



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



Coordenadoria de Ouvidoria
Célula de Monitoramento das
Demandas da Sociedade
CEDES



Durante os meses de julho e agosto de 2019 foram realizadas, pesquisas de satisfação do usuário no VLT Cariri e Metrô/VLT Fortaleza, Linha Sul e Oeste, conforme cronograma abaixo:

- **VLT Cariri** nos dias **17 e 18 de Julho**, foram aplicadas quatro viagens, de 45 minutos cada, nos sentidos Juazeiro do Norte/Crato e Crato/Juazeiro do Norte;
- **Metrô Fortaleza, Linha Sul**, no dia **07 de agosto**, foram aplicadas três viagens de 45 minutos cada percorrendo uma extensão de 24,1 km, interligando Fortaleza, Maracanaú e Pacatuba.
- **VLT Fortaleza, Linha Oeste**, no dia **08 de agosto**, foram aplicadas duas viagens de 45 minutos cada percorrendo uma extensão de 19,5 km, interligando Fortaleza/Caucaia.



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



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



Foram também aplicadas pesquisas de satisfação junto aos equipamentos da SESA em Fortaleza e Sub- rede, na região do Cariri, afim de colher informações relativas a satisfação dos usuários destes serviços. As pesquisas foram realizadas nos setores de emergência e internação:

15 e 16 de Julho – Hospital Regional do Cariri - HRC

19 de Julho – Centro de Especialidades Odontológicas - CEO Crato

04 de Outubro – Hospital Infantil Albert Sabin – HIAS

11 de Outubro – Hospital de Messejana Dr. Carlos Alberto Studart Gomes
- HM

16 de Outubro - Hospital Geral de Fortaleza - HGF



Avaliação dos Serviços Públicos:

SESA - Cariri



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados Hospital Regional do Cariri - HRC

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: 91,6%	Média: 97,2%	Média: 79,3%	Média: 92,1%	Média: 98,3%	Sim – 175 Não – 04

*Nessa pesquisa foi aplicado formulário de avaliação com notas variando de 1 a 5, para o percentual apresentado, consideramos notas 1 e 2 como "Insatisfeito", nota 3 como "Indiferente" e notas 4 e 5 como "Satisfeito".

Média Geral: 91,7%



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados CEO Crato

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS					
Experiência com o Serviço	Atenção dos Funcionários	Tempo do Atendimento	Estrutura Física do Local	Limpeza do Local	Recomendaria o Serviço
100%	100%	84,6%	100%	100%	Sim – 13 Não - 00

*Nessa pesquisa foi aplicado formulário de avaliação com notas variando de 1 a 5, para o percentual apresentado, consideramos notas 1 e 2 como "Insatisfeito", nota 3 como "Indiferente" e notas 4 e 5 como "Satisfeito".

Média Geral: 96,9%



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados Hospital Infantil Albert Sabin - HIAS



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS							
Atenção da Equipe de Enfermagem	Atenção da Equipe Médica	Tempo do Atendimento da Triagem	Tempo do Atendimento da Consulta/ Procedimento	Limpeza do local	Estrutura Física e Conforto do Local	Pagamento pelo serviço	Recomendaria o Serviço
80,1%	92%	61,9%	76,9%	57,9%	47,6%	Sim – 00 Não -126	Sim –117 Não -09

*O índice percentual indica a satisfação do cidadão, considerando a avaliação "satisfeito" dentre as opções: "Satisfeito", "Indiferente" e "Insatisfeito".

Média Geral: 63,9%



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados Hospital de Messejana Dr. Carlos Gomes Albert Studart - HM

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS							
Atenção da Equipe de Enfermagem	Atenção da Equipe Médica	Tempo do Atendimento da Triagem	Tempo do Atendimento da Consulta/ Procedimento	Limpeza do Local	Estrutura Física e Conforto do Local	Pagamento pelo serviço	Recomendaria o Serviço
98,8%	93%	66,2%	88,3%	86%	62,7%	Sim – 0 Não - 86	Sim – 84 Não - 02

*O índice percentual indica a satisfação do cidadão, considerando a avaliação "satisfeito" dentre as opções: "Satisfeito", "Indiferente" e "Insatisfeito".

Média Geral: 82,5%



Avaliação dos Serviços Públicos:

Resultados Hospital Geral de Fortaleza - HGF

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS							
Atenção da Equipe de Enfermagem	Atenção da Equipe Médica	Tempo do Atendimento da Triagem	Tempo do Atendimento da Consulta/ Procedimento	Limpeza do Local	Estrutura Física e Conforto do Local	Pagamento pelo serviço	Recomendaria o Serviço
82,4%	89,4%	63,1%	70,1%	71,9%	43,8%	Sim – 00 Não – 57	Sim – 55 Não - 02

*O índice percentual indica a satisfação do cidadão, considerando a avaliação "satisfeito" dentre as opções: "Satisfeito", "Indiferente" e "Insatisfeito".

Média Geral: 70,1%



Avaliação dos Serviços Públicos:

SESA



Capacitações

Durante o mês de setembro, a CGE, através da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade – CEDES, realizou oficinas junto a Rede de Ouvidores e Sub-Rede da SESA, com o fim de apresentar e capacitar os órgãos para a operacionalização do Sistema da Carta de Serviços ao Usuário.

Houveram ainda no mês de novembro capacitações junto a Prefeitura do Município do Crato.

16 a 20 de setembro – Rede de Ouvidoria

24 e 25 de setembro e 15 de outubro – Sub –Rede da SESA

25 a 27 de novembro – Município do Crato



Capacitações



Obrigada!

Caroline Gabriel, Georgia Peixoto e Wilma Colasso.
Célula de Monitoramento de Demandas da Sociedade
(CEDES)

E-mail: caroline.gabriel@cge.ce.gov.br

georgia.peixoto@cge.ce.gov.br

wilma.colasso@cge.ce.gov.br

Telefone: 3101-6615 / 3101-0098

