




V REUNIÃO DA REDE DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL – BOAS PRÁTICAS COMPLEXO DO PECÉM





**“CONHECENDO
A OUVIDORIA
ATRAVÉS DO
PÚBLICO INTERNO”**

OBJETIVO

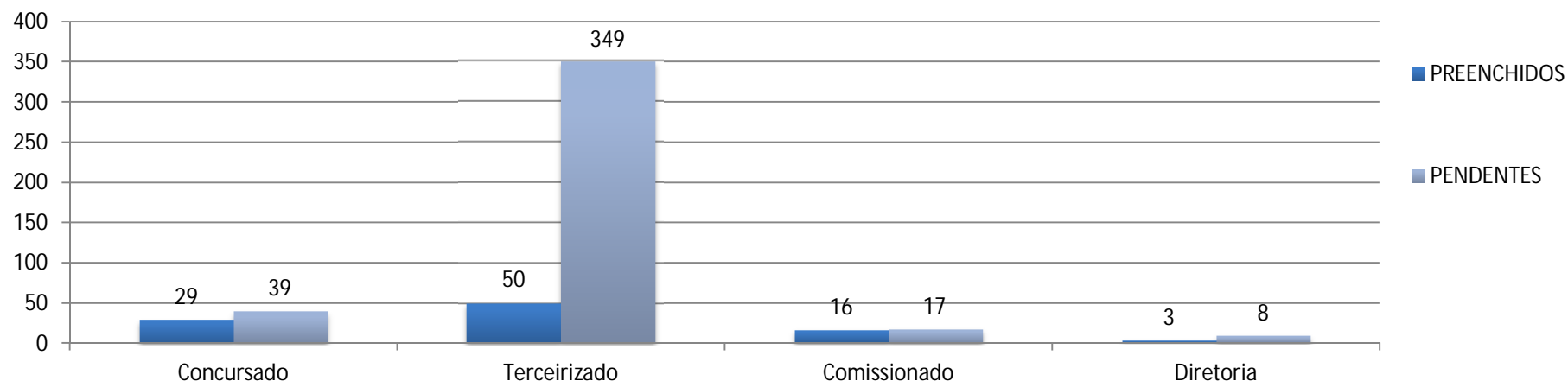
A pesquisa teve como objetivo principal auferir a percepção do público interno no tocante a atuação da Ouvidoria, a fim de permitir uma atuação mais compartilhada com as Áreas da Companhia, vale ressaltar como objetivos específicos:

- medir o nível de conhecimento da Ouvidoria
- definir a atuação da mesma perante as demais Áreas;
- mensurar o impacto de sua atuação nos ambientes de trabalho.

DADOS ESTATÍSTICOS

Preencheram a pesquisa 98 (noventa e oito) colaboradores, entre profissionais que atuam diretamente na CIPP e profissionais que atuam na ZPECEARÁ, divididos entre seus vínculos profissionais, conforme tabela e gráficos abaixo:

STATUS	Concurgado	Terceirizado	Comissionado	Diretoria
PREENCHIDOS	29	50	16	3
PENDENTES	39	349	17	8



ANÁLISE QUALITATIVA

- Participação de todos os tipos de vínculos profissionais, o que permite planos de trabalho para todos os profissionais de maneira geral, mas também possibilita planos de trabalhos específicos por categorias profissionais dentro do Complexo.
- Foram constatados importantes *feedbacks* quanto à atuação da Ouvidoria, a exemplo do reconhecimento por parte dos colaboradores como um canal de comunicação, responsável pelo fomento a participação e resolução de conflitos, e o entendimento que a Ouvidoria deve participar do planejamento estratégico da Companhia.
- Identificação de pontos de melhorias para o desenvolvimento da Ouvidoria, pois, apesar do exposto acima, apenas 12% dos colaboradores já utilizaram o serviço, aproximadamente 50% não se sentem estimulados a registrar as boas ações e/ou desvios de conduta dos seus colegas e gestores.
- Baixo conhecimento sobre os procedimentos de apurações de denúncias, no tocante a contextualização da realidade vivida pelo demandado.

CONCLUSÃO

- A partir da interação com os colaboradores através da pesquisa, pode-se destacar que a Ouvidoria do Complexo possui bastante potencial para avançar no tocante a **estruturação da mesma, transparência e fomento a participação do público interno**.
- Vale ressaltar que a Ouvidoria da Companhia, encontra-se atualmente estruturada fisicamente para atendimento ao público interno e externo, mas necessita de ambiente reservado para atendimento ao público interno.
- No tocante a transparência, apesar da Ouvidoria possuir uma página própria no site da Companhia constando informações sobre a atuação da Área, bem como contatos de acesso e relatórios gerenciais, é necessário uma atuação direta junto aos colaboradores, no intuito de possibilitar um maior conhecimento aos procedimentos e processos da Ouvidoria.
- Considerando essa atuação direta exposta no parágrafo anterior, também servirá para maximizar a confiança dos colaboradores na utilização da ferramenta, visando a melhoria dos serviços do Complexo do Pecém através da exposição de sugestões, reclamações, denúncias, bem como de elogios à colegas e à Companhia.

PLANO DE AÇÃO

META	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	PRAZO	CUSTO
TRANSPARÊNCIA E INTEGRAÇÃO	- DIVULGAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA	OUVIDORIA COMUNICAÇÃO	IMEDIATO	SEM CUSTO
	- DIVULGAÇÃO DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS SEMETRAIS	OUVIDORIA COMUNICAÇÃO	IMEDIATO	SEM CUSTO
	- REUNIÕES COM AS DIRETORIAS (JUNTAMENTE COM SUAS RESPECTIVAS GERÊNCIAS)	OUVIDORIA	ABRIL / 2021	SEM CUSTO
FOMENTO A PARTICIPAÇÃO PÚBLICO INTERNO	- VISITAS PERIÓDICAS ÀS ÁREAS TÉCNICAS	OUVIDORIA	IMEDIATO	SEM CUSTO
	- IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA INTERNA	OUVIDORIA PRESIDENTE	JANEIRO / 2021	SEM CUSTO

FORMULÁRIO

Nome (opcional):

Tipo de Vínculo (obrigatório):

- Você conhece o papel que a Ouvidoria desempenha na organização?

Desconheço Conheço Parcialmente Conheço Totalmente

- Você já visitou a página da Ouvidoria no site da Companhia? <http://www.complexodopecem.com.br/ouvidoria/>

Nunca Raramente Frequentemente Sempre

- Já utilizou o serviço para realizar manifestações (elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia)?

Nunca Raramente Frequentemente Sempre

- Você vê a Ouvidoria como um canal de comunicação?

Discordo Totalmente Discordo Concordo Concordo Totalmente

- Se sente confortável em realizar as manifestações junto a Ouvidoria?

Nunca Raramente Frequentemente Sempre

- Você se sente estimulado a registrar na Ouvidoria, tanto as boas ações dos seus colegas e gestores, quanto os seus desvios de conduta.

Desestimulado Totalmente Desestimulado Estimulado Estimulado Totalmente

- Você concorda que a atuação da Ouvidoria pode ser fundamental na gestão de conflitos?

Discordo Totalmente Discordo Concordo Concordo Totalmente

- Você acha que os processos de Ouvidoria são transparentes e justos?

Discordo Totalmente Discordo Concordo Concordo Totalmente

- Tenho conhecimento que nas apurações de denúncias, a realidade vivida pelo demandado é contextualizada?

Discordo Totalmente Discordo Concordo Concordo Totalmente

- A Ouvidoria deve ser membro das reuniões estratégicas da Companhia?

Discordo Totalmente Discordo Concordo Concordo Totalmente

QUESTÃO SUBJETIVA

- Em sua opinião, o que a Ouvidoria do Complexo poderia melhorar?

OBRI GADO!

OUVIDORIA – COMPLEXO DO PECÉM

Ernesto Neto – Ouvidor

Edileida Brandão – Ouvidora Substituta

Gabriela Alves – Auxiliar de Ouvidoria

Thomas Rezende – Auxiliar de Ouvidoria

Telefone: (85) 33721605

E-mail: ouvidoria@complexodopecem.com.br



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO E TRABALHO

