



# CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

**Coordenadoria de Ouvidoria**

*Célula de Monitoramento das*

*Demandas da Sociedade*

**CEDES**

# Avaliação de Serviço no Ceará Transparente:



No mês de março de 2021, foi inserida na plataforma Ceará Transparente uma página que consta as avaliações dos serviços realizadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.





Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado

De qual informação você precisa?

Busca



[Transparência](#) | [Ouvidoria](#) | [Acesso à Informação](#) | [Participação Cidadã](#) | [Serviços e Avaliações](#) | [Dados Abertos](#) | [Sobre o Portal](#)

[CARTA DE SERVIÇOS](#) | [APLICATIVOS OFICIAIS](#) | [SERVIÇOS ELETRÔNICOS](#) | **[AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS](#)**

## CORONAVÍRUS (COVID-19)

**Clique aqui e acompanhe os recursos aplicados pelo Governo do Estado do Ceará no combate à pandemia do coronavírus (COVID-19).**



## Transparência

Consulte informações, Dados Abertos e Páginas de Transparência.

### Acesso rápido

[O que são Páginas de Transparência?](#)  
[Como usar as Páginas de Transparência?](#)

### Consultas em destaque

-  [Servidores](#)
-  [Receitas do Executivo](#)
-  [Despesas do Executivo](#)
-  [Contratos](#)
-  [Dados abertos](#)
-  [Licitações em andamento](#)
-  [Despesas por empenho](#)
-  [Convênios](#)

[ACESSAR PÁGINAS DE TRANSPARÊNCIA](#)

## Avaliações dos Serviços Públicos

Queremos escutar você! Qual serviço público disponibilizado pelo Governo do Ceará você gostaria que fosse avaliado?

Não sou um robô

re

Enviar

## Avaliações de Serviços Públicos Realizadas

[Imprimir](#)

Encontre aqui as avaliações de serviços públicos realizadas pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE) em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) e as avaliações realizadas pelos órgãos e entidades. Você pode realizar uma busca textual ou pesquisar pelo ano de disponibilização.

### Anexos

Buscar por ano da disponibilização

Buscar por assunto



Serviço de Ouvidoria da ARCE *Disponibilizado em 24/03/2021*



Serviços de Água e Esgoto (CAGECE) *Disponibilizado em 24/03/2021*



Serviço de Emissão do ITCD (SEFAZ) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 22/03/2021*



Serviço de Entrega de Medicamentos (SESA) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 22/03/2021*

Qual o seu nível de satisfação com essa página?



Muito satisfeito



Um pouco satisfeito



Neutro



Um pouco insatisfeito



Muito insatisfeito

[Ver resultados](#)

# Avaliação de Serviço no Ceará Transparente:



A inserção das avaliações de serviços na plataforma Ceará Transparente deve observar:

- pesquisa com um número razoável de respondentes;
- a elaboração da pesquisa deve abordar um serviço específico e assim evitar avaliações abrangentes;
- ter um relatório qualitativo e quantitativo sobre o serviço avaliado;
- seguir as técnicas e métodos abordados nas capacitações da CGE.



# Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:



Após as Oficinas de Padronização dos Serviços Públicos os órgãos/entidades tem um prazo para atualizar os serviços conforme as orientações repassadas e posteriormente a Cedes faz uma revisão dos serviços.

A partir de então os serviços são inseridos na plataforma Ceará Transparente e podem ser utilizadas na classificação da manifestações, caso seja pertinente a um serviço.

Código	Órgão	Nome	Editar	Desabilitar
✓ 7322	JUCEC	ACESSAR CANAL FALÉ JUCEC	Editar	Desabilitar
✓ 7370	COGERH	ACESSAR INFORMACOES SOBRE A QUANTIDADE E A QUALIDADE DA AGUA DE ACUDES	Editar	Desabilitar
✓ 7408	ADAGRI	ACESSAR O PORTAL DO PRODUTOR	Editar	Desabilitar
✓ 7297	JUCEC	AGENDAR ATENDIMENTO PRESENCIAL NA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO CEARÁ (JUCEC)	Editar	Desabilitar
✓ 7711	METROFOR	AGENDAR PASSEIO PELAS LINHAS DO METROFOR	Editar	Desabilitar
✓ 7971	SEMACE	Alterar Licença Ambiental sem mudança de porte	Editar	Desabilitar
✓ 7060	SEDET	ATRair INVESTIMENTOS INDUSTRIAIS PARA O ESTADO DO CEARÁ.	Editar	Desabilitar

# Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:



Manifestação 5593410

Informações básicas

Ouvidorias e áreas

Classificação

Comentários

Respostas

Histórico

## Informações da manifestação



### Prazos e providências

[Invalidar manifestação](#)

Contagem regressiva para resposta

15 dias

Data de registro

Em 26/04/2021 às 14:11

Prazo final de resposta

11/05/2021

Situação atual

CGE - Em atendimento - setorial

Meio de entrada utilizado

Internet

# Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:



Manifestação 5593410

Informações básicas Ouvidorias e áreas **Classificação** Comentários Respostas Histórico

## Classificação

Órgão

CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Assunto \*

Selecione uma opção

Subassunto

Selecione uma opção

**⚠ Atenção:** ao selecionar Unidade e Subunidade você não está encaminhando a manifestação. Está apenas classificando.

Unidade \*

Selecione uma opção

Subunidade

Selecione uma opção

Programa orçamentário \*

Selecione uma opção

Tipo de serviço

Selecione uma opção

Não compete ao Poder Executivo Estadual

Salvar alterações

# Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:



Registrar nova manifestação

## Manifestações de Ouvidoria Digital

### Filtros

Relatório estatístico Relatório de dados brutos

Busca por palavra-chave

Buscar por protocolo, nome, e-mail, docume

Busca por protocolo

Protocolo

Período

Início

Fim

Buscar

Situação

Todas

Exibir finalizados

Sim  Não

Unidade

Todos

Subunidade

Todos

Órgão

Todos

Programa orçamentário

Todos

Assunto

Todos

**Tipo de serviço**

Todos

Tipo de manifestação

Todos

Prazo

Todos

Tipo de resposta

Todos

Somente urgentes

Sem denúncias

Apenas denúncias

Apenas outros poderes

# Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:



Órgãos aptos a utilizar a classificação dos Tipos de Serviços no Ceará Transparente:

- Adagri
- CBMCE
- Cogerh
- Ceasa
- Jucec
- Metrofor
- Polícia Civil
- Sedet



# Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:



Na Lei Federal nº 13.460/2017 (Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), em seu Art. 23, prevê:

*Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:*

*§ 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.*



# Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:



Na Lei Federal nº 13.460/2017 (Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), em seu Art. 23, prevê:

*Art. 23. [...]*

*§ 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.*

\* Assim a classificação do tipo de serviço, possibilitará a identificação dos serviços mais demandados e subsidiar a Ouvidoria em eventuais avaliações.

\* Também ajudará na formação do ranking dos órgãos/entidades com maior incidência de reclamações.



---

Obrigada!

Caroline Gabriel  
Bárbara Fernandes  
Georgia Peixoto  
Eunício Oliveira

Célula de Monitoramento de Demandas da Sociedade  
(CEDES)

