

**Relatório de Gestão de  
Ouvidoria  
Período 01/01/2017 a 31/12/2017**

**ZPE CEARÁ**

## **EXPEDIENTE**

**Direção Superior**  
**Mário Lima Júnior**

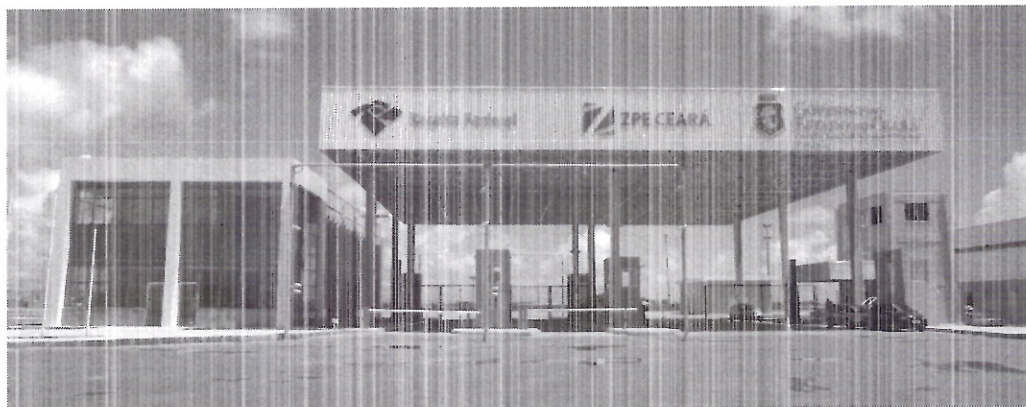
**Ouvidor**  
**Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho**

**Ouvidora Substituta**  
**Mônica Damasceno**

## **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 fazer parte da intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão ter acesso e esclarecimentos ao buscar tal ferramenta.

## **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR**

Desde que iniciou suas atividades e se tratando de uma Empresa ainda em formatação, vem na tentativa de se adequar 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 dos sistemas SOU e SIC.



Mesmo com o pequeno número de demandas, a ZPE vem conseguido se adequar as proposições e complexidade, logrando êxito na estruturação de sua Ouvidoria.

Em relação ao relatório de 2016, 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, aprimorou e diminuiu satisfatoriamente o tempo de apuração e conclusão das demandas recebidas e vem trabalhando eficazmente na divulgação interna e externamente do acesso objetivo que conduz a garantia dos canais de Ouvidoria da Empresa.

### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

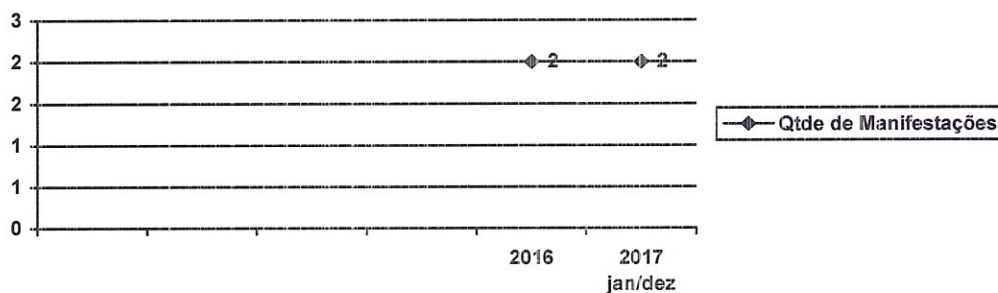
#### 3.1 – Ouvidoria em Números

##### 3.1.1 Total de Manifestações do Período:

A ZPE CEARÁ no ano de 2017 teve apenas 2 demandas, mesmo quantitativo comparado a 2016, demandas advindas de registro na CGE.

Período	2016	2017
Manifestações	2	2

Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 e 2017



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

##### 3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

A ZPE utiliza as ferramentas advindas do sistema da CGE e as demandas foram exclusivas do SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA SOU.

**Manifestações por Sistema Informatizado**

<b>Ferramenta</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>SOU</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.**

As demandas foram exclusivas do sistema SOU

<b>Meio de Entrada</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Telefone</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Internet</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Presencial</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Redes Sociais</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>E-mail</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Carta</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Outros</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**3.1.4 Tipo de Manifestação**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Variação (+) (-)</b>
<b>Reclamação</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>Solicitação de Serviço</b>		<b>1</b>	
<b>Denúncia</b>			



<b>Elogio</b>			
<b>Sugestão</b>	1		
<b>Crítica</b>			
<b>Total</b>	2	2	

### 3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos mais demandados das Manifestações</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	Falta de esclarecimento da estrutura e funcionamento da ZPE CEARÁ.	1
<b>Solicitação de Serviço</b>	Solicitação de informações e documentos.	1
<b>Denúncia</b>	0	0
<b>Crítica</b>	0	0
<b>Sugestão</b>	0	0
<b>Elogio</b>	0	0

### 3.1.6 Programa de Governo 7 Cearás

A ZPE CEARÁ está incluída no Ceará de Oportunidades na promoção e desenvolvimento na indústria cearense pois sua atividade **consiste 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.



## Eixo Governamental Ceará de Oportunidade

## ❖ Tipificação/Assunto

- Reclamação – 1 registro

Falta de esclarecimento da estrutura e funcionamento da ZPE CEARÁ.	1
--	---

- Solicitação de Serviço – 1 registro

Solicitação de informações e documentos.	1
--	---

## 3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017.

(A ZPE CEARÁ possui apenas uma unidade).

## 3.2 Resolutividade 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 2016	Quantidade de Manifestações em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	2	2
Manifestações Respondidas fora do Prazo	—	—
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	—	—
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	—	—
Total	2	2

**Tempo Médio de Resposta**

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	19d
Tempo Médio de Resposta 2017	7d

**3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

**Pesquisa de Satisfação**

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 1 Ouvidoria - 0 Outros - 1	Totais
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 1 Ótimo - 1 Bom - 0 Regular - 0 Insuficiente - 0	Percentual % das respostas Excelente, Ótimo e Bom
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 1 Ótimo - 1	Percentual % das respostas Excelente, Ótimo e Bom





	<b>Bom - 0</b> <b>Regular - 0</b> <b>Insuficiente - 0</b>	
<b>4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas</b>	<b>Sim - 2</b> <b>Não - 0</b>	<b>Percentual % das respostas "Sim"</b>
<b>Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)</b>		<b>Média dos índices 2, 3 e 4</b>

#### **4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO**

No período de 2017 só tiveram duas demandas 1 reclamação e uma solicitação de serviços o e ambas foram respondidas em tempo hábil e acatadas.

#### **5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

- A Ouvidoria da ZPE participou das reuniões de Rede organizadas pela CGE;
- Dos encontros de Capacitação Continuada de Ouvidores-TCE/CE;
- Encontro de Ouvidorias-TCE/CE;
- Oficina de Construção de Relatórios Gerenciais EGP
- Cidadão 3.0 quer falar com você. São Paulo/SP

#### **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Divulgação da Ouvidoria no site e folders institucionais e apresentar a Ouvidoria como incentivo de atração de novos empreendimentos, bem como foi incluída suas atividades na reformulação do Regimento Interno da CIA.

#### **7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

As principais ações são de fomentar a importância da estruturação, divulgação e independência da Ouvidoria numa realidade externa e internamente e ainda são realizadas reuniões constantes com a alta gestão para conhecimento e conscientização do papel da Ouvidoria na instituição.

#### **8. 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 2016, 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, aprimorou e diminuiu satisfatoriamente o tempo de apuração e conclusão das demandas recebidas e vem trabalhando eficazmente na divulgação interna e externamente do acesso objetivo que conduz a garantia dos canais de Ouvidoria.

## 9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Sugerimos que além das reuniões de rede durante o ano sejam organizados mais eventos capacitantes com foco na prestação de um atendimento de excelência, com foco 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, 29 de janeiro de 2018.



---

OUVIDOR SETORIAL



---

OUVIDORA SUBSTITUTA





## **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 o usuário que busca o serviço.

A pequena demanda pelo serviço no ano 2017, 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 gestão geral fomenta o desenvolvimento em ações que busquem difundir e contribuir para estruturação e bom desempenho da Ouvidoria, garantindo o serviço de forma plena e ética como instrumento de controle social.

**São Gonçalo do Amarante, 29 de janeiro de 2018.**

---

**Dirigente do Órgão**  
Mário Lima Júnior  
Diretor Presidente  
ZPE CEARÁ