



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Rede de
Ouvidorias
Poder Executivo do Ceará



**I Reunião da Rede de
Ouvidorias**

Metas Institucionais

Fevereiro 2026

Metas Institucionais



**Realizar Avaliação de
Desempenho das Ouvidorias
Setoriais**



**1 Avaliação
realizada**



**Elaborar Relatório de
Gestão de Ouvidoria
(Anual 2025)**



**Relatório
Elaborado e
Publicado**



**Realizar 2 consultorias em
órgãos/entidades acerca do
projeto de atendimento
humanizado**



**2 Consultorias
realizadas**

Metas Institucionais



**Realizar 2 avaliações de serviço
com significância estatística e
metodologia técnica**



**2 Avaliações
realizadas**



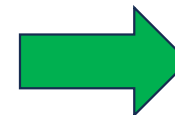
**Realizar ações de
Ouvidoria Ativa no âmbito
do estado do Ceará**



**6 ações
realizadas**



**Elaborar o Catálogo de
Políticas Públicas do Poder
Executivo Estadual com
órgãos parceiros**

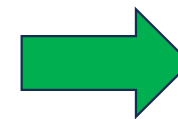


**1 Catálogo
elaborado**

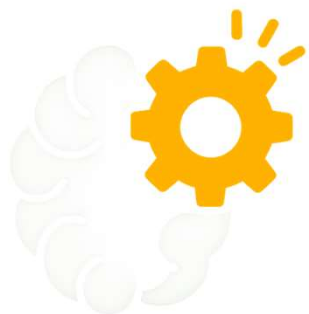
Metas Institucionais



Realizar estudos para integração da plataforma Ceará Transparente com as ferramentas FALA-BR e Ouvidor SUS.



2 estudos realizados



Desenvolver solução de Inteligência Artificial (IA) para o tratamento de demandas similares e idênticas.



1 solução de IA implementada



Realizar Capacitação em Gestão de Ouvidoria

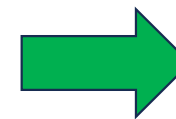


1 curso realizado

Metas Institucionais



Realizar cursos de capacitações em tratamento de denúncias e mediação de conflitos em ouvidoria.



2 cursos realizados



Realizar oficinas de capacitação sobre qualidade de resposta, operacionalização do Ceará Transparente, Relatórios de Ouvidoria e avaliação de serviços com significância estatística e metodologia técnica.



9 oficinas realizadas



Realizar capacitação para equipe da Central de Atendimento 155

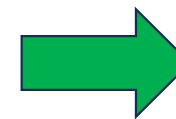


2 capacitações realizadas

Metas Institucionais



Realizar reuniões técnicas com a Rede de Ouvidorias



6 reuniões realizadas



Realizar encontros de tira-dúvidas com a Rede de Ouvidorias.



5 encontros virtuais

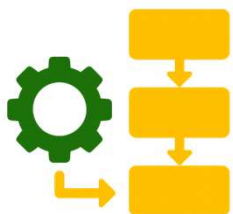


Organizar visitas técnicas de ouvidorias setoriais à Central de Atendimento 155

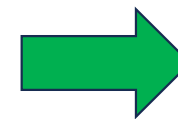


3 visitas realizadas

Metas Institucionais



Atualizar os processos: Gestão das Demandas da Central de Atendimento Telefônico 155 e Gestão e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria



2 processos atualizados



Monitorar as recomendações registradas no AVIA em decorrência das atividades realizadas pela Coordenadoria.



100% das recomendações monitoradas



Elaborar Orientações Técnicas nas Temáticas Afetas à Coordenadoria



100% das orientações atendidas

Metas Institucionais



**POLÍTICA
DE GESTÃO
DE ATENDIMENTO**

**Elaborar a Política de Gestão de Atendimento
da Central 155**



**1 política
elaborada**



**AValiação
DE
DESEMPENHO**

**Normatizar e realizar a avaliação de
desempenho do serviço prestado pelos
atendentes da Central de Atendimento 155.**



**1 avaliação
realizada**



**RELATÓRIOS
ESTATÍSTICOS
QUADRIMESTRAIS**

**Elaborar quadrimestralmente relatórios
estatísticos de dados de ouvidoria aos
ouvidores e dirigentes dos órgãos e
entidades**



**100% dos
relatórios
elaborados
enviados**

Metas Institucionais



**Realizar visitas Institucionais às Ouvidorias
Setoriais**



**6 visitas
realizadas**



**Elaborar guia orientativo para organização e
realização de ações de ouvidoria ativa**



1 Guia elaborado



**Elaborar estudo para atualização do
Decreto Estadual nº 33.485/2020**



**1 estudo
realizado**

Metas Institucionais



Integrar o Ceará Transparente ao Portal de Serviços, de forma a vincular as manifestações de ouvidoria às respectivas categorias de serviços



1 integração realizada



Estudo - Automatizar a geração dos relatórios de ouvidoria



01 relatório automatizado



Atualizar as informações das Instituições de Participação da Sociedade no sistema AVIA



1 Módulo do sistema atualizado



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Obrigado!