CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

VI Reunião da Rede de Ouvidores

Coordenadoria de Ouvidoria
Retrospectiva 2021

Retrospectiva 2021 - COUVI

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

3º lugar da CGE no Concurso de Boas Práticas da CGU (Categoria A - Transparência da participação cidadã nas ações de combate ao Coronavírus)

Medalha e Prêmio do Mérito Funcional 2021

José Benevides Lobo Neto

“Avaliação do serviço público, na opinião do cidadão”

Retrospectiva 2021 - COUVI

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- CGE assume secretária executiva da Rede Cearense de Ouvidorias (Rede Ouvir)

- Visita da CGE de Santa Catarina para conhecer a plataforma Ceará Transparente e as atividades das Coordenadorias de Ouvidoria, Ética e Transparência.

Célula de Gestão de Ouvidoria

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Dia do Ouvidor
- Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais
- 06 Reuniões da Rede de Ouvidorias
- Relatório Consolidado de Gestão de Ouvidoria 2021
- Relatório Semestral de Acompanhamento das Demandas de Ouvidoria
- Publicação dos Boletins Quadrimestrais de Ouvidoria

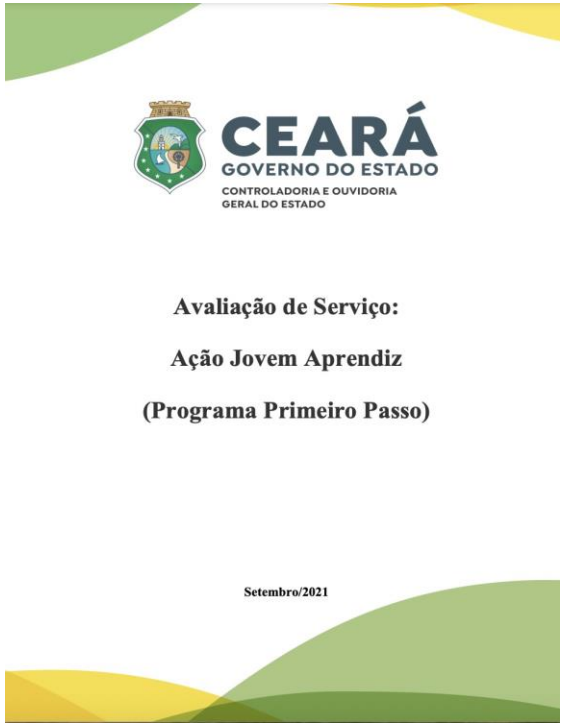
Célula de Gestão de Ouvidoria

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Realização da IV Turma do Curso de Certificação em Ouvidoria
- Realização de Cursos com 07 Turmas
- Realização de Oficinas com 17 Turmas e 04 Palestras capacitando 976 pessoas na sua totalidade.
- Avaliação do Serviço de Ouvidoria durante a Pandemia.

- Realização de 09 Oficinas de Padronização dos Serviços Públicos

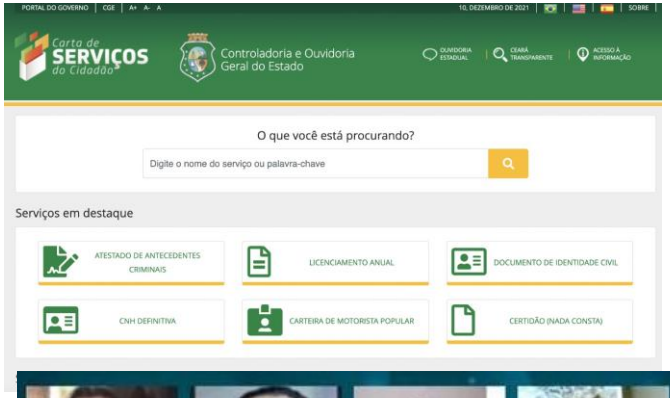
- Realização de Avaliações de Serviços em parceria com o IPECE:
Ação Jovem Bolsista (SPS) Ação Jovem Estagiário (SPS)
Ação Jovem Aprendiz (SPS) Serviço de Pagamento do Auxílio Catador (SEMA) e Avaliação do Serviço fornecidos pela COTRI – SEFAZ.



Célula de Monitoramento de Demandas da Sociedade

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Criação da Cartilha Como usar a Linguagem Simples
- Realização do Curso Introdutório de Avaliação de Serviços
- Melhorias e adequações na ferramenta Carta de Serviços do Cidadão
- Atualização de Cartas de Serviços dos Órgãos e Entidades
- Criação do Manual de Avaliação de Serviços.



Célula da Central de Atendimento Telefônico 155

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Aniversário de 13 anos da Central 155
- Aplicação da pesquisa de avaliação dos serviços públicos
- Homenagem aos Atendentes Destaques do ano de 2020
- Treinamento do Programa Ceará Credi (Adece/Sedet) e Mais Emprego (Sedet)
- Mapeamento do fluxo e processo de atendimento da Central 155
- Reuniões Técnicas de alinhamento com Ouvidorias Setoriais.

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155

13 anos

A serviço da sociedade cearense

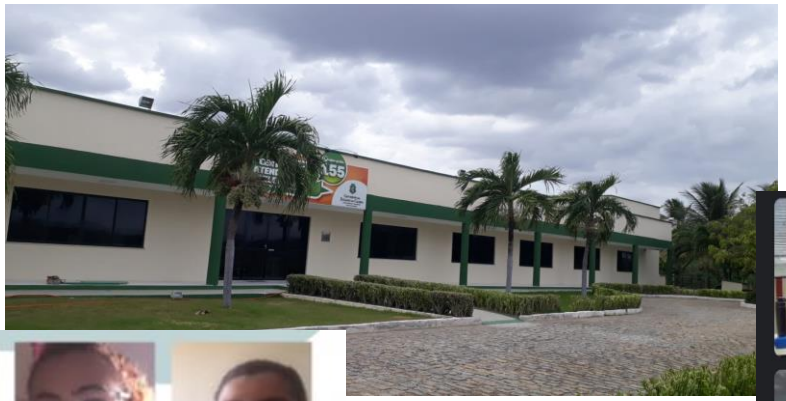
ATENDENTE DESTAQUE 2020

Após análise nos resultados obtidos nos relatórios gerenciais da Plataforma Ceará Transparente, Sistema de Qualidade no Atendimento da Ouvidoria (SQAO) e Sistema de Supervisão as atendentes foram apontadas como Atendente Destaque 2020.

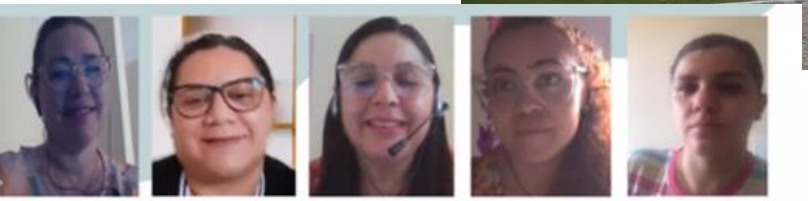
Célula da Central de Atendimento Telefônico 155

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Dia do Atendente
- Oficina de orientação e categorização de manifestações Especiais de Ouvidoria (EGP e Hospital de Saúde Mental)
- Programa de Fonoaudiologia da Central 155, em parceria com a Unifor;
- Reformulação do Sistema de Qualidade no Atendimento da Ouvidoria SQAO e adequação da ferramenta
- Reforma das instalações predial da Central de Atendimento 155.



SQAO



Coordenadoria de Ouvidoria

Larisse Maria Ferreira Moreira
Jean Lopes dos Santos
José Benevides Lobo Neto

CEDES

Caroline Bastos Gabriel
Natália Teixeira Maroso
Bárbara Érika Fernandes Vale
João Henrique Soares

CENTRAL 155

Antônia Zeneide Nascimento Araújo
Paula Andreza Bezerra de Lima
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa
+Time 155

CEOUV

Maria Thais Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Fernanda Mara Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante
Andreza Freire Castro
Francisca Querobina Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco Martins