



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

I Reunião da Rede de Ouvidorias
Novo Canal de Atendimento - Cidadão On-line

Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade - CEDES

Central de Atendimento 155



Em janeiro de 2023 foi implantado mais um canal de participação para a população denominado *Cidadão On-line*.

O chatbot fornece informações e orientações sobre o funcionamento do serviço público estadual, sobre os programas Vale Gás, Ceará Credi, CNH Popular, além de orientações sobre o auxílio catador e sobre o IPVA, de forma organizada e interativa.

A ferramenta possibilita também o atendimento por meio de chat humanizado. Quando não for possível obter informações e orientações desejadas pela chatbot, o cidadão será direcionado para uma equipe de atendimento.



Cidadão On-line:

- Na plataforma Ceará Transparente apresenta uma explicação sobre o chatbot, bem como o direcionamento para o atendimento pelo Telegram.

Cidadão On-line

A ferramenta Cidadão On-line possibilita consultar informações, via chat ou Telegram, sobre os principais programas e serviços ofertados pelo Governo do Estado, de forma rápida e interativa. A ferramenta possibilitará também o atendimento humanizado, caso seja necessário.

Acesso rápido

[Acessar Chatbot Telegram](#)



PORTAL DO GOVERNO | CGE | ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | A+ A- A | DÚVIDAS FREQUENTES | CRIAR PERFIL | ACESSAR PERFIL

CEARÁ Transparente | CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

De qual informação você precisa?

Transparência | Ouvidoria | Acesso à Informação | Participação Cidadã | Serviços e Avaliações | Dados Abertos | Sobre o Portal | LGPD

Denuncie Corrupção

CORONAVÍRUS (COVID-19)

Clique aqui e acesse os investimentos no enfrentamento à (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
- Dívida Pública
- Licitações em andamento
- Despesas por empenho
- Convênios

[ACESSAR PÁGINAS DE TRANSPARÊNCIA](#)

- O Cidadão On-line está localizado na plataforma Ceará Transparente.

Cidadão On-line:

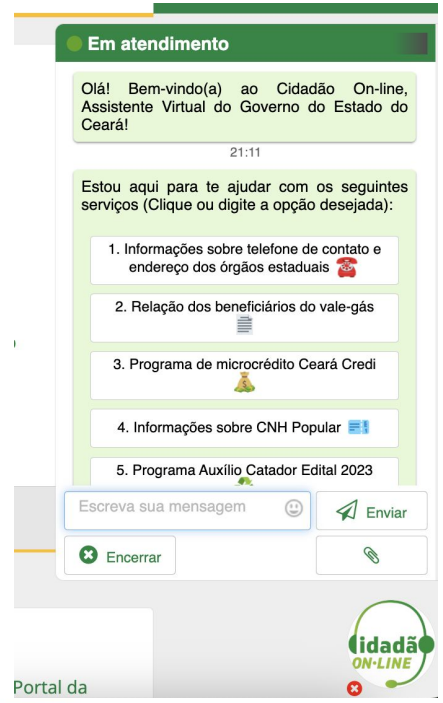
Como chegamos as opções do menu inicial do Cidadão On-line:





Cidadão On-line:

- Ao acionar o Cidadão On-line é apresentado o menu inicial, no qual o usuário pode navegar nas opções até encontrar o que deseja ou, caso não ache, pode falar com um atendente.
- O menu inicial é passível de mudanças de acordo com a necessidade e tempestividade da informação.
- Durante o atendimento humanizado é possível o atendente entrar em contato com a equipe da CGE e com o Ouvidor para buscar esclarecimentos, no intuito de fornecer a informação/orientação assertiva ao cidadão que está buscando a informação.



Portal da



Cidadão On-line:



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Dados do Cidadão On-line:

TIPO	QUANTIDADE (09 a 31/01/23)	QUANTIDADE (01 a 24/02/23)
ATENDIMENTO GERAL	1.554	1.587
ATENDIMENTO HUMANIZADO CHATBOT	210	394
ATENDIMENTO HUMANIZADO TELEGRAM	19	47
TOTAL	1.783	2.028

Média de Janeiro: 77 atendimentos diários
Média de Fevereiro: 84 atendimentos diários



Obrigada!



Caroline Bastos Gabriel
Natália Teixeira Maroso
João Henrique Soares Fernandes
Bárbara Erika Fernandes do Vale
Antônia Zeneide Nascimento Araújo
Lara Monteiro Tobias
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa
Ana Jéssica Guerra Lima
Alani Beatriz Vieira Chaves
Francisca Danívea Felix Sousa
Francisca Soares da Silva
Francisco José Lopes Nunes
Francisco Willames Maciel Belém

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



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**