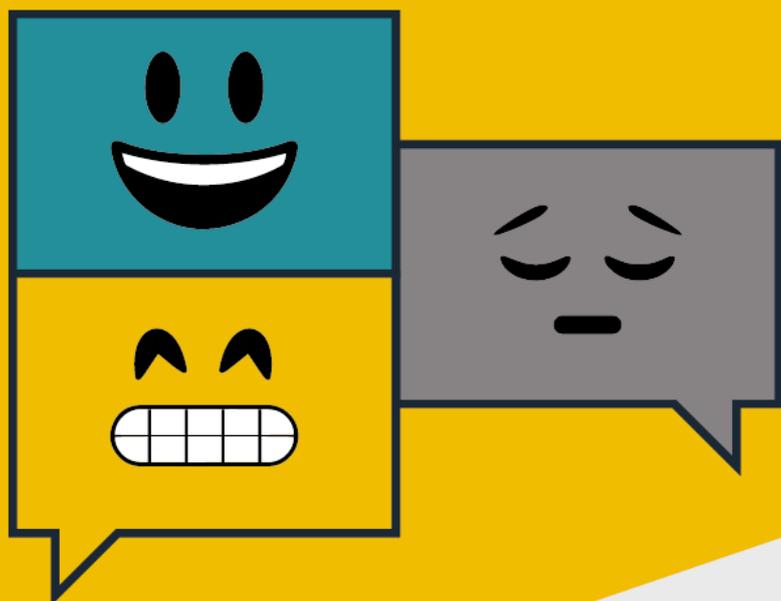


Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria



1º de Janeiro à 31 de Dezembro de 2023

2023

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior
Eduardo Henrique Cunha Neves

Ouvidor Setorial
Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho

Ouvidora Setorial Substituta
Cristiane Nepomuceno Santiago

2-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, 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) 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.

Fundada em 2010, a ZPE Ceará presta serviços às empresas instaladas na área da zona franca e promove instalações, estrutura e equipamentos necessários às atividades das autoridades aduaneiras. Subsidiária do Complexo do Pecém, formado também pelo Porto do Pecém e pela área industrial, a ZPE Ceará tem se consolidado como um importante instrumento de promoção do crescimento e consolidação da economia do Ceará e do Brasil em consonância com as melhores práticas internacionais.

Com 6.182 hectares de área para investimentos, a ZPE Ceará iniciou sua produção em 2016 e alcançou a marca histórica de 50 milhões de toneladas de cargas movimentadas em menos de 05 anos.

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, Portarias nº 52/2020 e 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.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

A ZPE Ceará tem se destacado na conformidade com as normas estaduais, utilizando plenamente as ferramentas da Ouvidoria para melhorar o atendimento das manifestações dos cidadãos. Isso inclui o registro, tratamento e retorno das manifestações, acompanhando todo o processo e permitindo a complementação de informações através do Portal Ceará Transparente.

A empresa tem conseguido se adaptar às exigências e complexidades, alcançando sucesso na estruturação de sua Ouvidoria e promovendo sua divulgação tanto interna quanto externamente. Estimula ativamente a participação inclusiva e de fácil acesso de todos os usuários.

Em relação ao relatório de 2022, a ZPE demonstrou avanços significativos em relação às recomendações anteriores. Aprimorou e manteve bons índices de tempo de apuração e conclusão das demandas recebidas, além de trabalhar eficazmente na divulgação dos canais de Ouvidoria da Empresa. Incluiu seus resultados de forma abrangente nos canais de Transparência e na participação do cidadão.

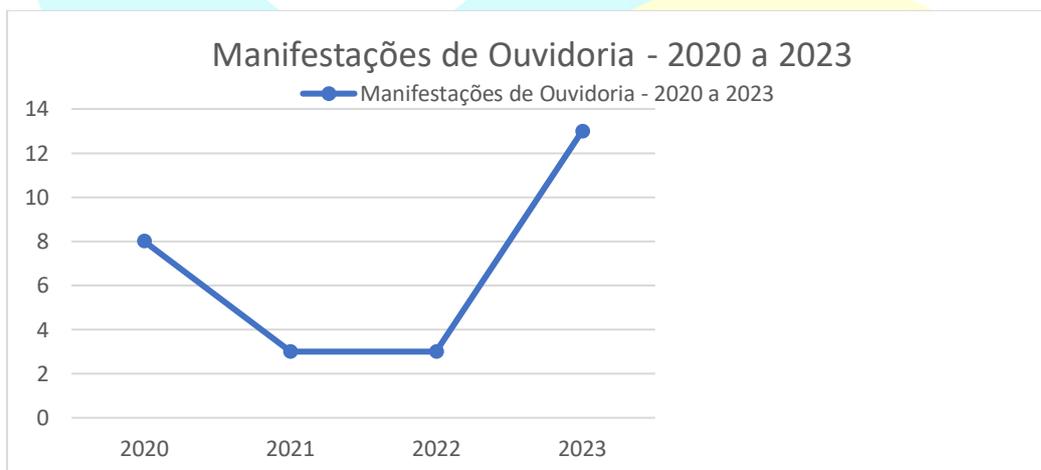
Em conjunto com outras ações, a empresa está em conformidade com a Lei nº. 13.460/2017, aprimorando a avaliação contínua dos serviços prestados pela Companhia e incentivando os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 Total de manifestações do período

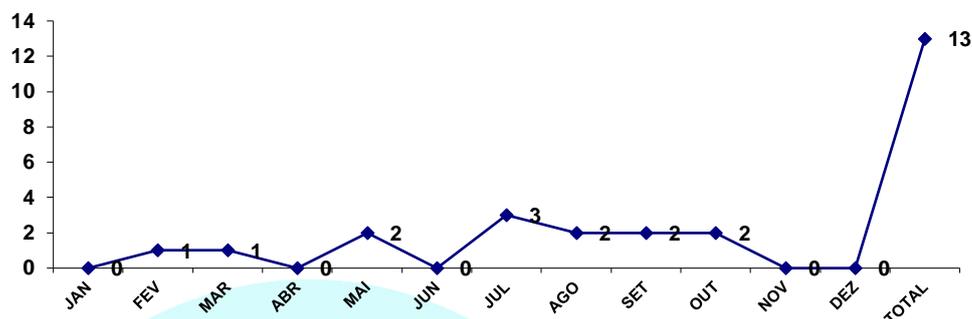
A ZPE CEARÁ no ano de 2023 registrou 13 (treze) manifestações, tendo um crescimento considerável em relação ao número de manifestações em comparativo ao período de 2020 a 2022, do sistema do Portal Ceará Transparente.

Gráfico de Manifestações Quadriênio



Período	2020	2021	2022	2023
Manifestações	8	3	3	13

Gráficos de Manifestações Mensais 2023



4.2 Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação %
Telefone 155		4	
Internet	3	7	
Presencial			
CearáApp			
Telefone Fixo		1	
E-mail		1	
Caixa de Sugestões			
Facebook			
Reclame Aqui			
Instagram			
Twitter			
Carta			
Atendimento Virtual			
Whatsapp			
TOTAL	3	13	

As manifestações em 2023 permaneceram em sua maioria concentradas por Internet, porém tendo uma divisão mais diversa dos meios de entrada em relação a 2022.

4.3 Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação		2	
Solicitação	1	3	
Denúncia		6	
Sugestão	1	1	
Elogio	1	1	
TOTAL	3	13	

Em 2023 os perfis de tipos de manifestações foram diversificados, tendo como destaque o número dominante de manifestações do tipo Denúncia.

4.4 e 4.5 Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto

Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	ZPE	2	15,38%
Denúncia	ASSÉDIO MORAL	PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	ZPE	1	7,69%
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	ZPE	4	30,77%
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	ZPE	1	7,69%
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		ZPE	1	7,69%
Sugestão	EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	ZPE	1	7,69%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ESTRUTURA FÍSICA	ZPE	1	7,69%

Solicitação	INCENTIVO À EXPORTAÇÃO	BENEFICIOS FISCAIS	ZPE	1	7,69%
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	PROCEDIMENTO DE CONTRATAÇÃO/DEMISSÃO	ZPE	1	7,69%

Em 2023, as denúncias tiveram um aumento significativo, sendo o principal assunto de Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador com a especificidade em ato indisciplinar ou insubordinação, vale salientar que em todos os casos das manifestações do tipo Denúncia, a Comissão de Ética Pública foi acionada e houve formalidade material, apurações adequadas, finalização e resposta eficaz dentro dos prazos estabelecidos.

4.6 Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Informação do Processo de Instalação e Operacionalização na Zona de Processamento de Exportação	4	30,77%
NÃO SE APLICA	9	69,23%

4.7 Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
ATRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL	1	7,69%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	12	92,31%

4.8 Manifestações por Unidade

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
ZPE	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO		1	7,69%
ZPE	DIRETORIA DE GOVERNANÇA	GERÊNCIA DE GOVERNANÇA	1	7,69%
ZPE	DIRETORIA DE GOVERNANÇA	GERENCIA DE RH	1	7,69%
ZPE	DIRETORIA DE OPERAÇÕES	GERÊNCIA DE OPERACOES	1	7,69%

ZPE	DIRETORIA DE OPERAÇÕES	GERÊNCIA DE SEGURANÇA PATRIMONIAL	1	7,69%
ZPE	DIRETORIA DE OPERAÇÕES	MANUTENÇÃO / ENGENHARIA	1	7,69%
ZPE	DIRETOR PRESIDENTE		6	46,15%
ZPE	OUVIDORIA		1	7,69%

4.9 Manifestações por Município da ocorrência

Município	Quantidade	Porcentagem
Fortaleza	2	15,38%
Itapajé	1	7,69%
São Gonçalo do Amarante	1	7,69%
Umuarama	1	7,69%
Indefinido	8	61,54%
Total	13	

Das manifestações onde houveram a indicação de Município, Fortaleza se destaca, porém 61,54% das manifestações não foi possível verificar a origem.

5 – 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: 67%**

5.1 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 ZPE

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	03	13
Manifestações Finalizadas fora do Prazo		
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)		
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)		
Total	03	13

Tabela: Índice de Resolubilidade ZPE

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	%	%

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A manutenção dos excelentes resultados e a garantia **de uma resolução de 100% em 2023**, foram possíveis devido às ações e treinamentos realizados em colaboração com os diferentes setores internos, respaldados pelo apoio da alta gestão. Essas iniciativas visaram estabelecer uma cultura organizacional focada na otimização do atendimento às

demandas, desde o registro até o retorno ao cidadão, com total transparência, imparcialidade e ética em todas as etapas do processo.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	02 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	08 dias

Em 2023, registrou-se um acréscimo no tempo médio de resposta para aproximadamente 8 dias. Esse aumento é notadamente atribuído às manifestações classificadas como Denúncia, as quais demandam uma apuração mais minuciosa, exigindo a convocação do Comissão de Ética Pública. Apesar desse desafio, o índice geral de resolução permanece bem abaixo do prazo estabelecido de 20 dias. Entretanto, é digno de nota que a empresa continua a tratar suas demandas diárias de forma eficiente e objetiva, assegurando retornos dentro de prazos inferiores aos legalmente estabelecidos.

5.2 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 67%.

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.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA -ZPE PERÍODO DE: 01/01/2023 à 31/12/2023	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	4
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4

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]	4
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)	4
Média das Notas:	4
Índice de Satisfação:	75,00%
Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	4

Indicador de Satisfação (67%): Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D).

O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida no período informado, no caso do relatório de ouvidoria seria de 01/01/2023 a 31/12/2023.

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Em comparação com o ano anterior, 2023 testemunhou um aumento significativo no interesse e na participação dos usuários na Pesquisa de Satisfação. Isso se deve em grande parte aos esforços de divulgação intensificados por esta Setorial. A crescente adesão dos usuários demonstra um reconhecimento cada vez maior da importância de um feedback para aprimorar nossos serviços.

Os resultados positivos refletem não apenas a qualidade das interações e serviços oferecidos, mas também a confiança que os usuários depositam em nosso processo de escuta ativa e melhoria contínua. No entanto, mesmo diante desse cenário promissor, reconhecemos continuaremos com ações de fomento ao desafio de garantir uma participação efetiva permanece presente.

Ainda assim, estamos confiantes de que, com nossa abordagem dedicada e contínua, seremos capazes não apenas de manter, mas de fortalecer a participação dos usuários em futuras pesquisas de satisfação. Estamos comprometidos em utilizar os insights obtidos para continuar aprimorando nossos serviços e garantir uma experiência cada vez mais satisfatória para todos os usuários.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	0
Total de pesquisas respondidas 2023	4

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4
Expectativa	14,29%

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

No ano de 2023, houveram (13) treze manifestações de Ouvidoria:

Reclamação	2	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR
Denúncia	1	ASSÉDIO MORAL
Denúncia	4	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR
Denúncia	1	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR
Elogio	1	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR
Sugestão	1	EMPREGO/ESTÁGIO
Solicitação	1	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE
Solicitação	1	INCENTIVO À EXPORTAÇÃO
Solicitação	1	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR

Houve um crescimento considerável nas manifestações do tipo denúncia e reclamação sob o tema de possível conduta inadequada de servidor que foram encaminhadas e analisadas adequadamente pela Comissão Setorial de Ética Pública.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

O aumento das manifestações do tipo denúncia e reclamação para avaliação, está diretamente relacionado à ampla divulgação e ao acesso facilitado ao sistema de ouvidoria. A disponibilidade e divulgação dos canais eficazes de comunicação incentiva os usuários a expressarem suas preocupações e críticas de forma mais direta e transparente. Isso não só fortalece a confiança dos usuários no sistema, mas também proporciona à Companhia uma oportunidade de identificar áreas de melhoria e responder de forma eficiente às necessidades e expectativas do usuário.

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

Avaliar os casos nos permite compreender as preocupações e necessidades dos usuários, bem como identificar lacunas nos processos e implementar melhorias significativas e proativas para a Companhia.

Dessa forma, a avaliação contínua dos casos e a implementação de melhorias internas não só fortalecem a eficácia do sistema de ouvidoria, mas também contribuem para a construção de uma instituição mais responsiva, transparente e orientada para o usuário.

Fica o comprometimento de revisão de políticas e procedimentos constantes, o treinamento de colaboradores, melhorias na infraestrutura, comunicação clara com os usuários, oferecimento de reparação quando necessário, investimento em tecnologia e análise contínua para monitorar e melhorar o acompanhamento de cada manifestação. Essas ações são essenciais para melhoria dos serviços e demonstrar compromisso com a satisfação ao usuário.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria desempenhou um papel crucial na Companhia, oferecendo uma série de benefícios. Em primeiro lugar, promoveu a conscientização sobre a importância da transparência nos processos internos da empresa.

Além disso, a presença da Ouvidoria ajudou a fortalecer a cultura de integridade da instituição, demonstrando seu compromisso com boas práticas e ética. Isso é fundamental para manter a confiança do usuário e reforçar a reputação desta Companhia.

Por fim, melhorou a comunicação entre os diversos setores da instituição. Ao facilitar o diálogo e a troca de informações entre os colaboradores e gestão superior, contribuindo para uma maior cooperação e eficiência operacional.

Em resumo, não apenas promoveu a transparência e a integridade dentro da instituição, mas também facilitou a colaboração e a eficácia das operações internas.

8 – 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;**
- **I Reunião Técnica das Comissões Setoriais de Ética;**

- 52º Fórum Permanente de Controle Interno e Combate ao Assédio Moral;
- 6º Encontro Nacional das Estatais, sediado em Brasília/DF;

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Em 2023, manteve-se as ações de Boas Práticas já existentes na Companhia, não sendo criada nenhuma no ano corrente.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Para fortalecer a qualidade do atendimento e a integração entre as Setoriais, é proposto a manutenção dos eventos de capacitação adicionais ao longo do ano. Esses eventos visam não apenas melhorar as habilidades operacionais, mas também promover um foco renovado na excelência do atendimento e nas estratégias de negócios. Além disso, a sugestão inclui a realização de reciclagens para lidar com tipos específicos de demandas, como denúncias.

A colaboração entre as Ouvidorias Setoriais Estaduais também é mencionada como uma maneira de promover a integração e compartilhar melhores práticas. É sugerido que essas parcerias possam fornecer insights valiosos e recursos para melhorar ainda mais os processos de atendimento.

Em resumo, a sugestão visa criar uma abordagem abrangente para o aprimoramento do atendimento e da integração entre as Setoriais, reconhecendo a importância desses aspectos para a imagem e os objetivos de negócios de cada instituição.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A ZPE Ceará reconhece a Ouvidoria Setorial como uma ferramenta essencial para garantir um serviço de qualidade, transparente e ético aos usuários que buscam seus serviços.

O aumento na demanda pelo serviço em 2023, reflete a melhoria na divulgação dos serviços e das atividades principais da empresa. A alta administração da ZPE Ceará está empenhada em promover ações que fortaleçam e melhorem o desempenho da Ouvidoria, assegurando que ela funcione de maneira eficaz e ética, como um mecanismo de controle social e acesso do cidadão aos serviços.

Destacamos o compromisso da gestão em encaminhar o relatório às áreas internas pertinentes e garantir sua publicação no sítio institucional, tomando as providências devidas para atender às sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria Setorial, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A ZPE CEARÁ tem priorizado uma comunicação clara e acessível, visando estabelecer um relacionamento aberto e democrático com a sociedade e os colaboradores internos. Buscamos compreender as necessidades dos usuários para oferecer serviços eficientes e eficazes, enquanto trabalhamos na recuperação e consolidação da imagem do Serviço Público.

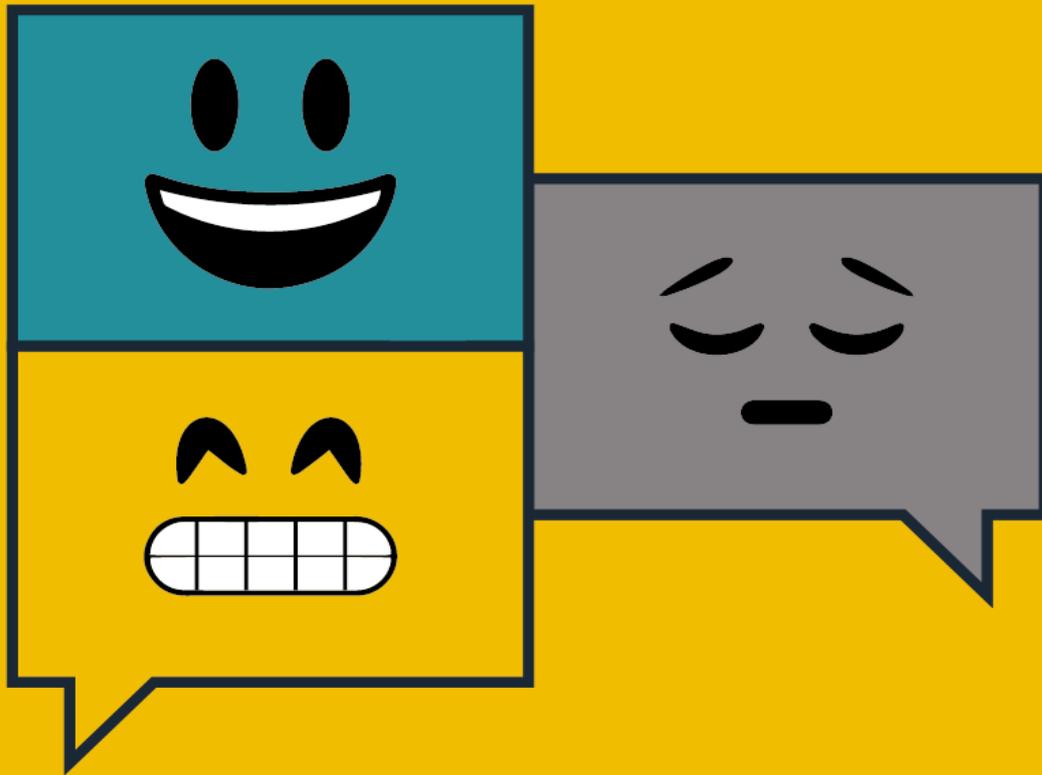
Comparado ao relatório de 2023, a ZPE fez progressos significativos em relação às recomendações. Estabelecemos uma estrutura consolidada para receber as demandas, mantemos a redução considerável do tempo de processamento e conclusão dessas demandas e estamos divulgando de forma eficaz o acesso aos serviços prestados, com o auxílio do Portal Ceará Transparente. Nosso objetivo é valorizar os bons resultados obtidos pela Companhia de forma transparente e garantir que todas as demandas sejam prontamente atendidas.

São Gonçalo do Amarante, 31 de dezembro de 2023.

OUVIDOR SETORIAL

OUVIDORA SETORIAL SUBSTITUTA

DIRETOR- PRESIDENTE ZPE CEARÁ



OUVIDORIA DA COMPANHIA

Bloco Administrativo na ZPE Ceará

Portal Ceará Transparente: www.ceartransparente.ce.gov.br

E-mail: ouvidoria@zpeceara.com.br

Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 155