



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



Retrospectiva

VI Reunião da Rede
de Ouvidorias 2024

Cenário da Rede de Ouvidorias



68 Ouvidorias Setoriais:
44 Ouvidorias Setoriais Monitoradas
24 Ouvidorias Setoriais Avaliadas

**Rede de
Ouvidorias**

Poder Executivo do Ceará



Dia do Ouvidor



Dia do Ouvidor



Mais profissionais que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias sendo homenageados na tarde desta sexta-feira (22).



Mais profissionais que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias sendo homenageados em alusão ao Dia Estadual do Ouvidor, na manhã desta quinta-feira (21).



Mais profissionais que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias sendo homenageados na manhã desta sexta-feira (15).

Criação do Balcão Virtual Ouvidoria da Mulher



PORTAL DO GOVERNO

CGE

ACESSIBILIDADE

ALTO CONTRASTE

A+ A- A

DÚVIDAS FREQUENTES



CRIAR PERFIL

ACESSAR PERFIL



CEARÁ
Transparente



CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

De qual informação você precisa?

Busca



Transparência

Ouvidoria

Acesso à Informação

Participação Cidadã

Serviços e Avaliações

Dados Abertos

Sobre o Portal

LGPD

**OUVIDORIA
DA MULHER**

ATENDIMENTO VIRTUAL
CLIQUE AQUI



Transparência

Consulte informações, Dados Abertos e Páginas de Transparência.

Acesso rápido

O que são Páginas de Transparência?
Como usar as Páginas de Transparência?

Consultas em destaque



Servidores



Terceirizados



Receitas do Executivo



Despesas do Executivo



Contratos



Licitações em andamento



Despesas por empenho



03 Órgão/Entidade Liberados do Monitoramento



Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (AESP)
Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS)
Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará (IDACE)

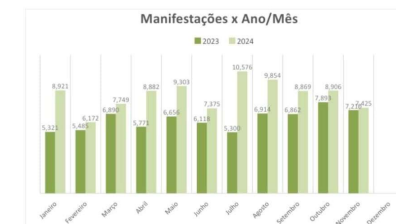
Instrumentos de Gestão



RELATÓRIO SINTÉTICO DE OUVIDORIA (PAPER)
Coordenadoria de Ouvidoria
Célula de Gestão de Ouvidoria
NOVEMBRO/2024

1. Números da Plataforma Ceará Transparente

1.1 Gráfico Geral dos números de Manifestações da Plataforma Ceará Transparente (módulo ouvidoria)



Relatório de Gestão de Ouvidoria - Anual
Relatório de Denúncias de Ouvidoria - Semestral
Boletim Ouvidoria Geral Informa - Quadrimestral
Paper da Ouvidoria Geral - Mensal

06 Reuniões da Rede de Ouvidorias





06 Cursos 178

CURSO DE APRIMORAMENTO
GESTÃO DE OUVIDORIA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

08 Oficinas 227



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



CGE promove Oficina para a Construção dos Relatórios de Gestão de Ouvidoria

A oficina busca orientar os ouvidores sobre a importância desse instrumento de gestão e cidadania, reforçando sua divulgação nos órgãos e para a sociedade. Serão realizadas duas turmas, conduzidas pelo técnico em Ouvidoria da CGE, Jean Lopes.



Na manhã desta quinta-feira (22), a CGE realiza o primeiro módulo da "Oficina de Qualidade de Resposta de Ouvidoria". Conduzido pela orientadora da Célula de Gestão de Ouvidoria, Thaís Holanda, o primeiro módulo da oficina aborda as diretrizes para a qualidade das respostas de Ouvidoria e o uso de Linguagem Simples, essenciais para assegurar clareza e efetividade na comunicação com o público.



A CGE concluiu, nesta quarta-feira (27), o segundo módulo da Oficina: a importância da Central de Atendimento para o funcionamento da Rede Estadual de Ouvidorias. A realização do segundo módulo foi virtual, e ministrado pela auditora de controle interno, Maria Silva.

05 Palestras 219 participantes



44 Reuniões e Visitas Técnicas



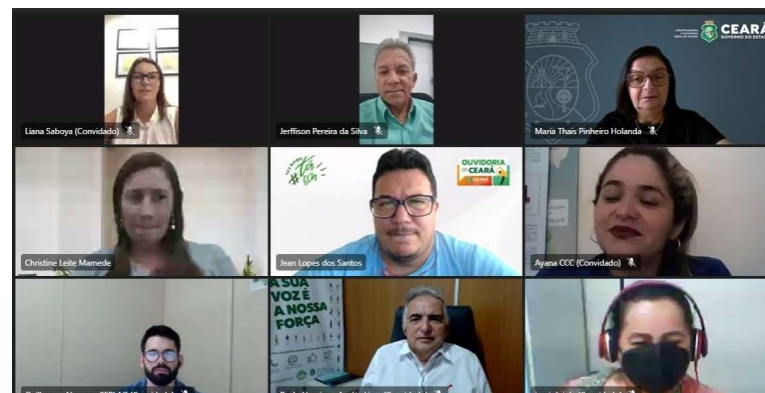
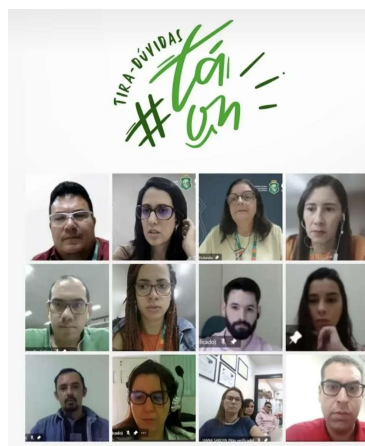


347
Participantes

05 Tira Dúvidas de Ouvidoria



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



Na tarde desta terça-feira (24), aconteceu o **XIV Tira-Dúvidas de Ouvidoria**, um encontro que reuniu membros da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará. O principal objetivo da reunião foi alinhar informações relacionadas ao processo de compartilhamento e transferência de manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, garantindo mais eficiência e clareza no tratamento dessas demandas.



COM JEAN LOPES

Estaremos online no **I Tira Dúvidas de Ouvidoria!** Dia 20 de março, às 14h.
Tema: Orientações para as Respostas Parciais.
Evento via Microsoft Teams.



COM JEAN LOPES

Estaremos online no **II Tira Dúvidas de Ouvidoria!** Dia 15 de maio, às 14h.
Tema: Encaminhamento das Manifestações para as Áreas Internas.
Evento via Microsoft Teams.



COM JEAN LOPES

Estaremos online no **III Tira Dúvidas de Ouvidoria!** Dia 24 de julho, às 14h.
Tema: Classificação da Procedência das Manifestações
Evento via Microsoft Teams.



COM JEAN LOPES

Estaremos online no **XIV Tira Dúvidas de Ouvidoria!** Dia 24 de setembro, às 14h.
Tema: Compartilhamento e Transferências das Manifestações
Evento via Microsoft Teams.



COM SAMUEL COLARES



COM CAROLINE GABRIEL

Estaremos online no **XV Tira Dúvidas de Ouvidoria!** Dia 19 de novembro, às 14h.
Tema: Utilização da Linguagem Simples nas Respostas de Ouvidoria
Evento via Microsoft Teams.



04 Ações de Ouvidoria Ativa



04 Ações de Ouvidoria Ativa



Congresso e Seminário

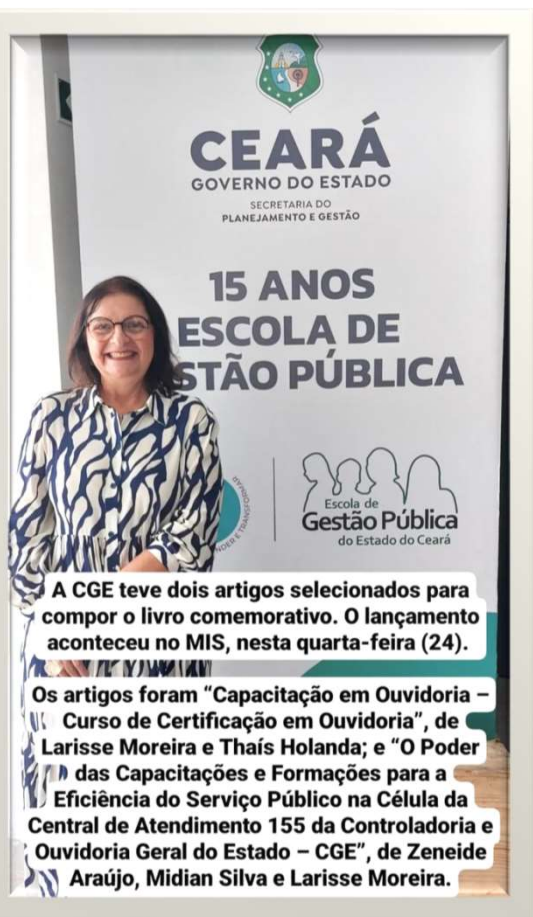


Trabalhos Apresentados e Publicados



Artigos Publicado:
Larisse Moreira
Thais Pinheiro
Zeneide Araújo
Midíán Silva

Trabalhos Apresentado:
Thais Pinheiro
Jean Lopes



Homenagens



VII Concurso de Boas Práticas Rede Nacional de Ouvidorias OGU/CGU CGE - finalista



2. CATEGORIA. Ouvidorias públicas vinculadas a municípios com mais de 300.000 habitantes, a estados, ao Distrito Federal, ou órgão e entidades federais.

Órgão/Entidade	Projeto	Pontuação
Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná	Ouvidoria Itinerante Operação Verão Maior Paraná	46,66
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará	Avaliação de serviços públicos na opinião do cidadão	46,00
Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (SEFAZ AM)	Sefaz em Ação	45,66
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão - IFMA	Certificado de Reconhecimento da Ouvidoria	45,33
Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil	Rede de ouvidoria do CAU pela Agilidade, defesa de direitos e inclusão.	45,33



VI Reunião da Rede de Ouvidorias

ANIVERSARIANTES DE NOVEMBRO

- 03 - Aglais Cavalcante (UECE)
- 09 - Paulo Henrique Araújo (SPS)
- 10 - Sérgio Mota (Cegás)
- 10 - Marcos Dias (EMATECE)
- 13 - Raquel Parente (SRH)
- 16 - Tem. Cel. Edir Paixão (CBMCE)
- 21 - Marcelo Borges (SEDIH)
- 24 - Major Elisângela Araújo (CM)

ANIVERSARIANTES DE DEZEMBRO

- 17 - Daniela Cambraia (ARCE)
- 22 - Socorro Rufina (ISSEC)
- 30 - Ten. Cel. Moyses Weyne (CGD)



Obrigada! 2024

[O significado da minha árvore de Natal](#)

