



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



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



Oficina de Padronização dos Serviços Públicos:

Durante o ano de 2021 será realizada Oficinas de Padronização dos Serviços Públicos conforme cronograma a seguir:

Mês	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
Órgão	Arce CEE Cegás Seplag SPS	CGD Pefoce PMCE SSPDS	Casa Civil Idace Sejuv Sema	Ematerce Seinfra	SAP SCidades Secult Setur	Sesa (sede) Sesa (subrede)	Issec Funcap Funece Urca Uva	CIPP S/A Nutec



Curso Introdutório de Avaliação de Serviços:

No mês de maio de 2021 está prevista a segunda turma do Curso Introdutório de Avaliação de Serviços para os membros da ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual.



Avaliação dos Serviços Públicos:

Ao longo do ano de 2021, a CGE planeja realizar 08 (oito) pesquisas de satisfação no mesmo modelo das aplicadas em 2020. A Lei 13.460/2017 dispõe sobre a obrigatoriedade da avaliação dos serviços públicos prestados, que tem por objetivo 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.

Para a realização da pesquisa, solicitamos auxílio dos órgãos e entidades para a escolha do serviço a ser avaliado e para a aprovação e construção do formulário a ser aplicado com os usuários. Além disso, os órgãos e entidades devem, preferencialmente, disponibilizar o banco de dados contendo: nomes, sexo e telefones dos usuários dos serviços. A pesquisa será aplicada pela equipe da Central de Atendimento 155 da CGE.



Avaliação dos Serviços Públicos:

Entendemos importante a manifestação dos órgãos e entidades em demonstrarem interesse em realizar esse trabalho junto conosco.

Portanto, aguardamos as suas manifestações para realizarmos essa parceria, enviando e-mail para caroline.gabriel@cge.ce.gov.br até o **dia 26 de fevereiro de 2021**.



Obrigada!

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

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

georgia.peixoto@cge.ce.gov.br

Telefone: 3101-6615 / 3108-0098

