



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

I Reunião da Rede de Ouvidorias

Coordenadoria de Ouvidoria
2023

Parabéns

I Reunião da Rede de Ouvidorias

Janeiro

03 - Giovanni Uchoa (SDA)

12 - Débora Rebêlo (SAP)

Fevereiro

03 - Jares Freire (SEPLAG)

14 - Marília Matos (FUNCAP)

21 - Ademar Filho (ZPE/CE)

27 - Jerffison Pereira (PC)

28 - Estela Gonzaga (FUNTELC)

Ouvidoria
do Ceará



Informes da COUVI



1. Nova data para o recebimento do Relatório de Gestão de Ouvidoria - 10 de Março/2023 (28 Relatórios recebidos)

2. Melhorias no Ceará Transparente:

- Criação do novo Card das manifestações que foram devolvidas pela equipe de triagem da CGE
- Aba de classificação da manifestação – botão de **Urgente**

3. Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias - IGDO

Ano 2021 - 80,82%

Ano 2022 - 83,57%

- Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias. IGDO -
Visitas as Ouvidorias Setoriais

4. Cadastro Individualizado do CT (e-mail institucional e e-mail individual)

5. Plano de Capacitação

- Curso de Certificação em Ouvidoria. 120h/aula
- Cursos nas áreas de Inteligência Emocional, Mediação de Conflitos, Arte de Falar em Público e Técnicas de Apuração de Denúncias.
- Oficina de Atendimento de Ouvidoria, Qualidade nas Respostas de Ouvidoria e Utilização do Módulo do CT.
- Palestras: A Atuação da Ouvidoria Setorial no Âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.
- O Sistema Estadual de Ouvidoria e as Ações de Controle Interno.



I Tira Dúvidas de Ouvidoria

Tema: Avaliação de Serviço: como começar

Data: 29 de Março de 2023



SEMINÁRIOS NACIONAIS DE OUVIDORIA

FORTALEZA

Está se aproximando a primeira edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023. O primeiro seminário terá como anfitrião o Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Ceará. Estaremos juntos em Fortaleza-CE nos dias 15 e 16 de março de 2023 a partir das 8h da manhã, debatendo temas como ouvidoria e democracia, denúncias de assédio, acesso ao Estado pro grupos vulneráveis e muito mais.

15/3

SEMINÁRIO

DAS 8h30 ÀS 17h10
(horário de Fortaleza-CE)
COM TRANSMISSÃO PELO
YOUTUBE @CGUOFICIAL

16/3

OFICINAS

DAS 8h30 ÀS 12h

16/3

**ASSEMBLEIA-GERAL
DA RENOV**

DAS 14h ÀS 17h
REUNIÃO HÍBRIDA

Evento Seminário Nacional de Ouvidoria

Local: Auditório do TRE-CE

R. Dr. Pontes Neto, 800 - Luciano Cavalcante, Fortaleza - CE, 60813-600

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÃO:

[GOV.BR/OUVIDORIAS](https://gov.br/ouvidorias)

Vagas limitadas!

Não haverá inscrição para acompanhamento do evento online.

VI Concurso de BOAS PRÁTICAS

Rede Nacional de Ouvidorias



**Inscrições até
28 de fevereiro de 2023**

INSCRIÇÕES ABERTAS!

OBJETIVO

Premiar iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação, que promovam o controle social e os canais de participação social, bem como a melhoria na prestação de serviços públicos por meio de ouvidorias

TEMAS

- Governança de serviços
- Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade
- Promoção de mecanismos de tratamento de manifestações e de proteção ao denunciante de boa-fé

Obrigada !

Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva

Maria Thais Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Alaíde Maria Freitas Sales

Fernanda Mara Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante
Andreza Freire Castro
Adriana Lima Barbosa Cavalcante
Francisca Querobina Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco

Caroline Bastos Gabriel
Natália Teixeira Maroso
João Henrique Soares Fernandes
Bárbara Érika Fernandes do Vale

Antônia Zeneide Nascimento Araújo
Lara Monteiro Tobias
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa
Ana Jéssica Guerra Lima
Alani Beatriz Vieira Chaves
Francisca Danívea Felix Sousa
Francisca Soares da Silva
Francisco José Lopes Nunes
Francisca Jessica Gomes Moura
Francisca Juliana Roseira Abreu
Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar
Marcilene de Abreu Freitas
Maria Alverlânia Vieira Chaves
Maria Amanda Lima de Sousa
Maria Dayane Almeida Silva
Maria Vanderline Freitas Almeida
Maria Lucilene Freitas Brasil
Maria Larissa Ricardo de Freitas
Michelle Silva Carvalho
Paula Andreza Bezerra Lima