



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

**Ações e  
Conquistas da  
Ouvidoria  
JUCEC**

**2024**

# Painel estatístico - Ouvidoria Digital (Janeiro - Novembro de 2024)

Atualizado em: 11/11/2024 14:18



	2023	2024	AVANÇOS
Tempo médio de resposta	5,14 dias	2,78 dias	Diminuímos 45,91% o tempo médio de respostas
Resolubilidade	95,79%	100,00%	Nenhuma manifestação respondida fora do prazo
Elogios	1	8	Aumentamos 700% a quantidade de Elogios registrados

# Visita da Ouvidoria da PGE-CE à JUCEC: Compartilhando Experiências e Resultados Positivos



Foram apresentados os resultados que contribuíram para a Jucec alcançar o segundo lugar na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias de 2023

# Jucec Marca Presença no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores no Rio de Janeiro e Capacitações



# Reuniões Periódicas com as unidades, abordando os assuntos de maior representatividade



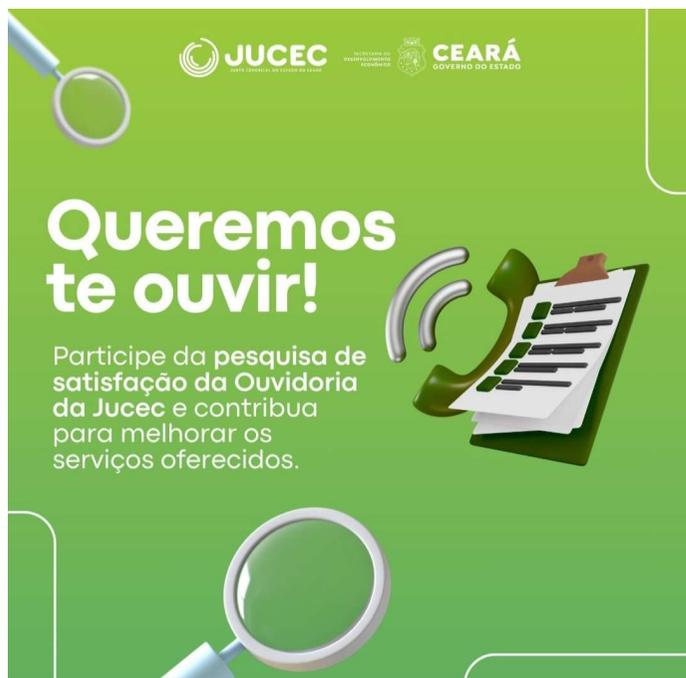
# Trabalhos com a comunicação



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



# Ouvidoria em Ação: Divulgação e Informativos



**Queremos te ouvir!**

Participe da pesquisa de satisfação da Ouvidoria da Jucec e contribua para melhorar os serviços oferecidos.

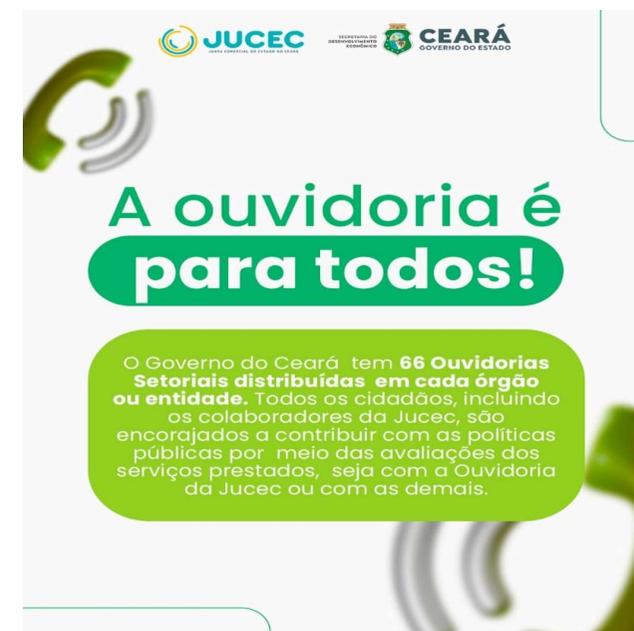
**JUCEC** SECRETARIA DE CONTROLE E GESTÃO  
**CEARÁ** GOVERNO DO ESTADO



**Gestor**  
fique atento às respostas para a Ouvidoria

É importante que as respostas para a Ouvidoria sejam escritas utilizando **linguagem simples, com conteúdo fundamentado e contextualizado**, atentando-se também ao **prazo de 3 dias**.

**JUCEC** SECRETARIA DE CONTROLE E GESTÃO  
**CEARÁ** GOVERNO DO ESTADO



**A ouvidoria é para todos!**

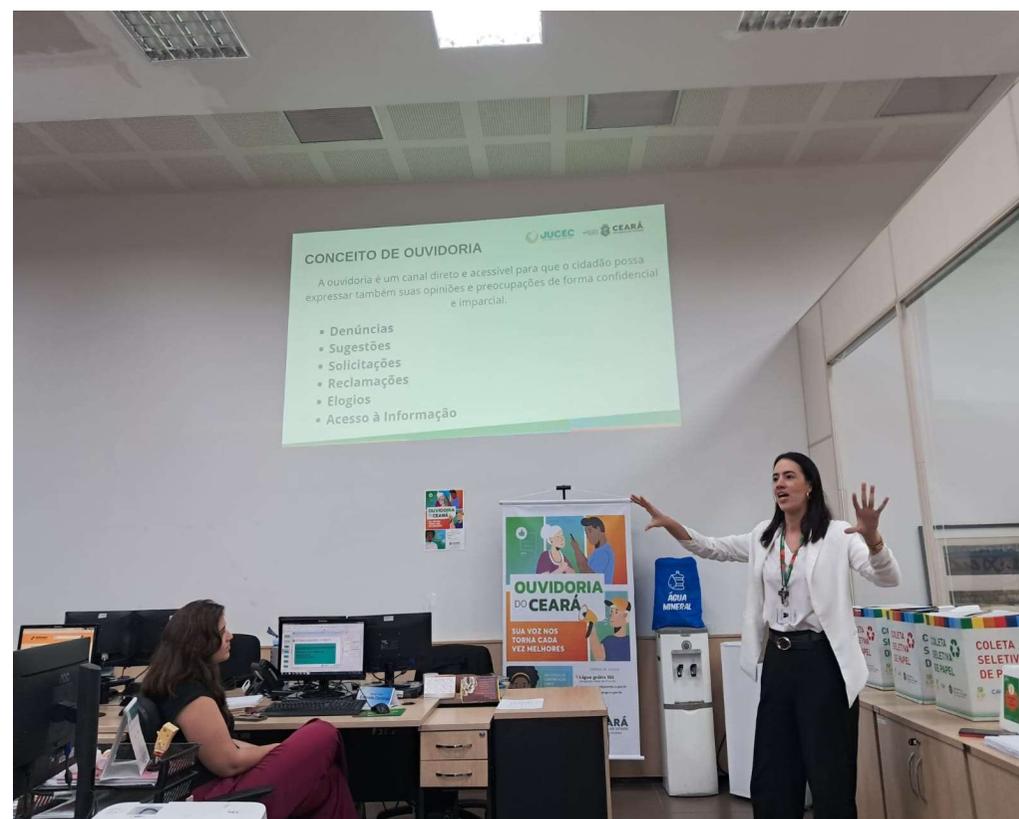
O Governo do Ceará tem **66 Ouvidorias Setoriais distribuídas em cada órgão ou entidade**. Todos os cidadãos, incluindo os colaboradores da Jucec, são encorajados a contribuir com as políticas públicas por meio das avaliações dos serviços prestados, seja com a Ouvidoria da Jucec ou com as demais.

**JUCEC** SECRETARIA DE CONTROLE E GESTÃO  
**CEARÁ** GOVERNO DO ESTADO

# Ouvidoria em Ação: Promovendo Cidadania e Integração na Jucec



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



## CONCEITO DE OUVIDORIA

A ouvidoria é um canal direto e acessível para que o cidadão possa expressar também suas opiniões e preocupações de forma confidencial e imparcial.

- Denúncias
- Sugestões
- Solicitações
- Reclamações
- Elogios
- Acesso à Informação

# “Dia D” - Palestra, reunião com gestores e dinâmica com os colaboradores da JUCEC



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

A campanha "Ouvidoria em Ação" trouxe palestras, apresentações, gincanas e prêmios.



Momentos de muita diversão e descontração!



**DIA D**  
Campanha  
“Ouvidoria em Ação”



# Novo time de Ouvidoria da JUCEC em 2024



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



**Ouvidora: Mayara Oliveira**  
**Ouvidora Substituta: Laura Arcelino**  
**Apoio: Rosângela Santiago**

Obrigado(a)!



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