

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2025



**Ouvidoria
do Ceará**

Rodovia Dr. Mendel Steimbruch – Distrito Industrial I - Pajuçara – Maracanaú – Ce
Cep: 61.939-210 – CNPJ 07.029.051/0001-95 – Fone: (85) 2018.4496 – www.ceasa-ce.com.br

Documento assinado eletronicamente por: HEBERT DOS SANTOS LIMA em 03/02/2026, às 19:49 GILBERTO COSTA BASTOS em 03/02/2026, às 11:02 e **OUTROS**; (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 236C-9EB9-DD8B-4887.

1. EXPEDIENTE

Diretor Presidente

Hebert dos Santos Lima

Ouvidor

Gilberto Costa Bastos

Equipe de Ouvidoria

Juliana Serafim Nóbrega

Antônia Maria de Souza Ferreira

Fernanda do Nascimento Sousa

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Setorial das Centrais de Abastecimento do Ceará — CEASA/CE apresenta, neste Relatório de 2025, um panorama das atividades desempenhadas ao longo do ano, com foco na transparência, no controle social e na melhoria contínua dos serviços prestados. Este documento tem por objetivo registrar as formas de atendimento, os tipos de manifestações recebidas, os principais canais de comunicação com a sociedade e as ações de aprimoramento propostas à gestão, sem antecipar a análise detalhada dos resultados que constarão nas análises posteriores.

A Ouvidoria com sua importância e papel institucional configura-se como instrumento de gestão e de cidadania, atuando como canal de mediação entre a CEASA/CE e a população - produtores, permissionários, consumidores e servidores. Sua função é garantir o acesso eficaz aos serviços públicos, promover a escuta comprometida das demandas sociais, receber e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e sugestões, bem como propor medidas corretivas e melhorias, que subsidiam as políticas e estratégias institucionais. Em um ambiente que recebe diariamente milhares de pessoas e movimenta atividades essenciais ao abastecimento alimentar estadual, a Ouvidoria contribui diretamente para a segurança alimentar e para a eficiência operacional da CEASA/CE.

Na fundamentação normativa o Relatório de Ouvidoria fundamenta na legislação e normativas aplicáveis ao Sistema Estadual de Ouvidoria e ao atendimento ao cidadão, garantindo conformidade legal, proteção de direitos e padrões éticos de atuação. São referências normativas que ampliam as ações descritas neste relatório:

- Lei Nacional nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário dos Serviços Públicos);
- Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Regulamento do Sistema de Ouvidorias);
- Decreto Estadual nº 36.492/2025 (Proteção ao denunciante);
- Instrução Normativa nº 01/2020 (Operacionalização da regulamentação);
- Instrução Normativa nº 02/2023 (Tratamento de denúncias);
- Instrução Normativa nº 01/2025 (Código de Ética do Ouvidor);
- Portaria nº 07/2025 (Avaliação de desempenho da Ouvidoria).

Enfim, quanto à estrutura, ao funcionamento e ao escopo, a Ouvidoria da CEASA/CE opera de forma integrada com os canais disponibilizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado — CGE, utilizando meios presenciais, telefônicos e o sistema eletrônico (Ceará Transparente), que possibilitam o registro, o acompanhamento e a transparência das manifestações. Sua estrutura organizacional e seus fluxos de atendimento visam à agilidade na recepção, no rastreamento, no encaminhamento e no monitoramento das demandas às áreas responsáveis, com ênfase na proposição de ações de melhoria e no acompanhamento da implementação de soluções.

3. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No exercício de 2025, a Ouvidoria da CEASA registrou 94 manifestações, devidamente cadastradas e tratadas por meio da Plataforma Ceará Transparente, abrangendo demandas de reclamação, solicitação, denúncia, elogio e sugestão.

A análise quantitativa das manifestações permitiu identificar o volume de atendimentos, a tipologia predominante, os prazos de resposta e o índice de resolutividade, conforme demonstrativos gráficos extraídos da plataforma oficial. Observou-se que todas as manifestações foram devidamente recepcionadas, classificadas e encaminhadas às áreas competentes, em conformidade com os normativos vigentes e dentro dos prazos regulamentares.

A comparação com períodos anteriores no ano de 2024, a partir dos relatórios históricos da Plataforma Ceará Transparente, demonstrou a evolução no tratamento das demandas, no cumprimento de prazos e na qualificação das respostas, refletindo o fortalecimento do papel da Ouvidoria como instrumento de controle social, apoio à gestão e promoção da transparência institucional.

Iremos trabalhar no relatório de Ouvidoria de 2025:

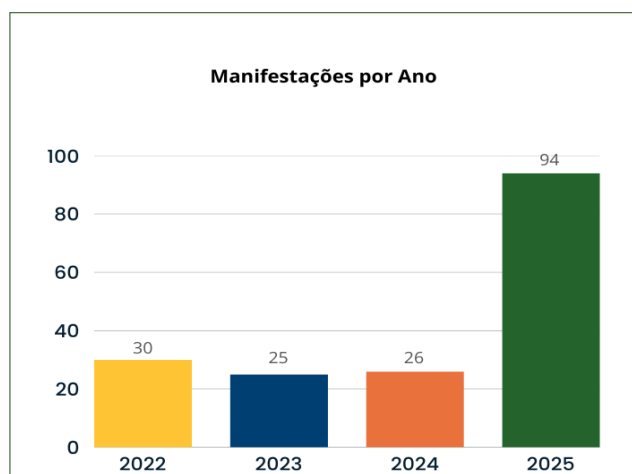
- **Total de manifestações do período**
- **Meio de Entrada**
- **Tipo de Manifestação**

- Assunto e Subassunto
- Tipificação/Assunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário
- Manifestações por Unidade
- Manifestações por Município da ocorrência

Detalhamento dos itens do tópico Ouvidoria em Dados

3.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio



Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

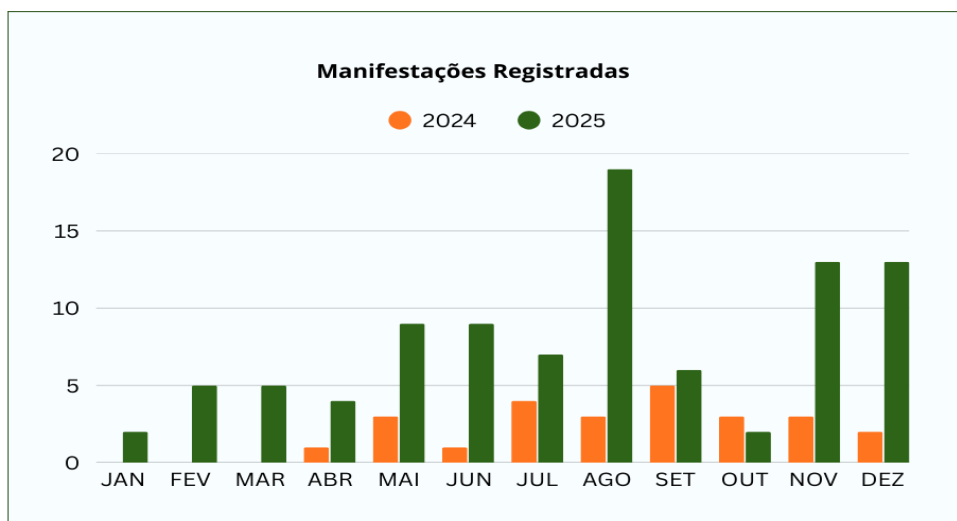
A análise das manifestações registradas no período de 2022 a 2025 demonstra relativa estabilidade nos exercícios de 2022, 2023 e 2024, com registros de 30, 25 e 26 manifestações, respectivamente. Esses dados indicam constância na demanda pelos serviços da Ouvidoria ao longo desses anos.

Em 2025, observa-se crescimento significativo, com o registro de 94 manifestações, representando aumento expressivo em relação aos exercícios anteriores. Tal evolução está relacionada ao fortalecimento dos canais de atendimento, a implantação da ouvidoria no Entrepósito de Maracanaú e Barbalha, à ampliação das ações de divulgação institucional nos entrepostos e redes sociais e ao maior conhecimento, por parte dos usuários, sobre o papel da

Ouvidoria.

Destaca-se que o aumento das manifestações reflete, sobretudo, o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de participação e transparência, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão da CEASA.

Gráfico de Manifestações Mensais (2025)



Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Observa-se aumento expressivo no número de manifestações em 2025 em comparação a 2024, praticamente em todos os meses, indicando maior procura, engajamento ou fortalecimento dos canais de manifestação. No ano de 2025 temos destaque para agosto de 2025, que apresenta o maior volume do período, indicando possível fato gerador específico, intensificação de divulgação ou aumento da confiança na Ouvidoria.

O gráfico evidencia a consolidação da Ouvidoria em 2025, com aumento quantitativo e distribuição mais homogênea das manifestações ao longo do ano, o que pode refletir maior visibilidade institucional, efetividade dos canais de atendimento e amadurecimento da cultura de participação social.

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação
Telefone 155	11	19	+72,73%
Internet	15	45	+200,00%
Presencial	0	29	N/A
Redes Sociais	0	0	0%
E-mail	0	1	N/A
Caixa de Sugestões	0		0%
Reclame Aqui	0		0%
TOTAL	26	94	+261,54%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

** Variação percentual não aplicável em razão da inexistência de registros no exercício de 2024.*

A análise comparativa das manifestações registradas nos exercícios de 2024 e 2025, conforme os canais de entrada, evidencia alterações significativas no perfil de acesso dos usuários à Ouvidoria da CEASA.

No canal telefônico, verificou-se aumento no número de registros, passando de 11 manifestações em 2024 para 19 em 2025, o que representa maior utilização desse meio como forma de contato direto e imediato com a Ouvidoria.

Quanto ao canal internet, observou-se crescimento expressivo, com 15 manifestações em 2024 e 45 em 2025, indicando a ampliação do uso dos meios digitais pelos usuários, bem como maior divulgação e acessibilidade da Plataforma Ceará Transparente.

O atendimento presencial, inexistente em 2024, passou a registrar 29 manifestações em 2025, em decorrência da implantação da Ouvidoria Presencial na CEASA, o que ampliou os canais de acesso disponibilizados aos usuários. Esse resultado demonstra a procura por atendimento direto, especialmente para demandas que exigiram orientação individualizada, esclarecimentos detalhados e mediação direta, reforçando o papel da Ouvidoria no acolhimento e no tratamento qualificado das manifestações.

No canal e-mail, não houve registros em 2024 e foi contabilizada 1 manifestação em 2025, evidenciando baixa adesão a esse meio, possivelmente em razão da priorização dos canais oficiais integrados à Plataforma Ceará Transparente.

De forma geral, os dados apontam para um aumento significativo no volume de manifestações em 2025, bem como para a diversificação dos canais de acesso, reforçando a

importância da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, transparência e apoio à gestão.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Meios	2024	2025	Variação
Reclamação	15	56	+273,3%
Solicitação	4	10	+150,0%
Denúncia	4	24	+500,0%
Sugestão	0	4	N/A
Elogio	3	0	-100,0%
TOTAL	26	94	+261,5%

* Variação percentual não aplicável, em razão da inexistência de registros no exercício de 2024.

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

No comparativo entre 2024 e 2025, verificou-se aumento do total de manifestações, de 26 para 94 registros, evidenciando maior utilização dos canais de Ouvidoria.

Observa-se crescimento global de 261,5% no total de manifestações entre 2024 e 2025. Destaca-se o aumento das denúncias (+500%) e das reclamações (+273,3%), evidenciando maior utilização da Ouvidoria como instrumento de controle social. As sugestões passaram a ser registradas em 2025, enquanto os elogios apresentaram redução total no período analisado.

As reclamações permaneceram como a tipologia predominante, passando de 15 para 56 manifestações. As solicitações aumentaram de 4 para 10, enquanto as denúncias registraram crescimento significativo, de 4 para 24, indicando maior confiança no canal para comunicação de fatos passíveis de apuração.

As sugestões, inexistentes em 2024, passaram a registrar 4 manifestações em 2025. Por outro lado, os elogios reduziram de 3 registros em 2024 para nenhum em 2025, demonstrando predominância de demandas de caráter corretivo.

De modo geral, a variação observada entre os períodos analisados evidencia não apenas o aumento quantitativo das manifestações, mas também a diversificação de sua tipologia, reforçando a consolidação da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada,

transparência e apoio à gestão da CEASA.

3.4. Manifestações por Tipo/Assunto

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Estrutura e funcionamento da unidade de Maracanaú	36	38,30%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	17	18,09%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	8	8,51%
Informação sobre servidor	8	8,51%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	5	5,32%
Nepotismo	4	4,26%
Assédio moral	3	3,19%
Estrutura e funcionamento da unidade do Cariri	3	3,19%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	2	2,13%
Permissionários	2	2,13%
Assédio sexual	1	1,06%
Violação de direitos humanos contra crianças e adolescentes	1	1,06%
Divulgação de eventos na instituição	1	1,06%
Contrato de locação de mão de obra terceirizada	1	1,06%
Informações de mercado	1	1,06%
Estrutura e funcionamento da unidade de Tianguá	1	1,06%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

No exercício analisado, as manifestações concentraram-se, majoritariamente, em temas relacionados à estrutura e funcionamento das unidades e do órgão, com destaque para a Unidade de Maracanaú, que registrou 36 manifestações (38,30%).

As demandas referentes à conduta inadequada de servidor ou colaborador totalizaram 17 registros (18,09%). Em seguida, os assuntos insatisfação com os serviços prestados pelo órgão e informação sobre servidor apresentaram 8 manifestações cada (8,51%).

Os temas estrutura e funcionamento do órgão/entidade e nepotismo contabilizaram 5 (5,32%) e 4 manifestações (4,26%), respectivamente. As manifestações relacionadas a assédio

moral e à estrutura e funcionamento da unidade do Cariri registraram 3 ocorrências cada (3,19%).

Os demais assuntos apresentaram baixa recorrência, com registros pontuais, individualmente inferiores a 2,5%, abrangendo orientações sobre a prestação de serviços públicos, permissionários, assédio sexual, violação de direitos humanos, divulgação de eventos institucionais, contrato de locação de mão de obra terceirizada, informações de mercado e estrutura e funcionamento da unidade de Tianguá.

Os dados subsidiam a identificação de áreas sensíveis e prioritárias, contribuindo para o planejamento de ações corretivas, preventivas e de aprimoramento da gestão.

3.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Sub-Assuntos	Total
Estrutura E Funcionamento Unidade De Maracanaú	Infraestrutura/Acessibilidade	22
	Limpeza e Conservação	6
	Operacionalização do Estacionamento/Taxas	2
	Infraestrutura dos Galpões	4
	Irregularidade na Concessão de Box	1
	Armazenamento de Produtos	1
Estrutura e Funcionamento da Unidade de Cariri	Infraestrutura e Acessibilidade	3
Estrutura e Funcionamento da Unidade de Tianguá	Infraestrutura e Acessibilidade	1
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Conservação e Limpeza	1
	Acessibilidade	1
	Qualificação técnica Inadequada de Servidores	3
Assédio Moral	Prática de Ações Humilhantes/Desprezo	1
	Perseguição e Comportamento Agressivo	1
	Insatisfação com o Rito do Processo	1
Informações Sobre Servidor	Carga Horária	4
	Lotação do Servidor	1

Nepotismo	Contratação de Parentes por Empresa de Terceirização	4
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Atendimento Inadequado por prestador de serviços	4
	Desorganização	1
	Não cumprimento de horário do expediente	1
	Instalações da unidade (salubridade/sinalização/acessibilidade)	1
	Não cumprimento de normas e procedimentos	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Abuso de Autoridade	4
	Não cumprimento de Horário de Trabalho	4
	Irregularidades administrativas ilícitos	2
	Tratamento indevido/ Desrespeitoso com o público	2
	Conduta Desonesta	1
	Ato indisciplinar ou insubordinação	1
	Agressão Verbal	1
	Tratamento indevido/Desrespeitoso com colegas de trabalho	1
	Desídia Funcional (Negligência/Desinteresse/Má Vontade/ Outros)	1
Permissionários	Processo de Concessão	2
Violação de Direitos Humanos contra Crianças e Adolescentes	Submeter a vexame e constrangimento	1
Informação do Mercado	Comparativo de Preços	1
Assédio Sexual	Comentários Sexuais	1
Contrato de Locação de Mão de Obra Terceirizada	Prestação de Serviços pela empresa contratada	1
Orientações sobre a prestação de serviços dos órgãos públicos	Sem subassunto	2
Divulgação de Eventos na Instituição	Sem subassunto	1

Fonte: Relatório de Dados Brutos – Ceará Transparente

As manifestações registradas no exercício de 2025 concentraram-se em aspectos

relacionados à estrutura e funcionamento das unidades, com destaque para a Unidade de Maracanaú, especialmente nos subassuntos infraestrutura e acessibilidade, limpeza e conservação e infraestrutura dos galpões, indicando maior recorrência de demandas vinculadas às condições físicas e operacionais da unidade.

As demandas relacionadas à conduta de servidores e colaboradores e à informação funcional evidenciaram registros relevantes nos subassuntos abuso de autoridade, não cumprimento de horário de trabalho e carga horária, além de ocorrências pontuais de irregularidades administrativas, tratamento indevido e atos de indisciplina, demonstrando a utilização da Ouvidoria como canal para comunicação de fatos que demandam orientação e apuração administrativa.

De forma complementar, as manifestações referentes à insatisfação com os serviços prestados, nepotismo, assédio moral e sexual, violação de direitos humanos, bem como temas relacionados a contratos, permissionários, informações de mercado e às unidades do Cariri e de Tianguá, apresentaram menor recorrência, subsidiando a gestão na identificação de pontos específicos para ações corretivas, preventivas e de aprimoramento institucional.

3.6. Manifestações por Tipo de Serviço

TABELA: Tipo de Serviços		
Assuntos	Total	%
Exposição de Produtos e Serviços	1	1,06%
Disponibilização de área para comercialização	2	2,13%
Nota de Romaneio	1	1,06%
Requerimento para Proposta de Pagamento de Dívida	2	2,13%
Apoio a comercialização entre produtor de comerciante	2	2,13%
Não se aplica	86	91,49%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Observando os assuntos demandados nas manifestações, 91,49% utilizaram a “opção não se aplica” relacionadas aos tipos de serviços, facilitando a identificação das demais opções utilizadas.

3.7. Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programa Orçamentário		
Programas	Total	%
Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem urbana	2	2,13%
Desenvolvimento Sustentável da Agricultura Familiar	71	75,53%
Gestão Administrativa do Ceará	21	22,34%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

O programa orçamentário mais demandado em 2025 foi o de Desenvolvimento Sustentável da Agricultura Familiar representando 75,53% das manifestações registradas, o que fortalece a importância do referido programa.

No período analisado, as manifestações concentraram-se majoritariamente na área de Desenvolvimento Sustentável da Agricultura Familiar, que registrou 71 manifestações (75,53%), evidenciando a predominância de demandas relacionadas às atividades-fim desenvolvidas no âmbito da CEASA.

A área de Gestão Administrativa do Ceará apresentou 21 manifestações (57,69%), indicando volume relevante de demandas associadas a aspectos administrativos, organizacionais e de gestão interna.

Por sua vez, o tema Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana contabilizou 2 manifestações (2,13%), demonstrando baixa recorrência quando comparado às demais áreas temáticas.

3.8. Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas		
Unidades	Total	%
Presidência	25	26,60%
Assessoria Executiva	2	2,13%
Diretoria Comercial	1	1,06%
Diretoria Administrativa Financeira		
Núcleo de Gestão Administrativa	25	26,60%
Núcleo de Gestão Administrativa/Unidade de Gestão de Pessoas	1	1,06%

Núcleo de Gestão Financeira	1	1,06%
Núcleo de Gestão Financeira/Unidade de Cobrança	2	2,13%
Núcleo de Segurança e Manutenção	6	6,38%
Diretoria Técnica e Operacional		
Núcleo de Operações	2	2,13%
Núcleo de Segurança e Manutenção	6	6,38%
Unidade de Cadastro	1	1,06%
Unidade de Orientação de Mercado	16	17,02%
Gerência Regional do Cariri – Gerência Administrativa Financeira	2	2,13%
Unidade de Segurança e Manutenção	3	3,19
Ouvidoria	1	1,06%
TOTAIS	94	100%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

As manifestações concentraram-se, principalmente, na Presidência e no Núcleo de Gestão Administrativa, ambos com 25 registros, evidenciando maior incidência de demandas relacionadas à gestão institucional e aos processos administrativos. Destaca-se ainda a Unidade de Orientação de Mercado, com 16 manifestações, indicando relevância das demandas associadas às atividades de orientação e suporte ao público usuário.

As demais unidades apresentaram quantitativos reduzidos e distribuídos, demonstrando pulverização das demandas e subsidiando a gestão na identificação de áreas prioritárias para acompanhamento, aprimoramento de processos e adoção de medidas corretivas, preventivas e de melhoria contínua.

3.9. Manifestações por Município

Tabelas: Municípios			
Unidades	2024	2025	% em 2025
Fortaleza	6	10	10,6%
Tauá	1	0	0%
Tiaguá	1	0	0%
Indefinido	17	50	53,20%
Maracanaú	8	28	29,8%
Barbalha	0	4	4,3%
Baturite		1	1,1%

Total	26	94	100%
--------------	-----------	-----------	-------------

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

O aumento expressivo em 2025 evidencia expansão da demanda ou maior eficiência na captação dos registros. O que apresenta o maior volume em 2025, com 50 registros, concentrando mais da metade do total. O crescimento em relação a 2024 indica uma fragilidade no registro da origem, sugerindo a necessidade de aprimoramento na identificação dos municípios, pois impacta a análise territorial e o planejamento de ações.

Em Maracanaú evoluiu de 8 registros em 2024 para 28 em 2025, consolidando-se como o segundo município com maior participação no total de 2025, demonstrando aumento relevante da demanda local.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

Índice de Manifestações Respondidas no prazo – Índice: 85,11%

Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 22,33%

4.1. Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade / Detalhamento por Situação				
Situação	Manifestações em 2024	% 2024	Manifestações em 2025	% 2025
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	24	92,31%	80	85,11%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	2	7,69%	13	13,83%

Manifestações Pendentes no Prazo (Não Concluídas)	0	0%	0	0,0%
Manifestações Pendentes fora do Prazo (Não Concluídas)	0	0%	1	1,06%
Total	26	100%	94	100%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

No período analisado, verifica-se que o quantitativo total de manifestações apresentou crescimento relevante, passando de 26 registros em 2024 para 94 em 2025, o que demonstra aumento da demanda e maior utilização dos canais de ouvidoria.

No tocante às manifestações finalizadas dentro do prazo legal, em 2024 foram concluídas 24 manifestações, correspondentes a 92,31% do total. Em 2025, esse número alcançou 80 manifestações, representando 85,11%. Embora tenha havido aumento absoluto de atendimentos realizados no prazo, observa-se redução percentual, decorrente do crescimento do volume de demandas no período. Em relação às manifestações pendentes no prazo (não concluídas), não foram identificados registros nos exercícios analisados, o que demonstra regularidade no fluxo de tramitação das demandas. Todavia, em 2025, foi identificada 1 manifestação pendente fora do prazo (1,06%), situação inexistente em 2024, caracterizando ponto de atenção para fins de gestão e prevenção de reincidência.

De forma geral, constata-se elevado índice de resolubilidade, com predominância de manifestações concluídas dentro do prazo, contudo recomenda-se a adoção de medidas corretivas e preventivas, tais como o fortalecimento do monitoramento sistemático de prazos e a otimização dos fluxos internos, a fim de assegurar a plena conformidade com os normativos aplicáveis e as boas práticas de governança.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	92,31%	85,11%%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	7,69%	13,83%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Em 2024, observa-se que 92,31% das manifestações foram finalizadas dentro do prazo, enquanto 7,69% foram finalizadas fora do prazo, evidenciando elevado nível de resolubilidade com predominância de atendimentos realizados em conformidade com os prazos.

No exercício de 2025, embora tenha havido aumento expressivo no volume total de manifestações, o percentual de manifestações finalizadas dentro do prazo foi de 85,11%, ao passo que 13,83% foram finalizadas fora do prazo. Tal cenário indica redução proporcional do índice de resolubilidade dentro do prazo, acompanhada de elevação das finalizações fora do prazo, reflexo do aumento da demanda e da pressão sobre os fluxos operacionais.

De modo geral, constata-se a manutenção de elevado índice de resolubilidade, entretanto, os dados de 2025 apontam para a necessidade de adoção de medidas de aprimoramento da gestão de prazos, com vistas a restabelecer e elevar o percentual de manifestações concluídas dentro do prazo regulamentar.

4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados e ao aumento do Índice de Resolubilidade das manifestações registradas, a Ouvidoria estabelece ações voltadas à qualificação dos processos de atendimento e ao cumprimento dos prazos estabelecidos.

Entre as principais ações destacam-se o monitoramento sistemático dos prazos, permitindo o acompanhamento permanente das manifestações em tramitação, bem como a priorização das demandas com prazos próximos ao vencimento, a fim de evitar atrasos na conclusão. Adicionalmente, busca-se o fortalecimento da articulação entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis pelas respostas das setoriais, com o objetivo de conferir maior celeridade ao fluxo de atendimento e reduzir a ocorrência de manifestações finalizadas fora do prazo.

A Ouvidoria também atuará no aperfeiçoamento dos procedimentos de registro e encaminhamento das manifestações, contribuindo para a redução de reclassificações e retrabalhos, bem como na avaliação periódica dos indicadores de desempenho, possibilitando a identificação de fragilidades e a adoção de medidas corretivas.

Essas ações visam elevar o percentual de manifestações concluídas dentro do prazo, assegurar maior eficiência no atendimento ao cidadão e fortalecer a transparência e a qualidade das respostas prestadas.

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2024	09 dias
Tempo Médio de Resposta em 2025	10 dias

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

O Tempo Médio de Resposta indica o intervalo médio entre o registro da manifestação e a emissão da resposta pela Ouvidoria. Em 2024, o tempo médio foi de 09 dias, enquanto em 2025 registrou-se 10 dias, representando leve acréscimo no prazo médio de atendimento.

A variação observada decorre, principalmente, do aumento do volume de manifestações em 2025, mantendo-se, contudo, o indicador em conformidade com os prazos regulamentares, demonstrando a capacidade da Ouvidoria em absorver o crescimento da demanda, sem prejuízo significativo à tempestividade das respostas.

A Ouvidoria seguirá adotando medidas voltadas ao aperfeiçoamento dos fluxos internos, ao monitoramento contínuo dos prazos e à melhoria da articulação com as áreas demandadas, com o objetivo de reduzir o tempo médio de resposta e elevar a qualidade do atendimento prestado.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria, possui meta estabelecida de **67%**. No período de 01/01/2025 a 31/12/2025, a Ouvidoria da CEASA apresentou média geral de satisfação de **3,67**, considerando os critérios avaliados.

Os resultados demonstram avaliação uniforme quanto ao atendimento, tempo de

resposta, canal utilizado e qualidade das respostas, evidenciando percepção positiva dos usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria.

4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA PERÍODO DE 01/01/2025 À 31/12/2025	
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)?	3,67%
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,67%
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal.	3,67%
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,67%
Médias das Notas	3,67%
Índice de Satisfação	67,00%

4.2.2. Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

O Índice de Expectativa do Cidadão mede a variação da percepção do usuário quanto à qualidade do serviço de Ouvidoria, comparando a avaliação antes e após o atendimento. No período analisado, a expectativa inicial apresentou nota 3,00, enquanto a avaliação final foi de 3,67, resultando em Índice de Expectativa de 22,33%, o que indica superação da expectativa do cidadão em relação ao serviço prestado inicial dos usuários respondentes. O resultado constitui importante parâmetro para a avaliação da efetividade do serviço, subsidiando a gestão na definição de ações voltadas à melhoria contínua e ao fortalecimento da confiança do cidadão nos canais de ouvidoria.

4.2.3. Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

O Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria foi apurado com base nas pesquisas de satisfação respondidas no período, considerando os critérios de atendimento prestado, tempo de resposta, canal de atendimento e qualidade das respostas, conforme metodologia adotada.

No período avaliado, a nota média obtida foi de 3,67, correspondendo a um Índice

Geral de Satisfação de 67,00%, o que indica desempenho satisfatório da Ouvidoria sob a ótica dos usuários respondentes.

O resultado constitui importante instrumento de monitoramento da qualidade dos serviços, sendo utilizado para subsidiar a avaliação do desempenho institucional e a definição de ações de aprimoramento, em consonância com os princípios da eficiência, transparência e melhoria contínua da gestão pública.

4.2.4. Total de Respondentes

- Total de pesquisas respondidas em 2024 => 5
- Total de pesquisas respondidas em 2025 => 3

4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

Com base nos resultados do Índice de Satisfação do Usuário da Ouvidoria, foram definidas ações voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados. As medidas concentram-se no fortalecimento da comunicação com o cidadão, na melhoria dos fluxos internos de tratamento das manifestações juntamente com as Setoriais, na qualificação das respostas e na observância dos prazos estabelecidos.

As ações propostas visam elevar o nível de satisfação dos usuários, assegurar maior efetividade no atendimento e promover o alinhamento da Ouvidoria da CEASA às diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria, contribuindo para o fortalecimento da transparência e da participação social.

Para 2026, a Ouvidoria da CEASA adotará ações voltadas à melhoria contínua do atendimento, com foco na divulgação dos canais de Ouvidoria, no cumprimento dos prazos de resposta, na qualificação das respostas e no fortalecimento da articulação com os setores envolvidos, visando elevar o índice de satisfação dos usuários.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. Motivos das Manifestações

No período analisado, foram registradas 22 manifestações relacionadas à Infraestrutura e Acessibilidade da Unidade de Maracanaú, correspondendo a 23,40% do total de manifestações.

O quantitativo evidencia a relevância do tema no conjunto das demandas recebidas, indicando a necessidade de atenção contínua à avaliação das condições estruturais e de acessibilidade, com vistas à melhoria do atendimento e das condições de uso dos espaços pelos cidadãos.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Os assuntos foram bem diversificados, sendo a Estrutura de Funcionamento da unidade da Ceasa Maracanaú a mais expressiva apontadas nas análises efetuadas.

5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

As manifestações recebidas foram encaminhadas às áreas competentes para análise e providências, com acompanhamento pela Ouvidoria até a conclusão, observados os prazos regulamentares. As informações obtidas subsidiaram a avaliação dos processos internos e a adoção de medidas de melhoria dos serviços prestados.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

A atuação da Ouvidoria contribuiu para o aprimoramento dos serviços prestados, o fortalecimento da transparência e a melhoria da comunicação entre o cidadão e o Órgão/Entidade. As manifestações recebidas subsidiaram a identificação de fragilidades, a

adoção de medidas corretivas e o aperfeiçoamento dos processos internos, promovendo maior eficiência e qualidade no atendimento ao cidadão.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com base na análise das manifestações recebidas em 2025, a Ouvidoria apresentou sugestões de melhoria voltadas ao aperfeiçoamento dos processos internos, à redução de prazos de resposta e à qualidade do atendimento ao cidadão.

As sugestões formuladas subsidiaram a avaliação gerencial, contribuindo para a adoção de medidas corretivas e preventivas, em alinhamento com os princípios da eficiência, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos.

Para o exercício de 2026, estão previstas ações voltadas ao fortalecimento da atuação da Ouvidoria e à melhoria do desempenho institucional, dentre as quais destacam-se a realização de ações de conscientização junto às áreas internas, visando reforçar a importância e o papel da Ouvidoria na solução prévia das demandas, dentro dos prazos estabelecidos. Adicionalmente, serão promovidos treinamentos direcionados aos colaboradores, com foco em ética, responsabilidade institucional e atendimento ao cidadão, contribuindo para o aprimoramento da conduta funcional e da qualidade dos serviços prestados pela CEASA.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Um dos objetivos estratégicos da Centrais de Abastecimento do Ceará S/A – CEASA-CE é o fortalecimento e a consolidação dos instrumentos públicos existentes para o melhor atendimento à cidadã e ao cidadão. Neste sentido, a Ouvidoria Setorial da CEASA-CE encontrava-se aquém das expectativas e do papel que ela deve desempenhar, como mostram os resultados das manifestações nos três últimos anos anteriores a 2025, sendo necessário um reposicionamento na sua forma de atuação, tanto estruturalmente quanto operacionalmente.

As medidas tomadas consistiram na instalação de um espaço privilegiado na entrada

do entreposto de Maracanaú, com ampla visibilidade e condições de receber as manifestações tanto remotas quanto presenciais. Houve um reforço de pessoal que foi treinado e qualificado a realizar as atividades inerentes à Ouvidoria. Intensificou-se a divulgação entre os permissionários, usuários, funcionários e colaboradores. No entanto, a CEASA-CE não se restringe ao entreposto de Maracanaú, ela também é composta de dois outros entrepostos localizados na cidade de Barbalha (região do Cariri) e na cidade de Tianguá (região da Serra da Ibiapaba), sendo necessário que haja uma atuação efetiva da Ouvidoria também nestes locais. Como este propósito, foi instalada um espaço próprio para a Ouvidora no entreposto de Barbalha, com um funcionário exclusivo e capacitado para fazer os atendimentos demandados. Neste ano de 2026, queremos fazer o mesmo no entreposto da Ceasa de Tianguá. Está em nosso horizonte, a criação, dentro da estrutura organizacional da CEASA-CE, de um setor específico para a Ouvidoria, ligada diretamente à Presidência, desvinculada do Controle interno, como é hoje. Ainda há muito o que fazer, reiteramos nosso compromisso com a estruturação de uma Ouvidora independente, ativa, com profissionais capacitados e comprometidos com os valores da administração pública e com as cidadãs e os cidadãos de nosso Estado.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

A atuação da Ouvidoria no período analisado demonstrou-se relevante para o fortalecimento da transparência, a mediação entre o cidadão e a instituição e o aperfeiçoamento dos serviços prestados. O aumento do volume de manifestações evidencia a maior utilização dos canais de ouvidoria e a confiança do cidadão nesse instrumento de participação social.

Os indicadores apurados apontam elevado índice de resolutividade, manutenção do atendimento dentro dos prazos regulamentares e resultados satisfatórios de percepção dos usuários, não obstante a identificação de oportunidades de melhoria.

As informações consolidadas subsidiaram a avaliação da gestão, a adoção de medidas corretivas e preventivas e o planejamento de ações futuras, reafirmando o compromisso institucional com a eficiência, a qualidade do atendimento e a melhoria contínua dos serviços

públicos.

O canal Ceará Transparente dentro da Ouvidoria, por se tratar de uma plataforma muito bem construída, tem a cada ano melhorado sua performance, visando facilitar o acesso do cidadão. Temos avaliado essas melhorias ano após ano. Esse canal tem ganhado musculatura na sua representatividade junto aos cidadãos.

Comprometemo-nos a atuar com seriedade e responsabilidade em nossas ações, buscando atender às expectativas e demandas dos usuários e do público em geral.

Ressalta-se a importância da realização de ações permanentes de sensibilização e conscientização junto aos funcionários, permissionários e cidadãos, quanto ao papel estratégico da Ouvidoria no âmbito desta unidade, como instrumento de participação social e aprimoramento da gestão.

Gilberto Costa Bastos
Ouvidor – Ceasa

Hebert dos Santos Lima
Presidente – Ceasa

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

Visando o fortalecimento institucional e a eficiência no fluxo de demandas, a CEASA implementou unidades físicas de Ouvidoria e Protocolo em Maracanaú (junho/2025). Esta iniciativa atua como um pilar estratégico para integrar a voz dos usuários aos processos internos, garantindo uma gestão mais responsiva e próxima da sociedade e excelência no atendimento público.

Como ação estratégica de fortalecimento da transparência passiva, a CEASA expandiu sua estrutura de Ouvidoria para a unidade de Barbalha em 11 de novembro de 2025. A presença física do setor na unidade não apenas amplia o acesso aos serviços, mas consolida a cultura de participação social em todos os entrepostos da organização.



- QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

No exercício de 2025, o Ouvidor Setorial da CEASA participou de ações de capacitação e qualificação promovidas por instituições oficiais, com foco em ouvidoria, participação social, integridade, gestão de riscos, proteção de dados e controle interno, visando ao aprimoramento contínuo do desempenho da função.

Dentre as capacitações realizadas, destacam-se a participação em Fóruns Permanentes de Controle Interno, encontros da Rede de Ouvidorias, capacitações sobre Código de Ética, tratamento de denúncias, gestão por processos e riscos, elaboração de relatórios de ouvidoria, bem como ações relacionadas à proteção de dados pessoais, totalizando carga horária significativa ao longo do exercício.

As capacitações contribuíram para o fortalecimento das competências técnicas e institucionais do Ouvidor Setorial, refletindo positivamente na qualidade das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CEASA.

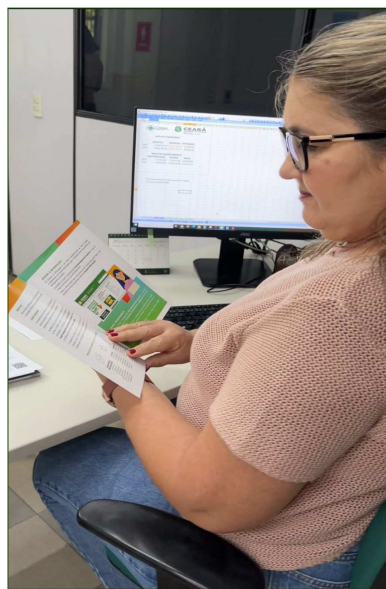
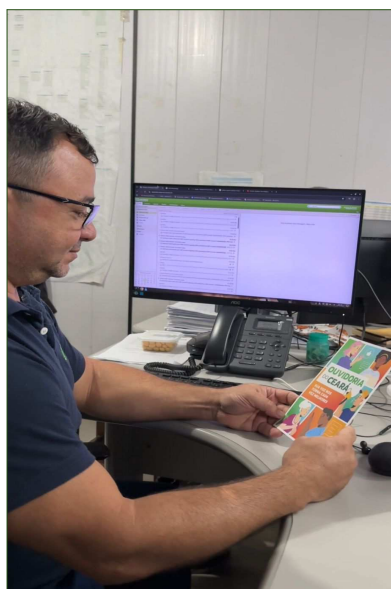
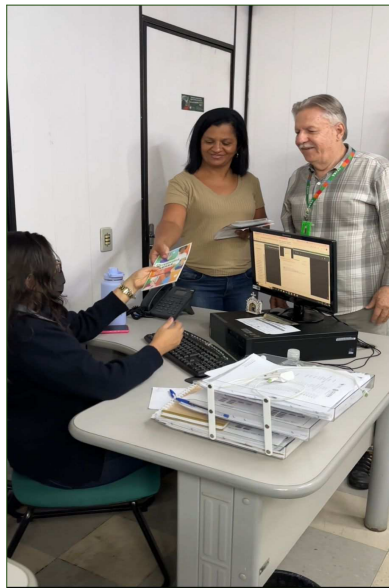
Titulo da Capacitação ou Evento	Organização e Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria	Escola de Gestão Pública	17/7 a 24/11/23	105 hs
62º Fórum Permanente de Controle Interno: Integridade na Administração Pública Estadual	Escola de Gestão Pública	25/03/25	4 hs
Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria	Escola de Gestão Pública	02/04 a 04/04/25	09 hs
63º fórum Permanente de Controle Interno: Orientações sobre a Prestação de Contas Anual de 2024	Escola de Gestão Pública	16/04/2025	04 hs
I Encontro da Rede de Encarregado de Dados Pessoais promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará	Escola de Gestão Pública	16/07/25	03 hs
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	Auditório da CEGAS	14/08/25	03 hs
Tratamento e Técnicas Aplicadas nas	Escola de Gestão	16/10/25	24 hs

Denúncias de Ouvidoria	Pública		
Treinamento para Implementação da Gestão de Riscos: Teoria, Normas, Metodologia e ferramentas	Auditório da SDA	20/10 a 22/10/25	20 hs
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	Plataforma Microsoft Teams	18/10/25	3 hs
Gestão por Processos com Foco em Riscos	Escola de Gestão Pública	07/11 a 28/11/25	20 hs
VI Reunião da Rede de Ouvidorias 2025	Auditório da SEPLAG	16/12/25	3 hs

- ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA – ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

No período de referência, a Ouvidoria Setorial não realizou a elaboração e apresentação de relatórios periódicos específicos voltados ao engajamento nos objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria para a gestão do órgão/entidade. Ressalta-se, entretanto, que a ação encontra-se prevista no Plano de Ação da Ouvidoria para o exercício de 2026, visando à sistematização de informações, ao fortalecimento da governança institucional e ao suporte à tomada de decisão da gestão, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado.

AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA



A Ouvidoria Setorial, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e a Instrução Normativa nº 01/2022, elaborou, no exercício de 2025, um relatório no ano de 2024 resumidos, encaminhados à gestão superior, bem como disponibilizados na intranet e no site institucional do órgão, tendo realizado, ainda, visitas aos setores internos para orientação

sobre a importância da Ouvidoria, os meios de acesso e os tipos de manifestações passíveis de registro.

- REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

A Ouvidoria da CEASA realizou ações de Ouvidoria Ativa por meio de caminhadas semanais, realizadas às quintas-feiras no mercado, com o objetivo de orientar permissionários, trabalhadores e usuários acerca do papel da Ouvidoria, sua importância, horário de atendimento, canais disponíveis e a garantia de confidencialidade das manifestações.

As ações contribuíram para ampliar o conhecimento da comunidade sobre a Ouvidoria, fortalecer a transparência e incentivar a participação dos usuários nos processos institucionais.



