



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

**Célula de Gestão de Ouvidoria
2022**

Rede das Ouvidorias Setorial



**32 Ouvidorias
Avaliadas**



**30 Ouvidorias
Monitoradas**

A Ouvidoria como Instrumento de Gestão



Relatório de Gestão de Ouvidoria - Anual
Relatório de Acompanhamento das Manifestações de Ouvidoria - Semestral
Boletim Ouvidoria Geral Informa - Quadrimestral
Paper da Ouvidoria Geral - Mensal

Reunião	Data	Participantes	Local/Formato
I Reunião	23/02/2022	163	Virtual
II Reunião	20/04/2022	144	Virtual
III Reunião	29/06/2022	130	Hibrido/ARCE
IV Reunião	24/08/2022	140	Hibrido/CEGÁS
V Reunião	26/10/2022	128	Hibrido/SEPLAG
VI Reunião	14/12/2022		Virtual





COM JEAN LOPES

Estaremos online para tirar suas dúvidas de Ouvidoria! É nesta quarta-feira (28), às 14h, pelo meet! Corre lá!

Acesse o link:

meet.google.com/ziu-geqi-tsn

V Edições

325



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Tira Dúvidas de Ouvidoria

Data	# Tema	Quant.
22/03/2022	Assuntos de Ouvidoria	82
24/05/2022	Respostas Parciais	47
20/07/2022	Competências das Manifestações & Compartilhamento	65
28/09/2022	Complementação de Informações nas Manifestações (Cidadão - Central 155 - Ouvidoria Setorial)	81
30/11/2022	1: Procedimentos para criação de uma manifestação a partir de uma existente (Clonar manifestação) 2: Procedimentos para encaminhamentos de manifestações para órgãos da Rede Ouvir Ceará.	50

Reuniões e Visitas Técnicas



46

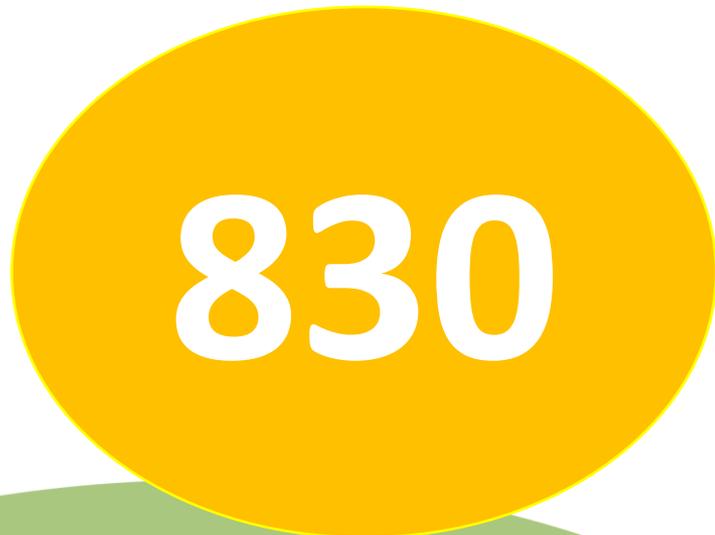


Capacitação da Rede

- Atualização da Certificação de Ouvidoria
- Inteligência Emocional
- Mediação de Conflitos
- Básico em Ouvidoria
- Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias de Ouvidoria

- Sistema Estadual de Ouvidoria e as Ações de Controle Interno
- A Atuação da Ouvidoria no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria

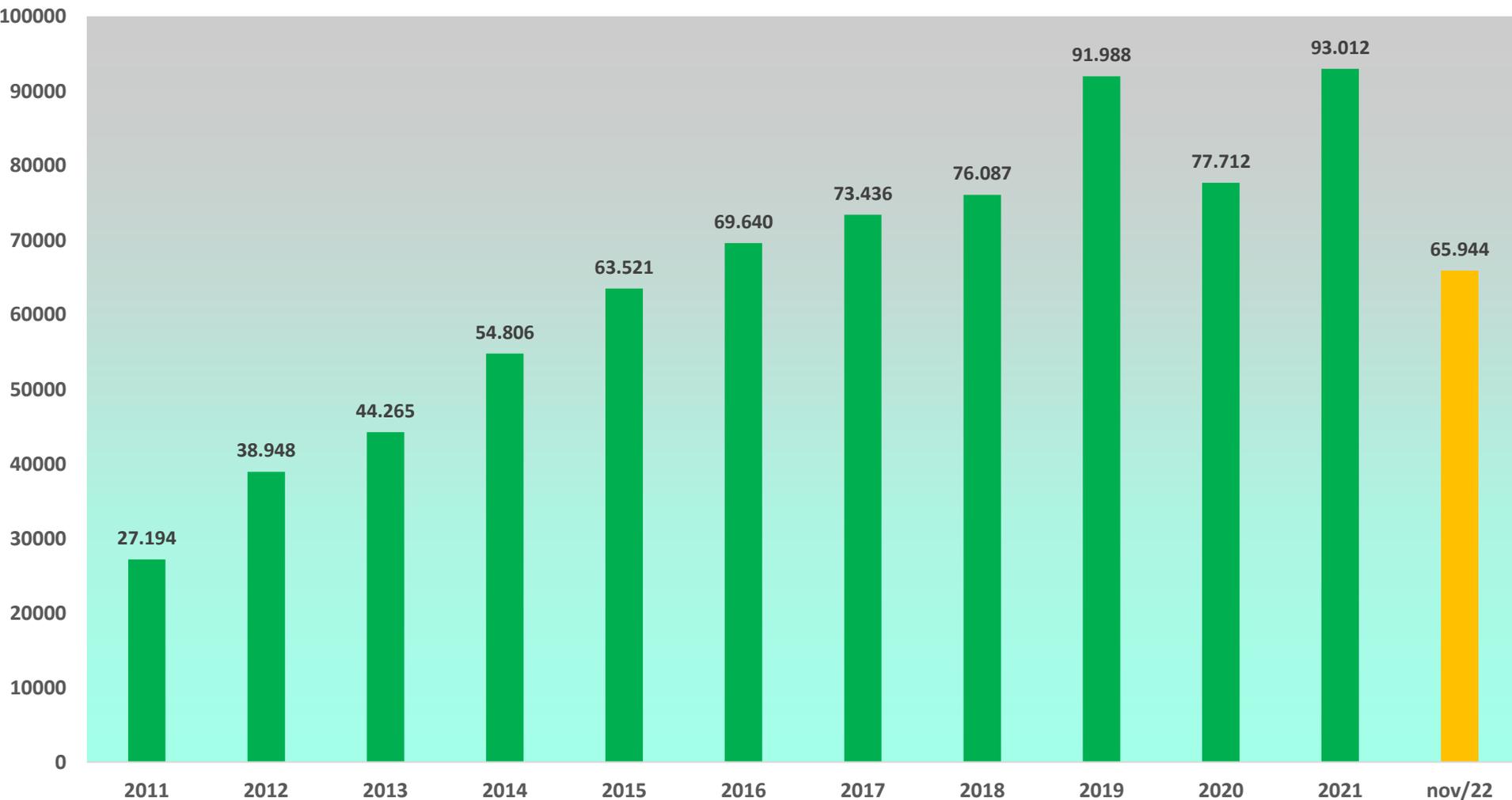
- Atendimento de Ouvidoria
- Categorização de Demandas Especiais
- Utilização do Módulo de Ouvidoria no CT
- Qualidade de Resposta de Ouvidoria
- Construção de Relatório de Ouvidoria



830



A Ouvidoria como Instrumento de Gestão



Nossos Números Jan a Nov/2022



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Meta 94%
Resolubilidade

94,61%

**Indicador da Média
de Satisfação 78%**

78,60%

Tempo Médio de Resposta: 8 dias



Boas Festas!

** Que o amor de Deus esteja
presente em sua casa
neste Natal. **



**E
Q
U
I
P
E**

Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lôbo Neto
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Jean Lopes dos Santos



Alaíde Maria Freitas Sales
Andreza Freire Castro
Adriana Lima Barbosa Cavalcante
Christine Leite Mamede
Claudia Correia Cavalcante
Fernanda Mara Furtado Rocha
Francisca Querobina Mota Vasconcelos
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco Martins
Maria Thais Pinheiro Holanda

