GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

VI Reunião da Rede de Controle Social

Coordenadoria de Ouvidoria

Repasse Congresso Nacional de Ouvidorias

Seja bem vindo (a)
Ao XXII Congresso
Brasileiro de
Ouvidores/Ombudsman
em Salvador
11, 12 e 13 de Novembro

CGE: Larisse, Jean, Denise e Ivanilza

CAGECE: Jamile e Jucilene

SPS: Paulo Henrique

SEPLAG: Luciano

CIPP S/A: Ernesto

ZPECE: Ademar

ABO-CE: Irapuan Diniz

Sejam bem-vindos
ao XXII Congresso Brasileiro
de Ouvidores/Ombudsman
em Salvador.
INSCREVA-SE JÁ
O evento acontece nos dias 11, 12 e 13 de
novembro, no Fiesta Bahia Hotel.

Revista Científica – Ano 3: 2020

21 Artigos Selecionados e Publicados

- **A Importância de uma Ouvidoria Pública para a Gestão de um Estabelecimento de Saúde**

Autor: Inonário Sousa
Ouvidor UPAS (ISGH) SESA

http://www.abonacional.org.br/revista

Lei Orgânica das Ouvidorias

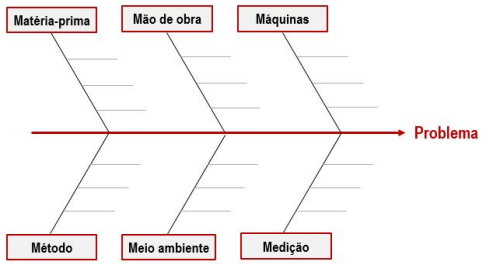
Objetiva fortalecer o trabalho do Ouvidor

- INDEPENDÊNCIA
- AUTONOMIA
- MANDATO
- RELATÓRIOS
- ACESSO A INFORMAÇÕES
- DEDICAÇÃO EXCLUSIVA
- FORMAÇÃO SUPERIOR
- CERTIFICAÇÃO
- GARANTIA DO ANONIMATO/SIGILO

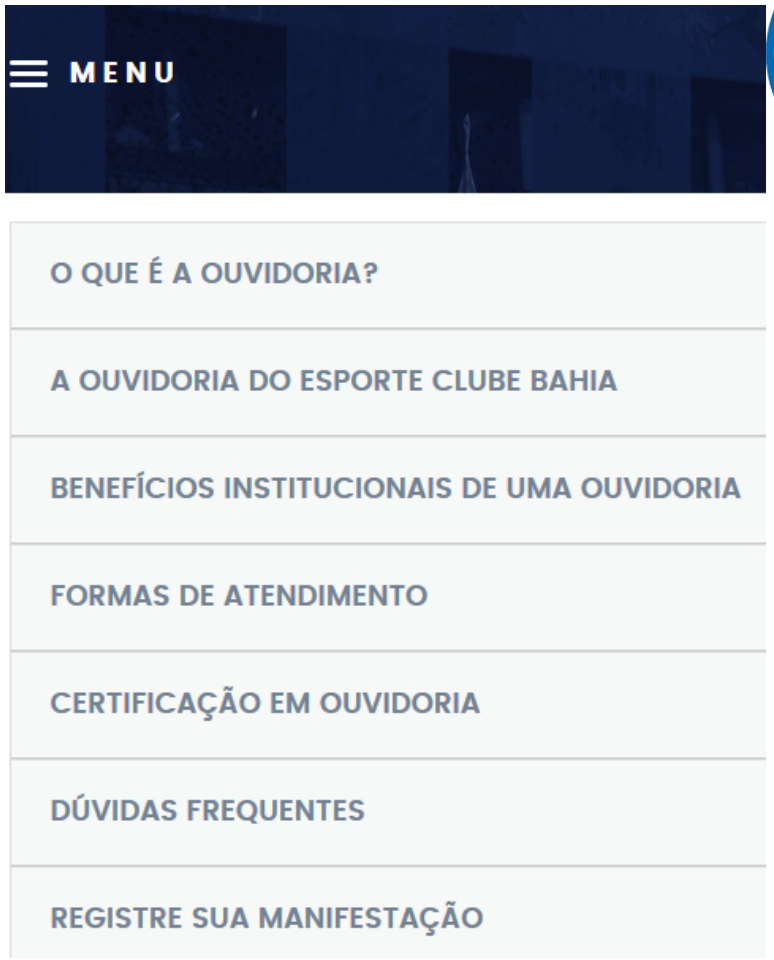
Gestão e Inovação das Ouvidorias

- ❖ Melhoria da Qualidade dos Serviços
- ❖ Avaliação Continuada
- ❖ Apresentação de Plano de Ação

FERRAMENTAS DA QUALIDADE



Gestão e Inovação das Ouvidorias



https://www.esporteclubebahia.com.br/ouvidoria/

A Ouvidoria do Esporte Clube Bahia é um canal de comunicação entre a instituição e os seus sócios, torcedores e público em geral, visando o estreitamento dessa relação. Nesse espaço, vocês podem apresentar informações, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e/ou consultas referentes às diversas áreas do Clube.

- **Banheiro Família** na Arena Fonte Nova, contemplar público infantil
- Campanha contra o **Assédio** a mulheres no estádio

Oficinas Temáticas

1. A Influência da Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica

2. Implementação de metodologia ágil em áreas de operações: um estudo de caso sobre a Ouvidoria da IBM

3. Conselho de Clientes Hope. Exemplo de administração participativa

4. Capacidade Propositiva das Ouvidorias Universitárias: Um relato de experiência da Ouvidoria da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

5. Vinte anos de defesa dos usuários de serviços públicos em São Paulo: lei 10.294/1999

Ouvidoria e interface com LGPD e LAI

Implementação e prática

- Ouvidoria como Agente de Governança: **Transparência, Compliance e Proteção de Dados**
- **Acesso** à Informação e **Tratamento** da Informação
- Ouvidor como **encarregado** da LGPD
- **Anonimização** e **Pseudonimização**
- Publicidade de **Curriculum** Profissional de Gestores – Prefeitura Municipal de São Paulo

Coordenadoria de Ouvidoria

- ✓ Larisse Moreira
- ✓ Jean Lopes
- ✓ Thais Pinheiro
- ✓ Christine Mamede
- ✓ João Henrique
- ✓ Caroline Gabriel
- ✓ Geórgia Peixoto
- ✓ Wilma Colasso
- ✓ Andreza Freite
- ✓ Cláudia Cavalcante
- ✓ Fernanda Mara

- ✓ Jacilda Rodrigues
- ✓ Luciana Martins
- ✓ Querobina Mota

Contatos

☎ **3101.6612; 3101.6614 e 3101.6615**

E-mails: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br

ceouv@cge.ce.gov.br e cartadeservicos@cge.ce.gov.br