



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

Célula de Gestão de Ouvidoria



Dezembro 2019



- Ouvidoria em Números
- Ações Descentralizadas
- Visitas Técnicas
- Programa de Treinamento
- Legislação
- Ações para o ano de 2020
- Relatórios de Ouvidoria



Ouvidoria Geral em Números

Meta Satisfação 84%	Pesquisas respondidas	Índice de Satisfação
2018	7.398	89,10%
2019/nov	8.626	85,00 %



Ouvidoria Geral em Números

Meta 90%	Manifestações Poder Executivo	Índice de Resolubilidade
2018	52.380	89,50%
2019/nov	56.076	88,52%

5.938 manifestações reabertas em 2019



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: 59 manifestações**
- Hospital Regional do Cariri: 113 manifestações**
- Expocrato: 31 manifestações**
- Metrô/VLT de Fortaleza linha Sul e Oeste: 232 manifestações**
- BIENAL do Livro: 07 manifestações**

Ação Descentralizada de Ouvidoria



Ações Descentralizadas de Ouvidoria - 2019

- Festejo de São Francisco em Canindé: 149**
- Hospital Albert Sabin: 41**
- Hospital Geral de Fortaleza: 43**
- Hospital do Coração de Messejana: 28**
- Caravana TV Diário - Conjunto Esperança 23**
- Caravana TV Diário - Conjunto José Walter 09**
- Caravana TV Diário - Parangaba: 04**
- Caravana TV Diário - Conjunto Ceará: 16**
- Caravana TV Diário - Messejana: dia 21 dez**

1.007 manifestações

Ação Descentralizada de Ouvidoria



Ação Descentralizada de Ouvidoria – BIENAL



Visitas Técnicas em 2019

SOHIDRA	ISSEC
SPS	PEFOCE
METROFOR	URCA
DETRAN	SECULT
ODH	PMCE
SESA	Crede Crato
SESA/Hemoce	CEO Joaquim Távora
SEDUC	SEDUC/Crede 01
Crede Juazeiro	CONTROL/Natal
Ouvidoria Geral de Pernambuco	Central 155



Programa de Treinamento em 2019

Ação	Local/Público
Roda de Conversa	BIENAL do Livro
3ª Turma do Curso de Formação em Ouvidoria	Ouvidores
Palestra de Ouvidoria	CGD/SEPLAG
Curso Básico de Ouvidoria	Aracati - SEDUC - PM - PC
Curso de Atendimento em Ouvidoria	CAGECE
Oficinas de Elaboração do Relatório	Ouvidores

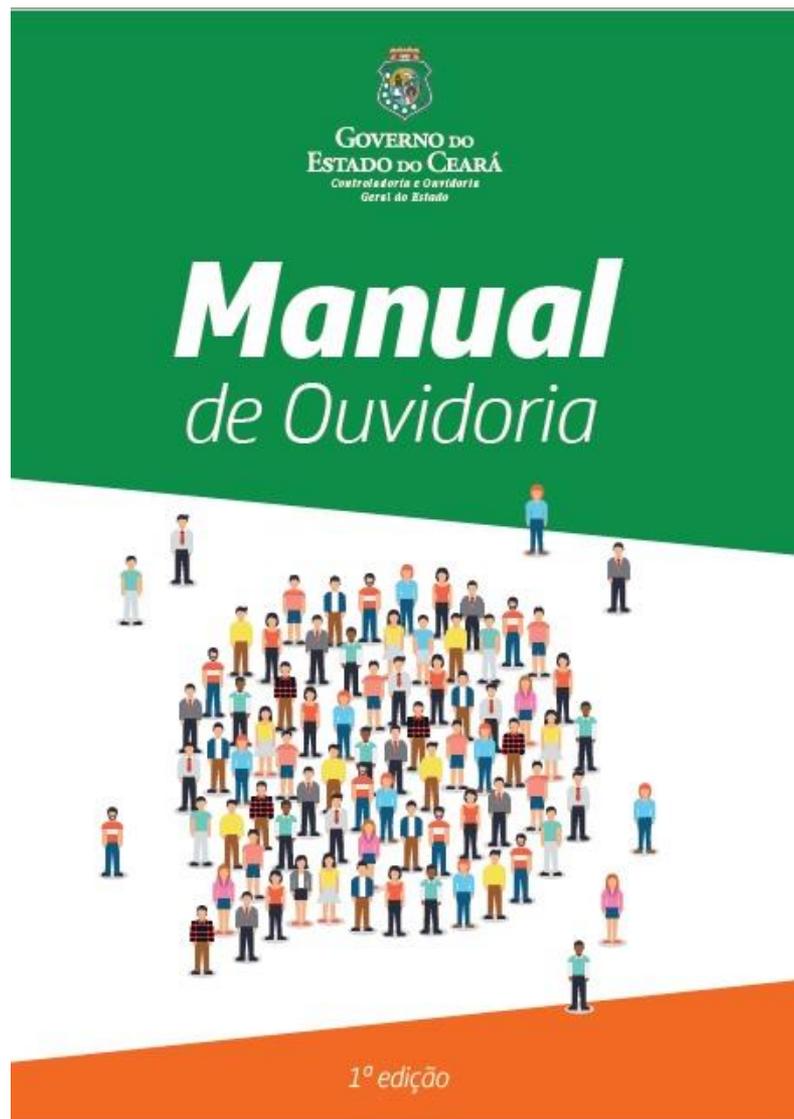
716 pessoas beneficiadas

Legislação em 2019

Metas Institucionais	Situação
Decreto que Institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual	Encaminhado a SEPLAG
Portaria que disciplina os critérios e os procedimentos para a avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual	Elaborada para posterior publicação
Manual de Ouvidoria do Estado do Ceará	Revisão para Lançamento



Manual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual



Ações para o ano de 2020

- 6 Reuniões de Fomento ao Controle Social
- 4ª Turma do Curso de Formação em Ouvidoria (120h/aula)
- Curso de Atendimento em Ouvidoria (20h/aula)
- Curso Básico de Tratamento de Denúncias (20 h/aula)
- Visita Técnica a Central de Atendimento Telefônico 155
- Participação em Seminários e Congresso
- Ações Descentralizadas de Ouvidorias
- Visitas Técnicas

Relatório de Ouvidoria

Relatório de Gestão de Ouvidoria



2017



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado



Relatório de Gestão de OUVIDORIA

2019



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Entrega do Relatório de Ouvidoria 14 de fevereiro de 2020

Relatório das Ações Descentralizadas de Ouvidoria-METROFOR

VLT Cariri: 17 e 18 de julho

Metrô Fortaleza Linha Sul: 07 de agosto

VLT Fortaleza Linha Oeste: 08 de agosto



Tipo de Manifestações/ Local	Elogio	Reclamação	Sugestão	Solicitação
VLT Cariri	29	07	22	01
Metrô Linha Sul	47	50	39	07
VLT Linha Oeste	23	36	25	05
Total Geral: 291	99	93	86	13

Relatório das Ações Descentralizadas de Ouvidoria - SESA

Hospital Regional do Cariri - HRC: 15 e 16 de julho

Hospital Albert Sabin - HIAS: dia 04 de outubro

Hospital de Messejana: dia 11 de outubro

Hospital Geral de Fortaleza - HGF: dia 16 outubro



Tipo de Manifestações/ Local	Elogio	Reclamação	Sugestão	Solicitação	Denúncia
H. Regional do Cariri	74	33	01	05	0
H. Albert Sabin	14	21	06	0	0
H. de Messejana	03	21	03	1	0
H. Geral de Fortaleza	09	24	04	05	01
Total Geral: 225	100	99	14	11	01

Reunião da Rede de Controle em 2019

1ª Reunião de Controle Social – SPS Fevereiro

2ª Reunião de Controle Social – SEPLAG Abril

3ª Reunião de Controle Social – CEGÁS Junho

4ª Reunião de Controle Social – SEPLAG Agosto

5ª Reunião de Controle Social – SOP Outubro

6ª Reunião de Controle Social – ARCE Dezembro

Nosso agradecimento!

**O
B
R
I
G
A
D
A**

Larissa Maria Ferreira Moreira
Jean Lopes dos Santos

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

Em especial a todos que fazem a
Rede de Ouvidores!