



CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (CGE)

OUIDORIA GERAL DO ESTADO (OGE)

www.ouvidoria.to.gov.br

ouvidoriageral@cge.to.gov.br



PAUTA

Projeto: ENCONTRO DE FORMAÇÃO

DADOS GERAIS

Objetivos:

- ▶ Sensibilizar os servidores no processo de definição e implementação da Ouvidoria Geral, na otimização das ações, na racionalidade no modo de fazer e na avaliação dos serviços prestados ao cidadão e à sociedade, sob a ótica da qualidade e da excelência.
- ▶ Reconhecer, aprimorar e buscar oportunidades para servir à missão organizacional.

Data:

21.03.2014

Local: Auditório da Controladoria Geral do Estado (CGE)

Horário:

14h

Participantes: Interlocutores - Rede da OGE, Servidores e Equipe Técnica/CGE.

Assuntos	Responsável
ABERTURA DO ENCONTRO DE FORMAÇÃO	CONTROLADOR-CHEFE RICARDO EUSTÁQUIO DE SOUSA
1ª MÓDULO – Previsão: 2h	
1º MOMENTO: <ul style="list-style-type: none">▶ Apresentação da Equipe Técnica da OGE▶ Ouvidoria Pública - Contextualização - OGE: Missão e Visão▶ Breve Histórico – Criação/regulamentação	OUIDORA GERAL IONÁ B. OLIVEIRA DE ASSUMÇÃO

FALE COM O GOVERNO – DISQUE 162



<p>2º MOMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Proposta/E.F., Obj. Específicos e Programa. + Lei Nº 2.735/2013 + Instrução Normativa Nº 003/2013 – pontos principais 	<p>COORDENADORIA DE PROJETOS E MOBILIZAÇÃO SOCIAL (CPMS)</p> <p>PATRICIA M. BÜHLER TOZZI</p>
<p>3º MOMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Exposição e Análise dos Dados Quantitativos + Fluxograma de Demandas – OGE <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> + Sist. de Gestão de Ouvidoria – Orientações Básicas 	<p>COORDENADORIAS DE:</p> <ul style="list-style-type: none"> + ANÁLISE E ESTATÍSTICA (COAE) <p>LEDA OLIVEIRA BATISTA AIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> + OPERAÇÃO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA (COSI) <p>DOUGLAS MOREIRA REZENDE</p>
<p>4º MOMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Atendimento ao Cidadão: <ul style="list-style-type: none"> - “Quem é o cidadão-usuário da OGE?” - “Como quer ser tratado [...]?” + Atendimento e Tratamento 	<p>COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (COAC)</p> <p>CLARICE G. SARDINHA MACHADO</p>
<p>5º MOMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Importância das ações de análise e validação; e verificação de tempestividade + Viabilizar o bem estar e satisfação do cidadão <ul style="list-style-type: none"> - Transmissão – Resposta - Recepção – Pesquisa de Satisfação 	<p>COORDENADORIA DE ANÁLISE E CONSOLIDAÇÃO DE DEMANDAS (CACD)</p> <p>STELAMAR DO AMORDIVINO</p>
<p>INTERVALO – 20 min</p>	<p>INTERVALO – 20 min</p>



<p>6º MOMENTO: ✚ Perfil Profissional e Atribuições do Interlocutor ✚ Concluindo [...]</p>	<p>COORDENADORIA DE PROJETOS E MOBILIZAÇÃO SOCIAL (CPMS) PATRICIA M. BÜHLER TOZZI</p>
<p>✚ 2ª MÓDULO - Previsão: 1h</p>	
<p>✚ ANÁLISE DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS:</p> <p>DINÂMICA – Neste módulo, serão chamados os órgãos envolvidos e se realizará a divisão por Ouvidor Setorial Especializado.</p>	<p>OUVIDORES SETORIAIS ESPECIALIZADOS (OSEs):</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ADRIELE PESSOA MOTTA – OSE SAÚDE▪ CLAUDIANA A. DOS SANTOS – OSE ATR▪ GENI FALCÃO V. LIMA – OSE SSP/SEDS▪ GISELE DE S. ALMEIDA – OSE DETRAN/AEM▪ JOSÉ ANTÔNIO P. DA SILVA – OSE SEDUC <p>COORDENADORIAS DE:</p> <ul style="list-style-type: none">✚ ANÁLISE E ESTATÍSTICA (COAE) LEDA OLIVEIRA BATISTA AIRES✚ PROJETOS E MOBILIZAÇÃO SOCIAL (CPMS) PATRICIA M. BÜHLER TOZZI
<p>✚ SUGESTÕES: (<u>espaço aberto</u>, para que você, <u>Interlocutor</u>, envie, por e-mail, suas sugestões ou solicitações/necessidades/dificuldades, ao receber esta Pauta. Faremos o possível para atendê-lo, ainda, neste EF ou em outro momento oportuno!)</p>	
<p style="text-align: center;">AGRADECEMOS A PARTICIPAÇÃO DE TODOS! E NOS COLOCAMOS À DISPOSIÇÃO PARA QUAISQUER ESCLARECIMENTOS!</p> <p style="text-align: center;">EQUIPE DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO</p>	