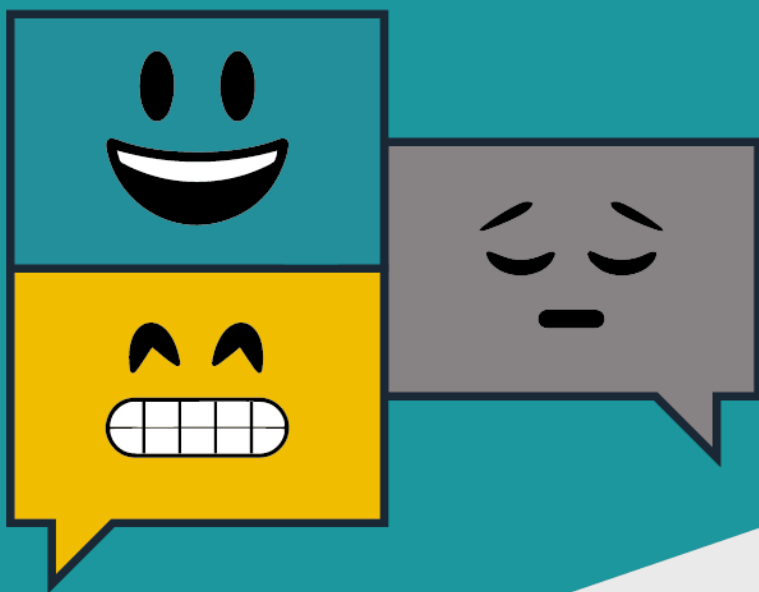


Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria



1º de Janeiro à 31 de Dezembro de 2023

2023

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 2023, 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 03/01/2024.

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.

3. 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.

3.1 – Recomendações

3.1.1 – 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 atendida, a Diretoria da Companhia transformou a Ouvidoria em cargo de livre nomeação/exoneração, vinculado diretamente à Presidência, que antes era apenas uma função dentro da estrutura organizacional. Foi um ganho expressivo para a Ouvidoria, podendo atuar junto às demais áreas da Companhia para melhor atender o 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.

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.

3.1.2 – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE

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

3.3 – Orientações

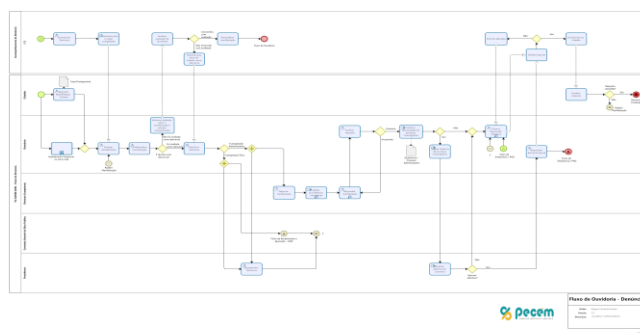
3.3.1 – Ouvidoria Complexo Do Pecém

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

3.3.2 – 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.

- Foi criado o fluxo para atendimento das denúncias que são as manifestações que geralmente levam um tempo maior para serem respondidas devido ao teor e por se tratar de apurações mais complexas e que envolvem a participação da Comissão Setorial de Ética Pública da Companhia.

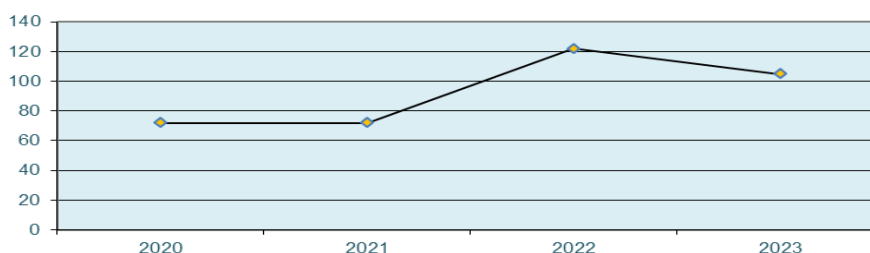


4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

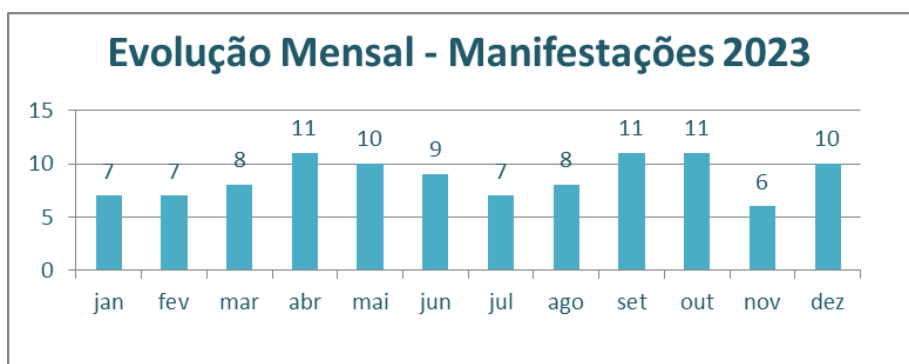
4.1 – Total de Manifestações do Período

A Ouvidoria da CIPP S/A apresentou no ano de 2023 uma redução de aproximadamente 16,1% no número de manifestações em relação ao ano de 2022, atingindo um total de 105 manifestações no período. Vale salientar que apesar dessa redução mínima a Ouvidoria da Companhia vem adquirindo junto aos clientes internos e externos respeito, confiança e credibilidade o que demonstra a valorização e reconhecimento dos serviços prestados pela Ouvidoria ao cidadão. O gráfico a seguir mostra a evolução da Ouvidoria da CIPP S/A desde 2020.

Evolução das Manifestações - CIPP S/A



Conforme relatado anteriormente, a demanda da Ouvidoria em 2023 apresentou uma redução no número de manifestações em relação ao ano de 2022. Ressaltando que foram registradas manifestações em todos os meses do ano, o que demonstra a efetividade da atuação da Ouvidoria durante todo o ano. Segue gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2023, 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.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada.

Quanto ao meio de entrada das manifestações, vale destacar o aumento das manifestações por e-mail visto a facilidade do uso da ferramenta principalmente pelos clientes internos.

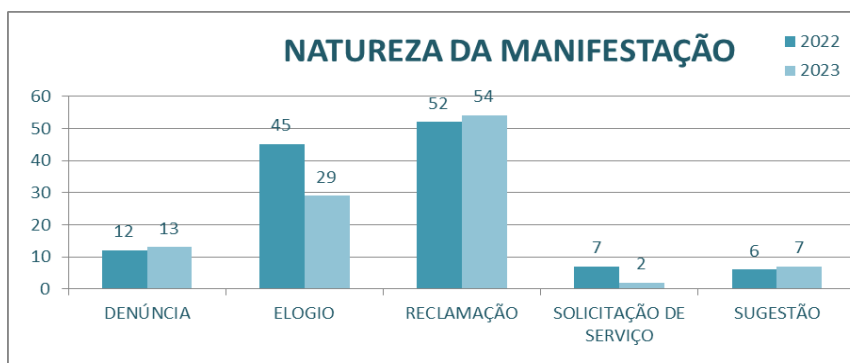
No computo geral, as manifestações foram registradas em sua grande maioria pelo e-mail, internet e telefone 155. Segue abaixo tabela comparativa entre as demandas de 2022 e 2023.

Vale ressaltar o aumento de 700% no atendimento direto via telefone fixo, indicando o maior conhecimento por parte da sociedade e dos usuários deste meio de comunicação, o qual representa a disseminação ampla dos canais de Ouvidoria.

| Meio de Entrada | 2022 | 2023 | % Variação (+) (-) |
|-----------------|------------|------------|--------------------|
| Ceará App | 0 | 0 | - |
| E-mail | 21 | 32 | 52% |
| Internet | 34 | 36 | 5,8% |
| Presencial | 2 | 5 | 150% |
| Telefone 155 | 38 | 18 | -111% |
| Telefone Fixo | 1 | 8 | 700% |
| Whatsapp | 26 | 6 | -333% |
| Total | 122 | 105 | -16,1% |

4.3 – Tipo de Manifestação

Verificou-se no ano de 2023 uma diversidade nas demandas da Ouvidoria, onde as reclamações novamente foram as maiores demandas, a exemplo de 2022, mas representando um percentual maior (51%), quando comparado com 2022 (42%). Segue gráfico das manifestações, quanto a sua natureza, registradas através do Sistema de Ouvidoria, fazendo um comparativo entre 2022 e 2023.



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).



4.4 – 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. Segue tabela apresentando as maiores demandas discriminados por assunto.

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES | TOTAL |
|----------------------|---|-------|
| RECLAMAÇÃO | Conduta Inadequada de Servidor/ Colaborador | 21 |
| | Prestadores de Serviços Operacionais - PSO | 15 |
| | Frota de Veículos | 4 |
| ELOGIO | Elogio ao Servidor Público/Colaborador | 27 |
| | Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão | 2 |
| SOLICITAÇÃO | Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade | 1 |
| | Atividades Administrativas do Terminal | 1 |
| DENÚNCIA | Assédio Moral | 8 |
| | Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador | 4 |
| SUGESTÃO | Divulgação de Eventos na Instituição | 2 |
| | Atividades Administrativas do Terminal | 2 |

4.5 – Manifestações por Tipo Assunto/Sub-Assunto

Considerando as manifestações detalhadas por tipo/sub-assunto, vale destacar as reclamações direcionadas à conduta inadequada de colaborador e as empresas credenciadas no Porto para atuarem como Prestadores de Serviços Operacionais – PSO, 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 | Tratamento Indevido/Desrespeitoso com Colegas de Trabalho | 8 |
| | | Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público | 5 |
| | | Não Cumprimento do Horário de Trabalho | 3 |
| RECLAMAÇÃO | Prestadores de Serviços Operacionais - PSO | Atendimento | 15 |

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Considerando a realidade institucional da CIPP S/A, nossos serviços possuem caráter B2B (business to business), nesse contexto possuímos cadastrados apenas 2 serviços sendo os mesmos de forma presencial, assim o cidadão acaba por inserir a

opção de “não se aplica”, representando 100% das manifestações nesta modalidade, conforme segue:

| Tipo de Serviço | Quantidade | Porcentagem |
|---|-------------------|--------------------|
| Não se Aplica | 105 | 100% |
| Aluguel de Sala no Complexo do Pecém | - | 0,0% |
| Armazenagem de Contêineres e Mercadoria Solta (Carga Geral) | - | 0,0% |

4.7 – Manifestação por Programa Orçamentário

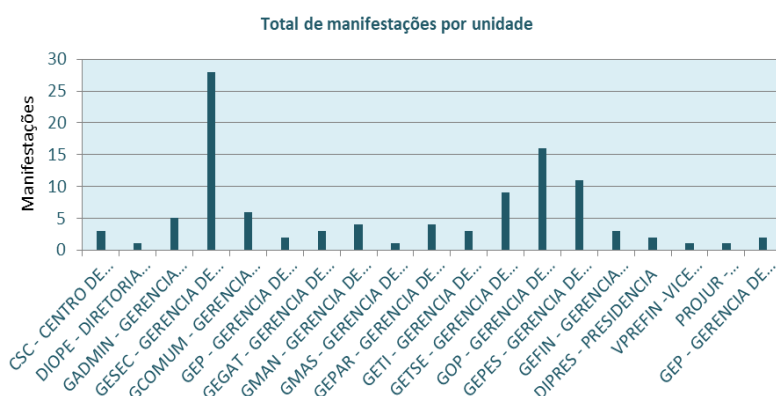
Considerando o aumento da ampliação da classificação perante Programas Orçamentários, o qual propiciou a diversificação dos mesmos, a fim de possibilitar um melhor estudo e direcionamento da tomada de decisão pelos gestores. Neste contexto, vale destacar o programa voltado ao Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém, o qual representou praticamente a totalidade das manifestações (91,4%), 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 | 96 | 91,4% |
| Infraestrutura e Logística | 6 | 5,7% |
| Gestão Administrativa do Ceará | 3 | 2,8% |

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2023 a diversificação das demandas, dentre essas, ressaltamos as manifestações direcionadas as Gerência de Segurança e Acesso e a Gerência de Operação Portuária, que juntas representaram aproximadamente 41% das manifestações, onde destacamos demandas direcionadas ao atendimento das prestadoras de serviços operacionais credenciadas para atuarem no Porto 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 Acesso | 28 |
| Gerencia de Operação Portuária | 16 |
| Gerencia de Pessoas | 11 |



4.9 – Manifestações por Município

Quanto à origem das manifestações, vale salientar que a maioria das manifestações, em torno de 79%, não teve o município identificado pelo usuário.

| MUNICÍPIO | QUANTIDADE | PORCENTAGEM |
|-------------------------|------------|-------------|
| Fortaleza | 7 | 6,67% |
| São Gonçalo do Amarante | 11 | 10,48% |
| Caucaia | 2 | 1,90% |
| Jaú | 1 | 0,95% |
| Uruburetama | 1 | 0,95% |
| Não informado | 83 | 79,05% |

5. INDICADORES DE OUVIDORIA

5.1 – 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%.

5.1.1 – 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 as ações da Ouvidoria junto ao público interno disseminando as atividades da Ouvidoria.

5.1.2 – Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta se manteve no patamar semelhante ao ano de 2022, demonstrando o comprometimento da Ouvidoria em proporcionar ao cidadão resposta 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 | |
|-------------------------|----------|
| 2022 | 7,1 dias |
| 2023 | 7,5 dias |

5.2 – 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 87%**, superior à meta institucional de 67%, mas continuamos em busca de um padrão de excelência de 100% de satisfação.

5.2.1 – 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 respostas representa o percentual de satisfação referente ao total.

| | |
|---|------|
| a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 4,8 |
| b. Com o tempo de retorno da resposta | 4,6 |
| c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 4,73 |
| d. Com a qualidade da resposta apresentada | 4,53 |

| | |
|-----------------------|------|
| Média | 4,67 |
| Índice de Satisfação: | 87% |

5.2.2 – 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-lo na realização da pesquisa de satisfação.

5.2.3 – 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.

| 2022 | |
|------------------------------------|-----|
| Total de pesquisas respondidas | 21 |
| Total de manifestações finalizadas | 122 |
| Representação da Amostra | 17% |
| 2023 | |
| Total de pesquisas respondidas | 15 |
| Total de manifestações finalizadas | 105 |
| Representação da Amostra | 14% |

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.

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Vale destacar a expectativa do cidadão em 10,85% demonstrando **o sentimento do usuário em alto padrão** 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: | 4,33 |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: | 4,8 |
| Índice de Expectativa: | 10,85% |

6. 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 105 manifestações registradas no ano de 2023, 3 assuntos representam aproximadamente 63% da demanda conforme segue:

- Elogio ao Servidor Público/Colaborador
- Conduta inadequada de servidor/colaborador
- 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 |
| Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO | 4 | 5 | 5 | 100 |

6.1 – Motivos das Manifestações

A manutenção dos elogios como principais motivos das manifestações se deu através dos nossos trabalhos junto aos colaboradores inserindo na instituição a cultura do elogio que muitas vezes é esquecido, tornando assim o ambiente de trabalho mais agradável.

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.

Por fim, vale ressaltar as manifestações relacionadas às “Prestadoras de Serviços Operacionais”, motivadas por reclamações de atendimento ao público.

6.2 – 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 apresentá-las à Ouvidoria.

6.2.1 – 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).

6.2.2 – Prestadoras de Serviços Operacionais - PSO

Quanto as Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO as reclamações são referentes ao atendimento ao público, especialmente no tocante a demora no carregamento/descarregamento dos caminhões pelas PSOs. A Ouvidoria vem intensificando diariamente a fiscalização junto as PSOs que atuam no Complexo a fim de aperfeiçoar esse atendimento, mantendo o padrão e satisfação dos clientes.

6.3 – 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, realizamos ações em conjunto a Comissão Setorial de Ética da

Companhia a fim de instruir aos colaboradores sobre o assunto e reforçando a importância da atuação ética entre os profissionais.

A Ouvidoria trabalhou, ainda, junto a Gerência responsável pelas prestadoras de serviços operacionais credenciadas para atuar no Porto, no intuito de minimizar o tempo de atendimento aos usuários, sempre buscando as melhorias operacionais.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Dentre os benefícios obtidos pela atuação da Ouvidoria no ano de 2023, se destaca como mais relevante à criação do cargo de Ouvidor na Companhia, que antes era apenas uma função dentro da estrutura organizacional, passou a ser um cargo em comissão de livre nomeação/exoneração, vinculado diretamente à Presidência.

Ressaltamos as ações que foram realizadas esse ano no qual possibilitou uma maior aproximação do público interno trazendo mais confiança e credibilidade ao trabalho realizado pela Ouvidoria.



8. 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 2023 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 2023 - OUVIDORIA COMPLEXO DO PECÉM | | | | | |
|---|-----------------------|---|---------------|------------|-------------|
| PARTICIPANTE | CARGO | CAPACITAÇÃO | CARGA HORÁRIA | PERÍODO | INSTITUIÇÃO |
| Gabriela Alves da Silva | Ouvidora | Curso - Mediação de Conflitos em Ouvidoria | 20 horas/aula | 18 e 22/09 | CGE E EGPCE |
| Gabriela Alves da Silva | Ouvidor | Curso – Inteligência Emocional e Trabalho em Equipe | 20 horas/aula | 15 a 28/09 | EGPCE |
| Gabriela Alves da Silva | Ouvidor | Oficina – Qualidade nas Respostas de Ouvidoria | 06 horas/aula | 05 e 06/09 | CGE E EGPCE |
| Gabriela Alves da Silva | Ouvidor | Oficina - Construção de Relatório | 03 horas/aula | 05/12 | CGE |
| Thomas Rezende da Silva Oliveira | Auxiliar de Ouvidoria | Curso – Inteligência Emocional e Trabalho em Equipe | 20 horas/aula | 19 a 26/06 | EGPCE |
| Thomas Rezende da Silva Oliveira | Auxiliar de Ouvidoria | Curso – Implantação e Gestão de Ouvidorias | 09 horas/aula | 22 a 24/08 | CGU |
| Thomas Rezende da Silva Oliveira | Auxiliar de Ouvidoria | Curso - Mediação de Conflitos em Ouvidoria | 20 horas/aula | 18 e 22/09 | CGE E EGPCE |

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do Complexo do Pecém desenvolveu no ano de 2023 algumas ações que podem ser elencadas como boas práticas. O detalhamento está contido no anexo 1 do presente relatório.

- 1) Amigo Secreto do Elogio;
- 2) Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho;
- 3) Cargo Ouvidor;
- 4) Ouvidoria na Integração;
- 5) Uma faísca de Gentileza;
- 6) Queremos Ouvir você – placas de identificação.

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria da Companhia não possui nenhuma sugestão/recomendação no ano de 2023.

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do relatório anual de Gestão de Ouvidoria – Ano de 2023, onde serão 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.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria vem se fortalecendo e conquistando diariamente a confiança, prestígio e credibilidade junto ao nosso público interno e externo, através das ações e projetos elaborados, estamos conseguindo trazer um olhar diferenciado e os benefícios que a Ouvidoria pode trazer para a Companhia sendo um aliado, proporcionando uma melhoria na prestação de serviços públicos.

Vale ressaltar a criação do cargo de Ouvidor no qual obtivemos um ganho expressivo no ano de 2023, onde a Ouvidoria passou de apenas uma função dentro da estrutura organizacional para um cargo em comissão de livre nomeação/exoneração, vinculado diretamente à Presidência, possibilitando uma atuação mais efetiva na Companhia e fortalecendo a imagem da Ouvidoria perante nossos clientes internos e externos e reconhecendo a importância da atuação estratégica no fomento ao controle social.

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.

Por fim, vale enaltecer o apoio das demais Áreas da Companhia, em especial à Gerência de Comunicação e Marketing, pois esta sempre está junto da Ouvidoria, em ações institucionais, atuando junto aos demais agentes que operam no Complexo do Pecém, no intuito de melhorar a prestação de serviços e no atendimento ao cidadão.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2024

**GABRIELA ALVES DA SILVA
OUVIDORA**

**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.

“Amigo Secreto do Elogio”

2. Período de realização da Prática/Ação.

A ação foi idealizada em janeiro e iniciada sua realização a partir de 1º de março/2023 (Dia Internacional do Elogio).

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 estimular e reforçar junto ao público interno e externo a importância do reconhecimento da atuação dos bons profissionais que atendem ao cidadão e consequentemente disseminar a Ouvidoria.

4. Descrição da Ação/Prática:

A ação/campanha iniciada em 1º de março/2023 (Dia Internacional do Elogio), visa estimular aos colaboradores e à sociedade em geral a enviar elogios e manifestações positivas de valorização do trabalho aos profissionais do Complexo do Pecém, intensificando assim a cultura do elogio junto aos nossos colaboradores e usuários.

Foram confeccionados vários cartões com elogios e um bombom, colocados em uma caixa onde o colaborador retira lê e escolhe um colega para presentear com o elogio.

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

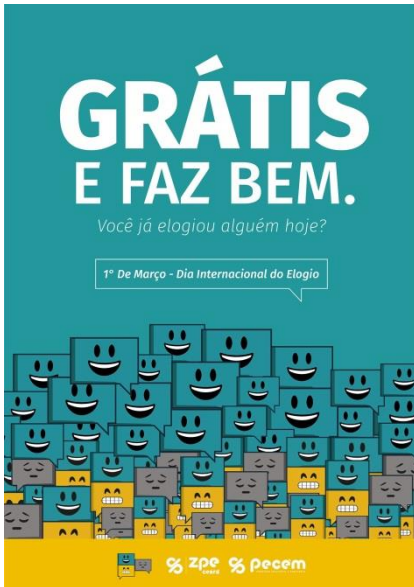
Aproveitando o ensejo do Dia Mundial do Elogio (01/03), foram realizadas ações junto ao público interno, conforme segue:

- Uma apresentação no Auditório com os colaboradores explicando sobre a importância do elogio e informando o papel Ouvidoria onde foi realizada a dinâmica “amigo secreto do elogio” com os colaboradores presentes;
- Visita a diversas áreas do Complexo realizando a dinâmica e destacando a importância do elogio para os profissionais no desempenho de suas funções;

- Encaminhamento de e-mail institucional sobre a importância do elogio a todos os colaboradores;

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

E-mail Institucional



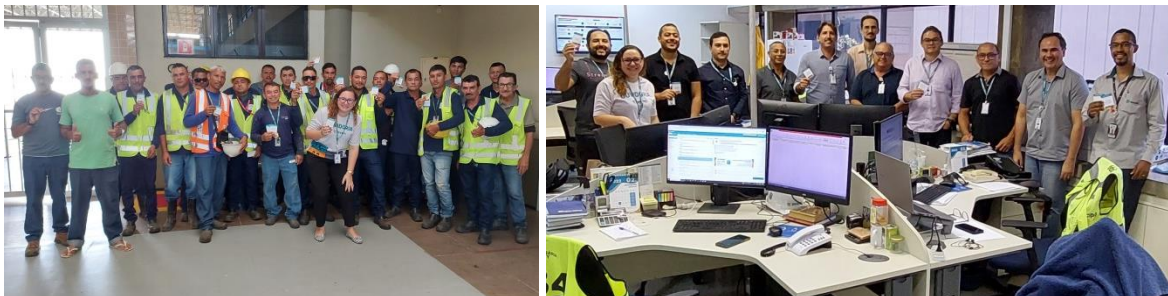
Cartão de elogio



Dinâmica no auditório



Visita às Áreas





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

A ação alcançou o objetivo de manter nossos números de elogios em alta, à integração e satisfação dos colaboradores, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação dos serviços públicos, mantendo e aprimorando o controle social. As manifestações de elogio se deram não só no período da ação mais sim durante todo o ano.

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho”

2. Período de realização da Prática/Ação.

A ação foi idealizada em março e realizada no mês de maio, a partir do dia 02/05/2023.

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.

Analisando as manifestações decidimos realizar a ação no intuito de informar nosso público interno sobre o assunto, instruindo os procedimentos a serem seguidos e as situações que se enquadram como assédio seja ele moral ou sexual.

4. Descrição da Ação/Prática:

A ação/campanha foi iniciada no dia 02 de maio (Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral no Trabalho) em parceria com a comissão de Ética Pública da Companhia, o intuito da ação foi de instrução e prevenção sobre o assunto, a fim orientar para que práticas como essa não ocorram em nossa instituição e se caso ocorra os colaboradores saibam como proceder.

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

Aproveitando o ensejo do Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral no Trabalho (02/05), foram realizadas ações junto ao público interno, conforme segue:

- Uma apresentação no Auditório com os colaboradores explicando sobre o assunto e procedimentos adotados pela Companhia;
- Visita a diversas áreas do Complexo entregando o panfleto e conversando sobre o assunto, explicando os procedimentos;

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Folder informativo



Apresentação no auditório



Visita às Áreas



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:
A ação alcançou o objetivo de trazer informação aos colaboradores, pois constatamos durante a palestra e visitas as áreas que muitos colaboradores não tinham conhecimento sobre o assunto, o que se caracterizava assédio moral ou sexual e o que fazer. Trouxe uma maior disseminação e conhecimento sobre a Ouvidoria, mantendo e aprimorando o controle social.

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Cargo Ouvidor”

2. Período de realização da Prática/Ação.

A transformação da Ouvidoria em cargo comissionado dentro da Estrutura Organizacional da Companhia ocorrida em fevereiro/2023.

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 projeto tem por objeto a estruturação da Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento do Complexo industrial e Portuário do Pecém – CIPP S/A, no sentido de possibilitar a atuação da Ouvidoria junto às Áreas Estratégicas da Companhia, sendo parte integrante do quadro de cargos de confiança, a fim de permitir que o Ouvidor, no desempenho da sua função, possua informações e ferramentas necessárias para sua atuação, sempre alinhadas às metas e estratégia organizacional da CIPP S/A.

4. Descrição da Ação/Prática:

Através de estudos foi realizado o projeto, objetivando uma atuação conjunta e mais efetiva da Ouvidoria junto às demais áreas. Também a valorização dos profissionais de Ouvidoria. Passa a ter orçamento próprio, possibilitando o custeio de ações e projetos voltados para o fomento ao Controle Social, maximizando a atuação da Ouvidoria junto ao cidadão.

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

Foi realizada reestruturação das áreas estratégicas da Companhia pelo novo diretor presidente e aprovada pelo Conselho de Administração – CONSAD, onde a Ouvidoria foi umas destas áreas reconhecidas pela importância da atuação estratégica no fomento ao

controle social, passando a ser um cargo em comissão de livre nomeação/exoneração, vinculado diretamente à Presidência.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Tabela Regimento Interno

| Nomenclatura | Quantidade | Símbolo |
|------------------------|------------|------------|
| Presidente | 1 | PORTOS I |
| Vice-Presidente | 2 | PORTOS II |
| Diretor Executivo | 5 | PORTOS III |
| Superintendente | 2 | PORTOS IV |
| Assessor Executivo | 3 | PORTOS V |
| Assessor Técnico | 2 | PORTOS V |
| Gerente | 27 | PORTOS VI |
| Auditor | 1 | PORTOS VI |
| Secretária Corporativa | 1 | PORTOS VI |
| Secretária Executiva | 1 | PORTOS VII |
| Ouvidor | 1 | PORTOS VII |
| Total | 46 | |

Organograma



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

Referida estruturação teve como objetivo uma atuação mais conjunta com a alta gestão da Companhia, orçamento próprio para a área, fortalecimento da imagem da Ouvidoria perante os clientes internos e externos e também a valorização da atuação dos profissionais de Ouvidoria, sendo esta a instância de participação e fomento ao controle social responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações (sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias e solicitações de serviços) dos cidadãos e usuários do Complexo do Pecém, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão da Companhia.

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Ouvidoria na Integração”

2. Período de realização da Prática/Ação.

A participação da Ouvidoria na Integração da Companhia iniciou no mês de julho de 2023.

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 Ouvidoria passou a fazer parte das integrações da Companhia com o intuito de apresentar aos colaboradores novatos sobre o que é a Ouvidoria e o que fazemos, objetivando a disseminação da Ouvidoria como um canal que vai auxiliar o cidadão e através das manifestações iremos conseguir melhorar os serviços prestados pela Companhia.

4. Descrição da Ação/Prática:

A Integração é um projeto realizado pela Gerência de Pessoas, onde cada gerente apresenta um pouco sobre o seu setor aos novos colaboradores.

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

É realizada uma apresentação sobre a Ouvidoria.

- O que é a Ouvidoria;
- Tipos de manifestações atendidas;
- O que faz a Ouvidoria;
- Procedimentos Internos;
- Formas de acesso.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



| | |
|---|--|
| INTEGRAÇÃO | GERÊNCIA DE PESSOAS E ADMINISTRAÇÃO - 08h15 às 09h |
| | TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - 09h às 9h45 |
| | COMPRAS E CONTRATOS - 09h45 às 10h30 |
| | SEGURANÇA DO TRABALHO - 10h30 às 11h15 |
| | INTERVALO (ALMOÇO) - 11h30 às 12h30 |
| | MEIO AMBIENTE - 12h45 às 13h45 |
| | EXCELÊNCIA OPERACIONAL - 13h45 às 14h45 |
| | SEGURANÇA E ACESSO - 14h45 às 15h15 |
| | COMISSÃO SETORIAL DE ÉTICA PÚBLICA - CSEP – 15:15 às 15:40 |
| | OUVIDORIA – 15:40 às 16:10 |
| VISITA TÉCNICA AO TMUT E ZPE 09 Às 11HS | |

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

A participação da Ouvidoria na integração traz uma aproximação maior com o público interno da Companhia mantendo a disseminação da mesma, informando sobre o papel da Ouvidoria dentro da instituição e os benefícios que são obtidos pela contribuição do cidadão através das manifestações. O que impacta diretamente em nosso trabalho que é trazer a melhoria dos serviços prestados maximizando a satisfação do cliente, seja ele interno ou externo.

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Uma faísca de Gentileza”

2. Período de realização da Prática/Ação.

A ação foi idealizada em julho e realizada no mês de novembro, no dia 13/11/2023 (dia mundial da gentileza).

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.

Objetivando estimular e trazer a prática da gentileza para o dia a dia dos colaboradores, demonstrando a importância da prática para o melhoramento do convívio no ambiente de trabalho, bem como por consequência disseminar a Ouvidoria.

4. Descrição da Ação/Prática:

A ação foi realizada no dia 13 de novembro (Dia mundial da Gentileza), a Ouvidoria fez uma visita às áreas elaborando uma dinâmica e conversando sobre a importância da gentileza não só no ambiente de trabalho, mas também no nosso dia a dia. Confeccionamos um cartão com um checklist da gentileza que foi entregue junto com um pirulito para cada colaborador.

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

Aproveitando o ensejo do Dia Mundial da Gentileza (13/11), foi realizada ações junto ao público interno, conforme segue:

- Visita as diversas áreas do Complexo realizando a dinâmica, entregando checklist com o pirulito e conversando com os colaboradores.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

As ações realizadas pela Ouvidoria trazem um maior contato, confiança e credibilidade com o nosso público interno, é notável que eles se sentem valorizados e gostam das visitas e dinâmicas realizadas. Isso é muito gratificante e importante para a ouvidoria, antes eles tinham medo/receio e hoje eles gostam e pedem pelas visitas.

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Queremos Ouvir você – placas de identificação”

2. Período de realização da Prática/Ação.

A ação foi idealizada em janeiro e foi finalizado o processo de instalação em agosto de 2023.

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.

Foi realizado o mapeamento das placas de identificação da Ouvidoria onde constatamos que era necessária a troca de todas as placas por conta da deterioração. Algumas não eram possíveis visualizar as informações.

4. Descrição da Ação/Prática:

Aproveitando que ia haver a troca das placas resolvemos atualizar os canais de acesso e modificar o layout tornando mais atrativo e chamativo aos usuários do Complexo.

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

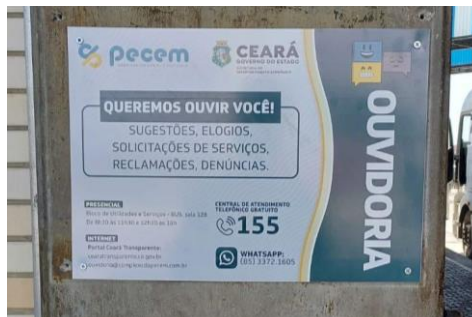
Foi realizado um mapeamento das placas, onde enviamos para o setor de comunicação e marketing para a realização da arte e layout, depois de pronto enviamos para a gráfica e solicitamos a equipe de manutenção da Companhia à realização da troca.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Antes

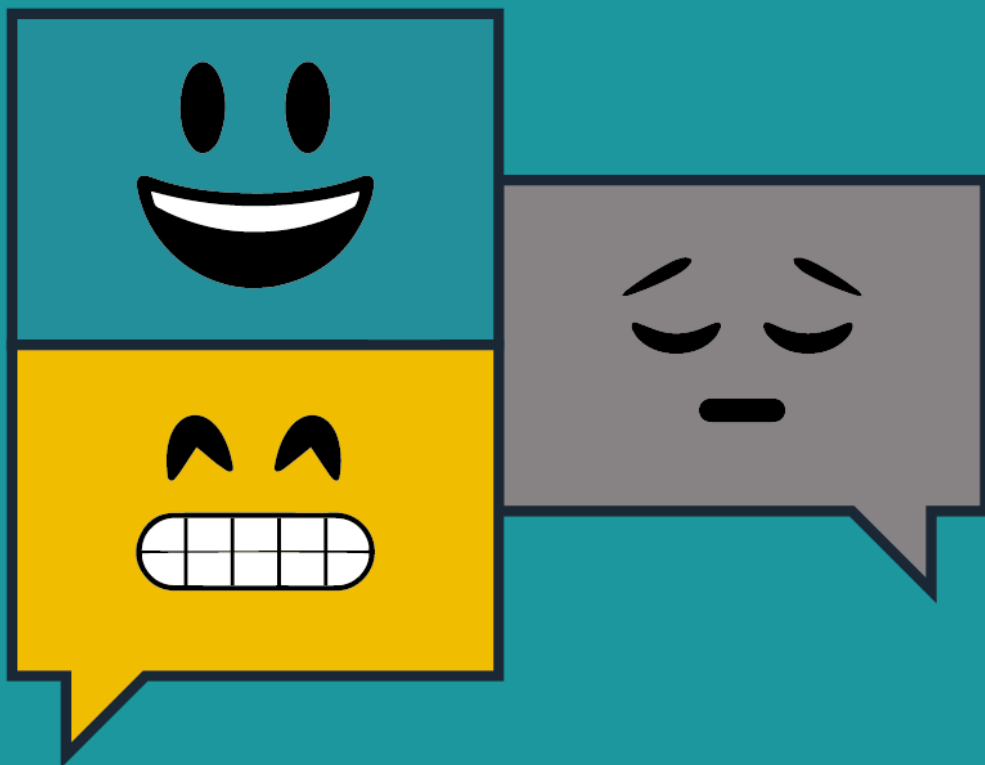


Depois



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

A renovação das placas demonstra uma valorização da Ouvidoria trazendo uma maior credibilidade. Obtivemos um maior acesso dos nossos usuários que passaram a utilizar os canais informados nas placas de identificação, disseminando a Ouvidoria e auxiliando no monitoramento e controle social.



OUVIDORIA DA COMPANHIA

Bloco de Utilidades e Serviços - BUS, sala 128

Portal Ceará Transparente: www.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