

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024

01/01/2024 A 31/12/2024

# OUVIDORIA DO CEARÁ



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

## 1 – EXPEDIENTE

### **Presidente da CearaPar**

Luiza de Marillac Martins e Silva

### **Diretora de Negócios e Relações com Investidores**

Marisa Teófilo Leitão

### **Diretor(a) Administrativo-Financeiro(a):**

Rivaldo Pinheiro Filho

### **Ouvidoria Setorial da CearaPar**

Luciana Barroso de Oliveira (Titular)

João Francisco Freitas Peixoto (Substituto)

## 2 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da CearaPar desempenha um papel fundamental na intermediação entre os cidadãos e a Companhia, garantindo que suas manifestações sejam recebidas, analisadas e encaminhadas de maneira eficiente. Responsável por atender a reclamações, sugestões, solicitações de providências e elogios, a Ouvidoria busca continuamente o aprimoramento dos serviços oferecidos e o fortalecimento da transparência na administração pública.

Além de atuar na escuta e resposta às demandas da população, a Ouvidoria também se destaca na promoção da integridade e ética institucional, funcionando como um canal acessível para o recebimento de denúncias e irregularidades. Vinculada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), a unidade setorial da CearaPar participa ativamente da Rede Estadual de Ouvidorias, seguindo diretrizes e padrões estabelecidos para um atendimento qualificado.

A Ouvidoria da CearaPar foi estabelecida apenas em 2023 e não no contexto da criação da Companhia de Participação e Gestão de Ativos do



Ceará, cuja missão é administrar ativos do Estado de forma eficiente. A identidade institucional da CearaPar baseia-se no compromisso com a transparência, integridade e eficiência na gestão dos bens públicos. A Ouvidoria tem papel crucial nesse processo, garantindo que as demandas da sociedade sejam registradas e tratadas com seriedade, contribuindo para uma administração mais responsiva.

O Sistema Estadual de Ouvidoria do Ceará está respaldado por um conjunto de normativas que estabelecem sua estrutura e funcionamento. A Lei Nacional nº 13.460/2017 disciplina os direitos dos usuários dos serviços públicos e estabelece diretrizes para as ouvidorias. O Decreto nº 33.485/2020 regulamenta o sistema estadual de ouvidoria, definindo os prazos para resposta e os relatórios de gestão. Complementarmente, a Instrução Normativa nº 01/2020 e as Portarias nº 52/2020 e nº 97/2020 detalham os procedimentos para tratamento das manifestações e funcionamento das unidades de ouvidoria setoriais.

No exercício de 2024, a Ouvidoria manteve seu compromisso de oferecer um serviço transparente e ágil, assegurando que todas as manifestações fossem devidamente tratadas. Os dados apresentados neste relatório demonstram o volume de demandas recebidas, a

resolubilidade dos casos e a satisfação dos usuários com o atendimento prestado.

A seguir, este relatório detalha as principais atividades da Ouvidoria em 2024, destacando os indicadores, análises das manifestações e boas práticas implementadas no período.

### **3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE**

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), no Relatório de Gestão 2023 consolidado, emitiu recomendações para aprimorar a atuação da Ouvidoria Setorial da CearaPar. Entre as recomendações, destaca-se a Orientação 08, que sugeria viabilizar a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos estabelecidos no Art. 25 do Decreto Estadual nº 33.485/2020, incluindo a participação no curso de certificação em ouvidoria.

Contudo, no decorrer do ano, houve uma mudança na titularidade da Ouvidoria Setorial, e a nova gestão ainda não implementou essa recomendação. Para os próximos períodos, a CearaPar buscará viabilizar a capacitação do atual ouvidor, garantindo que todos os requisitos legais e técnicos sejam cumpridos e que a atuação da Ouvidoria continue sendo realizada com excelência e alinhada às diretrizes estabelecidas pelo Sistema Estadual de Ouvidoria.

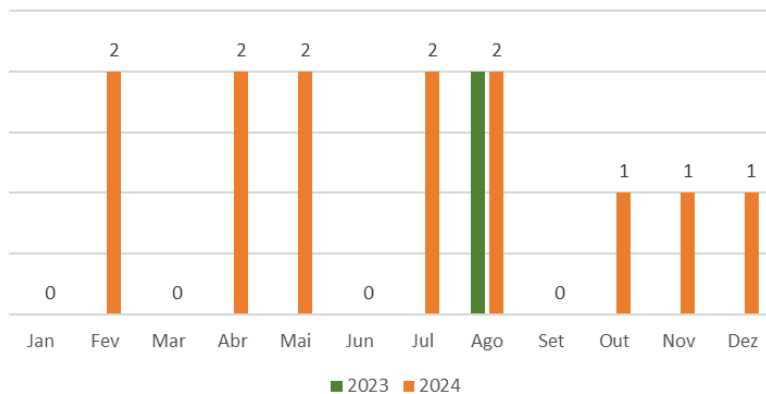
## 4 - OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria da CearaPar tem como compromisso o registro, acompanhamento e resolução das manifestações encaminhadas pelos cidadãos. Em 2024, foram recebidas um total de 13 manifestações, conforme detalhado nos subitens a seguir e nos gráficos que os seguem. Houve ainda 8 manifestações invalidadas.

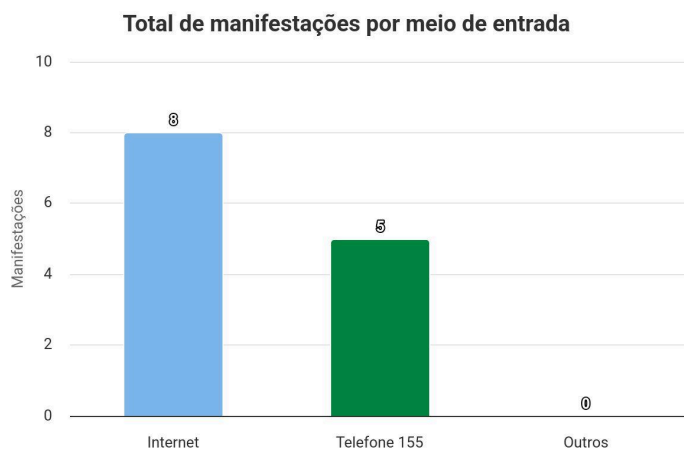
### 4.1 - Total de manifestações do período

- Total de manifestações recebidas: 13

### Total de Manifestações Registradas

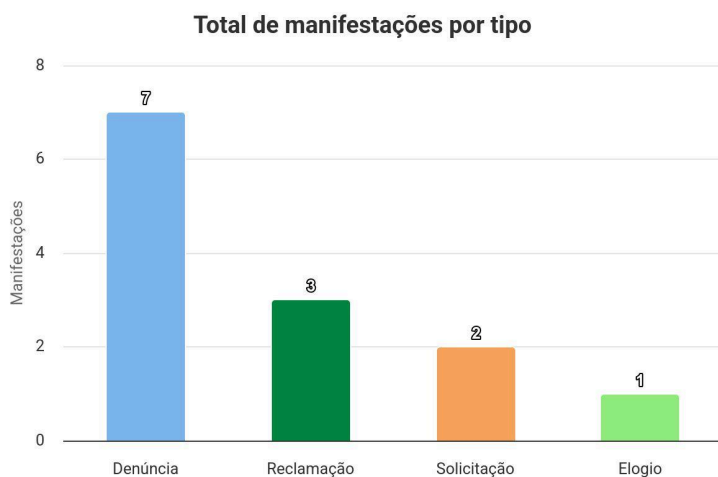


### 4.2 - Meio de Entrada



- Telefone 155: 5
- Internet: 8
- Outros: 0

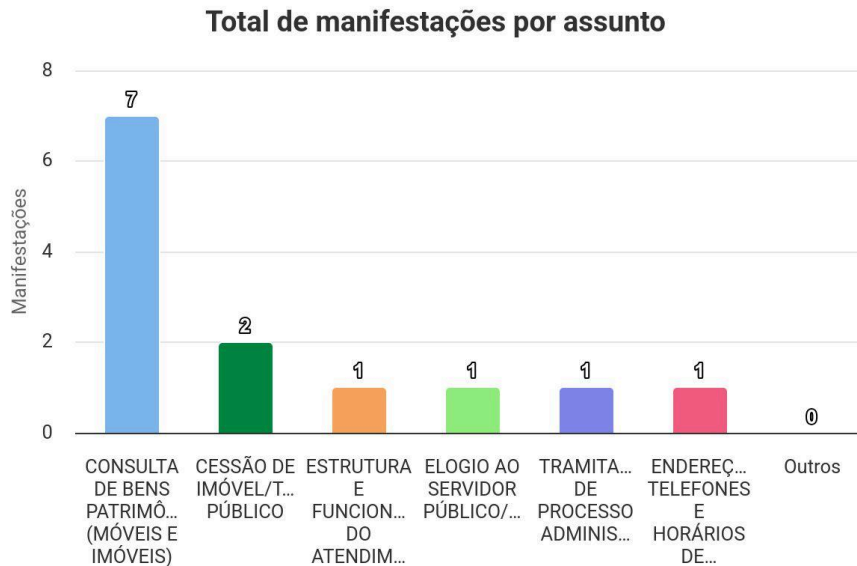
### 4.3 – Tipo de Manifestação



- Denúncia: 7
- Reclamação: 3
- Solicitação: 2
- Elogio: 1



#### 4.4 – Assunto e Subassunto



- Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis): 7
- Cessão de imóvel/terreno público: 2
- Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico: 1
- Elogio ao servidor público/colaborador: 1
- Tramitação de processo administrativo: 1
- Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos: 1

#### 4.5 – Manifestações por Unidade

- DINRI – Diretoria de Negócios e Relação com Investidores: 10
- PR – Diretoria da Presidência: 2
- DIAFI – Diretoria Administrativo-Financeira: 1

## 5 – Indicadores da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria do CearaPar em 2024 foi pautada pela busca contínua pela eficiência e qualidade no atendimento às manifestações dos cidadãos. No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, o índice de resolubilidade atingiu 84,62%, com um tempo médio de resposta de 14,92 dias.

Os indicadores seguiram as diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), que estabelece as seguintes metas: 94% para o Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e 67% para o Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

## 5.1 - Resolubilidade das Manifestações

| Situação  | Quantidade de Manifestações em 2023 | Quantidade de Manifestações em 2024 |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Manifestações Finalizadas no Prazo                  | 2 (100,00%)                         | 11 (84,62%)                         |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo             | 0 (0,00%)                           | 2 (15,38%)                          |
| Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)   | 0 (0,00%)                           | 0 (0,00%)                           |
| Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas) | 0 (0,00%)                           | 0 (0,00%)                           |
| Tempo médio de resposta                             | 5,5 dias                            | 14,92 dias                          |

A Ouvidoria do CearaPar foi inaugurada em 2023, o que explica a baixa demanda inicial pelo serviço. Em 2024, houve um aumento significativo no número de manifestações, embora ainda modesto em comparação com outras empresas públicas do Ceará. Esse crescimento representou um período de aprendizado para os colaboradores que

exerceram a função de ouvidor ao longo do ano. Além disso, no segundo semestre, a troca de titularidade na Ouvidoria exigiu um período de adaptação da nova responsável pelo setor, o que impactou temporariamente o fluxo de trabalho e pode ter influenciado a resolubilidade dos atendimentos.

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

Para melhorar o índice de resolubilidade da Ouvidoria, diversas ações estão em fase de implementação, iniciando com o estabelecimento de rotinas padronizadas que definem claramente cada etapa do atendimento e da resposta às manifestações. A formalização dos processos operacionais facilitará o fluxo de trabalho e permitirá uma gestão mais ágil dos prazos, contribuindo para uma resolução mais eficiente das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Além disso, é fundamental investir na capacitação dos colaboradores por meio de cursos e treinamentos específicos. A oferta de programas de desenvolvimento profissional que abrangem temas como gestão de processos, técnicas de atendimento e comunicação assertiva pode

aprimorar a qualidade do serviço prestado e capacitar os profissionais para lidar com a diversidade de casos. A setorial está acompanhando as divulgações de cursos da Escola de Gestão Pública do Ceará (EGP-CE) e estabelecendo uma rotina de participação em alguns deles.

Outra medida essencial é fortalecer a comunicação interna e a integração intersetorial, promovendo um diálogo constante entre os diversos setores da organização para agilizar a obtenção de informações.

Essas iniciativas, conjuntamente, contribuem para o aprimoramento do índice de resolubilidade da Ouvidoria, promovendo um atendimento mais eficaz, transparente e alinhado às expectativas dos cidadãos.

## **5.2 – Satisfação dos Usuários**

Em 2024, não foi possível aferir o Índice de Satisfação do Cidadão, uma vez que nenhuma das manifestações registradas foi acompanhada de pesquisa de satisfação respondida pelos usuários. Esse cenário reforça a necessidade de estratégias para ampliar a participação dos cidadãos na avaliação do serviço prestado, contribuindo para a melhoria contínua da Ouvidoria.

## 6 – Análise das Manifestações e Providências

Em 2024, a Ouvidoria do CearaPar respondeu a um total de 13 manifestações. A maioria esteve relacionada à consulta de bens patrimoniais, especialmente imóveis, com sete registros. Além disso, houve duas manifestações sobre cessão de imóveis ou terrenos públicos, uma sobre a estrutura e o funcionamento do atendimento telefônico, uma referente à tramitação de processo administrativo, uma solicitação de informações sobre endereços, telefones e horários de atendimento dos órgãos públicos e um comentário direcionado a um servidor público ou colaborador.

Todas as demandas foram devidamente respondidas, em sua maioria dentro dos prazos estabelecidos. Não foram necessárias providências específicas além do esclarecimento das informações solicitadas pelos usuários. Esse cenário demonstra que as manifestações recebidas foram, em grande parte, relacionadas a pedidos de informação, reforçando o papel da Ouvidoria como um canal de comunicação transparente e acessível.

Alguns dos temas já estavam disponíveis no sítio eletrônico da Companhia, no entanto, por tratar-se de uma empresa pública relativamente nova, alguns usuários ainda não exploraram o espaço virtual de maneira completa. Algumas questões foram apresentadas à assessoria de comunicação da CearaPar para que fosse dada maior visibilidade aos temas buscados nos canais de comunicação da empresa.

## **7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Os benefícios alcançados pela Ouvidoria do CearaPar em 2024 se concentram principalmente na compreensão das necessidades de informação do cidadão sobre a atuação da Companhia. A Ouvidoria tem desempenhado um papel fundamental ao oferecer um canal direto e acessível para o esclarecimento de dúvidas e o fornecimento de informações, permitindo que os cidadãos compreendam melhor os serviços prestados e as políticas colocadas pela empresa.

Além disso, ao manter os canais de comunicação abertos e de forma transparente, a Ouvidoria fortaleceu o vínculo entre a Companhia e a

sociedade, promovendo uma maior confiança e engajamento do público. Esse processo de escuta ativa contribui para a melhoria contínua dos serviços e para a construção de uma gestão pública mais transparente.

## 8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

A ouvidoria da CearaPar participou de três encontros, sendo eles:

- II Seminário Nacional de Ouvidorias 2024 - Painel: Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação - 22 de outubro de 2024 - 3h (CGU)
- V Reunião da Rede de Ouvidorias - 23 de outubro de 2024 - 4h (CGE)
- VI Reunião da Rede de Ouvidorias - 11 de dezembro de 2024 - 4h (CGE)

## 9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

As sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria da CearaPar visam aprimorar a eficiência no atendimento e a resolutividade das manifestações recebidas. Entre as principais propostas, destaca-se a necessidade de estabelecer rotinas mais bem definidas para o acompanhamento das exigências, a fim de garantir maior agilidade e





cumprimento dos prazos de resposta. Além disso, foi sugerido o investimento contínuo em capacitação dos colaboradores da Ouvidoria, com cursos focados em gestão de processos, comunicação eficiente e técnicas de atendimento, para melhorar a qualidade do serviço prestado.

Essas ações visam garantir uma gestão mais transparente, eficaz e alinhada com as necessidades do cidadão, elevando a qualidade e a resolutividade da Ouvidoria.

Diante dos dados apresentados, verifica-se que a atuação da Ouvidoria em 2024 manteve-se alinhada à transparência e à melhoria da gestão pública. Espera-se que, com o crescimento das atividades da Companhia, o número de manifestações aumente, possibilitando uma avaliação ainda mais detalhada.

## 10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Eu, Luiza Martins, presidente da CearaPar, atesto que tomei conhecimento integral do Relatório de Gestão de Ouvidoria referente ao ano de 2024 e das sugestões de melhoria apresentadas.

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020, que trata da participação social e da transparência na administração pública, a gestão do CearaPar compromete-se a adotar as disposições possíveis para o atendimento das sugestões de melhoria mencionadas.

As ações sugeridas serão encaminhadas às áreas de competência interna, com o objetivo de implementar melhorias nos processos da Ouvidoria, melhorando a qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Reafirmamos o compromisso desta gestão com a transparência e com a busca contínua por soluções que fortaleçam o relacionamento com a sociedade. O presente relatório será publicado no site institucional da CearaPar, garantindo ampla divulgação das ações realizadas e das



medidas a serem adotadas para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

A publicação do relatório visa garantir o cumprimento das obrigações legais e facilitar o acompanhamento dos resultados pelas partes interessadas, promovendo maior proximidade com os cidadãos e fomentando a confiança na gestão pública.

Luiza de Marilac Martins e Silva  
DIRETORA-PRESIDENTE

Luciana Barroso de Oliveira  
OUVIDORA SETORIAL