



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Manual de Avaliação dos Serviços Públicos

VI Reunião da Rede de Ouvidores



Contexto

- Lei 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público;
- Competência da CGE
- Manual de Avaliação do Serviços Públicos – Norteará os órgãos e entidades;



ORGANIZAÇÃO

INTRODUÇÃO

**ETAPAS DA
AVALIAÇÃO**

**CONSIDERAÇÕES
FINAIS**



**Etapa 01: Seleção do serviço
a ser avaliado**

**Etapa 02: Elaboração do
questionário;**

Etapa 03: Plano Amostral;

**Etapa 04: Aplicação da
Pesquisa;**

Etapa 05: Resultados;

ETAPA 01: SELEÇÃO DO SERVIÇO



**QUAL SERVIÇO VAMOS
AVALIAR ?**

RELATÓRIOS DE OUVIDORIA

CARTA DE SERVIÇOS

AVALIAÇÕES REALIZADAS

DECISÃO DA GESTÃO

ETAPA 02: ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

**QUAIS SÃO OS ASPECTOS QUE
DEVERÃO SER AVALIADOS?**

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

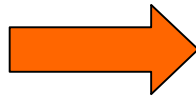
CUMPRIMENTO DOS PRAZOS

SUGESTÕES DE MELHORIAS

ETAPA 02: ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

TIPOS DE PERGUNTAS:

OBJETIVAS



SUBJETIVAS

BINÁRIA

MÚLTIPLAS ESCOLHA;

PERGUNTA DE RESPOSTAS ÚNICAS;

TIPO ESCALA LIKERT;

TIPO NPS (NET PROMOTER SCORE)



ETAPA 02: ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Seção 01: Perfil do usuário do serviço público

Seção 02: Avaliação do serviço público

Seção 03: Sugestão de melhoria do serviço público



ETAPA 03: PLANO AMOSTRAL

CENSO X AMOSTRA

O plano amostral determina o número de pessoas a serem entrevistadas em uma população, com o objetivo de se obter informações de qualidade e que possibilite uma tomada de decisão, garantindo a significância estatística dos resultados.

CÁLCULO AMOSTRAL

SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS



ETAPA 04: APLICAÇÃO DA PESQUISA

POR TELEFONE

POR E-MAIL

PRESENCIAL



ETAPA 05: RESULTADOS

SEÇÕES

RELATÓRIO

PERFIL DO USUÁRIO

AVALIAÇÃO

MELHORIAS



MANUAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



“Como entender melhor as motivações e as necessidades humanas? A resposta é pesquisa. A pesquisa permite que as equipes saiam de suas próprias cabeças, vejam o mundo como ele é e proponham um design a partir deste entendimento.”

(NUNNALLY & FARKAS, 2016)



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

