



**CearaPar**  
GESTÃO DE ATIVOS

# Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022

Av. Pessoa Anta, 274, 2º andar  
Espaço Inovação - Centro, Fortaleza/CE  
CEP.: 60.060-188  
CNPJ N.:44.062.163/0001-74



[www.cepart.com.br](http://www.cepart.com.br)

[cearapar@cepart.com.br](mailto:cearapar@cepart.com.br)





## Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022 - CearaPar

---

### 1. A Companhia

A Companhia de Participação e Gestão de Ativos do Ceará – CearaPar é uma empresa estatal vinculada à Secretaria da Fazenda – Sefaz/Ce, com sede e foro na cidade de Fortaleza e prazo de duração indeterminado.

Autorizada pela Lei Estadual nº 16.698, de 14 de dezembro de 2018, e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 34.238 de 15 de setembro de 2021, a CearaPar tem como objeto social gerir ativos componentes de seu patrimônio e do patrimônio do Estado do Ceará e suas entidades e empresas vinculadas, no intuito de promover a geração, otimização e melhor retorno possível, respeitando os riscos e o perfil do Estado pela aplicação e gestão eficiente desses ativos, bem como auxiliar e colaborar nas políticas de desenvolvimento econômico do Estado e auxiliar o Tesouro Estadual na administração da dívida pública.

### 2. Ouvidoria

As Ouvidorias têm como objetivo aprimorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade, aumentar a transparência e a eficiência da administração pública e promover a participação dos cidadãos na definição e avaliação das políticas públicas. Dentre suas funções, destacam-se:

- Receber e registrar reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- Intermediar a resolução das demandas apresentadas;
- Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e acompanhar as ações tomadas;
- Apresentar recomendações sobre questões de interesse público;
- Prestar informações e esclarecimentos aos cidadãos;
- Realizar estudos e pesquisas para identificar pontos de melhoria nos serviços públicos.

A emenda aprovada, durante a elaboração da Constituição Brasileira de 1988, descentralizou a Ouvidoria. A partir dela, qualquer poder executivo pode, por lei ou decreto, estabelecer a sua Ouvidoria. Da forma como ficou estabelecido, o Ouvidor



torna-se representante direto do cidadão, ao contrário das origens, quando o ouvidor controlava os governados em prol dos governantes. Hoje ele defende o cidadão e a pressão exercida sobre o ouvidor, identifica o bom ou mau serviço do setor Público ou Privado. Cumpre salientar que, este é um dos objetivos básicos de nossa Constituição de 1988, onde se prevê a norma para proteger o cidadão perante o Estado – Norma Garantista. A partir deste momento, o processo de criação de Ouvidorias começou a ser difundido em todo país.

### **3. Rede de Ouvidoria do Estado do Ceará**

O Estado do Ceará possui uma rede organizada de Ouvidorias. Isso proporciona a uniformização de processos e ajuda a colocar em prática políticas públicas melhores.

A Rede de Ouvidorias é composta pelas Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelo cidadão. É pautada nos princípios da horizontalidade e descentralização dos processos, exercendo a função de intermediadora dos cidadãos junto às instituições em que atuam, viabilizando um canal de comunicação. A Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará é composta por 65 Ouvidorias Setoriais, distribuídas em cada órgão ou entidade do Governo do Estado. O sistema de ouvidoria do Ceará é regulamentado por meio dos seguintes instrumentos normativos e legais:

- Decreto Estadual nº. 33.485/2020 – Institui o Sistema de Ouvidoria, Prazos de Resposta e Relatórios de Ouvidoria;
- Portaria – CGE nº. 52/2020 – Estabelece o Procedimento para o tratamento e o encaminhamento das Denúncias;
- Instrução Normativa nº. 01/2020 – Estabelece Normas para Observância às Atribuições do Ouvidor Setorial;
- Lei Nacional nº. 13.460/2017 – Institui o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público
- Lei Nacional nº. 13.726/2018 – Institui a lei da Desburocratização (Racionaliza atos e procedimentos administrativos)



#### **4. Relatório de Gestão de Ouvidoria**

O Decreto Estadual nº. 33.485/2020<sup>1</sup> e a Lei Nacional nº. 13.460/2017 estabelecem que as Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual devem apresentar relatórios abordando um panorama geral dos resultados das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado como órgão articulador das Ouvidorias Setoriais, apresenta anualmente o relatório de gestão com a consolidação dos dados qualitativos e quantitativos, com a função de propor e ou recomendar ações para as melhorias na prestação dos serviços públicos.

O Relatório funciona como um medidor de qualidade das próprias setoriais que disponibilizam o serviço no Estado, uma vez que são apresentadas informações ligadas à satisfação do cidadão, tempo médio da resposta e índice de qualidade da resposta.

Nesse contexto, a CearaPar, cujas atividades de 2022 foram primordialmente relacionadas à sua própria estruturação, o que tornou o seu relacionamento restrito a sondagens de mercado, articulações com os diversos órgãos e entidades do Estado e com fornecedores. Assim, não sendo a suas atividades típicas de relacionamento amplo com um público muito grande, pouca atenção chamou dos cidadão de uma forma geral, até mesmo por se tratar de uma Companhia pouco conhecida, em função de seu recente início de funcionamento.

Assim, mesmo sem contar com uma estrutura formalizada de Ouvidoria, por desnecessária nesse momento inicial de operações no exercício de 2022, a CearaPar já se articulou com a CGE para fins de se inserir na Rede Estadual de Ouvidorias, o que deverá ocorrer durante o Exercício de 2023.

Vale destacar que durante o exercício de 2022, a Companhia não recebeu demandas via solicitação de informação através da ouvidoria e/ou de SIC/CearaPar, entretanto, foi recebida manifestação de terceiro através da ferramenta “Google Maps”, onde usuários podem conferir e encontrar locais e estabelecimentos, como também obter informações sobre o local ou enviar perguntas à comunidade. A seguir, apresenta-se

---

<sup>1</sup> DECRETO Nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020. – “Art. 27. São deveres do Ouvidor Setorial: ... VIII - elaborar anualmente e encaminhar à CGE o relatório de gestão setorial consolidado de ouvidoria, contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano anterior, os requisitos definidos pelo coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, contendo o pronunciamento previsto no inciso IX, art. 15, deste Decreto.



detalhamento da manifestação e resposta encaminhada ao cidadão usuário, para fins de registro<sup>2</sup>.



Google Maps

CearaPar Gestão de Ativos  
 Associação ou organização  
 Praia de Iracema  
 DETALHES DO LUGAR

Jeferson Monteiro  
 5 meses atrás  
 Cearápar vamos aglizar a venda do parque de exposição da EXPOECE? tem famílias invadindo e estabelecimentos de restaurante funcionando em um terreno do Estado. Vcs deveriam solicitar o fechamento desse estabelecimento conhecido como "bodega do bigode", ele paga aluguel ao Estado? Pq o cara se sente como dono da propriedade como se fosse uma fazenda dele, inclusive criando animais.

Gostei Compartilhar

**Resposta do proprietário** 5 meses atrás  
 Caro Jeferson, obrigado pela mensagem. Sua preocupação é extremamente relevante. Inclusive, o imóvel citado já possui autorização legislativa para alienação. A CearaPar, atualmente, estuda qual a forma de maior retorno para a alienação.

Finalmente, ao intensificar suas atividades no exercício de 2023, é de se esperar que ocorram manifestações de cidadão acerca da atuação e da prestação de serviços da CearaPar, que serão prontamente atendidos, dado já possuir gestor ocupante de cargo comissionado, da Gerência de Risco e Conformidade, para exercer o papel de Ouvidor, e todas as ocorrências porventura existentes serão abordadas e comentadas no relatório anual a ser encaminhado à CGE.

*Carlos Eduardo dos Santos Marino*

**DIRETOR-PRESIDENTE**

*João Francisco Freitas Peixoto*

**OUIDOR SETORAL**

<sup>2</sup> Disponível em: <<https://www.google.com/maps/place/CearaPar+Gest%C3%A3o+de+Ativos/@-3.7210419,-38.5229148,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x7c7494600e7b8ff0x3144cf110891d713!8m2!3d-3.7210419!4d38.5207261?hl=pt-BR>>. Acesso em 23/janeiro/2023.