



Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUI.001	Folha: 1/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

CONTROLE DE APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
Jean Lopes dos Santos	Larisse Maria Ferreira Moreira	Paulo Roberto de Carvalho Nunes
		Cassia Matos
		Anastácia da Silva Santos
		Larisse Maria Ferreira Moreira

HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES

EDIÇÃO	DATA	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR
01	25/10/2019	Esta edição corresponde à consolidação e adaptação das atividades e atribuições da Coordenadoria de Ouvidoria, no atendimento de ouvidoria e gerenciamento da rede de ouvidorias, conforme reestruturação administrativa da CGE, e com base no procedimento anterior P.CFOCS.001.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUI.001	Folha: 2/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	03
2. COMPETÊNCIAS.....	03
3. PROCEDIMENTO.....	03
4. AÇÕES DESCENTRALIZADAS DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA.....	14
5. GERENCIAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS.....	15
6. REVISÃO.....	16
7. APROVAÇÃO.....	16
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16
9. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE.....	16
10. ANEXOS.....	18

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>			
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS		Código: P.COUIV.001	Folha: 3/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL		Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA		Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

1. OBJETIVO

Estabelecer padrão de recebimento e tratamento das manifestações provenientes dos canais de acesso à ouvidoria, compreendendo o atendimento, o tipo de manifestação, o registro, a apuração, o monitoramento, a validação e o retorno ao cidadão, bem como gerenciar a Rede de Ouvidorias e desenvolver ações para sua qualificação e fortalecimento.

2. COMPETÊNCIAS

2.1 Compete à Coordenadoria de Ouvidoria – Couvi:

- Planejar e coordenar a execução das ações de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- Gerenciar a Rede de Ouvidorias Setoriais, promovendo sua integração e fortalecimento;
- Gerenciar a Central de Atendimento Telefônico e as unidades descentralizadas de atendimento ao cidadão;
- Gerenciar o módulo de ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente;
- Atender e registrar as manifestações recebidas pelos canais de ouvidoria e nas ações descentralizadas e dar retorno ao cidadão;
- Dar suporte técnico à Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais;
- Dar suporte técnico na estruturação e implantação das Ouvidorias Setoriais.

2.2 Compete à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – Cotic

Assegurar o funcionamento da Plataforma Ceará Transparente, bem como realizar manutenções na ferramenta e implementar melhorias.

2.3 Compete à Assessoria de Comunicação – Ascom

Publicar informações no *site* da CGE, referentes à indisponibilidade da Plataforma Ceará Transparente e da Central de Atendimento Telefônico 155, bem como divulgar notícias relacionadas à Ouvidoria.

3. PROCEDIMENTO

3.1 Atendimento

São disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao cidadão: Telefônico, Plataforma Ceará Transparente, Presencial, Carta, E-mail, Redes sociais e Plataforma Digital Reclame Aqui.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUI.001	Folha: 4/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

3.1.1 Telefônico

Nota1. O atendimento telefônico está estabelecido em procedimento específico da Central de Atendimento Telefônico 155.

Nota2. Nos atendimentos telefônicos nas Ouvidorias Setoriais, caso o cidadão concorde, o ouvidor poderá sugerir que o cidadão entre em contato com a Central de Atendimento Telefônico 155, esclarecendo sobre a segurança e comodidade desse canal.

3.1.2 Plataforma Ceará Transparente

Disponibilizar e acompanhar o funcionamento da Plataforma Ceará Transparente, acessado por meio do endereço eletrônico **www.ouvidoria.ce.gov.br** ou **www.cearatransparente.ce.gov.br** e dos sites institucionais do Poder Executivo Estadual, para o registro de manifestações por meio da Rede Mundial de Computadores.

Nota3. As manifestações registradas pelos cidadãos na Internet por meio da Plataforma Ceará Transparente geram automaticamente número de protocolo e senha para acompanhamento por meio da Central de Atendimento Telefônico – 155, Internet ou Redes Sociais.

Nota4. As manifestações em anonimato só poderão ser acompanhadas por meio de protocolo e senha.

3.1.3 Presencial

- Atender o cidadão e identificar se a demanda apresentada é afeta à área da Ouvidoria do Poder Executivo Estadual ou compõe à Ouvidoria dos integrantes da Rede Ouvir Ceará;
- Ouvir o relato do cidadão, realizar o registro (cadastro) da manifestação na Plataforma Ceará Transparente (ANEXO I), ler a íntegra do texto para o cidadão, confirmar se o mesmo concorda com o relatado no atendimento e encaminhar ao órgão competente a manifestação a ser apurada ou atendida;
- Informar ao manifestante o número de protocolo e a senha para acompanhamento da manifestação encaminhada à Ouvidoria Setorial, bem como o prazo de resposta previsto na legislação vigente.

Nota5. O atendimento presencial é realizado pelas Ouvidorias Setoriais e suas sub-redes, podendo também ser realizado nos equipamentos descentralizados dos órgãos e entidades, por servidores que tenham acesso à Plataforma Ceará Transparente. .

Nota6. Tanto a CGE quanto as Ouvidorias Setoriais poderão realizar ações descentralizadas de ouvidoria como instrumentos complementares de acesso do cidadão.

Nota7. O acompanhamento poderá ser realizado por meio de Central de Atendimento Telefônico – 155, pelas Redes Sociais ou pela Internet, utilizando o protocolo da manifestação.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governo do Estado do Ceará		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUIV.001	Folha: 5/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

Nota8. Nos casos de manifestações não afetas ao Poder Executivo Estadual e à Rede Ouvir, indicar o órgão ou a entidade competente para o atendimento da demanda apresentada.

Nota9. Quando o órgão for integrante da Rede Ouvir Ceará, o atendimento deverá ser registrado na Plataforma Ceará Transparente, e a manifestação encaminhada ao órgão responsável.

3.1.4 Carta

- Receber o documento referente à manifestação apresentada e proceder com a análise;
- Identificar se a manifestação apresentada é afeta ao Poder Executivo Estadual ou à Rede Ouvir Ceará;
- Registrar a manifestação na Plataforma Ceará Transparente;
- Digitalizar os documentos eventualmente apresentados, anexando-os à manifestação;
- Incluir no processo cadastrado no sistema de protocolo cópia da manifestação registrada na Plataforma Ceará Transparente;
- Informar ao manifestante, quando identificado, o número de protocolo e a senha para acompanhamento da manifestação encaminhada à Ouvidoria Setorial, bem como o prazo de resposta disposto no Decreto nº 30.474/2011;
- Arquivar o processo quando a manifestação foi concluída.

3.1.5 E-mail

- Analisar as mensagens encaminhadas à caixa de entrada do e-mail ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br, identificando se as manifestações de ouvidoria e solicitações de informação apresentadas são afetas ao Poder Executivo Estadual, em caso da necessidade de informações complementares, manter contato com o(a) manifestante para subsidiar apuração/atendimento;
- Registrar na Plataforma Ceará Transparente as manifestações procedentes do e-mail ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br e realizar os encaminhamentos necessários (ANEXO I);
- Informar ao manifestante o número de protocolo e a senha para acompanhamento da manifestação encaminhada à Ouvidoria Setorial, sendo informado o prazo de resposta disposto no Decreto Estadual nº 30.474 de 29 de março de 2011, por meio do próprio sistema;
- Transferir as mensagens (e-mails) da caixa de entrada e arquivar na pasta denominada “Manifestações Cadastradas” disponível nas configurações da ferramenta de correio eletrônico.

Nota10. Nos casos de manifestações não afetas ao Poder Executivo Estadual, indicar o órgão ou a entidade competente para o atendimento da demanda apresentada. O atendimento deverá ser registrado e finalizado na Plataforma Ceará Transparente, caso o órgão responsável não seja integrante da Rede Ouvir Ceará.

Obs.: A versão vigente deste procedimento encontra-se disponível em: <http://www.cge.ce.gov.br/mapas-de-processo-e-procedimentos>

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUIV.001	Folha: 6/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

Nota11. Os registros das manifestações provenientes do e-mail da Ouvidoria Geral serão realizados preferencialmente pela equipe de monitoramento da Célula de Gestão de Ouvidoria – Ceouv, por meio de matriz de responsabilidade. Eventuais dúvidas sobre o registro de solicitações de informação serão tratadas com a equipe da Coordenadoria de Transparência – Cotra.

Nota12. As Ouvidorias Setoriais que dispõem de e-mail institucional, e divulgam para os cidadãos como canal de atendimento, deverão adotar os procedimentos acima no que corresponde ao monitoramento periódico das mensagens e registros de manifestações na Plataforma Ceará Transparente.

3.1.6 Redes Sociais (Facebook, Twitter e Instagram)

- Monitorar as mensagens postadas no Microblog Twitter: @cgeceara na Fanpage facebook.com/cgeceara e no Instagram @cgeceara bem como os comentários postados nas publicações nessas ferramentas referentes à Controladoria e Ouvidoria Geral e Governo do Estado;
- Registrar, na Plataforma Ceará Transparente, as manifestações procedentes, e realizar os encaminhamentos necessários;
- Informar ao cidadão sobre o registro da manifestação (Protocolo e Senha) pelo modo DM (Direct Message) quando o canal de atendimento for Twitter, ou por e-mail/in box quando for pelo Facebook ou Instagram, bem como as formas de acompanhamento da manifestação e o prazo de resposta disposto no Decreto Estadual nº 30.474 de 29 de março de 2011.

Nota13. No caso de mensagens incompletas, solicitar ao usuário informações complementares no modo DM (Direct Message) quando o canal de atendimento for Twitter, ou por e-mail/in box quando o canal for Facebook ou Instagram. Nos casos de mensagens referentes à Solicitação de Informação, nos termos da lei estadual nº 15.175/2012, o nome do cidadão e um número de documento deverão ser solicitados.

Nota14. Nos casos de manifestações não afetas ao Poder Executivo Estadual, responder ao manifestante no modo DM (Direct Message) quando o canal de atendimento for Twitter, ou por e-mail in box quando o canal for Facebook, indicando o órgão ou a entidade competente para o atendimento da demanda apresentada. O atendimento deverá ser registrado e finalizado na Plataforma Ceará Transparente.

Nota15. Os registros das manifestações provenientes das Redes Sociais serão realizados preferencialmente pela equipe de monitoramento da Célula de Gestão de Ouvidoria - Ceouv.

3.1.7 Reclame Aqui

- Monitorar as mensagens publicadas na plataforma digital Reclame Aqui, no endereço eletrônico www.reclameaqui.com.br (Categoria Serviços Públicos) direcionadas aos órgãos e entidades estaduais e ao Governo do Estado do Ceará;
- Registrar na Plataforma Ceará Transparente as manifestações procedentes e realizar os encaminhamentos necessários;

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUIV.001	Folha: 7/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

- Informar ao manifestante sobre o registro da manifestação (Protocolo e Senha) na mensagem publicada no Canal Reclame Aqui, bem como os canais oficiais de comunicação disponibilizados pela Controladoria Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, as formas de acompanhamento da manifestação e o prazo de resposta disposto no Decreto Estadual nº 30.474, de 29 de março de 2011;
- Monitorar as réplicas/postagens das manifestações já publicadas no canal reclame aqui, procedendo com a inserção das observações na Plataforma Ceará Transparente ou realizando novo registro quando necessário.

Nota16. No caso de mensagens incompletas, solicitar ao usuário informações complementares por meio do canal reclame aqui ou orientando que utilize os canais de comunicação disponibilizados pela CGE;

Nota17. Nos casos de manifestações não afetas ao Poder Executivo Estadual, responder ao manifestante diretamente no canal reclame aqui, indicando o órgão ou a entidade competente para o atendimento da demanda apresentada. O atendimento deverá ser registrado e finalizado na Plataforma Ceará Transparente.

3.2 Triagem e Apuração de Denúncias

Nota18. As manifestações tipificadas como denúncias, recebidas por meio dos canais de acesso disponibilizados ao cidadão e registradas na Plataforma Ceará Transparente, serão direcionadas automaticamente para análise prévia da equipe de triagem da Célula de Gestão de Ouvidoria da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE, para verificar se são pertinentes ao Poder Executivo e se contém os elementos necessários para a apuração.

Nota19. As denúncias registradas na Plataforma Ceará Transparente terão análise prévia pela Coordenadoria de Ouvidoria – COUVI, da CGE, observando os critérios estabelecidos na Portaria de Tratamento de Denúncia, com o objetivo de verificar se as informações prestadas pelo cidadão contêm elementos e informações suficientes que justifiquem o encaminhamento da demanda para a apuração de responsabilidade pela Coordenadoria de Correição da CGE.

Nota20. As manifestações que não se enquadram nos critérios estabelecidos na Portaria de Tratamento de Denúncia, e que contenham informações suficientes para apuração, deverão ser encaminhadas às Ouvidorias Setoriais.

- Registrar na Plataforma Ceará Transparente as denúncias recebidas;
- Realizar o monitoramento e análise de todas as denúncias registradas na Plataforma Ceará Transparente;
- Proceder com a análise de todas as respostas das denúncias registradas na Plataforma Ceará Transparente.

Nota21. As denúncias que envolvam servidores do Sistema de Segurança Pública, submetidos à Lei Complementar Nº 98/2011 deverão ser encaminhadas à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD;

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governo do Estado do Ceará		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUIV.001	Folha: 8/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

- Fazer o levantamento de informações, para realização de apuração de denúncia em desfavor do ouvidor, pela Coordenadoria de Ouvidoria, referentes às atividades desempenhadas no âmbito da ouvidoria setorial;
- Manter contato com o(a) manifestante, quando possível, para dirimir dúvidas referentes à demanda bem como coletar dados e informações complementares para subsidiar a apuração/atendimento;
- Encaminhar para a Coordenadoria de Correição, de forma articulada com a Coordenadoria de Ouvidoria, as denúncias cujas respostas apontam fragilidades na apuração pelas setoriais.

Nota22. Invalidar as manifestações que não contenham os elementos necessários para a apuração da denúncia, informando ao manifestante a necessidade de envio de informações complementares.

Nota23. As manifestações que não se enquadram como denúncia, deverão ter sua tipificação alterada, conforme o contexto apresentado e encaminhadas às Ouvidorias Setoriais dos órgãos competentes para conhecimento e providências.

Nota24. As manifestações deverão ser encaminhadas pela Célula de Gestão de Ouvidoria à Coordenadoria de Correição, Ouvidoria Setorial ou à CGD, no mesmo dia do registro ou em até cinco dias corridos, quando o registro for realizado após o horário de expediente. Todas as informações referentes a encaminhamentos por meio de ofício e pelo sistema de protocolo deverão ser registradas no item de comentários da Plataforma Ceará Transparente.

Nota25. As providências preliminares referentes à apuração da denúncia deverão ser inseridas na Plataforma Ceará Transparente, observando o prazo de resposta ao cidadão.

Nota26. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e a Rede de Ouvidorias deverão manter o sigilo das manifestações, preservando a identidade dos manifestantes.

Nota27. A apuração das manifestações tipificadas como denúncia, mediante justificativa fundamentada, poderá ter o prazo máximo de 60 dias.

3.3 Apuração e Atendimento das Manifestações (Rede de Ouvidorias)

- Acessar a Plataforma Ceará Transparente para identificar os registros de manifestações provenientes dos canais disponibilizados pela CGE (ANEXO I);
- Analisar a manifestação, identificando se a demanda apresentada é afeta ao seu órgão/entidade, caso contrário, encaminhar à ouvidoria do órgão responsável, preferencialmente no mesmo dia do registro da manifestação, ou até o quinto dia subsequente a data de registro;
- Manter contato com o(a) manifestante, quando possível, ou utilizando o recurso de comunicação da própria plataforma, para dirimir dúvidas referentes ao objeto da demanda, bem como coletar dados e informações complementares para subsidiar a apuração/atendimento.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governo do Estado do Ceará		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUIV.001	Folha: 9/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

Nota28. Quando a manifestação não for afeta à Ouvidoria Setorial, e o ouvidor não souber identificar o órgão responsável, deverá contatar de imediato a Célula de Gestão de Ouvidoria para orientações quanto aos encaminhamentos cabíveis.

- Compartilhar a manifestação, caso a demanda seja afeta também a outra(s) Ouvidoria(s) Setorial(is), no mesmo dia do registro da manifestação, ou no máximo em até cinco dias corridos, quando o registro for realizado após o horário de expediente.

Nota29. Nos casos de manifestações compartilhadas, cada Ouvidoria Setorial ficará responsável pela resposta afeta ao seu órgão, sem a necessidade de aguardar a conclusão da(s) outra(s) ouvidoria(s) envolvida(s) na manifestação. A cada resposta concluída o cidadão será informado por meio da Plataforma Ceará Transparente;

Nota30. Após o 5º dia do registro da manifestação, o sistema não permitirá a transferência ou compartilhamento da manifestação para outras Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual. Findado este prazo, a Ouvidoria Setorial concluirá a manifestação orientando o cidadão sobre o encaminhamento indevido, registrando uma nova manifestação para o órgão responsável e informando-o do protocolo e senha para acompanhamento. A CGE, por meio da Célula de Gestão de Ouvidoria poderá fazer essa transferência com a devida anuência a Ouvidoria Setorial que receberá a demanda e desde que haja prazo razoável para demanda ser apurada.

- Realizar a classificação da manifestação no tópico de Classificação, da Plataforma Ceará Transparente, os campos: Assunto, Sub-Assunto, Unidade, Sub-Unidade, Programa Orçamentário e Tipo de Serviço, de acordo com o teor apresentado. Nas manifestações registradas pelos cidadãos diretamente no formulário da Plataforma Ceará Transparente, os campos Assunto, Sub-Assunto, Unidade, Sub-Unidade, Programa Orçamentário e Tipo de Serviço, serão cadastrados obrigatoriamente pelas Ouvidorias Setoriais, e o campo Tipo reclassificado, quando necessário;
- Encaminhar a manifestação à unidade competente por meio da Plataforma Ceará Transparente (ANEXO I) ou pelo sistema de protocolo, quando necessário, observando os prazos previstos no Decreto nº 30.474/2011. Quando o encaminhamento for feito pelo sistema de protocolo, registrar na Plataforma Ceará Transparente o número do processo no campo providências adotadas.

Nota31. Nos encaminhamentos por meio de processo físico (sistema de protocolo), deverão ser adotados procedimentos relacionados à descrição e sigilo dos dados do manifestante e da manifestação, principalmente na ação de impressão da manifestação e de documentos.

- Registrar na Plataforma Ceará Transparente, no tópico de Comentários, todas as providências adotadas, tais como encaminhamentos, contatos realizados, visitas, solicitação de prorrogação de prazo e outros informes que se fizerem necessários;
- Apurar e acompanhar junto às unidades internas o andamento das manifestações, verificando os prazos e a consistência das apurações, registrando essas ações no tópico de Comentários, quando necessário.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governo do Estado do Ceará		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUI.001	Folha: 10/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

Nota32. Quando as respostas fornecidas pelas unidades internas não forem satisfatórias, devolvê-las para complementação, prestando as devidas orientações quanto às inconsistências detectadas de forma a responder efetivamente a manifestação.

Nota33. Nos casos de manifestações cujo conteúdo não esteja relacionado à ouvidoria, manifestações repetidas seqüenciadas, manifestações incompletas em que o manifestante não prestou as informações solicitadas e manifestações reaberturas de forma sucessiva e que não foram apresentados novos elementos, deverão ser invalidadas para que não sejam contabilizadas nos relatórios gerenciais do sistema.

- Solicitar, quando necessário e antes de findar o prazo inicial da manifestação, prorrogação do prazo de resposta, conforme disposto no art. 7º do Decreto nº 30.474/2011. Nos casos de prorrogação tratados no parágrafo único do citado artigo, o titular do órgão ou entidade deverá encaminhar a solicitação devidamente motivada ao Governador do Estado;
- Elaborar a resposta do órgão ou entidade registrando no tópico resposta da Plataforma Ceará Transparente, observando o disposto nos Decretos nº 30.474/2011 e nº 30.938/2012.

Nota34. Conforme critérios e procedimentos internos, a Célula de Gestão de Ouvidoria analisará e validará as respostas apresentadas de algumas Ouvidorias Setoriais, procedendo com a conclusão na Plataforma Ceará Transparente.

Nota35. Caso as informações relacionadas à classificação da manifestação não estejam devidamente classificadas, a equipe de monitoramento orientará à Ouvidoria Setorial quanto à classificação correta, procedendo, quando necessário, a devolução da manifestação.

Nota36. Na impossibilidade de apresentar resposta conclusiva dentro do prazo previsto no Decreto nº 30.474/2011, em decorrência do prazo de apuração pelas áreas responsáveis, a Ouvidoria Setorial deverá concluir a manifestação inserir resposta parcial na Plataforma Ceará Transparente, depois de findada a apuração por parte das áreas envolvidas.

3.4 Monitoramento, Acompanhamento de Prazos e Validação das Manifestações/Controle de Qualidade

3.4.1 Monitoramento e Acompanhamento

- Acessar a Plataforma Ceará Transparente para monitorar as manifestações que estão na situação “em atendimento setorial”, conforme distribuição por órgão/entidade, realizada pela Célula de Gestão de Ouvidoria;
- Monitorar os prazos de resposta e a classificação da manifestação, bem como a pertinência do assunto da demanda com o(s) órgão(s) envolvido(s);
- Orientar ao Ouvidor quanto ao procedimento de apuração preliminar, encaminhamentos, prorrogação de prazo e providências adotadas na manifestação, atentando para os devidos registros na Plataforma Ceará Transparente;

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUI.001	Folha: 11/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

- Registrar no tópico de comentários da Plataforma Ceará Transparente as observações relevantes detectadas durante o monitoramento;
- Dar suporte às Ouvidorias Setoriais, no que tange à operacionalização da Plataforma Ceará Transparente, tratamento de manifestações, ações da Rede de Ouvidorias e atividades correlatas;
- Enviar mensalmente e-mails referentes a cobranças de respostas das manifestações em atraso. Estes comunicados deverão conter, em anexo, os relatórios de pendências gerados na Plataforma Ceará Transparente das manifestações com atraso entre 16 e 30 dias sem prorrogação e com mais de 30 dias. Os e-mails serão encaminhados de uma conta institucional da CGE, contendo a assinatura do secretário.

Nota37. Poderão ser encaminhados ofícios de cobranças de manifestações para as ouvidorias com situação crítica no que corresponde ao indicador de resolubilidade.

3.4.2 Validação das Respostas/Controle de Qualidade

- Acessar a Plataforma Ceará Transparente para monitorar as manifestações que estão na situação “em atendimento setorial”, conforme distribuição por órgão/entidade, realizada pela Célula de Gestão de Ouvidoria;
- Verificar se as manifestações estão corretamente classificadas e de acordo com o contexto apresentado, observando os campos: Tipo, Assunto, Sub-Assunto, Programa Orçamentário e Tipo de Serviço;
- Identificar as manifestações respondidas pelas Ouvidorias Setoriais, com a situação “em validação CGE” e proceder com a análise das respostas, validando-as, conforme o caso, observando o uso de linguagem cidadã, a clareza, a objetividade, a fundamentação e procedendo à revisão/correção ortográfica/gramatical, quando necessário;
- Complementar a resposta apresentada pela Ouvidoria Setorial, quando necessário, realizando as alterações e registrando o motivo no tópico comentários da Plataforma Ceará Transparente;
- Comunicar, por *e-mail*, ao Orientador da Célula de Gestão de Ouvidoria as reincidências de respostas inconsistentes ou incompletas, bem como a não aplicação dos procedimentos e diretrizes estabelecidos no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria;
- Proceder com a devolução das manifestações com respostas inconsistentes ou incompletas às Ouvidorias Setoriais para o aprimoramento ou complementação, registrando o motivo da devolução no tópico de respostas da Plataforma Ceará Transparente, contatando neste caso o Ouvidor Setorial;
- Registrar no tópico de comentários todas as observações relevantes referentes à validação da resposta.

Nota38. A Célula de Gestão de Ouvidoria apresentará mensalmente relatórios de ouvidoria a partir de informações obtidas na Plataforma Ceará Transparente, contemplando o quantitativo de

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>			
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS		Código: P.COUI.001	Folha: 12/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL		Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA		Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

manifestações, índice de resolubilidade, índice de satisfação do cidadão, tipos de manifestações, assuntos mais demandados e canais utilizados.

Nota39. A validação pela equipe da Célula de Gestão de Ouvidoria deverá ocorrer preferencialmente na mesma data em que a Ouvidoria Setorial apresentar resposta na Plataforma Ceará Transparente, salvo quando necessitar da análise de resposta pela Coordenadoria de Ouvidoria/Célula de Gestão de Ouvidoria ou quando inserida fora do horário do expediente.

Nota40. A equipe de validação da Célula de Gestão de Ouvidoria deverá realizar o controle e acompanhamento das manifestações que foram finalizadas parcialmente para posterior articulação com a Ouvidoria Setorial para inserção da resposta final na Plataforma Ceará Transparente.

Nota41. A equipe de validação da Célula de Gestão de Ouvidoria poderá encaminhar respostas de manifestações para análise da Coordenadoria de Ouvidoria ou Célula de Gestão de Ouvidoria.

3.5 Retorno ao Cidadão

3.5.1 Telefônico

Nota42. O retorno das manifestações pelo meio telefônico está estabelecido em procedimento específico da Central de Atendimento Telefônico 155.

3.5.2 E-mail

Nota43. O encaminhamento das respostas por e-mail será realizado automaticamente por meio da Plataforma Ceará Transparente, após a validação da resposta pela equipe de validação da Célula de Gestão de Ouvidoria.

3.5.3 Carta

- Elaborar a carta após a validação da resposta pela equipe de monitoramento da Célula de Gestão de Ouvidoria, em seguida, encaminhá-la para postagem junto aos correios.

Nota44. A carta deverá ser elaborada e assinada pelo Ouvidor Setorial, digitalizada e inserida como anexo da manifestação, após esse procedimento poderá ser finalizada.

Nota45. Os retornos de respostas por carta só serão realizados quando a entrada da manifestação for por esse mesmo meio (carta).

3.5.4 Redes Sociais

- Entrar em contato com o manifestante no modo *DM (Direct Message)*, quando a preferência de resposta for pelo *Twitter*, ou pelo *in box* quando o canal for *Facebook* ou *Instagram*, repassando-lhe a resposta da manifestação, após a validação das respostas na Plataforma Ceará Transparente;

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>			
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS		Código: P.COUIV.001	Folha: 13/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL		Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA		Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

- Publicar a resposta da manifestação na opção comentar da mensagem em que originou o registro no perfil do(a) manifestante, com a devida atenção para a não inserção de informações pessoais na postagem.

Nota46. Para o retorno de manifestações por meio das Redes Sociais é necessário que o cidadão utilize a opção "curtir" no Facebook da CGE Ceará, ou seja, seguidor das contas da CGE Ceará no Twitter e Instagram.

3.5.5 Plataforma Ceará Transparente

Nota47. Após a validação das respostas na Plataforma Ceará Transparente, independente do meio utilizado para dar retorno ao cidadão, a resposta ficará disponível por tempo indeterminado para consulta no endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br, sendo necessário para acessá-la o número do protocolo e a senha ou por meio da conta do perfil na Plataforma Ceará Transparente.

3.5.6 Presencial

Nota48. Nas manifestações cuja preferência de retorno seja a opção presencial, as respostas deverão vir complementadas com informações referentes à data e ao horário em que o(a) manifestante deverá se dirigir ao órgão para o recebimento da resposta. A equipe de validação da CGE só validará a resposta quando constarem essas informações. Após a validação, a resposta ficará disponível na Plataforma Ceará Transparente para efetivação do retorno ao cidadão.

3.5.7 Reclame Aqui

- Identificar a manifestação do cidadão na ferramenta Reclame Aqui e inserir informações sobre o registro da demanda, fornecendo-lhe protocolo e canais para acompanhamento, sendo a senha enviada por e-mail automaticamente pelo sistema.
- Monitorar a avaliação da resposta pelo cidadão, por meio de réplicas e tréplicas registradas na ferramenta Reclama Aqui.

Nota49. A resposta da Ouvidoria Setorial só poderá ser inserida na ferramenta Reclame Aqui se houver avaliação de resposta por parte do cidadão na referida ferramenta.

3.5.8 Retorno de Respostas Compartilhadas

Nota50. Nos casos de manifestações compartilhadas, a cada resposta concluída, cuja preferência de retorno seja por e-mail, o sistema encaminhará a resposta ao e-mail do manifestante, ficando a resposta também disponível no sistema. Na preferência de resposta por telefone, a Central de Atendimento Telefônico 155 só realizará o retorno após apresentadas todas as respostas dos órgãos envolvidos na manifestação.

3.6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Disponibilizar a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria (ANEXO II) após o registro de finalização da manifestação e aplicar, quando possível;

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUIV.001	Folha: 14/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

Nota51. A pesquisa de satisfação será disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente, após a finalização da manifestação, para o preenchimento voluntário do cidadão pela Internet. Quando a resposta for enviada por e-mail, o link da pesquisa é encaminhado ao cidadão de forma automática. Nas respostas por meio da Central de Atendimento Telefônico – 155, a pesquisa é aplicada ao final do atendimento, quando o cidadão concordar em participar.

Nota52. Nas respostas presenciais, por carta ou por meio das redes sociais, o cidadão será orientado a responder a pesquisa disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

- Analisar mensalmente, a partir do levantamento dos dados da Plataforma Ceará Transparente, o resultado da pesquisa de satisfação geral e por órgão ou entidade.
- Inserir nos relatórios mensais e no relatório anual de gestão de ouvidoria os resultados da pesquisa de satisfação.

4. AÇÕES DESCENTRALIZADAS DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

- Planejar a realização de ações de forma articulada com a Coordenadoria de Ouvidoria e Direção Superior da CGE, a partir do cronograma interno elaborado pela Célula de Gestão de Ouvidoria e de solicitações provenientes de instituições externas;
- Organizar a ação no que corresponde a indicação da equipe, material, equipamentos, horários e metodologia de trabalho, articulando com a COAFI e COTIC as providências necessárias quanto à logística e infraestrutura tecnológica do evento.

Nota53. Os atendimentos das ações descentralizadas consistem em abordagem proativa junto aos cidadãos, prestando as devidas orientações sobre função da ouvidoria, disponibilizando material de divulgação e coletando manifestações de ouvidoria referentes aos serviços públicos pelo Poder Executivo Estadual, fornecendo protocolo e senha do atendimento e/ou orientações de como acompanhar o andamento da sua demanda por meio dos demais canais de ouvidoria;

- Concluir a ação com a organização e guarda o material e dos equipamentos, armazenando de modo seguro os formulários e documentos relacionados às manifestações coletadas de forma a assegurar o sigilo dos dados dos cidadãos e das informações prestadas nas demandas;
- Fazer o levantamento do total de atendimentos de ouvidoria realizados na ação e repassar para organização do evento ou instituição solicitante, quando necessário;
- Devolver para COAFI e COTIC, no dia útil subsequente ao encerramento da ação, os materiais e equipamentos de responsabilidade dessas coordenadorias, solicitando o encerramento de termo de responsabilidade, quando houver;
- Cadastrar em banco de dados interno (planilha), no dia útil subsequente ao encerramento da ação, as manifestações que foram coletadas em modo off-line, por meio de formulário impresso, indicando o nome da ação, e posteriormente encaminhar os registros para a Cotic para inserção na Plataforma Ceará Transparente, por meio de upload no banco de dados;
- Elaborar relatório gerencial (quantitativo e qualitativo) sobre a ação, aportando eventuais recomendações, quando houver.

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>		
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUIV.001	Folha: 15/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

Nota54. As ações descentralizadas poderão ser realizadas em parceria com a Célula da Central de Atendimento 155 quando realizada no município de Canindé.

5. GERENCIAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS

- Dimensionar a estrutura necessária à operacionalização da Ouvidoria Setorial;
- Solicitar designação do ouvidor setorial, por meio de portaria, observando o perfil de competências para a função;
- Organizar e manter atualizado os dados cadastrais dos ouvidores setoriais da Rede de Ouvidorias;
- Propor e planejar capacitações para equipe de Ouvidoria Setorial;
- Realizar, de forma articulada com a Rede de Ouvidorias, Ações Descentralizadas;
- Promover reuniões para integração e fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais, com a elaboração de cronograma e para inserção na agenda de eventos institucionais da CGE;

Nota55. As reuniões com a Rede de Ouvidoria ocorrerão bimestralmente e de forma conjunta com a Rede de Acesso à Informação, podendo ocorrer de forma itinerante, sendo enviado ofício circular a todos os dirigentes informando da reunião. A Célula de Gestão de Ouvidoria realizará controle de presenças dos participantes da área de ouvidoria.

- Realizar visitas técnicas pré-agendadas às Ouvidorias Setoriais, identificando necessidades e oportunidades de melhoria, realizando relatórios e atas/registros quando necessário;
- Monitorar e analisar os índices de satisfação e de resolubilidade apresentados pelas Ouvidorias Setoriais, realizando a organização e controle desses indicadores com periodicidade mensal e anual;
- Acompanhar as manifestações com reincidência de respostas inconsistentes, levantando as causas junto às Ouvidorias Setoriais;
- Receber os relatórios com as atividades realizadas pelas Ouvidorias Setoriais, anualmente, analisando-os e consolidando as informações para elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria com o registro das recomendações propostas;
- Proceder com a análise dos relatórios das ouvidorias setoriais em conformidade com o modelo proposto pela CGE, bem como verifica a publicação do instrumento na internet;
- Acompanhar e monitorar as recomendações apresentadas pelas Ouvidorias Setoriais nos Relatórios Anuais;
- Proceder ao levantamento de dados que possibilite a avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais, anualmente, utilizando o instrumento legal de avaliação instituído em portaria;
- Proceder à divulgação do resultado da Avaliação de Desempenho e do Relatório de Ouvidoria, após apreciação pela Direção Superior;

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>			
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS		Código: P.COUI.001	Folha: 16/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL		Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA		Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

6. REVISÃO

Este procedimento será validado anualmente e revisado sempre que necessário, em decorrência do processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

7. APROVAÇÃO

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Paulo Roberto de Carvalho Nunes	Presidente do Comitê da Qualidade	
Cassia Matos	Coordenadora da Qualidade	
Anastácia da Silva Santos	Secretária do Comitê da Qualidade	
Larisse Maria Ferreira Moreira	Coordenadora de Ouvidoria	

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Lei nº 12.686, de 14/05/1997 – Lei de Criação da Ouvidoria Geral;
- Decreto nº 30.474, de 29/03/2012 – Instituição do Sistema de Ouvidoria – SOU.
- Decreto nº 30.938, de 10/07/2012 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.
- Decreto nº 31.238, de 25/06/2013 – Regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.
- Portaria nº 70/2013, de 30/07/2013 – Disciplina os Critérios e os Procedimentos para Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual.
- Portaria nº 107/2014 – Dispõe sobre a Instituição da Comissão Permanente de Apuração de Denúncias Recebidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;
- Lei nacional nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei nacional nº 13.726/2018 - Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- Resolução nº 03, de 13 de setembro de 2019 (CGU/Rede Nacional de Ouvidorias) - Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes.

9. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE

Obs.: A versão vigente deste procedimento encontra-se disponível em: <http://www.cge.ce.gov.br/mapas-de-processo-e-procedimentos>



**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**
Governo do Estado do Ceará

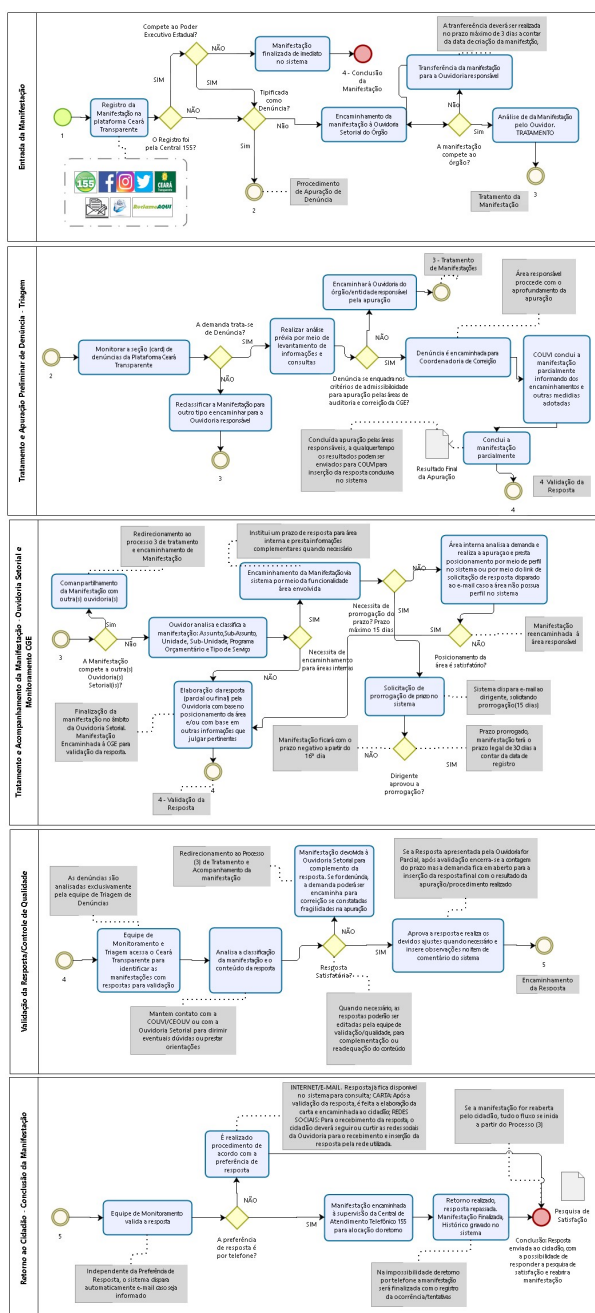
Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUI.001	Folha: 17/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO		RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
			INDEXAÇÃO	ACESSO		
Registros de Manifestações de Ouvidoria	Arquivo Digital: Plataforma Ceará Transparente	<i>Backup</i>	Númerica	Restrito – Usuários habilitados e Cidadãos, por meio de protocolo e senha ou por criação de conta/perfil no sistema	Permanente	Permanente
Registro de Áudio das Manifestações	Arquivo Digital: Sistema de Comunicação Telefônica	<i>Backup</i>	Cronológica	Restrito – Usuários habilitados	Permanente	Manutenção em <i>Backup</i>
Pesquisa de Satisfação	Arquivo digital: 1) Plataforma Ceará Transparente 2) Diretório G:\02. CEOUV\2.6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA	<i>Backup</i>	Cronológica	Restrito – Usuários habilitados	Permanente	Permanente
Relatórios de Satisfação dos Usuários	Arquivo digital: Diretório G:\02. CEOUV\2.6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA	<i>Backup</i>	Cronológica	COUVI	Permanente	Manutenção em <i>Backup</i>
Relatórios Gerenciais das Atividades da Ouvidoria	Arquivo digital: Diretório G:\02. CEOUV\2.3 REDE DE OUVIDORIA\3. RELATÓRIOS Site CGE: https://www.cge.ce.gov.br/relatorios-de-ouvidoria/	<i>Backup</i>	Cronológica	COUVI	Permanente	Manutenção em <i>Backup</i>
	Arquivo Físico: Relatórios Gerenciais da Ouvidoria	Pasta				Permanente
Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais	Arquivo digital: G:\02. CEOUV\2.3 REDE DE OUVIDORIA\2. Avaliação de Desempenho Ouvidorias Setoriais\Avaliação de Desempenho Diário Oficial do Estado	<i>Backup</i>	Cronológica	Irrestrito	Permanente	Manutenção em <i>Backup</i>

Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUIV.001	Folha: 18/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

10. ANEXOS

ANEXO I – FLUXO DO ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA





Procedimento: ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	Código: P.COUI.001	Folha: 19/19
Processo: PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	Primeira Edição: 25/10/2019	
Área: COORDENADORIA DE OUVIDORIA	Edição: 1ª	Data: 25/10/2019

ANEXO II – PESQUISA DE SATISFAÇÃO PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE

Pesquisa de Satisfação

QUESTÃO N. 1

Utilizando a escala de 1 a 5, indique o quanto você ficou satisfeito:

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

b. Com o tempo de retorno da resposta

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

d. Com a qualidade da resposta apresentada

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

QUESTÃO N. 2

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:

1	2	3	4	5
MUITO BAIXA				MUITO ALTA

QUESTÃO N. 3

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:

1	2	3	4	5
MUITO PIOR DO QUE ESPERAVA				MUITO MELHOR DO QUE ESPERAVA

QUESTÃO N. 4

O que você não gostou ou achou que podemos melhorar em nosso atendimento?

Descreva sua avaliação no atendimento

Enviar pesquisa