



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

III Reunião da Rede de Ouvidorias

Coordenadoria de Ouvidoria
2023

Metas COUVI 2023

Em 2023, foram estabelecidas 24 metas institucionais para a Coordenadoria de Ouvidoria:

- Ouvidoria Ativa: Projeto Malha d'água;
- Classificar denúncia por IA;
- Implementar o registro e retorno das manifestações via redes sociais;
- Realizar visitas técnicas às ouvidorias setoriais;

Metas COUVI 2023

- Elaborar Relatório Consolidado de Gestão de Ouvidoria, com publicação na internet e enviado aos órgãos e entidades;
- Realizar Eventos para a Rede de Ouvidores (11 eventos);
- Realizar capacitação para a Rede de Ouvidores (8 cursos e 10 oficinas);
- Realizar curso de certificação de Ouvidoria;
- Publicar Norma de proteção ao denunciante;

Metas COUVI 2023

- Publicar Atualização da Norma de Tratamento das Denúncias;
- Realizar Avaliação do Serviço de Ouvidoria, com foco nos usuários da Central 155;
- Realizar mentoria de avaliação de serviços;
- Realizar reuniões de alinhamento entre a Central 155 e as setoriais.

Informes da COUVI



- Avaliação das Ouvidorias: foram recebidos 2 recursos;
- Relatório de Gestão de Ouvidoria;
- Acompanhamento das Recomendações pelo sistema AVIA;
- CGE retorna ao Conselho Diretivo da Renouv;
- III Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Tema: “*Discriminação no serviço público: não se cale.*”;
- Curso de Certificação em Ouvidoria iniciando em Julho.

Informes da COUVI



- Ceará sem Fome: assuntos cadastrados no sistema;
- Melhorias no Ceará Transparente:
 - Relatório estatístico município/ocorrência;
 - Correção do recurso de envio manual de resposta por e-mail;
 - Adequação da regra de alteração de solicitação de informação para manifestação. Após finalizada a solicitação de informação, o sistema não permite alterar para ouvidoria.



CGE ficou em 2º lugar no VI Concurso de Boas Práticas
Avaliação de Serviço: Pagamento do Auxílio Catador

Funsaúde ficou em 2º lugar no VI Concurso de Boas Práticas
*Promovendo a Ética e Proteção ao Denunciante a partir da
Norma de Apuração de Denúncias e Procedimentos
Administrativos Disciplinares da Funsaúde*



Dias
11/07/23 e
12/07/23



7ª SEMANA DE
Controle
da CGDF

**Novos Desafios
do Controle**

27, 28 e 29 de junho

Auditório da Câmara Legislativa do DF

14h às 18h

Inscrições de 12 a 23 de junho

Transmissão ao vivo
→ YouTube TV Controladoria DF

Controladoria-Geral do
Distrito Federal



Programação do dia 28/6/2023

13h30 – CREDENCIAMENTO

14h – **Palestra: O desafio de melhorar serviços usando informações de ouvidoria**

Rodrigo Lofrano

Diretor de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público – OGU/CGU

III Reunião da Rede de Ouvidorias



Maio

- 14 - Jurandir Gurgel (SEFAZ)
- 17 - Ana Célia Belchior (FUNCEME)
- 19 - Vinícius Andrade (ADAGRI)
- 25 - Ten. Cel. Clauber Melo (PMCE)

Junho

- 01 - Sonara Capaverde (JUCEC)
- 14 - Durval Mendes (URCA)
- 24 - Marilene Viana (NUTEC)
- 28 - Sueli Mota (SDE)



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