

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

20
25



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

ROSELITA TEIXEIRA RODRIGUES BONFIM

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 2025, 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 05/01/2026.

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.

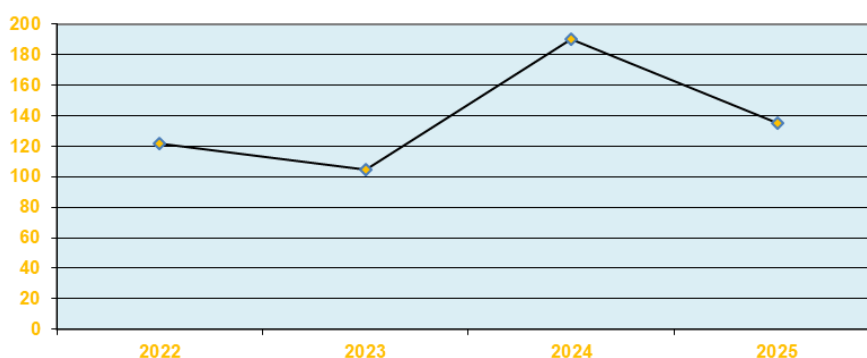
As considerações finais contarão com o pronunciamento do diretor presidente do Complexo, atestando o conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das recomendações sugeridas.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

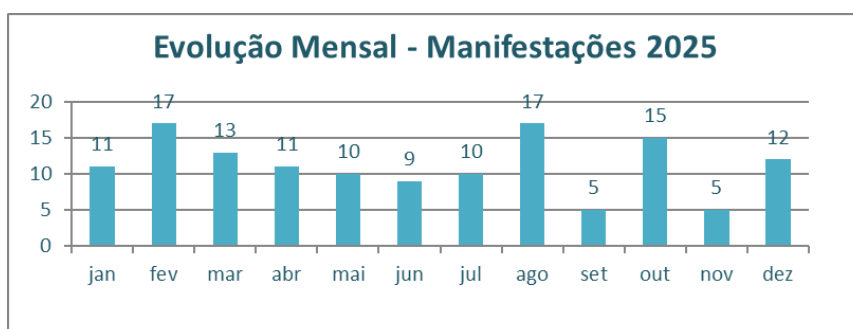
3.1– Total de Manifestações do Período

A Ouvidoria da CIPP S/A apresentou no ano de 2025 uma redução de aproximadamente 40% no número de manifestações em relação ao ano de 2024, atingindo um total de 135 manifestações. Apesar da redução mantivemos nossa parceria com nossos clientes e usuários sempre buscando o melhor atendimento das manifestações dentro dos padrões de excelência. O gráfico a seguir mostra a evolução da Ouvidoria desde 2022.

Evolução das Manifestações - CIPP S/A



Foram registradas manifestações em todos os meses do ano, e mesmo nos períodos com pouca demanda a equipe de Ouvidoria esteve trabalhando em projetos em prol do desenvolvimento institucional do Complexo. Segue gráfico da evolução das manifestações em relação aos meses do ano de 2025.



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

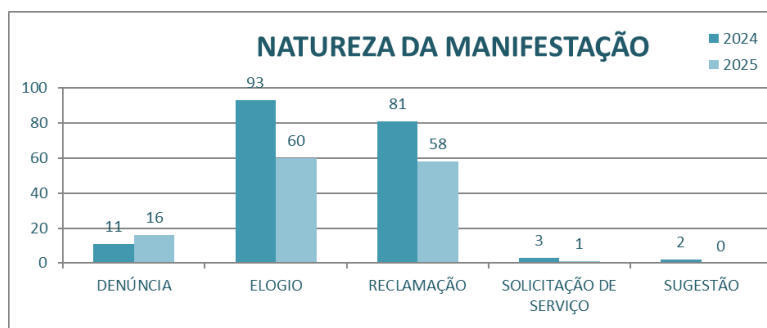
Quanto ao meio de entrada das manifestações, o e-mail foi o mais utilizado nesse ano de 2025, visto a facilidade do uso da ferramenta principalmente pelos clientes internos.

Vale ressaltar o aumento de 85% no atendimento presencial, representando a confiança do usuário para com a Ouvidoria. 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 2024 e 2025.

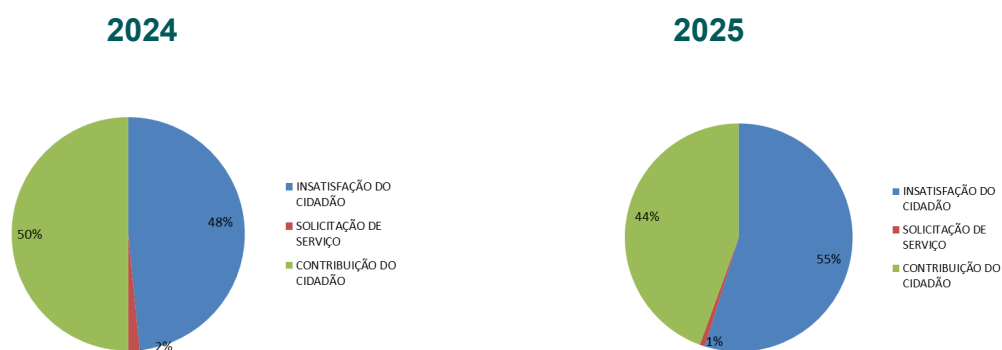
Meio de Entrada	2024	2025	% Variação (+) (-)
Ceará App	1	0	-100%
Cidadão On-line-chat	1	0	-100%
Atendimento Virtual	1	0	-100%
E-mail	54	39	-38%
Internet	31	25	-24%
Presencial	7	13	85%
Telefone 155	57	37	-54%
Telefone Fixo	5	1	-400%
Whatsapp	33	20	-65%
Total	190	135	-40%

3.3 – Tipo de Manifestação

No ano de 2025 permanecemos com a diversidade nas demandas da Ouvidoria, mantendo ainda o destaque nos elogios, apesar de terem reduzido em relação ao ano passado continuou em alta, totalizando 60 manifestações registradas no período. Segue gráfico das manifestações, quanto a sua natureza, registradas através do Sistema de Ouvidoria, fazendo um comparativo entre 2024 e 2025.



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).



3.4 – 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	60
RECLAMAÇÃO	Conduta Inadequada de Servidor/ Colaborador	21
	Prestadores de Serviços Operacionais - PSO	15
	Insatisfação com serviços Prestados pelo Órgão	6
SOLICITAÇÃO	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1
DENÚNCIA	Assédio Moral	3
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	9
	Violação dos Direitos Contra a População LGBT	1
	Violação de Direitos Humanos – Discriminação Étnico-Racial	1
SUGESTÃO	-	
	-	

3.5 – Manifestações por Tipo Assunto / Subassunto

Considerando as manifestações detalhadas por tipo / subassunto, destacamos os elogios direcionados aos colaboradores da Companhia e as reclamações referente ao atendimento realizado pelas 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	SUBASSUNTO	TOTAL
ELOGIO	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	Sem subassunto	60
RECLAMAÇÃO	Insatisfação com serviços Prestados pelo Órgão	Atendimento	20

3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Considerando a realidade institucional da CIPP S/A, nossos serviços possuem caráter B2B (business to busines), 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	135	100%
Aluguel de Sala no Complexo do Pecém	-	0,0%
Armazenagem de Contêiners e Mercadoria Solta (Carga Geral)	-	0,0%

3.7 – 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 ao Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém, o qual representou (80,74%) das manifestações, caracterizando que as demandas da Ouvidoria

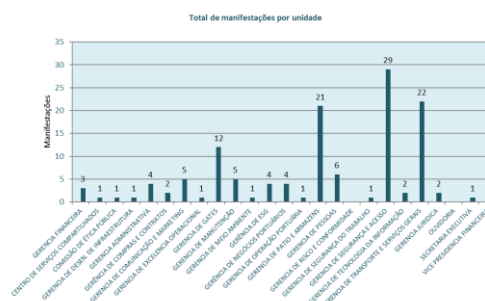
são em sua maioria voltadas para as manifestações relacionadas às ações da Companhia no desenvolvimento do Complexo do Pecém. Segue abaixo quadro ilustrativo:

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém	109	80,74%
Infraestrutura e Logística	4	2,96%
Gestão Administrativa do Ceará	22	16,30%

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Na classificação de Unidades/Áreas demandadas, destacamos no ano de 2025 a diversificação das demandas, dentre essas, ressaltamos as manifestações direcionadas as Gerência de Segurança e Acesso e a Gerência de Transporte e Serviços Gerais, que juntas representaram aproximadamente 37% das manifestações, onde destacamos demandas direcionadas a conduta dos colaboradores que atuam no Complexo do Pecém e ao elogio aos serviços prestados pelo órgão. Segue tabela representando as áreas mais demandadas e gráfico detalhando as manifestações por áreas.

Unidade Interna	Quantidade
Gerência de Segurança e Acesso	29
Gerência de Transporte e Serviços Gerais	36
Gerência De Pátio e Armazéns	21



3.9 – Manifestações por Município

Quanto à origem das manifestações, vale salientar que a maioria das manifestações, aproximadamente 88%, teve como origem o município de São Gonçalo do Amarante, onde está localizado o Complexo.

Município	Quantidade	Porcentagem
Beberibe	1	0,74%
São Gonçalo do Amarante	119	88,15%
Fortaleza	13	9,63%

MCPQ

Paracuru	1	0,74%
Não informado	1	0,74%

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 2024, 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.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

O tempo médio de resposta teve um acréscimo em relação ao ano de 2024 devido a mudanças na equipe de Ouvidoria durante o ano, apesar disso não ultrapassamos nosso prazo institucional. 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	
2024	8 dias
2025	9,79 dias

4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Considerando as respostas da pesquisa de satisfação, alcançamos o **percentual de satisfação de 78%**, superior à meta institucional de 67%, 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 respostas representa o percentual de satisfação referente ao total.

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,35
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,26
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,61
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,22
Média	4,36
Índice de Satisfação:	78%

4.2.2 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Igualmente ao índice de satisfação, também obtivemos uma redução na expectativa do cidadão totalizando em 3,05% 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:	4,26
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,39
Índice de Expectativa:	3,05%

4.2.3 – Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do Cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	16	69,57%
Não	2	8,70%
Parcialmente	5	21,74%

4.2.4 – 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.

2024	
Total de pesquisas respondidas	33
Total de manifestações finalizadas	190
Representação da Amostra	≈17%
2025	
Total de pesquisas respondidas	23
Total de manifestações finalizadas	135
Representação da Amostra	≈17%

4.2.5 – 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. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Serão analisadas a seguir as principais manifestações e as 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 135 manifestações registradas no ano de 2025, 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

5.1 – Motivos das Manifestações

A manutenção dos elogios como principais motivos das manifestações se deu através do nosso trabalho junto aos colaboradores e usuários, 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.

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

5.2.2 – 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.

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 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.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Os benefícios alcançados pela atuação da Ouvidoria ao longo do ano de 2025, destacam-se conquistas e iniciativas que refletem o empenho da Ouvidoria contribuir para o desenvolvimento da Companhia com o intuito de melhorar a prestação de serviços e o atendimento ao cidadão, reafirmando seu papel como um elo estratégico entre a sociedade e a administração pública.

- A Ouvidoria da CIPP se mantém entre as Ouvidorias mais bem avaliadas do estado, conquistando a categoria **PRATA** no novo modelo de avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais de 2024, promovida pela Controladoria Geral do Estado-CGE.
- Nosso trabalho com os usuários internos e externos continua fortalecido, sempre mantendo a interação direta com os cidadãos, promovendo a escuta ativa e fortalecendo a transparência nas relações. A Ouvidoria continua com a proximidade

MCPQ

com as áreas internas mantendo as parcerias antigas e firmando novas, com o intuito de aperfeiçoar os serviços prestados ao cidadão.

- A Ouvidoria da CIPP foi destaque na revista científica nacional da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), tendo um artigo publicado na 7ª edição da revista. O artigo mostra o estudo da evolução dos elogios recebidos pela Ouvidoria após ações de valorização realizadas desde 2021.

6. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Companhia reafirma o compromisso com o crescimento constante, buscando a excelência no atendimento ao cidadão e trabalhando na disseminação desta ferramenta, com a intenção de fortalecer o vínculo entre o Complexo Industrial do Porto do Pecém com os usuários, colaboradores, clientes e comunidades locais, promovendo um ambiente de diálogo aberto e cooperação mútua.

7. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento do relatório anual de Gestão de Ouvidoria – Ano de 2025, 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.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Complexo Industrial e Portuário do Pecém (CIPP S/A) apresenta um panorama positivo, com destaque para a alta eficiência na resolução de demandas e o reconhecimento interno e externo do trabalho realizado.

Esse ano diversas ações estratégicas foram implementadas para aprimorar os serviços, como campanhas internas sobre linguagem simples, incentivo à cultura do elogio, além de ações de "Ouvidoria Ativa" em comunidades pesqueiras, com caminhoneiros e nas PSOs para divulgar os canais de comunicação e coletar feedbacks sobre os serviços prestados pela Companhia.

MCPQ
MCPQ

A excelência do trabalho foi reconhecida com a conquista da categoria **PRATA** no novo modelo de avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais de 2024, promovida pela Controladoria Geral do Estado-CGE.

A Ouvidoria da CIPP alcançou um marco significativo ao **publicar um artigo na 7ª edição da Revista Científica Nacional** da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO). O estudo, intitulado "A ouvidoria e a cultura do elogio: estratégias para fortalecer o clima organizacional", detalha a evolução dos elogios recebidos após a implementação de ações de valorização iniciadas em 2021.

Por fim, a Ouvidoria da CIPP permanece em constante crescimento, sempre buscando a excelência no atendimento ao cidadão. Esses esforços foram essenciais para aumentar a conscientização sobre os meios de comunicação disponíveis e fortalecer o vínculo entre o Complexo Industrial do Porto do Pecém com os usuários, colaboradores, clientes e as comunidades locais, promovendo um ambiente de diálogo aberto e cooperação mútua.

Fortaleza, 04 de fevereiro de 2026



Assinado eletronicamente por:
Gabriela Alves da Silva
Data: 4 de fevereiro de 2026
14:06:11 GMT-3

GABRIELA ALVES DA SILVA
OUVIDORA

Maximiliano César Pedrosa Quintino

Assinado eletronicamente por:
Maximiliano César Pedrosa Quintino
Data: 10 de fevereiro de 2026
13:04:58 GMT-3

MAXIMILIANO CÉSAR PEDROSA QUINTINO DE MEDEIROS
PRESIDENTE



Assinado eletronicamente por:
Rebeca do Carmo Oliveira
Data: 4 de fevereiro de 2026
14:08:37 GMT-3

REBECA DO CARMO OLIVEIRA
VICE-PRESIDENTE FINANCEIRO

ANEXO I – AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

Cumprimento de Ações Estratégicas para o Aprimoramento da Participação Social e Fortalecimento da Ouvidoria.

• Linguagem simples

A ação, cujo título Linguagem Simples, foi planejada com o objetivo de aproximar o usuário da Ouvidoria por meio de uma comunicação clara, acessível e de fácil compreensão. O planejamento e execução desta foi realizada durante os meses de outubro e novembro. O conteúdo aborda o conceito de linguagem simples, suas principais características (Clareza e objetividade, Vocabulário comum, Prioridade, Foco no público...) e a importância de sua aplicação no cotidiano de trabalho, em relação à acessibilidade, ao direito do cidadão, à empatia e à inclusão, contribuindo para comunicações mais compreensíveis e eficazes.

A divulgação foi realizada de forma ampla, por meio do envio do Jornal da Ouvidoria por e-mail institucional a todos os colaboradores, além da exposição do material nos flanelógrafos e elevadores do Complexo, o assunto também foi incluído nas apresentações realizadas pela ouvidoria durante o ano.

- Evidências da execução:

Como evidências da execução, foram registrados o envio eletrônico, cópias do material em formato digital e impresso e registros fotográficos das exposições.



Se liga na OUVIDORIA

O QUE É LINGUAGEM SIMPLES?

- É uma forma de comunicação, e não uma pessoa ou um grupo de pessoas.
- O objetivo é tornar a comunicação mais acessível para todos.
- Não é necessariamente associada apenas ao meio de comunicação escrito.
- Tem a ver com a forma de pensar, compreender e agir.

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS:

- **Clareza e objetividade:** Foco no claro, direto, com frases curtas.
- **Neutridade:** Evitar julgamentos ou opiniões pessoais.
- **Prioridade:** Informações essenciais vêm primeiro, seguidas de detalhes complementares.
- **Evitar siglas e abreviações:** Usar o nome completo sempre que possível.
- **Atenção aos parâmetros:** Tempo, espaço e estilo são relevantes, ao trabalhar se forem necessários.

POR QUE É IMPORTANTE?

• Acessibilidade: Garantir que a informação seja acessível a todos, independentemente da forma de audição.

• Direito de Escuta: Respeitar o direito de ser ouvido e a garantia de acesso à informação.

• Escuta e Inclusão: Promover um espaço mais aberto e incluir pessoas com diferentes tipos de deficiência (física, intelectual, etc.).

DICA PRÁTICA PARA O DIA A DIA:

• Pergunte-se: Se a resposta for "não", simplifique.

• "Alguém que não conhece o assunto também não sabe?" **não!**

Comece hoje mesmo a usar linguagem simples!
Você fala, as pessoas entendem e a comunicação flui.

155 | WHATSAPP: 1612272-1505

pecem

- Resultados esperados ou alcançados com a ação:

Como resultados esperados e alcançados, destaca-se a ampliação da compreensão dos colaboradores sobre a linguagem simples, a melhoria da clareza das comunicações internas, o estímulo ao uso dessa prática no dia a dia e o fortalecimento da Ouvidoria como um canal de escuta, orientação e acolhimento, promovendo maior aproximação com os usuários.

ANEXO II – AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

Qualificação Profissional do Ouvidor

A Ouvidoria da CIPP S/A procura participar de todas as iniciativas do Governo do Estado, neste ano de 2025 pode-se destacar a participação da equipe de ouvidoria em todas as reuniões da Rede de Controle Social do Estado, em capacitações promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e outras capacitações, conforme segue:

CAPACITAÇÕES 2025 - 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	Curso – Inteligência Emocional e trabalho em Equipe	20 horas/aula	04/02/2025 a 11/02/2025	EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Ouvidora	Curso – Qualidade nas Respostas de Ouvidoria	09 horas/aula	26/03/2025 a 28/03/2025	CGE E EGPCE
Gabriela Alves da Silva	Ouvidora	Curso – Combate ao Assédio nas Relações de Trabalho	12 horas/aula	28/03/2025	ODSS/UFERSA
Gabriela Alves da Silva	Ouvidora	Treinamento – Da escuta à responsabilização: fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminação	02 horas/aula	28/03/2025	OGU
Gabriela Alves da Silva	Ouvidora	Oficina - Construção de Relatório	03 horas/aula	19/11/2025	CGE

ANEXO III – AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESMPENHO DAS OUVIDORIAS

Engajamento da Ouvidoria nos Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria - C) Elaboração e Apresentação de Relatórios Periódicos para a Gestão do Órgão/Entidade

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.

Através desse jornal a Ouvidoria passou a apresentar os dados estatísticos e as informações relevantes sobre a Ouvidoria não só para a alta gestão como também para todos os colaboradores como uma ferramenta para informar, envolver e incentivar a contribuição de colaboradores e usuários nos processos de melhoria contínua da organização.

No tocante aos dados estatísticos são desenvolvidos no mesmo formato do jornal, com o título **Ouvidoria em Números**, também são enviados a alta gestão por email, a todos os colaboradores através de comunicado interno e disponibilizados na pasta da Ouvidoria.

No ano de 2025 foi enviado referente ao 1º e 2º semestre no link <https://www.complexodopecem.com.br/ouvidoria/>.

ANEXO IV – AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESMPENHO DAS OUVIDORIAS

Ações e Campanhas de Articulação e Sensibilização com as Áreas Internas do Órgão/Entidade Visando o Fortalecimento da Ouvidoria

A Ouvidoria da CIPP conquistou no decorrer dos anos e através do seu trabalho a confiança e uma proximidade com nosso público interno e externo. Nossas ações na sua grande maioria são realizadas junto as áreas internas, a equipe de Ouvidoria vai em todos os setores conversando pessoalmente não só com os gerentes, mas também com os colaboradores de cada área.

Vale ressaltar que devido ao porte da Companhia e ao grande número de gerências e áreas temos a preferência de realizar ações em loco como forma de facilitar a interação com todos e conseguir uma maior disseminação do assunto abordado.

No ano de 2025 realizamos a ação do elogio que envolve toda a companhia, onde no momento da ação não conversamos apenas sobre o elogio e sim sobre diversos assuntos envolvendo a Ouvidoria, repassamos informações como os meios de acesso, tiramos dúvidas e destacamos sempre a importância da Ouvidoria como um elo entre o cidadão e a Companhia.

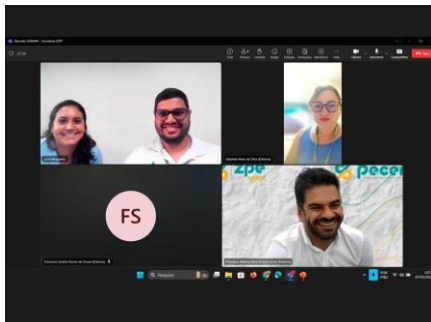
Foi realizado também reuniões com a gerência de meio ambiente da Companhia e os representantes da empresa MRS ambiental que são nossas parceiras nas nossas ações junto as comunidades pesqueiras e com os caminhoneiros. Segue em anexo os registros.

- **Ação do Elogio:** A ação do elogio foi realizada no dia 10 de março em alusão ao dia internacional do elogio. Segue imagens de alguns dos setores visitados, equipe de pátios e Armazéns, vice-presidência financeira junto à gerente de planejamento, diretor comercial e secretaria corporativa.



MCPQ
MCPQ

- **Reunião:** As reuniões ocorreram no dia 07 de março via teams e no dia 10 de abril de forma presencial na sala da Ouvidoria, participaram da reunião o gerente de Meio Ambiente da Companhia e os colaboradores da MRS Ambiental.



ANEXO V- AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESMPENHO DAS OUVIDORIAS

Realização de Ações de Ouvidoria Ativa

A Ouvidoria da CIPP S/A busca realizar diversas ações durante o ano no intuito de informar sobre o uso da Ouvidoria e aproximar os usuários trazendo conhecimento e assim realizar a divulgação da Ouvidoria um canal de comunicação claro e acessível onde os usuários podem expressar suas preocupações e necessidades.

No ano de 2025 foram realizadas ações nas comunidades pesqueiras, com os caminhoneiros e os trabalhadores das PSOs (Prestadoras de Serviços Operacionais), onde contamos com a parceria da MRS Ambiental e área de meio ambiente da Companhia.

- Ouvidoria ativa nas comunidades pesqueiras: A equipe da Ouvidoria e da MRS Ambiental realizou visitas às comunidades pesqueiras da Taíba, Pecém e Cumbuco no mês de março, estabelecendo um contato direto e pessoal com os moradores e pescadores. Nessas visitas, foram distribuídos materiais informativos, como panfletos e folhetos explicativos, destacando os serviços oferecidos pela Ouvidoria e os meios de contato disponíveis para registro de manifestações.

Além disso, foram organizadas palestras educativas para os pescadores e representantes das colônias de pesca, com o intuito de informar sobre os impactos ambientais das operações portuárias e explicar o papel da Ouvidoria no processo de resolução de conflitos e na promoção da participação comunitária. Durante essas palestras, também foi detalhado o fluxo de recebimento e resposta das manifestações registradas junto à Ouvidoria, proporcionando aos participantes uma compreensão clara de como suas preocupações seriam tratadas.



- **Ouvidoria ativa com os caminhoneiros:** Devido a demandas recorrente dessa classe de usuários a ouvidoria contou com a parceria da gestão de meio ambiente representados pela empresa MRS Ambiental nessa ação de conscientização sobre o uso da Ouvidoria como ferramenta para melhorar os serviços prestados pela Companhia.

A ação foi realizada entre os meses de abril e maio, nesse momento foram distribuídos panfletos e folhetos explicativos e conversamos com eles, destacando os serviços oferecidos pela Ouvidoria e os meios de contato disponíveis para registro de manifestações.



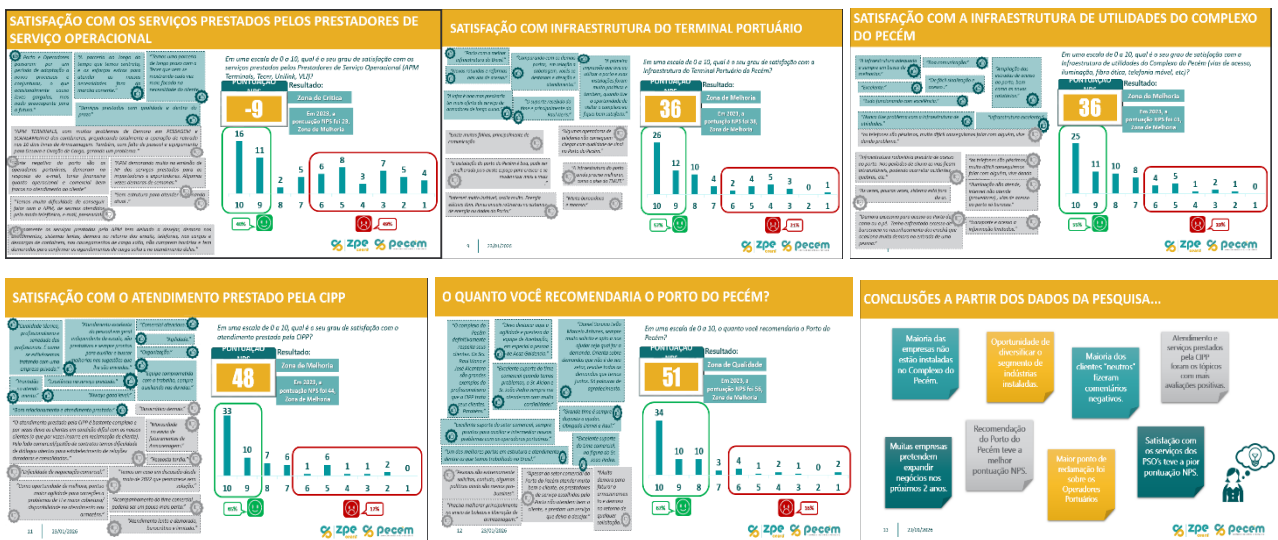
- **Ouvidoria ativa nas PSOs:** Com as prestadoras de serviços a ação foi realizada no mês de março no momento dos DDS (Diálogo Diário de Segurança) em parceria com a MRS Ambiental que realizou a conversa com os colaboradores das diversas PSOs que prestam serviço na Companhia, onde também foram distribuídos material informativo e conversado sobre oferecidos pela Ouvidoria e os meios de contato disponíveis para registro de manifestações.



ANEXO VI – AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESMPENHO DAS OUVIDORIAS

Realização de Avaliação de Serviços Prestados Pelo Órgão/Entidade

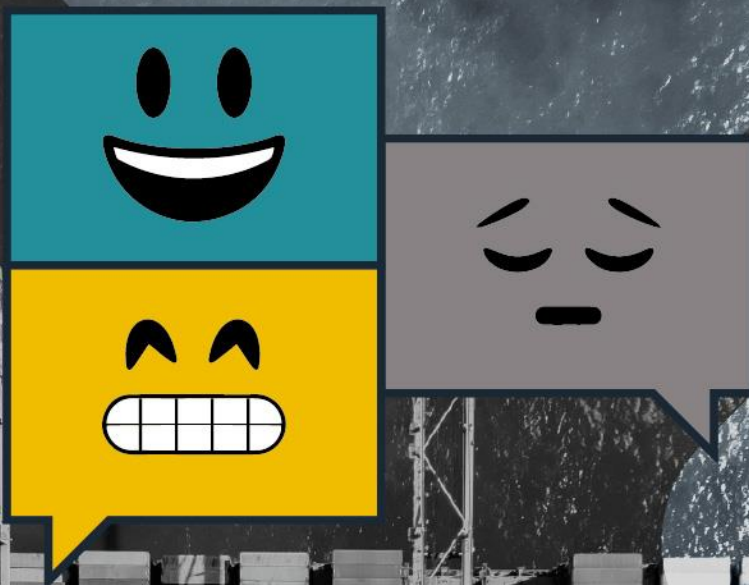
A avaliação de serviços da CIPP é realizada anualmente pelo setor comercial, onde no início de cada ano se realiza a avaliação referente ao ano anterior. A pesquisa é relativa aos serviços prestados diretamente pelo Complexo e por nossos prestadores de serviços. A pesquisa tem como público-alvo as empresas instaladas no Complexo, empresas em processo de instalação e clientes que utilizam os serviços da Companhia. Onde a metodologia utilizada na aplicação da pesquisa é o NPS (Net Promoter Score).



Conclusões a partir dos dados da pesquisa:

- Maioria das empresas não estão instaladas no Complexo
- Oportunidade de diversificar o segmento de indústrias instaladas
- Maioria dos clientes "neutros" fizeram comentários negativos
- Atendimento e serviços prestados pela CIPP foram os tópicos com mais avaliações positivas.
- Muitas empresas pretendem expandir seus negócios nos próximos 2 anos
- Recomendação do Porto do Pecém teve a melhor pontuação NPS
- Maior ponto de reclamação foi sobre os Operadores Portuários
- Satisfação com os serviços dos PSO's teve a pior pontuação NPS.

MCPQ



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