

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

1º de Janeiro à 31 de Dezembro de 2022



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO E TRABALHO

DIRETOR PRESIDENTE

HUGO SANTANA DE FIGUEIRÊDO JUNIOR

DIRETOR VICE-PRESIDENTE FINANCEIRO

REBECA DO CARMO OLIVEIRA

DIRETOR VICE-PRESIDENTE OPERACIONAL

FABIO XAVIER GRANDCHAMP

OUVIDORA

GABRIELA ALVES DA SILVA

OUVIDORA SUBSTITUTA

EDILEIDA CARNEIRO BRANDÃO

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 2022, 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 11/01/2023.

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 efetuados 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 2022 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 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.

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.

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

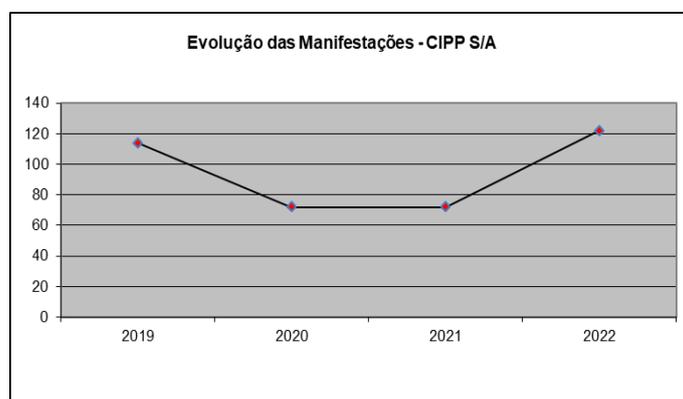
Orientação 07: Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.

- A Companhia estará criando fluxos para atendimento das manifestações respondidas parcialmente, a fim de evitar morosidade no atendimento das mesmas, ressaltando que por vezes se trata de denúncias vinculadas a apurações mais complexas, inclusive com participação da Comissão Setorial de Ética Pública da Companhia.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

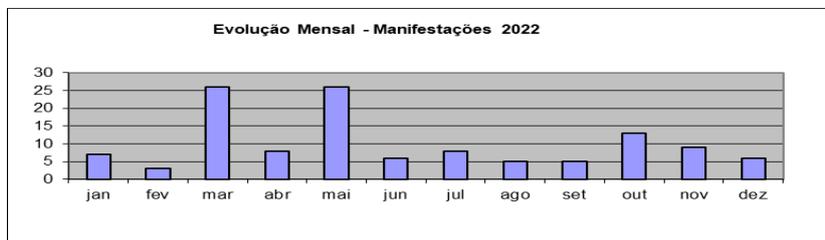
3.1 – Total de Manifestações do Período

A Ouvidoria da CIPP S/A apresentou no ano de 2022 um acréscimo de aproximadamente 69,4% no número de manifestações em relação ao ano de 2021, atingindo um total de 122 manifestações no período. Demonstrando assim o aumento da confiança, valorização e reconhecimento que a Ouvidoria da companhia vem recebendo dos cidadãos. Vale salientar que a Ouvidoria da Companhia tem trabalhado arduamente em busca de maximizar a confiança e respeito dos seus clientes internos e externos sempre mantendo o atendimento das manifestações dentro do padrão de excelência. O gráfico a seguir mostra a evolução da Ouvidoria da CIPP S/A desde 2019.



Conforme relatado anteriormente, a demanda da Ouvidoria em 2022 apresentou um aumento no número de manifestações em relação ao ano de 2021, ressaltando que nos meses de março e maio/2022 obtivemos o maior registro de manifestações, resultado da continuação 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 os referidos meses, após a realização do projeto podemos observar que se permaneceu durante todo o ano de 2022 manifestações de elogio, totalizando 45 elogios, o que representa aproximadamente 37% do total de manifestações do período. Segue

gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2022, 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.

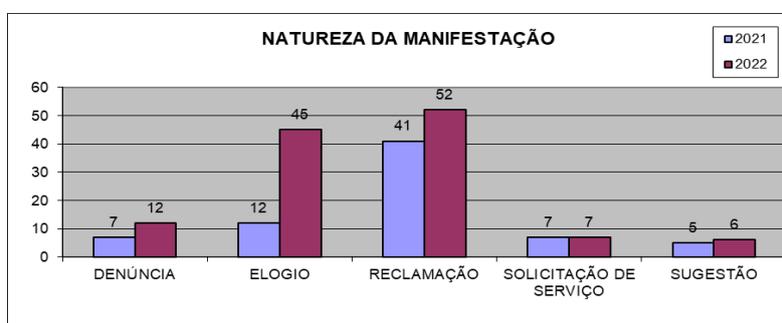
Quanto ao meio de entrada das manifestações, vale destacar principalmente o registro de 26 manifestações através do Whatsapp, após a instituição da ferramenta pela Ouvidoria a mesma passou a ser muito utilizada pelos cidadãos, visto a maior facilidade de uso da ferramenta. O que representa a importância de disponibilizar novos canais de atendimento vinculados às novas realidades vivenciadas atualmente.

No computo geral, as manifestações foram registradas em sua grande maioria pelo telefone, e-mail e Whatsapp. Segue abaixo tabela comparativa entre as demandas de 2021 e 2022.

Meio de Entrada	2021	2022	% Variação (+) (-)
Ceará App	1	0	-100%
E-mail	9	21	133%
Internet	35	34	-2,85%
Presencial	6	2	-66%
Telefone 155	18	38	111%
Telefone Fixo	2	1	-100%
Whatsapp	1	26	250%
Total	72	122	69,4%

3.3 – Tipo de Manifestação

Verificou-se no ano de 2022 uma diversidade nas demandas da Ouvidoria, onde as reclamações novamente foram as maiores demandas da Ouvidoria, a exemplo de 2021, mas representando um percentual menor (42%), quando comparado com 2021 (57%). Vale destacar, ainda, o aumento no quantitativo de elogio, passando de 12 elogios em 2021 para 45 elogios em 2022, consequência da continuação do Projeto de Incentivo à Cultura 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 2021 e 2022.



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 expressivo 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/ Colaborador	15
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	14
	Prestadores de Serviços Operacionais - PSO	11
ELOGIO	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	45
SOLICITAÇÃO	Complexo Industrial e Portuário do Pecém	2
	Planos de Cargos e Carreiras	2
	Terminal Portuário do Pecém	2
DENÚNCIA	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	6
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	2
SUGESTÃO	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	2
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1
	Atividades Administrativas do Terminal	1

3.3.2 – Manifestações por Tipo/Sub-Assunto

Considerando as manifestações detalhadas por tipo/sub-assunto, vale destacar as reclamações direcionadas a estrutura e funcionamento da Companhia e à conduta inadequada de colaborador, as quais apresentaram maiores demandas, indicando 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	Não Cumprimento do Horário de Trabalho	4
		Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público	3
		Abuso de Autoridade	3
RECLAMAÇÃO	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Serviços Diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc.)	9
		Acessibilidade	2

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

A Ouvidoria Setorial não registrou no ano de 2022 nenhuma manifestação com o tema referente à COVID-19.

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, o qual representou praticamente a totalidade das manifestações (98%), 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	119	98%
Infraestrutura e Logística	-	0,0%
Gestão Administrativa do Ceará	-	0,0%
Gestão e Manutenção	-	0,0%
Não Registrado	3	2%

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2022 a diversificação das demandas, dentre essas, ressaltamos as manifestações direcionadas as Gerência de Pessoas e Administração e Gerência de Segurança e Patrimônio, que juntas representaram aproximadamente 46% das manifestações, onde destacamos demandas direcionadas a Estrutura e Funcionamento do Órgão e a conduta dos colaboradores que atuam no Complexo do Pecém. Segue tabela representando gráfico detalhando as manifestações por áreas demandadas.

Unidade Interna	Quantidade
Gerencia de Segurança e Patrimônio	34
Gerencia de Pessoas e Administração	22
Gerencia de Registro e Armazenamento	14
Gerencia de Operação Portuária	12



3.6 – Manifestações por Município

Quanto à origem das manifestações, vale salientar que a maioria das manifestações, em torno de 82%, não teve o município identificado pelo usuário.

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Fortaleza	10	8%
São Gonçalo do Amarante	9	7%
Caucaia	3	2%
Não informado	100	82%

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 94%.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando que a resolubilidade, assim como no ano de 2022, 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 teve uma redução em relação ao ano de 2021 mesmo com o aumento do número de manifestações, demonstrando o comprometimento da Ouvidoria em proporcionar ao cidadão respostas pontual, 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	
2021	8,7 dias
2022	7,1 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 86%**, superior à meta institucional de 78%, mas continuamos 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	4,29
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,48
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,62
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,81
Média	4,3
Índice de Satisfação:	86%

4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria vem trabalhando sempre no intuito de melhorar o referido índice, mantendo contato com o cidadão sempre que possível, visando estimulá-los na realização da pesquisa de satisfação. Apesar de ainda manter um resultado satisfatório, apresentou-se uma redução na satisfação do usuário, passando de 90% em 2021 para 86% em 2022.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Considerando o número de cidadãos que responderam a pesquisa de satisfação, 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	21
Total de manifestações finalizadas	122
Representação da Amostra	17%

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 (4,52 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:	4,52
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,14

5. PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

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

Conforme **Diagrama de Pareto**, dentre as 122 manifestações registradas no ano de 2022, 4 assuntos representam aproximadamente 79% da demanda conforme segue:

- Elogio ao Servidor Público/Colaborador
- Conduta inadequada de servidor/colaborador
- Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade
- Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO

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
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	1	2	4	8
Conduta inadequada de servidor/colaborador	5	5	4	100
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	4	4	3	48
Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO	4	5	5	100

5.1 – Motivos das Manifestações

Inicialmente vale ressaltar a maximização dos elogios no ano de 2022, diretamente relacionado a continuação 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 e que aparecem de forma recorrente, 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 e ao público externo, transmitindo uma maior confiança na utilização da Ouvidoria perante a atuação dos colegas de trabalho e no atendimento ao público, 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, foi identificadas manifestações originadas do público interno (tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho/não cumprimento do horário 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 à fiscalização das prestadoras de serviços operacionais credenciadas para atuar no Porto, a fim de que sejam cumpridas as exigências previstas na Norma de Exploração do Terminal Portuário do Pecém – NETPP.

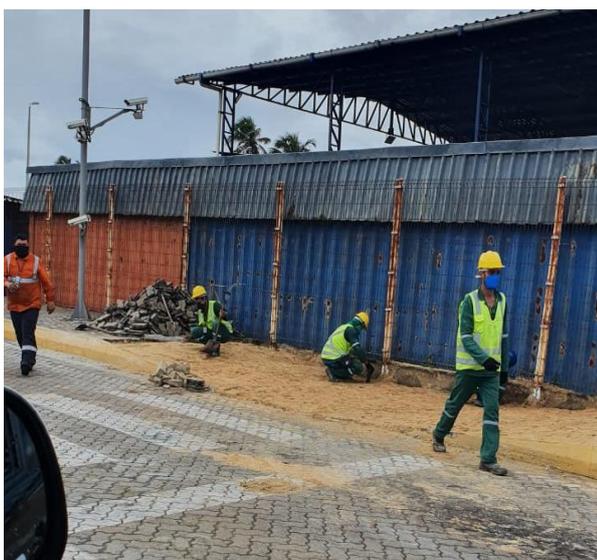
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Dentre os benefícios obtidos pela Ouvidoria no ano de 2022, se destacam algumas melhorias pontuais na estrutura da Companhia, mas de grande relevância, a exemplo da implantação de rampa para usuários com dificuldade de locomoção e cadeirantes na área das oficinas e acesso ao Gate 1.

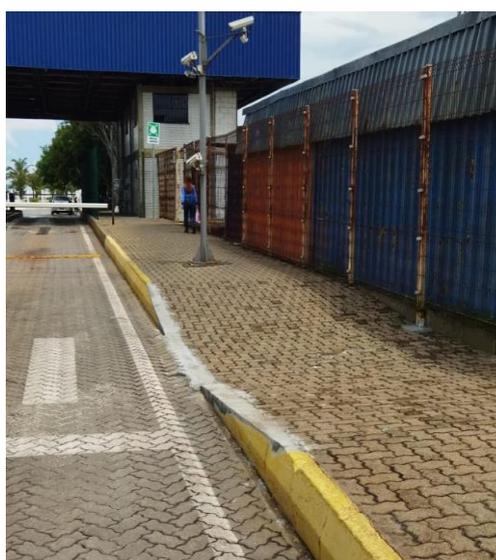
Vale ressaltar outra importante melhoria estrutural aprovada a partir da manifestação do cidadão na Ouvidoria, a qual foi a construção de uma nova “Área de Aguardo” para os profissionais que atuam nas proximidades dos Armazéns do Porto do Pecém, estando atualmente com o projeto finalizado, esperando tão somente a finalização da licitação da contratação da empresa responsável pela referida obra. Trata-se de importante ganho para todos os usuários do terminal Portuário do Pecém, considerando que irá atender um grande quantitativo de colaboradores que atuam direta e indiretamente na área de armazenagem do Porto.

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

Em obra



Finalizado



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 2022 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
Francisco Claudio Diogenes Machado	Ouvidor	Curso de Acesso à informação	20 horas/aula	16/12 a 31/12	ENAP
Francisco Claudio Diogenes Machado	Ouvidor	Avaliação da Gestão da Qualidade dos Serviços Públicos	20 horas/aula	dez/22	ENAP
Francisco Claudio Diogenes Machado	Ouvidor	Resolução de Conflitos Aplicados ao Contexto das Ouvidorias	20 horas/aula	dez/22	ENAP
Francisco Claudio Diogenes Machado	Ouvidor	Controle Social	20 horas/aula	dez/22	ENAP
Francisco Claudio Diogenes Machado	Ouvidor	Defesa do Usuário e Simplificação	20 horas/aula	dez/22	ENAP
Francisco Claudio Diogenes Machado	Ouvidor	Gestão em Ouvidorias	20 horas/aula	dez/22	ENAP
Francisco Claudio Diogenes Machado	Ouvidor	Introdução à Gestão de Projetos	20 horas/aula	dez/22	ENAP
Francisco Claudio Diogenes Machado	Ouvidor	Tratamento de denúncias em Ouvidoria	20 horas/aula	dez/22	ENAP
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	Curso - Noções de Administração de Conflitos	04 horas/aula	23/03 a 24/03	Sest Senat
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	Curso - Orientação e Categorização de Manifestações Especiais de Ouvidoria	06 horas/aula	05/04 a 06/04	CGE E EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	Curso - Utilização do Módulo de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente	06 horas/aula	23/06 a 24/06	CGE E EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	Curso - Mediação de Conflitos em Ouvidoria	20 horas/aula	17/08 a 23/08	CGE E EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	Oficina - Construção de Relatório	03 horas/aula	28/11/2023	CGE E EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	Curso - Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias 2022 Módulo I: Tratamento e técnicas aplicadas nas Denúncias de Ouvidoria	09 horas/aula	21/09 a 23/09	CGE E EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	Curso - Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias 2022 Módulo II: A Apuração de Denúncias no âmbito do Sistema de Correição	06 horas/aula	13/10 a 14/10	CGE E EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Auxiliar de Ouvidoria	Curso - Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias 2022 Módulo III: Processo de apuração de transgressão ética e de assédio moral	09 horas/aula	19/10 a 21/10	CGE E EGPCE

Vale ressaltar a Certificação em Ouvidoria do novo Ouvidor da Companhia Francisco Claudio Diógenes Machado, pela Escola Nacional Administração Pública, a certificação é composta de 08 (oito) módulos voltados à atuação dos agentes de ouvidoria, totalizando uma carga horária de 160 horas.

8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo estadual nos últimos anos teve avanço considerável, tendo muitos serviços atualizados em observância à linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas dos aos serviços pela população. A legislação que dispõe sobre a Carta de Serviços no âmbito da Administração Pública Estadual, também foi reformulada, com atualização de competências e procedimentos, de forma a garantir a sua implantação no âmbito dos órgãos e entidades.

A Carta de Serviços do Complexo do Pecém encontra-se atualizada no tocante aos serviços disponibilizados diretamente ao cidadão, pois, devido à realidade institucional da CIPP S/A, nossos serviços possuem caráter B2B (business to business).

Neste contexto possuímos 2 serviços cadastrados sendo os mesmos de forma presencial, quanto ao quantitativo de serviços digitais e semidigitais possuímos respectivamente 0.

Conforme já exposto em relação a realidades dos serviços prestados pela Companhia, o cidadão acaba por inserir a opção de “não se aplica”, representando 100% das manifestações nesta modalidade.

A Ouvidoria Setorial não registrou no ano de 2022 nenhuma manifestação referente aos serviços cadastrados na Carta de Serviços da Companhia, conseqüentemente não foram realizados nenhuma avaliação referente aos mesmos.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do Complexo do Pecém não desenvolveu nenhuma nova ação no ano de 2022. Trabalhamos na continuação da ação realizando novas atividades, a fim de possibilitar a disseminação da Ouvidoria perante aos usuários e novos funcionários, trazendo os nossos clientes para ainda mais perto de nós, com o intuito de desmistificar a Ouvidoria apenas como um canal de Reclamação e Denúncia. O detalhamento está contido no anexo 1 do presente relatório.

- 1) Projeto de incentivo à cultura do elogio;

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria vem se desenvolvendo a cada ano que passa. Estamos sempre trabalhando em busca da excelência no atendimento ao cidadão e da maior aproximação dos nossos clientes internos e externos. Através de ações e projetos implementados pela Ouvidoria, estamos conseguindo aos poucos trazer a confiança e o respeito do cidadão para a continuidade e fortalecimento dos serviços prestados, sem perda da qualidade e efetividade.

Vale ressaltar que com a continuação do projeto de estímulo a cultura do elogio, o qual buscou, além de enfatizar a importância do elogio, a valorização dos colaboradores da Companhia, trouxe um olhar diferenciado aos nossos usuários internos e externos, o que resultou em um acréscimo significativo nas manifestações referente à contribuição do cidadão.

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 na realização da tratativa das manifestações, buscando soluções para os problemas apresentados, a fim de melhor atender ao cidadão, além de diminuir o tempo médio de resposta, valorizando a celeridade e qualidade no atendimento da Ouvidoria.

11. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Seguem recomendações da Ouvidoria, considerando as dificuldades apresentadas no ano de 2022, bem como sugestões para melhoramento para ano de 2023:

- 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, 02 de janeiro de 2023.

GABRIELA ALVES DA SILVA
Ouvidora

12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do relatório anual de Gestão de Ouvidoria – Ano de 2022, 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, 02 de janeiro de 2023.

HUGO SANTANA DE FIGUEIRÊDO JUNIOR
PRESIDENTE

REBECA DO CARMO OLIVEIRA
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), tendo sua continuação na mesma data no ano de 2022.

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:

- Visita a diversas áreas do Complexo explicando a importância do elogio e realizando o Jogo do Elogio, tendo a equipe de Ouvidoria com a camisa padronizada;

- Encaminhamento de e-mail institucional sobre a importância do elogio a todos os colaboradores;
- Foi realizada a entrega do certificado da área mais elogiada no período de março/2021 a fevereiro/2022.

Certificado entregue a Gerência



6. Evidências da realização da Ação/Prática:

E-mail Institucional



Adesivo elaborado para o Jogo do Elogio

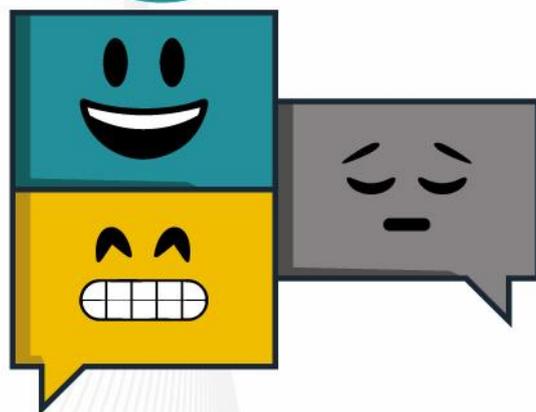


Visita às Áreas



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 45 elogios, representando aproximadamente 37% do total de manifestações do período. Vale ressaltar, ainda, o aumento exponencial se comparado ao ano anterior, quando registramos 12 elogios. 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 2022. O número de manifestações de elogios só tem aumentado desde a criação do referido projeto.



OUVIDORIA DA COMPANHIA

Bloco de Utilidades e Serviços - BUS, sala 128

Portal Ceará Transparente: www.cearatransparente.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

