

2024

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA



Documento assinado eletronicamente por: FÁBIO FERREIRA FEIJÓ em 06/02/2025, às 10:48 CRISTIANE NEPOMUCENO SANTIAGO em 06/02/2025, às 09:39 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 D9BE-C4C9-3CA3-0DEA.

## 1 - EXPEDIENTE

**Direção Superior**  
**Fábio Ferreira Feijó**

**Ouvidor Setorial**  
**Ademar Eugênio Cerqueira Lopes Filho**

**Ouvidora Setorial Substituta**  
**Cristiane Nepomuceno Santiago**

## 2-INTRODUÇÃO

Criada através da Lei Estadual nº 14.794, de 22 de setembro de 2010, a Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará (ZPE CEARÁ) iniciou suas operações no dia 30 de agosto de 2013, autorizada pela Receita Federal do Brasil, com o objetivo de implantar, administrar e desenvolver a Zona de Processamento de Exportação, sendo a primeira a entrar em operação no país.

A sua missão é administrar e desenvolver a ZPE Ceará em consonância com as melhores práticas internacionais, tornando-se forte instrumento na captação de investimentos, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do Estado 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 brasileiras ou instaladas no Brasil são distritos industriais incentivados, destinados a sediar empresas orientadas para o mercado externo. Para efeito de controle aduaneiro, as ZPEs são consideradas zonas primárias. Como instrumento de política industrial, essas zonas buscam fortalecer a balança comercial, atrair investimentos estrangeiros, fortalecer a competitividade das exportações brasileiras, gerar emprego e difundir novas tecnologias no País. As empresas que se instalam em ZPE têm acesso a tratamento tributário, cambial e administrativo especiais, previstos na Lei Federal nº 11.508, de 20 de julho de 2007.

Fundada em 2010, a ZPE Ceará presta serviços às empresas instaladas na área da zona franca e promove instalações, estrutura e equipamentos necessários às atividades das autoridades aduaneiras. Subsidiária do Complexo do Pecém, formado também pelo Porto do Pecém e pela área industrial, a ZPE Ceará tem se consolidado como um importante instrumento de promoção do crescimento e consolidação da economia do Ceará e do Brasil em consonância com as melhores práticas internacionais.

Com 6.182 hectares de área para investimentos, a ZPE Ceará iniciou sua produção em 2016 e alcançou a marca histórica de 50 milhões de toneladas de cargas movimentadas em menos de 05 anos.

Com a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Buscando a ZPE atuar e seguindo a legislação pertinente (Lei Nacional 13.460/2017, Decreto 33.485/2020, IN nº 01/2020, Portarias nº 52/2020 e nº 97/2020), fazendo parte da intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão ter acesso e esclarecimentos ao buscar as ferramentas disponibilizadas pela Ouvidoria Institucional.

### 3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

A ZPE Ceará tem se destacado na conformidade com as normas estaduais, utilizando de maneira eficiente as ferramentas da Ouvidoria para aprimorar o atendimento às manifestações dos cidadãos. Esse compromisso reflete no registro, tratamento e retorno das demandas, garantindo um acompanhamento contínuo de todo o processo e possibilitando a complementação de informações por meio do Portal Ceará Transparente.

A Companhia tem demonstrado grande capacidade de adaptação às exigências e complexidades do setor, alcançando sucesso na estruturação de sua Ouvidoria e promovendo sua ampla divulgação tanto no ambiente interno quanto externo. Nesse sentido, estimula a participação dos usuários, garantindo um acesso inclusivo e simplificado aos seus serviços.



No que se refere ao relatório de 2023, a ZPE apresentou avanços avançados em relação às recomendações anteriores, consolidando melhorias nos índices de tempo de apuração e concluindo as demandas recebidas. Além disso, tem-se empenhado na divulgação eficaz dos canais de Ouvidoria da empresa, ampliando a transparência e incentivando a participação cidadã. Como parte desse compromisso, seus resultados foram incorporados de maneira abrangente aos canais de transparência e às iniciativas inovadoras de interação com a sociedade.

Paralelamente a essas ações, a empresa mantém sua conformidade com a Lei nº 13.460/2017, fortalecendo a avaliação contínua dos serviços prestados e estimulando os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponível na Plataforma Ceará Transparente. Esse esforço reflete o compromisso da ZPE Ceará com a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos e com o fortalecimento do relacionamento com a sociedade, promovendo maior eficiência e transparência em suas atividades.

## 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

### 4.1 Total de manifestações do período

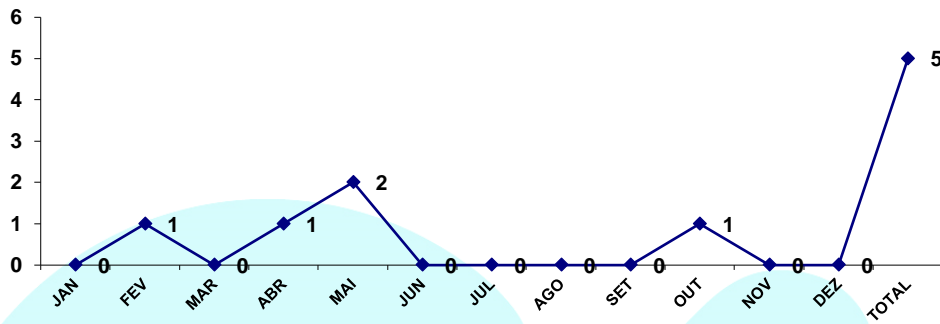
A ZPE CEARÁ no ano de 2024 registrou 9 (nove) manifestações, sendo **5 (cinco) manifestações validadas** e com 4 (quatro) manifestações invalidadas, mantendo o número médio considerável em relação ao número de manifestações em comparativo ao período de 2020 a 2024, do sistema do Portal Ceará Transparente.

#### Gráfico de Manifestações Validadas- Quinquênio



Período	2020	2021	2022	2023	2024
Manifestações	8	3	3	13	5

## Gráficos de Manifestações Válidas Mensais 2024



### 4.2 Meio de Entrada Manifestações Válidas

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação %
Telefone 155	4	1	
Internet	7	4	
Presencial			
CearáApp			
Telefone Fixo	1		
E-mail	1		
Caixa de Sugestões			
Facebook			
Reclame Aqui			
Instagram			
Twitter			
Carta			
Atendimento Virtual			
Whatsapp			
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	

As manifestações em 2024 permaneceram em sua maioria concentradas por Internet, tendo uma divisão menos diversa dos meios de entrada em relação a 2023.

### 4.3 Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	2		
Solicitação	3		
Denúncia	6	2	
Sugestão	1	2	
Elogio	1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	

Em 2024 os perfis de tipos de manifestações válidas foram diversificados, tendo como destaque a concentração de manifestações do tipo Denúncia e Sugestão.

### 4.4 e 4.5 Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto

Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOS O COM COLEGAS DE TRABALHO	ZPE	1	20,00%
Denúncia	TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	INTERFERÊNCIA DE INTERESSES PESSOAIS NO TRATO COM O PÚBLICO	ZPE	1	20,00%
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		ZPE	1	20,00%
Sugestão	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		ZPE	1	20,00%
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO	ZPE	1	20,00%

Em 2024, as denúncias e sugestões foram em sua maioria, vale salientar que em todos os casos das manifestações do tipo Denúncia, a Comissão de Ética Pública foi acionada e houve formalidade material, apurações adequadas, finalização e resposta eficaz dentro dos prazos estabelecidos.

#### 4.6 Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Informação do Processo de Instalação e Operacionalização na Zona de Processamento de Exportação	1	20,00%
NÃO SE APLICA	4	80,00%

#### 4.7 Programa Orçamentário

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

#### 4.8 Manifestações por Unidade

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
ZPE	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO		1	20,00%
ZPE	DIRETORIA DE GOVERNANÇA	GERÊNCIA DE GOVERNANÇA	1	20,00%
ZPE	DIRETOR PRESIDENTE		1	20,00%
ZPE	OUVIDORIA		2	40,00%

#### 4.9 Manifestações por Município da ocorrência

Município	Quantidade	Porcentagem
Fortaleza	3	60,00%
São Gonçalo do Amarante	2	40,00%
Total	5	

Das manifestações onde houveram as indicações dos Municípios de Fortaleza e São Gonçalo do Amarante, porém 60,00% das manifestações ainda tem domínio em Fortaleza.

## 5 – 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%**

### 5.1 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 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	<b>13</b>	<b>5</b>
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>		
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>		
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>		
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>5</b>



**Tabela: Índice de Resolubilidade ZPE**

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	<b>%</b>	<b>%</b>

### 5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A manutenção dos excelentes resultados e a garantia **de uma resolução de 100% em 2024**, 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.

### 5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo Médio de Resposta 2023</b>	<b>08 dias</b>
<b>Tempo Médio de Resposta 2024</b>	<b>03.6 dias</b>

Em 2024, registrou-se uma diminuição considerável no tempo médio de resposta para aproximadamente 03.6 dias. Mesmo com as manifestações classificadas como Denúncia, as quais demandam uma apuração mais minuciosa, exigindo a convocação do Comissão de Ética Pública. Apesar desse desafio, o índice geral de resolução permanece bem abaixo do prazo estabelecido de 20 dias. Entretanto, a companhia continua a tratar suas demandas diárias de forma eficiente e objetiva, assegurando retornos dentro de prazos inferiores aos legalmente estabelecidos.

## 5.2 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.

### 5.2.1 Índice Geral de Satisfação ZPE CEARÁ (Questionário principal)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA -ZPE PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024	
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, 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 apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	5
<b>Média das Notas:</b>	<b>5</b>
<b>Índice de Satisfação ZPE CEARÁ:</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria</b>	<b>1</b>

**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 01/01/2024 a 31/12/2024.

### 5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Em comparação com o ano anterior, 2024 testemunhou uma queda no interesse e na participação dos usuários na Pesquisa de Satisfação. Isso se deve em grande parte aos esforços de divulgação intensificados por esta Setorial. A adesão dos usuários demonstra um reconhecimento da importância de um feedback para aprimorar nossos serviços.

Os resultados refletem não apenas a qualidade das interações e serviços oferecidos, mas também a confiança que os usuários depositam em nosso processo de escuta ativa e melhoria contínua. No entanto, mesmo diante desse cenário promissor, reconhecemos continuaremos com ações de fomento ao desafio de garantir uma participação efetiva permanece presente.

Ainda assim, estamos confiantes de que, com nossa abordagem dedicada e contínua, seremos capazes não apenas de manter, mas de fortalecer a participação dos usuários em futuras pesquisas de satisfação. Estamos comprometidos em utilizar os insights obtidos para continuar aprimorando nossos serviços e garantir uma experiência cada vez mais satisfatória para todos os usuários.

### INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### 5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	4
<b>Total de pesquisas respondidas 2024</b>	<b>1</b>

#### 5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Expectativa	0,00%

## 6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 - Motivos das Manifestações

No ano de 2024, houveram (5) cinco manifestações de Ouvidoria válidas:

Denúncia	1	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR
Denúncia	1	TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA

Elogio	2	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR
Sugestão	1	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Houve maior número nas manifestações do tipo denúncia e elogio, salientando que as do tipo denúncia foram encaminhadas e analisadas adequadamente pela Comissão Setorial de Ética Pública.

## 6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

O domínio das manifestações do tipo denúncia e elogio para avaliação, está diretamente relacionado à ampla divulgação e ao acesso facilitado ao sistema de ouvidoria. A disponibilidade e divulgação dos canais eficazes de comunicação incentiva os usuários a expressarem suas preocupações e críticas de forma mais direta e transparente. Isso não só fortalece a confiança dos usuários no sistema, mas também proporciona à Companhia uma oportunidade de identificar áreas de melhoria e responder de forma eficiente às necessidades e expectativas do usuário.

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

Avaliar os casos nos permite compreender as preocupações e necessidades dos usuários, bem como identificar lacunas nos processos e implementar melhorias significativas e proativas para a Companhia.

Dessa forma, a avaliação contínua dos casos e a implementação de melhorias internas não só fortalecem a eficácia do sistema de ouvidoria, mas também contribuem para a construção de uma instituição mais responsiva, transparente e orientada para o usuário.

Fica o comprometimento de revisão de políticas e procedimentos constantes, o treinamento de colaboradores, melhorias na infraestrutura, comunicação clara com os usuários, oferecimento de reparação quando necessário, investimento em tecnologia e análise contínua para monitorar e melhorar o acompanhamento de cada manifestação. Essas ações são essenciais para melhoria dos serviços e demonstrar compromisso com a satisfação ao usuário.

## 7 – 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.

### 8 – Ações de Qualificação do Ouvidor

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Reuniões da Rede de Ouvidorias	CGE	21/02/2024 23/04/2024 19/06/2024 28/08/2024 16/10/2024 11/12/2024	08:30 às 12hrs
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
7º Encontro Nacional das Estatais	Foz do Iguaçu/PR	07 a 09/08/2024	24 horas aula
52ª Edição do Fórum Permanente de Controle Interno Ética e Combate ao Assédio Moral	EGP	03/05/23	3 horas aula
Curso Básico de Ouvidoria – CGE		25 a 28/04/22	12 horas aula

## 9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Para melhorar a qualidade do atendimento e a integração entre os Setoriais, propõe-se a realização contínua de eventos de capacitação ao longo do ano. Esses treinamentos não apenas aprimoram as habilidades operacionais, mas também reforçam a excelência no atendimento e nas estratégias aplicáveis às setoriais.

Além disso, sugere-se a realização de reciclagens externas para demandas específicas, como o tratamento de denúncias. A cooperação entre as Ouvidorias Setoriais Estaduais também é destacada como uma forma de promover a troca de experiências e boas práticas, proporcionando melhorias nos processos de atendimento.

Em resumo, a proposta busca fortalecer o atendimento e a integração entre os setores, apoiando sua importância para a confiança e os objetivos da instituição.

## 10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial da ZPE Ceará desempenha um papel fundamental na promoção de um atendimento transparente, ético e de qualidade para seus usuários.

Em 2024, uma procura pelo serviço demonstra a eficácia da divulgação das ações e serviços da Companhia. Diante disso, a alta gestão reafirma seu compromisso com a melhoria contínua da Ouvidoria, garantindo sua eficiência e fortalecendo seu papel como um canal essencial de participação social e acesso dos cidadãos aos serviços.

Além disso, a ZPE Ceará garante que os relatórios da Ouvidoria serão direcionados às áreas responsáveis internas e disponibilizados no site institucional. As sugestões de melhoria serão planejadas e inovadoras com foco na inovação e na otimização dos processos, sempre em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 33.485/2020.

## 11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A ZPE Ceará tem se destacado por seu compromisso com uma comunicação transparente e acessível, promovendo um relacionamento aberto e democrático com a sociedade e seus colaboradores. Essa postura não só fortalece a imagem do serviço público, mas também reflete o empenho em entender as necessidades dos usuários para oferecer serviços cada vez mais eficientes.

Além disso, a ZPE Ceará está atenta às oportunidades que surgem, especialmente no que diz respeito ao potencial transformador do hidrogênio verde. A expectativa é que essa nova fonte de energia desempenhe um papel fundamental na modernização do Complexo do Pecém, atraindo novos negócios e impulsionando a inovação no setor. Essa visão integrada não só contribui para o avanço tecnológico e sustentável da região, mas também

reforça o compromisso da ZPE Ceará em ser um ambiente propício ao desenvolvimento econômico e social.

Em resumo, ao aliar uma comunicação eficaz e um olhar estratégico para as inovações, a ZPE Ceará se posiciona como um agente transformador, capaz de fomentar parcerias, atrair investimentos e promover um crescimento que beneficie e inclua todos os agentes de controle social de forma efetiva munido sempre por boas práticas.

São Gonçalo do Amarante, 31 de dezembro de 2024.

---

**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 06/02/2025, às 10:48 CRISTIANE NEPOMUCENO SANTIAGO em 06/02/2025, às 09:39 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 D9BE-C4C9-3CA3-0DEA.

# OUVIDORIA DA COMPANHIA

## Prédio Administrativo



**Portal Ceará Transparente:**

[www.cearatransparente.ce.gov.br](http://www.cearatransparente.ce.gov.br)



**E-mail:**

[ouvidoria@zpeceara.com.br](mailto:ouvidoria@zpeceara.com.br)



**Central de Atendimento Telefônico Gratuito**

155