



CEARÁ

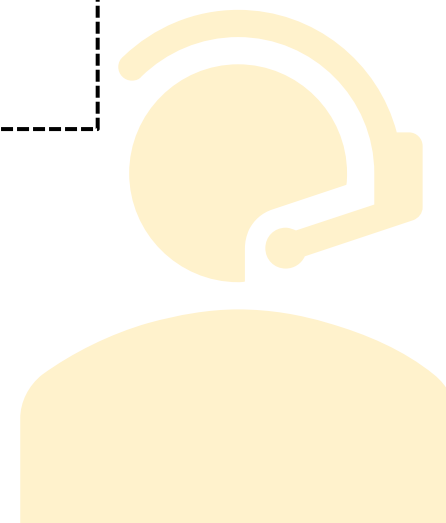
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

IV Reunião da Rede de Ouvidorias – 24/08/2022

- ❖ Orientações sobre os retornos das respostas das manifestações de ouvidoria aos cidadãos;
- ❖ Reformulação das regras do índice de satisfação e da contabilidade da coleta das pesquisas.

**Orientações sobre os retornos das
respostas das manifestações de
ouvidoria aos cidadãos**



Opções de recebimento de resposta (cidadão)

Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema

Telefone

Carta

E-mail

Twitter

Facebook

Instagram

Presencial

Whatsapp

Sistema:

Nessa opção não é obrigatório fornecer nenhuma informação de contato no registro da manifestação. O próprio cidadão consulta sua resposta pela ferramenta Ceará Transparente ou por outros canais, por meio do protocolo e senha.

www.ceartransparente.ce.gov.br

- Ouvidoria
 - Acompanhar Manifestação
- Ou
- Acessar Perfil



Nessa opção de retorno, a senha é indispensável para a consulta da resposta, independente do canal de atendimento que a manifestação foi criada.

Opções de recebimento de resposta (cidadão)

Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema	Telefone	Carta	E-mail	Twitter	Facebook	Instagram	Presencial	Whatsapp
---------	----------	-------	--------	---------	----------	-----------	------------	----------

Telefone (Central 155):

Nessa opção é obrigatório informar um número de telefone fixo e/ou de celular no registro da manifestação. Os atendentes da Central de Atendimento 155 realizam contato com o cidadão e repassam a resposta.

Horário de Atendimento: 7h às 20h
Indicado do melhor horário de retorno pelo cidadão
São realizadas até 03 tentativas.

Importância da resposta simplificada/objetiva



Independente do canal utilizado pelo cidadão para registrar a manifestação, e de estar identificado ou não, é possível consultar a resposta pela Central de Atendimento 155, por meio do protocolo e senha da manifestação.

Opções de recebimento de resposta (cidadão)

Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema

Telefone

Carta

E-mail

Twitter

Facebook

Instagram

Presencial

Whatsapp

Carta (Correspondências):

Nos registros de manifestações pela internet não consta no formulário a opção “carta” para recebimento da resposta. O cidadão só poderá optar por essa forma de receber a resposta se a entrada da manifestação tiver sido por esse mesmo canal (correspondência), e que seja demonstrado esse interesse, caso contrário, a resposta poderá ser fornecida por algum outro contato fornecido na manifestação.

- ❖ Digitalizar a carta e anexar no sistema;
- ❖ Inserir em comentários informações sobre a postagem da carta.



Caso não seja fornecido o endereço completo do manifestante, não será necessário elaborar a carta, bem como realizar o envio.

Opções de recebimento de resposta (cidadão)

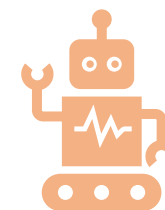
Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema	Telefone	Carta	E-mail	Twitter	Facebook	Instagram	Presencial	Whatsapp
---------	----------	-------	--------	---------	----------	-----------	------------	----------

E-mail:

Nessa opção, apenas o campo “e-mail” será obrigatório no registro da manifestação. O sistema envia automaticamente a resposta para o e-mail indicado no formulário, desde que seja uma conta de e-mail válida. **Ex.** usuário@dominio.com.br.

- ❖ As contas de e-mail com o domínio “hotmail” podem apresentar alguns problemas nos servidores da Etice no disparo dos e-mails com as respostas.
- ❖ A resposta ficará disponível no sistema, e também poderá ser consultada por outros canais, por meio do protocolo e senha.



Independente da opção de retorno, caso o e-mail seja fornecido na manifestação, o sistema também enviará automaticamente a resposta por esse meio.

Opções de recebimento de resposta (cidadão)

Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema

Telefone

Carta

E-mail

Twitter

Facebook

Instagram

Presencial

Whatsapp



Os links dos perfis das redes sociais deverão seguir a formatação padrão para que seja possível a localização e o contato.

Redes Sociais:

Nessa opção de retorno, o campo “perfil” correspondente à rede social selecionada será obrigatório no registro da manifestação. A equipe da Célula de Gestão de Ouvidoria realiza o procedimento de encaminhamento de reposta, de forma manual, a partir do monitoramento das contas das redes sociais da CGE.

- ❖ Em algumas situações não é possível fornecer a resposta por essas opções em decorrência da não localização do perfil da rede social, ou pelo fato do cidadão não seguir a rede @cgeceara, nos casos da rede social twitter;
- ❖ A resposta ficará disponível no sistema, e também poderá ser consultada por meio dos outros canais, com o fornecimento do protocolo e senha.

Opções de recebimento de resposta (cidadão)

Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema

Telefone

Carta

E-mail

Twitter

Facebook

Instagram

Presencial

Whatsapp

Presencial:



O cidadão poderá consultar sua resposta em qualquer um dos outros canais, por meio do protocolo e senha.

Nessa opção de retorno não é obrigatório fornecer nenhuma informação de contato no registro da manifestação. O próprio cidadão consulta sua resposta se dirigindo presencialmente à ouvidoria setorial.

Na resposta deverá ser informada a data e horário que o cidadão poderá comparecer à ouvidoria para receber a resposta, de forma oral ou impressa.

Opções de recebimento de resposta (cidadão)

Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema	Telefone	Carta	E-mail	Twitter	Facebook	Instagram	Presencial	Whatsapp
---------	----------	-------	--------	---------	----------	-----------	------------	----------



O cidadão poderá consultar sua resposta em qualquer um dos outros canais, por meio do protocolo e senha.

Whatsapp:

Nessa opção de retorno é obrigatório informar um número de Whatsapp no registro da manifestação. Os atendentes da Central de Atendimento 155, por meio de envio mensagem e áudio, realizam contato com o cidadão e repassam a resposta.

Não são permitidas, consultas, questionamentos e reaberturas por esse canal.

Importância da resposta simplificada/objetiva.

Rescapitulando...

Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema	Telefone	Carta	E-mail	Twitter	Facebook	Instagram	Presencial	Whatsapp
---------	----------	-------	--------	---------	----------	-----------	------------	----------

<u>Forma de Resposta</u>	<u>Responsável</u>
 Sistema	CGE (Automatizado)
Telefone 155 	CGE (Central de Atendimento 155)
 Carta	Ouvidorias Setoriais
E-mail 	CGE (Automatizado)
 Redes Sociais	CGE (Monitoramento Ceouv)
Presencial 	Ouvidorias Setoriais
 Whatsapp	CGE (Central de Atendimento 155)

Observação:
Todas as respostas ficam disponibilizadas na plataforma Ceará Transparente para consultas futuras, por meio do protocolo e senha ou acessando o perfil.

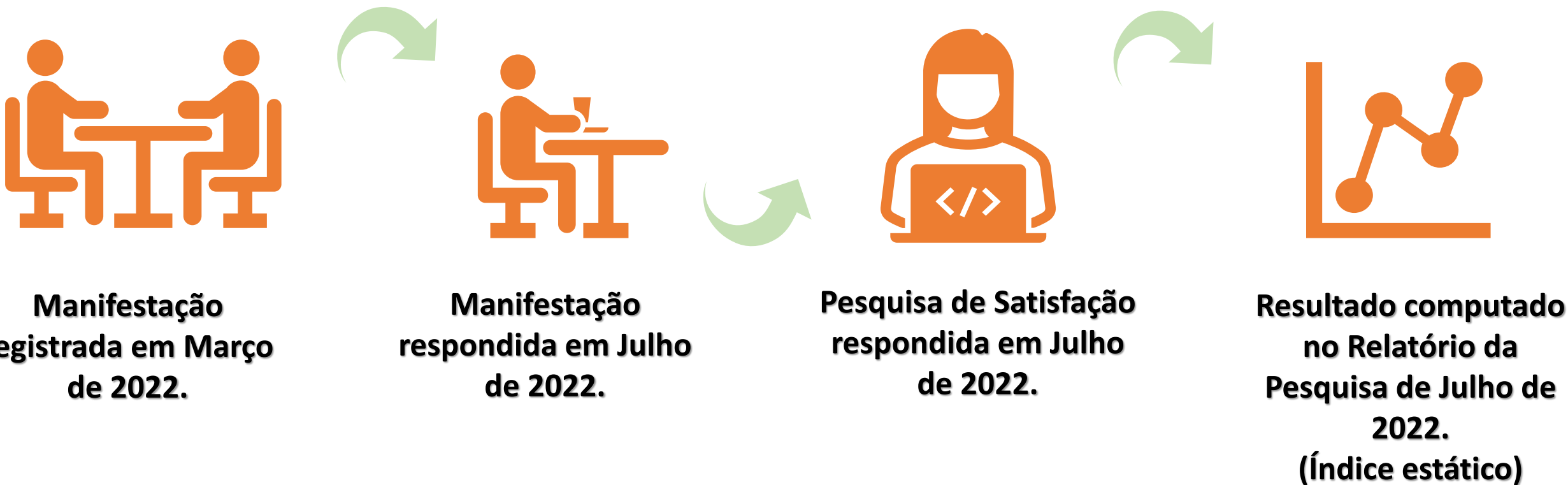
**Reformulação das regras do Índice de
Satisfação e da contabilidade da coleta
das pesquisas**



- ✓ **O Índice de Satisfação era formado apenas pelas pesquisas das manifestações registradas no período especificado;**
- ✓ **O resultado do índice não era estático, salvo se todas as manifestações do período tivessem a pesquisa respondida;**
- ✓ **O índice era focado na média geral da satisfação, o que não permitia quantificar o número absoluto de cidadãos satisfeitos a partir de um parâmetro.**

Como está sendo!

- ✓ O Índice de Satisfação é formado por todas as pesquisas realizadas no período especificado, independente da data de criação da manifestação:



Como está sendo!

- ✓ O Índice de Satisfação será formado com base no quantitativo de pesquisas (manifestações) que tiveram a média das perguntas $(a+b+c+d/4)$ igual ou acima do resultado 4,0.

Protocolos	Média das perguntas: A; B; C e D	Atingiu a meta $\Rightarrow 4$?
400000	4,0	SIM
400982	4,5	SIM
300202	3,9	NÃO
500901	5,0	SIM
400901	5,0	SIM
600003	4,4	SIM
600005	4,2	SIM
500007	3,8	NÃO
300100	5,0	SIM
400007	4,5	SIM

Na tabela ao lado, das 10 Manifestações, 8 tiveram a média das perguntas igual ou superior a 4,0.

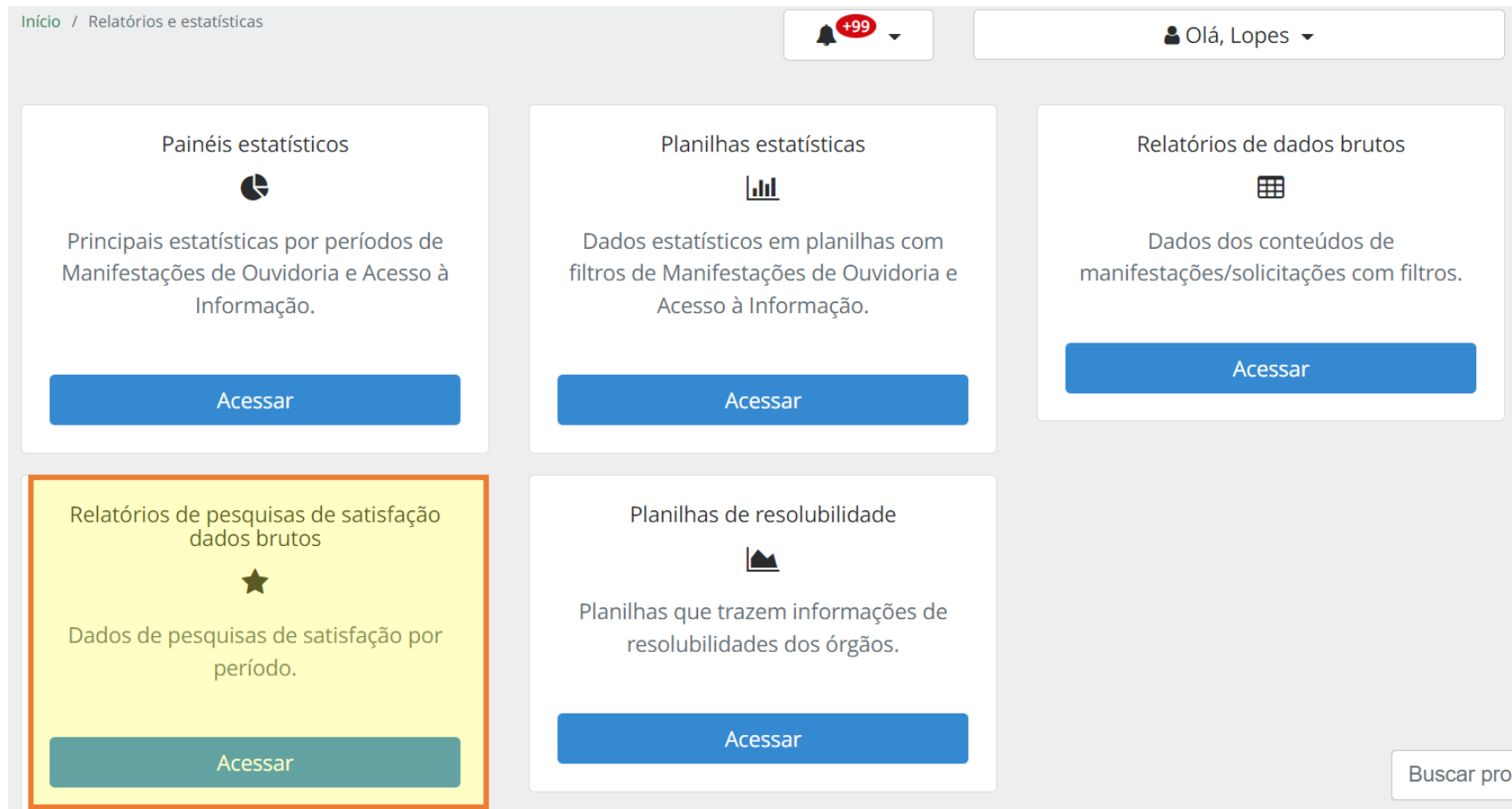
Índice de Satisfação: 80%

Atenção!!!

O acompanhamento desse indicador junto à Rede de Ouvidorias ainda será pela regra de cálculo antiga.

Como está sendo!

✓ Unificação dos tipos da pesquisa (estatística e bruta) numa única planilha.



- Correção do relatório de dados brutos da pesquisa;
- Retirar a aba da pesquisa de satisfação do Relatório Estatístico;
- Incluir a aba da pesquisa de satisfação estatística no Relatório de pesquisas de satisfação de dados brutos.

Alteração em andamento.

Resultados Pesquisa de Satisfação – 1º Semestre

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - PERÍODO DE: 01/01/2022 a 30/06/2022

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,95
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,82
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4,15
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,62
Média das Notas:	3,89
Índice de Satisfação:	65,44%

**Acompanhamento
no âmbito do
Sistema Estadual de
Ouvidoria:
 $3,89 \times 20 = 77,8\%$**

**Acompanhamento
CGE no âmbito do
PPA**

Benefícios com a reformulação da pesquisa

- ✓ **Todas as pesquisas respondidas serão aproveitadas;**
- ✓ **O resultado do índice da satisfação passa a ficar estático;**
- ✓ **Identificação real dos usuários satisfeitos, a partir de parâmetros;**
- ✓ **Aumento no quantitativo de respondentes;**
- ✓ **Possibilita melhor análise dos relatórios;**
- ✓ **Alinhamento com os indicadores do PPA.**

NOSSO TIME – COORDENADORIA DE OUVIDORIA

COORD.

Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva

CEOUV

Maria **Thais** Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Alaíde Maria Freitas Sales
Fernanda **Mara** Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante
Andreza Freire Castro
Francisca **Querobina** Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco

CEDES

Caroline Bastos Gabriel
Natália Teixeira Maroso
João Henrique Soares Fernandes
Bárbara Érika Fernandes do Vale

CENTRAL 155

Antônia **Zeneide** Nascimento Araújo
Lara Monteiro Tobias
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa
Ana Jéssica Guerra Lima
Francisca **Danívea** Felix Sousa
Francisca Soares da Silva
Francisco **José** Lopes Nunes
Francisca **Jessica** Gomes Moura
Francisca **Juliana** Roseira Abreu
Luiz **Edevaldo** Ferreira Oliveira
Maervi **Siny** Cordeiro Karan Aguiar
Marcilene de Abreu Freitas
Maria **Alverlânia** Vieira Chaves
Maria **Amanda** Lima de Sousa
Maria **Dayane** Almeida Silva
Maria **Vanderline** Freitas Almeida
Maria **Lucilene** Freitas Brasil
Maria **Larissa** Ricardo de Freitas
Michelle **Silva** Carvalho
Paula Andreza Bezerra Lima



O
B
R
I
G
A
D
O

