



RELATÓRIO DE GESTÃO  
**OUVIDORIA**  
2020

**Ouvidoria  
do Ceará**

# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020**

**Período 01/01/2020 a 31/12/2020**



## EXPEDIENTE

**Roberto Benevides Castro**  
**Direção Superior**

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

**Ouvidor Substituto**  
**Adolfo Ciríaco Cunha**

### 1 - INTRODUÇÃO

Criada através da Lei Estadual nº 14.794, de 22 de setembro de 2010, a Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará (ZPE CEARÁ) iniciou suas operações no dia 30 de agosto de 2013, autorizada pela Receita Federal do Brasil, com o objetivo de implantar, administrar e desenvolver a Zona de Processamento de Exportação, sendo a primeira a entrar em operação no país.

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,

*B*

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.

Com 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 (Lei Nacional 13.460/2017, Decreto 33.485/2020, IN nº 01/2020, Portaria nº 97/2020), 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 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

Desde que iniciaram suas atividades, 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 conseguido 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 2020, a ZPE apresentou avanços significativos em relação às recomendações elencadas, tendo em vista que além da 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.

E em conjunto com as demais ações, está em consonância com a lei nº. 13.460/2017, no aperfeiçoamento para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão e com foco em estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

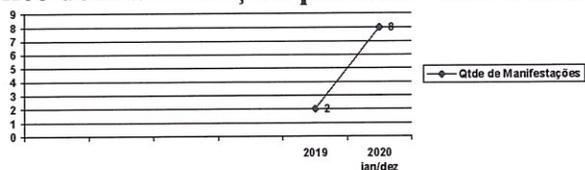
### 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1 Total de Manifestações do Período:

A ZPE CEARÁ no ano de 2020 teve 8 (oito) demandas, aumentando consideravelmente as demandas em comparativo a 2019, demandas advindas de registro do sistema do Portal Ceará Transparente.

Período	2019	2020
Manifestações	2	8

#### Gráfico de Manifestações por Ano - 2018 e 2019



Por ser uma Empresa de atividade fim que não contempla o público em geral as demandas permanecem baixas.

#### 3.2 Manifestações por Meio de Entrada

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

#### Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2019	2020
CEARÁ Transparente	2	8

*A*

As demandas foram exclusivas Do Portal Ceará Transparente.

Meio de Entrada	2019	2020
Telefone 155	0	0
Internet	2	8
Presencial	0	0
E-mail	0	0
Facebook	0	0
Carta	0	0
Telefone 155	0	0
Reclame Aqui	0	0
consumidor.com.br	0	0
Instagram	0	0
Governo Intinerante	0	0
Caixa de sugestões	0	0
Sistema Legado	0	0
Twitter	0	0
Ceará App	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

### 3.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)
Reclamação	0	1	
Solicitação	1	5	

<b>Denúncia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>Elogio</b>	0	0	
<b>Sugestão</b>	0	0	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	

<b>Período do Relatório: 01/01/2020 à 31/12/2020 23:59</b>
Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 8
Total Geral de Manifestações Invalidadas: 0
Total Geral de Manifestações Outros Poderes: 0
Manifestações anônimas: 1
Total Geral de Manifestações Registradas: 8
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.

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2	25,00%
SALÁRIO DE SERVIDORES	1	12,50%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	12,50%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	12,50%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	12,50%
ASSÉDIO MORAL/SEXUAL	1	12,50%
EMPRESAS INSTALADAS NA ZPE	1	12,50%

### 3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

<b>Assunto</b>	<b>Subassunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	MONITORAMENTO	2	25,00%

SALÁRIO DE SERVIDORES	Sem subassunto	1	12,50%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	1	12,50%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	1	12,50%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	PROPINA/EXTORSÃO	1	12,50%
ASSÉDIO MORAL/SEXUAL	INVASÃO DE PRIVACIDADE ÍNTIMA	1	12,50%
EMPRESAS INSTALADAS NA ZPE	RELAÇÃO DAS EMPRESAS	1	12,50%

### 3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Não houveram manifestações para assuntos relacionados à COVID-19.

### 3.4 Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	1	12,50%
	7	87,50%

### 3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
ATRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL	1	12,50%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	6	75,00%
GESTÃO E MANUTENÇÃO	1	12,50%

### 3.6 Manifestações por Unidades Internas

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
ZPE	GERP - GEREÊNCIA DE PLANEJAMENTO	0	1

### 3.7 Manifestações por Município

Estado	Quantidade	Porcentagem
Ceará	3	37,50%
Santa Catarina	1	12,50%
Indefinido	4	50,00%
Total	8	

## 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Apesar da vigência do referido decreto, a plataforma Ceará Transparente terá 18 meses para as devidas adequações, incluindo a alteração do prazo de resposta, dentre outros.

Para efeito de relatórios, o prazo a ser considerado é o instituído no Decreto anterior (33.474/2011). Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado

#### Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	2	8
Manifestações Respondidas fora do Prazo	—	—
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	—	—
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	—	—
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
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 2019	4 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	4 dias

O tempo médio de 2020, permaneceu em 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

Índice de Resolutividade	
Sim	0
Não	0
Parcialmente	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 2020 nenhuma pesquisa respondida.

(Fonte: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/5958?locale=pt-BR](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 2020, houveram 8 (oito) manifestações na Ouvidoria:

CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES;

SALÁRIO DE SERVIDORES;

ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS;

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR;

ASSÉDIO MORAL/SEXUAL;

EMPRESAS INSTALADAS NA ZPE;

INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR

Houveram 2 (duas) manifestações de Denúncia, (1) Reclamação e (5) solicitações .

### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Conforme já elencado, a ZPE CEARÁ teve o registro de (8) manifestações conforme explicitadas acima no item 5.1., sendo de natureza recorrente somente as Demandas de Solicitação que versam em sua maioria de informações sobre o funcionamento da atividade da ZPE .

### 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).

## **7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

- Ouvidoria da ZPE participou das reuniões de Rede de Fomento ao Controle Social, organizadas pela CGE;
- XIV Encontro Estadual de Controle Interno- CGE;

## **8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

Durante o período de 2020, 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.

- Além da manutenção das práticas anteriormente implantadas, foi inserida na apresentação institucional para novos funcionários apresentação e divulgação dos canais da Ouvidoria e ainda nos DSS (Diários Semanais de Segurança) das equipes operacionais temas pertinentes ao funcionamento e formas de acesso à Ouvidoria da ZPE.

## 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 2020, 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 2020.**



**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.

As poucas demandas pelo serviço no ano de 2020, se deve ao fato desta Companhia ter sua atividade fim não ser ligada diretamente ao público geral, porém vem crescendo de forma considerável a procura pelo 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 2020.



---

**Roberto Benevides de Castro**  
**Diretor de Governança**