



CearaPar
GESTÃO DE ATIVOS

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023

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

www.cepart.com.br

cearapar@cepart.com.br



Documento assinado eletronicamente por: CARLOS EDUARDO DOS SANTOS MARINO em 09/02/2024, às 10:46 JOÃO FRANCISCO FREITAS PEIXOTO em 09/02/2024, às 09:23 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3FFE-727C-60F8-AA5E.



Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 - CearaPar

Sumário

1 - Expediente	2
2 - Introdução	3
3 - Pronunciamento Sobre as Recomendações e Orientações Recebidas	6
4 – Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações).....	6
5 - Indicadores da Ouvidoria	8
6 - Análise das Manifestações e Providências	10
7 - Benefícios Alcançados Pela Ouvidoria.....	11
8 – Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias	11
9 - Boas Práticas de Ouvidoria.....	11
10 - Sugestões de Melhoria Apresentadas Pela Ouvidoria	12
11 - Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade.....	12
12 - Considerações Finais - Ouvidoria	13



1 - Expediente

Presidente da CearaPar
Carlos Eduardo dos Santos Marino

Diretora de Negócios e Relações com Investidores
Helena Martins Teófilo

Diretora Administrativa-Financeira (até 06/12/2023)
Anneline Magalhães Torres Borges

Diretor Administrativo-Financeiro (a partir de 07/12/2023)
Rivaldo Pinheiro Filho

Ouvidoria Setorial da CearaPar
João Francisco Freitas Peixoto – Titular
Francisca Aline de Carvalho Santana – Ouvidora Substituta



2 - Introdução

A Ouvidoria da CearaPar é responsável por representar o cidadão junto à Companhia recebendo, tratando e respondendo às reclamações, sugestões, solicitações de providências e elogios relacionados com os serviços e atividades desempenhados ao longo do exercício findo.

Também se constitui como importante pilar da gestão de integridade, pois administra o canal de denúncias, por meio do qual é possível levar ao conhecimento das instâncias de apuração internas ou externas a prática de alguma irregularidade por agente público vinculado à Companhia

Para o cumprimento das atribuições definidas em lei, a Ouvidoria tem garantida a sua autonomia, por estar vinculada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE, sem subordinação hierárquica, à qual também está sujeita tecnicamente na qualidade de unidade setorial e como tal, participa das atividades da Rede Estadual de Ouvidorias.

Todas essas atividades e outras tem como objetivo primordial o constante aprimoramento dos serviços e da gestão, a partir das informações que são coletadas nos atendimentos realizados junto aos cidadãos que se relacionam com a Companhia.

Atualmente, a Ouvidoria é composta por um Ouvidor e uma Ouvidora substituta.

Os resultados e as realizações no ano de 2023, com a colaboração dos interlocutores designados pelas aéreas técnicas para o tratamento das manifestações, estão presentes neste relatório.

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.



Conforme preceitua a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em seu artigo 13, as ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- promover a participação do usuário na administração pública e a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública.
- acompanhar a prestação dos serviços;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei; e
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.

Dentre suas funções, destacam-se:

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

A partir da Constituição Brasileira de 1988, 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.

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 do Estado do Ceará 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 Federal nº. 13.460/2017 – Institui o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público; e
- Lei Federal nº. 13.726/2018 – Institui a lei da Desburocratização (Racionaliza atos e procedimentos administrativos).

O Decreto Estadual nº. 33.485/2020¹ e a Lei Federal 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, as atividades de 2022 da CearaPar 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, sendo a suas atividades típicas o relacionamento com os

¹ DECRETO Nº 33.485, 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.



órgãos e entidades do estado e com um público mais qualificado de investidores e possíveis futuros parceiros, o volume de manifestações não se caracteriza pela quantidade.

Finalmente, com o intuito de contar com uma estrutura formalizada de Ouvidoria, por ser informal no momento inicial de operações, no exercício de 2022, a CearaPar se articulou com a CGE para fins de se inserir na Rede Estadual de Ouvidorias, o que ocorreu durante o Exercício de 2023.

3 - Pronunciamento Sobre as Recomendações e Orientações Recebidas

Considerando que a CearaPar somente se inseriu na Rede Estadual de Ouvidorias no exercício de 2023, não houve qualquer registro no Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE, de recomendações e orientações a serem observadas pela Companhia.

4 – Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações)

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 detalhamento da manifestação e resposta encaminhada ao cidadão usuário, para fins de registro².

² Disponível em: <<https://www.google.com/maps/place/CearaPar+Gest%C3%A3o+de+Ativos/@-3.7210419,-38.5229148,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x7c7494600e7b8ff:0x3144cf110891d713!8m2!3d-3.7210419!4d38.5207261?hl=pt-BR>>. Acesso em 23/janeiro/2023.




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

Jeferson Monteiro
★★★★☆ 5 meses atrás

Cearapar vamos agilizar 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.

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.

Ao intensificar suas atividades no exercício de 2023, era de se esperar que ocorresse mais manifestações de cidadãos. No entanto, apenas duas manifestações foram dirigidas à CearaPar, sobre sua atuação e prestação de serviços, que foram prontamente atendidas, conforme se verifica dos gráficos divulgados no sítio Ceara Transparente – Painéis Estatísticos, relativos à setorial CearaPar, em 2023. https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/stats_tickets?utf8=✓&year=2024&month_start=1&month_end=2§oral_organ=sectoral&commit=Buscar



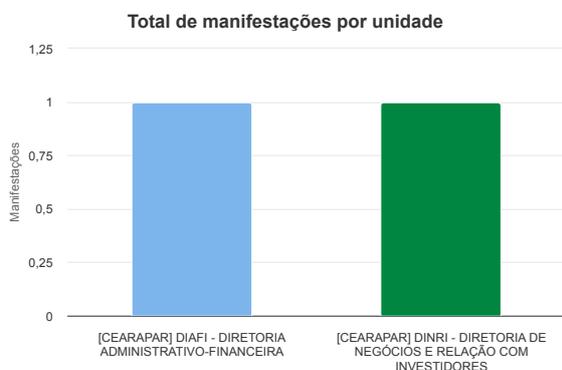
Fonte: Ceará Transparente



Fonte: Ceará Transparente

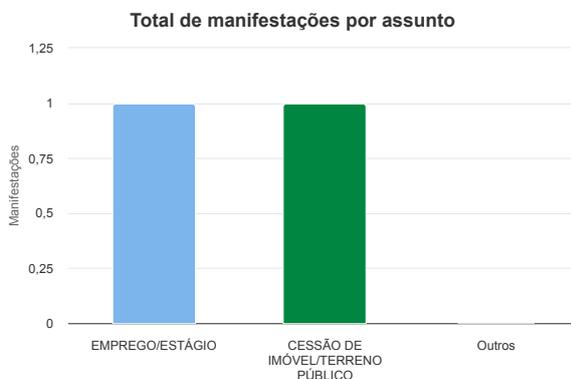


Gráfico 03



Fonte: Ceará Transparente

Gráfico 04



Fonte: Ceará Transparente

5 - Indicadores da Ouvidoria

5.1 – Resolubilidade das Manifestações e Tempo Médio de Resposta

Conforme se observa do quadro a seguir, o índice de resolubilidade da CearaPar foi de 100%. No entanto, considerando que a quantidade de manifestações não é significativa, dado que apenas dois cidadãos as fizeram, ainda não existem dados suficientes para aferir com significância a atuação da Ouvidoria.

Tabela 1 – Distribuição das Manifestações Atendidas Segundo Situação de Resposta - Índice de Resolubilidade - Tempo Médio de Resposta 2023

Situação das Respostas	Quantidade	%
Total de manifestações finalizadas no prazo	2	100,0%
Total de manifestações respondidas fora do prazo	0	0,0%
Total de manifestações pendentes	0	0,0%
Total	2	100,0%
Índice de Resolubilidade	100,0%	
Tempo Médio de Resposta	5,5 Dias	

Fonte: Ceará Transparente

5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, uma Pesquisa de Satisfação é disponibilizada na internet, por meio do próprio sistema onde foi registrada a demanda, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

O cidadão atribui uma nota de 0 a 5 a cada pergunta, onde 0 é atribuído a muito insatisfeito e 5 totalmente satisfeito. As perguntas estão relacionadas à satisfação no atendimento de ouvidoria, ao tempo de retorno da resposta, ao canal utilizado para registro da manifestação e à qualidade da resposta. Além da percepção do usuário quanto à qualidade do serviço de ouvidoria antes de realizar a manifestação e depois da resposta da manifestação.

O Quadro 1 a seguir mostra o resultado da pesquisa de satisfação realizada na Plataforma Ceará Transparente. Vale enfatizar que somente ocorreram 2 manifestações e apenas um dos usuários participou da pesquisa, razão pela qual não nos permite uma análise mais aprofundada em relação ao atendimento de ouvidoria. Mesmo assim, vale destacar que a avaliação realizada concedeu uma nota máxima ao atendimento.

Quadro 1 – Resultado da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Internet

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2023 à 31/12/2023		
Índice Geral de Satisfação		Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	5	
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5	
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso e acesso ao canal)?	5	
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria resolveu o problema)?	5	
Média das Notas:	5	
Índice de Satisfação:	100,00%	
Expectativa do Cidadão		Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5	
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5	
Índice de Expectativa:	0,00%	
Índice de Resolutividade		Resultado Índice
Sim	1	100,00%
Não	0	0,00%
Parcialmente	0	0,00%
Vazias	0	
Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria		1

Fonte: Ceará Transparente



6 - Análise das Manifestações e Providências

Das duas manifestações recebidas pela Ouvidoria da CearaPar em 2023, a primeira dizia respeito a uma sugestão acerca da adoção de alguns princípios na seleção de servidores e estagiários para a Companhia. Na nossa resposta agradecemos a sugestão e informamos que iremos adotar nos critérios de seleção para a Companhia os aspectos mencionados na manifestação.

A segunda manifestação tratou de uma denúncia “para o Estado”, relatando a invasão de um terreno supostamente do Estado localizado no Bairro Jardim das Oliveiras, Conjunto Tasso Jereissati. Após análise da manifestação, amparado nos artigos 2º, inciso X, e 4º do Decreto nº. 35.505, concluiu-se que o processo dizia respeito à administração do patrimônio imobiliário do Estado do Ceará, a qual não é de competência da CearaPar, conforme justificado a seguir.

Com efeito, o Decreto no 35.505, de 15 de junho de 2023, regulamenta a Lei Complementar nº. 296, de 16 de dezembro de 2022 e prevê no seu artigo 2º, inciso X que a Administração do Patrimônio Imobiliário envolve os “procedimentos, tomada de decisões táticas e operacionais, realizadas no âmbito da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG com o intuito de administrar, de forma concorrente com as setoriais responsáveis pelo imóvel no Sistema Patrimonial, todo o acervo imobiliário do Estado do Ceará”;

Ainda no Art. 4º do referido Decreto está previsto que a “administração do patrimônio imobiliário do Estado do Ceará ficará a cargo da Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG, enquanto Órgão central, e dos respectivos Órgãos e Entidades do Governo do Estado do Ceará que se encontrem responsáveis pelos respectivos imóveis no sistema informatizado de gerenciamento de bens imóveis do Estado do Ceará.

Parágrafo único. Todos os atos relacionados às operações imobiliárias, nos termos deste Decreto, serão comunicados, pela Secretaria da Fazenda à Secretaria de Planejamento e Gestão, para fins de atualização dos cadastros necessários.”

Considerando, ainda, que pesquisando no Sistema de Gestão de Bens Imóveis - SGBI, gerenciado pela SEPLAG, não foi localizado o imóvel a que se referia o cidadão manifestante, evidenciando, em princípio, que não se tratava de imóvel pertencente ao Estado do Ceará, a demanda foi encaminhada à Secretaria de Planejamento -



SEPLAG para a verificação da propriedade do Estado do Ceará sobre o imóvel objeto da manifestação do Cidadão, bem como para as providências julgadas necessárias e consequente resposta final ao cidadão.

7 - Benefícios Alcançados Pela Ouvidoria

É papel da ouvidoria manter o monitoramento das manifestações e manter os gestores informados sobre as demandas, com objetivo de dar-lhes conhecimento dos principais assuntos tratados, bem como os mais recorrentes.

Após a análise da gestão superior e das coordenadorias das áreas, a ouvidoria deve atuar no sentido de sanar as fragilidades apresentadas, fazendo também o trabalho de prevenção.

No ano de 2023, mesmo considerando que ocorreram apenas duas manifestações, foi possível bem atender o cidadão, acatando suas sugestões, e encaminhar demanda corretamente ao responsável, para o seu efetivo atendimento, que deveria ser realizado por outro órgão do Estado.

8 – Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias

No ano de 2023 a CearaPar esteve presente, nos eventos da Rede de Ouvidoria.

Destacam-se os seguintes eventos:

- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria (05 e 06/09/2023);
- 4ª Reunião da Rede de Ouvidoras (31/08/2023);
- Curso de Mediação em Conflitos de Ouvidoria (18 a 22/09/2023);
- 5ª Reunião da Rede de Ouvidorias (24/10/2023); e
- Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria 2023 (11/12/2023).

9 - Boas Práticas de Ouvidoria

No ano de 2023, apesar da ocorrência de apenas duas manifestações, considera-se como boa prática, por parte da Ouvidoria da CearaPar, a sua inserção na Rede de



Ouvidorias do Estado, bem como o pronto atendimento das manifestações recebidas, o que denota a atenção que a Companhia dá ao papel da Ouvidoria para a boa prestação de serviços ao cidadão.

10 - Sugestões de Melhoria Apresentadas Pela Ouvidoria

No ano de 2023, considerando que ocorreram apenas duas manifestações, não foram geradas sugestões de melhorias na gestão da CearaPar, no âmbito da Ouvidoria ou oriundas de críticas ou denúncias dos cidadãos.

11 - Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade

A CearaPar é uma companhia que iniciou seu funcionamento no último trimestre de 2021 e vem, paulatinamente, se estruturando para bem servir ao cidadão do Estado do Ceará, por meio das atividades que vem desempenhando ao longo deste período.

Ao chegarmos ao final de 2023, podemos elencar várias conquistas no sentido de cumprimento dos objetivos da Companhia de promover a otimização da gestão dos ativos do Estado, bem como auxiliar e colaborar nas políticas de desenvolvimento econômico. Com efeito o marco legal para a negociação com os ativos imobiliário já está concluída e já se avizinha a realização dos primeiros negócios previstos para 2024, por meio de leilões públicos. Com relação à gestão de participações societárias do Estado está em pleno andamento a prestação do serviço contratado com a Secretaria da Fazenda cujas entregas estão sendo realizadas conforme o acordado.

Nesse contexto é importante destacar o relacionamento da CearaPar com o cidadão que nos procura em busca de respostas acerca das atribuições da CearaPar e mesmo para dirimir dúvidas acerca do encaminhamento de propostas de negócios, principalmente com ativos imobiliários. Temos atendido a todos com a presteza que é necessária e muito provavelmente por conta disto, as demandas recebidas via o Sistema Ceará Transparente não sejam significativas até o momento.

Mesmo assim, é importante ressaltar o comprometimento da Diretoria da CearaPar com o papel da Ouvidoria, fazendo questão de apoiar a participação da equipe de Ouvidoria nos eventos promovidos e ofertados pela CGE, tais como cursos, oficinas e reuniões da Rede de Ouvidorias do Estado.

Assim é com satisfação que atestamos ter tomado conhecimento das atividades exercidas pela Ouvidoria da Companhia e indico não haver fragilidades a serem sanadas, tendo em vista que, mesmo poucas, as manifestações recebidas foram prontamente respondidas pela Ouvidoria e bem avaliadas pelo cidadão.



12 - Considerações Finais - Ouvidoria

Considerando toda a análise realizada para a elaboração do presente relatório, constatamos que a quantidade de manifestações destinadas à Companhia é de pouca significância para que seja feita uma análise mais aprofundada sobre o impacto e no âmbito da satisfação do cidadão com a atuação da CearaPar.

A pequena quantidade de manifestações no ano de 2023 é explicada pelo estágio em que se encontra a Companhia, onde a efetivação de negócios e a prestação de serviços a que se propõe ainda abrange poucos interlocutores.

Com efeito, parte das atividades exercidas pela CearaPar são típicas de relacionamento com os órgãos e entidades do Estado e com grandes investidores para a realização de possíveis parcerias que requerem encontros e reuniões mais estratégicas em detrimento de atendimentos ao público em geral.

No entanto, na medida em que os negócios se intensificarem, aumentará a quantidade de investidores interessados em realizar transações com os ativos do Estado e, com isso, surgirão mais manifestações do público em geral de cidadãos interessados em saber se os negócios realizados pela CearaPar estão efetivamente gerando resultados favoráveis ao desenvolvimento do Estado.

Portanto, é de se esperar que o número de manifestações, em um futuro não muito distante, se tornará significativo, razão pela qual devemos estar atentos para o bom atendimento do cidadão que nos demandar qualquer informação, oferecer sugestões, ou mesmo realizar suas reclamações e denúncias, contra e para Companhia.

Carlos Eduardo dos Santos Marino

DIRETOR-PRESIDENTE

João Francisco Freitas Peixoto

OUIDOR SETORIAL