



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



COUVI - Central de Atendimento Telefônico 155

A Central de Atendimento Telefônico 155 completou dia 26 de janeiro de 2021 13 anos de funcionamento, contribuindo de forma efetiva para o fortalecimento da cidadania e do controle social.

Entre 2008 a 2020 a Célula de atendimento acumulou cerca de 1.200.000 atendimentos, desses 132.994 atendidos somente no ano de 2020, com demandas de ouvidoria, solicitações de informações, consultas das manifestações, entre outros.

A equipe da Central, além de atender o cidadão realiza os retornos das manifestações via telefone e WhatsApp. Nos últimos dois anos foram efetuadas 78.270 respostas.



COUVI - Central de Atendimento Telefônico 155

Ações Descentralizadas

A equipe da Central, ao longo dos 13 anos, participou de ações descentralizadas de ouvidoria ativa promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado CGE, ações durante os festejos de São Francisco e de cidadania desenvolvidas pelo Sistema Verdes Mares.

Além disso, a equipe integrou a interiorização do Projeto de Educação Social nos municípios da região Central de Canindé, realizando palestras nas escolas públicas para cerca de 2.500 alunos.



COUVI - Central de Atendimento Telefônico 155



CENTRAL EM NÚMEROS GERAIS

TOTAL DE ATENDIMENTOS
2008 A 2020

1.200.000

TOTAL DE ATENDIMENTOS
EM 2020

132.994

- Demandas de ouvidoria, solicitações de informações e consultas das manifestações.



Reuniões entre Central 155 e Ouvidorias Setoriais no ano de 2020

- Março:

- 06/03 – SEPLAG. - 20/03 – SESA.

- Abril:

- 29/04 – SPS.

- Junho:

- 04/06 – CASA CIVIL. - 05/06 – DETRAN. - 11/06 - SSPDS e PM.
- 24/06 – CASA CIVIL / SESA / SSPDS / PM /CGM / AGEFIS /CENTRAL 156 PMF.

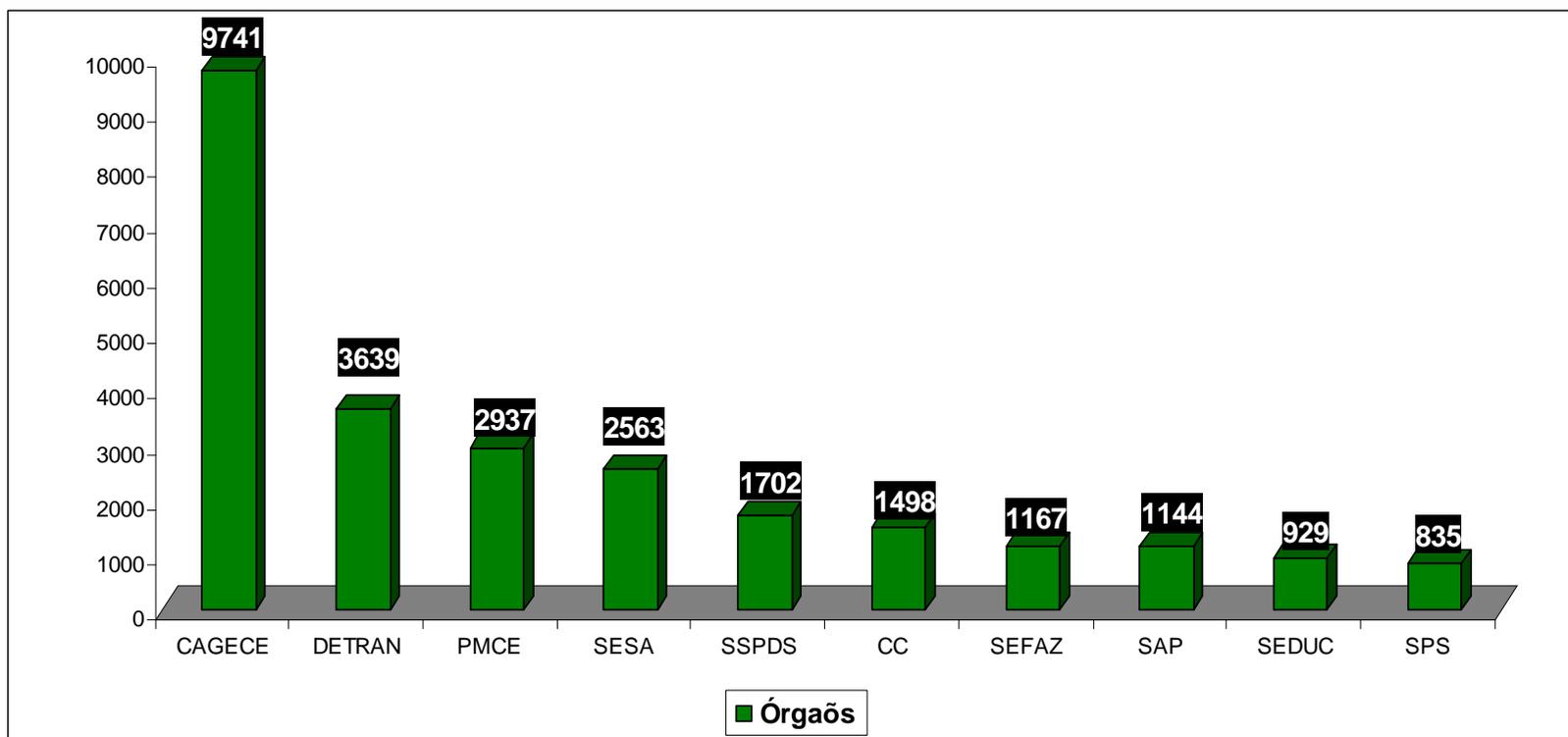


Reuniões entre Central 155 e Ouvidorias Setoriais no ano de 2020

- Setembro:
 - 23/09 – CEARAPREV e SEPLAG.
- Outubro:
 - 08/10 – SESA e HOSPITAL MENTAL. - 27/10 – CEARAPREV
- Novembro:
 - 27/10 – CEARAPREV
- Dezembro:
 - 15/12 – CAGECE.



Órgãos mais demandados por meio do telefone 155 - Ano 2020



Experiências Exitosas pela Central 155 e Setoriais no ano de 2020

- Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS / Central de Atendimento 155:

Informações e orientações acerca dos benefícios sociais concedidos pelo Governo do Ceará em decorrência da pandemia, tais como:

vale gás e vale alimentação aos estudantes de escolas públicas estaduais.



Experiências Exitosas pela Central 155 e Setoriais no ano de 2020

- Transferência de ligação direta da Central de Atendimento 155 para o Plantão Coronavírus nos casos em que o cidadão precisasse de atendimento médico ou psicológico.
- As ações tiveram como objetivo dar celeridade ao volume expressivo de demandas, garantindo o acesso a informações de qualidade e de forma tempestiva.



Aplicação de pesquisa de avaliação do serviço público

- Parceria - Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará IPECE – Central 155:
- Secretaria da Saúde/SESA - Entrega de medicamentos.
- Período: 14 a 30 de outubro/2020 - Total de 379 respondentes.
- Secretaria da Fazenda – SEFAZ – Emissão do imposto ITCD.
- Período: 07 a 18 de dezembro/2020 - Total de 255 respondentes.
- Pesquisas realizadas no plano amostral por meio do formulário eletrônico Google Forms, junto aos usuários.
- Obedecidos os requisitos de segurança e a devida manutenção do sigilo e dados dos participantes.
- Pesquisas realizadas por três atendentes.



COUVI - Célula da Central de Atendimento 155 – CE 155

- **Larisse Maria Ferreira Moreira**
- **Jean Lopes dos Santos**
- **Wilma Tavares Barreto Colasso**
- **Antônia Zeneide Nascimento Araújo**
- **Paula Andreza Bezerra Lima**
- **Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa**
- **Valdézia Maria Leal Costa**
- **Francisca Soares da Silva**
- **Francisco José Lopes Nunes**
- **Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira**
- **Marevi Siny Karam Aguiar**
- **Maria Alverlânia Vieira Chaves**
- **Maria Lucilene Freitas Brasil**
- **Maria Vanderline freitas Almeida**
- **Michelle Silva Carvalho**
- **Midian Carneiro da Silva**
- **Roberta Honorato de Abreu Almeida**
- **Francisca Jéssica Gomes Moura**
- **Maria Daiyane Almeida Silva**
- **Maria Larissa Ricardo de Freitas**
- **Francisca Juliana Roseira Abreu**
- **Francisca Sandra Abreu Monteiro**
- **Francisco Estevam Guimarães**
- **José Domingos Alves Félix**
- **Daniel Ferreira da Silva**
- **Francisco Ivo Viana da Silva**
- **Francisco Willames Maciel Belem**



COUVI - Célula da Central de Atendimento 155 – CE 155

Obrigada!





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

