

2. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO E GESTÃO

2.1 ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

Como foi comentado na Introdução não será possível fazer uma análise qualitativa das manifestações.

Observamos que as manifestações mais reincidentes em relação ao tipo foi a Organização associativa 62 e logo em seguida a Anônima com 54. Em relação aos Municípios chamou atenção o Município de Campos Sales com 20 manifestações um número elevado em relação aos outros Municípios.

Na Seção II observamos que prevaleceu as de natureza informativa com 62, mas também somando as reclamações, denúncias e críticas somadas indicam algum grau de inadequação no funcionamento da Instituição.

Na Seção III verificamos que o canal de atendimento pela internet predomina e um ponto positivo para a Instituição é um número relevante de atendimento finalizado.

No item Palavra-Chave, temos uma preocupação em relação ao Teatro José de Alencar que lidera insatisfação no grau muito elevado.

2.2 REALIZAÇÕES/PARTICIPAÇÕES

A Ouvidoria Setorial participou dos seguintes Eventos:

7º SEMINÁRIO NACIONAL OUVIDORES & OUVIDORIAS – UMA ANÁLISE DOS MODELOS E PRÁTICAS DE GESTÃO – período de 24 a 26 de agosto de 2011, na Cidade de Curitiba-PR pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania, objetivando atividade das Ouvidorias enquanto instrumento disponibilizado pelas Instituições e Empresas para uma maior interação com a Sociedade, procurando-se refletir sobre a importância desses Órgãos na construção de um serviço de qualidade a ser prestado aos diversos seguimentos da Sociedade Brasileira. Ainda como objetivo, buscou-se sensibilizar e estimular os Gestores para que implementassem ações no sentido de viabilizar nas respectivas áreas de atuação a criação e o aperfeiçoamento das Ouvidorias;

REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS, no dia 13 de setembro de 2011, no auditório da SOHIDRA, às 14hs, onde foi tratados os seguintes assuntos: Proposta sobre a Regulamentação do Sistema da Rede de Ouvidorias, Projeto sobre educação Social entre outros;
Participação na Solenidade de Posse da Ouvidora da Defensoria Pública do Estado do Ceará, Ana Virginia Ferreira, convite da Defensora Pública Geral do estado do Ceará, Dra. Francilene Gomes de Brito Bessa, no dia 29 de setembro de 2011 às 15hs, no Auditório Defensor Público Jesus Xavier de Brito, na sede administrativa da DPGE;

XIV CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES – UM MARCO NA EVOLUÇÃO DO MODELO BRASILEIRO DE OUVIDORIA, realizado de 16 a 18 de novembro de 2011, na Cidade de São Paulo-SP;

XXI FÓRUM PERMANENTE DE CONTROLE INTERNO, promovido pela CGE-CE, com o tema: APRESENTAÇÃO DAS NOVAS FERRAMENTAS DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA, em 23 de novembro de 2011.