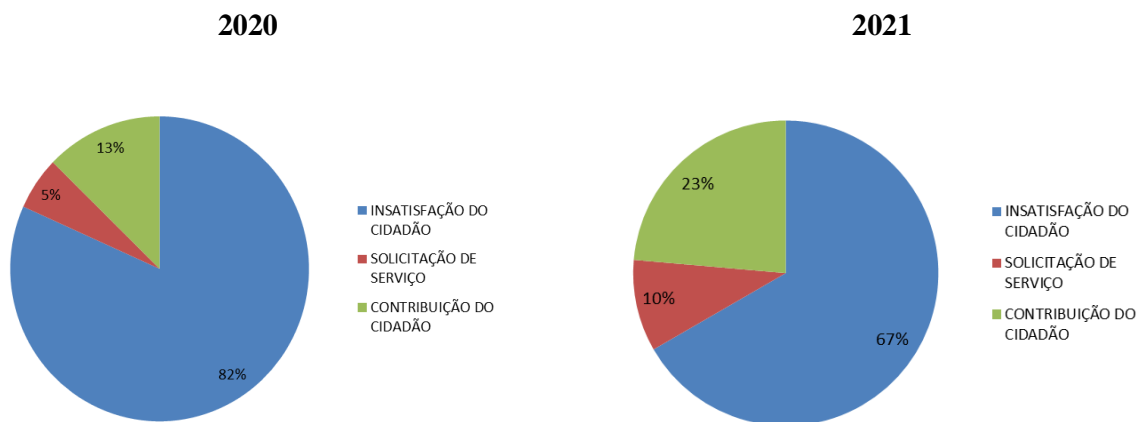
3.3 – Tipo de Manifestação

Verificou-se no ano de 2021 uma diversidade nas demandas da Ouvidoria, onde as reclamações novamente foram as maiores demandas da Ouvidoria, a exemplo de 2020, mas representando um percentual menor (57%), quando comparado com 2020 (67%). Vale destacar, ainda, o aumento no quantitativo de elogio, passando de apenas 1 elogio em 2020 para 12 elogios em 2021, consequência do Projeto do Dia do Elogio, o qual objetivou instituir uma cultura de estímulo ao elogio. Segue gráfico das manifestações, quanto a sua natureza, registradas através do Sistema de Ouvidoria, fazendo um comparativo entre 2020 e 2021.





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, pois apresentou maior demanda e está ligada diretamente a insatisfação do cidadão em relação ao Órgão. Vale ressaltar, ainda, os elogios, considerando que os mesmos apresentaram o maior crescimento em manifestações de Ouvidoria quando comparados com o ano anterior.

Segue tabela apresentando as maiores demandas discriminados por assunto.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAL
RECLAMAÇÃO	Conduta Inadequada de Servidor	16
	Prestadores de Serviços Operacionais - PSO	11
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	10
ELOGIO	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	12
SOLICITAÇÃO	Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	1
	Operações Portuárias	1



	Processo Licitatório (Licitação)	1
DENÚNCIA	Assédio Moral	3
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	4
SUGESTÃO	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1
	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	1
	Terminal Portuário do Pecém	1

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 e à conduta inadequada de colaborador, 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	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Tratamento Indevido/Desrespeitoso com Colegas de Trabalho	5
		Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público	4
		Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	4
RECLAMAÇÃO	Prestadores de Serviços Operacionais - PSO	Atendimento	8
		Fiscalização	3

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. 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, **resultando em apenas uma manifestação relacionada ao assunto Coronavírus** (Sub-Assunto: Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus).



3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

A Companhia realizou a atualização de sua carta de serviços em meados de outubro/2021, mas ainda não apresentou demandas relacionadas aos serviços cadastrados, resultando as manifestações registradas somente na condição de: “Não se Aplica”.

3.5 – 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, o qual representou praticamente a totalidade das manifestações (95%), caracterizando a demanda da Ouvidoria essencialmente voltada para manifestações relacionadas às ações da Companhia no desenvolvimento do Complexo do Pecém. Segue abaixo quadro ilustrativo:

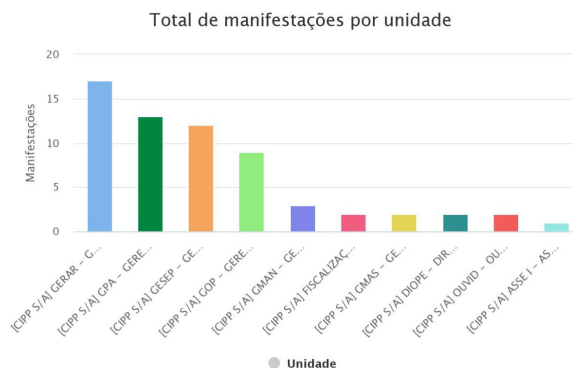
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém	69	95,83%
Infraestrutura e Logística	1	1,38%
Gestão Administrativa do Ceará	-	0,0%
Gestão e Manutenção	-	0,0%
Não Registrado	2	2,77%

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2020 a diversificação das demandas, dentre essas, ressaltamos as manifestações destacadas na tabela abaixo, as quais juntas representaram aproximadamente 70% das manifestações, onde destacamos as reclamações sobre possíveis condutas inadequadas de colaboradores nas gerências de Registro e Armazenamento e de Segurança e Patrimônio. Vale ressaltar, também, os elogios direcionados aos colaboradores da Companhia, especialmente nas gerências direcionadas ao atendimento direto ao cidadão e ao público interno. Segue tabela representando gráfico detalhando as manifestações por áreas demandadas.



Unidade Interna	Quantidade
Gerencia de Registro e Armazenamento	17
Gerencia de Pessoas e Administração	13
Gerencia de Segurança e Patrimônio	12
Gerencia de Operação Portuária	9



3.7 – Manifestações por Município

Quanto à origem das manifestações, vale salientar que a maioria das manifestações, em torno de 80,56%, não teve o município identificado pelo usuário.

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Fortaleza	7	9,72%
São Gonçalo do Amarante	3	4,17%
Maracanaú	2	2,78%
Caucaia	1	1,39%
Campinas	1	1,39%
Não informado	58	80,56%

4. INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

Em relação à resolubilidade das manifestações, vale destacar que Ouvidoria do Complexo do Pecém 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 2020, 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 revisão e disseminação 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 se manteve no patamar semelhante ao período anterior (aproximadamente 8 dias), demonstrando o comprometimento da Ouvidoria em proporcionar respostas pontuais, a fim de transparecer ao cidadão a valorização e respeito no atendimento das demandas.

Tempo Médio de Resposta	
2020	8,1 dias
2021	8,7 dias

4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Considerando as respostas da pesquisa de satisfação, pode-se considerar um ótimo resultado, pois alcançou o **percentual de satisfação de 90%**, superior à meta institucional de 84%, mas ainda com possibilidades de melhoria em busca de um padrão de excelência de 100% de satisfação.

4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

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, onde a média das resposta representa o percentual de satisfação referente ao total.

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,25
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,75
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,75
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,25
Média	4,5
Índice de Satisfação:	90%



4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

Vale destacar a melhoria do índice de satisfação em relação ao ano de 2020, passando de 80% para 90%, conquistado a partir da preocupação em se manter um atendimento rápido, mas prezando primeiramente pela qualidade da resposta e atendimento efetivo ao solicitado pelo cidadão.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Considerando o percentual de cidadãos que responderam a pesquisa de satisfação (aproximadamente 6%), abaixo da expectativa, apesar do estímulo realizado pela Ouvidoria, lançando em todas as respostas a importância da participação na pesquisa de satisfação.

Total de pesquisas respondidas	4
Total de manifestações finalizadas	72
Representação da Amostra	5,6%

A tabela acima demonstra a falta de cultura do usuário em contribuir com a avaliação do atendimento, o qual, na sua maioria, limita-se a avaliar a resposta fornecida, mas não a efetividade do atendimento.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Vale destacar a manutenção **do sentimento do usuário em alto padrão (4,25 em uma escala de 1 a 5)** na percepção do mesmo antes e depois do atendimento, o que representa o atendimento com efetividade e tempestividade da Ouvidoria do Complexo do Pecém, conforme quadro abaixo com as médias das avaliações dos cidadãos:

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,25
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,25

5. 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 72 manifestações registradas no ano de 2021, 4 assuntos representam aproximadamente 70% da demanda conforme segue:

- Conduta inadequada de servidor/colaborador
- Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO
- Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão
- Elogio ao Servidor Público/Colaborador

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	5	5	5	125
Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO	5	5	3	75
Insatisfação com serviços prestados pelo Órgão	5	5	4	100
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	5	3	3	45

5.1 – Motivos das Manifestações

Inicialmente vale ressaltar a maximização dos elogios no ano de 2021, diretamente relacionado ao do Projeto do Dia do Elogio, gerando um ambiente agradável e um sentimento de reconhecimento perante aos agraciados, iniciando um processo de inserção da cultura do elogio nos colaboradores e usuários do Complexo do Pecém.

No tocante às reclamações relacionadas à “Conduta Inadequada de Colaborador”, podemos citar como principais motivos o possível tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho e também com público externo, bem como desídia funcional.

Por fim, vale ressaltar as manifestações relacionadas às “Prestadoras de Serviços Operacionais”, motivadas por reclamações de atendimento ao público e fiscalização quanto ao cumprimento de obrigações (trabalhistas e operacionais).

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Considerando os assuntos “Conduta Inadequada de Colaborador e Prestadoras de Serviços Operacionais”, serão analisadas as principais manifestações, indicando os motivos que levaram os usuários a apresenta-las à Ouvidoria.



5.2.1 – Conduta Inadequada de Colaborador

Em relação à temática conduta inadequada de colaborador, vale ressaltar inicialmente a aproximação da Ouvidoria junto ao público interno, consequência de ações e projetos direcionados aos colaboradores, a exemplo do “Dia do Elogio” e “Conhecendo à Ouvidoria através do Público Interno”, transmitindo uma maior confiança na utilização da Ouvidoria perante à atuação dos colegas de trabalho, seja para elogiar pela boa prestação de serviço, como também para indicar melhorias na atuação daqueles e denunciar possíveis desvios profissionais no ambiente de trabalho. Especificamente no tocante a possível conduta inadequada, foram identificadas manifestações originadas do público interno (tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho) e também demandas relacionadas ao atendimento ao usuário (possível tratamento indevido/desrespeitoso com público externo / desídia funcional).

5.2.2 – Prestadoras de Serviços Operacionais - PSO

Referente a este item, se divide em reclamações de atendimento ao público, especialmente no tocante a demora no carregamento dos caminhões pelas PSOs, e fiscalização, esta relacionada a possíveis pendências trabalhistas das empresas credenciadas, destacando que nesse item, a Companhia não possui ingerência sobre os trabalhadores das mesmas, mas atua no sentido de exigir o cumprimento das obrigações legais para permanência do credenciamento para atuar no Terminal Portuário do Pecém.

5.3 – Providências adotadas quanto às principais manifestações apresentadas.

Considerando as principais manifestações e suas gravidades, a Ouvidoria atuou no sentido de minimizar as causas para evitar reincidências, bem como no monitoramento nas ações de mitigação dos fatos já constituídos junto às Áreas responsáveis.

Vale destacar inicialmente a reclamação referente à “Conduta Inadequada de Colaborador”, a Ouvidoria vem trabalhando preventivamente junto aos gerentes e à Comissão de Ética na disseminação de ações reforçando a conduta ética e moral dos colaboradores, a exemplo da entrega a todos os colaboradores do Código de ética e Conduta e também no momento da admissão de novos funcionários. Vale destacar, ainda, o encaminhamento de e-mails institucionais reforçando a importância da atuação ética entre os profissionais.

A Ouvidoria trabalhou, ainda, junto a Comissão de Credenciamento em relação a fiscalização das prestadoras de serviços operacionais credenciadas para atuar no Porto, resultando em advertências e



descredenciamento de empresas que não cumpriram as exigências previstas na Norma de Exploração do Terminal Portuário do Pecém – NETPP.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

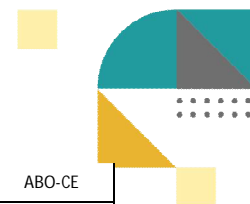
Dentre os benefícios obtidos pela Ouvidoria no ano de 2021, vale ressaltar o novo local de atendimento, melhor estruturado e possuindo duas áreas distintas, um espaço destinado ao atendimento primário e outro espaço reservado para atendimento individualizado diretamente com o Ouvidor da Companhia, a fim de propiciar um melhor acolhimento ao cidadão. Ainda no tocante a estruturação da Ouvidoria para maximizar a participação e controle social, destaca-se a implantação de um novo canal de atendimento através do Whatsapp.

Outro importante benefício alcançado pela Ouvidoria está relacionada a aproximação junto ao público interno, possibilitando maior credibilidade nas demandas de Ouvidoria. Destacando, ainda, o projeto de disseminação da cultura do elogio, importante meio de estímulo e reconhecimento na atuação dos profissionais do Complexo do Pecém.

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, neste ano de 2021 pode-se destacar a participação da equipe de ouvidoria em todas as reuniões da Rede de Controle Social do Estado e capacitações promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e outras capacitações, conforme segue:

CAPACITAÇÕES 2021 - OUVIDORIA COMPLEXO DO PECÉM					
PARTICIPANTE	CARGO	CAPACITAÇÃO	CARGA HORÁRIA	PERÍODO	INSTITUIÇÃO
Ernesto de Oliveira A. Neto	Ouvidor	ESPECIALIZAÇÃO EM OUVIDORIA PÚBLICA	380 horas/aula	31/03/2021	FACULDADE VERBO EDUCACIONAL
Ernesto de Oliveira A. Neto	Ouvidor	X Encontro Estadual de Ouvidores	03 horas/aula	30/08/2021	ABO-CE
Ernesto de Oliveira A. Neto	Ouvidor	X Encontro Estadual de Ouvidores	03 horas/aula	31/08/2021	ABO-CE
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Acesso à Informação	20 horas/aula	out/20	ENAP
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Atendimento de Ouvidoria 2021	03 horas/aula	02/09/2021	CGE E EGPC
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	20 h/a	jul/21	ENAP
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Básico de Ouvidoria 2021	15 horas/aula	08/03 a 12/03	CGE E EGPC
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Certificação em Ouvidoria 2021	123 horas/aula	10/05 a 22/10	CGE E EGPC
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Controle Social	20 horas/aula	out/20	ENAP
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Defesa do Usuário e Simplificação	20 horas/aula	out/20	ENAP
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	X Encontro Estadual de Ouvidores	03 horas/aula	30/08/2021	ABO-CE



Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	X Encontro Estadual de Ouvidores	03 horas/aula	31/08/2021	ABO-CE
Thomas Resende da S. Oliveira	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Acesso à Informação	20 horas/aula	jul/21	ENAP
Thomas Resende da S. Oliveira	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	20 horas/aula	ago/21	ENAP
Thomas Resende da S. Oliveira	Auxiliar de Ouvidoria	CURSO - Controle Social	20 horas/aula	jul/21	ENAP
Thomas Resende da S. Oliveira	Auxiliar de Ouvidoria	X Encontro Estadual de Ouvidores	03 horas/aula	30/08/2021	ABO-CE
Thomas Resende da S. Oliveira	Auxiliar de Ouvidoria	X Encontro Estadual de Ouvidores	03 horas/aula	31/08/2021	ABO-CE

Vale ressaltar a Certificação em Ouvidoria de Gabriela Alves da Silva, auxiliar de Ouvidoria, promovido pela CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Ceará – EGPC, possuindo 123 horas de carga horária e o início da certificação do auxiliar em Ouvidoria contratado em 2021, Thomas Rezende da Silva Oliveira, pela Escola Nacional Administração Pública.

Destaca-se, ainda, a finalização da pós-graduação do Ouvidor e consequente titulação como Especialista em Ouvidoria, propiciando um maior conhecimento técnico/científico à Ouvidoria do Complexo do Pecém.

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do Complexo do Pecém desenvolveu no ano de 2021 algumas ações que podem ser elencadas como boas práticas, o detalhamento está contido no anexo 1 do presente relatório.

- 1) Projeto de incentivo à cultura do elogio;
- 2) Transparência Ouvidoria – Painéis Estatísticos Trimestrais;
- 3) Novo Canal de Atendimento – Whatsapp;
- 4) Adesão ao Sistema Nacional de Ouvidorias.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a manutenção desse tempo de Pandemia desde 2020, a Ouvidoria buscou estratégias para maximizar a participação e controle social e a qualidade no atendimento prestado ao cidadão, onde, mesmo de forma remota, 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 o projeto de estímulo a cultura do elogio, o qual buscou, além de enfatizar a importância do elogio, a valorização dos colaboradores da Companhia, os quais, por se tratar de serviços essenciais, permaneceram trabalhando intensamente de forma presencial e remota na manutenção dos serviços à população.



Salientando, ainda, a Certificação do Ouvidor com título de Especialista em Ouvidoria Pública, conquistado em março/2021, permitindo um conhecimento técnico à Ouvidoria especializado e maximizando o fomento ao controle social. Neste contexto, vale destacar também a certificação em ouvidoria exigida a todos os membros da equipe, iniciando o curso de formação básica no momento da admissão.

Por fim, vale enaltecer o apoio das demais Áreas da Companhia, em especial à Área de Gestão Segurança Patrimonial e Gestão de Pessoas a Administração, 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.

A Ouvidoria buscou também uma maior interação com as demais áreas da Companhia, através de ações e projetos, mas principalmente na tratativa das manifestações, onde as mesmas são diretamente tratadas com o responsável pela área afetada, a fim de melhor atender ao cidadão e possibilitar efetividade na resposta ao cidadão, além de diminuir o tempo médio de resposta, valorizando a celeridade e qualidade no atendimento da Ouvidoria.

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Seguem recomendações da Ouvidoria, considerando as dificuldades apresentadas no ano de 2021, bem como sugestões para melhoramento para ano de 2022:

- 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;
- 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, 24 de janeiro de 2022.

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 2021, 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 encaminhamento a todas as diretorias da instituição para conhecimento e apreciação.

Fortaleza, 24 de janeiro de 2022.

DANILO GURGEL SERPA
PRESIDENTE

GEORGE LOPES BRAGA
VICE-PRESIDENTE FINANCEIRO



ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Projeto de incentivo à cultura do elogio”

2. Período de realização da Prática/Ação.

O projeto foi idealizado em janeiro e iniciada sua realização a partir de 1º de março/2021 (Dia Internacional do Elogio), permanecendo em prática durante todo o ano de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Considerando a carência de elogios identificada nas manifestações de Ouvidoria, o projeto buscou reforçar junto ao público externo e interno a importância do reconhecimento da atuação dos bons profissionais que atendem ao cidadão, estimulando uma cultura do elogio na Companhia.

4. Descrição da Ação/Prática:

A ação/campanha iniciada em 1º de março/2021 (Dia Internacional do Elogio), permanecendo em prática durante todo o ano de 2021, visa estimular aos colaboradores e à sociedade em geral a enviar elogios e manifestações positivas de valorização do trabalho aos profissionais Complexo do Pecém, os quais, por se tratar de serviços essenciais, permanecem trabalhando intensamente de forma presencial e remota na manutenção dos serviços à população, implementando a cultura do elogio junto aos nossos colaboradores e usuários.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Aproveitando o ensejo do Dia Mundial do Elogio (01/03), foram realizadas ações junto ao público interno e externo de estímulo à cultura do elogio, conforme segue:

- Recepção dos empregados com elogios diversos personalizados no padrão da Companhia;
- Visita a diversas áreas do Complexo distribuindo elogios e destacando a importância do mesmo para os profissionais no desempenho de suas funções;
- Encaminhamento de e-mail institucional sobre a importância do elogio a todos os colaboradores;



- Divulgação via Instagram da Campanha junto aos usuários

https://www.instagram.com/p/CL4ruWab2xs/?utm_medium=copy_link ;

- Definição de Arte personificada para os colaboradores que efetivamente receberem elogios através da Ouvidoria.



6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Visita às Áreas



E-mail Institucional



Registro dos Elogios aos Funcionários





Elogio Registrado

*“Teço meu elogio aos servidores efetivos **José Elton Ferreira da Silva** / Alejandro Nestor Moreno / Yara Souza Veras pela sua atuação na idealização e sugestão de medidas de enfrentamento à pandemia de Covid-19 no âmbito do Gate Principal da CIPP SA. As medidas implementadas de ofício pela empresa tiveram muito pouco impacto na área operacional. A maioria das ações concretas para melhoria da prevenção à pandemia na área da sala de atendimento do Gate Principal e na sala de Importação/Exportação foram derivadas de sugestões dos referidos colaboradores.*

Alejandro Moreno - criação de grupo de discussão envolvendo colaboradores e gestores da empresa e proposição de várias medidas de prevenção, algumas das quais foram acatadas pelos gestores.

***Elton Ferreira** e Yara Veras - sugestões de melhorias para proteção da saúde dos trabalhadores e elaboração de escala de revezamento diferenciada para operadores do Gate. A nova escala de revezamento é uma das principais medidas de proteção contra contaminação de covid-19 no Gate. Uma vez que o tempo de exposição mensal dos colaboradores é reduzido, reduz-se também a probabilidade de contaminação no local de trabalho.*

Estendo ainda meus elogios aos gerentes Paulo Roberto e Cláudio Diógenes por acolherem as solicitações apresentadas e, na medida do possível, terem obtido autorização da Diretoria da Companhia para implementação das mesmas.”

Depoimento do Agraciado

“Muitas vezes relacionamos o incentivo profissional à promoções na carreira ou financeiro, mas até mesmo uma maneira simples como o elogio ao trabalho desempenhado pode gerar grandes efeitos positivos no desenvolvimento dos colaboradores. Elogiar é reconhecer o esforço e o compromisso com sua missão na companhia, é uma forma de demonstrar para o profissional que seu trabalho tem gerado bons resultados e atendido as expectativas. Creio que este programa traz aos colaboradores, de todas as funções e setores, a certeza de que seu trabalho é importante para outras pessoas e para o desenvolvimento da companhia.”

José Elton Ferreira da Silva

Assistente de Desenvolvimento Logístico – Importação / Exportação

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

O projeto alcançou os objetivos de aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos e melhoria do índice de satisfação, pois aumentou o quantitativo de manifestações de elogio, totalizando um total de 12 elogios, representando aproximadamente 17% do total de manifestações do período. Vale ressaltar, ainda, o aumento exponencial se comparado ao ano anterior, quando registramos apenas 1 elogio. Por fim, reforçamos o caráter permanente da campanha, iniciada em março com o registro de vários elogios, mas também com elogios em outros meses do ano de 2021.



ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Transparência Ouvidoria – Painéis Estatísticos Trimestrais”

2. Período de realização da Prática/Ação.

O projeto foi idealizado em 2020, a partir da pesquisa realizada junto aos colaboradores, e colocado em prática no 1º trimestre de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A implantação da ação dos Painéis Estatísticos Trimestrais tem o intuito de maximizar a transparência e disseminar os dados, não só da Ouvidoria como também da Companhia como um todo. A necessidade foi identificada a partir da pesquisa realizada junto aos colaboradores no ano de 2020 (Conhecendo a Ouvidoria através do público interno), onde se constatou o desejo dos colaboradores em conhecer melhor o funcionamento da Ouvidoria e, especialmente, a sua atuação através de dados estatísticos.

4. Descrição da Ação/Prática:

A ação consiste na elaboração de relatórios trimestrais onde são expostos os seguintes dados estatísticos:

- Natureza das manifestações (elogio, reclamação, sugestão, denúncia e solicitação);
- Natureza das manifestações por grupo (contribuição do cidadão, insatisfação do cidadão e solicitação de serviço);
- Evolução mensal das manifestações;
- Comparativo Anual das demandas;
- Resolubilidade;
- Tempo Médio de Resposta.

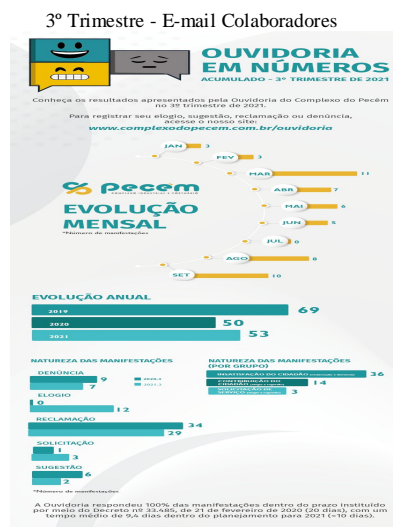
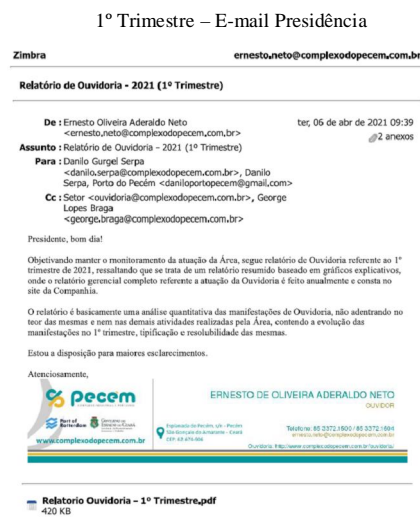
Neste sentido é disponibilizada a devida transparência na atuação da Ouvidoria, bem como enfatiza e reforça a mesma perante aos colaboradores.



5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Inicialmente os dados brutos são retirados trimestralmente do sistema Ceará Transparente, onde são formatados para geração de relatórios gerenciais para tomada de decisão. Após essa etapa, o relatório é encaminhado primeiramente à Alta Gestão via e-mail do Ouvidor para apreciação e posteriormente a todos colaboradores através de e-mail institucional encaminhado pela Área de Comunicação num layout adequada para o fácil entendimento de todos, numa linguagem simples e cidadã.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

O projeto alcançou os objetivos de aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço e melhoria do índice de satisfação, pois atendeu a uma necessidade interna de disseminação da Ouvidoria e, especialmente da sua atuação, conforme pesquisa realizada junto aos colaboradores da Companhia. Vale destacar, ainda, a maximização da gestão da Ouvidoria através da elaboração e disponibilização de relatórios tempestivos para tomada de decisão desta, bem como da Alta Gestão. O compartilhamento dos dados trouxe uma transparência nas ações da Ouvidoria trazendo uma melhor comunicação, se tornando uma ferramenta facilitadora na participação da Ouvidoria em reuniões institucionais periódicas promovidas pela alta gestão, permitindo a divulgação, debate e avaliação das manifestações e procedimentos de Ouvidoria, permitindo uma maior interação com a diretoria, as gerências e demais colaboradores.



ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Novo Canal de Atendimento – Whatsapp”

2. Período de realização da Prática/Ação:

O projeto foi idealizado em julho e iniciado novembro/2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

O estabelecimento deste novo canal de comunicação da Ouvidoria se deu a partir da necessidade de a ouvidoria ampliar seu canal de comunicação, a fim de facilitar o diálogo da Companhia com a sociedade permitindo um maior acesso do cidadão às demandas relacionadas à Participação e Controle Social, potencializando a comunicação ante a administração da Companhia.

4. Descrição da Ação/Prática:

Visando uma maior estruturação da Ouvidoria no intuito de maximizar o atendimento da mesma e aproximar o cliente da Gestão da Companhia, a ação institucionalizou um novo canal de comunicação "whatsapp", considerando o contexto de maximização da utilização do referido aplicativo para solicitações de serviços e reivindicações junto aos Órgãos e Entidades da Administração Pública, bem como Empresas e Organizações Privadas, bem como ser uma ferramenta de fácil acesso ao usuário do Complexo do Pecém.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:


O projeto consiste na institucionalização de um telefone com acesso à internet e uma conta comercial de "whatsapp" para acolhimento e resposta de manifestações de Ouvidoria, ressaltando que o tratamento interno continuará via sistema de Ouvidoria (Ceará Transparente), facilitando o acesso à Ouvidoria disponibilizando diversos canais de atendimento para recepção e tratamento das manifestações realizadas pelo cidadão.



6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Link do site: <https://www.complexodopecem.com.br/ouvidoria-do-complexo-do-pecem-disponibiliza-novo-canal-de-comunicacao/>

E-mail Institucional



NOVO CANAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, como facilitadora do diálogo da Companhia com a sociedade, apresenta o mais novo canal de interação via *whatsapp*, o qual visa ampliar o acesso dos cidadãos às demandas relacionadas a Participação e Controle Social, bem como possibilita ao cliente e usuário uma maior aproximação junto a companhia, potencializando a comunicação com a Administração do complexo do Pecém.

ENTRE EM CONTATO
Whatsapp: (85) 3372-1405
Horário de atendimento: 8h às 11h30 - 12h30 às 16h

Lembre-se que você também pode registrar sua manifestação:

Presencial
Ouvidoria da Companhia
Local: Bloco de Utilidades e Serviços - BUS, sala 128
Horário: 8h às 11h30min e 12h30min às 16h30min.

Internet
Portal Ceará Transparente
<https://ceartransparente.ce.gov.br/>
E-mail: ouvidoria@complexodopecem.com.br
Central de atendimento telefônico gratuito: 155

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

O projeto alcançou os objetivos de aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço e melhoria do índice de satisfação, pois com a inserção do novo canal de Whatsapp, por ser uma ferramenta de fácil acesso, trouxe uma melhor comunicação, se tornando uma ferramenta facilitadora na participação da Ouvidoria, proporcionando uma aproximação com o cidadão, usuários e demais stakeholders do Complexo do Pecém. Vale ressaltar, ainda, a maior celeridade no tratamento das manifestações e respostas, proporcionando uma melhoria na prestação de serviços públicos e o aprimoramento do controle social.



ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Adesão ao Sistema Nacional de Ouvidorias”

2. Período de realização da Prática/Ação:

O projeto foi idealizado em fevereiro/2021 e iniciado em abril/2021, data da confirmação da adesão pela Controladoria Geral da União – CGE.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, conforme IN 03/2019 da Controladoria Geral da União, objetiva maximizar a interação e atuação da Ouvidoria do Complexo com outras instituições a nível nacional, em especial aumentar o intercâmbio junto a outros Portos brasileiros. A adesão possibilita ainda intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos, disseminação de conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão por meio do fomento à participação e ao controle social.

4. Descrição da Ação/Prática:

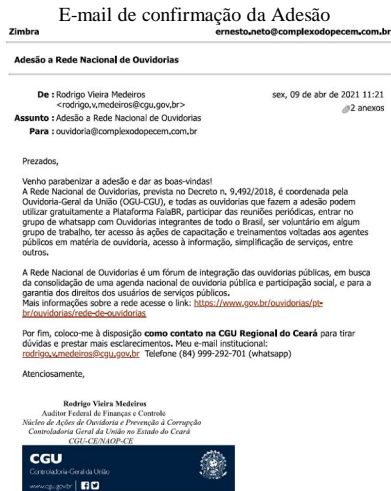
A ação consiste na adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, a qual possibilitará a participação da Ouvidoria do Complexo do Pecém no foro nacional das ouvidorias públicas, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Aprovação da Presidência da Companhia através de processo interno indicando todos os benefícios obtidos com a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e preenchimento dos requisitos necessários, conforme IN 03/2019 da Controladoria Geral da União.



6. Evidências da realização da Ação/Prática:

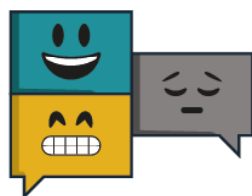


7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

O projeto alcançou os objetivos de aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos e aperfeiçoamento do serviço, conforme já exposto acima no tocante aos benefícios alcançados com a adesão. Vale ressaltar a participação no Programa de Fortalecimento das Ouvidorias, possibilitando:

- I - à integração das atividades de ouvidoria;
- II - ao aperfeiçoamento da gestão de processos;
- III - ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos;
- IV - ao intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias; e
- V - à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

Por fim, vale destacar a possibilidade de ações de desenvolvimento das Ouvidorias, a exemplo da participação nos cursos oferecidos no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco) e participação no concurso nacional de Boas Práticas de Ouvidorias.



Ouvidoria da Companhia

Bloco de Utilidades e Serviços - BUS, sala 128

Portal Ceará Transparente: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Site: www.complexodopecem.com.br/ouvidoria

E-mail: ouvidoria@complexodopecem.com.br

Central de atendimento telefônico gratuito: 155

Whatsapp: (85) 3372-1605

