



REDE INTERNA DE OUVIDORIA DAS VINCULADAS DA SEPLAG

Jares Freire
24/08/2020



TRAJETÓRIA DA OUVIDORIA DA SEPLAG 2019 - 2022



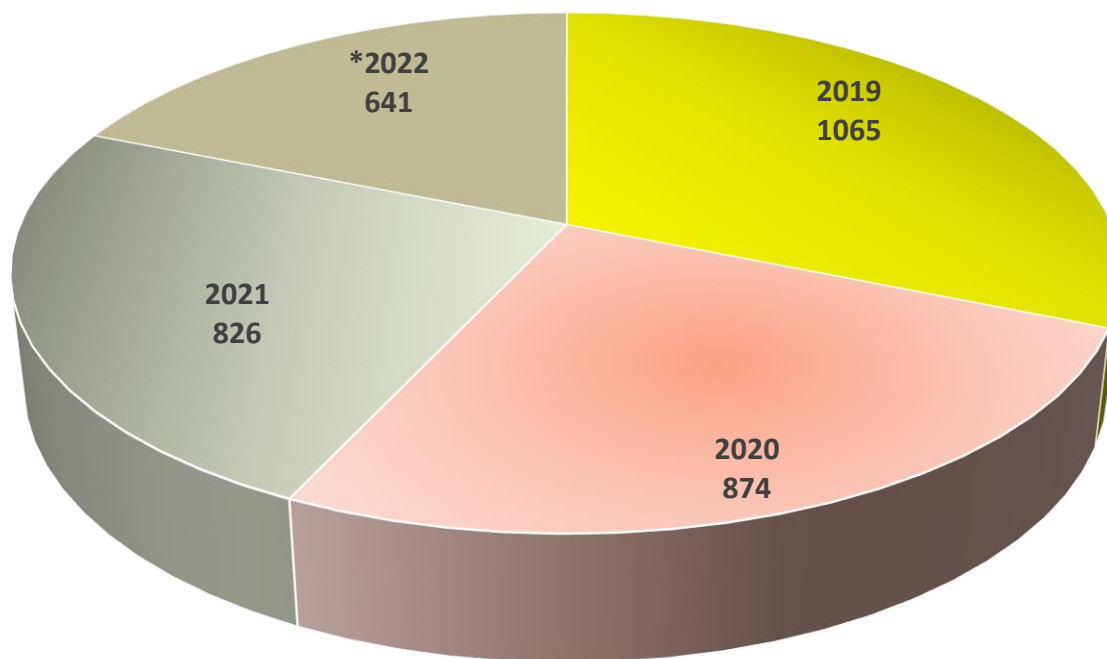


OUVIDORIA SETORIAL SEPLAG



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Planejamento e Gestão

MANIFESTAÇÕES 2019 a 2020



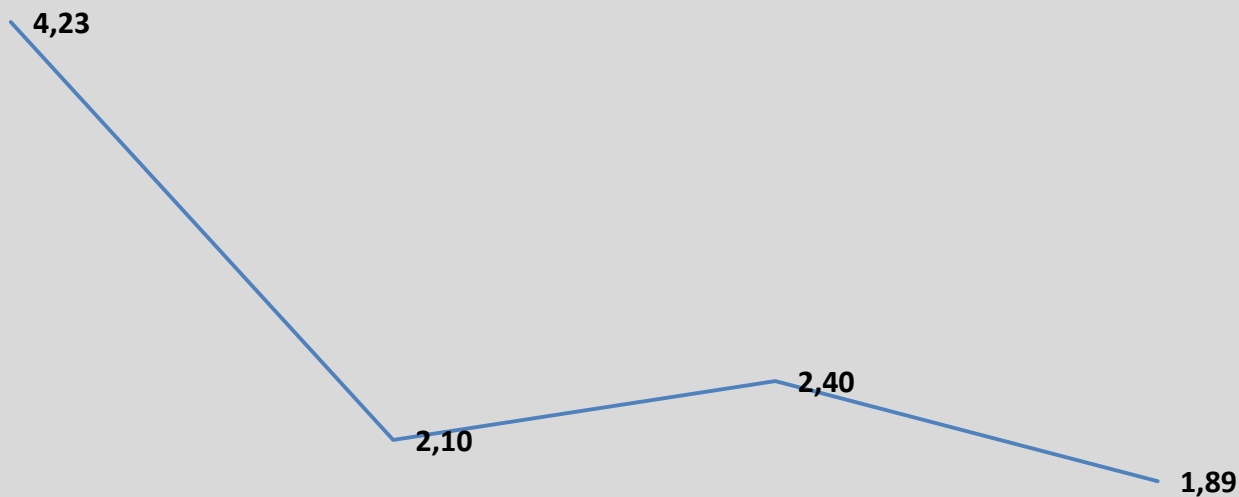


Ouvidoria Setorial SEPLAG



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Planejamento e Gestão

TEMPO DE RESPOSTA /DIAS



2019

2020

2021

2022 (JAN a JUL)

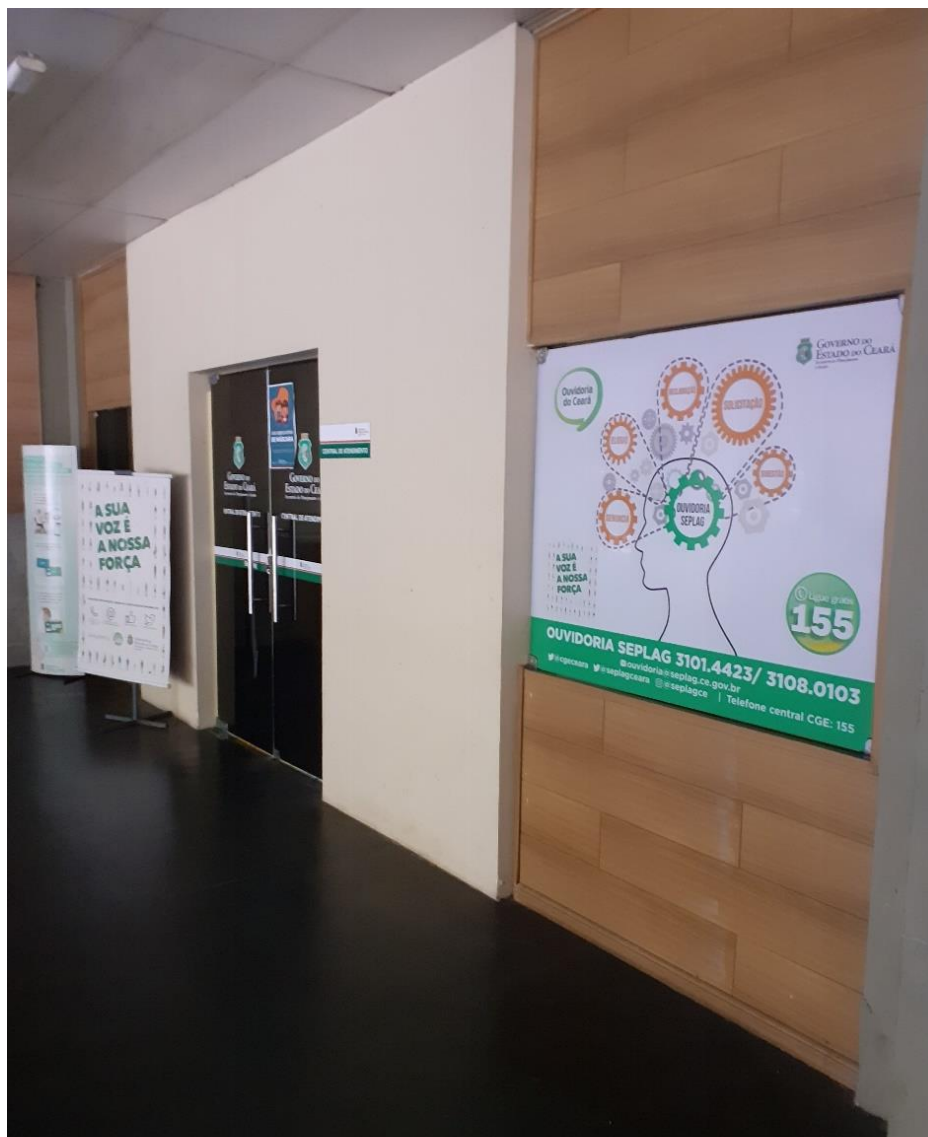


OUVIDORIA 2019





Ouvidoria Dezembro de 2020





Ouvidoria Dezembro de 2020





Ouvidoria Dezembro de 2020



SERVIÇOS IMPLEMENTADOS

- Reunião com Coordenadores das áreas Internas



Ouvidoria Setorial SEPLAG

SERVIÇOS IMPLEMENTADOS

- Correio eletrônico através do endereço ouvidoria@seplag.ce.gov.br ;
- Implementação do canal de atendimento plataforma WhatsApp Web;
- Projeto da Criação de uma “Rede Interna de Ouvidoria das Vinculadas da SEPLAG.

REDE INTERNA DE OUVIDORIA DAS VINCULADAS DA SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Instituída através da portaria, 193/2022, de 30 de junho de 2022, composta das seguintes vinculadas:



Fundação
de Previdência Social
do Estado do Ceará



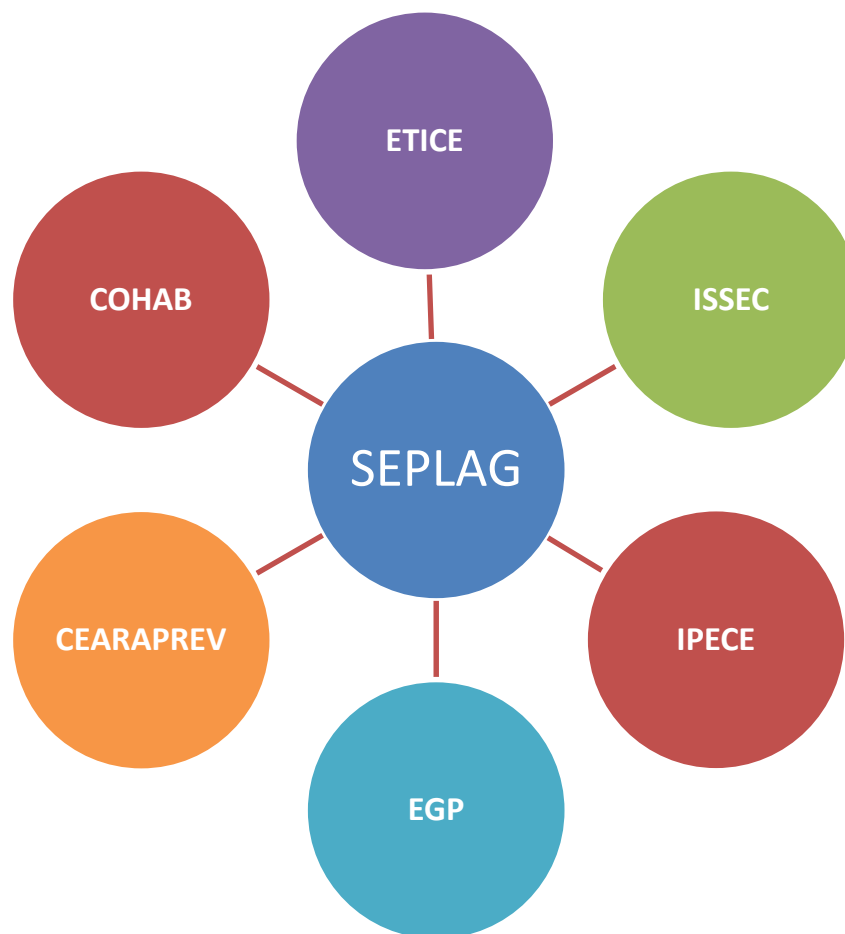
GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Secretaria do Planejamento
e Gestão*



**COHAB – CE
(LIQUIDANTE)**

Ouvidoria Setorial SEPLAG

**REDE INTERNA DE OUVIDORIA DAS VINCULADAS
DA SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO**



REDE INTERNA DE OUVIDORIA DAS VINCULADAS DA SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

JUSTIFICATIVA

Fragilidades na execução dos serviços prestados na Administração Pública. O presente projeto tem seu desenvolvimento voltado às ouvidorias das setoriais vinculadas à Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG, como parceria entre as vinculadas, no que diz respeito as experiências, dificuldades, postura, solução e padronização das respostas de ouvidoria, incluído também a padronização documental das respostas, relatórios etc.

REDE INTERNA DE OUVIDORIA DAS VINCULADAS DA SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

OBJETIVO

Aprimorar a visão holística e gestão estratégica, envolvendo vinculadas da SEPLAG, sendo liderado pelo ouvidor setorial da SEPLAG onde serão discutidas as fragilidades da Administração Pública, relacionadas as mesmas, buscando soluções através de novas políticas públicas.

Padronização de documentos e disponibilização de relatórios no qual expõe a desenvoltura dos serviços executados/prestados pelas referidas vinculadas.

REDE INTERNA DE OUVIDORIA DAS VINCULADAS DA SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

PRODUTOS

- Modelo de Gestão baseado na COLABORAÇÃO;
- CONFIABILIDADE das informações prestadas;
- Padronização ;
- Celeridade nas respostas;
- Troca de conhecimentos e experiências;
- Facilitação nos processos de negociação;
- Quebra de paradigmas;
- Detectar e tratar quaisquer desvios ou inconformidades, através de Compliance, realizar o cumprimento das normas.

REDE INTERNA DE OUVIDORIA DAS VINCULADAS DA SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

PROXIMOS PASSOS

- workshop colaborativo para implementação de melhorias e fortalecimento das ouvidorias;
- Palestras com temas direcionados as situações vivenciadas de cada ouvidoria;
- Palestras com parceria da CGE/CGU, tratando de temas para enriquecimento da “Rede”.
- Relatórios/informes as ações da “Rede” através de coleta de dado fornecido pelas respectivas ouvidorias, disponibilizados no formato eletrônico.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Planejamento e Gestão



O B R I G A D O