



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

III Reunião da Rede de Ouvidorias

Coordenadoria de
Ouvidoria

junho 2025



III Reunião da Rede de Ouvidorias

Coordenadoria de Ouvidoria

18 de Junho de 2025



III Reunião

D A R E D E O U V I D O R I A S

ANIVERSARIANTES DE MARÇO

- 01- Michelliny Gomes (CASA MILITAR)
- 16- Heriberto Silveira (PEFOCE)
- 17- Abelardo Camurça (SOP)
- 19- Isomar Xenofonte (METROFOR)
- 22- Emanuelle Damasceno (ESP)
- 30- Michelle Freitas (VICEGOV)
- 30- Helena Lima (CIDADES)

ANIVERSARIANTES DE ABRIL

- 01- Ribamar Barcelar (DETRAN)
- 10- Cláudia Coêlho (CEE)
- 12- Demóstenes Cartaxo (AESP)
- 17- Lucelio Moura (SECITECE)
- 19- Heitor Borborema (SEMACE)



III REUNIÃO

DA REDE DE OUVIDORIAS



ANIVERSARIANTES DE MAIO

- 10- Karine Oliveira (SEMA)
- 12- Élide Silva (CGE)
- 14- Jurandir Gurgel (SEFAZ)
- 17- Ana Célia Belchior (FUNCEME)
- 19- Vinicius Andrade (ADAGRI)
- 27- Orlaneide Cavalcante (SPA)
- 28- Domingos Neto (SEAS)
- 30- Luciana Oliveira (CEARAPAR)

ANIVERSARIANTES DE JUNHO

- 14- Durval Mendes (URCA)
- 20- Rômulo Aguiar (SETUR)
- 21- Ruan Carlos Sobreira (SEINFRA)
- 24- Marilene Viana (NUTEC)
- 28- Sueli Mota (SDE)



Informes da COUVI

- Código de Ética do Agente de Ouvidoria: IN nº01/2025

Assinatura 60 dia da publicação: **14 de abril de 2025**

- **Linguagem Simples:** Tema para ser trabalhado em 2025
- Invalidação de demandas compartilhadas
- Atenção para a resolubilidade (Meta 94%)

Melhorias do CT

Melhorias realizadas

- ☐ Ajuste no relatório da pesquisa de satisfação (filtro de demandas procedentes)
- ☐ Ajuste no histórico da denúncia (comentários e identificação da ação)
- ☐ Melhoria nos comentários da manifestação
- ☐ Ajuste no relatório estatístico sobre o fato denunciado;
- ☐ Melhoria no procedimento de invalidação

Melhorias programadas

- ☐ Adequações na funcionalidade de clonagem
- ☐ Confirmação interna do envio da resposta por whatsapp
- ☐ Relatório tempo médio áreas internas

Capacitação 2025

Cursos

01 Certificação em Ouvidoria/120h

01 Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias/24h
(outubro)

01 Mediação de Conflitos 20h (21 a 25/07)

Oficinas

- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria 9h (2 a 4/07)
- Oficina do Código de Ética dos Ouvidores 9h (9 a 11/07)



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

VI TURMA CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

MÓDULO I: Ouvidoria como Instrumento de Cidadania - 15h/aula
Instrutor: Samuel Colares

MÓDULO II: Liderança & Escutatória - 15h/aula
Instrutora: Thais Pinheiro

MÓDULO III: Ouvidoria como Instrumento de Gestão - 15h/aula
Instrutora: Maria Silva

MÓDULO IV: Transparência: Sistema Público de Acesso à Informação - 15h/aula
Instrutor: João Ítalo Queiroz

MÓDULO V: Sistema de Controle Interno do Poder Executivo - 15h/aula
Instrutor: Marcelo Monteiro

MÓDULO VI: Inteligência Emocional com foco na Ouvidoria - 15h/aula
Instrutora: Iara Palácio

MÓDULO VII: Ética & Ouvidoria - 15h/aula
Instrutor: Samuel Colares

MÓDULO VIII: Padronização do Processo de Ouvidoria - 15h/aula
Instrutora: Maria Silva

Período: 05/05 a 19/09 de 2025

Horário: 9h às 12h

EMAIL: ceouv@cge.ce.gov.br



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Obrigada!

**Coordenadoria
de Ouvidoria**