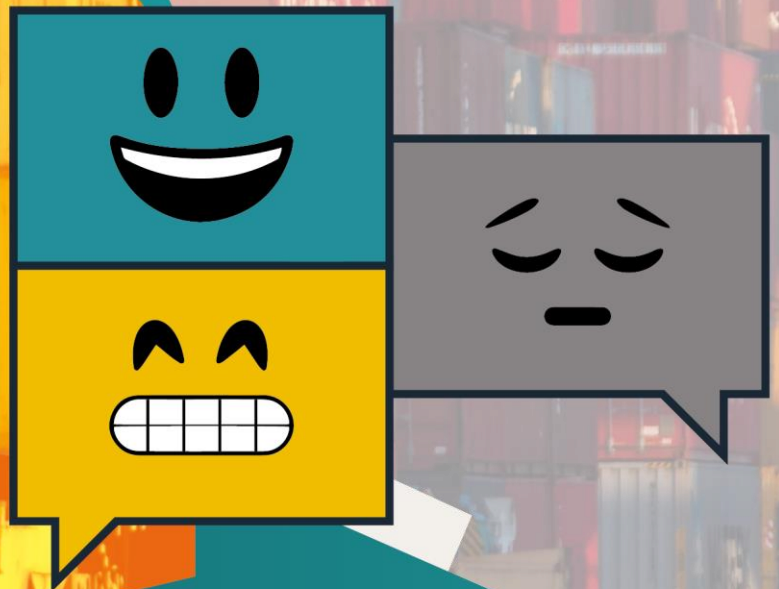


2024

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA



DIRETOR PRESIDENTE

MAXIMILIANO CÉSAR PEDROSA QUINTINO DE MEDEIROS

DIRETORA 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

FRANCISCO IONÁRIO NUNES DE SOUSA

MCPQ

2. 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 2024, 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 análises quantitativas e qualitativas comparativas ao ano anterior, conforme dados retirados da plataforma Ceará Transparente na data de 02/01/2025.

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 2023 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.

MCPQ

3.1 – Recomendações

3.1.1 – Ouvidoria Complexo Do Pecém

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

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

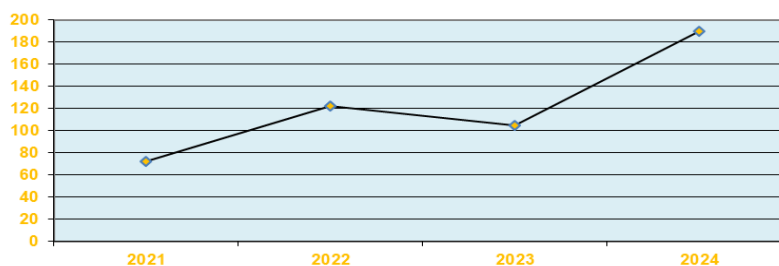
- A CGE não emitiu nenhuma recomendação referente à atuação da Ouvidoria do Complexo do Pecém.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 – Total de Manifestações do Período

A Ouvidoria da CIPP S/A apresentou no ano de 2024 um acréscimo de aproximadamente 80,9% no número de manifestações em relação ao ano de 2023, atingindo um total de 190 manifestações no período. Demonstrando o aumento da confiança, valorização e reconhecimento que a Ouvidoria 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 desde 2021.

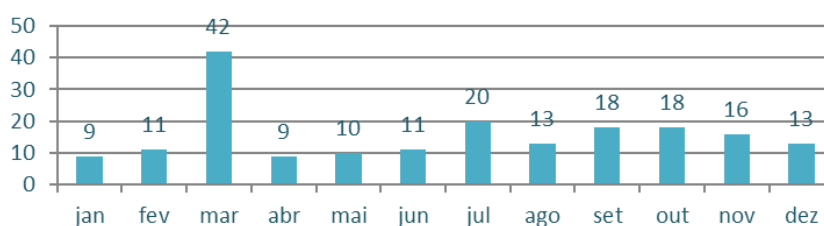
Evolução das Manifestações - CIPP S/A



Conforme relatado anteriormente, a demanda da Ouvidoria em 2024 apresentou um aumento no número de manifestações em relação ao ano de 2023. No mês de março/24, 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, que resultou no registro de vários elogios durante o referido mês. Após a realização do projeto, podemos observar que as manifestações de elogio permaneceram durante todo o ano de 2024, totalizando 93 elogios, o que representa aproximadamente 48,9% do total de manifestações do período.

Segue gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2024, destacando que a equipe de Ouvidoria, mesmo nos períodos de pouca demanda, esteve trabalhando em outros projetos em prol do desenvolvimento institucional do Complexo.

Evolução Mensal - Manifestações 2024



A seguir, analisaremos 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

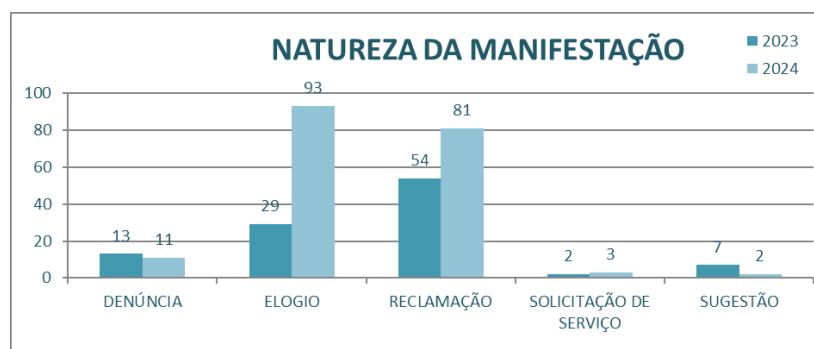
No computo geral, as manifestações foram registradas em sua grande maioria pelo e-mail, internet e telefone 155. Segue abaixo tabela comparativa entre as demandas de 2023 e 2024.

Vale ressaltar o aumento de 450% no atendimento direto via whatsapp, 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.

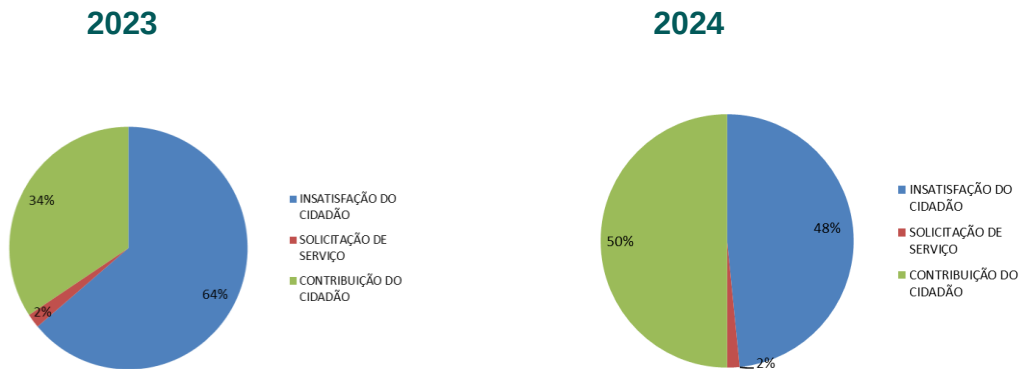
Meio de Entrada	2023	2024	% Variação (+) (-)
Ceará App	0	1	100%
Cidadão On-line-chat	0	1	100%
Atendimento Virtual	0	1	100%
E-mail	32	54	68,7%
Internet	36	31	-13,8%
Presencial	5	7	40%
Telefone 155	18	57	216%
Telefone Fixo	8	5	-37,5%
Whatsapp	6	33	450%
Total	105	190	80,9%

4.3 – Tipo de Manifestação

Verificou-se no ano de 2024 uma diversidade nas demandas da Ouvidoria, onde os elogios ganharam destaque com o maior número de demandas, obtendo 93 elogios, o que corresponde a 48,9% das manifestações do período. Segue gráfico das manifestações, quanto a sua natureza, registradas através do Sistema de Ouvidoria, fazendo um comparativo entre 2023 e 2024.



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 os elogios, que apresentaram maior demanda e estão ligadas à contribuição do cidadão em relação ao Órgão. Vale destacar que as denúncias principalmente de assédio moral foram todas tratadas e resolvidas no âmbito institucional. A Ouvidoria realizou campanhas a fim de orientar e prevenir para que práticas como essa não ocorram em nossa instituição, fortalecendo o compromisso do complexo em oferecer um ambiente de trabalho ético e seguro. (anexo pág. 26 e 27). Segue tabela apresentando as maiores demandas discriminados por assunto:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAL
ELOGIO	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	90
	Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão	1
RECLAMAÇÃO	Conduta Inadequada de Servidor/ Colaborador	36
	Prestadores de Serviços Operacionais - PSO	28
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	10
SOLICITAÇÃO	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1
	Complexo Industrial e Portuário do Pecém	1
DENÚNCIA	Assédio Moral	3
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	5
SUGESTÃO	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1
	Prestadores de Serviços Operacionais - PSO	1

4.5 – Manifestações por Tipo Assunto/Sub-Assunto

Considerando as manifestações detalhadas por tipo/sub-assunto, destacamos os elogios direcionados aos colaboradores da Companhia e as reclamações referente as empresas credenciadas no Porto para atuarem como Prestadores de Serviços Operacionais – PSO, os 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
ELOGIO	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	Sem subassunto	90
RECLAMAÇÃO	Prestadores de Serviços Operacionais - PSO	Atendimento	30

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	190	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, que propiciou a diversificação deles, a fim de possibilitar um melhor estudo e direcionamento da tomada de decisão pelos gestores. Neste contexto, vale destacar o programa voltado a Gestão Administrativa do Ceará, o qual representou (55,2%) das manifestações, caracterizando a demanda da Ouvidoria voltada para manifestações relacionadas às ações da Companhia no desenvolvimento do Complexo do Pecém. Segue abaixo quadro ilustrativo:

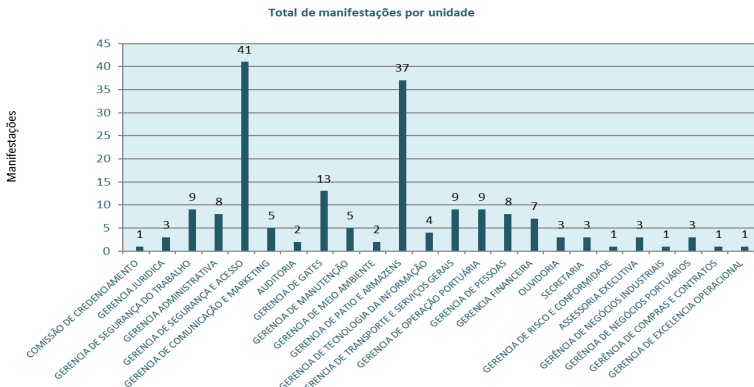
MCPQ

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém	67	35,2%
Infraestrutura e Logística	17	8,9%
Gestão Administrativa do Ceará	105	55,2%
Outros	1	0,53%

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2024 a diversificação das demandas, dentre essas, ressaltamos as manifestações direcionadas as Gerência de Segurança e Acesso e a Gerência de Pátio e Armazéns, que juntas representaram aproximadamente 40% das manifestações, onde destacamos demandas direcionadas a conduta dos colaboradores que atuam no Complexo do Pecém e ao atendimento das prestadoras de serviços operacionais credenciadas para atuarem no Porto. Segue tabela representando gráfico detalhando as manifestações por áreas demandadas.

Unidade Interna	Quantidade
Gerência de Segurança e Acesso	40
Gerência De Pátio e Armazéns	36
Gerência de Gates	13



4.9 – Manifestações por Município

Quanto à origem das manifestações, vale salientar que a maioria das manifestações, aproximadamente 82,6%, teve como origem o município de São Gonçalo do Amarante, onde está localizado o Complexo.

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Eusébio	1	0,5%
São Gonçalo do Amarante	157	82,6%

MCPQ

Caucaia	5	2,6%
Maranguape	1	0,5%
Fortaleza	24	12,6%
Umirim	1	0,5%
Não informado	1	0,5%

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 2023, 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 teve um acréscimo mínimo em relação ao ano de 2023 devido ao aumento no número de manifestações registradas. Vale destacar que, apesar do objetivo ser a redução no tempo de resposta, a Ouvidoria sempre preza primeiramente pela qualidade da resposta e atendimento ao solicitado pelo cidadão.

Tempo Médio de Resposta	
2023	7,5 dias
2024	8 dias

5.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

MCPQ

Considerando as respostas da pesquisa de satisfação, obtivemos um ótimo resultado alcançando o **percentual de satisfação de 94%**, 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	4,76
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,61
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,82
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,76
Média	4,74
Índice de Satisfação:	94%

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, porém conseguimos evoluir um pouco a cada ano através do estímulo realizado pela Ouvidoria, lançando em todas as respostas a importância da participação na pesquisa de satisfação e tendo o contato direto com os manifestantes sempre que possível.

2023	
Total de pesquisas respondidas	15
Total de manifestações finalizadas	105
Representação da Amostra	14%
2024	
Total de pesquisas respondidas	33
Total de manifestações finalizadas	190
Representação da Amostra	17%

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Em contrapartida ao aumento no índice de satisfação, tivemos uma redução na expectativa do cidadão totalizando em 6,64% demonstrando a falta de cultura e conhecimento 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. 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:	4,82
Índice de Expectativa:	6,64%

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 190 manifestações registradas no ano de 2024, três assuntos representam aproximadamente 69% 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 com público externo.

Por fim, vale ressaltar as manifestações relacionadas às “Prestadoras de Serviços Operacionais”, motivadas por reclamações na demora no atendimento.

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 apresentarem-nas 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) e demandas relacionadas ao atendimento ao usuário (tratamento indevido/desrespeitoso com público externo).

6.2.2 – Prestadoras de Serviços Operacionais - PSO

Quanto às Prestadoras de Serviços Operacionais – PSO, as reclamações são referentes ao atendimento ao público, especialmente no tocante à demora no carregamento/descarregamento dos caminhões pelas PSOs. A Ouvidoria vem intensificando diariamente a fiscalização junto às PSOs 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 com ações junto aos gerentes e os colaboradores, reforçando a conduta ética e moral no ambiente de trabalho.

A Ouvidoria trabalhou, ainda, junto à Gerência e à Diretoria responsável pelas prestadoras de serviços operacionais – PSOs credenciadas para atuar no Porto, no intuito de identificar as causas dos atrasos a fim de minimizar o tempo de atendimento aos usuários, sempre buscando as melhorias operacionais.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Dentre os benefícios alcançados pela atuação da Ouvidoria ao longo do ano de 2024, destacam-se conquistas e iniciativas significativas que reforçam o compromisso com a excelência e a transparência no atendimento aos cidadãos.

- A Ouvidoria obteve o **título de 1º lugar entre as ouvidorias de tipo 2 (81 a 300 manifestações)**, além de ser reconhecida como **a ouvidoria mais bem avaliada dentre todas as ouvidorias setoriais pertencentes a rede de Ouvidorias**. Esse reconhecimento demonstra a qualidade do trabalho realizado e a constante busca por aprimoramento nos serviços prestados.
- Outro destaque foi o fortalecimento da **proximidade com o público interno e externo**. Com o público interno, foram realizadas campanhas estratégicas que aproximaram os colaboradores e reforçaram a conscientização sobre o papel da Ouvidoria. Já com o público externo, as visitas às comunidades possibilitaram uma interação direta com os cidadãos, promovendo a escuta ativa e fortalecendo a transparência nas relações.
- No cenário internacional, a Ouvidoria recebeu um **certificado de menção honrosa no V CONINTERS – Congresso Internacional de Sustentabilidade**, referente à apresentação do trabalho intitulado **"Práticas Sustentáveis na Gestão de**

Manifestações", desenvolvido em formato de resumo expandido. Essa conquista evidencia o compromisso com práticas inovadoras e sustentáveis, destacando a Ouvidoria no contexto global.

- Além disso, houve a **apresentação das boas práticas realizadas em 2023 e início de 2024 na reunião da Rede de Ouvidorias**, onde experiências exitosas foram compartilhadas, contribuindo para a troca de conhecimentos e o fortalecimento da rede.
- Por fim, a Ouvidoria esteve presente na **solenidade do marco do Hidrogênio Verde**, um evento de grande relevância nacional que contou com a presença do Presidente da República. Durante a cerimônia, a Ouvidoria ocupou uma **posição de destaque junto às autoridades presentes**, consolidando sua relevância e reconhecimento institucional.

Esses resultados refletem o empenho da Ouvidoria em inovar, atender às expectativas dos cidadãos e contribuir para o desenvolvimento sustentável, reafirmando seu papel como um elo estratégico entre a sociedade e a administração pública.

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 2024 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 - Certificação em Ouvidoria 2021	123 horas/aula	10/05/2021 a 22/10/2021	CGE E EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Ouvidora	Oficina – Qualidade nas Respostas de Ouvidoria	06 horas/aula	22/08/2024 a 23/08/2024	CGE E EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Ouvidora	Oficina - Construção de Relatório	03 horas/aula	05/12/2024	CGE
Gabriela Alves da Silva	Ouvidora	Programa de Desenvolvimento da Liderança	51 horas/aula	02/09/2024 a 04/12/2024	FUNDAÇÃO DOM CABRAL
Francisco Ionário Nunes de Sousa	Auxiliar de Ouvidoria	Curso – lei geral de proteção de dados	02 horas/aula	18/06/2024	FUNDAÇÃO BRADESCO
Francisco Ionário Nunes de Sousa	Auxiliar de Ouvidoria	Curso – direitos e cidadania LGBTI+: construindo uma ouvidoria inclusiva	04 horas/aula	03/07/2024	EGPCE
Francisco Ionário Nunes de Sousa	Auxiliar de Ouvidoria	Curso - linguagem simples em Ouvidoria	02 horas/aula	26/06/2024	EGPCE
Francisco Ionário Nunes de Sousa	Auxiliar de Ouvidoria	Curso - Gestão em Ouvidoria	20 horas/aula	13/05/2024 a 15/04/2024	ENAP

MCPQ

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria da Companhia não possui nenhuma sugestão/recomendação no ano de 2024.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do relatório anual de Gestão de Ouvidoria – Ano de 2024, 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.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024 foi repleto de marcos importantes para a Ouvidoria da CIPP S/A, recebendo premiação em **1º lugar entre as ouvidorias de tipo 2 (81 a 300 manifestações)** obtendo a maior nota das Ouvidorias estaduais, e no cenário internacional, recebeu um **certificado de menção honrosa no V CONINTERS – Congresso Internacional de Sustentabilidade**, referente à apresentação do trabalho intitulado "**Práticas Sustentáveis na Gestão de Manifestações**", desenvolvido em formato de resumo expandido. A Ouvidoria participou ativamente de **100% das reuniões bimestrais** promovidas pela CGE (Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado), sendo pauta em duas dessas reuniões, apresentando **cases de sucesso**, o que reforça seu protagonismo na disseminação de boas práticas e na construção de soluções inovadoras para o setor.

Outro marco relevante foi o expressivo crescimento no número de elogios o que corresponde a aproximadamente 49% das manifestações, proporcionando um ambiente de trabalho mais acolhedor e motivado, com reflexos positivos na produtividade e no engajamento dos profissionais, alinhando-se à cultura de valorização e respeito no ambiente corporativo.

A análise dos dados de 2024 confirma a posição da Ouvidoria da CIPP S/A como um pilar estratégico no Complexo do Pecém, promovendo a confiança dos usuários e contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e no fomento ao controle social.

Por fim, vale enaltecer o apoio das demais áreas da Companhia, em especial à Gerência de Comunicação e Marketing, nossa parceira em ações institucionais, atuando junto à Ouvidoria no intuito de melhorar a prestação de serviços e o atendimento ao cidadão.

Fortaleza, 20 de janeiro de 2025



Assinado eletronicamente
por: Gabriela Alves da Silva
Data: 5 de fevereiro de
2025 10:06 GMT-3

GABRIELA ALVES DA SILVA
OUVIDORA

Assinado eletronicamente
por: Maximiliano César
Pedrosa Quintino
Data: 5 de fevereiro de 2025
12:12 GMT-3

MAXIMILIANO CÉSAR PEDROSA QUINTINO DE MEDEIROS
PRESIDENTE



Assinado eletronicamente
por: Rebeca do Carmo
Oliveira
Data: 5 de fevereiro de 2025
14:33 GMT+1

REBECA DO CARMO OLIVEIRA
VICE-PRESIDENTE FINANCEIRO

ANEXO I – AÇÕES DA OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

“Eu elogio e você?”

2. Período de realização da Prática/Ação.

A ação foi realizada no dia 1º de março/2024 (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/2024 (Dia Internacional do Elogio), visa estimular os colaboradores e a 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 entregues cartões no tema informando a importância do elogio e um bombom, e realizamos uma dinâmica relacionada ao tema.

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:

- Foi deixado um flipchart com post-its e caneta na recepção da empresa para que os colaboradores pudessem deixar recadinhas e elogios para seus colegas;
- Visita a diversas áreas do Complexo realizando a dinâmica e destacando a importância do elogio para os profissionais no desempenho de suas funções;

MCPQ

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Cartão de elogio



Flipchart



Visita às Áreas



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

A ação teve um resultado muito gratificante, tendo um registro de 93 elogios não só dos colaboradores internos, como dos clientes e usuários externos também. As manifestações de elogio se deram não só no período da ação mais sim durante todo o ano.

ANEXO I – AÇÕES DA OUVIDORIA

1. Título da Boa Prática.

Kit Elogio: Reconhecimento e Valorização dos Colaboradores

2. Período de realização da Prática/Ação.

Início em abril de 2024 (ação contínua)

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.

Reconhecer o esforço e a dedicação dos colaboradores é essencial para promover um ambiente de trabalho motivador e positivo. O "Kit Elogio" foi criado com o objetivo de valorizar os profissionais que recebem elogios por meio da Ouvidoria, incentivando o uso deste canal para registrar manifestações positivas. Além de parabenizar individualmente os colaboradores, a prática busca reforçar a importância do reconhecimento no ambiente corporativo, contribuindo para uma cultura organizacional que prioriza o bem-estar e a motivação dos trabalhadores.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Kit Elogio é entregue a cada colaborador que recebe seu primeiro elogio registrado na Ouvidoria. O kit inclui um copo, um cartão de reconhecimento (certificado), um botom, e um chocolate, todos personalizados com uma identidade visual especial. A entrega do kit é feita de forma presencial, com o objetivo de parabenizar o colaborador e destacar a importância daquele momento. A iniciativa busca criar um ambiente de trabalho mais positivo, estimulando os demais colaboradores a utilizar a Ouvidoria para elogiar colegas e serviços prestados.

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

A logística da ação inclui o registro e monitoramento dos elogios recebidos pela Ouvidoria. Após o registro do primeiro elogio de um colaborador, a equipe responsável organiza a entrega do kit em um momento especial e personalizado. Os itens do kit foram

MCPQ

desenvolvidos com uma identidade visual única, reforçando a mensagem de valorização e gratidão. A entrega é feita em um breve momento, podendo incluir a presença da equipe ou liderança, para enaltecer ainda mais o momento e fortalecer o impacto da ação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

Desde seu início, em abril de 2024, o "Kit Elogio" tem contribuído para aumentar o número de registros de elogios na Ouvidoria, incentivando a prática do reconhecimento mútuo entre os colaboradores. A iniciativa promove um ambiente de trabalho mais acolhedor e motivado, com reflexos positivos na produtividade e no engajamento dos profissionais. Além disso, o kit reforça a função da Ouvidoria como um canal acessível e essencial para valorizar os colaboradores, alinhando-se à cultura de valorização e respeito no ambiente corporativo.

ANEXO I – AÇÕES DA OUVIDORIA

1. Título da Atividade.

Ouvidoria na Comunidade

2. Período de realização da Prática/Ação.

Iniciou em maio de 2024 (ação contínua)

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.

As comunidades pesqueiras de Taíba, Cumbuco e Pecém desempenham um papel vital na subsistência e preservação cultural das regiões adjacentes ao Complexo Industrial do Porto do Pecém. No entanto, as atividades portuárias geram impactos diretos sobre essas populações, criando a necessidade de um canal eficiente de comunicação para mediar conflitos e promover a sustentabilidade. A Ouvidoria, em colaboração com o setor ambiental, é essencial para garantir que as preocupações dessas comunidades sejam ouvidas e tratadas, fortalecendo a relação entre o complexo e as populações locais, promovendo o controle social e estimulando a participação cidadã.

4. Descrição da Ação/Prática:

A Ouvidoria do Porto do Pecém, em parceria com o setor ambiental, realizou visitas às comunidades pesqueiras de Taíba, Cumbuco e Pecém para identificar demandas e promover o diálogo. Durante essas visitas, a equipe da Ouvidoria distribuiu materiais informativos e organizou palestras educativas. Os encontros abordaram os serviços da Ouvidoria e sua importância na mediação de conflitos e na promoção da participação comunitária. Também foram instaladas placas informativas nos locais estratégicos das comunidades, destacando os canais de atendimento disponíveis.

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

A ação foi conduzida por uma equipe integrada pela Ouvidoria e o setor de meio ambiente do Porto do Pecém. As visitas às comunidades foram previamente planejadas, garantindo

a presença de representantes locais das colônias de pesca. Foram utilizados materiais informativos, como panfletos e folhetos explicativos, para ampliar o alcance da mensagem. Além disso, a logística incluiu a instalação de placas informativas e a realização de palestras educativas com apoio visual e linguagem acessível para garantir a compreensão do público-alvo.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

A ação alcançou diretamente moradores e pescadores das comunidades de Taíba, Cumbuco e Pecém. Foram instaladas seis placas informativas sobre os canais de ouvidoria e distribuídos mais de 60 panfletos informativos. A iniciativa contribuiu para fortalecer o vínculo entre o Porto do Pecém e as comunidades pesqueiras, promovendo um ambiente de confiança e diálogo. A conscientização sobre os serviços da Ouvidoria foi ampliada, resultando em maior participação das comunidades no registro de manifestações e na busca por soluções colaborativas.

ANEXO I – AÇÕES DA OUVIDORIA

1. Título da Ação:

Jornal: Se Liga na Ouvidoria

2. Período de realização da Prática/Ação.

Início em julho de 2024, com edições trimestrais.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial.

O Se Liga na Ouvidoria foi criado para fortalecer a transparência das ações da Ouvidoria e fomentar a participação ativa de usuários internos e externos. Reconhecendo a importância da comunicação clara e acessível, o jornal foi idealizado como uma ferramenta para informar, envolver e incentivar a contribuição de colaboradores e usuários nos processos de melhoria contínua da organização.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Se Liga na Ouvidoria é um jornal digital distribuído trimestralmente por e-mail a todos os colaboradores. Cada edição traz informações sobre as ações realizadas pela Ouvidoria, dados estatísticos relevantes, destaques de elogios e reclamações, além de novidades e iniciativas futuras. A linguagem é acessível, e o design gráfico é atrativo, garantindo que os leitores compreendam facilmente os conteúdos apresentados.

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

- **Planejamento Editorial:** Definição dos temas e pautas a serem abordados em cada edição.
- **Produção de Conteúdo:** Coleta de dados e redação dos textos com a equipe da Ouvidoria e colaboração de outros setores envolvidos.
- **Design e Formatação:** Criação de um layout atrativo e padronizado para o jornal digital.
- **Distribuição:** Envio por e-mail para todos os colaboradores, garantindo amplo alcance e acessibilidade.

- **Periodicidade:** Publicação trimestral, mantendo uma frequência regular para fortalecer o engajamento dos leitores.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

- **Transparência:** Divulgação contínua das ações e resultados da Ouvidoria, promovendo maior visibilidade e confiança na gestão.
- **Engajamento:** Incentivo à participação de colaboradores e usuários nos processos da Ouvidoria, destacando a relevância do controle social.
- **Valorização Interna:** Maior reconhecimento do papel da Ouvidoria como um canal estratégico dentro da organização.
- **Acesso à Informação:** Ampliação do acesso a informações relevantes, contribuindo para a formação de uma cultura organizacional mais transparente e participativa.

ANEXO I – AÇÕES DA OUVIDORIA

1. Título da Ação:

Palestra sobre Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho

2. Período de realização da Prática/Ação.

A ação foi realizada em 25 de setembro de 2024.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial.

A realização da palestra reflete o compromisso da Ouvidoria do Complexo Industrial do Porto do Pecém em promover o controle social e a disseminação de informações relevantes nos canais de participação. O tema abordado foi escolhido por sua relevância no fortalecimento da cidadania e na promoção de ambientes de trabalho respeitosos e éticos. A prática busca incentivar a conscientização dos colaboradores sobre seus direitos, além de estimular a confiança nos canais de manifestação, contribuindo para a melhoria contínua da prestação de serviços públicos e a criação de um ambiente corporativo mais seguro e inclusivo.

4. Descrição da Ação/Prática:

A palestra foi realizada no auditório do Bloco de Utilidades do Complexo Industrial do Porto do Pecém e contou com participantes de diversos setores do complexo, incluindo o CIPP e a ZPE. O evento foi conduzido por Domingos Neto, ouvidor do SEAS (Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo), que discutiu o tema "Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho". Durante o encontro, foram distribuídos folders informativos, reforçando a conscientização sobre o assunto. A ação faz parte do calendário anual da Ouvidoria e destaca-se pela abordagem de um tema essencial para o bem-estar e a ética no ambiente corporativo.

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

A organização da palestra envolveu diversas etapas, incluindo a mobilização dos setores internos para divulgação do evento e o planejamento logístico para acomodação dos

participantes no auditório do Bloco de Utilidades. Além disso, foi oferecido um café da manhã aos participantes, promovendo um momento de integração antes da apresentação. O evento foi amplamente divulgado internamente, garantindo a presença de representantes de diferentes áreas do complexo, incluindo o CIPP e a ZPE.

6.Evidências da realização da Ação/Prática:



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

A palestra contribuiu para a conscientização dos colaboradores sobre o tema de assédio moral e sexual, fortalecendo o compromisso do complexo em oferecer um ambiente de trabalho ético e seguro. Além disso, o evento incentivou os participantes a utilizarem os canais da Ouvidoria para registrar manifestações, promovendo maior confiança e engajamento no controle social. A disseminação de informações também ajudou a prevenir comportamentos inadequados, promovendo o bem-estar dos trabalhadores e a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela organização.

ANEXO I – AÇÕES DA OUVIDORIA

Título da Boa Prática.

Destaques do Ano 2024: Elogiados na Ouvidoria

2. Período de realização da Prática/Ação.

11 de dezembro de 2024

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 prática foi idealizada para reconhecer os colaboradores e setores que mais se destacaram no ano de 2024, com o objetivo de reforçar a importância do reconhecimento no ambiente de trabalho.

4. Descrição da Ação/Prática:

A programação incluiu a exibição de um vídeo comemorativo que relembrou os momentos mais marcantes do ano e premiou colaboradores e setores que se destacaram pelos elogios recebidos. Foram entregues medalhas, certificados e troféus de reconhecimento. A prática promoveu um ambiente de celebração e motivação, reforçando os valores da Ouvidoria e a importância do trabalho em equipe.

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

- Planejamento e organização do evento pela equipe da Ouvidoria, com definição do cronograma detalhado.
- Preparação de materiais, como o vídeo comemorativo, medalhas, certificados e troféus personalizados.
- Convite aos colaboradores e setores envolvidos para garantir ampla participação.
- Condução do evento por um mestre de cerimônias (MC) que coordenou as falas, a exibição do vídeo e a entrega das premiações.

MCPQ

- Disponibilização de uma recepção acolhedora com música ao vivo ao som do trio de cordas do projeto “Casa da Vovó Dedê” e café da manhã para os participantes, promovendo um ambiente agradável e receptivo.

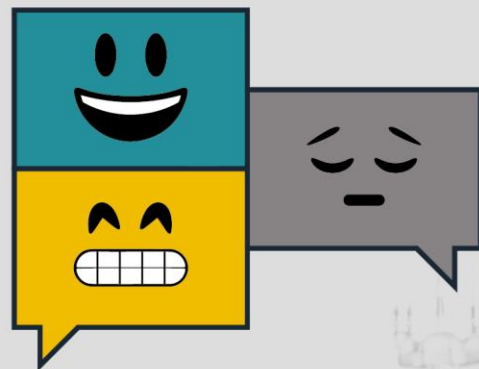
6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

A prática destacou a importância de reconhecer e valorizar os esforços, promovendo um ambiente de trabalho mais motivado e alinhado com os valores institucionais.

MCPQ



OUVIDORIA DA COMPANHIA

Bloco de Utilidades e Serviços - BUS, sala 128



Portal Ceará Transparente:

www.cearatr transparente.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



COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO

www.complexodopecem.com.br