



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019





EXPEDIENTE

Mário Lima Júnior
Direção Superior

Ouvidor
Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho

Ouvidor Substituto
Adolfo Ciríaco Cunha

1 - INTRODUÇÃO

A Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará (ZPE Ceará) é responsável por implantar, administrar e desenvolver a Zona de Processamento de Exportação do Pecém. A Receita Federal autoriza o funcionamento da ZPE, bem como outorga à ZPE Ceará a gestão da zona primária.

A sua missão é administrar e desenvolver a ZPE Ceará em consonância com as melhores práticas internacionais, tornando-se forte instrumento na captação de investimentos, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do estado do Ceará.



A ZPE Ceará está instalada inicialmente em uma área de 576 hectares, no município de São Gonçalo do Amarante, no Complexo Industrial e Portuário do Pecém (CIPP), a 56 quilômetros de Fortaleza. O CIPP está localizado na Região Metropolitana de Fortaleza, com população em torno de três milhões de habitantes. O CIPP foi concebido para abrigar atividades diversas, tendo como infraestrutura e equipamentos previstos: porto, gasoduto, energia convencional e possibilidades de utilização de formas alternativas, ferrovia, correia transportadora e malha rodoviária em constante ampliação. A Área de Despacho Aduaneiro (ADA), porta de entrada da ZPE, fica a 6 km do Porto do Pecém.



O CIPP foi planejado para abrigar ainda atividades industriais diversas como siderúrgicas, refinaria, usinas termelétricas, por exemplo.

Uma ZPE é um distrito industrial incentivado, no qual indústrias nele localizadas operam com benefícios tributários cambiais e administrativos. Pela legislação brasileira, no mínimo 80% da sua receita devem ser resultados de suas exportações.

Seus objetivos consistem em atrair investimentos estrangeiros voltados para as exportações, colocar as empresas nacionais em igualdade de condições com seus concorrentes, localizados em outros países, que dispõem de mecanismos semelhantes, criar empregos, aumentar o valor agregado das exportações e fortalecer o balanço de pagamentos, difundir novas tecnologias e práticas mais modernas de gestão e corrigir desequilíbrios regionais.

A lei 11.508/2007 garante entre outros pontos: suspensão do PIS-PASEP, do COFINS, do PIS-PASEP-Importação e do COFINS-Importação nas exportações. A empresa deve exportar, no mínimo, 80% da sua receita operacional bruta.

Os principais incentivos oferecidos são: Isenção de impostos e contribuições federais (Imposto de Importação, Impostos sobre Produtos Industriais - IPI vinculado, adicional ao Frete para Renovação da Marinha Mercante, Finsocial e IOF); as compras no mercado interno terão as mesmas isenções de uma exportação normal (relativamente aos impostos federais); o Imposto de Renda sobre lucros será aquele vigente na data da aprovação do projeto na ZPE. No caso das empresas que se instalarem no Norte e Nordeste, conforme a lei sancionada terão 75% de redução do IR, que serão concedidos através da Sudene e Sudam. Além disso, as empresas gozarão também de liberdade cambial (não precisam fechar câmbio) e de procedimentos administrativos mais simplificados; e os tratamentos fiscal, cambial e administrativo serão assegurados pelo prazo de até 20 anos, que poderá ser prorrogado.

Como a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Buscando a ZPE atuar e seguindo a legislação pertinente, fazendo parte da intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão ter acesso e esclarecimentos ao buscar as ferramentas disponibilizadas pela Ouvidoria Institucional.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE

Desde que iniciaram suas atividades e se tratando de uma Empresa que passou por recente reestruturação devido sua integração à CIPP/SA, vem obtendo êxito em adequar-se perante a normatização Estadual e utiliza todas as ferramentas da Ouvidoria para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão e acompanhado todo o andamento do processo, além de permitir a complementação de informações na manifestação, através do Portal Ceará Transparente.

Mesmo com o pequeno número de demandas, a ZPE vem conseguindo se adequar as proposições e complexidades, logrando êxito na estruturação de sua Ouvidoria, divulgando-a internamente e externamente, bem como estimulando todos seus usuários a uma participação inclusiva e de fácil acesso.

Em relação ao relatório de 2018, a ZPE apresentou avanços significativos em relação às recomendações elencadas, tendo em vista que a mesma hoje apresenta estrutura física adequada com sala exclusiva de recebimento de demandas, com acessibilidade e fácil localização, com equipe devidamente qualificada e espaço próprio, aprimorou e diminuiu satisfatoriamente o tempo de apuração e conclusão das demandas recebidas e vem trabalhando eficazmente na divulgação do acesso objetivo que conduz a garantia dos canais de Ouvidoria da Empresa, e incluindo seus resultados amplamente nos canais de Transparência, e na participação do cidadão.

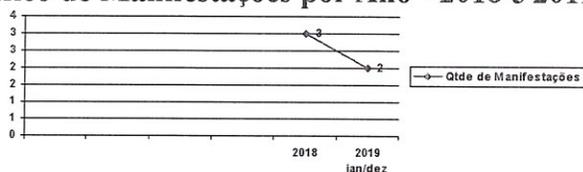
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de Manifestações do Período:

A ZPE CEARÁ no ano de 2019 teve apenas 2(duas) demandas, 1(um) manifestação a menos comparado a 2018, demandas advindas de registro do sistema do Portal Ceará Transparente.

Período	2018	2019
Manifestações	3	2

Gráfico de Manifestações por Ano - 2018 e 2019



Por ser uma Empresa nova e sua atividade fim não contemplar o público em geral as demandas permanecem baixas.

3.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

A ZPE utiliza as ferramentas advindas do Sistema Ceará Transparente e as demandas foram exclusivas da Plataforma.



Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2018	2019
CEARÁ Transparente	3	2

Manifestações por Meio de Entrada.

As demandas foram exclusivas Do Portal Ceará Transparente

Meio de Entrada	2018	2019
Telefone	0	0
Internet	3	2
Presencial	0	0
Redes Sociais	0	0
E-mail	0	0
Carta	0	0
Outros	0	0
Total	3	2

3.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Reclamação			
Solicitação	3	1	
Denúncia		1	
Elogio			
Sugestão			
Crítica			



Total	3	2	
--------------	----------	----------	--

Período do Relatório: 01/01/2019 00:00 à 31/12/2019 23:59
Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 2
Total Geral de Manifestações Invalidadas: 0
Total Geral de Manifestações Outros Poderes: 0
Manifestações anônimas: 1
Total Geral de Manifestações Registradas: 2
Total Geral de Manifestações Reabertas: 0
Tempo médio para responder: 4 dias

3.3.1 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	50,00%
OPERADORES DE SERVIÇOS OPERACIONAIS	1	50,00%

3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1	50,00%
OPERADORES DE SERVIÇOS OPERACIONAIS	CREDENCIAMENTO	1	50,00%

3.4 Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
	2	100,00%

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO E MANUTENÇÃO	1	50,00%
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA INDÚSTRIA CEARENSE	1	50,00%



3.6 Manifestações por Unidades Internas

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
ZPE	DIRETORIA TÉCNICA	GERENCIA DE OPERAÇÕES/COORDENADORIA DE OPERAÇÕES I	1	50,00%
ZPE	DIRETORIA TÉCNICA		50,00%	50,00%

3.7 Manifestações por Município

Estado	Quantidade	Porcentagem
Indefinido	2	100,00%
Total	2	

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	3	2
Manifestações Respondidas fora do Prazo	—	—
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	—	—



Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	—	—
Total	3	2
Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A manutenção dos resultados positivos e manutenção do índice de 100% de resolubilidade, é consequência das ações e treinamentos realizados com o setores internos e apoio da alta gestão em criar uma cultura de otimização ao atendimento das manifestações e encaminhadas a cada setor responsável, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão, com o devido acompanhamento e andamento do processo, de forma imparcial e ética.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2018	2 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	0 dias

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
ZPE	[ZPE] DIRT - DIRETORIA TÉCNICA	0	2

Período do Relatório: 01/01/2019 00:00 à 31/12/2019 23:59

Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 2

Total Geral de Manifestações Invalidadas: 0



Total Geral de Manifestações Outros Poderes: 0
Manifestações anônimas: 1
Total Geral de Manifestações Registradas: 2
Total Geral de Manifestações Reabertas: 0
Tempo médio para responder: 4 dias

***O sistema nos informou duas informações relativos ao tempo médio de resposta. ***

O tempo médio de 2019, subiu para 4 dias, tendo em vista que demandas classificadas como “denúncia” requerem uma apuração mais criteriosa, porém se é demonstrado que a Companhia trata suas demandas com eficiência e objetividade retornando em tempo inferior ao prazo legal.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	0
b. Com o tempo de retorno da resposta	0
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	0
d. Com a qualidade da resposta apresentada	0
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	0
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	0

Total de pesquisas respondidas	0
--------------------------------	---

Obs. Calculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100

*Apesar dos esforços de divulgação da Pesquisa de Satisfação aos usuários, não houve em 2019 nenhuma pesquisa respondida.

(Fonte: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/5958?locale=pt-BR).

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

No ano de 2019, houveram 2 (duas) manifestações na Ouvidoria:

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR;

OPERADORES DE SERVIÇOS OPERACIONAIS.

No item 1. A manifestação de Denúncia devido conduta inadequada em redes sociais pessoais (colaborador).

No item 2. Devido a problemas que o usuário teve no sistema de credenciamento do Complexo.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Conforme já elencado, a ZPE CEARÁ somente teve o registro de (2) manifestações conforme explicitadas acima no item 5.1., não sendo de natureza recorrentes.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Encaminhamento às áreas responsáveis para apuração das demandas e trabalhos internos de conscientização de colaboradores.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Com a atuação da Ouvidoria, foi possível:

- Divulgar e aplicar as diretrizes do Código de ética de forma permanente com os colaboradores;
- Trabalhar a conscientização e importância da transparência nos processos internos da Companhia;
- Fomentar a cultura de integridade quanto a demonstração de suas boas práticas perante a sociedade;
- Melhorar a comunicação Inter setorial (colaboradores).

[assinatura]

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- A Ouvidoria da ZPE participou das reuniões de Rede organizadas pela CGE;
- Oficina de Construção de Relatórios Gerenciais-EGP;
- XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman ABO- Salvador/BA;
- Curso Técnicas de Controle Interno – CGE
- Curso de Capacitação em Processo Administrativo Disciplinar Estatutário - CGU;
- Oficina de Gestão de Pessoas para Resultados- CGE;
- Workshop Monitoramento e Avaliação de Indicadores-CGE;
- XV Encontro Nacional de Controle Interno- CONACI.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Durante o período de 2019, foram aplicadas ações de divulgação ampla da Ouvidoria com o intuito de se trabalhar internamente, bem como com público externo, diante dos diferentes públicos com as quais interage.

- Foi acrescentado na assinatura do e-mail institucional de todos os colaboradores permanentemente, as formas de acesso à ferramenta de acesso da Ouvidoria;

Yuri Vasconcelos de Araujo

Especialista em Meio Ambiente

Telefone: (85) 3195-1502
(85) 99992-1053

E-mail: yuri.vasconcelos@zpeceara.ce.gov.br

Ouvidoria: <https://cearatransparente.ce.gov.br/> / Telefone: 155



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Desenvolvimento
Econômico e Trabalho

Rodovia CE 155, S/N, KM 11,5
Pecém - São Gonçalo do Amarante
Ceará, Brasil - CEP: 62.674-000

www.zpeceara.ce.gov.br

/ZPEceara

- Foi incluído em todos os DESKTOPS dos usuários da rede da Companhia, o banner de divulgação dos canais de acesso ao sistema de Ouvidoria;



[Handwritten signature]



9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ZPE vem trabalhando na estruturação de sua Ouvidoria mediante uma comunicação acessível e direta, procurando ter bom relacionamento democrático com a sociedade e colaboradores internos, buscando a identificação de necessidades dos usuários, entre outros.

Almeja captar através de seus usuários o compartilhamento de suas ações com as necessidades a quem busca, com eficiência e eficácia em meio a recuperação e consolidação da imagem do Serviço Público e da responsabilidade em manter a sustentabilidade, valorizar a imagem da empresa e impedir que novas demandas fiquem sem solução.

Em relação ao relatório de 2019, a ZPE apresentou avanços significativos em relação às recomendações elencadas, tendo em vista que a mesma hoje apresenta estrutura de recebimento de demandas, diminuiu satisfatoriamente o tempo de apuração e conclusão das demandas recebidas e vem trabalhando eficazmente na divulgação do acesso objetivo que conduz a garantia dos serviços prestados, com o auxílio do portal CEARÁ Transparente.

Sugerimos que além das reuniões de rede durante o ano sejam organizados mais eventos capacitantes com foco na prestação de um atendimento de excelência, em relacionamento, não como um sistema meramente operacional e sim, na busca pela qualidade e melhor estratégia de negócios, bem como para a preservação da imagem da empresa ou instituição.

São Gonçalo do Amarante, 31 de dezembro de 2019.

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial

Adolfo Ciríaco Cunha
Ouvidor Substituto

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

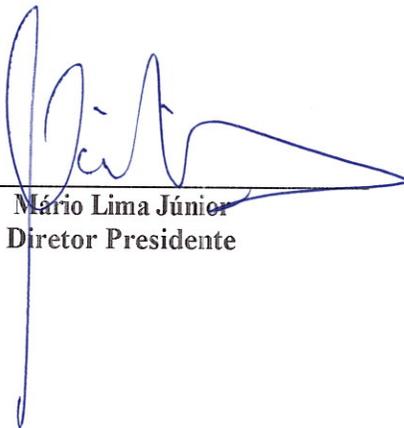
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A ZPE Ceará entende que a Ouvidoria Setorial é uma ferramenta de importância agregadora para o bom andamento da atividade que se propõe de forma objetiva, clara e ética com os usuários que buscam o serviço.

A pequena demanda pelo serviço no ano 2019, é ligado ao fato desta Companhia ter poucos anos de atividades, sendo inovadora e de referência Nacional, ainda não despertou demanda considerável para o serviço de Ouvidoria.

A alta gestão desta Companhia, fomenta o desenvolvimento em ações que buscam difundir e contribuir para estruturação do bom desempenho da Ouvidoria, garantindo o serviço de forma plena e ética como instrumento de controle social e acesso ao cidadão.

São Gonçalo do Amarante, 31 de dezembro de 2019.



Mário Lima Júnior
Diretor Presidente