



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025

01/01/2025 A 31/12/2025



1 - EXPEDIENTE

Presidente da CearaPar

Luiza de Marilac 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

Eurides de Melo Almeida (Titular)

João Francisco Freitas Peixoto (Substituto)

2 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da CearaPar exerce função essencial como elo de comunicação entre a sociedade e a Companhia, assegurando que as manifestações dos cidadãos sejam acolhidas, avaliadas e direcionadas de forma eficaz. Ao atender reclamações, sugestões, solicitações de providências e elogios, a Ouvidoria contribui para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e para o fortalecimento da transparência na gestão pública.

Para além do acolhimento e da resposta às demandas da população, a Ouvidoria também atua de maneira relevante na promoção da ética e da integridade institucional, disponibilizando um canal acessível para o registro de denúncias e eventuais irregularidades. Como unidade setorial vinculada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), a Ouvidoria da CearaPar integra a Rede Estadual de Ouvidorias, observando diretrizes e padrões que asseguram a qualidade do atendimento.

Instituída somente em 2023, a Ouvidoria da CearaPar não surgiu concomitantemente à criação da Companhia de Participação e Gestão de Ativos do Ceará, cuja finalidade é gerir de forma eficiente os ativos do Estado. A identidade institucional da CearaPar está fundamentada nos princípios da transparência, da integridade e da eficiência na administração do patrimônio público. Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha papel estratégico ao garantir que as demandas da sociedade sejam devidamente registradas e tratadas com responsabilidade, contribuindo para uma gestão mais aberta e responsiva.

O Sistema Estadual de Ouvidoria do Ceará é amparado por um conjunto de normas que disciplinam sua organização e funcionamento. A Lei Federal nº 13.460/2017 dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos e estabelece diretrizes para a atuação das ouvidorias. O Decreto nº 33.485/2020 regulamenta o sistema estadual de ouvidoria, definindo prazos de resposta e critérios para a elaboração dos relatórios de gestão. De forma complementar, a Instrução Normativa nº 01/2020 e as Portarias nº 52/2020 e nº 97/2020 especificam os procedimentos para o tratamento das manifestações e o funcionamento das ouvidorias setoriais.

No exercício de 2025, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso com a prestação de um serviço transparente e célere, garantindo o adequado tratamento de todas as manifestações recebidas. As informações apresentadas neste relatório evidenciam o volume de demandas registradas, o índice de resolutividade e o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento oferecido.

Na sequência, o relatório apresenta o detalhamento das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria em 2025, com destaque para os indicadores, a análise das manifestações recebidas e as boas práticas adotadas ao longo do período.

3 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS

No Relatório de Gestão Consolidado de 2024, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) apresentou a **Recomendação nº 01**, que trata da elaboração de procedimentos internos e de um plano de ação voltados ao cumprimento adequado dos prazos de resposta e ao correto tratamento das manifestações de ouvidoria, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020. A medida tem como objetivo reduzir a incidência de manifestações com respostas fora do prazo legal.

Entretanto, ao longo do exercício de 2025, ocorreu nova alteração na titularidade da Ouvidoria Setorial, e a gestão atual ainda não efetivou a implementação da referida recomendação. Para os períodos subsequentes, a CearaPar pretende promover a capacitação do ouvidor em exercício, assegurando o atendimento integral aos requisitos legais e técnicos, bem como a manutenção de uma atuação qualificada, alinhada às diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria.

4 - OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria da CearaPar é responsável pelo registro, monitoramento e tratamento das manifestações encaminhadas pelos cidadãos. No

exercício de 2025, foram registradas 7 manifestações, quantitativo correspondente a pouco mais da metade do volume apurado no exercício anterior, conforme detalhamento apresentado a seguir.

4.1 Total de Manifestações do período

- Total de manifestações recebidas: 7

Gráfico 01 – Total de Manifestações
2024-2025

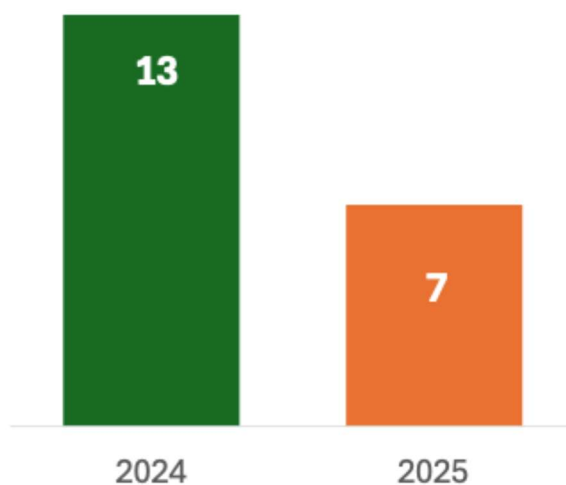
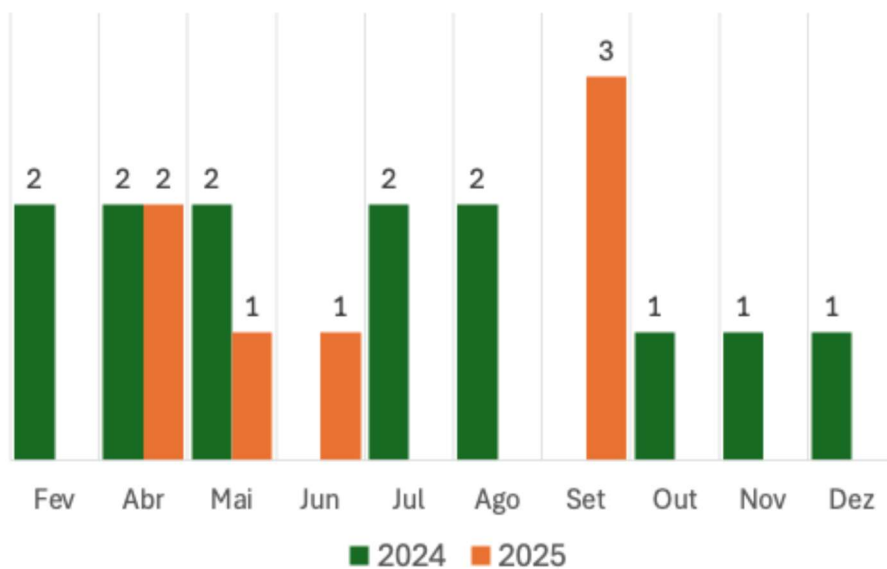
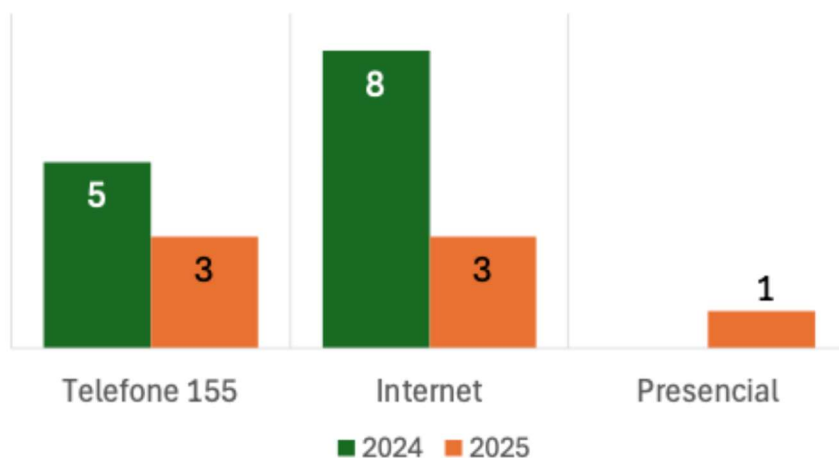


Gráfico 02 - Total de Manifestações Registradas - Por Mês
2024-2025



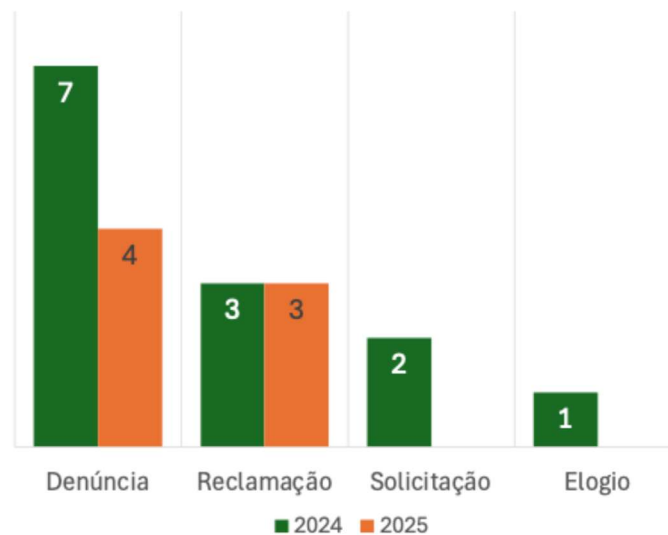
4.2 Manifestações por Meio de Entrada

Gráfico 03 - Total de Manifestações por Meio de Entrada
2024-2025



4.3 Manifestações por Tipo

Gráfico 04 - Total de Manifestações por Tipo
2024-2025



- Denúncia: 4
- Reclamações: 3
- Solicitação: 0
- Elogio: 0

4.4 Manifestações por Assunto e Subassunto

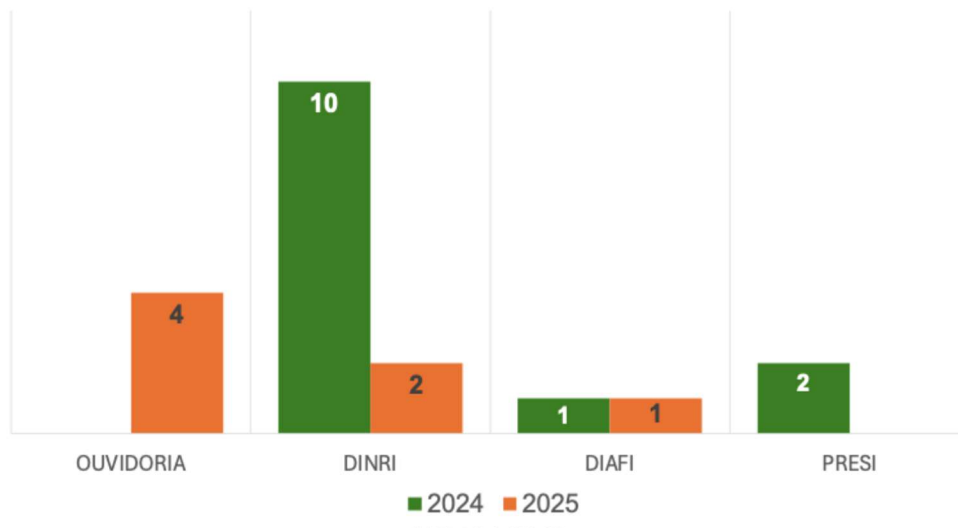
Gráfico 05 - Total de Manifestações por Assunto
2024-2025



- Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis): 2
- Cessão de Imóveis/terreno público: 2
- Estrutura e funcionamento de atendimento telefônico: 0
- Elogio ao servidor público/colaborador: 0
- Tramitação de processo administrativo: 2
- Endereço, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos: 0
- Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos: 1

4.5 Manifestações por Unidade

Gráfico 06 - Total de Manifestações por Unidade
2024-2025



- OUVIDORIA: 4
- DINRI - Diretoria de Negócios e Relação com Investidores: 2
- DIAFI - Diretoria Administrativo-Financeira: 1
- PRESI - Diretoria da Presidência: 0

5 - Indicadores da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria da CearaPar no exercício de 2025 foi orientada pela busca contínua pela eficiência, transparência e qualidade no tratamento das manifestações dos cidadãos. Durante o período de 1º de

janeiro a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria registrou um índice de resolatividade de **85,71%**, refletindo o compromisso da instituição em solucionar as demandas de forma célere e eficaz. O tempo médio de resposta foi de **18,14** dias, demonstrando a dedicação em atender os prazos estabelecidos pela legislação vigente e pelas diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidorias.

Além do acompanhamento das manifestações, a Ouvidoria atuou de maneira estratégica na identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados e para o fortalecimento da confiança da sociedade na gestão pública.

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		
	2023	2024	2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	2 (100,00%)	11 (84,62%)	6 (85,71%)
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	2 (15,38%)	1 (14,29%)
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0	0
Tempo médio de resposta (dias)	5,5	14,92	18,14

A Ouvidoria do CearaPar foi inaugurada em 2023, o que explica a baixa demanda inicial pelo serviço. Nos dois anos seguintes, houve um aumento no número de manifestações, embora ainda modesto em comparação com as demais setoriais do Estado. As trocas de titularidade na Ouvidoria em 2025 impactou temporariamente o fluxo de trabalho influenciando a resolubilidade dos atendimentos.

5.2 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Para aprimorar o índice de resolubilidade da Ouvidoria, diversas ações encontram-se em fase de implementação. O ponto de partida é a padronização das rotinas, com a definição clara de cada etapa do atendimento e da resposta às manifestações. A formalização desses processos operacionais permitirá um fluxo de trabalho mais organizado, garantindo maior agilidade na gestão dos prazos e uma resolução mais eficiente das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Além disso, a capacitação contínua dos colaboradores é essencial para elevar a resolubilidade. A Ouvidoria está acompanhando as ofertas de cursos e treinamentos da Escola de Gestão Pública do Ceará (EGP-CE), estruturando uma rotina de participação que assegure o desenvolvimento das competências necessárias para um atendimento qualificado.

Outra medida estratégica consiste no fortalecimento da comunicação interna e da integração entre setores, promovendo um fluxo constante de informações que agiliza a obtenção de dados e favorece respostas mais rápidas e precisas.

Essas iniciativas, articuladas de forma contínua, contribuem diretamente para o aprimoramento do índice de resolubilidade, garantindo um atendimento mais eficiente, transparente e alinhado às demandas da sociedade.

5.3 Satisfação dos Usuários

No exercício de 2025, não foi possível calcular o Índice de Satisfação do Cidadão, uma vez que nenhuma das manifestações registradas contou com retorno às pesquisas de satisfação pelos usuários. Esse cenário evidencia a necessidade de implementar estratégias que incentivem a participação dos cidadãos na avaliação dos serviços prestados, fortalecendo o monitoramento da qualidade e promovendo a melhoria contínua das atividades da Ouvidoria.

6 - Análise das Manifestações e Providências

Em 2025, a Ouvidoria do CearaPar respondeu a um total de 07 (sete) manifestações. Sendo que entre as manifestações, duas foram sobre consultas de bens patrimoniais (móveis e imóveis), houve duas manifestações sobre cessão de imóveis ou terrenos públicos, duas sobre a tramitação de processo administrativo e uma sobre apuração e procedimentos sobre crimes diversos.

A totalidade das demandas recebidas pela Ouvidoria da CearaPar foi devidamente analisada e respondida, sendo a maioria atendida dentro dos

prazos estabelecidos. Verificou-se que as manifestações consistiram, majoritariamente, em denúncias relacionadas à invasão de terrenos públicos, as quais foram encaminhadas às secretarias competentes para apuração e prestação dos devidos esclarecimentos aos cidadãos. Não houve necessidade de adoção de medidas adicionais, uma vez que os atendimentos se concentraram no fornecimento de informações solicitadas. Esse cenário reforça o papel da Ouvidoria como um importante instrumento de comunicação institucional, pautado na transparência, na acessibilidade e no fortalecimento da relação entre a administração pública e a sociedade.

Durante o período analisado, identificou-se que parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria dizia respeito a demandas que não eram de competência deste órgão, mas sim de outra secretaria, especificamente a CearáPrev. Tal situação ocorreu, em grande medida, em razão da semelhança entre as denominações CearáPrev e CearáPar, o que ocasionou equívocos por parte dos usuários no momento do registro das manifestações. Diante desse cenário, as demandas foram devidamente analisadas e encaminhadas ao órgão competente, garantindo o adequado direcionamento das solicitações e a prestação das informações corretas aos cidadãos. Como medida preventiva e visando à redução desse tipo de ocorrência, a Ouvidoria está atuando em conjunto com a Assessoria de Comunicação para ampliar a divulgação institucional e promover maior clareza e visibilidade quanto às atribuições de cada órgão, fortalecendo a comunicação com a sociedade e aprimorando a eficiência no atendimento ao cidadão.

7 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Os benefícios alcançados pela Ouvidoria da CearáPar no exercício de 2025 concentraram-se, sobretudo, na ampliação da compreensão, por parte dos cidadãos, acerca da atuação institucional da Companhia. A Ouvidoria desempenhou papel relevante ao disponibilizar um canal direto, acessível e eficiente para o esclarecimento de dúvidas e o fornecimento de informações, possibilitando maior entendimento sobre os serviços prestados e as políticas implementadas pela Companhia

Ademais, a manutenção de canais de comunicação permanentemente abertos e pautados na transparência contribuiu para o fortalecimento da relação entre a CearáPar e a sociedade. O processo de escuta ativa promovido pela Ouvidoria favoreceu o aumento da confiança e do engajamento social, além de contribuir para a melhoria contínua dos serviços e para o aprimoramento das práticas de gestão pública, em consonância com os princípios da transparência, da eficiência e do interesse público

8 - AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Durante o ano, não foram realizadas ações de qualificação específicas na Ouvidoria da CearaPar em razão das alterações ocorridas na composição e na condução do setor. O período foi marcado por mudanças

na gestão da Ouvidoria, com necessidade de transição, reorganização das rotinas e consolidação dos fluxos internos. A partir da entrada da atual responsável, em novembro, iniciou-se o processo de alinhamento e estruturação para retomada das ações previstas.

Informamos que a qualificação será realizada no próximo ciclo, conforme planejamento, assegurando a continuidade e aprimoramento das atividades do setor.

9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Plano de Ação da Ouvidoria da CearaPar – 2026

Objetivo:

Aprimorar a eficiência, a resolubilidade das manifestações e a qualidade do atendimento ao cidadão, garantindo transparência e alinhamento com as necessidades da sociedade.

Ações propostas:

1. Estruturação e padronização de procedimentos internos

- Definir fluxos claros para o recebimento, registro, acompanhamento e resposta das manifestações.
- Estabelecer rotinas de monitoramento dos prazos, garantindo respostas ágeis e consistentes.

2. Melhoria da comunicação institucional com o cidadão

- Disponibilizar orientações claras sobre os canais da Ouvidoria e o correto registro das manifestações.

- Reduzir equívocos no encaminhamento das demandas, especialmente em casos de confusão entre órgãos de nomenclatura semelhante (ex.: CearáPar e CearáPrev).

3. Capacitação contínua dos colaboradores

- Realizar treinamentos em gestão de processos, técnicas de atendimento ao público, comunicação clara e objetiva e legislação aplicável.
- Aperfeiçoar competências para aumentar a qualidade do serviço prestado e a resolubilidade das manifestações.

4. Monitoramento e avaliação de resultados

- Acompanhar indicadores de desempenho, como prazos de resposta, volume de manifestações e taxa de resolubilidade.
- Utilizar os dados para ajustar rotinas, identificar melhorias e orientar decisões estratégicas da Ouvidoria.

Resultados Esperados:

- Maior eficiência no tratamento das manifestações e cumprimento de prazos.
- Fortalecimento da confiança e do engajamento social com a Companhia.
- Consolidação da Ouvidoria como instrumento de gestão transparente, acessível e orientada às necessidades da sociedade.

10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Eu, **Luiza de Marilac Martins e Silva**, Diretora - Presidente da **CearaPar**, declaro ter tomado conhecimento integral do Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao exercício de 2025, assim como das sugestões de aprimoramento nele registradas.

Em atendimento à Lei nº **13.460/2017** e ao Decreto nº **33.485/2020**, que tratam da participação social e da transparência na administração pública, a gestão da CearaPar compromete-se a adotar, no âmbito de suas competências, as medidas necessárias para a análise e implementação das recomendações apresentadas.

As propostas de melhoria serão encaminhadas às áreas internas competentes, com vistas ao aprimoramento dos processos da Ouvidoria e à elevação da qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

A gestão reafirma seu compromisso com a transparência, a melhoria contínua e o fortalecimento do relacionamento institucional com a sociedade. O referido relatório será disponibilizado no sítio eletrônico institucional da CearaPar, assegurando ampla divulgação das ações realizadas e das medidas previstas para o aperfeiçoamento dos serviços.

A publicação do relatório atende às exigências legais e visa possibilitar o acompanhamento dos resultados pelas partes

interessadas, promovendo maior proximidade com os cidadãos e fortalecendo a confiança na administração pública.

Luiza de Marilac Martins e Silva
DIRETORA – PRESIDENTE

Eurides de Melo Almeida
OUVIDORA SETORIAL



10- ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

1. Cumprimento de ações estratégicas

Considerando que as atividades e o relacionamento da CearaPar são voltados para os entes e órgãos do estado, bem como para empresas privadas e, portanto, para pessoas jurídicas, não é muito demandada pelos cidadãos para responder manifestações. Dessa forma, até o presente momento, não se fez necessária a inclusão no Planejamento Estratégico ações voltadas especificamente para a Ouvidoria.

Porém, no momento de discussão e atualização do Planejamento Estratégico da Companhia, a se realizar no primeiro semestre de 2026, deverá ser discutida a pertinência de inclusão de ações estratégicas relacionadas às atividades da Ouvidoria, principalmente no que diz respeito à elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria para 2026, visando a excelência no atendimento das manifestações, a despeito da pequena demanda observada.

4. Qualificação profissional do ouvidor

No exercício de 2025, não houve participação em cursos específicos de longa duração voltados à qualificação profissional do ouvidor, em razão das alterações ocorridas na gestão da Ouvidoria ao longo do período.

Contudo, registra-se a participação na VI Reunião da Rede de Ouvidorias de 2025, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) no dia 16 de dezembro de 2025 das 09:00 às 12:00 h, contribuindo para o alinhamento institucional e a atualização quanto às diretrizes e boas práticas relacionadas à atuação das Ouvidorias

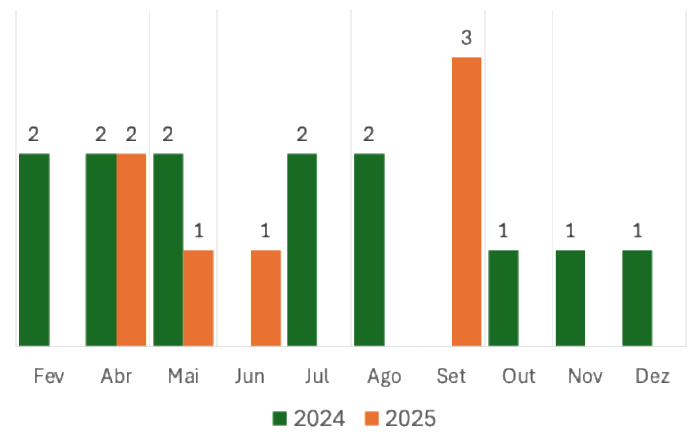


5. Engajamento da Ouvidoria nos objetivos do sistema

A Ouvidoria manteve atuação alinhada aos objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria, assegurando a análise, o tratamento e o encaminhamento adequado das manifestações recebidas, em observância aos prazos estabelecidos e aos princípios da transparência e da acessibilidade.

No que se refere à elaboração de relatórios periódicos, levando em consideração o pequeno número de manifestações e que as mesmas ocorreram, espaçadamente ao longo dos meses, conforme se verifica do gráfico a seguir, todas as respostas às manifestações são compartilhadas com a gestão maior da Companhia, à medida em que elas ocorrem, não necessitando, pois, de relatórios periódicos.

CearaPar - Manifestações de Ouvidoria por mês – 2024-2025.



7. Ações e campanha de articulação e sensibilização

A exemplo do que ocorre com a elaboração de relatórios periódicos, levando em consideração o pequeno número de manifestações e que as mesmas ocorrem, espaçadamente ao longo dos meses, todas as respostas às manifestações são facilmente discutidas com a área pertinente ao assunto abordado, não havendo necessidade, pois, de maiores campanhas de articulação e sensibilização.

8. Realização de ações de ouvidoria ativa

Pelos motivos anteriormente já apresentados, entende-se não haver necessidade de ações de ouvidoria ativa.

9. Realização de avaliação de serviços prestados

No ano de 2025, não foi possível realizar a avaliação dos serviços prestados, considerando que as atividades realizadas pela Companhia foram no sentido de articulações com os entes e órgãos do estado, com a finalidade de negociação de contratos de prestação de serviços que ainda não foram iniciadas as suas execuções.