



OUVIDORIA DO COMPLEXO INDUSTRIAL E PORTUÁRIO DO PECÉM: PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS NA GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES

FRANCISCO IONARIO NUNES DE SOUSA; GABRIELA ALVES DA SILVA

RESUMO

A partir de julho de 2018, com a implementação da plataforma Ceará Transparente pelo Governo do Estado do Ceará, a Ouvidoria do Complexo do Pecém aderiu completamente a essa ferramenta digital, eliminando o uso de papel, formulários impressos e arquivos físicos. A adesão à plataforma representou um avanço significativo nas práticas de sustentabilidade e eficiência, permitindo que todas as manifestações dos cidadãos, como elogios, sugestões, reclamações e denúncias, fossem registradas, tratadas e respondidas de forma totalmente online. Além da plataforma Ceará Transparente (CT), a Ouvidoria disponibiliza outros canais de comunicação, como WhatsApp, telefone, e-mail, Microsoft Teams e atendimento presencial, mas todas as manifestações recebidas por esses meios são direcionadas para o sistema digital. A remoção das caixas de manifestações físicas e a transição completa para um sistema sem papel reforçam o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a preservação ambiental.

Palavras-chave: Soluções Digitais; Digitalização; Sustentabilidade; Ceará Transparente; Fluxo de Manifestações.

1 INTRODUÇÃO

A criação de ouvidorias é uma forma de assegurar a qualidade do serviço prestado pelos órgãos públicos. Elas possuem a função de receber queixas, sugestões, elogios, denúncias e solicitações dos usuários e oferecer informações, orientações, encaminhamentos e acompanhamentos das demandas. No ano de 1809, na Suécia, surgiu a figura do Ombudsman, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos acerca dos serviços públicos. Essa expressão “ombudsman”, que inspirou as ouvidorias contemporâneas, resulta da junção da palavra OMBUDS que significa “representante”, “procurador” com a palavra MAN (homem em sentido amplo), ganhando o significado de “representante do cidadão” ou “provedor da justiça” (Ceará. Manual Ouvidoria Pública do Estado, 2021).

A ouvidoria do Complexo do Pecém é parte integrante de um empreendimento de grande envergadura, resultado da colaboração entre o Governo do Estado do Ceará e o Porto de Roterdã, o principal porto da Europa. Situado entre os municípios de Caucaia e São Gonçalo do Amarante, no estado do Ceará, o Complexo do Pecém abrange uma extensa área de mais de 19 mil hectares e se destaca como um centro de desenvolvimento industrial, econômico e social não apenas para o Ceará, mas também para toda a região do Nordeste brasileiro.

Com uma infraestrutura robusta e uma localização geográfica estratégica, o Complexo do Pecém é reconhecido como um polo de excelência, destacando-se não apenas por sua atividade industrial, mas também por sua preocupação com o meio ambiente.

A crescente demanda por transparência e sustentabilidade tem impulsionado instituições públicas a adotarem tecnologias digitais que eliminam a necessidade de recursos físicos, como papel. Em julho de 2018, o Governo do Estado do Ceará lançou a plataforma Ceará Transparente (CT), uma ferramenta digital projetada para aumentar a transparência e facilitar a comunicação entre o público e a administração pública.

A Ouvidoria do Complexo do Pecém, reconhecendo os benefícios dessa iniciativa, aderiu integralmente à plataforma, abolindo o uso de formulários impressos, arquivos físicos e caixas de manifestações.

Essa mudança visava não apenas modernizar os processos de ouvidoria, mas também reduzir o impacto ambiental, alinhando-se com as metas de sustentabilidade do governo estadual.

O objetivo geral deste estudo é relatar a experiência da Ouvidoria do Complexo do Pecém ao adotar completamente a plataforma Ceará Transparente e avaliar os impactos dessa transição na eficiência do serviço e nas práticas sustentáveis.

2 RELATO DE CASO/EXPERIÊNCIA

A adesão da Ouvidoria do Complexo do Pecém à plataforma Ceará Transparente ocorreu em julho de 2018, quando todas as metodologias tradicionais que utilizavam papel foram completamente abandonadas. A transição para um sistema digital permitiu que o fluxo de recebimento, encaminhamento e resposta de manifestações se tornasse mais ágil e eficiente, eliminando a necessidade de papel e promovendo a sustentabilidade.

Com a plataforma CT, todas as manifestações dos cidadãos passaram a ser registradas, tratadas e respondidas exclusivamente de forma digital. Além da plataforma, a Ouvidoria manteve outros canais de comunicação, como WhatsApp, telefone, e-mail, Microsoft Teams e atendimento presencial, mas todas as informações recebidas por esses meios são automaticamente transferidas para o sistema digital.

A remoção das caixas de manifestações físicas simboliza o compromisso da Ouvidoria com a modernização e a preservação ambiental.

Essa experiência destacou a importância da digitalização no setor público, proporcionando maior transparência e eficiência no tratamento das demandas dos cidadãos. A transição foi acompanhada de um esforço de adaptação tanto por parte dos funcionários quanto dos usuários, que passaram a interagir com a ouvidoria de forma mais moderna e sustentável.

Desde a adoção da plataforma Ceará Transparente em 2018, a Ouvidoria do Complexo Industrial do Porto do Pecém (CIPP) tratou, encaminhou, respondeu e finalizou um total de 507 processos de ouvidoria sem o uso de papel, contribuindo significativamente para as práticas de sustentabilidade e eficiência operacional.

Entre 2018 e 2023, os processos foram gerenciados digitalmente, eliminando a necessidade de impressão de folhas de classificação da manifestação, folhas do processo, folhas de acompanhamento e folhas de resposta. A tabela abaixo detalha a quantidade de processos de ouvidoria tratados a cada ano sem o uso de papel:

Processos de Ouvidoria (Sem Uso de Papel)

Ano	Quantidade
2018	33
2019	111
2020	71
2021	72
2022	117
2023	103
Total	507

Fonte: Tabela criada pelos autores

3 DISCUSSÃO

A adoção da plataforma Ceará Transparente pela Ouvidoria do Complexo do Pecém reflete uma tendência crescente entre as instituições públicas de buscar soluções digitais que

promovam a eficiência e a sustentabilidade. Essa experiência se destaca pela eliminação completa de qualquer forma de registro físico, resultando em benefícios significativos, como a redução de custos operacionais e o impacto ambiental. Entre 2018 e 2023, foram tratados digitalmente 507 processos de ouvidoria, eliminando a necessidade de impressão de folhas de classificação, acompanhamento, resposta e outras etapas relacionadas. Esse esforço evitou o uso de centenas de folhas de papel, alinhando as operações com as metas de sustentabilidade do governo estadual.

Embora a transição para um sistema totalmente digital tenha trazido ganhos substanciais, o processo não esteve isento de desafios. A necessidade de capacitar funcionários e educar os cidadãos sobre o novo sistema foi crucial para o sucesso da implementação. Esse desafio é corroborado por (Rosen, 2001), que destaca a importância de uma mudança cultural abrangente entre todos os funcionários e setores da empresa, juntamente com a implementação de mudanças técnicas.

Isso inclui a introdução de sistemas de gerenciamento ambiental e novas metodologias, além do desenvolvimento de produtos sustentáveis.

As novas tecnologias têm contribuído de forma estratégica para agilizar processos e agregar excelência às Ouvidorias, facilitando a tomada de decisão e otimizando a gestão de prazos na resolução das demandas de clientes e consumidores, conforme observa (Moreira, 2012).

A inclusão de canais adicionais, como WhatsApp e Microsoft Teams, desempenhou um papel importante na suavização da transição, garantindo que o acesso aos serviços de ouvidoria permanecesse acessível e eficiente.

Esse caso evidencia como a integração de ferramentas digitais pode não apenas modernizar os processos de ouvidoria, mas também alinhar as práticas institucionais com as metas de sustentabilidade e transparência.

A experiência da Ouvidoria do Complexo do Pecém estabelece um novo padrão para outras instituições públicas que buscam implementar práticas semelhantes, demonstrando que é possível promover uma gestão eficiente e sustentável através da digitalização completa dos processos.

4 CONCLUSÃO

A adesão da Ouvidoria do Complexo do Pecém à plataforma Ceará Transparente representou um marco na modernização dos serviços de ouvidoria, com a eliminação total do uso de papel, formulários impressos e arquivos físicos. Essa mudança não apenas aumentou a eficiência dos processos, mas também contribuiu significativamente para a preservação ambiental. A experiência destaca a importância de integrar tecnologias digitais nos serviços públicos, embora a transição exija um planejamento cuidadoso e a adaptação de todos os envolvidos.

Futuras perspectivas incluem a expansão dessas práticas para outras áreas da administração pública e o contínuo aprimoramento da plataforma para melhor atender às necessidades dos cidadãos e promover a sustentabilidade.

REFERÊNCIAS

BARBIERI, J. C. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf.

Acesso em: 30 abr. 2021.

CEARÁ (Estado). **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**. Manual de ouvidoria. Disponível em: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>. Acesso em: 04 nov. 2021.

MOREIRA, Felipe Porto. **A ouvidoria como instrumento de apoio à gestão**. 2012. Monografia– AVM Faculdade Integrada, Rio de Janeiro.

ROSEN, C. M. **Environmental strategy and competitive advantage: An introduction**. California Management Review, v. 43, n. 3, p. 8-15, 2001.