



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

**6ª Reunião da Rede de  
Ouvidorias (16/12/2025)**

**Planejamento das ações e  
atividades para 2026**

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

As ações planejadas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria estarão alinhadas com as seguintes iniciativas sem prejuízo de outras de ordem legal:

- Metas Institucionais CGE
- Planejamento Estratégico CGE
- PPA – 2024/2027
- Sistema de Gestão da Qualidade
- Indicadores Institucionais
- Obrigatoriedade legal
- Etc

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Plano de Capacitação da Rede de Ouvidorias



- Palestras**
- Oficinas**
- Cursos**
- Roda de Conversa**

## Parceria



# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Reuniões Ordinárias da Rede de Ouvidorias

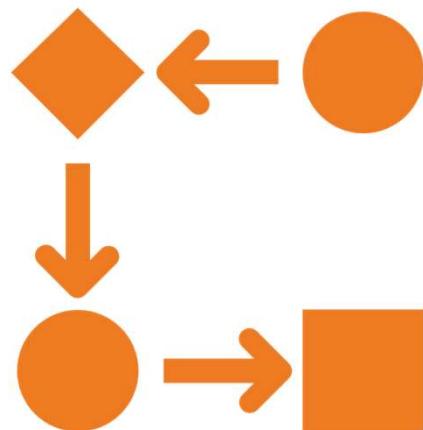


As reuniões da rede podem ocorrer de forma itinerante na sede dos órgãos/entidades.

Os interessados em receber a reunião da rede devem entrar em contato com a Coordenadoria de Ouvidoria, com brevidade, para que seja avaliada.

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Revisão dos processos



- ❖ Gestão e Tratamento das Manifestações de Ouvidoria
- ❖ Gestão das Demandas da Central de Atendimento 155.

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Plano de Transformação Digital da CGE



- Canais de Atendimento
- Relatório de Ouvidoria
- Avaliação das Ouvidorias
- Avaliação de Serviços
- Fluxos de trabalho
- Etc

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Plataforma Ceará Transparente



Implementação de ações de melhoria na plataforma:

- Integração
- Inteligência Artificial
- Otimização de funcionalidades
- Outros

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Central de Atendimento Telefônico 155



Ações para melhoria da estrutura e funcionamento do serviço da Central 155.

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Ações de Ouvidoria Ativa



- Projeto Malha D'água
- Ações integradas com a rede e órgão parceiros

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Orientações e Recomendações de Ouvidoria



- Ações de monitoramento e acompanhamento das orientações e recomendações emitidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

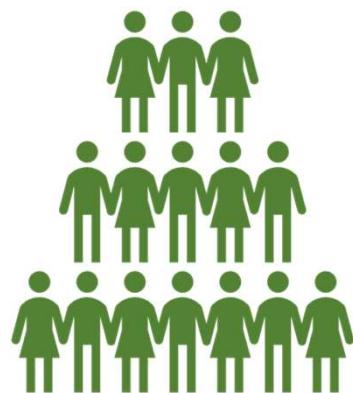
## ✓ Catálogo de Políticas Públicas



- Articulação com os órgãos e entidades para o levantamento de informações acerca das políticas públicas executadas pelo Governo do Estado.

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Projeto de Engajamento Social



- Articulação institucional para a execução do modelo de engajamento social proposto.

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Projeto de Atendimento Humanizado



- Articulação institucional para a execução do modelo de projeto de atendimento humanizado.

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Conselho de Usuários



- Contratação de consultoria para definição do modelo.

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Fortalecimento institucional do trabalho em rede



- Fortalecer parcerias e estratégias no âmbito da Rede Ouvir e Renouv.

# Planejamento das Ações e Atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria para 2026

## ✓ Outras ações do Sistema Estadual de Ouvidoria

Relatório de  
Ouvidoria

Avaliação das  
Ouvidorias

Tira-Dúvidas

Avaliação de  
Serviços

Eventos  
Institucionais

Visitas à Central  
155

**Quem caminha sozinho pode até chegar mais rápido, mas aquele que vai acompanhado, com certeza vai mais longe.**

*Obrigado*

**OUVIDORIA  
DO CEARÁ**



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