



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Célula de Gestão de Ouvidoria
29 de junho de 2022

Cursos

Atualização da Certificação de Ouvidoria 60/horas/aula

Módulo II Instrutor: **Marcelo Monteiro**

Sistemas de Informações e Controle do Poder Executivo

Estadual **Período:** 8, 9, 10, 11 e 12 de Agosto

Módulo III Instrutora: **Aurelina Farias**

Inteligência Emocional com foco na Ouvidoria

Período: 12, 13, 14, 15 e 16 de Setembro

Módulo IV Instrutora: **Camila Martins**

Padronização do Processo de Ouvidoria

Período: 3, 4, 5, 6 e 7 de Outubro



Cursos

Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias de Ouvidoria

24h/aula 01 turma Setembro/Outubro

Mediação de Conflitos

20h/aula 02 turmas - Agosto/Setembro

Básico em Ouvidoria

20h/aula 01 turmas - Julho





Oficinas

Categorização de Demandas Especiais Setembro/Outubro

Construção de Relatório de Ouvidoria Novembro

Utilização do Módulo de Ouvidoria no CT Setembro

Qualidade de Resposta de Ouvidoria Agosto

Atendimento de Ouvidoria Julho/Setembro



Meta 94%

Resolubilidade

Janeiro a Maio

98,42%

Dados acumulados retirado do relatório mensal da CEOUV

Meta 78%
Índice de Satisfação

Janeiro a Maio
79,73%

Dados acumulados retirado do relatório mensal da CEOUV

Aniversariantes da Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI)



Aniversariantes mês de maio

Maria Silva - 13/05

Alaíde Sales - 14/05

Aniversariantes mês de junho

Christine Mamede - 18/06

Jacilda Rodrigues - 22/06





Obrigada!

