



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

I Reunião da Rede Ouvidorias – 24/02/2021

Pauta

- 1) Metas institucionais 2021 – Larisse/COUVI
- 2) Apresentação da Minuta do Decreto da Carta de Serviços e Avaliação de Serviços - Larisse/COUVI
- 3) Experiências exitosas entre a Central e as setoriais em 2020 – Zeneide/Central de Atendimento
- 4) Números da Ouvidoria em 2020 – Jean/COUVI
- 5) Plano de Capacitação – 2021 – Thais/CEOUV
- 6) Atualização das Atividades – Caroline/CEDES
- 7) Aniversariantes e Informes
- 8) Abertura para Perguntas



Metas Institucionais - 2021

CENTRAL DE ATENDIMENTO 155 - ZENEIDE

- 1) Atender 93% das ligações telefônicas recebidas no horário de atendimento da Central de Atendimento 155;
- 2) Reformular os critérios e procedimentos de avaliação do SQAQO (Sistema de Qualidade do Atendimento de Ouvidoria);
- 3) Documentar o processo de atendimento da Central Telefônica 155;



Metas Institucionais - 2021

CÉLULA DE OUVIDORIA - THAIS

- 4) Elaborar índice de desempenho das Ouvidorias, congregando vários indicadores;
- 5) Realizar Curso de Tratamento de Denúncia de Ouvidoria – EAD;
- 6) Realizar estudo sobre a integração do CT a outras ferramentas de controle social;
- 7) Realizar Oficinas sobre Qualidade de Resposta de Ouvidoria – EAD;
- 8) Realizar Curso Certificação de Ouvidoria - Formato EAD;



Metas Institucionais - 2021

CÉLULA DE OUVIDORIA - THAIS

- 9) Elaborar Relatório Consolidado de Gestão de Ouvidoria, com publicação na internet e encaminhamento aos órgãos/entidades – Exercício 2020;
- 10) Adaptar Ceará Transparente às alterações elencadas no Decreto 33.485/2020;
- 11) Inserir layout de destaque para registro de denúncia, com a inclusão de banner/link na página inicial do Ceará Transparente;
- 12) Realizar avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais referente ao exercício 2020;
- 13) Propor modelo para quantificação e registro de benefícios das atividades executadas pela Ouvidoria;



Metas Institucionais - 2021

CÉLULA DE MONITORAMENTO DE DEMANDAS DA SOCIEDADE - CAROL

- 14) Atualizar as Cartas de Serviços de 40% dos órgãos cadastrados, utilizando o método da linguagem simples;
- 15) Realizar Curso sobre avaliação de serviços;
- 16) Elaborar indicadores referentes à Avaliação de Serviços e Carta de Serviços;
- 17) Elaborar e publicar Manual sobre avaliação de serviços;
- 18) Elaborar e publicar cartilha sobre linguagem simples;



Metas Institucionais - 2021

CÉLULA DE MONITORAMENTO DE DEMANDAS DA SOCIEDADE - CAROL

- 19) Realizar pesquisas de satisfação por meio digital (avaliação de serviços);
- 20) Elaborar projeto para o funcionamento dos conselhos de usuários de serviços no âmbito dos órgãos e entidades;
- 21) Criar um ambiente no Ceará Transparente para publicação das avaliações de serviços, com conteúdo e mecanismos de buscas.



Minuta do Decreto da Carta de Serviços e Avaliação de Serviços

Exigência de regulamentação prevista na Lei 13.460/2017:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. (...)

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos

usuários.



Minuta do Decreto da Carta de Serviços e Avaliação de Serviços

Alguns pontos da minuta – **Carta de Serviços:**

*Art. 1º Os **órgãos e entidades** do Poder Executivo que prestam serviços diretamente ao cidadão e à sociedade deverão disponibilizar, por meio de ferramenta eletrônica, **informações sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público (...)***

- Objetivos
- Definições
- Informações obrigatórias que devem conter na Carta de Serviços
 - Informações sobre critérios de atendimento, quando houver
 - Diretrizes (linguagem simples, presunção de boa-fé, desburocratização, etc.)



Minuta do Decreto da Carta de Serviços e Avaliação de Serviços

Alguns pontos da minuta – **Carta de Serviços:**

Art.6º As informações fornecidas devem ser mantidas atualizadas e com permanente divulgação.

Art.7º A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) é a responsável pela coordenação, normatização e avaliação do modelo de gestão e operacionalização da Carta de Serviços, em articulação com a Rede de Ouvidorias Setoriais.



Minuta do Decreto da Carta de Serviços e Avaliação de Serviços

Alguns pontos da minuta – **Avaliação de Serviços:**

- Aspectos a serem avaliados nos serviços;
- Realização da avaliação periodicamente;
 - Significância estatística;
 - Consolidação do resultado em relatório;
- Pesquisa de satisfação em serviço realizado de forma digital;
- Normas complementares e de operacionalização serão emitidas pela
CGE





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*