



**CEARÁ**

**GOVERNO DO ESTADO**

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO**

**XXVII Congresso**

**Brasileiro de**

**Ouvidores/Ombudsman**

**23 de outubro de 2024**

# XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores



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

**CEGÁS** - Companhia de Gás 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 OUIDORES/OMBRUDSMAN



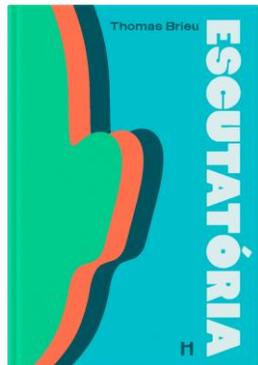


XXVII CONGRESSO BRASILEIRO  
DE OUVIDORES/OMBUDSMAN



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

# XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores



“Ouvidorias: para uma comunicação mais colaborativa”

Thomás Brieu

## Oficinas Temáticas

- Experiências e desafios das Ouvidorias na administração pública direta: experiências do Observatório e dos Municípios
- As Ouvidorias e a atenção aos assédios: acolhimento e tratamento das denúncias nas perspectivas da prevenção e do enfrentamento
- Instrumentos de gestão da Ouvidoria: canal de denúncia, comunicação corporativa e indicadores
- Mediação de conflitos nas Ouvidorias: as relações éticas, a busca consensual de soluções e as ferramentas para o diálogo produtivo.

# XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

## Curso de Certificação e Capacitação em Ouvidoria

Larisse Maria Ferreira Moreira, 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.



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



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.

### 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

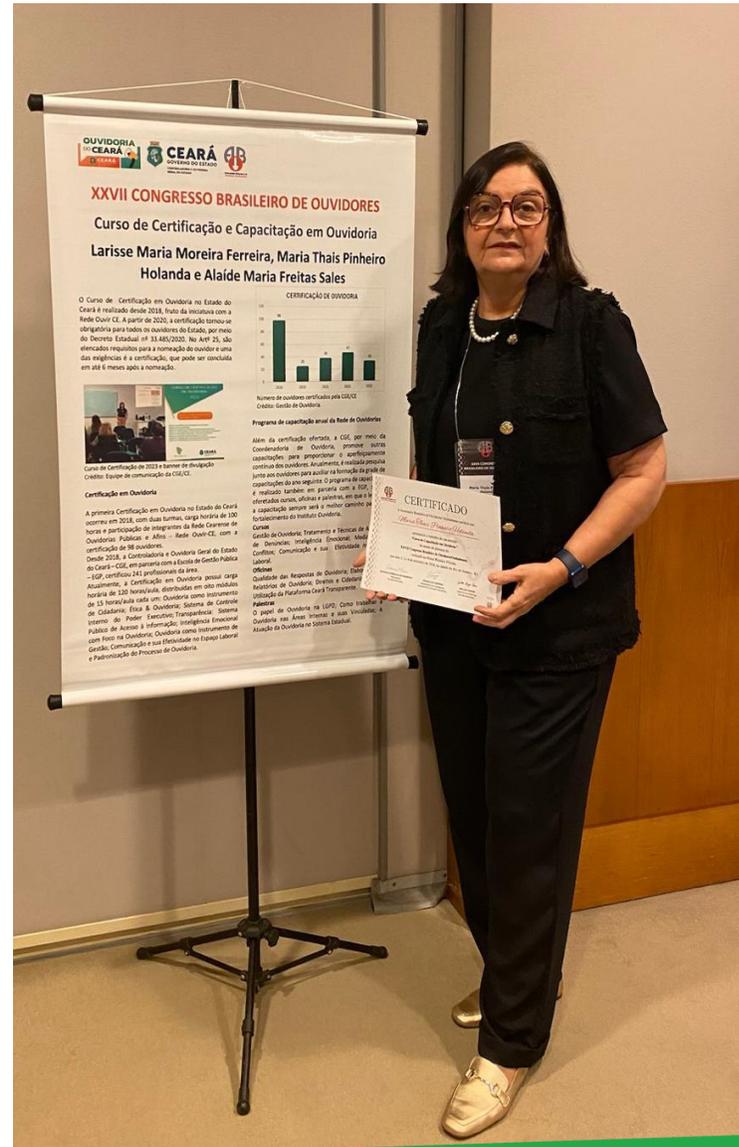
Gestão de Ouvidoria; Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias; Inteligência Emocional; Mediação de Conflitos; Comunicação e sua Efetividade no Espaço Laboral.

#### 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.



# 241 Certificados em Ouvidoria

# Turma V

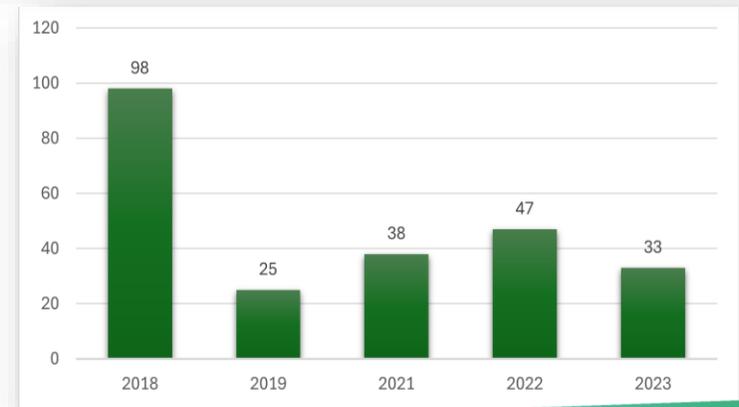


○○○○

## CURSO DE CERTIFICAÇÃO DE OUVIDORIA 2023

Período: 17 de julho a 10 de novembro  
Carga Horária: 120h/a

- MÓDULO I: OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CIDADANIA
- MÓDULO II: ÉTICA & OUVIDORIA
- MÓDULO III: TRANSPARÊNCIA: SISTEMA PÚBLICO DE ACESSO À INFORMAÇÃO
- MÓDULO IV: SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO PODER EXECUTIVO
- MÓDULO V: INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COM FOCO NA OUVIDORIA
- MÓDULO VI: OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO
- MÓDULO VII: COMUNICAÇÃO E SUA EFETIVIDADE NO ESPAÇO LABORAL
- MÓDULO VIII: PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE OUVIDORIA



# XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

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

Jean Lopes dos Santos, Maria Thais P. Holanda, Larisse Maria Ferreira Moreira, 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.



# XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

## Projeto Ouvidoria e Gestão

Ayana Alves, Ursula Campos, Itala Oliveira, Aryadne Campos e Rayan Campos.

O projeto Ouvidoria e Gestão na Casa de Cuidados do Ceará consiste em promover a ouvidoria itinerante integrada à gestão do serviço, visando identificar e resolver oportunidades de melhoria de forma ágil e eficiente. Essa abordagem busca garantir que as preocupações dos pacientes e familiares sejam atendidas prontamente, de forma transparente e comunicação aberta, visando o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela instituição.



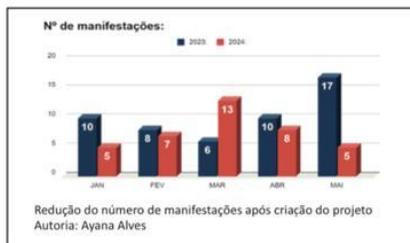
Casa de Cuidados do Ceará  
Crédito: Carlos Gibajay/ Gov. do Ceará

A Casa de Cuidados do Ceará foi criada durante a pandemia do coronavírus em junho de 2021, por iniciativa da Secretaria Estadual da Saúde do Ceará. Com foco na reabilitação e nos cuidados paliativos para pacientes, a unidade visa liberar leitos hospitalares, oferecendo assistência multidisciplinar em ambiente seguro. Recebendo pacientes encaminhados de hospitais públicos, promove transição adequada para suas casas, com apoio familiar e planos terapêuticos individuais.

Essa abordagem holística representa resposta estratégica para otimizar recursos e garantir o bem-estar dos pacientes durante a transição do hospital para o domicílio.

Em outubro do ano de 2021 foi implantado o serviço de ouvidoria da unidade, que tem desempenhado papel crucial na mediação entre os cidadãos e a gestão da unidade, por meio de ações e projetos inovadores.

O projeto Ouvidoria e Gestão, uma parceria entre a ouvidoria e a gestão da unidade, promove visitas conjuntas aos leitos, oportunidade em que gestores e ouvidor acolhem diretamente as manifestações dos pacientes, possibilitando a identificação e resolução de questões de forma rápida e eficiente. Essa abordagem itinerante resultou na redução significativa de reclamações e maior clareza nas informações fornecidas aos cidadãos. O projeto reflete o compromisso em criar um ambiente de comunicação democrático e imparcial entre os cidadãos e a equipe de gestão.



As visitas conjuntas iniciadas no final de 2023, envolvendo a coordenação de fisioterapia e posteriormente a coordenação de enfermagem, foram responsáveis pela expressiva redução de 25,49% no registro de manifestações na ouvidoria, comparando-se o período de janeiro a maio dos anos de 2023 e de 2024.

Esses resultados demonstram que as ações implementadas em conjunto com as principais áreas da unidade de saúde promoveram a aproximação entre os gestores e a ouvidoria, por meio de ações que identificam as principais preocupações e proporcionam uma experiência positiva para os usuários da unidade de saúde.



Visita Conjunta Ouvidoria e Coordenação de Enfermagem  
Crédito: Ayana Alves



# XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

## Leitura em Movimento Ouvidoria - HRC/ISGH

### Cícera Herminia, Fabiana Alves e Amanda Séfora

A ouvidoria do Hospital Regional do Cariri é responsável por articular o Grupo de Trabalho Humanizado (GTH/HRC), criado em junho de 2014. O principal objetivo é reconhecer as práticas humanizadas já existentes e instituir uma cultura de humanização na assistência à saúde, transformando o ambiente hospitalar e a convivência dos seus profissionais em espaço de diálogo, acolhimento e respeito, conforme Política Nacional de Humanização (PNH). Promove reuniões mensais para implementação de ações que contribuam para o melhor cuidado e experiência dos pacientes e identifica oportunidades de melhoria no atendimento.



Hospital Regional do Cariri  
Autor: Valéria Alves

A introdução de atividade de entretenimento na unidade hospitalar foi uma dessas ações, com o objetivo de reduzir significativamente o estresse causado pelo processo de hospitalização, beneficiando também o acompanhante e a equipe assistencial.

Essa foi a gênese do projeto de biblioteca itinerante Leitura em Movimento, que busca gerar uma nova ideia e expectativa do ambiente hospitalar, tornando-o menos traumático e marcando de forma mais positiva esse período, com o benefício adicional de incentivar a prática da leitura entre pacientes, acompanhantes e colaboradores.

Os materiais de leitura são disponibilizados às unidades de internação por membros da equipe do GT de Humanização e permanecem por uma semana oferecendo livros em um carrinho de metal, adesivado com a temática da biblioteca, facilitando sua identificação. Esse veículo expositor é levado às unidades de internação por membros da equipe do GT de Humanização e lá permanece por uma semana para possibilitar o acesso às obras: livros, revistas, cordéis, gibis. O acervo foi formado por meio de campanha de arrecadação entre os colaboradores, renovado por campanhas internas.

Não há controle de empréstimo, pois a ideia é estimular o hábito de ler, mas os livros devem ser devolvidos ao final da leitura. Foi disponibilizado um livro de assinatura para avaliar o público que mais acessa a biblioteca.



Veículo expositor da biblioteca  
Autora: Valéria Alves



Divulgação do projeto nas unidades  
Autora: Valéria Alves

Quando não estiver "circulando", a biblioteca ficará no espaço de leitura ou em áreas comuns para atingir o maior número de leitores possível.

Realizar uma atividade ocupacional no ambiente hospitalar é também uma forma de consolidar a geração de laços positivos com pacientes, acompanhantes e colaboradores, quebrando o paradigma de que a unidade hospitalar é apenas local de enfermidades, morte e tristeza, contribuindo para a melhoria do índice de satisfação dos usuários do HRC com o incentivo à prática prazerosa da leitura.







**Obrigada!**