



Coordenadoria de Ouvidoria Célula de Gestão de Ouvidoria

IV Reunião da Rede de Controle Social 28 de agosto de 2019

As ações descentralizadas de Ouvidoria



Ir ao encontro do Cidadão criando oportunidade de escutar os anseios da população.

As Ações Descentralizadas de Ouvidoria

- Analisado os relatórios de Ouvidoria 2017 e 2018 e primeiro semestre de 2019
- -Verificado a reincidência em determinado assunto é sugerido uma ação no órgão/entidade pertinente as demandas
- Reunião Técnica com a Ouvidoria Setorial
- É elaborado um plano de ação descentralizada
- A Gestão da CGE encaminha o relatório aos Gestores dos Órgãos para conhecimento e providências.



Ação Descentralizada

de Ouvidoria







Ação Descentralizada de Ouvidoria









Ação Descentralizada de Ouvidoria – BIENAL



Ação Descentralizada de Ouvidoria – BIENAL



Ações Descentralizadas de Ouvidoria - 2019

- Aracati: 71 manifestações
- Praça do Ferreira: 32 manifestações
- Vapt Vupt Antônio Bezerra: 100 manifestações
- Vapt Vupt Cariri: 49 manifestações
- VLT do Cariri: 154 manifestações
- Hospital Regional do Cariri: 176 manifestações
- Expocrato: 31 manifestações
- Metrô/VLT de Fortaleza linha Sul e Oeste: 294 manifestações
- BIENAL do Livro: 07 manifestações 914 manifestações

Julho/2018 e Julho/ 2019

Meio de entrada: Presencial 1 778,6%

Internet 34,7% e Facebook 222,2%

1º Semestre/2019 - 40.829 Manifestações

- Reclamações e Denúncias 72,1%
- Solicitações 22,4%
- Elogios e Sugestões 5,4%

Meta	2019	Índice de Resolubilidade
92%	1º Semestre	87,94%

















PAINEL PASF INTEGRIDADE RELATÓRIOS CADASTROS SAIR

A -

▲ Maria Thais Pinheiro Holanda マ

Painel

Informações Gerenciais

Atualizado em 19/06/2019 14:00

Resumo

Pasf

198

Total

Pasf

191

Andamento

Pasf

7

Concluído

Pasfs por Status









Pasfs em Andamento

Pasf

28

Cadastro

Pasf

117

Plano de Ação

Pasf

17

Validação

29 Monitoramento

Pasf



Relatório de Ouvidoria Anual 2017 e 2018



38 Recomendações



15 Recomendações



Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF Decreto Estadual nº 29. 388/2008

✓ Ouvidorias Setoriais - 61

✓ Comissão Constituída - 44

✓ Comissão a serem Constituídas - 17



Comissão Gestora - PASF

- ✓ Nomeação da equipe para a Comissão: preferencialmente 03 componentes
- ✓ Portaria com publicação no Diário Oficial
- ✓ Cadastro no Sistema e-PASF Email otacilio.junior@cge.ce.gov.br, com o Nome completo – e-mail – CPF
- ✓ Acompanhamento e validação pela Coordenadoria de Ouvidoria



Informes da Célula de Gestão de Ouvidoria

- ✓ 3ª Turma do Curso de Formação em Ouvidoria
- Modulo II Acesso à Informação e um novo tempo da Transparência - EGP
- ✓ Curso Básico em Ouvidoria Aracati (dias 02 e 03 setembro)
- ✓ Curso Básico em Ouvidoria SEDUC com entrega de Certificados.



Reunião da Rede de Controle Social

Participantes: Ouvidores e Assessores de Controle Interno.

Realização: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do

Ceará

Periodicidade: a cada 02 meses

Próxima será a V Reunião de Controle Social – outubro







SEMINÁRIOS REGIONAIS DE OUVIDORIA

NORDESTE

TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

10 e 11 SETEMBRO CENTRO DE CONVENÇÕES DE PERNAMBUCO, AV. PROFESSOR ANDRADE BEZERRA, S/N, SALGADINHO, OLINDA – PE, TEATRO BEBERIBE

INSCRIÇÕES E PROGRAMAÇÃO EM

WWW.OUVIDORIAS.GOV.BR









XV ENCONTRO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO 25 e 26 de setembro de 2019

Tema: O Controle Interno como Instrumento de Aperfeiçoamento da Governança Pública.

Local: Auditório João Frederico Ferreira Gomes - Assembleia Legislativa - Fortaleza/CE (Rua Barbosa de Freitas, 2674 - Dionísio Torres)



Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman







Andreza Freire Castro Christine Leite Mamede Claudia Correia Cavalcante Fernanda Mara Furtado Rocha Francisca Querobina Mota Vasconcelos Jacilda da Silva Rodrigues João Henrique Soares Fernandes Luciana Martins Valerio da Silveira Maria Thais Pinheiro Holanda



Obrigada!