

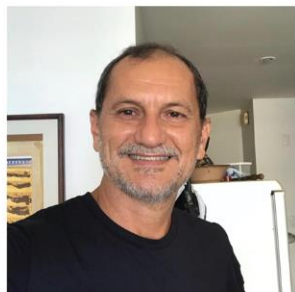
Ações e momentos que marcaram a Rede Estadual de Ouvidorias

RETROUVSPECTIVA 2025



OUVIDORES NOMEADOS EM 2025

OUVIDORES NOMEADOS NO 1º SEMESTRE



Ricardo Lopes
SEINFRA
Janeiro - 2025



Michela Carvalho
SEPLAG
Fevereiro - 2025



José Rômulo
SETUR
Fevereiro - 2025



Fátima Osório
ETICE
Março - 2025



Roberta Magda
SEM
Abril - 2025

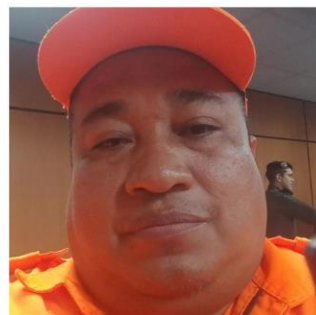


Francinilson Mota
CGD
Abril - 2025

OUVIDORES NOMEADOS NO 1º SEMESTRE



Michelliny Vasconcelos
Casa Militar
Abril - 2025



Mj Marcos Sousa
CBMCE
Maio - 2025



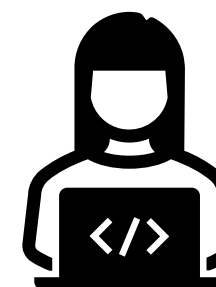
Márcia Abreu
SEPA
Maio - 2025



Marcos Russo
SUPESP
Maio - 2025



Júnior Bezerra
SOHIDRA
Maio - 2025



Marjory Bezerra
PEFOCE
Maio - 2025

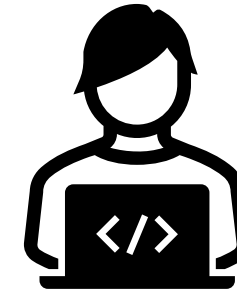
OUVIDORES NOMEADOS NO 2º SEMESTRE



Ramon Carvalho
SEAS
Julho - 2025



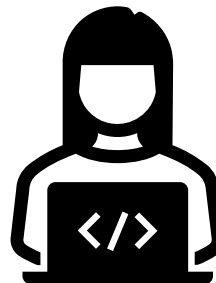
Joyce Aragão
UVA
Julho - 2025



Ten. Cel Bastos
PMCE
Setembro - 2025



Thiago Alves
SEFAZ
Setembro - 2025



Cristina Moreira
Cearaprev
Outubro - 2025



Eurides Melo
Cearapar
Dezembro - 2025



JANEIRO



17 ANOS DA CENTRAL 155



JANEIRO

- ❑ Inaugurada em 26/01/2007
- ❑ 1,65 milhões de ligações



VISITAS OUVIDORIAS SETORIAIS



JANEIRO

Pontos de Avaliação

- ☐ Infraestrutura Física
- ☐ Funcionamento Adequado
- ☐ Conformidade Legal

OUVIDORIA

CGE inicia avaliação anual das Ouvidorias Setoriais do Estado

13 DE JANEIRO DE 2025 - 13:35





FEVEREIRO



VISITAS TÉCNICAS CENTRAL 155



FEVEREIRO

☐ 14/02/2025

☐ SEMA, SEMACE e BPMA
(PMCE)



RELATÓRIOS DE GESTÃO 2024



FEVEREIRO

- ☐ 67 Relatórios enviados até o final da avaliação de desempenho.
- ☐ Publicação dos relatórios nos sítios institucionais dos órgãos e entidades e no Ceará Transparente.



I REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



FEVEREIRO

- ❑ Data: 28/02/2025
- ❑ Local: Seplag
- ❑ Tema principal: Tratamento de Denúncias de Assédio Moral
- ❑ Escolha do tema para ações estratégicas: LINGUAGEM SIMPLES
- ❑ 121 Participantes





MARÇO

DIA ESTADUAL DO OUVIDOR



MARÇO

- ☐ Data: 16 de março
- ☐ Dia do Ouvidor é instituído pela Lei nº 13.880, de 24 de abril de 2007



OUVIDORIA DAY



MARÇO

- ☐ Ouvidoria Day
- ☐ Realização TCE-CE
- ☐ Local: Horizonte-CE



I TIRA-DÚVIDAS



MARÇO

-
- ☐ Data: 18/03/2025
 - ☐ Modalidade: Virtual
 - ☐ Tema: Ouvidoria e Inteligência Artificial
 - ☐ 92 Participantes
 - ☐ Debatedor: Nauber Goes
-

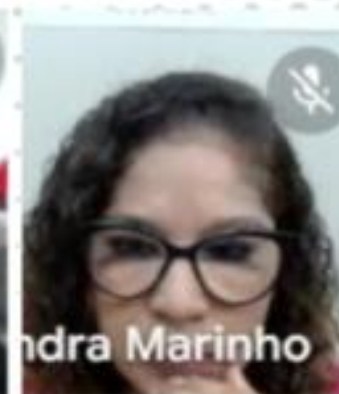
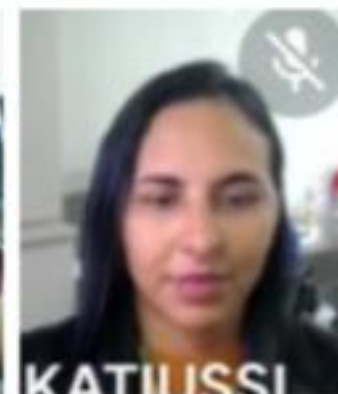


I OFICINA QUALIDADE DE RESPOSTAS



MARÇO

- ☐ Data: 26 a 28/03/2025
- ☐ Modalidade virtual
- ☐ Carga horária 9 horas
- ☐ 52 Participantes
- ☐ Instrutora: Thaís Pinheiro



2º LUGAR NO CONCURSO BOAS PRÁTICAS CGU



MARÇO

- ❑ Realização CGU (RENOUV)
- ❑ Com o tema “Avaliação de serviços públicos na opinião do cidadão”, a CGE Ceará se destacou com a nota 95,0, demonstrando o compromisso do órgão em garantir que os serviços públicos sejam avaliados de forma confiável e eficiente pelos usuários.

OUVIDORIA

CGE conquista segundo lugar em Concurso Nacional de Boas Práticas com Avaliação de Serviços Públicos

31 DE MARÇO DE 2025 - 11:11



VII Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede Nacional de Ouvidorias

V EDIÇÃO OUVIDORIA ATIVA – MALHA D'ÁGUA



MARÇO

- ☐ Período: 31/03 a 04/04/2025
- ☐ Municípios: Quixeramobim,
Senador Pompeu, Milhã,
Deputado Irapuan Pinheiro,
Mombaça e Piquet Carneiro
- ☐ Equipe: Thaís, Mara e Alaíde





ABRIL

ATUALIZAÇÃO MANUAL DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS



ABRIL

-
- ☐ Data: 01/04/2025
 - ☐ Inclusão de links para vídeos explicativos e novas orientações para aplicação de pesquisa de forma presencial
-



CAPACITAÇÃO CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR



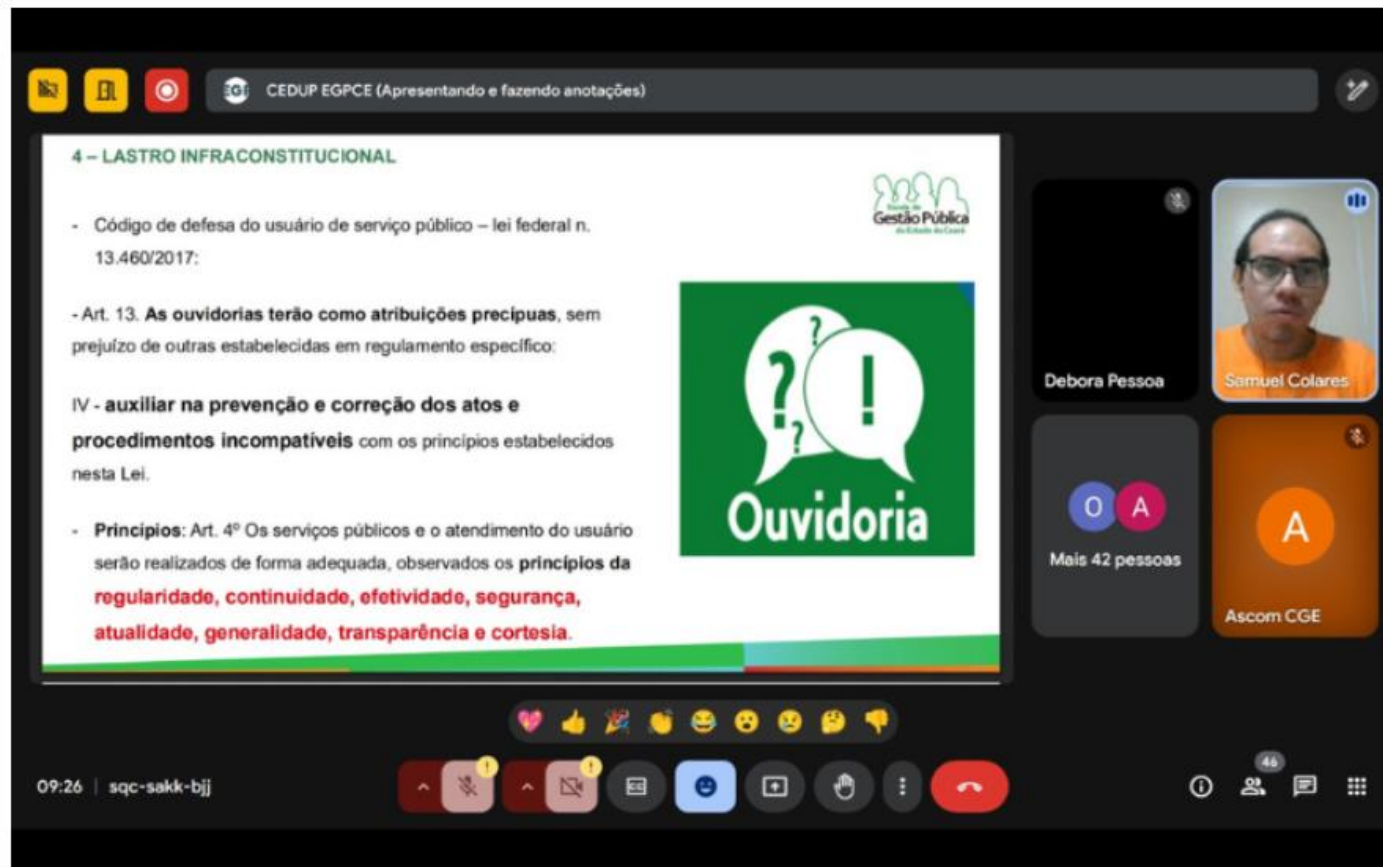
ABRIL

- ☐ Data: 02 a 04/04/2025
- ☐ Modalidade Virtual
- ☐ Carga horária: 9 horas
- ☐ 50 Participantes
- ☐ Instrutor: Samuel Colares

CAPACITAÇÃO

CGE promove capacitação sobre o Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria

2 DE ABRIL DE 2025 - 15:37



4 - LASTRO INFRACONSTITUCIONAL

- Código de defesa do usuário de serviço público – lei federal n. 13.460/2017:

- Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precipuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei.

- Princípios: Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Ouvidoria

09:26 | sqc-sakk-bjj

OFICINA DE UTILIZAÇÃO DO CT



ABRIL

- ☐ **Data: 10/04/2025**
- ☐ **Local: CGE**
- ☐ **Carga horária: 6 horas**
- ☐ **Instrutor: Christine e Alaíde**

← Instagram



cgeceara e egpce



PALESTRA FUNCEME – LINGUAGEM SIMPLES



ABRIL

- ❑ Data: 23/04/2025
- ❑ Funceme
- ❑ Palestrantes: Maria e Thaís



RESULTADO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

PRELIMINAR



ABRIL

-
- ☐ Data: 09/04/2025
 - ☐ Resultado preliminar (Portal CGE)
 - ☐ Divulgação no Portal CGE
-

Resultado da Avaliação de
Desempenho das Ouvidorias
EXERCÍCIO 2024



RESULTADO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

FINAL



ABRIL

-
- ☐ Data: 25/04/2025
 - ☐ Resultado final (DOE)
-

Resultado da Avaliação de
Desempenho das Ouvidorias
EXERCÍCIO 2024



Resultado da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias EXERCÍCIO 2024

CATEGORIA OURO

AESPI/ CE
CAGECE
ESP/CE
FUNCAP
FUNCEME
IPECE
PGE
SDA
SEAS
SECULT
SEM
SET
ZPE



Resultado da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias

EXERCÍCIO 2024

CATEGORIA PRATA

ADAGRI	CIPP S/A	METROFOR	SEINFRA	SOP
ADECE	COGERH	NUTEC	SEMA	SPA
ARCE	DETRAN	PCCE	SEMACE	SPS
C.CIVIL	EGPCE	PMCE	SEPIN	SRH
CBMCE	EMATERCE	SAP	SEPLAG	SSPDS
CEARAPREV	ETICE	SEDIH	SESA	SUPESP
CEASA	FUNECE	SEDUC	SESPORTE	VICEGOV
CEE	FUNTELC	SEFAZ	SETUR	
CGD	IDACE			
CGE	ISSEC			
CIDADES	JUCEC			



II REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



ABRIL

- ❑ **Data: 30/04/2025**
- ❑ **Local: Museu da Imagem e do Som (MIS)**
- ❑ **Tema principal: Homenagem às ouvidorias pelo desempenho**
- ❑ **125 Participantes**



II REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



II REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS





MAIO



CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA



MAIO

- ☐ **Período: Maio a Setembro 2025**
- ☐ **Modalidade presencial**
- ☐ **8 módulos**
- ☐ **Carga horária: 120 horas**
- ☐ **40 Participantes**



CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

VI TURMA

CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

2025

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

Local: presencial

Email: ceouv@cge.ce.gov.br

- ❖ Instrumento de Cidadania
- ❖ Liderança e Escutatória
- ❖ Instrumento de Gestão
- ❖ Transparência e Acesso à Informação
- ❖ Controle Interno
- ❖ Inteligência Emocional
- ❖ Ética e Ouvidoria
- ❖ Padronização de Processos



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



REUNIÃO TÉCNICA IPEM



MAIO

-
- ☐ Data: 07/05/2025
 - ☐ Local: CGE
 - ☐ Pauta: Ingresso na Rede de Ouvidorias
-



CURSO GESTÃO EM OUVIDORIA



MAIO

- ☐ Período: Maio a Junho 2025
- ☐ Modalidade presencial
- ☐ Turma Exclusiva SEDUC
- ☐ 4 módulos
- ☐ Carga horária: 60 horas
- ☐ 60 Participantes
- ☐ Instrutores: Maria e Samuel



AVALIAÇÃO PROGRAMA CEARÁ SEM FOME



MAIO

- ☐ Período: Maio a julho 2025
- ☐ 60 cozinhas avaliadas
- ☐ 380 beneficiários
- ☐ Parceria S.D.A e IPECE
- ☐ Equipe: Jean Lopes, Natália França, Natália Maroso, José Benevides, Larisse, Bárbara, João, Carol e Giovanni.



I BOLETIM QUADRIMESTRAL DE OUVIDORIA



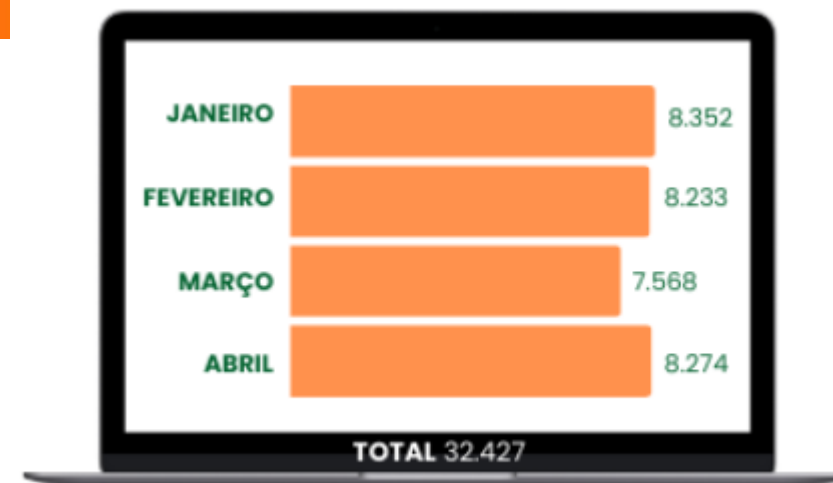
MAIO

- ❑ Período: Janeiro a Abril 2025
- ❑ 32.427 Manifestações
- ❑ Órgãos mais demandados:
CAGECE, SESA, SEDUC, SAP,
DETRAN, SEFAZ, PMCE, SEDIH,
CBMCE e PC.



Boletim da Ouvidoria Geral do Estado Janeiro/Abril 2025

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

II TIRA-DÚVIDAS



MAIO

-
- ☐ Data: 20/05/2025
 - ☐ Modalidade: Virtual
 - ☐ Tema: Avaliação de Serviços
 - ☐ 88 Participantes
 - ☐ Instrutores: Natália França e José Benevides
-

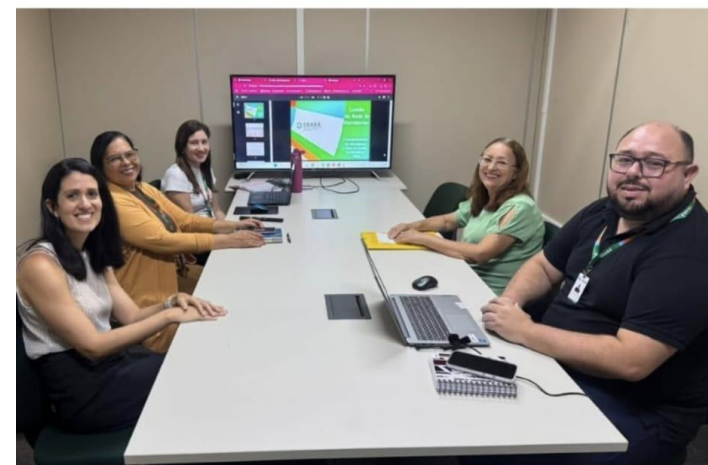


REUNIÃO TÉCNICA ETICE e SOHIDRA



MAIO

-
- ❑ Local: CGE
 - ❑ Pauta: Apresentação do Sistema Estadual de Ouvidoria
-



A CGE recebeu os novos ouvidores da Etice, Fátima Osório, e da Sohidra, Edisio Júnior. A reunião, conduzida pela equipe da Ouvidoria da CGE, teve como objetivo dar as boas-vindas e apoiar os profissionais na integração ao sistema Ceará Transparente e à Rede de Ouvidorias.

MEMBROS DA REDE HOMENAGEADOS PELA ALECE



MAIO

- ☐ Data: 23/05/2025
- ☐ Solenidade 18 anos de criação da Ouvidoria da ALECE
- ☐ Homenageados: Aloísio Carvalho e Jean Lopes, pela CGE, e Márcia Monteiro, da SESA, dentre outras autoridades.





JUNHO

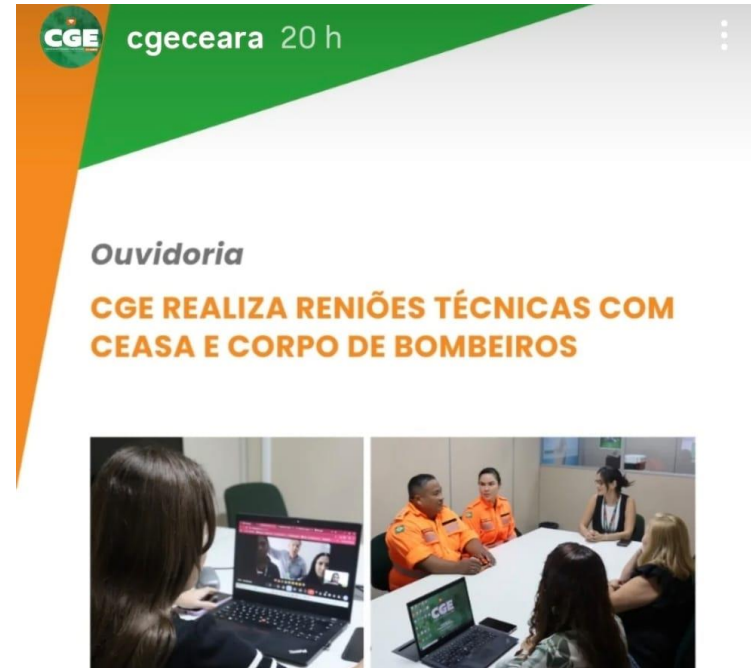


REUNIÃO TÉCNICA – CEASA e CBMCE



MAIO

☐ Local - CGE



A Coordenadoria de Ouvidoria realizou, nesta quinta-feira (12), duas reuniões técnicas de alinhamento. Pela manhã, a equipe da CGE se reuniu virtualmente com a ouvidoria da Centrais de Abastecimento do Ceará (Ceasa/CE), e no período da tarde recebeu a visita da equipe da ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE).

VISITA TÉCNICA À CENTRAL 115



JUNHO

- ❑ Data: 05/06/2025
- ❑ SET, IDT e IPEM



III REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



JUNHO

- ❑ Data: 18/06/2025
- ❑ Local: SEPLAG
- ❑ Tema principal: Escuta Ativa e Proteção ao Denunciante.
- ❑ 111 Participantes



PARTICIPAÇÃO NO SEMINÁRIO DE OUVIDORIAS



JUNHO

- ❑ Período: 25 a 27/06/2025
- ❑ Local: Belo Horizonte - MG
- ❑ Participação como painelistas na mesa “Comunicação Estratégica das Ouvidorias: Como Ouvir e Ser Ouvido” – Natália França e José Benevides.
- ❑ Demais participantes: Edna Martiniano (SET) e Domingos Neto (SEAS),



AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA



JUNHO

- ❑ Período: 23 a 27/06/2025
- ❑ Municípios: Tauá, Crateús, Ubajara, Tianguá e São Benedito.
- ❑ Locais visitados: Bondinho, Ceasa, CEO, Hospitais, Universidade Etc.
- ❑ Equipe: Jean e Andreza

Ouvidoria Ativa





JULHO



II OFICINA QUALIDADE DE RESPOSTAS



JULHO

- ☐ Data: 02 a 04/07/2025
- ☐ Modalidade virtual
- ☐ Carga horária 9 horas
- ☐ 26 Participantes
- ☐ Instrutora: Maria e Thaís

← Instagram



egpce e cgeceara



EDUCAÇÃO CORPORATIVA

CGE e EGPCCE iniciam curso **Qualidade nas Respostas de Ouvidoria**



1 Imparcialidade

Os Princípios do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará.

- I - Representação dos **interesses do cidadão**;
- II - Transparência, ética, **imparcialidade**, isenção, eficiência e celeridade no processo de análise e atendimento das manifestações;
- III - **Discrição e sigilo**;
- IV - Tratamento e **resposta efetiva** das manifestações;
- V - Busca pelo **aperfeiçoamento do serviço público** a partir da contribuição da sociedade;
- VI - Fomento à **participação do cidadão** no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos.

TELEATENDENTES DESTAQUES 2025



JULHO

- ☐ Data: 04/07/2025
- ☐ Dia do Teleatendente
- ☐ Avaliação dos atendentes no âmbito do Sistema de Qualidade do Atendimento de Ouvidoria (SQAQO).



AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA



- ❑ Período: 07 a 11/07/2025
- ❑ Municípios: Sobral, Acaraú e Itapipoca.
- ❑ Locais visitados: UVA, Casa da Mulher Cearense, Idace, Cogerh, e Unidades do sistema socioeducativo.
- ❑ Equipe: Jean e Lia



REUNIÃO TÉCNICA UVA



JULHO

-
- ☐ Período: 11/07/2025
 - ☐ Local: UVA
 - ☐ Alinhamento para melhoria dos resultados da Ouvidoria Setorial.
-



PALESTRA SAÚDE MENTAL NO TRABALHO



JULHO

- ❑ Período: 17/07/2025
- ❑ Local: Central 155
- ❑ Palestrante: Dulce Anne (Sefaz)

RECONHECIMENTO

CGE promove ação de valorização dos teleatendentes da Central 155 em Canindé

17 DE JULHO DE 2025 - 14:30



Em celebração ao Dia do Teleatendente, comemorado em 4 de julho, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) promoveu, nesta quinta-feira (17), uma ação especial na Central 155 de Canindé, dedicada à valorização dos profissionais que atuam na linha de frente do atendimento ao cidadão.

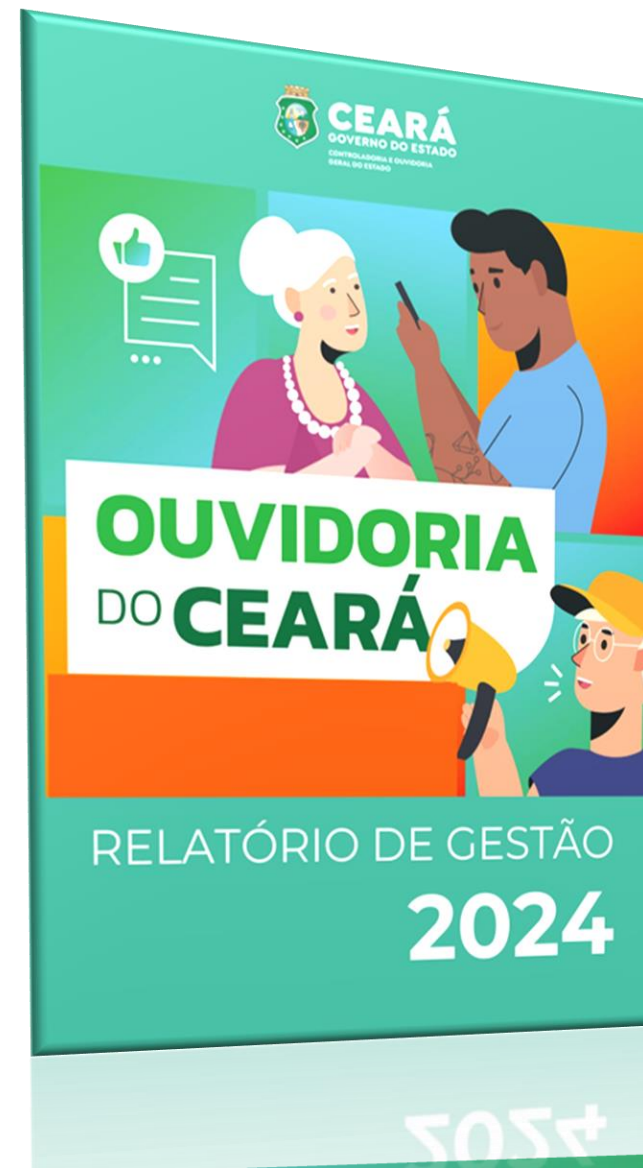


RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 (GERAL)



JULHO

- ☐ 100.069 Contribuições
- ☐ Órgãos com maior volume de manifestações: Cagece, Sesa, Detran, SAP e Pefoce,
- ☐ Orientações e Recomendações aos órgãos e entidades para o aperfeiçoamento das atividades de ouvidoria.
- ☐ Publicação do relatório no Ceará Transparente.



CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS



JULHO

- ☐ Período: 21 a 25 de julho de 2025
- ☐ Modalidade Presencial
- ☐ Local: EGP
- ☐ 33 Participantes
- ☐ Instrutores Samuel Colares (CGE) e Daniela Cambraia (Arce)



OUVIDORIA

Em parceria com a EGPCE, CGE promove curso
Mediação de Conflitos em Ouvidoria



REUNIÃO TÉCNICA - SECITECE



JULHO

- ❑ Período: 24/07/2025
- ❑ Apresentação do Sistema Estadual de Ouvidoria



A Coordenadoria de Ouvidoria da CGE realizou, nesta quinta-feira (24), uma reunião com a equipe de Ouvidoria da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (Secitece) para um alinhamento sobre as demandas de ouvidoria do órgão.

III TIRA-DÚVIDAS



JULHO

-
- ☐ Data: 29/07/2025
 - ☐ Modalidade: Virtual
 - ☐ Tema: Identificação do operador (Nome social)
 - ☐ 91 Participantes
 - ☐ Debatedor: Jean Lopes
-



PROGRAMA TCEduc (TURMA 1)



JULHO

- ☐ Período: 31/08 e 01/07
- ☐ Modalidade virtual
- ☐ Ouvidores e membros de ouvidorias municipais
- ☐ Parceria com a Ouvidoria do TCE Ceará
- ☐ 20 Participantes
- ☐ Instrutor Jean Lopes

OUVIDORIA

CGE e TCE unem esforços para fortalecer ouvidorias municipais no Ceará

1 DE AGOSTO DE 2025 - 10:44





AGOSTO



IV REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



AGOSTO

- ❑ Data: 14/08/2025
- ❑ Local: CEGÁS
- ❑ Pauta: Avaliação de serviços, Recomendações e Orientações e Avaliação do programa Ceará sem fome.
- ❑ 112 Participantes

OUVIDORIA

CGE Ceará recebe prêmio de 2º lugar no VII Concurso de Boas Práticas durante reunião da Rede de Ouvidorias do Estado

14 DE AGOSTO DE 2025 - 13:46



AVALIAÇÃO ALIMENTAÇÃO ESCOLAR



AGOSTO

- ☐ Período: Agosto e Setembro
- ☐ 66 escolas
- ☐ 1.958 alunos
- ☐ Parceria SEDUC e IPECE
- ☐ Equipe: Natália Maroso, Natália França, Bárbara, Carol, João, Renna e Sandra.



OFICINA DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS CENTRAL 155



AGOSTO

- ❑ Período: 20 e 22 de Agosto
- ❑ Local: Central de Atendimento 155
- ❑ Instrutores: Jean Lopes e Fernanda Mara



REUNIÃO GABINETE DA PRIMEIRA DAMA



AGOSTO

- ☐ **Data: 27/08/2025**
- ☐ **Apresentação dos resultados da Avaliação do Programa Ceará sem Fome.**
- ☐ **60 Cozinhas avaliadas**
- ☐ **480 beneficiários entrevistados**



ENCONTRO ESTADUAL DE OUVIDORIA – CGE + ABO-CE



AGOSTO

- ☐ Data: 28 de agosto
- ☐ Local: Aracati
- ☐ Parceria: CGE e ABO-CE
- ☐ 120 Participantes

OUVIDORIA

CGE e ABO Ceará realizam o XII Encontro Estadual de Ouvidores, no município de Aracati

29 DE AGOSTO DE 2025 - 08:57



ENCONTRO ESTADUAL DE OUVIDORIA – CGE + ABO-CE





SETEMBRO



REESTRUTURAÇÃO DA CGE



SETEMBRO

- ☐ Criação da área de tratamento de Denúncias de Ouvidoria;
- ☐ Criação da área de prevenção e combate ao Assédio Moral;
- ☐ Criação da área de gestão e proteção de dados.

Governo do Estado reestrutura CGE Ceará e fortalece ações de controle e transparência

4 DE SETEMBRO DE 2025 - 09:31



NOVO ORGANOGRAMA
**REESTRUTURAÇÃO
INSTITUCIONAL**

CONCLUSÃO DA AVALIAÇÃO DA ALIMENTAÇÃO ESCOLAR



SETEMBRO

- ☐ 65 escolas visitadas
- ☐ 32 municípios
- ☐ 1.900 alunos entrevistados
- ☐ 130 profissionais entrevistados

CGE avança na avaliação de serviços aplicada na alimentação escolar distribuída pela Rede Estadual de Ensino no Ceará

11 DE SETEMBRO DE 2025 - 14:10



AÇÃO DE OUVIDORIA ATIVA



SETEMBRO

- ☐ Regiões: Centro Sul e Cariri
- ☐ Período: 04 a 08 de Setembro
- ☐ Parceria Seduc
- ☐ Participantes: Jean, Mara e Sandra



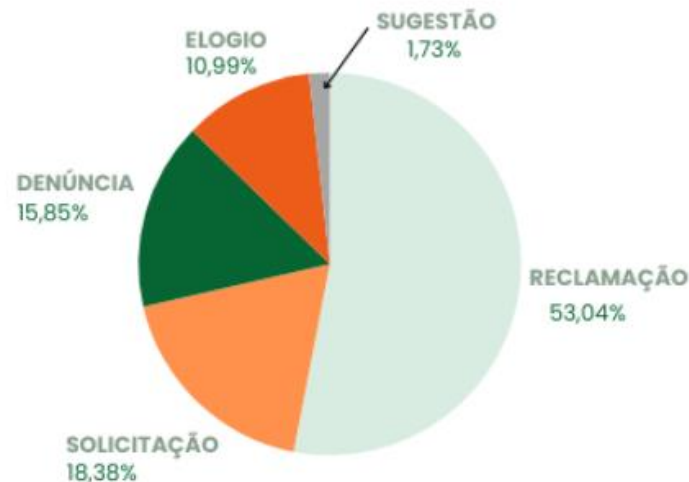
II BOLETIM QUADRIMESTRAL DE OUVIDORIA



SETEMBRO

- ❑ Período: Maio a Agosto 2025
- ❑ 31.709 Manifestações
- ❑ Órgãos mais demandados:
SESA, CAGECE, SEDUC,
DETRAN, SEFAZ, PMCE, SAP,
PC, CBMCE e SEDIH.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Reclamação: **16.818**
Solicitação: **5.829**
Denúncia: **5.026**
Elogio: **3.486**
Sugestão: **550**

VISITA TÉCNICA OUVIDORIA DE AMONTADA



SETEMBRO

- ☐ Data: 17/09/2025
- ☐ Apresentação de Boas Práticas em Ouvidoria e do Sistema Estadual de Ouvidoria



VISITA TÉCNICA - CENTRAL 155



SETEMBRO

- ☐ Data: 18/09/2025
- ☐ Ouvidoria da SESA

Ouvidoria

Central 155 recebe visita técnica da equipe da Ouvidoria da Secretaria da Saúde



CONCLUSÃO DA CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA



SETEMBRO

- ☐ Data: 19/09/2025
- ☐ Local: EGP
- ☐ 40 concludentes



IV TIRA-DÚVIDAS



SETEMBRO

-
- ☐ Data: 23/09/2025
 - ☐ Modalidade: Virtual
 - ☐ Tema: Fluxo e Principais Funcionalidades do Sistema AVIA
 - ☐ 67 Participantes
 - ☐ Debatedora: Valéria
-



PALESTRA AESP – LINGUAGEM SIMPLES



SETEMBRO

- ❑ Data: 25/09/2025
- ❑ Tema: Qualidade das Respostas e Linguagem Simples
- ❑ Palestrante: Jean Lopes



AÇÃO DE OUVIDORIA ATIVA – FESTEJOS DE CANINDÉ



SETEMBRO

- ❑ Data: 27 e 28/09
- ❑ CGE (Sede e Central 155), Casa Civil, SEDIH, Complexo Hospitalar da UFC, Funceme, SPA, Etice, Sesa – COADS Canindé e SMS Canindé.

Governo do Ceará leva Ouvidoria Ativa aos romeiros nos Festejos de São Francisco

29 DE SETEMBRO DE 2025 - 11:24



AÇÃO DE OUVIDORIA ATIVA – FESTEJOS DE CANINDÉ





OUTUBRO



VI EDIÇÃO OUVIDORIA ATIVA – MALHA D'ÁGUA



OUTUBRO

- ☐ Período: 07/10 a 10/10/2025
- ☐ Municípios: Quixeramobim
(Distrito de Encantado),
Solonópole, Banabuiú, Milhã,
Senador Pompeu, Piquet
Carneiro, Mombaça, Deputado
Irapuan Pinheiro e Pedra Branca
(Distrito de Mineirolândia).
- ☐ Equipe: Jean, Mara e Lia



VI EDIÇÃO OUVIDORIA ATIVA – MALHA D'ÁGUA



FESTIVAL CEARÁ SEM FOME

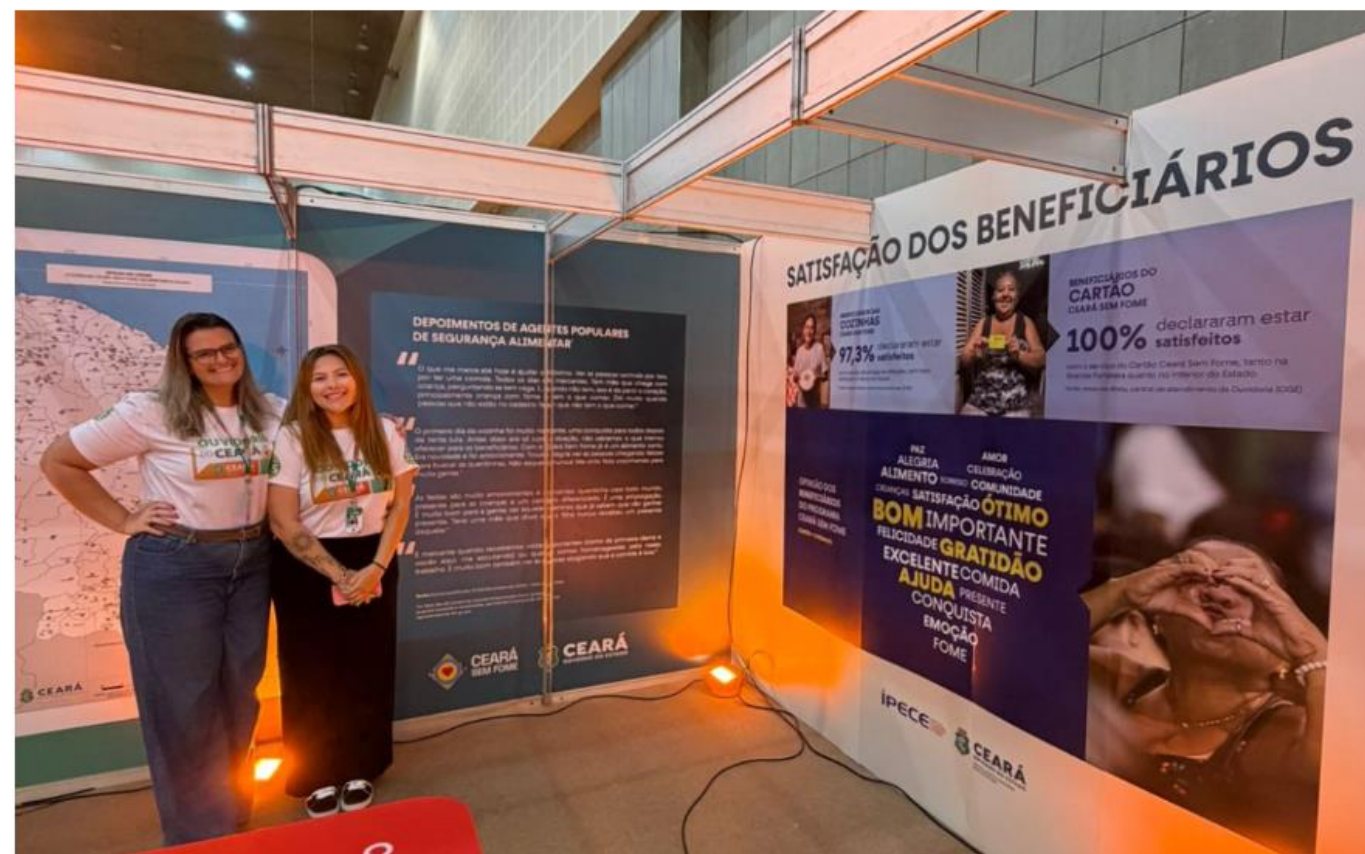


OUTUBRO

- ❑ Data: 15/10/2025
- ❑ Local: Centro de Eventos do Ceará
- ❑ Apresentação dos resultados da avaliação de serviços do Ceará Sem Fome, com destaque para os eixos Cozinhas Solidárias e Cartão Ceará Sem Fome

CGE participa do Festival Ceará Sem Fome e apresenta resultados de avaliação do programa

15 DE OUTUBRO DE 2025 - 12:23



II SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORIAS



OUTUBRO

-
- ☐ **Data: 15, 16 e 17/10**
 - ☐ **Local: Manaus**
 - ☐ **Participantes:** Demóstenes (Aesp), Liana e Jucilene (Cagece), Lucivânia (Cogerh) Lariça (CGE) e Edna (SET.)
-



TRATAMENTO E TÉCNICAS DE APURAÇÃO DE DENÚNCIAS



OUTUBRO

-
- ☐ Data: 03 a 16/10/2025
 - ☐ Local: EGP
 - ☐ Modalidade Presencial
 - ☐ Carga horária: 24 horas
 - ☐ Instrutores: Samuel, Carlos Eduardo e Tiago
-

OUVIDORIA

CGE conclui curso de capacitação para aprimorar apuração de denúncias no Ceará

17 DE OUTUBRO DE 2025 - 10:32



V REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



OUTUBRO

- ☐ **Data: 23/10/2025**
- ☐ **Local: ARCE**
- ☐ **Pauta:** Avaliação de Desempenho das Ouvidorias, Orientações e Diretrizes para Avaliação de Serviços e Processo de Denúncia de Ouvidoria
- ☐ **128 Participantes**



APRECE EM SUA REGIÃO - SOBRAL



OUTUBRO

- ❑ Data: 24/10/2025
- ❑ Local: Sobral
- ❑ Oficina sobre Boas Práticas em Ouvidoria
- ❑ Instrutores: Jean e Otacílio



VISITA TÉCNICA – CENTRAL 155



OUTUBRO

- ❑ Data: 30/10/2025
- ❑ Ouvidoria Cearaprev





NOVEMBRO



PARTICIPAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS NO CONGRESSO DE OUVIDORES



NOVEMBRO

- ☐ Congresso de Ouvidores
- ☐ Local: São Paulo
- ☐ Período: 04 a 06 de novembro
- ☐ A evolução das ouvidorias: a constante atualização, com foco nas necessidades do cidadão e na inovação, para atender aos desafios da sociedade.



PARTICIPAÇÃO EM OFICINA NO CONGRESSO DE OUVIDORES



NOVEMBRO



- ❑ Oficina: Ouvidorias e o fortalecimento da governança no setor público – colaborando com o aperfeiçoamento das práticas públicas e com a inibição de atos irregulares.



PUBLICAÇÃO DE ARTIGO NA REVISTA ABO



NOVEMBRO

- ☐ Congresso de Ouvidores
- ☐ Local: São Paulo
- ☐ Período: 04 a 06 de novembro
- ☐ Artigo: Modelo de Gestão em Rede - Iniciativas e Benefícios para Evolução das Ouvidorias do Ceará

OUVIDORIA

Profissionais da CGE têm artigo publicado em revista nacional sobre o Modelo de Gestão em Rede das Ouvidorias do Ceará

6 DE NOVEMBRO DE 2025 - 14:56



APRESENTAÇÃO DE PÔSTERES NO CONGRESSO DE OUVIDORES



NOVEMBRO

- ☐ Congresso de Ouvidores
- ☐ Local: São Paulo
- ☐ Período: 04 a 06 de novembro
- ☐ Ayana e Hermínia (ISGH)



PROGRAMA TCEduc (TURMA 2)



NOVEMBRO

-
- ☐ Período: 13 e 14/11
 - ☐ Modalidade virtual
 - ☐ Ouvidores e membros de ouvidorias municipais
 - ☐ Parceria com a Ouvidoria do TCE Ceará
 - ☐ 32 Participantes
 - ☐ Instrutor Jean Lopes
-



PALESTRA POLÍCIA CIVIL – LINGUAGEM SIMPLES



NOVEMBRO

- ❑ Data: 24/11/2025
- ❑ Local: Polícia Civil
- ❑ Tema: Linguagem Simples
- ❑ Palestrante: Maria



PALESTRA SET – LINGUAGEM SIMPLES



NOVEMBRO

- ❑ Data: 24/11/2025
- ❑ Local: SET
- ❑ Tema: Linguagem Simples
- ❑ Palestrante: Maria



V TIRA-DÚVIDAS



NOVEMBRO

-
- ☐ Data: 25/11/2025
 - ☐ Modalidade: Virtual
 - ☐ Tema: Atuação das Áreas Internas na Tratativa das manifestações de Ouvidoria
 - ☐ 90 Participantes
-



REUNIÃO ALINHAMENTO RECOMENDAÇÕES



NOVEMBRO

- ❑ Período: 17/11
- ❑ Local: CGE



OFICINAS ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS



NOVEMBRO

- ☐ Período: 18 e 19/11
- ☐ Modalidade virtual
- ☐ 2 turmas
- ☐ 86 Participantes
- ☐ Instrutor: Jean Lopes

OUVIDORIA

CGE promove oficina para a construção dos Relatórios de Gestão de Ouvidoria 2025

18 DE NOVEMBRO DE 2025 - 15:51



REUNIÃO TÉCNICA – OUVIDORIA COMPLEXO UFC



NOVEMBRO

- ❑ Data: 24/11/2025
- ❑ Local: CGE
- ❑ Ouvidorias Complexo Hospitalar da UFC e EBSE RH



APRECE EM SUA REGIÃO - BATURITÉ



NOVEMBRO

- ☐ Data: 26/11/2025
- ☐ Local: Baturité
- ☐ Oficina sobre Boas Práticas em Ouvidoria
- ☐ Instrutor: Jean Lopes

EVENTO

CGE realiza oficinas técnicas durante edição do "APRECE em Sua Região" em Baturité

26 DE NOVEMBRO DE 2025 - 14:11





DEZEMBRO

PALESTRA PMCE – ARTICULAÇÃO ÁREAS INTERNAS E LINGUAGEM SIMPLES



DEZEMBRO

- ☐ Data: 04/12/2025
- ☐ Local: PMCE
- ☐ Tema: Importância das áreas internas para a ouvidoria e Linguagem simples nas respostas.
- ☐ Palestrantes: Jean e Maria

← Instagram

 cgeceara



← Instagram

 cgeceara



← Instagram

 cgeceara



REUNIÃO TÉCNICA - PMCE



DEZEMBRO

- ☐ Data: 02/12/2025
- ☐ Local: PMCE
- ☐ Alinhamento do fluxo de demandas

← Instagram

 cgeceara



COMITÊ INTERSETORIAL DE GOVERNANÇA DO PROGRAMA CEARÁ SEM FOME



DEZEMBRO

- ☐ Data: 10/12/2025
- ☐ Local: Centro de Eventos
- ☐ Participação na 6ª Reunião Ordinária do Comitê Intersectorial de Governança do Programa Ceará Sem Fome, para apresentação dos resultados da Pesquisa de Satisfação aplicada aos beneficiários do programa

CEARÁ SEM FOME

CGE apresenta dados que evidenciam efetividade do Programa Ceará Sem Fome

10 DE DEZEMBRO DE 2025 - 16:26



V FÓRUM DE CONTROLE INTERNO PREFEITURA MUNICIPAL DO EUSÉBIO



DEZEMBRO

- ❑ Data: 15/12/2025
- ❑ Local: SEFIN Eusébio
- ❑ Estrutura e Funcionamento do Sistema Estadual de Ouvidoria
- ❑ Instrutor: Jean Lopes



VI REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



DEZEMBRO

-
- ☐ **Data: 16/12/2025**
 - ☐ **Local: SEPLAG**
-



**FELIZ NATAL E MUITAS
BÊNÇÃOS E REALIZAÇÕES
EM 2026**

