



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Rede de
Ouvidorias
Poder Executivo do Ceará



**III Reunião da Rede de
Ouvidorias**

INFORMES
**Coordenadoria de
Ouvidoria**

29/06/2026



III REUNIÃO da Rede de Ouvidorias

MAIO



10 – Karine Oliveira (SEMA)
12 – Élide dos Anjos (CGE)
17 – Ana Célia Belchior (FUNCEME)
19 – Vinícius Sales (ADAGRI)
27 – Orlaneide Cristóvão (SPA)

JUNHO



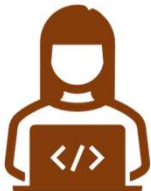
03 – Luciene Silva (SESA)
14 – Durval Neto (URCA)
20 – Rômulo Aguiar (SETUR)
24 – Marilene Viana (NUTEC)
28 – Sueli Mota (SDE)



Orientações e comunicados

- 
- **IX Concurso de Boas Práticas da CGU – Inscrições de 23 de junho a 18 de setembro de 2026.** Nesta edição do Concurso, as ouvidorias públicas poderão inscrever 01 (uma) iniciativa que contemple, de forma isolada ou combinada, um ou mais das 11 (onze) iniciativas previstas no edital;
 - **Comunicar previamente à CGE (Coordenadoria de Ouvidoria) sobre a criação de peças institucionais sobre ouvidoria e temas correlatos (Cartilhas, Manuais, Cartazes, Panfletos Etc).**
 - **Atenção para o prazo de realização de Ações de Ouvidoria Ativa. (Condutas vedadas – Período Eleitoral)**
- 

Orientações e comunicados

- **Atenção no procedimento de classificação da manifestação, em especial o tipo e o assunto.**
-  ➤ **Na dúvida ao compartilhar manifestações, sugerimos realizar contato junto à ouvidoria setorial que será acionada ou equipe CGE.**
- **Atenção nos termos utilizados no campo “nome social” do cadastro de usuários do Ceará Transparente.**
- **Contratação de empresa para consultoria do modelo de implementação do Conselho de Usuários.**

Capacitações e Eventos

- ☐ III Tira-dúvidas 2026, em JULHO. Tema a definir.
- ☐ Curso de Mediação de Conflitos (Agosto)
- ☐ 29º Congresso Brasileiro de Ouvidores – Recife-PE, 17 a 19 de agosto.
- ☐ IV Reunião da Rede de Ouvidorias.

Sugestões de Capacitações



CONTROLE INTERNO
CURSO 04: GESTÃO DE RISCO NO SERVIÇO PÚBLICO
☑ Duração: 30 dias

SAIBA MAIS INSCREVA-SE



GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
GESTÃO DO TEMPO
☑ 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 e em andamento

- ☐ Obrigatoriedade do campo bairro para o município Fortaleza.
- ☐ Criação de funcionalidade para indicar que a demanda está sendo trabalhada.
- ☐ Criação do campo “origem da demanda”.
- ☐ Funcionalidade de I.A para identificação de denúncias idênticas registradas em massa (80% concluída);
- ☐ Funcionalidade para geração de relatórios periódicos estatísticos para Coordenadoria de Ouvidoria CGE (30% concluída).



Melhorias programadas

- ☐ Continuidade dos chamados em andamento;
- ☐ Adequação do relatório da pesquisa de satisfação.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Obrigado!