



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



**Pesquisa com as  
Ouvidorias que  
compõe a Rede do  
Poder Executivo do  
Estado do Ceará  
2024**

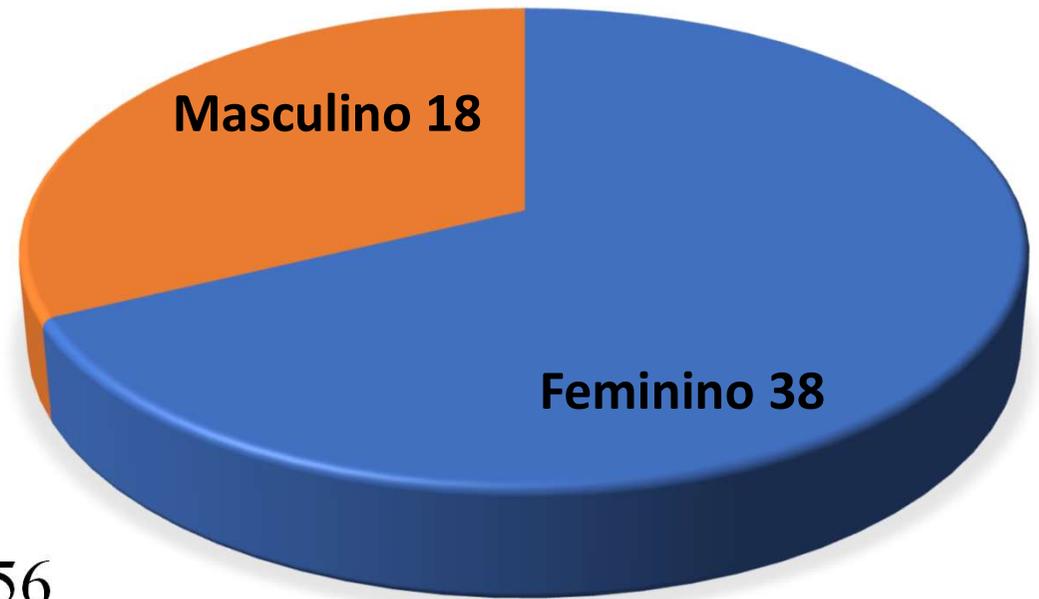
**VI Reunião da Rede  
de Ouvidorias**



## Pesquisa com as Ouvidorias Perfil do Ouvidor



### Gênero



Total de Ouvidorias Setoriais 68

Total de Ouvidorias que Responderam 56

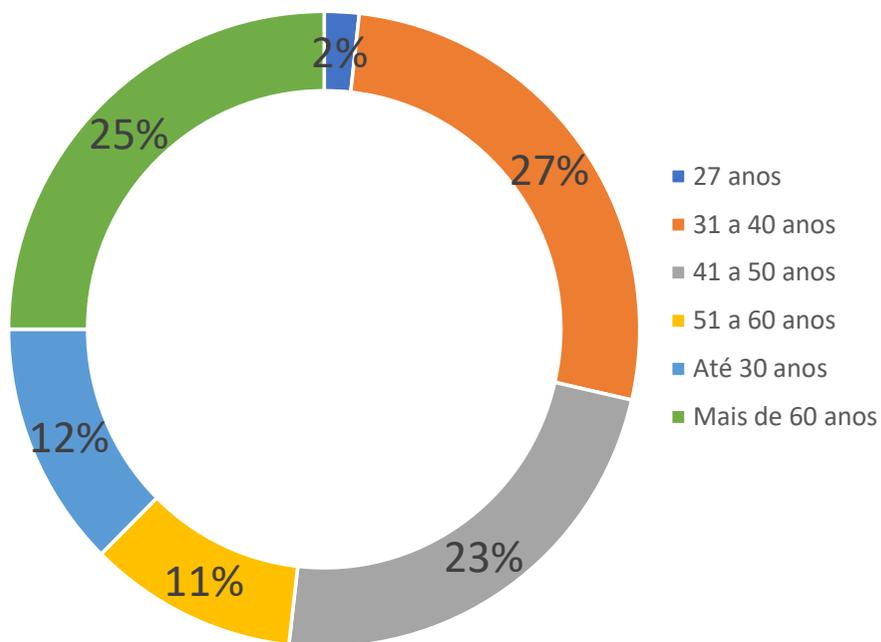
Período 19 de Novembro a 04 de Dezembro de 2024



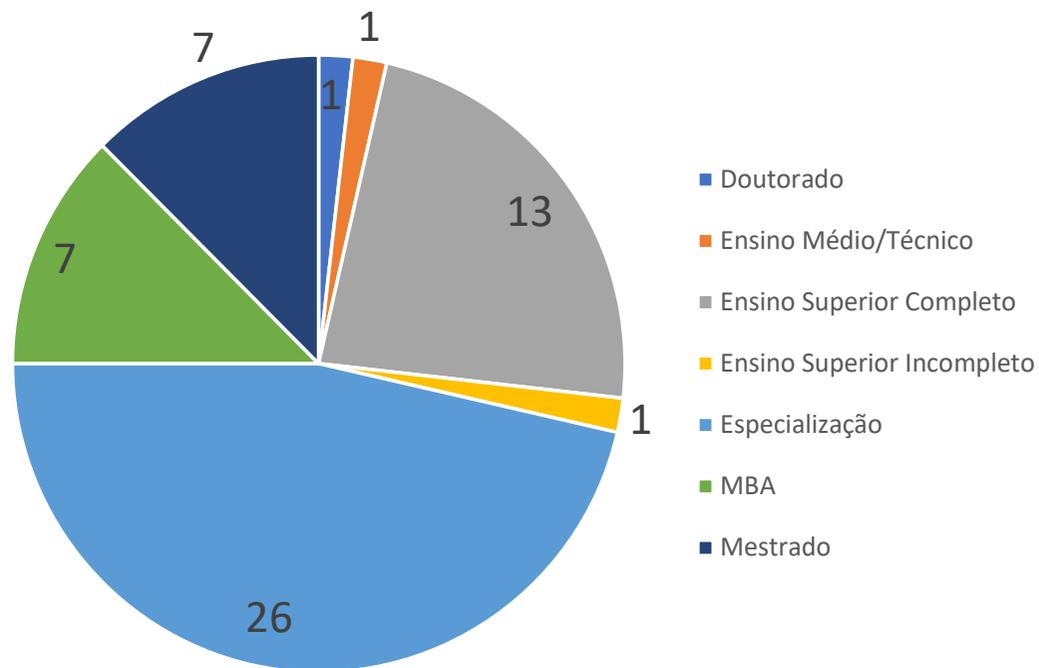
# Pesquisa com as Ouvidorias

## Perfil do Ouvidor

### Faixa Etária



### Escolaridade





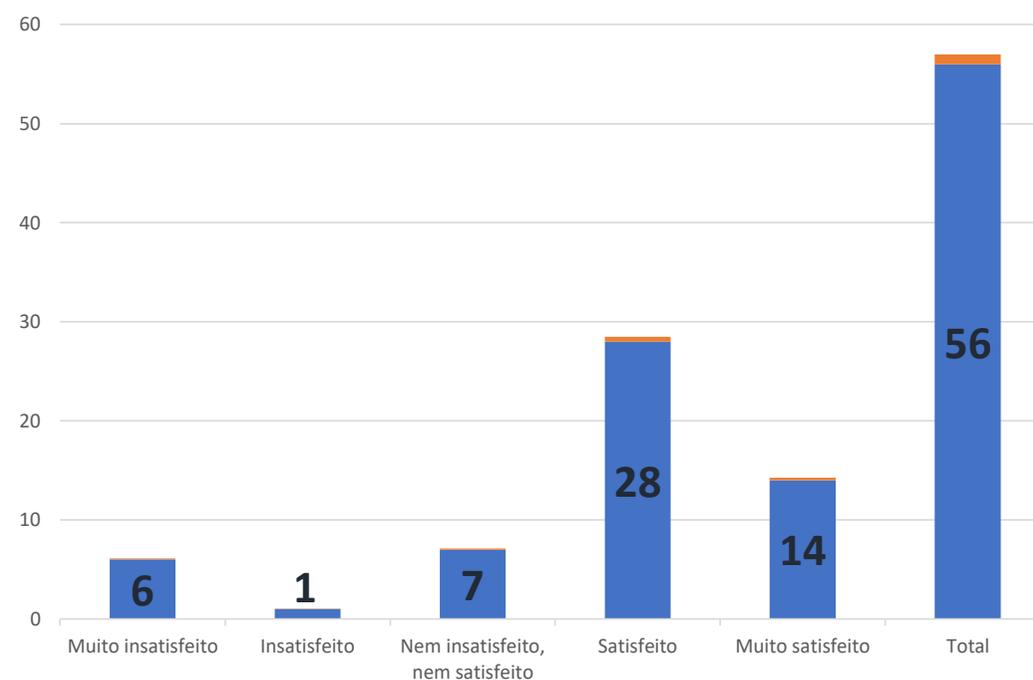
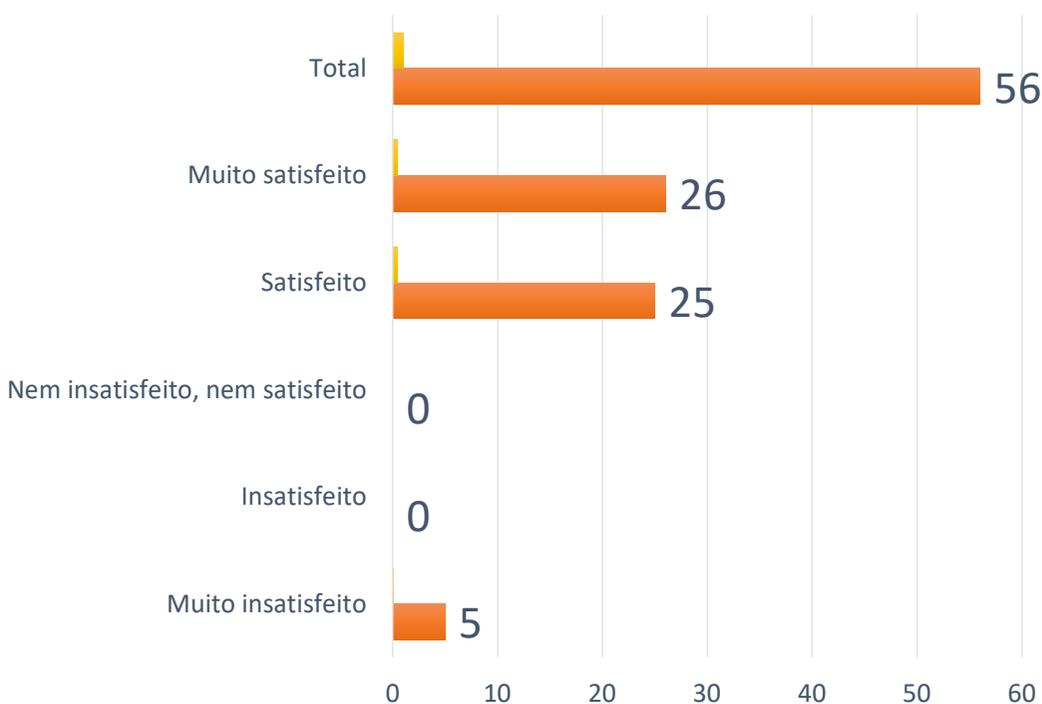
# Pesquisa com as Ouvidorias Monitoramento

Satisfação com a equipe de monitoramento:  
**Satisfeitos 91,1%**      **Insatisfeito 8,9%**

Satisfação com a comunicação e a articulação nas áreas internas dos órgão/entidade para o tratamento e conclusão das manifestações.

**Satisfeitos 75%%**

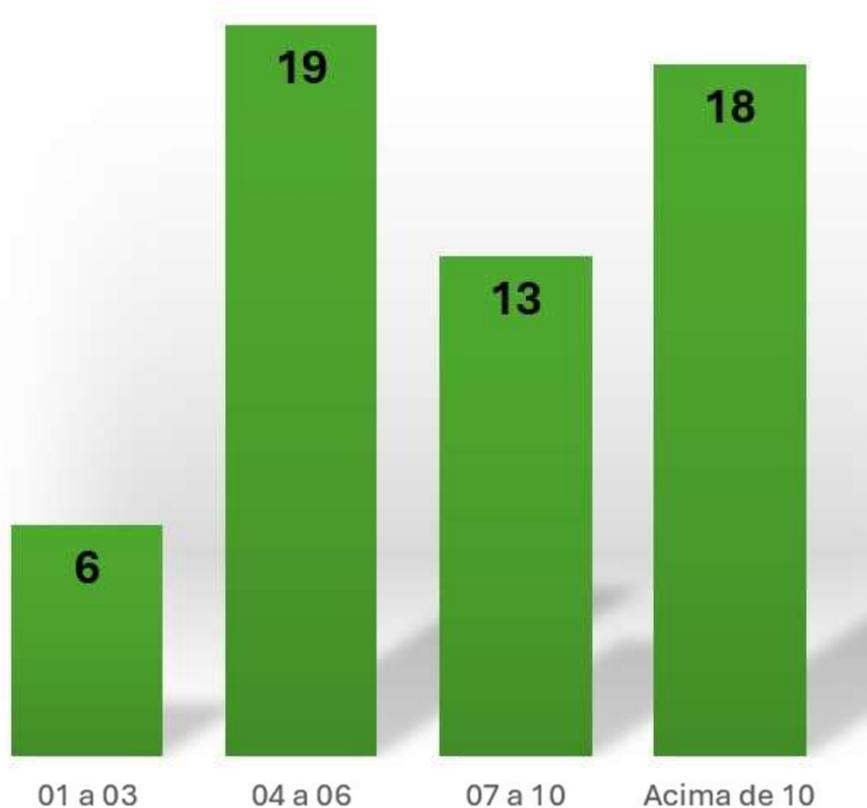
**Insatisfeito 12,5%**





## Pesquisa com as Ouvidorias Capacitação

Participação (cursos, lives, palestras, oficinas etc.) Últimos dois anos.



Satisfação com a realização dos Cursos, Oficinas e Palestras

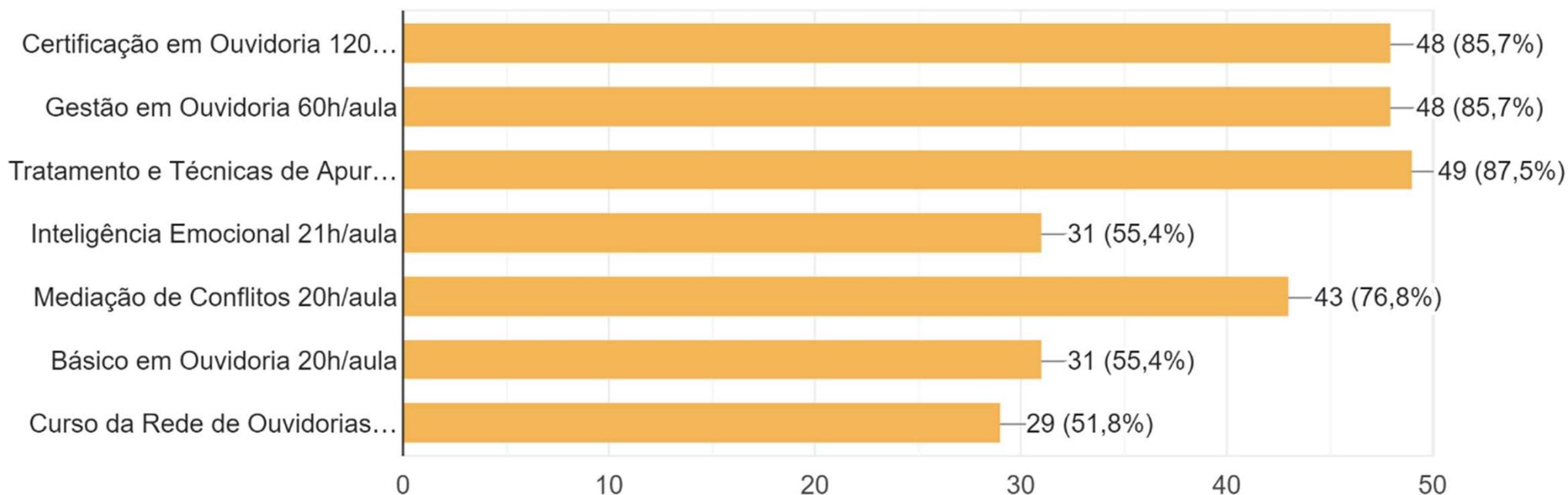




## Pesquisa com as Ouvidorias Capacitação

**76,8% possuem Certificação em Ouvidoria**  
**43 Certificados e 05 com duas Certificação**

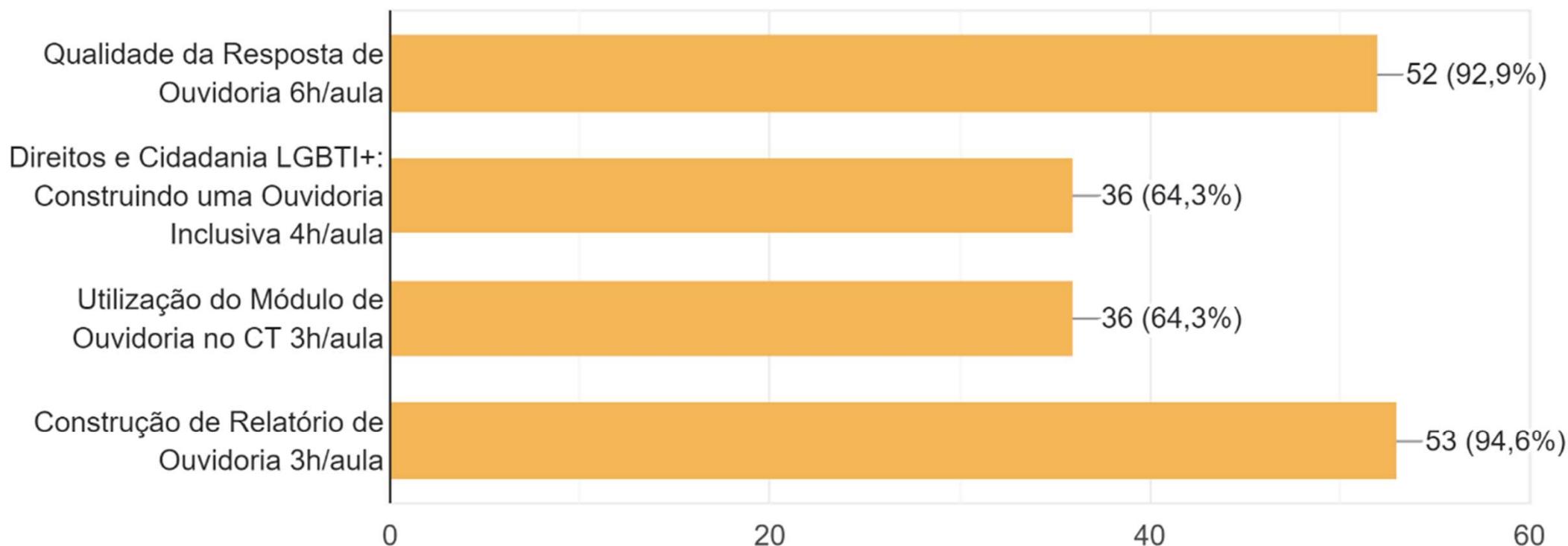
Cursos que devem permanecer na grade de Capacitação.





## Pesquisa com as Ouvidorias Capacitação

Oficinas que devem permanecer na grade de Capacitação.





## Pesquisa com as Ouvidorias Modalidade - Linguagem Simples

➔ Modalidade/formato de sua preferência para a realização dos cursos e oficinas.

**Presencial 46,4%**    **à Distância ao Vivo 26,8%**    **Híbrido 26,8%**

➔ Você já realizou algum curso sobre Linguagem Simples?    **Sim 69,6 %**    **Não 30,4%**

➔ Você coloca em práticas as técnicas de linguagem simples nas respostas das manifestações de ouvidorias e/ou nas comunicações internas no seu órgão?

**Sim 83,9%**    **Não 1,8%**    **Parcialmente 14,3%**

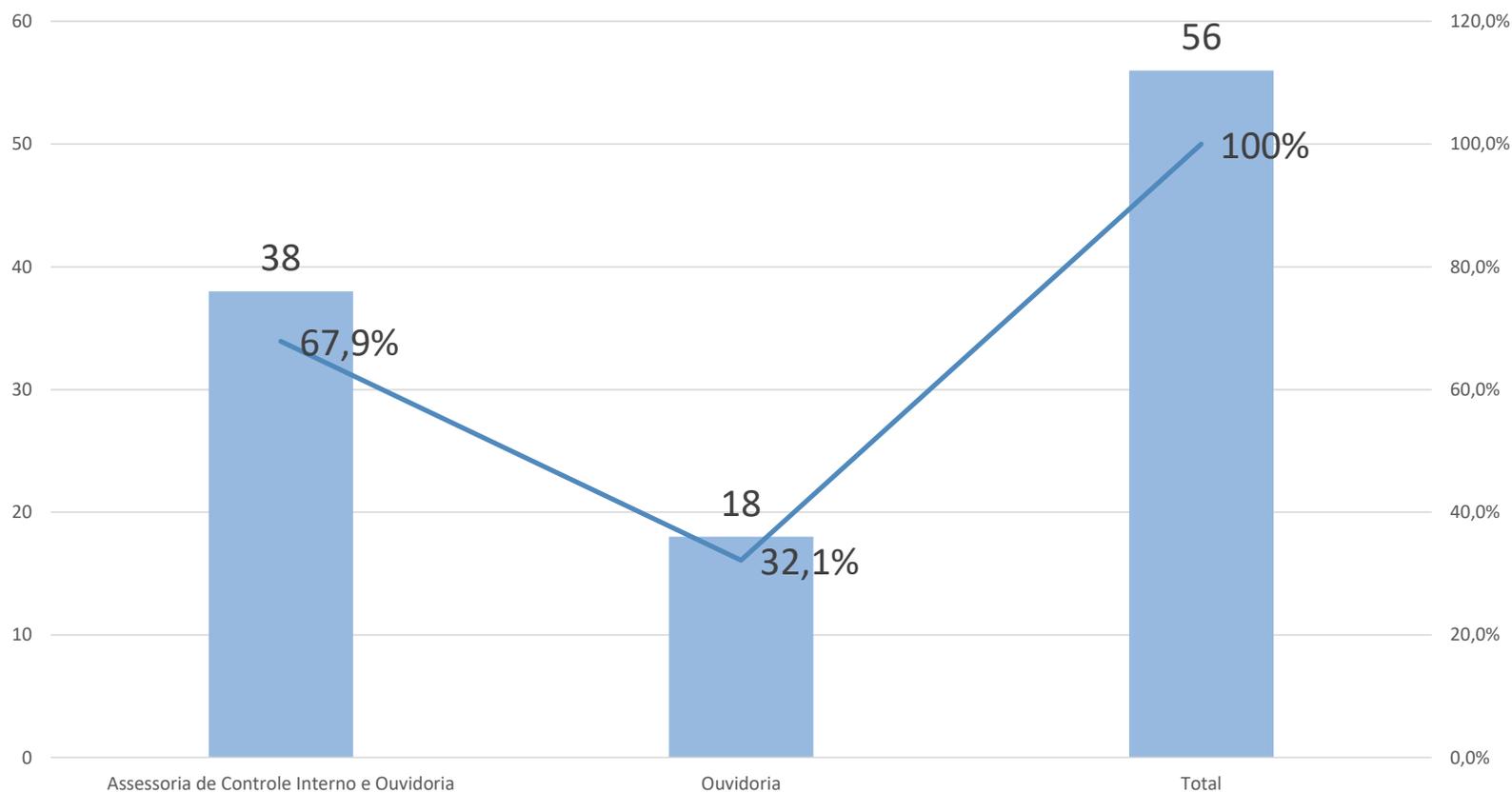
➔ Você acha que dentro do seu órgão/entidade a Linguagem Simples é bem aceita?

**Sim 73,2%**    **Não 1,8%**    **Parcialmente 25%**



# Pesquisa com as Ouvidorias Modelo

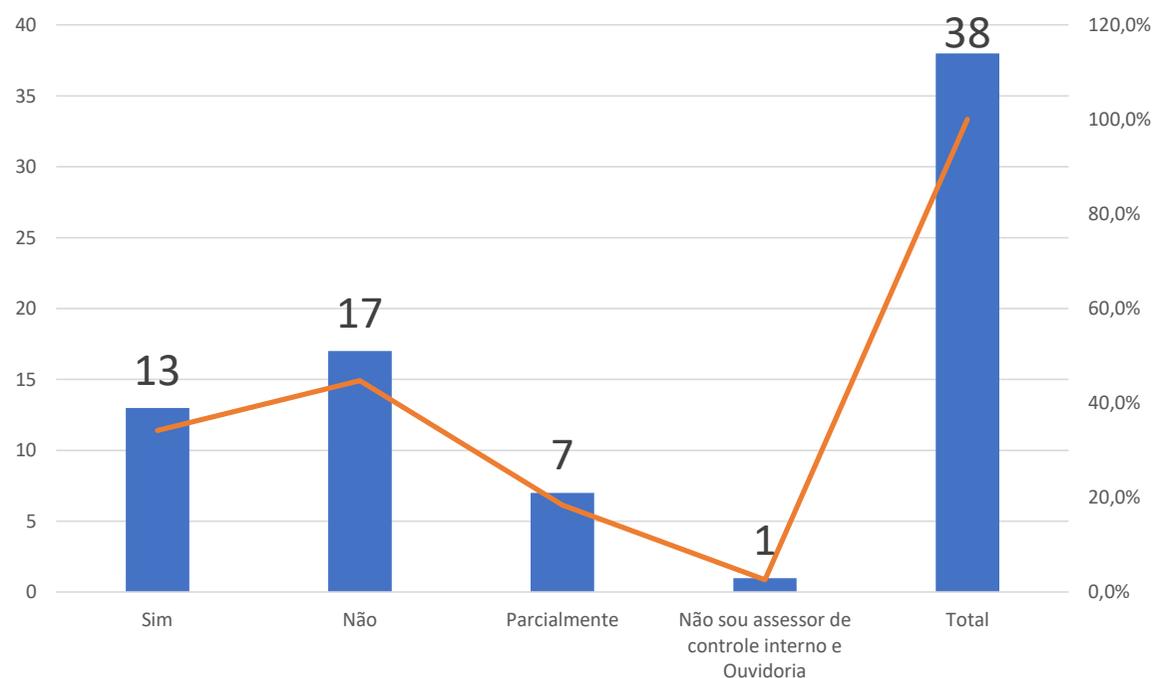
Modelo na estrutura do seu órgão/entidade.



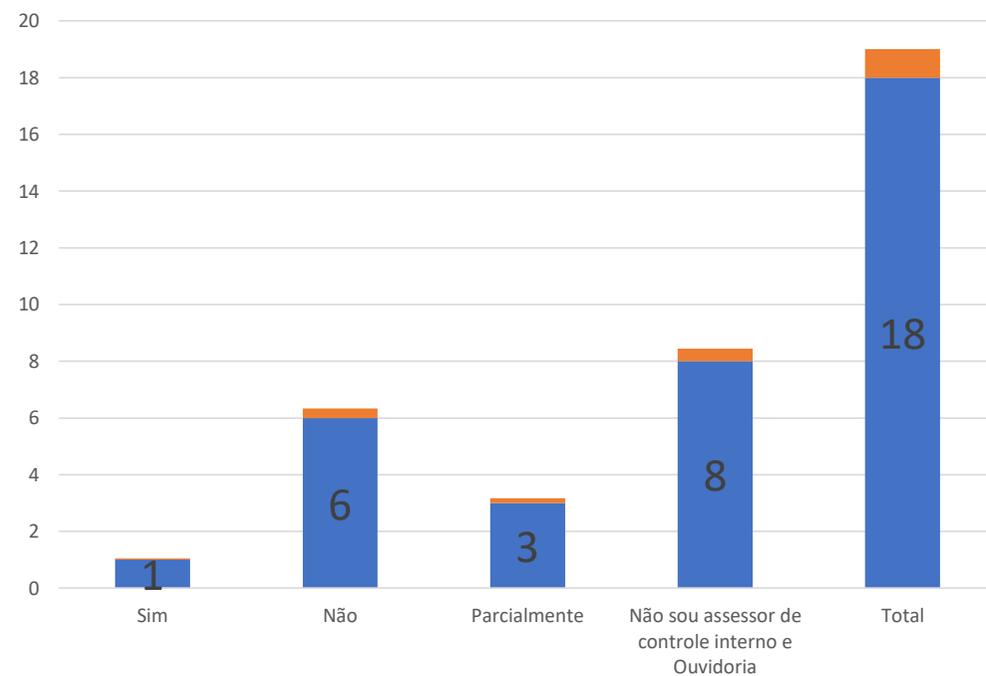


# Pesquisa com as Ouvidorias Modelo

Pra quem respondeu:  
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria



Pra quem respondeu: Ouvidoria

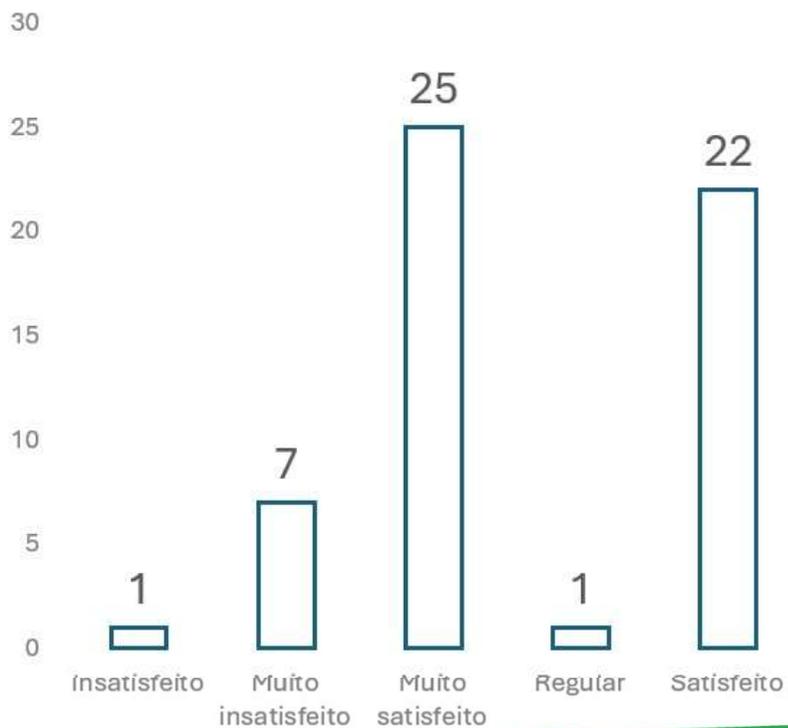




## Pesquisa com as Ouvidorias Funcionamento da Rede

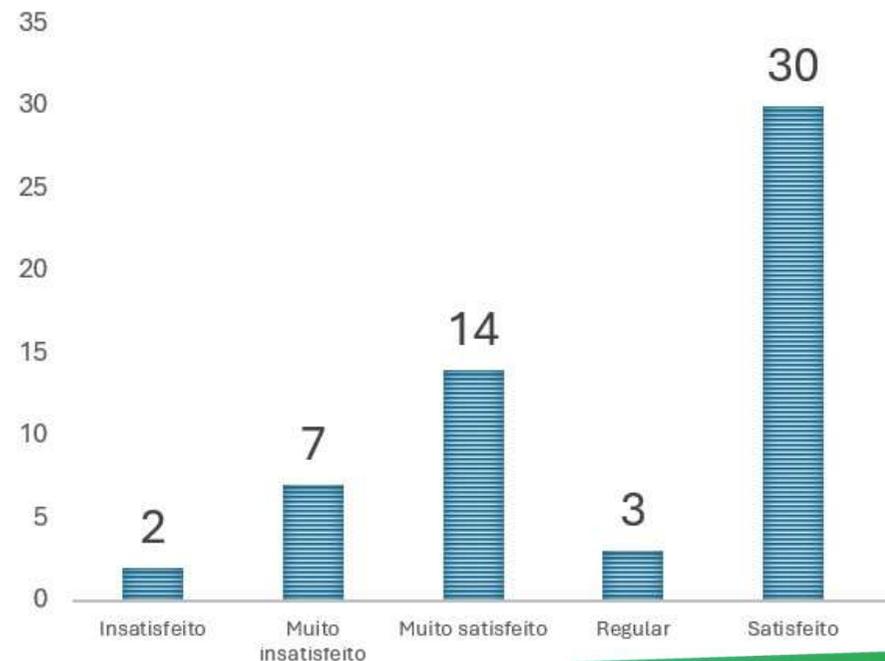
Satisfação com a CGE na condição do Sistema Estadual de Ouvidoria

**Satisfeitos 83,9%**      **Insatisfeito 14,3%**



Qual seu nível de satisfação com a gestão superior do seu órgão/entidade no apoio institucional à ouvidoria.

**Satisfeitos 78,6%**      **Insatisfeito 16,1%**







# Agradecimento

*Gostaríamos de agradecer à todos que fazem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.*

*Sem a participação de cada um não seria possível a realização das ações e resultados positivos em benefício do Cidadão.*

*Nosso trabalho em Rede fica cada vez mais fortalecido com a colaboração, troca de conhecimentos e gentileza no atendimento de todos que fazem o Instituto Ouvidoria.*

*Nosso obrigada!*

Equipe da Célula de Gestão de Ouvidoria



Obrigada!



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