



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

# IV Reunião das Ouvidorias

31 de agosto 2023



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

# **IV Reunião da Rede de Ouvidorias**

## **Célula de Gestão de Ouvidoria 2023**

**Relatório de Ouvidoria 2022**  
**Seminário Nacional de Ouvidorias**



Total de Ouvidorias Setoriais 62

Relatório entregue no prazo - 60

Relatórios entregue fora do prazo - 02

# 84.311



**Resolubilidade 94,41%**

**Satisfação 78,6%**

- Todos relatório publicados no sítio das instituições e no da CGE;
- Aumento da participação no interior do Estado;
- Redução de 9,35% do ano de 2021 para 2022
- **Manifestações:** Central 155 com 26.024  
Ceará Transparente, com 20.865  
Sistema de Ouvidoria do SUS com 7.152  
Sistema de Ouvidoria da Arce com 755  
Sistema de Ouvidoria da Cagece, 5.651.



## Recomendação 01

Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

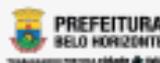
**11 e 12 de julho de 2023**



# SEMINÁRIOS NACIONAIS DE OUVIDORIA BELO HORIZONTE

**TEMA: OUVIDORIA INTELIGENTE, CRIATIVA E PARTICIPATIVA.**

APOIO:



REALIZAÇÃO:



CONTROLADORIA-GERAL  
DA UNIÃO



# Temas Abordados no Seminário

- Uma reflexão sobre Ouvidoria Pública, ministrada pela palestrante Ariana Frances - Ouvidora-Geral da União da Controladoria-Geral da União.
- Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa
- Papel das Ouvidorias na Integridade
- Papel das Ouvidorias no Sucesso da LAI
- Rede de Ouvidoria de Direitos das Mulheres
- Denúncia de Assédio Sexual
- Linguagem Simples.



# Rede de Ouvidoria das Mulheres

- Ouvidora do Ministério das Mulheres - Thais dos Santos;
- Formação da Rede Nacional das Ouvidorias da Mulher;
- Portaria nº 222 de 15 agosto de 2023 ( Institui o programa OI, MULHERES! no âmbito da Ouvidoria do Ministério das Mulheres;
- O processo de criação e implantação das ouvidorias da mulher nos estados e municípios, está muito incipiente;
- Minuta do Decreto do Poder Executivo Estadual.



# Cenário da Rede de Ouvidorias

## 64 Órgãos/Entidades

**39 Ouvidoria  
Monitoradas**

**CGE**

**25 Ouvidoria  
Avaliadas**

**E  
Q  
U  
I  
P  
E**

**Larisse Maria Ferreira Moreira**

**José Benevides Lôbo Neto**

**Jean Lopes dos Santos**

**Maria Antonizete de Oliveira Silva**

**Alaíde Maria Freitas Sales**

**Andreza Freire Castro**

**Christine Leite Mamede**

**Claudia Correia Cavalcante**

**Fernanda Mara Furtado Rocha**

**Francisca Querobina Mota Vasconcelos**

**Jacilda da Silva Rodrigues**

**Lia Castelo Branco Martins**

**Maria Thais Pinheiro Holanda**





**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

**Obrigada!**

**Coordenadoria  
de Ouvidoria**