



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*

## V Reunião da Rede Ouvidorias – 17/12

# Reunião Rede Nacional de Ouvidorias – 03/12

---

1) Informes apresentados:

- a) Consulta Pública do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - disponível até o dia 18/12;
- b) Edital Multiplicadores da Rede - edital em dezembro e inscrição até fevereiro de 2021;
- c) Concurso Cidadania em Foco;
- d) IV Concurso de Boas Práticas - inscrições prorrogadas até o dia 01/02/2021

2) Diagnóstico do Programa de Fortalecimento em Ouvidoria

- No Ceará, 35 ouvidorias estão aderentes à Rede Nacional de Ouvidorias
- Baixa adesão de prefeituras e câmaras ao Fala.BR



# Reunião Rede Nacional de Ouvidorias – 03/12

---

## 3) Grupos de Trabalho

- Articulação legislativa – Ouvidoria da Câmara dos Deputados - apresentação do relatório do panorama legislativo com o intuito de buscar a construção de uma norma-modelo
- Lei Geral da Proteção de Dados – OGE-PE - intenção de uma proposta de resolução - quais riscos referentes à LGPD e quais ações são necessários para mitigar esses riscos na atuação da ouvidoria

## 4) Regulamentação da Lei 13.608/2018 - Preocupação com a descentralização no recebimento de denúncias - **PORTARIA Nº 2.859, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2020**



# Informes

---

- **Demandas Especiais de Ouvidoria – Encaminhamentos**
- **Calendário Anual de Reunião de Alinhamento com as Ouvidorias Setoriais/ Central 155 /CEOUV**
- **Calendário de Visitas Virtuais nas Ouvidorias Setoriais**
- **Correção da Portaria 97/2020 – Em fase de publicação**
- **Realização de Palestras para os órgãos que possuem colaboradores/estagiários - (Primeiro Passo, Jovem Aprendiz, etc) Orientação 07**



# Demandas Especiais de Ouvidoria

---

**O que é?** Manifestações de ouvidoria registradas pelos cidadão com mensagens desconexas e insistente.

## **O que foi Feito?**

- Ajuste na Plataforma Ceará Transparente - Reaberturas

-Reunião da CGE com a EGP em 11 de março de 2020.

Idéia: Oficinas com os órgãos mais demandados por esses tipo de manifestação para juntos encontrarmos uma solução.

- Reunião com a CGE, SESA, Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria do Hospital Mental no dia 8 de outubro de 2020.

- Reunião com a CGE, SESA, CGM, Ouvidoria da Saúde da Prefeitura de Fortaleza no dia 11 de novembro de 2020



# **Demandas Especiais de Ouvidoria – Encaminhamentos**

---

## **CGE**

- Elaborar um fluxograma da manifestação de Demandas Especiais
- Levantar os quantitativo de Demandas Especiais.

## **SESA**

- Dar conhecimento à gestão superior da SESA de uma cartilha, disponibilizado pela Ouvidora Setorial do Hospital Mental (Valdenia Moreira)
- Apresentar uma proposta de como encaminhar esses atendimentos de ouvidoria com relação aos usuários especiais



**O  
B  
R  
I  
G  
A  
D  
A**



**Larisse Moreira**  
**Jean Lopes**  
**José Benevides**

**Thais Pinheiro**  
**Andreza Castro**  
**Christine Mamede**  
**Claudia Cavalcante**  
**Mara Rocha**  
**Querobina Mota**  
**Jacilda Rodrigues**  
**João Henrique Soares**  
**Lia Martins**



**O  
B  
R  
I  
G  
A  
D  
A**



**Larisse Moreira**

**Jean Lopes**

**José Benevides**

**Wilma Colasso**

**Carol Bastos**

**Geórgia Peixoto**

**Zeneide Araújo**

**Colaboradores**

**da Central 155**

**Especialmente a  
Rede de Ouvidores!**





# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*