



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

III Reunião da Rede de Ouvidorias

Coordenadoria
de Ouvidoria

Junho 2024

Seminário Nacional 04 e 05 de junho (João Pessoa-PB)

CGE - Larisse Moreira
- Maria Silva

SEAS- Domingos Neto

COGERH - Lucivânia Figueiredo

CAGECE - Jucilene Paulo

SEM - Tais Lemos

SUPESP - Rafael Barbosa

Apresentação do projeto-piloto da OGU com o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA)

- Utilização de Design de Serviços, com a construção da jornada do usuário;
- Escuta qualificada, entrevista com profundidade;
- “As pessoas são especialistas em suas experiências”;
- A partir das dores foram identificados 5 grupos temáticos e foram priorizadas as principais oportunidades;
- Utilizado questionário semiestruturado, usando perguntas abertas;
- Pergunta ao entrevistado sobre suas emoções, o que está sentindo no momento, quais as dores, sonhos e medos.

Naiara Pontes -
OGU/CGU

Claudia Couto - MDA

Tomáz Vicente -
Catálise

Mediação: Rodrigo
Lofrano (OGU)

A Jornada da Denúncia

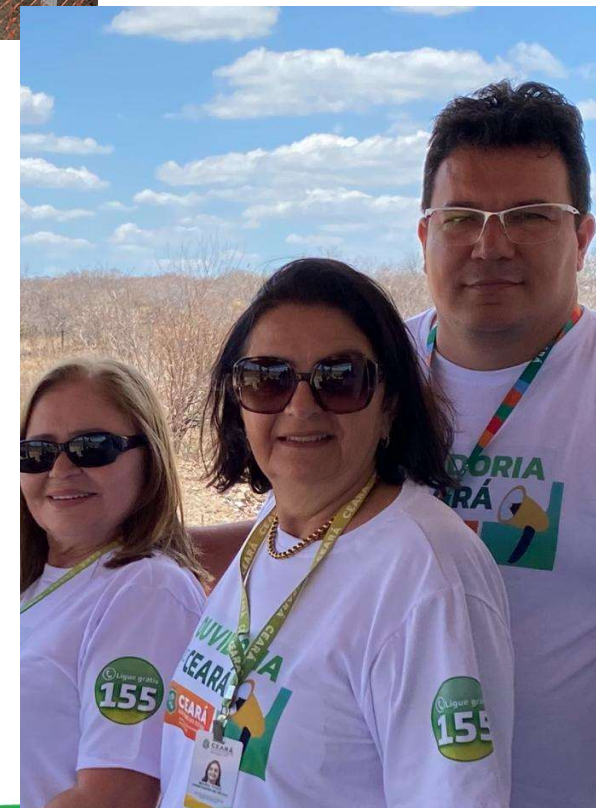
A relação entre Ouvidoria e Corregedoria no tratamento de denúncias de assédio

- O Assédio, na perspectiva disciplinar, leva à demissão, praticado de forma dolosa, consciente e voluntária. Ofender, humilhar uma determinada pessoa, como se tirasse o componente humano dela;
- Se não existe assédio, utiliza-se o TAC (termo de ajustamento de conduta);
- Quando há assédio, a única possibilidade é a demissão, ou seja, muitas vezes se fala em assédio e não é.
- Caso não seja levada adiante a denúncia, a administração tem inúmeras possibilidades de atuação.

Mesa Temática Ouvidoria e Engajamento Social

Mesa 2: Ouvidoria Ativa
Representantes Renouv
(PI, CE e MG)

CE: Ouvidoria Ativa
Temática no Projeto
Malha d'água.



- **Oficina 4 – Jornada da Denúncia de Assédio Sexual:
da Ouvidoria e Corregedoria**

Módulo I – Acolhimento

Módulo II – Tratamento



- **Oficina 5: Humanização no atendimento em Ouvidoria**

Painelista: Daniele Apone (Entrenós)



- **Dinâmica Ativa: Como conduzir conversas difíceis**

Painelistas Liliane Sant'anna – CNV Brasil

Daniel Campos – UFRJ

Marina Contarine – IFMG

Mediação: Ariana Frances (OGU/CGU)





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Obrigada!

**Coordenadoria
de Ouvidoria**