



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



Coordenadoria de Ouvidoria
Célula de Monitoramento das
Demandas da Sociedade
CEDES



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. 18, 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:

Art. 23.[...]

§ 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.



Metodologia da Avaliação

ETAPA 01: Seleção dos serviços /órgãos

Nessa etapa são definidos os órgãos que selecionados para a avaliação do serviço público, a partir de dados extraídos do Relatório de Gestão de Ouvidoria e do Sistema da Carta de Serviços.

Contamos com a contribuição do especialista do IPECE para garantir a significância estatística aos resultados.

ETAPA 02: Construção da Avaliação

Elaboração de avaliação específica que será aplicada aos usuários dos serviços públicos selecionados.

ETAPA 03: Aplicação da pesquisa de Avaliação

Aplicação da pesquisa por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 com a utilização do Google Forms, sendo obedecidos requisitos de segurança e sigilo dos dados dos participantes.

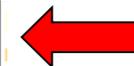
ETAPA 04: Apresentação dos Resultados

Elaborar um relatório visando apresentar os resultados obtidos a partir das avaliações aplicadas.



Cronograma da Avaliação - Sesa

 Avaliação do Serviço da Entrega de Medicamentos		
Região Avaliada: Fortaleza - Componente Especializado		
Secretarias envolvidas: SESA e CGE		
DATA DE INÍCIO: 10/09/2020		
ATIVIDADE	INÍCIO	TÉRMINO
Início do projeto	10/09/2020	
Elaboração formulário	10/09/2020	28/09/2020
Aprovação de formulário	29/09/2020	02/10/2020
Coleta de dados dos e-mails	28/09/2020	02/10/2020
Reunião com TI/CGE	05/10/2020	05/10/2020
Aplicação da pesquisa	06/10/2020	26/10/2020
Verificar a significância da amostra	27/10/2020	
Consolidação do resultado	27/10/2020	02/11/2020
Apresentação do resultado	04/11/2020	
Término do Projeto	04/11/2020	



Avaliação dos Serviços Públicos:

ETAPA

4. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO



· **MONITORAR**
sistematicamente

AVALIAR

Aprender, inovar, melhorar



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 / 3108-0098

