



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

**Ações e
Conquistas da
Ouvidoria da
Secretaria da
Proteção Social
- SPS**

OUVIDORIA ATIVA

Projetos em estratégias de ESG articulados pela Ouvidoria da SPS

OUVIDORIA ATIVA, constitui-se como uma ação de boas práticas de ouvidoria, que visa fomentar a prestação de serviços públicos e de ouvidoria, e contribuir com a melhoria dos instrumentos de gestão, por meio de DOIS PROJETOS ancorados no âmbito dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e nas estratégias de ESG (meio-ambiente, social e governança).

Projetos articulados como práticas de estratégias ESG em Ouvidoria



Projeto1: CAFÉ COM O OUVIDOR Estratégia ESG: governança)

- Atuar junto às coordenadorias e gestores de projetos no sentido de atualizar as ações desenvolvidas, a fim de promover a melhoria da gestão de Ouvidoria e a qualidade da resposta, com base nas demandas dos usuários dos serviços prestados pela SPS
- Público Alvo: Coordenadores de Gerentes de Projetos da SPS

Projeto 2: FUXICANDO : ressignificando vidas e retalhos

(Estratégia ESG: social e meio-ambiente)

- Apoiar a economia criativa em nosso Estado, através da produção de artesanato que utiliza como matéria prima o descarte da indústria têxtil e de confecção e, dessa forma, contribuir com uma ação efetiva para a concretização dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, por meio da aplicação de estratégias de ESG voltadas para o meio ambiente e a economia criativa.
- Público alvo: artesãos de Pontal do Maceió, no Município de Fortim-Ceará

CAFÉ COM O OUVIDOR

Ações do projeto

MAPEAMENTO: Seleção das principais demandas (manifestações) da SPS

ENCONTRO COM AS EQUIPES DAS COORDENADORIAS:

Apresentação das manifestações mais recorrentes (assuntos)

Discussão sobre o papel da Ouvidoria e da Comissão de Ética

Apresentação das equipes sobre a organização e fluxos dos programas e projetos

Discussão sobre elementos para a melhoria na qualidade da resposta ao manifestante



FUXICANDO: Ressignificando vidas e retalhos Ações do Projeto

Escuta ativa das demandas das artesãs locais

Interlocução com a Central de Artesanato do Ceará – CEART

Cadastramento das artesãs (carteirinhas)

Programa de qualificação do artesanato

Entrega de material (retalhos) recolhimento de produto têxtil nas fábricas de confecção em Fortaleza)

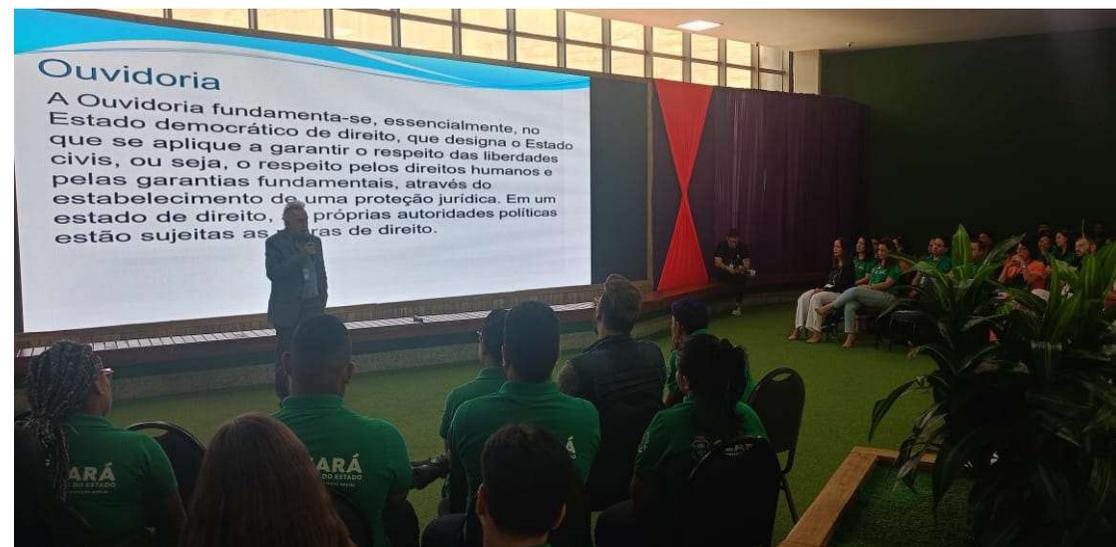
Exposição e venda de produtos na feirinha de artesanato do Pontal do Maceió (economia criativa)



ARTESANATO

Ouvidoria promove escuta ativa com artesãs do Fortim e promove atendimento qualificado

17 DE JUNHO DE 2024 - 16:16 | #Carteiras De Identidade Artesanal #CeArt #Fortim #Ouvidoria







Obrigado(a)!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO