



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

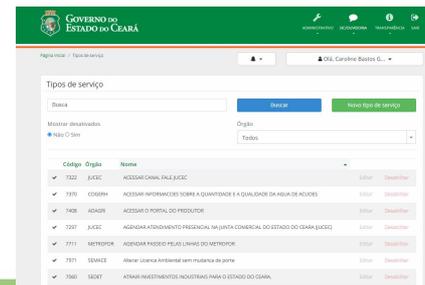
I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social
*Célula de Monitoramento das Demandas da
Sociedade - CEDES*

Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:



Após a realização das 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.



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:

Manifestações de Ouvidoria Digital

Registrar nova manifestação

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:



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.



Classificação do Tipo de Serviço no Ceará Transparente:

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

ADAGRI
AESP/CE
ARCE
CAGECE
Casa Civil
COGERH
CBM
CEASA
CEE
CEGÁS
CGD
CGE
CIDADES

CIPP S/A
EGP
EMATERCE
ESP
ETICE
FUNCAP
FUNCEME
FUNTELC
IDACE
IPECE
JUCEC
METROFOR
PC

SAP
SEDET
SEINFRA
SEJUV
SEMA
SEMACE
SETUR
SRH
SSPDS
ZPECEARÁ



Mentoria de Avaliação de Serviço:

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.*



Mentoria de Avaliação de Serviço:

No tocante a avaliação de serviços está em processo de desenvolvimento as Mentorias de Avaliação de Serviços, no qual a CGE em conjunto com o órgão irá desenvolver todo o processo de avaliação do serviço, bem como aplicar a pesquisa e elaborar o relatório.



Atualização da Carta de Serviços do Cidadão:



Sobre o processo de atualização dos serviços no sistema da Carta de Serviços informamos que durante o ano de 2021 até o momento realizamos:

- 09 Oficinas de Padronização dos Serviços Públicos
- 40 Órgãos e Entidades capacitadas
- 129 Servidores/colaboradores capacitados

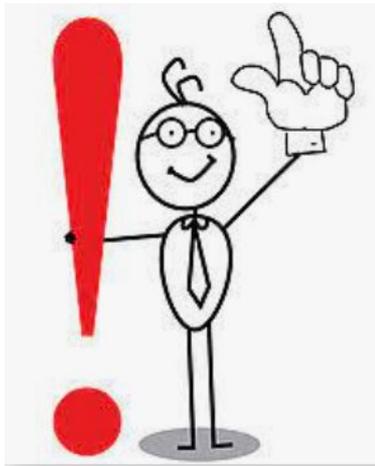


Totalizando 514 serviços atualizados na Carta de Serviços.

* Porém para aqueles órgãos que ainda não entregaram os serviços devidamente atualizados vamos continuar as cobranças, tendo em vista o prazo estipulado já ter sido ultrapassado.



Atualização da Carta de Serviços do Cidadão:



IMPORTANTE!

Para que os serviços possam estar disponibilizados no Ceará Digital é necessário que estejam atualizados e padronizados conforme orientações ministradas na Oficina de Padronização dos Serviços Públicos.

Até o momento estamos com 37 órgãos com seus serviços cadastrados no Portal Único.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

Obrigada!

Caroline Gabriel

Natália Maroso

João Henrique Soares

Bárbara Fernandes

Célula de Monitoramento de Demandas da Sociedade
(CEDES)