



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

III Reunião da Rede de Controle Social Ouvidoria



Pauta

- **IV Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação**
- **Reunião Nacional de Ouvidoria**
- **Recomendações de Ouvidoria**



Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação

CGE, SCIDADES, CAGECE, IFCE, UNILAB e SMS URUBURETAMA



Premiação Concurso Boas Práticas OGU



Categoria A: Estratégias inovadoras para engajamento da sociedade civil junto às Ouvidorias

Projeto Cartas do Cárcere, *Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais/ Departamento Penitenciário Nacional - DEPEN*



Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação



Categoria B: Estratégias inovadoras de participação social para aprimoramento e/ou simplificação da gestão

Projeto Minha EscolApp, Secretaria de Estado da Educação do Maranhão – SEDUC/MA



Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação



Categoria C: Metodologias inovadoras no tratamento de manifestações de ouvidoria

Projeto Ouvidoria Proativa, Petrobrás
Distribuidora S.A.



OFICINAS

Proteção de Dados Pessoais

Assédio Moral e sexual

Tratamento de denúncias e proteção ao denunciante

Laboratório e-OUV

Desenho e Avaliação de Serviços

Comunicação cidadã e Carta de Serviços

Atendimento a pessoa com transtorno psiquiátrico

Sigilo e classificação de informações

Classificação de documentos



OFICINAS

Proteção de Dados Pessoais

Assédio Moral e sexual

Tratamento de denúncias e proteção ao denunciante

Laboratório e-OUV

Desenho e Avaliação de Serviços

Comunicação cidadã e Carta de Serviços

Atendimento a pessoa com transtorno psiquiátrico

Sigilo e classificação de informações

Classificação de documentos



Assédio Moral

Fundamentos da Constituição Federal

- **Dignidade da Pessoa Humana**
- **Valor Social do Trabalho**

Criminalização do Assédio Moral

**Projeto de Lei nº.
4.742/2001**

Situação: Aguardando
Apreciação pelo Senado
Federal

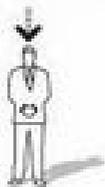
Autor: Marcos de Jesus –
PL/PE



Assédio Moral

Tipologia

- ✓ **Descendente**
- ✓ **Horizontal**
- ✓ **Ascendente**
- ✓ **Misto/Omissão**



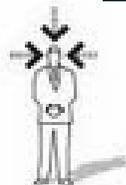
Descendente

É o assédio do chefe sobre o subordinado. É o mais comum.



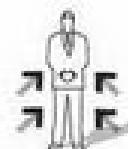
Horizontal

Feito por colegas do mesmo nível.



Misto

Começa pelo superior e é seguido pelos colegas



Ascendente

Subordinados se unem contra o chefe. É raro.



Assédio Sexual

Características

- Chantagem/Poder Hierárquico
- Ameaças e Represálias
- Pode ocorrer fora do ambiente de trabalho
- Rejeição/Reiteração



Assédio Moral e Sexual

ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

f cnj.oficial

Qual a diferença?

Assédio sexual:

É a abordagem indesejada pelo outro, com intenção sexual ou insistência inoportuna de alguém em posição privilegiada que usa dessa vantagem para obter favores sexuais de subalternos ou dependentes.

Assédio moral:

É toda conduta abusiva que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.



Fonte: portal do MTE



Atendimento a pessoa com transtorno psiquiátrico



1/4 da População tem algum transtorno

Diagnóstico Clínico



Acolhimento

- **Atender de maneira leve e adequada**
- **Postura respeitosa e sigilosa**
- **Não adianta falar que é mentira**
- **Não direcionar para terceiros**
- **Não reduzir o sujeito**
- **Não ficar no embate**
- **Limitar o tempo de forma empática**
- **Relação profissional**



Desenho e Avaliação de Serviços

- Avaliação pós-serviço (imediatos)
- Disponibilizar pesquisa por vários canais
- Recompensa para respondentes
- Amostragem
- Questões: Aberta, Parcialmente fechada e fechada
- Escala Likert ① ② ③ ④ ⑤
- Design visual é importante
- Entender a avaliação com uma etapa do serviço (último passo)



Repasse Reunião Ordinária



A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das unidades de ouvidoria, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.



Repasse Reunião Ordinária



1. Discussão do Regimento Interno
2. Resolução de Proteção ao Denunciante
3. Concurso de Boas Práticas
4. Criação de Grupos de Trabalho (Afirmação legislativa, Convergência normativa, Repositório, Etc)
5. Ouvidoria na Avaliação dos Serviços
6. Conselhos de Usuários



Relatório de Gestão de
OUVIDORIA



2018



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

Recomendações de Ouvidoria



Recomendações de Ouvidoria

- ❖ Avaliação de Serviços
- ❖ Pesquisa de Satisfação Usuários/Ouvidoria
- ❖ Elaboração e Publicação do Relatório de Ouvidoria
- ❖ Estrutura Física da Ouvidoria
- ❖ Cumprimento de Indicadores (Resolubilidade e Satisfação do Usuário)
- ❖ Qualidade da resposta
- ❖ Plano de Saúde ISSEC/FASSEC
- ❖ Comissão Central de Assédio Moral
- ❖ Comissão de Ética Pública
- ❖ Ranking dos Serviços com maior incidência de reclamação



Ouvidoria em Números

Números parciais do 1º Semestre:

Total de Manifestações: 31.835

Resolubilidade: 83,49%

Satisfação do Usuário: 4,29 (85,8%)



Equipe Coordenadoria de Ouvidoria

- ✓ Larisse Moreira
- ✓ Jean Lopes
- ✓ Thais Pinheiro
- ✓ Caroline Gabriel
- ✓ Christine Mamede
- ✓ Georgia Peixoto
- ✓ Andreza Freire
- ✓ Cláudia Cavalcante
- ✓ Fernanda Mara
- ✓ Jacilda Rodrigues
- ✓ Luciana Martins
- ✓ Querobina Mota



Contatos

3101.6612

3101.6614

3101.6615

