



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

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



Acompanhamento das Oficinas de Padronização dos Serviços Públicos

OFICINA DE PADRONIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O QUE É A OFICINA?

Trata-se de uma iniciativa em que o ÍRIS, a Controladoria-Geral e os órgãos estaduais se unem para discutir a linguagem dos serviços públicos. A oficina tem dois principais objetivos:



Introduzir a técnica de Linguagem Simples para os servidores do Ceará



Reformular a escrita da Carta de Serviços do Estado

O QUE JÁ CONSTRUÍMOS JUNTOS?



10 oficinas com 11 órgãos de governo



Mais de 40 horas de oficinas



Mais de 300 serviços em análise



Mais de 60 servidores participantes

íris

Laboratório de Inovação e Dados



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria
Secretaria de Estado

AVALIAÇÕES DAS OFICINAS



Mais de 90% dos participantes avaliaram a oficina com a nota máxima para a aplicabilidade dos conteúdos expostos e para a melhoria na comunicação com o cidadão!



COMENTÁRIOS DE PARTICIPANTES

"O momento foi muito proveitoso e de muita valia para o conhecimento sobre o preenchimento de Carta de Serviços!"

"Excelente oficina. Muito esclarecedora."

"Muito boa e muito interativa!"

"Foi ótimo, gostei muito do conteúdo e da didática dos instrutores."

"Muito produtiva"

PRÓXIMOS PASSOS



Realização de mais 7 oficinas em 2020

UX

Aplicação de conceitos de Experiência do Usuário

Avaliação dos Serviços Públicos

No Vapt Vupt do Antônio Bezerra:

- Vapt Vupt Antônio Bezerra, avaliado nos dias 18 e 19 de junho, contabilizando 150 avaliações;



Avaliação dos Serviços Públicos:

No Transporte Metroviário:

- VLT Cariri, avaliado nos dias 17 e 18 de julho, contabilizando 154 avaliações;
- Metrô Fortaleza Linha Sul, avaliado no dia 07 de agosto, contabilizando 150 avaliações;
- VLT Fortaleza Oeste, avaliado em 08 de agosto, contabilizando 57 avaliações.

**TOTAL
361**



Avaliação dos Serviços Públicos

Nos Equipamentos de Saúde:

- Hospital Regional do Cariri (HRC), avaliado nos dias 15 e 16 de julho, contabilizando 179 avaliações;
- CEO Crato, avaliado no dia 19 de julho, contabilizando 13 avaliações;
- Hospital Infantil Albert Sabin, avaliado no dia 04 de outubro, contabilizando 124 avaliações;
- Hospital de Messejana Dr. Carlos Alberto Studart Gomes, avaliado no dia 11 de outubro, contabilizando 86 avaliações;
- Hospital Geral de Fortaleza, avaliado no dia 16 de outubro, contabilizando 57 avaliações.

TOTAL
459



Avaliação dos Serviços Públicos

Nas Praças:

- Polo de Lazer do Conjunto Esperança, realizada no dia 25 de outubro, contabilizando 49 avaliações;
- Praça da III Etapa do José Walter, realizada no dia 30 de novembro, contabilizando 35 avaliações;
- Praça da Parangaba, realizada no dia 07 de dezembro, contabilizando 34 avaliações;
- Praça da UV4 do Conjunto Ceará, realizada no dia 14 de dezembro, contabilizando 56 avaliações;
- Praça da Messejana, realizada no dia 21 de dezembro, contabilizando 43 avaliações;

**TOTAL
217**



Informes:

Capacitação:

Em novembro começaremos as capacitações relacionadas a Avaliação dos Serviços Públicos.





Obrigada!

Caroline Gabriel

caroline.gabriel@cge.ce.gov.br

(85) 999738526

