



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

Coordenadoria de Ouvidoria
*Célula de Monitoramento das
Demandas da Sociedade*
CEDES



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Etapas para disponibilizar os serviços na Carta de Serviços:



Avaliação dos Serviços Públicos:

Na Lei Federal nº 13.460/2017 (Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), em seu Art. 23, prevê:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

[...]



Avaliação dos Serviços Públicos:

Na Lei Federal nº 13.460/2017 (Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), em seu Art. 23, prevê:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

*§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, **a cada um ano**, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.*

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.



Avaliação dos Serviços Públicos:



CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DASOCIEDADE - CEDES AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

- Local da Abordagem: _____
- Qual o serviço público que foi utilizado? _____
- Gênero: () Masculino () Feminino () Não Informado

1. Como foi sua experiência com o serviço prestado?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Os funcionários atenderam suas necessidades com atenção?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Como você avalia o tempo de espera?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Qual a sua avaliação quanto à estrutura física?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Como você avalia a limpeza da Estação do Metrô/Metrô/VLT?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Como você avalia a acessibilidade na estação do Metrô?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Você recomendaria esse serviço?

Não	Sim
-----	-----

Formulário utilizado para a avaliação dos serviços fornecidos pelo Metrofor:

- No VLT Cariri: foram realizadas nos dias 17 e 18 de julho, contabilizando 154 avaliações;
- No Metrô/VLT - Linhas Sul e Oeste – Fortaleza: foram realizadas nos dias 07 e 08 de agosto, contabilizando 207 avaliações.



Avaliação dos Serviços Públicos:



CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE - CEDES

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

- Local da Abordagem: _____

- Qual o serviço público que foi utilizado? _____

- Gênero: () Masculino () Feminino () Não Informado

1. Como foi sua experiência com o serviço prestado?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Os funcionários atenderam suas necessidades com atenção?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Como você avalia o tempo do seu atendimento?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Qual a sua avaliação quanto à estrutura física?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Como você avalia a limpeza?

Não	Sim
-----	-----

6. Você recomendaria esse serviço?

Não	Sim
-----	-----

Formulário utilizado para a avaliação dos serviços nos seguintes equipamentos:

- Hospital Regional do Cariri (HRC), realizadas nos dias 15 e 16 de julho, contabilizando 179 avaliações; e
- CEO Crato, realizada no dia 19 de julho, contabilizando 13 avaliações.



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados VLT Cariri

TÓPICOS DAS PERGUNTAS DA PESQUISA E RESULTADOS CONSOLIDADOS						
Experiência com o Serviço	Atenção dos Funcionários	Tempo do Atendimento	Estrutura Física do Local	Limpeza do Local	Acessibilidade	Recomendaria o Serviço
Média: 4,55	Média: 4,55	Média: 4,55	Média: 4,55	Média: 4,55	Média: 4,55	Sim – 153 Não - 01

*Consideramos nota 1 como "muito insatisfeito" e nota 5 como "muito satisfeito"

Média Geral: 4,55



Avaliação dos Serviços Públicos:

VLT Cariri



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados Metrô - Linha Sul

TÓPICOS DAS PERGUNTAS DA PESQUISA E RESULTADOS CONSOLIDADOS						
Experiência com o Serviço	Atenção dos Funcionários	Tempo do Atendimento	Estrutura Física do Local	Limpeza do Local	Acessibilidade e	Recomendaria o Serviço
Média: 4,5	Média: 4,6	Média: 4,1	Média: 4,3	Média: 4,6	Média: 4,4	Sim - 146 Não - 4

*Consideramos nota 1 como "muito insatisfeito" e nota 5 como "muito satisfeito"

Média Geral: 4,46



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Avaliação dos Serviços Públicos:

Metrô - Linha Sul



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados VLT - Linha Oeste

TÓPICOS DAS PERGUNTAS DA PESQUISA E RESULTADOS CONSOLIDADOS						
Experiência com o Serviço	Atenção dos Funcionários	Tempo do Atendimento	Estrutura Física do Local	Limpeza do Local	Acessibilidade	Recomendaria o Serviço
Média: 4,3	Média: 4,5	Média: 3,2	Média: 4,0	Média: 4,7	Média: 4,3	Sim - 55 Não - 2

*Consideramos nota 1 como "muito insatisfeito" e nota 5 como "muito satisfeito"

Média Geral: 4,24



Avaliação dos Serviços Públicos:

VLT - Linha Oeste



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados Hospital Regional do Cariri

TÓPICOS DAS PERGUNTAS DA PESQUISA E RESULTADOS CONSOLIDADOS					
Experiência com o Serviço	Atenção dos Funcionários	Tempo do Atendimento	Estrutura Física do Local	Limpeza do Local	Recomendaria o Serviço
Média: 4,46	Média: 4,63	Média: 4,15	Média: 4,40	4,70	Sim - 175 Não - 04

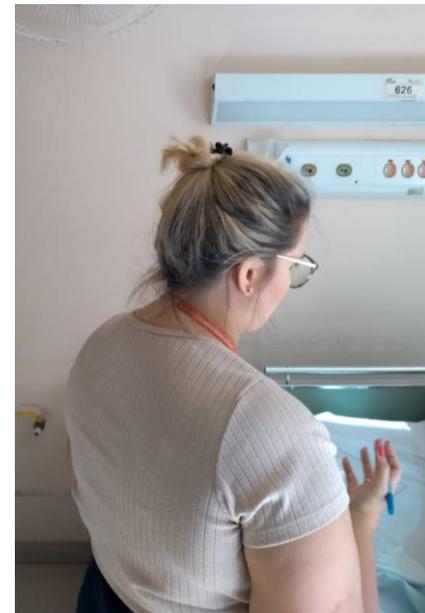
*Consideramos nota 1 como "muito insatisfeito" e nota 5 como "muito satisfeito"

Média Geral: 4,47



Avaliação dos Serviços Públicos:

Hospital Regional do Cariri



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados CEO Crato

TÓPICOS DAS PERGUNTAS DA PESQUISA E RESULTADOS CONSOLIDADOS					
Experiência com o Serviço	Atenção dos Funcionários	Tempo do Atendimento	Estrutura Física do Local	Limpeza do Local	Recomendaria o Serviço
Média: 5,00	Média: 5,00	Média: 4,53	Média: 4,92	4,97	Sim – 13 Não - 00

*Consideramos nota 1 como "muito insatisfeito" e nota 5 como "muito satisfeito"

Média Geral: 4,87



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Avaliação dos Serviços Públicos:

CEO Crato



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Informes:

Capacitação sobre Gestão de Operacionalização da Carta de Serviço ao Cidadão:

TURMAS / DATAS	ÓRGÃOS
TURMA 1 16/09/2019 08h às 12h - 13h às 17h	ARCE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CGE, ETICE, GABVICE, IPECE, JUCEC, OEDH, PGE, SEFAZ e SEPLAG.
TURMA 2 17/09/2019 08h às 12h - 13h às 17h	ADAGRI, CAGECE, EMATERCE, ESPCE, IDACE, ISSEC, SCIDADES, SDA, SEJUV, SESA, SETUR e SPS.
TURMA 3 18/09/2019 08h às 12h - 13h às 17h	CEASA, CEGÁS, CIPP S/A, COGERH, DETRAN, FUNCEME, SEDET, SEINFRA, SEMACE, SOHIDRA, SOP, SRH e ZPE CEARÁ.
TURMA 4 19/09/2019 08h às 12h - 13h às 17h	CEE, CODECE, EGP, FUNCAP, FUNECE, FUNTELC, NUTEC, SECITECE, SECULT, SEDUC, URCA e UVA.
TURMA 5 20/09/2019 08h às 12h - 13h às 17h	ADECE, AESP/CE, CBMCE, CGD, PC, PEFOCE, PMCE, SAP, SEAS, SEMA, SSPDS e METROFOR.



Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

Informes:

Capacitação sobre Gestão de Operacionalização da Carta de Serviço ao Cidadão:

ÓRGÃOS QUE NÃO REALIZARAM INSCRIÇÃO	ÓRGÃOS QUE SÓ ENVIARAM UMA FICHA, OUVIDOR OU RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DE PROCESSOS.
TURMA 1 16/09/2019	TURMA 1 16/09/2019 ETICE e SEFAZ
TURMA 2 17/09/2019 IDACE	TURMA 2 17/09/2019 ISSEC, SEJUV e SETUR
TURMA 3 18/09/2019 CEASA e CEGÁS	TURMA 3 18/09/2019 COGERH e SOP
TURMA 4 19/09/2019 FUNTELC e NUTEC	TURMA 4 19/09/2019 SECITECE e SECULT
TURMA 5 20/09/2019 CGD e PMCE	TURMA 5 20/09/2019 PEFOCE e SEAS.



Obrigada!

Caroline Gabriel e Georgia Peixoto
Célula de Monitoramento de Demandas da Sociedade
(CEDES)

E-mail: caroline.gabriel@cge.ce.gov.br e
georgia.peixoto@cge.ce.gov.br
Telefone: 3101-6615

