

# Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022

ZPE CEARÁ

**RELATÓRIO DE  
GESTÃO DE  
OUVIDORIA  
ANO 2022**

**Período: 01/01/2022 a 31/12/2022**



## EXPEDIENTE

**Direção Superior**  
**Eduardo Henrique Cunha Neves**

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

**Ouvidora Setorial Substituta**  
**Cristiane Nepomuceno Santiago**

## 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,

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

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, ferroviária, correia transportadora e malha rodoviária em constante ampliação. A Área de Despacho Aduaneiro (ADA) e sua Expansão, porta de entrada da ZPE, fica a 6 km do Porto do Pecém.

As Zonas de Processamento de Exportação brasileiras ou instaladas no Brasil são distritos industriais incentivados, destinados a sediar empresas orientadas para o mercado externo. Para efeito de controle aduaneiro, as ZPEs são consideradas zonas primárias. Como instrumento de política industrial, essas zonas buscam fortalecer a balança comercial, atrair investimentos estrangeiros, fortalecer a competitividade das exportações brasileiras, gerar emprego e difundir novas tecnologias no País. As empresas que se instalam em ZPE têm acesso a tratamento tributário, cambial e administrativo especiais, previstos na Lei Federal nº 11.508, de 20 de julho de 2007.

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**

A ZPE CEARÁ, 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 2021, 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 manteve os bons índices de 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 Companhia 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 2022 teve 3 (três) demandas, mantendo o mesmo número de demandas em comparativo a 2021, demandas advindas de registro do sistema do Portal Ceará Transparente.

Período	2021	2022
Manifestações	3	3

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

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	1		
Internet	1	3	
Presencial			
CearáApp			
Telefone Fixo			
E-mail	1		
Caixa de Sugestões			
Facebook			
Reclame Aqui			
Instagram			
Twitter			
Carta			
Atendimento Virtual			
Whatsapp			



**PARA ESTÁGIOS**

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	—	01

**3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)****Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus**

Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	VACINAÇÃO COVID 19 (PLANO, CALENDÁRIO, (GRUPOS E ETAPAS)	01

**3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário****Tabela: Programas Orçamentários**

Programas	Total
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	03

**3.5 – Manifestações por Unidades Internas****Tabela: Unidades Internas**

Unidades	Total
DIRETORIA DE GOVERNANÇA	01
OUVIDORIA	02

**3.6 – Manifestações por Municípios****Tabela: Municípios**

Municípios	2021	2022
FORTALEZA	00	03
SÃO GONÇALO DO	01	00



AMARANTE

INDEFINIDO

02

00

Em 2022 houve a concentração das manifestações no Município de Fortaleza.

#### 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 78%

##### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	03	03
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	03	03





**Tabela: Índice de Resolubilidade**

<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2021</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2022</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	100%	100%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	%	%

#### **4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

A manutenção dos resultados positivos e manutenção do índice de 100% de resolubilidade em 2022, 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**

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo Médio de Resposta 2021</b>	<b>4 dias</b>
<b>Tempo Médio de Resposta 2022</b>	<b>2 dias</b>

O tempo médio de 2022, foi reduzido para um melhor índice de apenas permaneceu em 2 dias, tendo em vista que demandas classificadas como elogios/sugestões e solicitações são demandas mais objetivas em suas resoluções, somando-se aos trabalhos diários em que a Companhia vem tratando suas demandas com eficiência e objetividade retornando em tempo inferior ao prazo legal.

## 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 78%.

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.

### 4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2022 à 31/12/2022</b>	
--	--

<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	0
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (Considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	0
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	0
<b>Média das Notas:</b>	<b>0</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>0,00%</b>

<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>
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
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>0,00%</b>

<b>Índice de Resolutividade</b>	<b>Resultado</b>	<b>Índice</b>
Sim	0	NaN
Não	0	NaN
Parcialmente	0	NaN
Vazias	0	

<b>Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria</b>	<b>0</b>
--	----------

#### 4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Apesar dos esforços de divulgação para participação da Pesquisa de Satisfação aos usuários, não houve em 2022 nenhuma pesquisa respondida e quando se tem poucas demandas durante o ano fica ainda mais desafiador ter participação suficiente para atingimento do índice.

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	0
Total de manifestações finalizadas	3
Representação da Amostra	%

Obs. Cálculo da Representação Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações **Finalizadas** \* 100

Atenção: O total de usuários que responderam a pesquisa está disponível no Relatório da Pesquisa de Satisfação.

É importante que a Ouvidoria realize a análise sobre a amostragem dos usuários que responderam a pesquisa, bem como o perfil desses usuários a partir do tratamento que foi realizado nas manifestações.

#### 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

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

**Observação:** O Relatório da Pesquisa de Satisfação apresenta o cálculo referente a essa expectativa.

Apesar dos esforços de divulgação para participação da Pesquisa de Satisfação aos usuários, não houve em 2022 nenhuma pesquisa respondida

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

No ano de 2022, houveram 3 (três) manifestações na Ouvidoria:

1. CORONAVÍRUS (COVID-19)
2. EMPREGO/ESTÁGIO
3. ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR

Houveram 1 (um) Solicitação, 1(um) Sugestão e 1(um) Elogio.



### **5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes**

Conforme já elencado, a ZPE CEARÁ teve o registro de (3) manifestações explicitadas acima no item 5.1., nenhuma 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**

- 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 CEARÁ participou das reuniões de Rede de Fomento ao Controle Social, organizadas pela CGE;**
- **Oficina de Construção de Relatório - Turma IV;**
- **48º Fórum de Controle Interno, CGE;**
- **50º Fórum de Controle Interno, CGE;**
- **Controle Interno na Administração Pública, TCE CEARÁ.**

## 8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão concernente à ZPE CEARÁ, encontra-se em fase de atualização interna, tendo em vista mudanças no teor dos procedimentos/serviços, e possui atualmente (01) serviço publicado:

SERVIÇOS POR ÓRGÃO	
<b>PÚBLICO ALVO:</b>	Esterno
<b>PODER:</b>	EXECUTIVO ESTADUAL
<b>ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTORA:</b>	COMPANHIA ADMINISTRADORA DA ZONA DE PROCESSAMENTO DE EXPORTAÇÃO DO CEARÁ
<b>COORDENADORIA/DIRETORIA/EQUIPAMENTO:</b>	Diretoria Técnica
<b>CATEGORIA DE SERVIÇOS:</b>	INDÚSTRIA, COMÉRCIO E EMPREENDEDORISMO
<b>SUBCATEGORIA DE SERVIÇOS:</b>	Empresas
<b>NOME DO SERVIÇO:</b>	SOLICITAR INFORMAÇÃO DO PROCESSO DE INSTALAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO NA ZONA DE PROCESSAMENTO DE EXPORTAÇÃO DO CEARÁ
<b>O QUE É:</b>	A ZPE Ceará tem, por finalidade, informar ao cidadão quais o documentos e etapas do processo de instalação na ZPE Ceará.
<b>QUEM PODE SOLICITAR?:</b>	Qualquer interessado em instalar empreendimentos na zona de processamento de exportação.
<b>O SERVIÇO É GRATUITO?:</b>	Sim
<b>REQUISITOS:</b>	Preencher formulário "Informações necessárias a instrução do pleito de instalação de projeto industrial perante a czpe. Enviar/apresentar documentação necessária: Contrato social; Cartão cnrp (novo cnpj); Licença ambiental (semace); Estudo de viabilidade financeira; Laudo processo industrial/ projeto industrial em conformidade com a lei federal nº 11.508/2007 e resolução czpe nº05/2011, prevendo que, no mínimo, 80% da sua receita bruta seja oriunda de exportação.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:</b>	Contrato social; Cartão cnrp (novo cnpj); Licença ambiental (semace); Estudo de viabilidade financeira
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DE SERVIÇO:</b>	Protocolar documentação na ZPE CEARÁ; Apresentar projeto para Diretoria Executiva, caso aprovado, será encaminhado ao Conselho Nacional de Zona de Processamento de Exportação, CZPE, vinculado ao Ministério de Desenvolvimento Indústria e Comércio, MDIC, para fins de avaliação e aprovação. Aguardar publicação de resolução no Diário Oficial da União aprovando o projeto
<b>TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NORMAL:</b>	Imediato
<b>PRAZO PARA ENTREGA DO SERVIÇO:</b>	Em média de 90 dias
<b>HORÁRIO E DIA DE ATENDIMENTO:</b>	08:00 às 18:30hrs
<b>ONDE FAZER DE FORMA PRESENCIAL?:</b>	Rodovia CE 155, km 11,5, s/n, esplanada do peçém, São Gonçalo do Amarante, Ceará
<b>FORMAS DE ACESSO:</b>	
<b>TELEFÔNICO:</b>	(85) 3195 2500
<b>FORMAS DE ACESSO:</b>	
<b>ONLINE:</b>	<a href="http://www.zpecarara.ce.gov.br/">http://www.zpecarara.ce.gov.br/</a>
<b>ULTIMA ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DO SERVIÇO:</b>	06/10/2021

Manifestações sobre o serviço recebido, favor entrar no FALE CONOSCO e registrar sua opinião

COE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado  
Av. Gal. Alvaro Albuquerque Lima - Edifício SEPLAG - 2º andar - 60.532-120 - Curitiba - Fortaleza/CE  
© 2011 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Catálogo Eletrônico de Serviços - 10/03/2023 - 13:14:44

1 de 1

OBS: No ano de 2022, não houveram avaliações do Serviço.

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Em 2022, manteve-se as ações de Boas Práticas já existentes na Companhia, não sendo criada nenhuma no ano corrente.

## 10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ZPE vem trabalhando e focando numa 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 2021, 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.


## 11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, indicar sugestões de melhoria para o aprimoramento das ações governamentais e de políticas públicas, a partir da análise das manifestações registradas para a ouvidoria ou das oportunidades de melhoria e necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades da ouvidoria.

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 2022.**

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

  
**Cristiane Nepomuceno Santiago**  
**Ouvidora Setorial Substituta**



## 12 - 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 2022, 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.

Fortaleza, 31 de dezembro de 2022.

**EDUARDO HENRIQUE  
CUNHA NEVES:  
29453305391**

Assinado digitalmente por EDUARDO HENRIQUE CUNHA NEVES 29453305391  
DN: C=BR, O=(CP-Brasil, OU=1150822200136, OU=Secretaria da Receita  
Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A3, OU=(EM BRANCO),  
OU=sertificado digital, CN=EDUARDO HENRIQUE CUNHA NEVES,  
29453305391  
Razão: Eu sou o autor deste documento  
Localização: sua localização de assinatura aqui  
Foxit PDF Reader Versão: 11.0.0

**Eduardo Henrique Cunha Neves  
Diretor Presidente**