



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

**I Reunião da Rede de Controle Social
Planejamento da Ouvidoria 2019
27/02/2019**



Planejamento da Ouvidoria

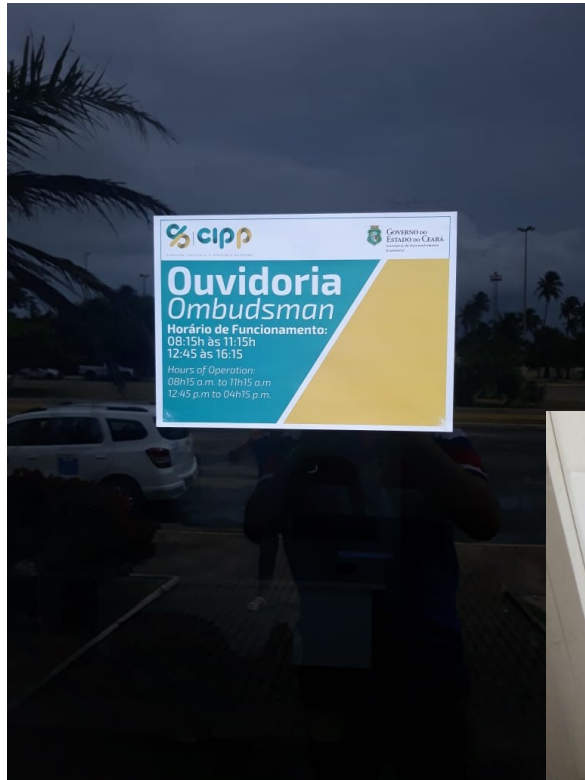
➤ Realização de Visitas Técnicas (Avaliação de Desempenho) – Período de 07/01/2019 a 18/01/2019. Todas as Setoriais, exceto no interior.

Variável Infraestrutura

- ✓ **ACESSIBILIDADE**
- ✓ **SINALIZAÇÃO**
- ✓ **EQUIPAMENTOS**
- ✓ **ESTRUTURA FÍSICA**



Planejamento da Ouvidoria





Planejamento da Ouvidoria

Gratificação para Ouvidor
Ouvidoria na Estrutura
Envolvimento Áreas Internas
Infraestrutura da Ouvidoria
Autonomia da Ouvidoria
Estabilidade do Ouvidor
Material de Divulgação
Calendário das Reuniões
Envolvimento da Gestão
Identificação Visual
Função Exclusiva



Planejamento da Ouvidoria

- ✓ **Visitas Técnicas Periódicas**
- ✓ **Carta de Serviços e Desdobramentos**
- ✓ **Desconcentração da Análise das Respostas**
- ✓ **Ações Descentralizadas de Ouvidoria**
- ✓ **Descentralização das Ouvidoria**
- ✓ **Desenvolvimento de Programas e Projetos**
- ✓ **Novo Decreto de Ouvidoria**
- ✓ **Relatórios Periódicos de Ouvidoria (Sumários Executivos)**
- ✓ **Plano de Capacitação**
- ✓ **Lei nº. 13.460/2017 (Aplicação e Regulamentação)**
- ✓ **Plataforma Ceará Transparente**



Equipe Célula de Gestão de Ouvidoria

- ✓ **Jean Lopes**
- ✓ **Christine Mamede**
- ✓ **Caroline Gabriel**
- ✓ **Andreza Freire**
- ✓ **Cláudia Cavalcante**
- ✓ **Fernanda Mara**
- ✓ **Jacilda Rodrigues**
- ✓ **Luciana Valério**
- ✓ **Querobina Mota**



Contatos

3101.6612

3101.6614

3101.6615

