



# **CÉARÁ**

## **GOVERNO DO ESTADO**

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

# **VI Reunião da Rede de Fomento Ao Controle Social**

Coordenadoria de Ouvidoria  
Dezembro 2021

## Repasse reunião da Rede Nacional de Ouvidoria – 18/11/2021

- Em 2021, a Rede soma 2.268 membros;
- Normas modelos - Resolução n.º 07/2021:
  - Norma modelo para a criação de unidade de ouvidoria (com mandato de 3 anos + 3 + 1 excepcionalmente; proteção contra exoneração injustificada);
  - Norma modelo de regulamentação da atividade de ouvidoria em órgãos públicos (plano anual de capacitação; propor ao dirigente a criação de grupos de trabalho; desenvolvimento de pesquisas de avaliação; propor revisão de normas para solução de demandas frequentes; responsabilidade pela gestão da Carta de Serviços);

## Repasse reunião da Rede Nacional de Ouvidoria – 18/11/2021

- Maratona em defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos: junho – mês da maratona, dia nacional 26/06;
- V Concurso de Boas Práticas – inscrições até o dia 07/01/2022;
- Formado novo Grupo de Trabalho para elaboração do Planejamento Estratégico (2023-2027);
- Calendário de encontros (eventos) em 2022:
  - 07/04** – Manaus;
  - 30/6** – Fortaleza 🍷, sob responsabilidade da ouvidoria do TRE/CE;
  - 24/11** – Camboriú.

## - Melhorias no CT

→ Possibilidade de filtros no relatório Planilhas Estatísticas;

Escolher relatórios ?

### Relatórios de Ouvidoria

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sumário                 | <input type="checkbox"/> Classificação resposta | <input type="checkbox"/> Meios de Entrada        |
| <input type="checkbox"/> Tipos de Manifestação   | <input type="checkbox"/> Situação               | <input type="checkbox"/> Órgãos                  |
| <input type="checkbox"/> Assunto                 | <input type="checkbox"/> Subassunto             | <input type="checkbox"/> Médio Resposta Unidades |
| <input type="checkbox"/> Médio Resp. Subunidades | <input type="checkbox"/> Pesquisa de satisfação | <input type="checkbox"/> Resolubilidade          |
| <input type="checkbox"/> Programa Orçamentário   | <input type="checkbox"/> Tipo de serviço        | <input type="checkbox"/> Tipo_Assunto            |
| <input type="checkbox"/> Unidade Subunidade      | <input type="checkbox"/> Reabertos              | <input type="checkbox"/> Localização_Estado      |
| <input type="checkbox"/> Localização_Município   | <input type="checkbox"/> Localização_Bairro     | <input type="checkbox"/> Tipos de Denúncia       |

→ Aviso para o cidadão observar ao longo de 05 dias se houve pedido de complementação pela ouvidoria;

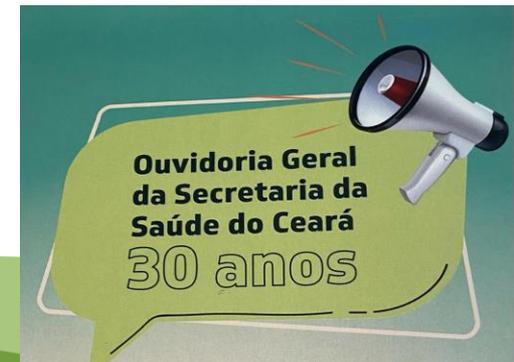
→ Aviso de privacidade;

→ Meio de entrada por WhatsApp.

- Construção do Calendário de Treinamento 2022;
- Visitas Virtuais em Janeiro/2022 (Calendário será enviado);
- Entrega do Relatório Exercício 2021 até o dia 09 de fevereiro.

# Nossos Agradecimentos

- Dr. Feitosa (Casa Civil) *in memoriam*
- Prof. Alexandre Vieira Neto (UECE)
- Marcos Antônio Silva Saraiva (SEFAZ)
- 30 Anos da Ouvidoria da SESA



# Boas Vindas! Novos Ouvidores



**Maria José Barbosa Gomes**  
**UECE**



**Jurandir Gurgel Gondim Filho**  
**SEFAZ**

# Feliz Aniversário!

## VI Reunião da Rede

### Novembro

- 09 - Paulo Henrique Araújo (SPS)
- 10 - Paulo Mota (CEGAS)
- 10 - Marcos Antonio Dias (EMATERCE)
- 16 - Edir Paixão de Sousa (CBMCE)
- 18 - Lucivânia Figueiredo (COGERH)
- 18 - Renata Melo (SECULT)
- 19 - Maria José Gomes (UECE)

### Dezembro

- 10 - José Flávio Guedes (SECITECE)
- 10 - Augusto Brandão (IDACE)
- 17- Daniela Cambraia (ARCE)
- 19 - Camila Rios (CASA CIVIL)
- 22 - Socorro Rufina (ISSEC)
- 26 - Adília Rocha (SOP)

Ouvidoria  
do Ceará



**Feliz Natal!**  
**Obrigada!**