



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



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



Oficinas realizadas pela CGE no ano de 2019

A CGE promoveu capacitações para os Assessores de Controle Interno e Ouvidores, bem como para a sub-rede da Sesa, no intuito de ensinar a manusear o sistema da Carta de Serviços para que fosse iniciado o processo de atualização das informações:

Público	Período
Órgãos e entidades estaduais	16 a 20/09/2019
Sub-rede da Sesa	24 a 25/09/2019 e 15/10/2019
Prefeitura de Crato/CE	25 a 27/11/2019

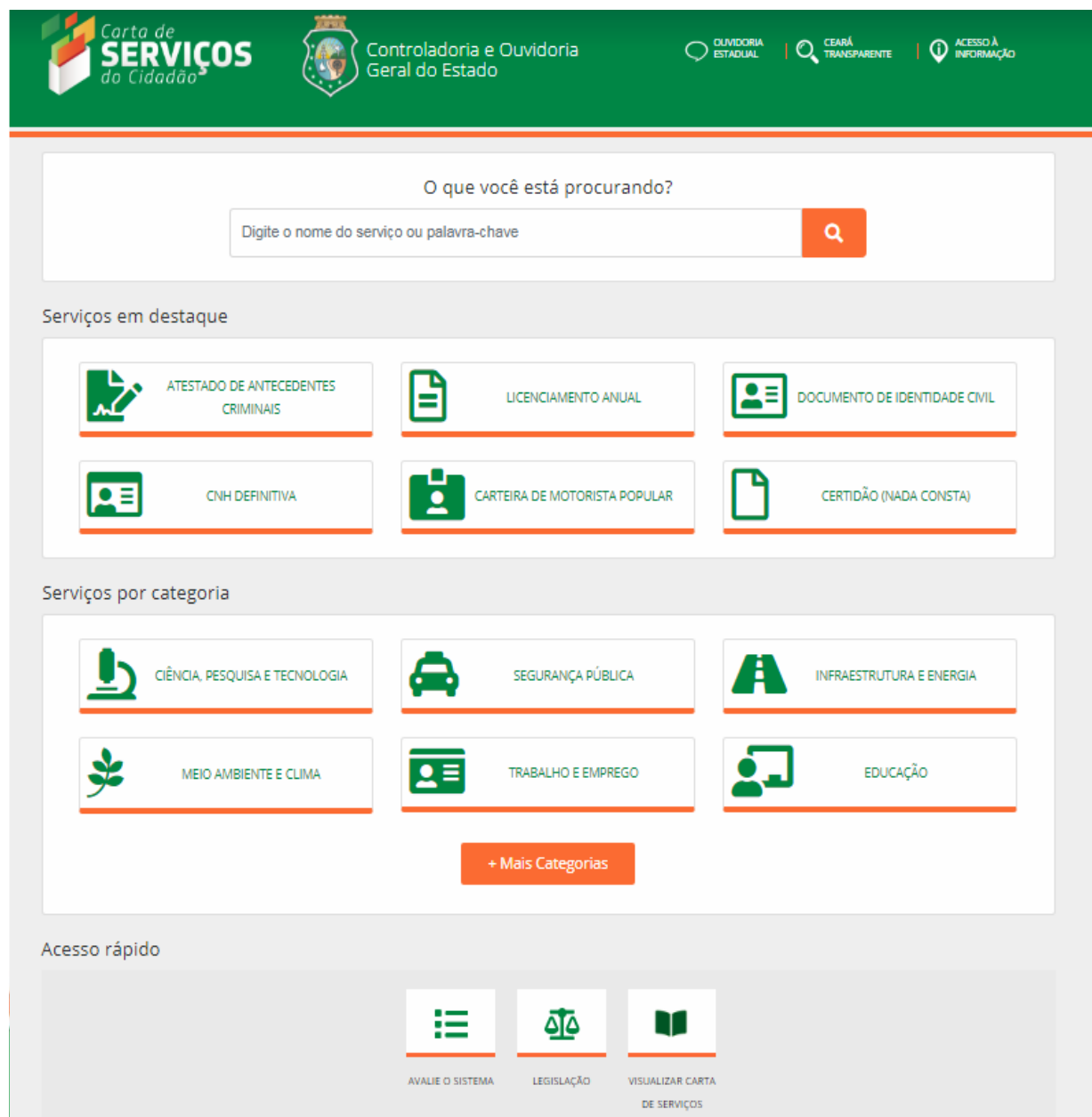


Reuniões individualizadas nos órgãos no ano de 2019

Além das capacitações realizadas foram realizadas visitas individualizadas com determinados órgãos que solicitaram o acompanhamento mais próximo da CGE como: Jucec, SPS, Issec, Detran, Pefoce Scidades, Seplag, Cogerh, Cagece e Seduc.



Sistema da Carta de Serviços do Cidadão

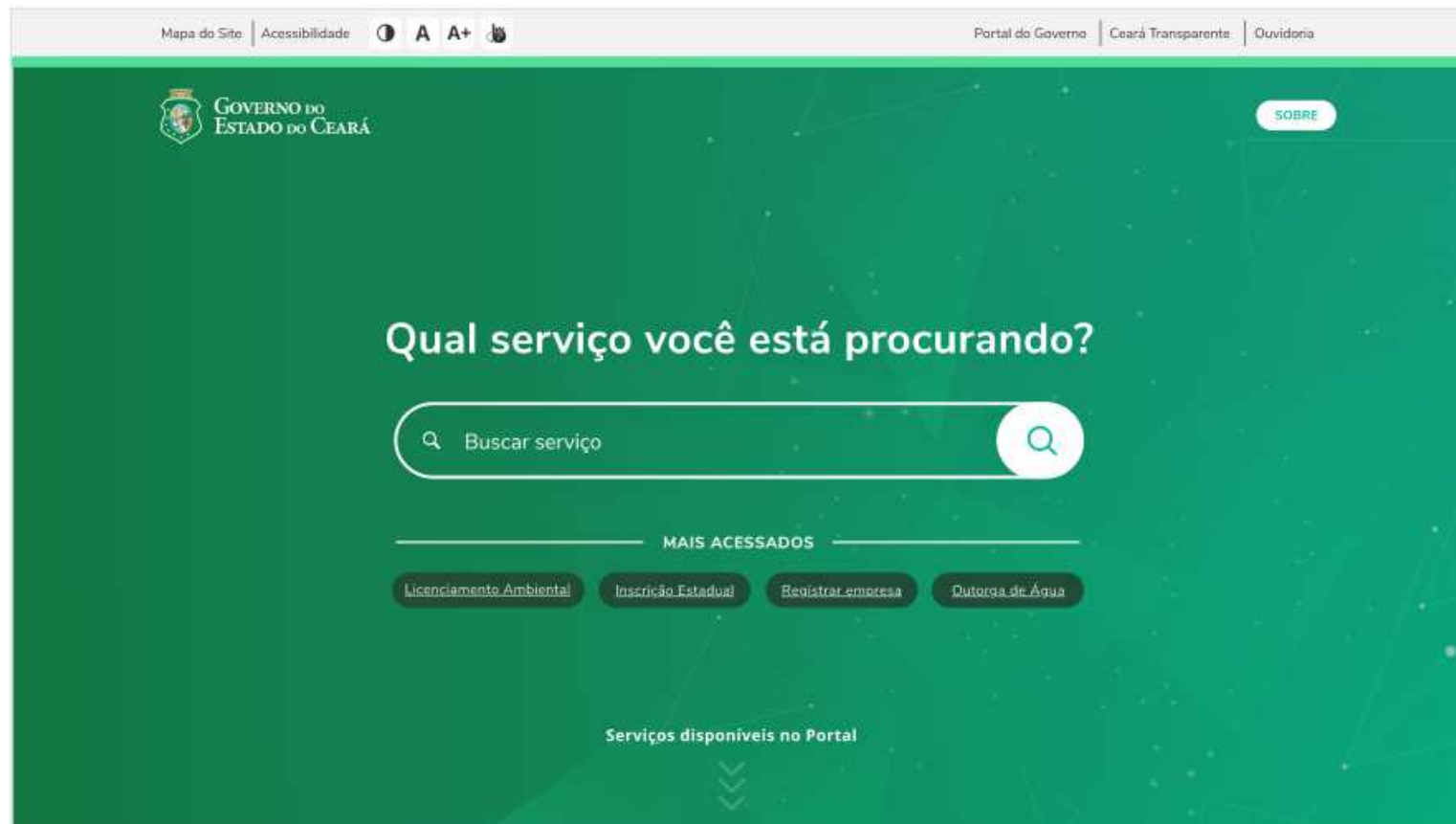


Principais melhorias:

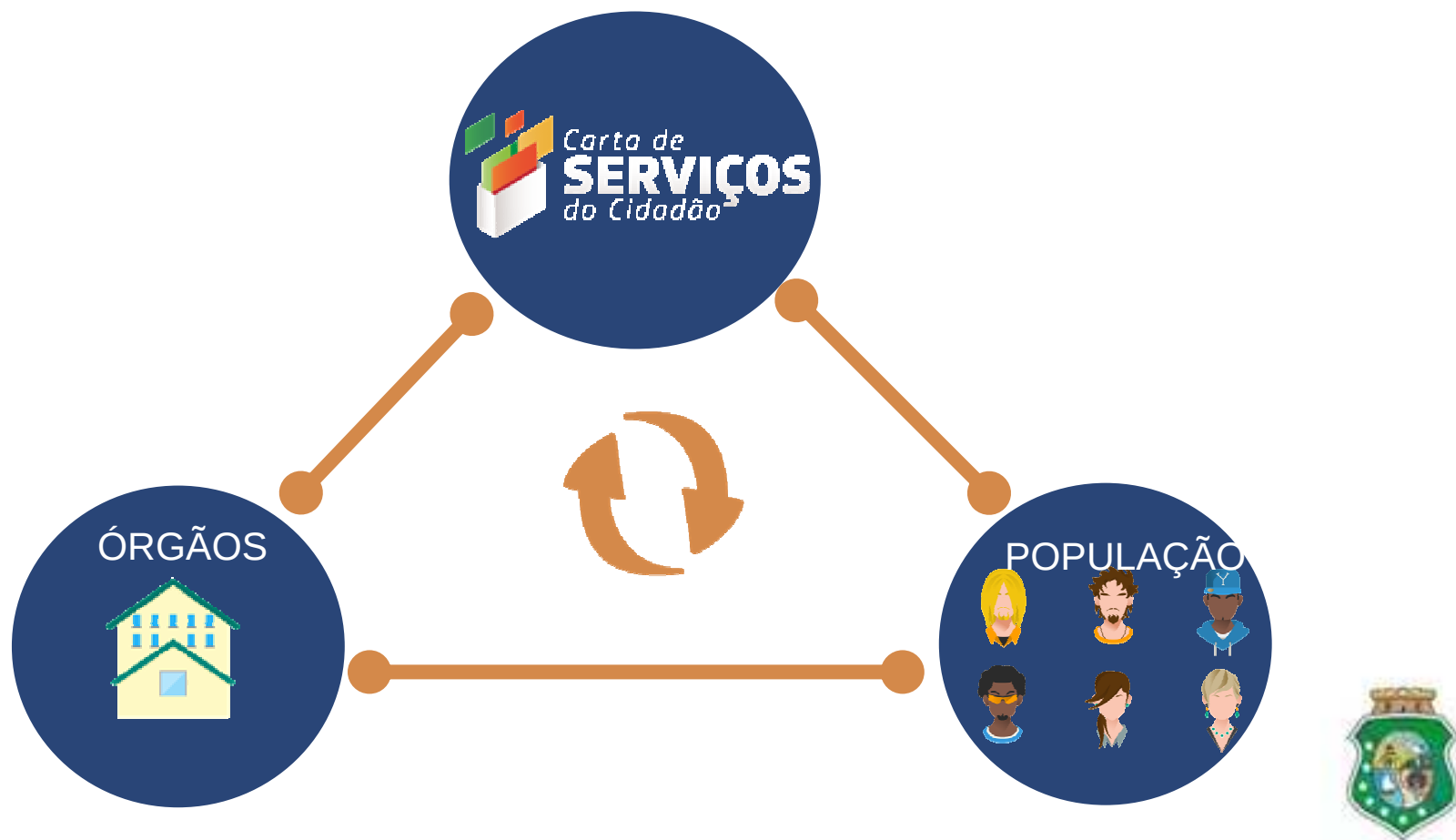
- Novo layout;
- Possibilidade do cidadão imprimir todos os serviços de um órgão;
- Reformulação da avaliação do sistema e do serviço;
- Autocomplete
- Utilização do botão Enter para busca do serviço desejado;
- Inserção de e-mail para o envio de futuras pesquisas de satisfação;



O Governo do Estado por meio da Casa Civil, CGE e Seplag está desenvolvendo o Portal Único de Serviços Públicos, que, no futuro, congregará todas as Cartas de Serviços e contemplará todos os serviços estaduais em um só ambiente.



A Carta de Serviços é um dos principais meios de comunicação do Estado com a população



Programa Estadual de Linguagem Simples

O Laboratório Íris promoveu nos meses de Janeiro e Fevereiro de 2020, oficinas realizadas na Casa Civil, que tiveram como objetivo a implantação e a capacitação, de servidores, para a disseminação e conscientização nos órgãos sobre a Linguagem Simples.



10 passos para escrever em Linguagem Simples Governo do Estado do Ceará

01



Planejar, redigir e entregar ao(a) cidadão(ã) textos com informações claras e compreensíveis.

02



Usar sempre tom cordial e respeitoso.

03



Dividir textos em parágrafos curtos, usando, quando necessário, marcadores de tópicos para separar informações.

04



Redigir preferencialmente frases curtas, em ordem direta (sujeito > verbo > complemento) e na voz ativa.

05



Usar palavras conhecidas do(a) cidadão(ã) e evitar termos técnicos, jargão jurídico, estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.

06



Evitar sequências de substantivos abstratos na frase.

07



Preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos.

08



Usar elementos visuais (ícones, infográficos, fotografias etc.) para complementar e reforçar a mensagem do texto.

09



Sempre que possível, testar a facilidade de leitura do texto com o(a) cidadão(ã).

10



Entender a comunicação escrita do governo como um diálogo para o exercício da cidadania.

GUIA DE PADRONIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Planejamento e Gestão

íris

Laboratório de
Inovação e Dados



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Cronograma de Atualização da Carta de Serviços:

No intuito de dar continuidade ao processo de atualização da Carta de Serviços foi proposto uma revisão do cronograma apresentado no início do ano para realização de oficinas virtuais individualizadas com os órgãos, sendo que para essa primeira etapa foram escolhidos os seguintes órgãos:

- Maio: CBMCE, Jucec, PC e Ceasa;
- Junho: Cogerh, Adagri e Detran;
- Julho: Sedet, Semace e Seduc;
- Agosto: Sefaz e Metrofor;
- Setembro: Sesa (sede, HGF, HM, HIAS, Hemoce, HRC, HSJ, H. Mental, H. César Cals, HRN);
- Outubro: Cagece, SSPDS e PMCE.



EQUIPE COORDENADORIA DE OUVIDORIA

Larisse Maria Ferreira Moreira

Jean Lopes

CEOUV

Maria **Thais** Pinheiro Holanda

Andreza Freire Castro

Christine Leite Mamede

Claudia Correia Cavalcante

Fernanda **Mara** Furtado Rocha

Fca. **Querobina** Mota Vasconcelos

Jacilda da Silva Rodrigues

João Henrique Soares Fernandes

Luciana Martins Valerio da Silveira

CEDES

Caroline Bastos Gabriel

Antônia **Geórgia** Peixoto de Oliveira

Wilma Tavares Barrero Colasso

CENTRAL 155

Antônia **Zeneide** Nascimento Araújo

Paula **Andreza** Bezerra Lima

Valdézia Maria Leal Costa

Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa

① **Atendentes**

