



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Balanco do Projeto das Mentoria em Avaliação de Serviços

Coordenação de Ouvidoria (COUVI)

Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade (CEDES)

Outubro/2022

Contexto



Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário):

§ 1º do Art. 23 “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.**”

Decreto 34.002/2021 (Estrutura Organizacional da CGE)

Inc. I do art. 28 – compete a CEDES por meio da COUVI “acompanhar e colaborar com o processo de avaliação das políticas e dos serviços públicos, por meio de **pesquisas de satisfação** realizadas junto aos usuários;

Decreto 34.697/2022 (Carta de Serviços e Avaliação de Serviços Estadual)

§ 1º do Art. 10 “A avaliação que trata o caput será **realizada periodicamente** e deverá observar os critérios de **significância estatística**, considerando os aspectos previstos nos incisos I, II e III.”

Contexto

Voltar os olhos da administração pública para o cidadão;

Além da ouvidoria, outra forma de trazer a contribuição do cidadão para a gestão pública;

Criar empatia dos gestores públicos pelos usuários do serviço público;

Obter *insights* sobre o que pode ser melhorado, na visão do usuário. Além de enxergar possibilidades para desburocratizar, simplificar o processo e digitalizar o serviço;

O que já foi realizado?

1. Entrevistas presenciais no Metrofor (3 linhas) e Sesa (4 hospitais – HIAS, HGF, HRC e HM) sem significância estatística.
2. **Parceria com o IPECE para realizar avaliações de serviços com significância estatística.**

Serviços de Entrega de Medicamentos – SESA

Serviço de emissão do ITCD – SEFAZ

Serviço do Pagamento do Auxílio Catador – SEMA

Programa Primeiro Passo – Jovem Bolsista, Jovem Estagiário e Jovem Aprendiz – SPS

Serviços da Coordenadoria de Tributação – SEFAZ

Em andamento : CMIC (SPS) e Marcação de Consulta (SESA)

O que já foi realizado?

3. Criação da página de avaliação de serviço na Plataforma Ceará Transparente, com o objetivo de disponibilizar as avaliações realizadas pelos órgãos;

https://ceartransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos?locale=pt-BR&__=__

4. Elaboração do Manual de Avaliação dos Serviços Públicos;



Como funcionou as Mentorias?

Foram convidados 4 órgãos para participar do projeto de Mentoria, são eles:



- Emissão do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará



- Cadastro de Visitantes da Secretaria de Administração Penitenciária (SAP)

Como funcionou as Mentorias?

Foram convidados 4 órgãos para participar do projeto de Mentoria, são eles:



- **Avaliação do Cartão do Estudante - METROFOR**



- **Avaliação do Registro Empresarial (Abertura, Alteração, Extinção)**

Como funcionou as Mentorias?

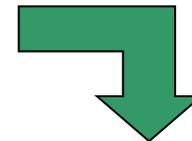


**Avaliação de serviço
a partir das etapas
descritas do Manual**

ETAPAS

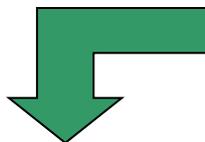
ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado

Nessa etapa é definido o serviço a ser avaliado



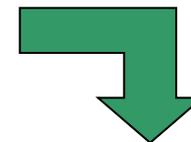
ETAPA 02: Construção da Avaliação

Elaboração de avaliação específica que será aplicada aos usuários do serviço público selecionado.



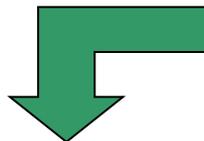
ETAPA 03: Definição do Plano Amostral

Elaboração do Plano amostral, de forma a garantir significância estatística aos resultados, conforme dispõe a Lei nº 13.460/2017.



ETAPA 04: Aplicação da pesquisa de Avaliação

Aplicação da pesquisa de acordo com o meio de aplicação definido



ETAPA 05: Resultados da pesquisa

Apresentação dos resultados obtidos a partir dos dados gerados nas entrevistas realizadas.



Cronograma das Mentorias

Item	Descrição das Atividades	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
1	Apresentação do projeto e definição do serviço.	1 (um) encontro de 3hrs com os 4 órgãos							
2	Elaboração do formulário, definição do formato de aplicação e apresentação do banco de dados		2 (dois) encontros de 3hrs com cada órgão						
3	Definição da amostra (Plano amostral)			1 (um) encontro de 4hrs com cada órgão					
4	Aplicação da pesquisa				Órgão 01 - Treinamento da Central e Aplicação	Órgão 02 - Treinamento da Central e Aplicação	Órgão 03 - Treinamento da Central e Aplicação	Órgão 04 - Treinamento da Central e Aplicação	
5	Elaboração do relatório					Relatório 01 - Encontro de 6 hrs	Relatório 02 - Encontro de 6 hrs	Relatório 03 - Encontro de 6 hrs	Relatório 04 - Encontro de 6 hrs

Obrigada!

Coordenação de Ouvidoria (COUVI)

Larisse Moreira

Benevides Lôbo

Jean Lopes

Maria Silva

Célula de Monitoramento de Demandas da Sociedade (CEDES)

Caroline Gabriel

Natália Maroso

João Henrique Soares

Bárbara Fernandes



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**