



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

Visitas Institucionais às Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual

Período: 01/02/2016 a 19/02/2016

Equipe: Jean Lopes, Caroline Gabriel,
Fernanda Mara e Cláudia Cavalcante

Meta: Ouvidoria Setorial funcionando em
local de fácil acesso ao cidadão



Dispositivos Legais

- ✓ **Portaria nº. 070/2013** (DOE 23/09/2013)
- ✓ **Portaria nº. 110/2014** (DOE 28/08/2014)*
- ✓ **Lei Estadual nº. 14.594/2009** (DOE 06/01/2010)
- ✓ **Decreto Estadual nº. 31.287**, de 23/09/2013 (DOE 25/09/2013) >> Lei Federal nº. 10.098/2000 e Decreto Federal nº. 5.296/2004



*Nova minuta em fev/2016

Objetivo

Aferir a variável “infraestrutura” - Avaliar as condições de localização, sinalização, equipamentos de comunicação das Ouvidorias Setoriais.

Procedimento de Avaliação:

A Comissão aferirá por meio de relatório de visita elaborado pela Coordenadoria de Fomento ao Controle Social, se a Ouvidoria Setorial funciona com espaço físico e sinalização adequados, computador, acesso à impressora e telefone.



Variável Infraestrutura

Pontuação: 0 a 1

Peso: 1

Itens avaliados:

- 1) O local é de fácil acesso?
- 2) O local é adequado para o funcionamento da Ouvidoria?
- 3) Existe Sinalização?
- 4) Possui equipamentos de comunicação?



Resultados

FÁCIL ACESSO

Sim: 49 Ouvidorias

Não: 15 Ouvidorias



SINALIZAÇÃO

Sim: 50 Ouvidorias

Não: 14 Ouvidorias

OUVIDORIA ↗

LOCAL ADEQUADO

Sim: 33 Ouvidorias

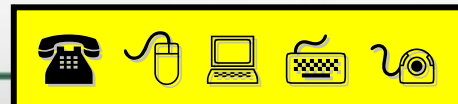
Não: 31 Ouvidorias



EQUIPAMENTOS

Sim: 64 Ouvidorias

Não: 00 Ouvidorias



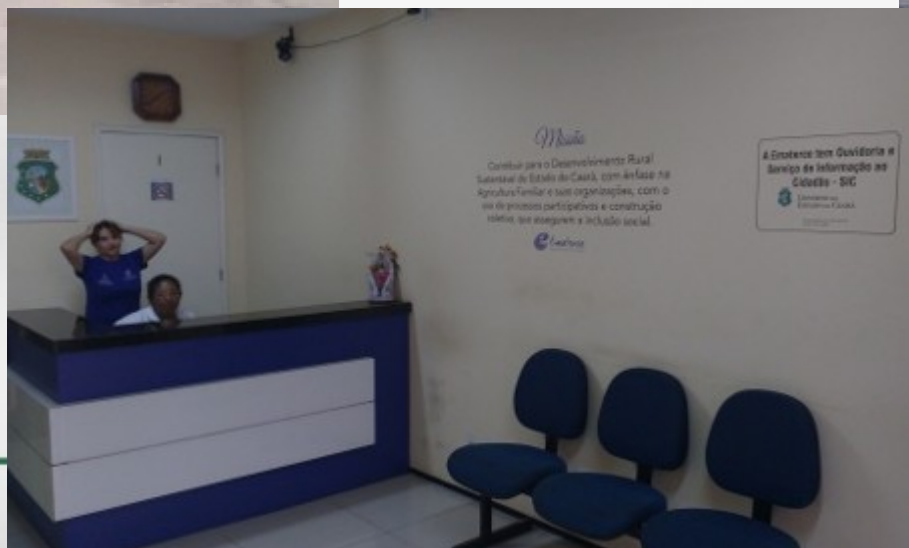
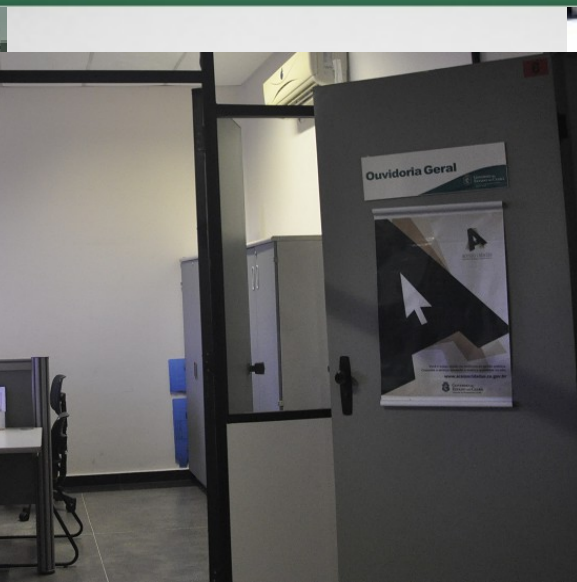
Recomendações

- 1) Divulgar a Ouvidoria internamente;
- 2) Disponibilizar sala exclusiva para o setor/área Ouvidoria;
- 3) Local da Ouvidoria ser de fácil acesso, de preferência próximo a entrada do órgão ou da área de atendimento ao público;
- 4) Dispor de sinalização adequada;
- 5) Observância para as condições gerais de acessibilidade;
- 6) Dispor de equipamentos de comunicação adequados.

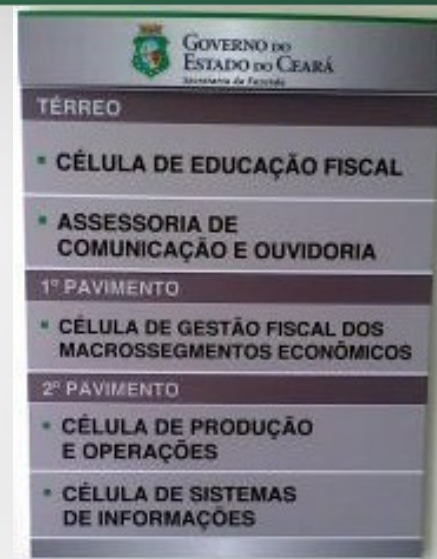
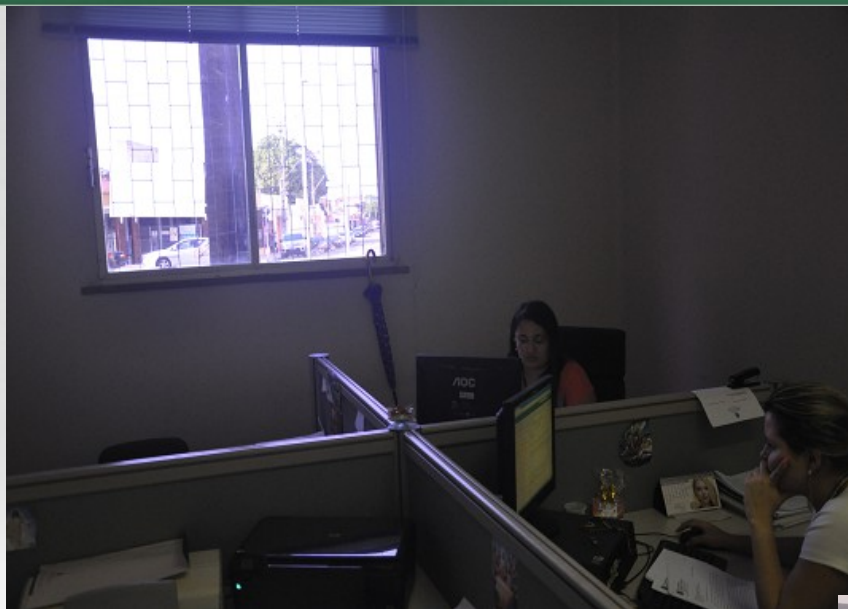


Registros





Registros



Padronização do Sítio Institucional

Conteúdo “Ouvidoria”

Disponibilização dos relatórios da ouvidoria no sítio institucional do órgão: Menu Ouvidoria - Tópico Relatório

O Ceará
Nosso Estado, seu povo e sua história

Turismo
O que temos de melhor a oferecer a você

O Cidadão
Informações para o cidadão

Empresas
Espaço de apoio ao empresário

Servidor
Servidor, este é seu espaço

 RSS



[Página Inicial](#)
[Governador](#)
[Governo do Ceará](#)
[Secretarias e Vinculadas](#)
[Municípios Cearenses](#)
[História do Ceará](#)
[Símbolos Oficiais](#)
[Sala de Imprensa](#)
[Identidade Visual Web](#)



Animais silvestres são soltos na Serra de Baturité por Semace e Ibama

Após a equipe constatar que estavam em condições ideais de voltar ao habitat natural a soltura foi programada entre as instituições.

Últimas Notícias

[Leia mais →](#)

Serviços
[B.O. Eletrônico](#)
[Calendário de Inaugurações](#)
[Central de Licitações](#)
[Concursos Públicos](#)
[Diário Oficial](#)
[Downloads](#)
[Ouvidoria](#)
[IPVA](#)
[Portal da Transparência](#)



Informes

- 1) **Curso de Libras** (iniciado: 22/02 a 04/09 EGP)
- 2) **Curso Controle Social**, modalidade EAD – inscrições/informações: www.enap.gov.br;
- 3) **Reunião Geral de Ouvidorias 2016 (Estados/CGU)**, Data: 16 e 17/03, em Brasília. Informações e Inscrições: www.cgu.gov.br;
- 4) **Curso Básico de Ouvidoria**, previsão Março/2016, EGP.



Obrigado!

Jean Lopes

Caroline Gabriel

Fernanda Mara

Querobina Mota

Jacilda Rodrigues

Daniele Teobaldo

Viviane Caitano

Cláudia Cavalcante

Luciana Martins

Andreza Freire

Equipe – Célula de Ouvidoria
Celou/Cfocs

Ítalo Brígido

Tiago Peixoto

