

QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

SUGESTÕES, ELOGIOS,
SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS,
RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS.

PRESENCIAL

Bloco de Utilidades e Serviços - BUS, sala 128
De 8h30 às 11h30 e 12h30 às 16h

INTERNET

Portal Ceará Transparente:
cearatransparente.ce.gov.br
ouvidoria@complexodopecem.com.br

CENTRAL DE ATENDIMENTO
TELEFÔNICO GRATUITO

155

WHATSAPP:
(85) 3372.1605

OUVIDORIA

Acervo/MRS Ambiental

Complexo do Pecém tem Ouvidoria a serviço do cidadão

Este conteúdo atende ao Subprograma de Educação Ambiental aos Trabalhadores - PEAT, uma das ações em execução do Plano Básico Ambiental Integrado do Terminal Portuário do Pecém: L.O. N°167/2001 - 2ª Renovação - 10ª retificação - IBAMA

A Ouvidoria do Complexo do Pecém é um canal de comunicação fundamental entre os cidadãos e a administração do Complexo Industrial e Portuário do Pecém (CIPP S/A), permitindo o exercício do controle social e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Canais à disposição do usuário

Os cidadãos podem acessar a Ouvidoria do Complexo do Pecém por diversos canais:

- **Presencialmente:** na Ouvidoria da Companhia, localizada no Bloco de Utilidades e Serviços (BUS), sala 128.
- **Internet:** pelo Portal Ceará Transparente.
- **E-mail:** ouvidoria@complexodopecem.com.br
- **Telefone:** central de atendimento telefônico gratuito 155.
- **WhatsApp:** (85) 3372.1605 (**recebe áudios, fotos e vídeos**)

Após registrar uma manifestação, o usuário pode acompanhar o andamento pelo número de protocolo ou acessando seu perfil no Ceará Transparente.

Situações para utilizar a Ouvidoria

A Ouvidoria deve ser acionada nas seguintes situações:

- ✓ **Sugestões:** Propostas de ações úteis para a melhoria da gestão
- 👏 **Elogios:** Demonstrar satisfação ou agradecer por um serviço prestado
- 📄 **Solicitações:** pedidos de informações ou serviços.
- 🗨️ **Reclamações:** insatisfações relacionadas aos serviços prestados.
- 🚫 **Denúncias:** relatos de irregularidades ou condutas inadequadas.

Papel da Ouvidoria

A Ouvidoria atua como intermediária entre os usuários e as diversas áreas do Complexo, recebendo, analisando e encaminhando manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Além disso, identifica oportunidades de aprimoramento nos serviços e processos internos, propondo mudanças e apontando possíveis irregularidades.

Trâmites de processamento da manifestação

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria realiza uma análise preliminar e a encaminha para a área responsável dentro do Complexo do Pecém.

Cada manifestação é registrada e acompanhada até sua resolução, garantindo que o cidadão receba uma resposta adequada e dentro dos prazos estabelecidos. Pelo Decreto n° 33485/2020, o prazo para resposta é de 20 dias corridos podendo ser prorrogado por 10 dias se necessário.

⚠️ **O anonimato é garantido ao cidadão, exceto nas manifestações do tipo elogio.**

O que não é competência da Ouvidoria

A Ouvidoria não tem competência para:

- Substituir os canais de atendimento convencionais.
- Executar diretamente serviços ou tomar decisões administrativas.
- Intervir em questões alheias às atividades do Complexo do Pecém.

Acesso à informação

Além de receber manifestações, a Ouvidoria do Complexo do Pecém atua em conformidade com a Lei de Acesso à Informação, garantindo transparência e disponibilizando dados e relatórios gerenciais ao público. Esses relatórios estão disponíveis no site oficial do Complexo do Pecém, permitindo que os cidadãos acompanhem as atividades e desempenhos da Ouvidoria.



Logística reversa: O que é e por que ela é tão importante?

A logística reversa é um processo que permite o retorno de produtos e resíduos ao seu local de origem para serem reaproveitados, reciclados ou descartados corretamente. Diferente da logística tradicional, que leva os produtos do fabricante até o consumidor, a logística reversa faz o caminho inverso, garantindo que materiais descartados não se tornem lixo acumulado na natureza.



Objetivos da logística reversa

- Reduzir o impacto ambiental causado pelo descarte inadequado de resíduos.
- Reaproveitar materiais, diminuindo a extração de recursos naturais.
- Incentivar a economia circular, onde produtos e embalagens são reciclados e reinseridos na cadeia produtiva.
- Conscientizar consumidores e empresas sobre a importância do descarte correto.



A logística reversa traz diversos benefícios, como:



Menos poluição em rios, mares e solos, protegendo a biodiversidade.



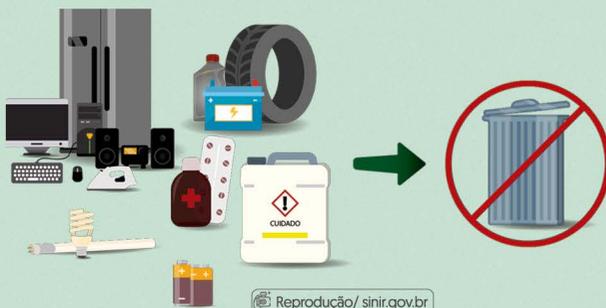
Redução na geração de lixo, evitando o acúmulo de resíduos em lixões e aterros.



Geração de empregos, impulsionando a reciclagem e a economia sustentável.



Diminuição da extração de recursos naturais, como madeira, petróleo e metais, ajudando a preservar o meio ambiente para as futuras gerações.



Reprodução/ sinir.gov.br

No Brasil, a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) estabelece que empresas e consumidores têm responsabilidades no descarte e reaproveitamento de materiais.

Alguns produtos possuem logística reversa obrigatória, como:

- Embalagens de agrotóxicos;
- Pneus;
- Pilhas e baterias;
- Óleo lubrificante e suas embalagens;
- Lâmpadas fluorescentes;
- Eletroeletrônicos e seus componentes.

As empresas que fabricam, importam ou comercializam esses produtos devem criar sistemas de coleta e reciclagem. Já os consumidores precisam descartar corretamente esses materiais em pontos de coleta para garantir o retorno adequado à indústria ou à reciclagem.

A logística reversa é essencial para uma sociedade mais sustentável. Ao participar desse processo, ajudamos a reduzir a poluição, preservar os recursos naturais e impulsionar a economia verde. Faça a sua parte: descarte corretamente e cobre das empresas soluções para um planeta mais limpo e saudável!



Você pode entrar em contato de forma presencial na Ouvidoria da Companhia, pela internet por meio do Portal Ceará Transparente, através do e-mail:

ouvidoria@complexodopecem.com.br e ligando gratuitamente para o número 155, ou mandando mensagem para o WhatsApp: (85) 3372 - 1605. Por meio da Ouvidoria, você pode tirar dúvidas, fazer sugestões e/ou reclamações sobre quaisquer assuntos relacionados ao empreendimento.



Não jogue este impresso em via pública! Descarte-o em local apropriado, ou recicle-o, e contribua para uma cidade mais limpa!

