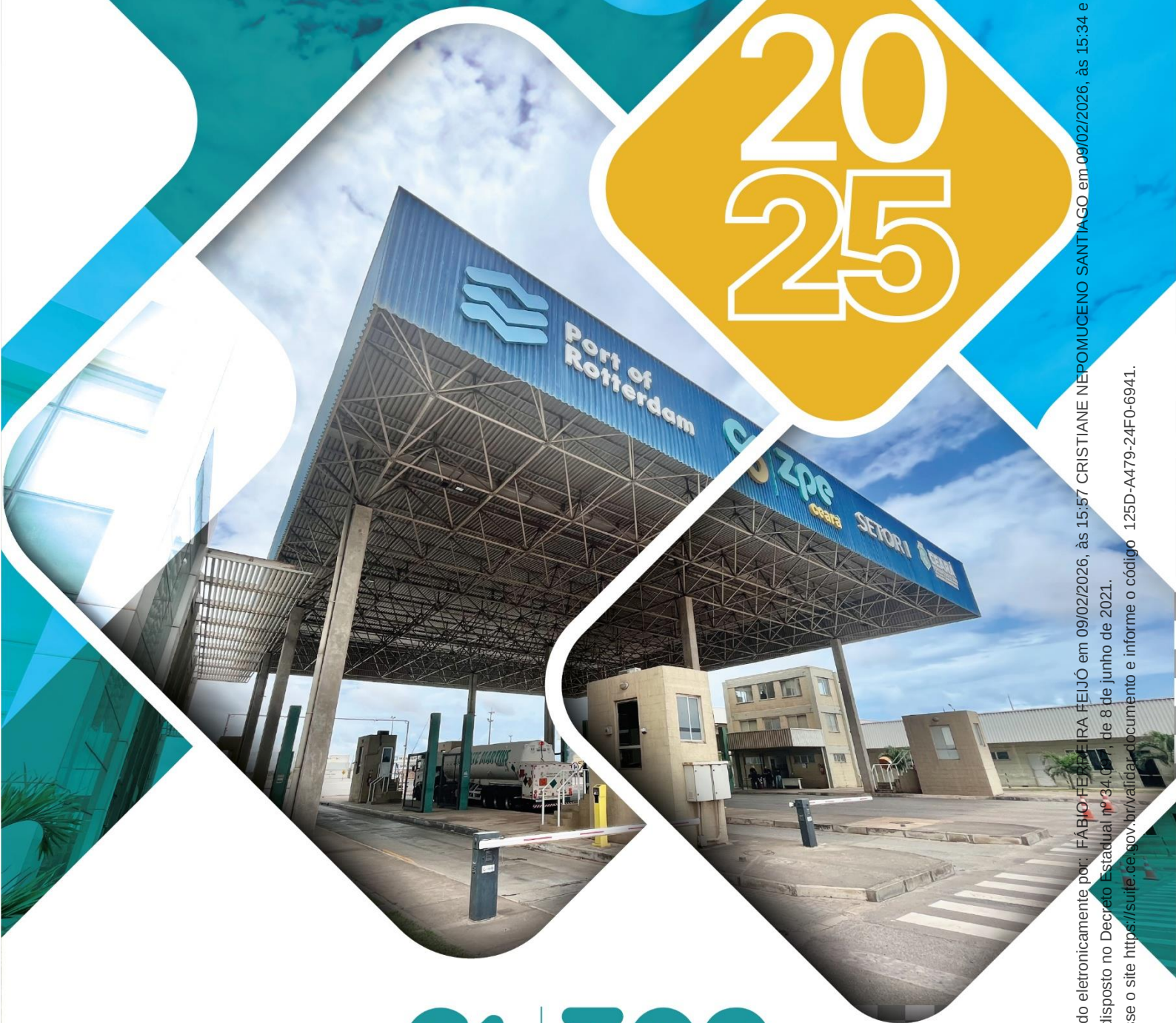


RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

20
25



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Documento assinado eletronicamente por: FÁBIO FERREIRA FEIJÓ em 09/02/2026, às 15:57 CRISTIANE NEPOMUCENO SANTIAGO em 09/02/2026, às 15:34 e **OUTROS**; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.071, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar_documento_e_informe o código 125D-A479-24F0-6941.

SUITE

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior
Fábio Ferreira Feijó

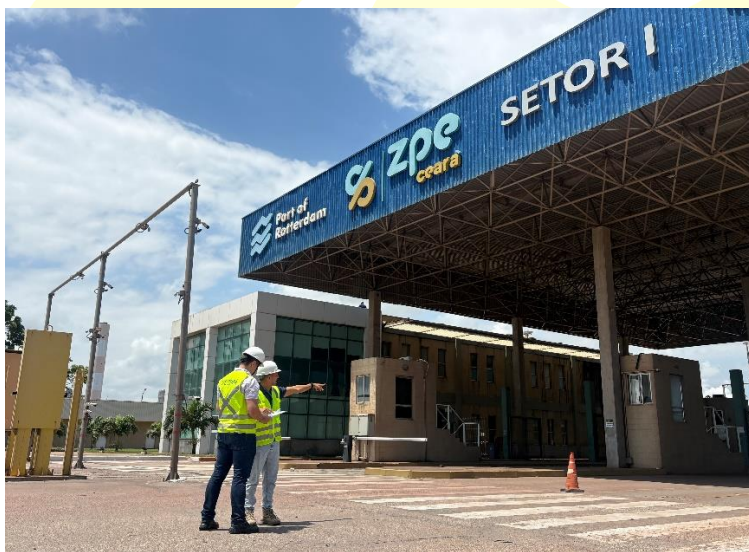
Ouvidor Setorial
Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho

Ouvidora Setorial Substituta
Cristiane Nepomuceno Santiago

2-INTRODUÇÃO

A Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará (ZPE Ceará), instituída pela Lei Estadual nº 14.794, de 22 de setembro de 2010, iniciou suas operações em 30 de agosto de 2013, após autorização da Receita Federal do Brasil, consolidando-se como a primeira ZPE em funcionamento no país. Desde sua implantação, a Companhia atua como um vetor estratégico para a inserção do Ceará no mercado global, estruturando um ambiente competitivo e seguro para a instalação de empreendimentos industriais voltados à exportação.

Alinhada às melhores práticas internacionais, a ZPE Ceará tem como propósito impulsionar a atração de investimentos produtivos, fomentar a diversificação da matriz econômica e ampliar a competitividade industrial do Estado. Nesse contexto, desempenha papel relevante na geração de emprego, no fortalecimento das cadeias produtivas e na promoção do desenvolvimento econômico e social sustentável do Ceará.



A ZPE Ceará está instalada, no município de São Gonçalo do Amarante, no Complexo Industrial e Portuário do Pecém (CIPP), a 56 quilômetros de Fortaleza. O CIPP está localizado na Região Metropolitana de Fortaleza, com população em torno de três milhões

de habitantes. O CIPP foi concebido para abrigar atividades diversas, tendo como infraestrutura e equipamentos previstos: porto, gasoduto, energia convencional e possibilidades de utilização de formas alternativas, ferrovia, correia transportadora e malha rodoviária em constante ampliação. A Área de Despacho Aduaneiro (ADA) e sua Expansão, porta de entrada da ZPE, fica a 6 km do Porto do Pecém.

As Zonas de Processamento de Exportação (ZPEs) brasileiras são distritos industriais incentivados, destinados à instalação de empresas voltadas ao mercado externo. Para fins de controle aduaneiro, são classificadas como zonas primárias e constituem importante instrumento de política industrial, com o objetivo de fortalecer a balança comercial, atrair investimentos estrangeiros, ampliar a competitividade das exportações brasileiras, gerar empregos e promover a difusão de novas tecnologias no país. As empresas instaladas nessas áreas contam com tratamento tributário, cambial e administrativo diferenciado, conforme estabelecido pela Lei Federal nº 11.508, de 20 de julho de 2007.

Fundada em 2010, a ZPE Ceará presta suporte às empresas instaladas na área incentivada, disponibilizando infraestrutura, instalações e equipamentos necessários ao funcionamento das atividades industriais e à atuação das autoridades aduaneiras. Integrante do Complexo do Pecém, juntamente com o Porto do Pecém e a área industrial, a ZPE Ceará vem se consolidando como um relevante instrumento de promoção do desenvolvimento econômico do Estado e do país, alinhada às melhores práticas internacionais. Com uma área de 6.182 hectares destinada a investimentos, a ZPE Ceará iniciou sua produção em 2016 e, em menos de cinco anos, alcançou a marca de 50 milhões de toneladas de cargas movimentadas.

No âmbito da transparência e da participação social, a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará busca fomentar o controle social e assegurar o exercício da cidadania, garantindo a transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual por meio de uma atuação ética, equânime e imparcial, que preserva o direito à livre manifestação do cidadão. Nesse contexto, a ZPE Ceará atua em conformidade com a legislação vigente, exercendo papel de intermediação no processo de participação popular e assegurando ao cidadão acesso às informações, orientações e canais disponibilizados pela Ouvidoria Institucional, observando especialmente o conjunto normativo que rege o Sistema Estadual de Ouvidoria, composto pela Lei Nacional nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), pelo Decreto nº 33.485/2020 (Regulamentação do Sistema de Ouvidoria), pelo Decreto nº 36.492/2025 (Proteção ao Denunciante), pela Instrução Normativa nº 01/2020 (Operacionalização da Regulamentação), pela Instrução Normativa nº 02/2023 (Tratamento de Denúncias), pela Instrução Normativa nº 01/2025 (Código de Ética do Ouvidor) e pela Portaria nº 07/2025 (Avaliação de Desempenho).

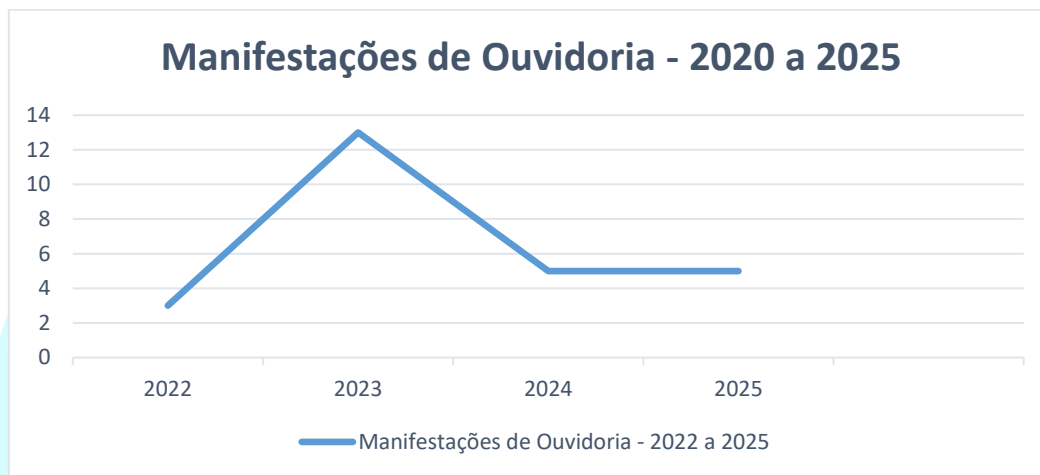
3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de manifestações do período

A ZPE CEARÁ no ano de 2025, registrou **5 (cinco) manifestações validadas**, o número de manifestações manteve-se no patamar de 2024, sem variação relevante. Após o

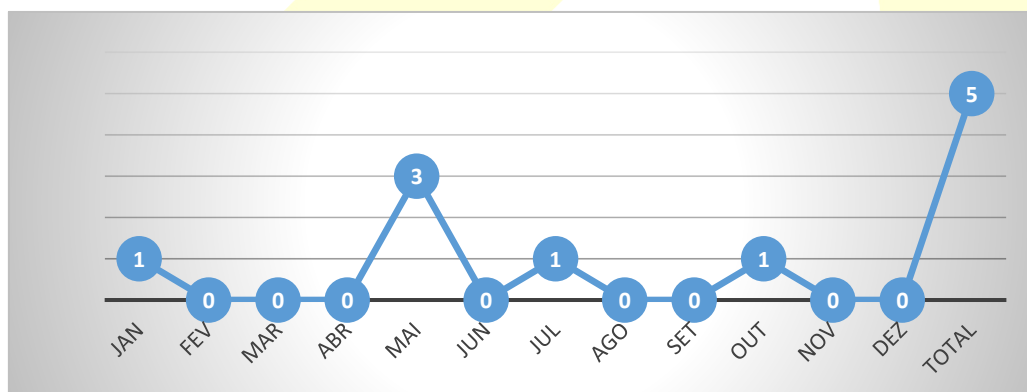
aumento registrado em 2023 e a redução observada em 2024, os dados indicam estabilidade no volume de demandas, refletindo a manutenção do acesso do cidadão aos canais de Ouvidoria e a continuidade da participação social.

Gráfico de Manifestações Validadas- Quadriênio



Período	2022	2023	2024	2025
Manifestações	3	13	5	5

Gráficos de Manifestações Válidas Mensais 2025



3.2 Meio de Entrada Manifestações Válidas

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação%
Telefone 155	1	1	
Internet	4	4	

Presencial			
CearáApp			
Telefone Fixo			
E-mail			
Caixa de Sugestões			
Facebook			
Reclame Aqui			
Instagram			
Twitter			
Carta			
Atendimento Virtual			
Whatsapp			
TOTAL	5	5	

As manifestações em 2025 permaneceram em sua maioria concentradas por Internet, tendo uma equidade em relação aos meios de entrada em relação a 2024.

3.3 Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação		1	
Solicitação		2	
Denúncia	2	1	
Sugestão	2		
Elogio	1	1	
TOTAL	5	5	

Em 2025 os perfis de tipos de manifestações válidas foram diversificados, tendo como destaque a concentração de manifestações do tipo Solicitação.

3.4 e 3.5 Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto

Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	N/A	ZPE	1	20,00%
Denúncia	ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	ZPE	1	20,00%
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	N/A	ZPE	1	20,00%
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	ZPE	1	20,00%
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	ZPE	1	20,00%

Em 2025, as manifestações apresentaram distribuição equilibrada entre reclamação, denúncia, elogio e solicitações de informação, evidenciando a diversidade das demandas recebidas. De forma geral, os registros demonstram a utilização dos canais de Ouvidoria tanto para o exercício do controle social quanto para a busca por informações e reconhecimento de boas práticas institucionais.

3.6 Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	5	100,00%

3.7 Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	5	100,00%

3.8 Manifestações por Unidade

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem em
ZPE	DIRETORIA DE GOVERNANÇA	GERÊNCIA DE RH	3	60,00%
ZPE	DIRETORIA DE OPERAÇÕES	GERENCIA DE MEIO AMBIENTE E SEGURANÇA DO TRABALHO	1	20,00%

ZPE	OUVIDORIA		1	20,00%
-----	-----------	--	---	--------

3.9 Manifestações por Município da ocorrência

Município	Quantidade	Porcentagem
Fortaleza	3	60,00%
Caucaia	2	40,00%
Total	5	

Das manifestações onde houve as indicações dos Municípios de Fortaleza e Caucaia, porém 60,00% das manifestações ainda têm domínio em Fortaleza.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%

4.1 Resolubilidade das Manifestações da ZPE CEARÁ

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

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação ZPE

Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	5	5

Manifestações Finalizadas fora do Prazo		
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)		
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)		
Total	5	5

Tabela: Índice de Resolubilidade ZPE

Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	%	%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A manutenção dos excelentes resultados e a garantia **de uma resolução de 100% em 2025**, foram possíveis devido às ações e treinamentos realizados em colaboração com os diferentes setores internos, respaldados pelo apoio da alta gestão. Essas iniciativas visaram estabelecer uma cultura organizacional focada na otimização do atendimento às demandas, desde o registro até o retorno ao cidadão, com total transparência, imparcialidade e ética em todas as etapas do processo.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2024	03.6 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	02.6 dias

Em 2025, verificou-se redução significativa no tempo médio de resposta, alcançando aproximadamente **2,6 dias**. O desempenho manteve-se amplamente inferior ao prazo legal de 20 dias, evidenciando a eficiência no tratamento das manifestações. Nesse contexto, a Companhia permanece conduzindo suas demandas de forma ágil e objetiva, assegurando devolutivas dentro de prazos mais céleres que os estabelecidos legalmente.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação ZPE CEARÁ (Questionário principal)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA -ZPE 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
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3
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: [used_input]	5
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos)	3

apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	
Média das Notas:	3,5
Índice de Satisfação ZPE CEARÁ:	50,00%
Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	2

Indicador de Satisfação (67%): Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D).

O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida no período informado, no caso do relatório de ouvidoria seria de 01/01/2025 a 31/12/2025.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Considerando o resultado do Índice de Satisfação da Ouvidoria da ZPE Ceará no exercício de 2025, evidencia-se a necessidade de adoção de medidas voltadas ao aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão. Nesse contexto, serão intensificadas ações destinadas à qualificação dos fluxos de resposta, com foco na ampliação da clareza, objetividade e completude das devolutivas, bem como no fortalecimento da articulação com as áreas responsáveis, visando garantir maior agilidade e assertividade no tratamento das manifestações.

Paralelamente, a Companhia buscará ampliar as estratégias de divulgação e orientação acerca do funcionamento da Ouvidoria e de seus canais de atendimento, incentivando a participação social e a utilização adequada das ferramentas disponibilizadas. Também será reforçado o monitoramento dos prazos e a análise sistemática das manifestações recebidas, utilizando os resultados das pesquisas de satisfação como instrumento para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e para o fortalecimento da transparência e do relacionamento com o cidadão.

Dessa forma, a ZPE Ceará mantém o compromisso com a melhoria contínua de seus processos, confiante de que, por meio dessas iniciativas, será possível ampliar a participação dos usuários nas pesquisas de satisfação e promover uma experiência cada vez mais qualificada e eficiente no atendimento ao público.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024	1
Total de pesquisas respondidas 2025	2

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,5
Expectativa	-22,22%

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	1	50,00%
Não	1	50,00%
Parcialmente	0	0,00%
Vazias	0	

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

No ano de 2025, houve (5) cinco manifestações de Ouvidoria válidas:

Reclamação (1)	INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO
Denúncia (1)	ASSÉDIO MORAL
Elogio (1)	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR
Solicitação (2)	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR/ LOTAÇÃO DE SERVIDOR

Houve maior número nas manifestações do tipo solicitação, salientando que as do tipo denúncia foram encaminhadas para análise adequadamente pela Comissão Setorial de Ética Pública.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

No período analisado, observou-se maior incidência de manifestações relacionadas a solicitações de informações sobre servidores, especialmente quanto à lotação e às atribuições funcionais, evidenciando o interesse do cidadão por maior transparência e acesso a informações institucionais. Também foram registradas manifestações pontuais envolvendo insatisfação com procedimentos de apuração, demonstrando a importância do acompanhamento contínuo dos fluxos internos e do fortalecimento das ações voltadas à integridade e à conduta ética. Ressalta-se que as manifestações do tipo denúncia foram devidamente encaminhadas para análise pela Comissão Setorial de Ética Pública, conforme os trâmites institucionais. De modo geral, os registros indicam a necessidade de manutenção das ações de transparência, comunicação institucional e aperfeiçoamento dos processos internos.

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

A análise das manifestações recebidas possibilitou a identificação das principais demandas e oportunidades de melhoria nos processos internos da Companhia. A partir dessa avaliação, foram adotadas providências voltadas ao aprimoramento dos fluxos de apuração e resposta, ao fortalecimento da articulação com as áreas responsáveis e ao acompanhamento adequado das manifestações, especialmente aquelas relacionadas a procedimentos internos e conduta ética, as quais foram encaminhadas às instâncias competentes para análise e tratativa.

Nesse contexto, a Companhia mantém o compromisso com a revisão contínua de políticas e procedimentos, a capacitação dos colaboradores e o aperfeiçoamento da comunicação institucional, buscando assegurar respostas mais claras, ágeis e efetivas aos usuários. Também são desenvolvidas ações de monitoramento sistemático das manifestações, com utilização das informações como ferramenta de gestão, visando o aprimoramento dos serviços prestados e o fortalecimento da transparência institucional.

Tais medidas contribuem para o fortalecimento do sistema de Ouvidoria, promovendo uma atuação mais eficiente, responsiva e orientada ao cidadão, além de evidenciar o compromisso da Companhia com a melhoria contínua e com a qualidade no atendimento ao usuário.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria desempenhou um papel essencial na Companhia, proporcionando benefícios tanto internamente quanto externamente. Sua atuação ampliou a conscientização sobre a importância da transparência, não apenas dentro da instituição, mas também entre os usuários e demais partes interessadas.

Além disso, contribuiu para o fortalecimento da cultura de integridade, evidenciando o compromisso da empresa com a ética e as boas práticas. Esse posicionamento foi fundamental para consolidar a confiança do trabalho executado pela Companhia.

Outro impacto relevante foi a melhoria na comunicação entre os setores, facilitando o diálogo entre colaboradores e gestão. Esse intercâmbio de informações impulsionou a cooperação e a eficiência operacional, tornando os processos mais ágeis e eficazes.

Desta forma, a Ouvidoria além de estimular a transparência e a integridade, também aprimorou a colaboração interna e fortaleceu a imagem institucional perante a sociedade.

7 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com base na análise das manifestações recebidas, dos resultados das pesquisas de satisfação e do acompanhamento dos fluxos internos, a Ouvidoria da ZPE Ceará propõe a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento contínuo do atendimento e ao fortalecimento da integração entre as áreas envolvidas no tratamento das demandas. Nesse sentido, destaca-se a importância da realização periódica de capacitações e reciclagens externas, especialmente relacionadas ao tratamento de denúncias, ética e

integridade, considerando a relevância e a sensibilidade dessas demandas no âmbito institucional. A troca de experiências com outras Ouvidorias Setoriais do Estado configura-se como prática estratégica para o compartilhamento de boas práticas, alinhamento de procedimentos e aprimoramento dos métodos de atendimento.

Dessa forma, as ações propostas buscam fortalecer a atuação da Ouvidoria como instrumento de gestão, transparência e participação social, contribuindo para o aperfeiçoamento dos processos internos, melhoria da qualidade dos serviços prestados e fortalecimento da confiança dos usuários na atuação institucional da ZPE Ceará.

8 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Na qualidade de dirigente da Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará – ZPE Ceará, após a análise do Relatório Anual da Ouvidoria Setorial referente ao exercício de 2025, reconhece-se sua relevância como importante instrumento de avaliação e aprimoramento da gestão, da transparência e da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020.

O conteúdo do relatório será compartilhado com as áreas internas da Companhia, com o propósito de promover a análise das informações apresentadas e estimular a adoção de medidas voltadas ao aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento, à melhoria da qualidade das respostas fornecidas aos usuários, ao fortalecimento da integração entre os setores envolvidos e à ampliação das ações de capacitação relacionadas ao tratamento das manifestações.

A gestão da ZPE Ceará reafirma seu compromisso com o fortalecimento da Ouvidoria como canal de escuta e participação social, compreendendo que as informações e recomendações apresentadas contribuem para o aprimoramento dos processos institucionais, para o fortalecimento da governança e para a consolidação de uma atuação cada vez mais transparente, eficiente e alinhada às necessidades da sociedade.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

No exercício de 2025, a Ouvidoria da ZPE Ceará manteve sua atuação como instrumento estratégico de escuta, transparência e aprimoramento da gestão institucional, em consonância com as diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria. A análise das manifestações, dos indicadores e das pesquisas de satisfação permitiu identificar oportunidades de melhoria, bem como avanços relacionados à agilidade no atendimento e à manutenção do acesso aos canais de participação social.

As recomendações apresentadas reforçam a necessidade de aperfeiçoamento dos fluxos internos, qualificação das respostas aos usuários, fortalecimento da integração entre as áreas e ampliação das ações de capacitação dos colaboradores. Destaca-se, ainda, o cenário de expansão e inovação do Complexo do Pecém, que amplia a relevância da transparência e do diálogo institucional.

Nesse contexto, a Ouvidoria permanece comprometida com o monitoramento das manifestações e com o apoio às áreas internas na implementação das melhorias propostas, contribuindo para o fortalecimento da governança, da eficiência dos serviços e do relacionamento com a sociedade.

São Gonçalo do Amarante, 31 de dezembro de 2025.

Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho
Ouvidor Setorial

Cristiane Nepomuceno Santiago
Ouvidora Setorial Substituta

Fábio Ferreira Feijó
Diretor-Presidente ZPE CEARÁ

Documento assinado eletronicamente por: FÁBIO FERREIRA FEIJÓ em 09/02/2026, às 15:57 CRISTIANE NEPOMUCENO SANTIAGO em 09/02/2026, às 15:34 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 125D-A479-24F0-6941.

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

Qualificação Profissional do Ouvidor

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Reuniões da Rede de Ouvidorias 2025	CGE	I-27/02 II-20/04 III-18/06 IV-18/07 V-23/10 VI-16/12	08:30 às 12hrs
Reunião técnica - Encontro com as comissões setoriais de Ética 2025	CGE	17/06 02/09 08/10	09:00 às 12hrs
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria - Turma II 2025	CGE	19/11	09:00 às 12hrs
Oficina Qualidade nas respostas de Ouvidoria – Turma 02 2025	CGE	02 a 04/07	09 horas aula
XIX Encontro Estadual de Controle Interno 2025	EGP	28/11	08 horas aula

Documento assinado eletronicamente por: FÁBIO FERREIRA FEIJÓ em 09/02/2026, às 15:57 CRISTIANE NEPOMUCENO SANTIAGO em 09/02/2026, às 15:34 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 125D-A479-24F0-6941.

Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir CE	CGE	Entre 2018 e 2019	100 horas aula
Treinamento da Plataforma Ceará Transparente	EGP	20/03/2018 a 26/03/2018	20 horas aula
Curso Básico em Ouvidoria	EGP	17/08/2015 a 21/08/2015	20 horas aula
Curso Básico de Ouvidoria – CGE	CGE	25 a 28/04/22	12 horas aula

Documento assinado eletronicamente por: FÁBIO FERREIRA FEIJÓ em 09/02/2026, às 15:57 CRISTIANE NEPOMUCENO SANTIAGO em 09/02/2026, às 15:34 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 125D-A479-24F0-6941.



OUVIDORIA DA COMPANHIA

Prédio Administrativo



Portal Ceará Transparente:

www.cearatr transparente.ce.gov.br



E-mail:

ouvidoria@zpeceara.com.br



Central de Atendimento Telefônico Gratuito:

155

