

OUVIDORIA ATIVA

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CAUCAIA



PREFEITURA DE
CAUCAIA

Ouvidoria Geral
do Município

2023

assesi.
Apoio



Conceito comum

OUVIDORIA



OUVIDORIA ATIVA

Ampliar os canais de atendimento da Ouvidoria

Remodelar o conceito de que Ouvidoria só tem reclamação

Visitas técnicas de sensibilização sobre as atividades da Ouvidoria



Implantação do Programa Ouvidoria ATIVA

Estratégias de reconhecimento da Ouvidoria-Geral



1º Fase Reestruturação

Organização das rotinas de trabalho, definição do sistema informatizado da Ouvidoria e nomeação dos Ouvidores Setoriais.



2º Fase Atendimentos

Criação de novos canais de atendimento à população, início da Ouvidoria Itinerante e realização da Ouvidoria no Evento.



3º Fase Sensibilização

Visitas técnicas às unidades administrativas, explanação sobre a importância do atendimento humanizado e sensibilização do trabalho da Ouvidoria.

OUVIDORIA ATIVA

PRINCIPAIS

AÇÕES

SISTEMA DE OUVIDORIA

Sistema informatizado, com funções intuitivas de fácil assimilação para os usuários, em conformidade com a 13.709/2018 (LGPD), 12.527/2011 (LAI) e 13.460/2017.

OUVIDORIA SETORIAL

Nomeação, capacitação e acompanhamento dos Ouvidores Setoriais dos Órgãos da Administração Direta e Indireta.

VALORIZAÇÃO DOS SERVIDORES

Entrega de Certificados de Reconhecimento e Elogio para os servidores que recebem elogios através da Ouvidoria. Antes da entrega do certificado a OGM realiza uma pesquisa de satisfação ligando para o usuário e indagando o motivo do elogio.

OUVIDORIA NO EVENTO

Pesquisa de satisfação em eventos da Prefeitura, baseado nas manifestações registradas na Ouvidoria.

CARTA DE SERVIÇOS

Elaboração e atualização semestral da Carta de Serviços.

OUVIDORIA E INTEGRAÇÃO COMUNITÁRIA

Participação em reuniões mensais com o Núcleo de Mediação, CODES, CCDS e SSPDS-CE.

AVALIAÇÃO 360°

Os Ouvidores Setoriais avaliam o trabalho dos servidores da OGM.

ATENDIMENTO HUMANIZADO

Visitas às unidades de saúde (UAPS) explicando aos servidores sobre a importância do atendimento humanizado.

OUVIDORIA ITINERANTE

Visita às unidades dos Correios Comunitários capacitando os servidores e deixando formulários para registro de manifestações.

OUVIDORIA LEGISLATIVA

Estreitando laços de cooperação entre a OGM e a Ouvidoria do Legislativo.

REDE DE OUVIDORIA DA SAÚDE

Integração da Ouvidoria-Geral, Ouvidoria do SUS e das Ouvidorias Hospitalares.



PREFEITURA DE
CAUCAIA

**Ouvidoria Geral
do Município**

PILARES DA OUVIDORIA

PILARES DA OUVIDORIA

TRANSPARÊNCIA

Observatório de Transparência Ativa - OTA/CAUCAIA

- **Transparência Ativa:** informações disponibilizadas independentemente de solicitação
- **Transparência Passiva:** informações solicitadas por usuários do serviços públicos

CONTROLE SOCIAL

Laboratório Social - LABS/CAUCAIA

- Boas Práticas
- Controle Social
- Participação Social
- Cultura da Transparência

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Ouvidoria Ativa

- Alô Caucaia
- Governança
- Rede de Ouvidores
- Conselhos Municipais
- Portal da Transparência



As Ouvidorias tem papel fundamental na avaliação dos serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos



WWW.CAUCAIA.CE.GOV.BR

OUVIDORIAGERAL@CAUCAIA.CE.GOV.BR

(85) 3342.8064 (WhatsApp) | (85) 3342.8136

RUA FRANCISCO SALES, Nº 127, CENTRO, CAUCAIA