



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

# IV Reunião da Rede de Ouvidorias

Coordenadoria de  
Ouvidoria

28 de Agosto 2024



# IV Reunião

## DA REDE DE OUVIDORIAS

### **ANIVERSARIANTES DE JULHO**

- 01 - Sérgio Redes (SESPORTE)
- 05 - Mayara Ferreira (JUCEC)
- 08 - Márcia Mororó (SESA)
- 09 - Alana Lima (SECULT)
- 18 - Gabriela Silva (CIPP)
- 18 - Ana Lúcia Lima (SEPLAG)

# Informes



- Comunicar para a Central 155 novos programas e projetos do Governo dos Órgãos e Entidades – **[central155@cge.ce.gov.br](mailto:central155@cge.ce.gov.br)**;
- Participação da CGE projeto da CGU - Jean Lopes representante **Grupo de Trabalho extraordinário sobre a criação de um manual “Como implementar uma ouvidoria municipal”**;
- Quando houver mudança na equipe da Ouvidoria Setorial, gentileza não esquecer de comunicar à equipe da Ouvidoria da CGE;
- Estudo de Liberação de Ouvidorias Setoriais do monitoramento.

# Plano de Capacitação 2024



- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria  
**Turma 11 nos dias 30 e 31 outubro**
  
- Curso de Inteligência Emocional  
Módulo I **01, 02 e 03 de outubro**  
Módulo II **07, 08, 09 e 10 de outubro**
  
- Curso de Gestão de Ouvidoria - **Turma Exclusiva para a SEDUC** (setembro a novembro)

# Melhorias no Ceará Transparente

- Inclusão do filtro (check box) para o retorno da resposta pela Central 155 das manifestações invalidadas;
- Permissão para editar a classificação das manifestações da sub-rede para o operador ouvidor setorial dos órgãos que possuem sub-rede no sistema;
- Integração dos Relatórios Estatísticos de Ouvidoria da Cagece (ferramenta interna) com o Ceará Transparente;
- Ajustes no preenchimento dos campos “município/residência” e “município/ocorrência” no formulário de cadastro de manifestações.



**3ª Edição**

**Tema: Compartilhamento e Transferências  
das Manifestações:**

**Dia: 17 de setembro de 2024**

**Horário: 14h**

- Distribuição do material ?
- Justificativa das solicitações de material.



# USE CONSCIENTE!

Proteger o meio ambiente é proteger o futuro.



Coordenadoria de Ouvidoria - Célula de Ouvidoria

# Congresso Brasileiro de Ouvidores Rio de Janeiro



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

**CAGECE** - Companhia de Água e Esgoto do Ceará

**CGE** - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará

**ETICE** - Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará

**FUNCEME** - Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos

**FUNCAP** - Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico

**JUCEC** – Junta Comercial do Estado do Ceará

**PM** - Polícia Militar do Ceará

**SPS** - Secretária da Proteção Social

**SESA** - Secretária da Saúde

**UECE** - Fundação Universidade Estadual do Ceará

**VICEGOV**- Vice Governadoria



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

### Curso de Certificação e Capacitação em Ouvidoria

#### Larisse Maria Moreira Ferreira, Maria Thais Pinheiro Holanda e Alaíde Maria Freitas Sales

O Curso de Certificação em Ouvidoria no Estado do Ceará é realizado desde 2018, fruto da iniciativa com a Rede Ouvir CE. A partir de 2020, a certificação tornou-se obrigatória para todos os ouvidores do Estado, por meio do Decreto Estadual nº 33.485/2020. No Artº 25, são elencados requisitos para a nomeação do ouvidor e uma das exigências é a certificação, que pode ser concluída em até 6 meses após a nomeação.



Curso de Certificação de 2023 e banner de divulgação  
Crédito: Equipe de comunicação da CGE/CE.

#### Certificação em Ouvidoria

A primeira Certificação em Ouvidoria no Estado do Ceará ocorreu em 2018, com duas turmas, carga horária de 100 horas e participação de integrantes da Rede Cearense de Ouvidorias Públicas e Afins - Rede Ouvir-CE, com a certificação de 98 ouvidores.

Desde 2018, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública – EGP, certificou 241 profissionais da área.

Atualmente, a Certificação em Ouvidoria possui carga horária de 120 horas/aula, distribuídas em oito módulos de 15 horas/aula cada um: Ouvidoria como Instrumento de Cidadania; Ética & Ouvidoria; Sistema de Controle Interno do Poder Executivo; Transparência: Sistema Público de Acesso à Informação; Inteligência Emocional com Foco na Ouvidoria; Ouvidoria como Instrumento de Gestão; Comunicação e sua Efetividade no Espaço Laboral e Padronização do Processo de Ouvidoria.



Número de ouvidores certificados pela CGE/CE  
Crédito: Gestão de Ouvidoria.

#### Programa de capacitação anual da Rede de Ouvidorias

Além da certificação ofertada, a CGE, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria, promove outras capacitações para proporcionar o aperfeiçoamento contínuo dos ouvidores. Anualmente, é realizada pesquisa junto aos ouvidores para auxiliar na formação da grade de capacitações do ano seguinte. O programa de capacitação é realizado também em parceria com a EGP, sendo ofertados cursos, oficinas e palestras, em que o lema é: a capacitação sempre será o melhor caminho para o fortalecimento do Instituto Ouvidoria.

##### Cursos

Gestão de Ouvidoria; Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias; Inteligência Emocional; Mediação de Conflitos; Comunicação e sua Efetividade no Espaço Laboral.

##### Oficinas

Qualidade das Respostas de Ouvidoria; Elaboração de Relatórios de Ouvidoria; Direitos e Cidadania LGBTI+; Utilização da Plataforma Ceará Transparente.

##### Palestras

O papel de Ouvidoria na LGPD; Como trabalhar a Ouvidoria nas Áreas Internas e suas Vinculadas; A Atuação da Ouvidoria no Sistema Estadual.

## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

### Ouvidoria Ativa Temática: Malha d'Água Engajando Cidadãos

Jean Lopes dos Santos, Maria Thais P. Holanda, Larisse Maria M. Ferreira, Fernanda Mara F. Rocha

A ouvidoria ativa temática objetiva divulgar a ouvidoria e disponibilizar os canais de acesso à população, estabelecendo comunicação com o cidadão, e fornecer informações gerenciais sobre o projeto Malha d'Água para estimular a participação social.

Com o propósito de inserir a ouvidoria nas realizações, programas e projetos governamentais de forma destacada, a ação de ouvidoria ativa com foco no projeto Malha d'Água (Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central) pretende conscientizar os beneficiários do projeto sobre a importância do seu engajamento, contribuindo com a transparência e efetividade do projeto desde a implementação.



Divulgação da Ouvidoria do Ceará  
Fonte: Casa Civil do Governo do Estado

#### Etapas da Ação de Ouvidoria Ativa

- A ação de ouvidoria ativa (projeto Malha d'Água) foi inserida como meta institucional da Controladoria Geral do Estado do Ceará (CGE-CE), iniciada em 2023 e prosseguimento em 2024, com a realização de duas ações por ano, totalizando quatro no período.
- Reunião de alinhamento entre a CGE-CE e Secretaria de Recursos Hídricos (SRH-CE).
- Definição do cronograma da ação (visitas a equipamentos públicos, diálogo com a população em espaços públicos, visitas aos canteiros de obras para conversas com trabalhadores, coleta de manifestações).
- Organização da logística (definição de equipe, material de divulgação e de escritório, transporte e diárias).

- Divulgação em rádios e mídias sociais institucionais.
- Elaboração de relatório da ação.
- Apresentação do relatório para direção superior da CGE-CE, SRH-CE, Banco Mundial e outros órgãos envolvidos.
- Publicação do relatório na plataforma [www.ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria](http://www.ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria).



Região Setor 1 Projeto Malha d'Água – Sistema Adutor Banabuiú  
Adaptação: Jean Lopes



Açude Banabuiú, principal repositório do Malha d'Água.  
Crédito: Thais Pinheiro Holanda

#### Principais Resultados da Ação de Ouvidoria Ativa

- Distribuição de mais de 1.500 folders, panfletos e cartazes para a população sobre os canais de ouvidoria.
- 109 manifestações de cidadãos elogiando, sugerindo ou solicitando melhorias para o projeto registradas no primeiro semestre de 2024.
- Encaminhamento aos órgãos gestores das sugestões de melhorias no projeto da CGE-CE.
- Inclusão do telefone 155 da ouvidoria na placa da obra.
- População mais esclarecida sobre seus direitos com a divulgação do projeto e dos canais de participação.



# Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

## FASE

## PERÍODO

**Inscrições**

**15 de julho a 13 de setembro de 2024**

**Pré-avaliação**

**16 de setembro a 14 de novembro de  
2024**

**Etapa de entrevista com os finalistas e  
diligências**

**18 de novembro a 17 de janeiro de 2025**

**Avaliação das finalistas e Julgamento**

**20 de janeiro a 14 de fevereiro 2025**

**Divulgação do Resultado preliminar**

**Até 24 de fevereiro de 2025**

**Recurso**

**25 e 26 de fevereiro de 2025**

**Divulgação do Resultado final**

**Até 14 de março 2025**

**Premiação**

**Até 30 de abril de 2025**

@Eventos



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

## Seminário Nacional de Ouvidores



# Equipe !

Larisse Maria Ferreira Moreira  
José Benevides Lôbo Neto  
Jean Lopes dos Santos  
Maria Antonizete de Oliveira Silva  
Natália Cecília de França  
Samuel Colares

Maria Thais Pinheiro Holanda  
Christine Leite Mamede  
Alaíde Maria Freitas Sales

Fernanda Mara Furtado Rocha  
Cláudia Correia Cavalcante  
Andreza Freire Castro  
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 Juliana Roseira Abreu  
Francisco Willames Maciel Belém  
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar  
Marcilene de Abreu Freitas  
Maria Alverlânia Vieira Chaves  
Maria Amanda Lima de Sousa  
Maria Dayane Almeida Silva  
Maria Lucilene Freitas Brasil  
Maria Larissa Ricardo de Freitas  
Maria Lidiane Pinheiro Nobre  
Midian Lima da Silva  
Michelle Silva Carvalho  
Paula Andreza Bezerra Lima  
Roberta Honorato de Abreu Almeida



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

**Obrigada!**

**Coordenadoria  
de Ouvidoria**