



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

Rede de  
Ouvidorias  
Poder Executivo do Ceará



**I Reunião da Rede de  
Ouvidorias**

**INFORMES**  
**Coordenadoria de  
Ouvidoria**

**Fevereiro 2026**



# I REUNIÃO

## da Rede de Ouvidorias

### JANEIRO

03 - Giovanni Uchoa (SDA)  
12 - Débora Rebelo (SAP)  
14 - Elizangela Monteiro (PGE)  
19 - Marcelo Cavalcante (SEDIH)

### FEVEREIRO

14 - Marília Matos (FUNCAP)  
20 - Domingos Júnior (IDACE)  
21 - Ademar Lopes Filho (ZPE)  
27 - Jerffison Silva (PC)  
28 - Estela Gonzaga (FUNTELC)

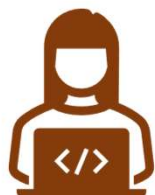


## Orientações e comunicados

### Iniciativas selecionadas na 1ª fase do VII Concurso de Boas Práticas da CGU:

- ☐ **CGE/COUVI:** Experiência e contribuição de cidadãos e profissionais na melhoria do serviço de saúde
-  ☐ **Hospital Universitário do Ceará:** Gestão com o Cidadão – pesquisa de satisfação no ambulatório multiprofissional
- ☐ **SPS:** Fuxicando, ressignificando vidas e retalhos
-  ➤ **Comunicar previamente à CGE (Coordenadoria de Ouvidoria) sobre a criação de peças institucionais sobre ouvidoria e temas correlatos (Cartilhas, Manuais, Cartazes, Panfletos, Etc).**

## Orientações e comunicados



- **Atenção no procedimento de classificação da manifestação, em especial tipo e assunto.**

- **Na dúvida ao compartilhar manifestações, sugerimos realizar contato junto à ouvidoria setorial que será acionada ou equipe CGE.**



- **Previsão para o mês de março a conclusão da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.**

## Orientações e comunicados

- **Membros da Rede Estadual de Ouvidoria integram a nova diretoria da ABO Ceará:**



**Jean Lopes - CGE, Márcia Monteiro - SESA, Domingos Neto - SEAS, Cristiane Figueiredo - CASA CIVIL, Paulo Henrique - SPS, Jucilene Paulo - CAGECE, Ribamar Diniz - DETRAN, Iranir Loiola - SEDUC, Giovanni Uchoa - S.D.A, Ana Célia - FUNCEME e Demóstenes Cartaxo - AESP.**



- **Ação Ouvidoria na Praça no mês de março, realização da ABO-CE e membros da Rede Ouvir.**

# Capacitações e Eventos

- ❑ I Tira-dúvidas 2026, em março. Tema: Decreto de Proteção ao Denunciante.
- ❑ Oficina sobre a Operacionalização da Plataforma Ceará Transparente – Abril, data a definir;
- ❑ Congresso Brasileiro de Ouvidores – Recife-PE, 17 a 19 de agosto. Maiores informações e inscrições em breve, no portal da ABO Nacional.

---

## Sugestões de Capacitações

**PRESENCIAL** 4h

 **EGPCE**  
Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará

**GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS**  
**GESTÃO DO ATENDIMENTO: O DESAFIO DE SERVIR AO PÚBLICO**

📅 Inscrição: 12/02 a 05/03  
📅 Realização: 05/03 a 05/03

SAIBA MAIS INSCRITO

**EAD** 20h

 **EGPCE**  
Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará

**GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS**  
**ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

✅ Duração: 30 dias

SAIBA MAIS INSCREVA-SE

**Aberta** **ENAP**

Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos

**Carga horária:**  
**20h/a**



## Melhorias realizadas

- ☐ Ocultação da resposta da ouvidoria para área interna;
- ☐ Adequação no encaminhamento de manifestações à área interna;
- ☐ Restrição de invalidação em manifestações compartilhadas;
- ☐ Criação do relatório de tempo médio das áreas internas;
- ☐ Criação de histórico dos encaminhamentos às áreas internas;
- ☐ Criação do campo de consentimento para o compartilhamento dos contatos do denunciante;
- ☐ Criação do relatório de produtividade da COUVI;
- ☐ Adequação do formulário de cadastro de usuários;
- ☐ Notificação de encaminhamento de denúncia pela Triagem/CGE.

## Melhorias programadas

- ☐ Obrigatoriedade do campo bairro para o município Fortaleza;
- ☐ Criação de funcionalidade para indicar que a demanda está sendo trabalhada.
- ☐ Adequação do perfil Coordenador COUVI (consentimento do cidadão nas denúncias).
- ☐ Criação do campo “origem da demanda”.





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

Obrigado!