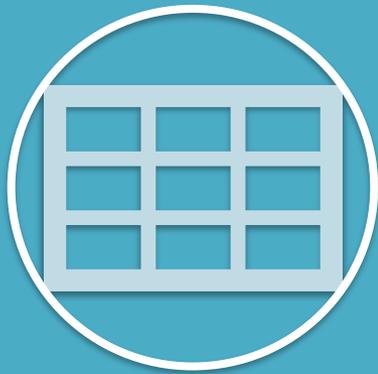




**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

# **Planejamento das Capacitações para Rede de Ouvidorias**

# FORMATO



**Questionário**  
*Google Forms*



**7 Perguntas**



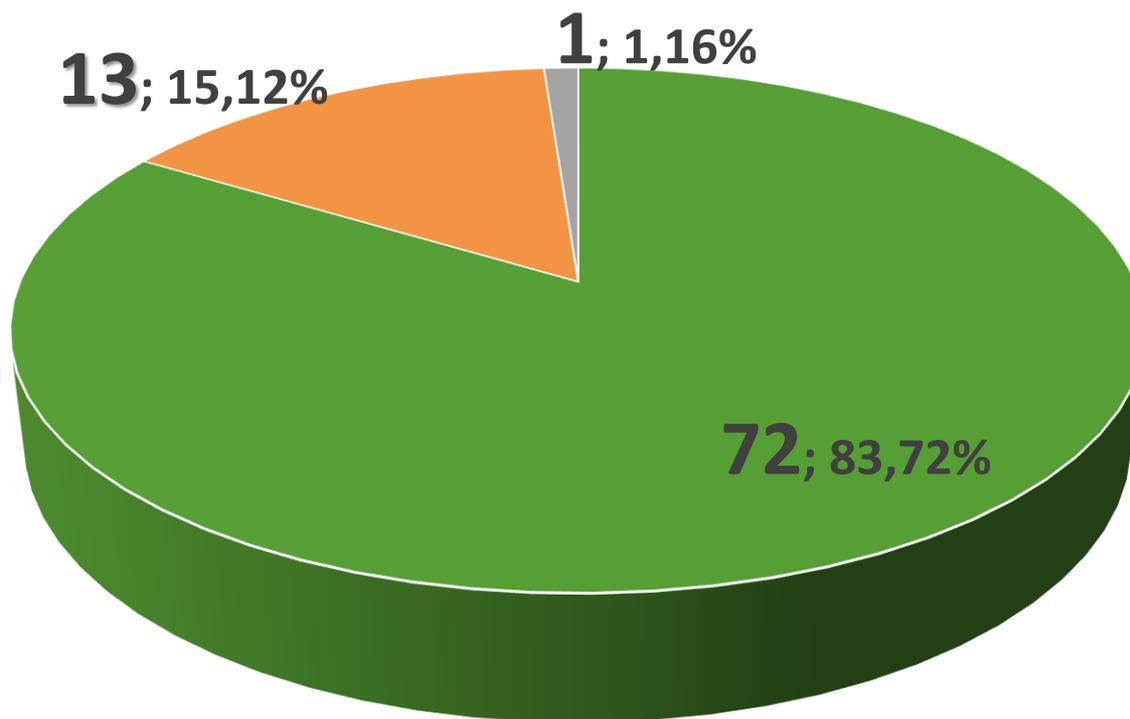
**86**  
**Respondentes**



**Disponível de**  
**09/11/2022 a**  
**02/12/2022**



## Q1 - Você já possui o Curso de Certificação em Ouvidoria ?



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

# RESULTADOS

**Q2 - Qual o nível de satisfação da ouvidoria setorial com a realização dos Cursos, Oficina e Palestras promovidas pela CGE?**

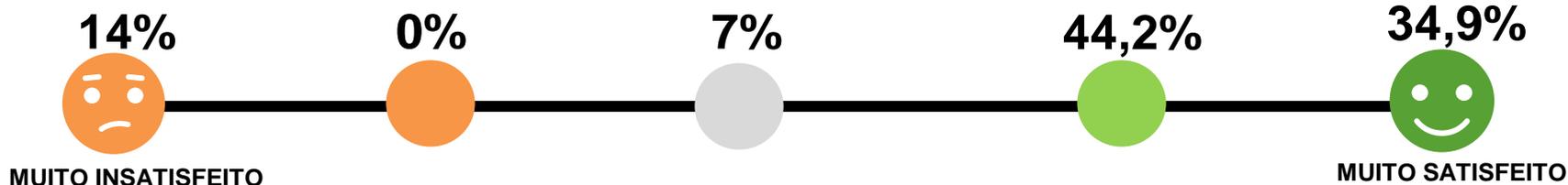
OPÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Muito Insatisfeito	12	14%
Insatisfeito	0	0%
Regular	6	7%
Satisfeito	38	44,2%
Muito Satisfeito	30	34,9
Total	86	100%



**79,1%  
Satisfação**

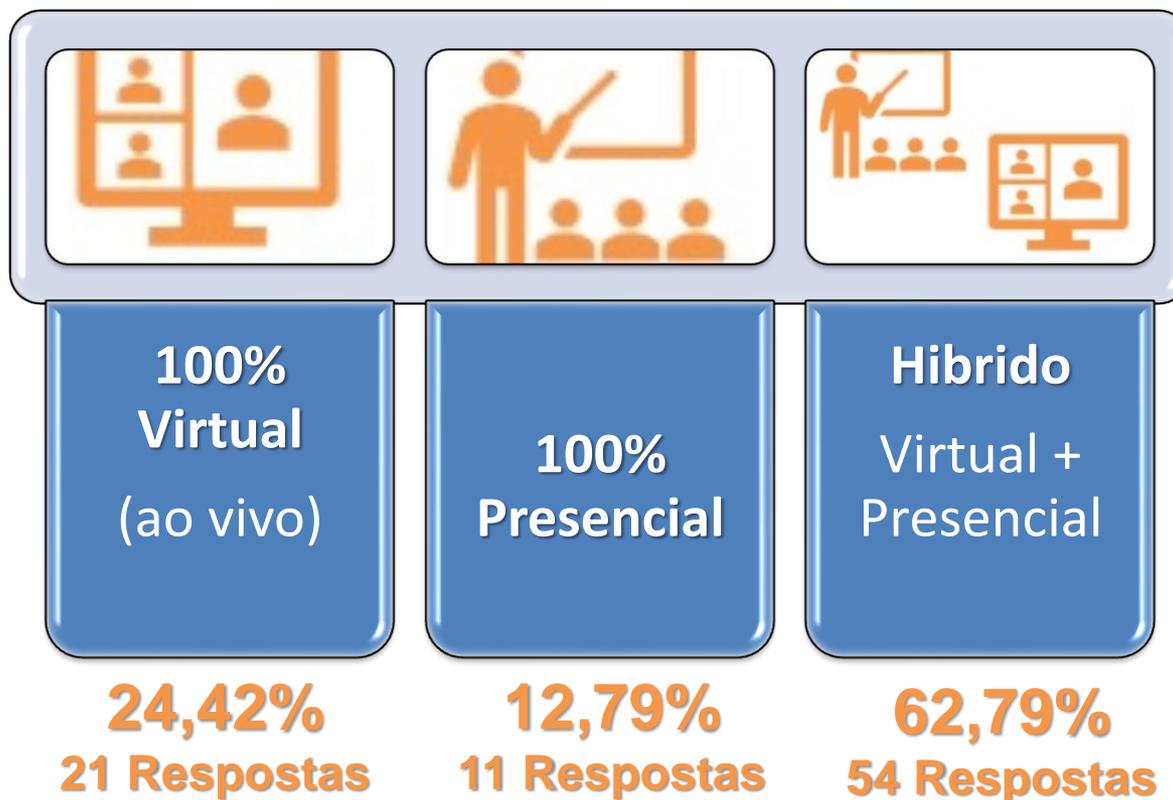


**14%  
Insatisfação**



# RESULTADOS

**Q3 - A ouvidoria setorial sugere qual tipo de modalidade/formato para a realização dos Cursos e Oficinas com as temáticas relacionadas à ouvidoria e controle social?**



# RESULTADOS

**Q4 - Quais desses Cursos já ofertados no Programa de Capacitação para a Rede de Ouvidores você indicaria para continuar no programa de capacitação do ano de 2023.**

**Certificação em  
Ouvidoria**

**72,09%**

**(62 Respostas)**

**Tratamento e Técnicas  
de Denúncias**

**70,93%**

**(61 Respostas)**

**Mediação de Conflitos**

**63,95%**

**(55 Respostas)**

**Inteligência Emocional**

**60,47%**

**(Respostas)**

**Básico de Ouvidoria**

**50%**

**(43 Respostas)**

**CURSOS**

# RESULTADOS

**Q5 - Quais dessas Oficinas já ofertados no Programa de Capacitação para a Rede de Ouvidores você indicaria para continuar no programa de Capacitação do ano de 2023.**

**Elaboração de Relatório de Ouvidoria**

**91,86%**

**(79 Respostas)**

**Qualidade nas Respostas de Ouvidoria**

**73,23%**

**(63 Respostas)**

**Atendimento de Ouvidoria**

**51,16%**

**(44 Respostas)**

**Utilização Ceará Transparente – Módulo Ouvidoria**

**48,84%**

**(42 Respostas)**

**OFICINAS**

# RESULTADOS

## ❖ Sugestões de Novas Capacitações



**Oficina de Integração  
de Ouvidorias**



**Curso de LGPD**



**Técnicas de Oratória**



**Gestão em Ouvidoria**



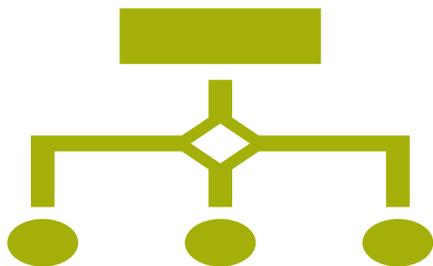
**Curso de Libras**



**Carta de Serviços na  
prática**

# RESULTADOS

## ❖ Sugestões de Novas Capacitações



**Interação com  
Ouvidorias Vinculadas**



CARTILHA  
**COMO USAR A  
LINGUAGEM SIMPLES**

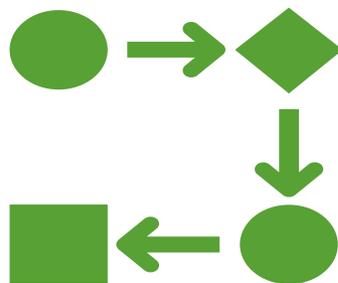
**Linguagem Simples**



**Organização Visual  
da Ouvidoria**



**Legislação em  
Ouvidoria**



**Sistematização dos  
Fluxos da Ouvidoria**



**Implantação de Boas  
Práticas**

# RESULTADOS

## ❖ Sugestões de Novas Capacitações



Comunicação



Ouvidoria Itinerante



Tratamento de  
Manifestações



Monitoramento de  
Manifestações nas  
Redes Sociais

ÉTICA

Assédio  
moral



Acesso  
à informação



# OPORTUNIDADES DE CAPACITAÇÃO



[saberes.senado.leg.br/](http://saberes.senado.leg.br/)

- **Atendimento ao Cidadão**
- **Certificação em Ouvidoria**
- **Controle Social**
- **Implantação e Gestão de Ouvidorias**
- **Excelência em Ouvidoria**
- **Excelência no Atendimento**
- **Introdução ao Controle Interno**
- **Informática**
- **ETC**

# NUVEM DE PALAVRAS



# NOSSO TIME – COORDENADORIA DE OUVIDORIA

COORD.

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

CEOUV

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

CEDES

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

CENTRAL 155

**Antônia Zeneide Nascimento Araújo**  
**Lara Monteiro Tobias**  
**Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa**  
**Valdézia Maria Leal Costa**  
**Ana Jéssica Guerra Lima**  
**Francisca Danívea Felix Sousa**  
**Francisca Soares da Silva**  
**Francisco José Lopes Nunes**  
**Francisca Jessica Gomes Moura**  
**Francisca Juliana Roseira Abreu**  
**Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira**  
**Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar**  
**Marcilene de Abreu Freitas**  
**Maria Alverlânia Vieira Chaves**  
**Maria Amanda Lima de Sousa**  
**Maria Dayane Almeida Silva**  
**Maria Vanderline Freitas Almeida**  
**Maria Lucilene Freitas Brasil**  
**Maria Larissa Ricardo de Freitas**  
**Michelle Silva Carvalho**  
**Paula Andreza Bezerra Lima**

*Obrigado* 



# **CEARÁ**

## **GOVERNO DO ESTADO**

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO**