

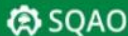


CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQ

OUVIDORIA ESTADUAL CEARÁ TRANSPARENTE ACESSO À INFORMAÇÃO



Usuário ou E-mail:

Senha:

 Entrar



CGE
**CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado © 2021

Central de Atendimento Telefônico 155. Todos os direitos reservados.

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQO

O Sistema de Qualidade no Atendimento na Ouvidoria – SQAQO propicia a avaliação sistemática dos atendimentos realizados na Célula da Central 155. Tem por base a imparcialidade no preenchimento dos eixos avaliados para a elaboração dos relatórios e entrega dos resultados.

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQO

Eixos de avaliação:

- Atendimento ao Cidadão
- Comportamento Organizacional
- Desempenho Institucional

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQO

Atendimento ao Cidadão:

1. Cumprimento do script padrão no atendimento.
2. Coleta de dados do cidadão e informações da manifestação.
3. Encaminhamentos das Manifestações.
4. Comunicação e Cordialidade com o Cidadão.
5. Redação das Manifestações.
6. Controle Emocional nos atendimentos.
7. Tempo Médio de Registro da Manifestação (Atendimento).

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQO

Comportamento Organizacional:

1. Relacionamento Interpessoal e Comportamento Individual.
2. Relação Intergrupar e Comunicação Interna.
3. Comprometimento e Responsabilidade.

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQO

Desempenho Institucional:

1. Comprometimento com a meta institucional.
2. Quantidade de registros de demandas No Ceará Transparente (manifestações e solicitações de informação).
3. Quantidade de elogios recebidos.
4. Quantidade de reclamação recebida (variável condicionante).
5. Nível de Proatividade (Boas práticas)

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQ



Reunião periódica.



Trabalho em equipe.

Painel Inicial
Avaliações Mensais
Gerenciar
Relatórios
Perfil

Estadísticas Mensals

Média Geral (%)

Anterior

0,00

Atual

0,00

Total de Elogios (%)

Anterior

0

Atual

0

Total de Reclamações (%)

Anterior

0

Atual

0

Ranking (Top 3)

P.	Atendente	Pt
----	-----------	----

Resultado das Avaliações Mensals

Mês de Referência:

10/2022

Pesquisar

Detalhes

Limpar

Registros/Página:

20

0 registros encontrados.

1

...

1

<

>

Código	Situação	Mês de Referência	Quantidade			Pontuação			
			Escutas	Elogios	Reclamações	Elxo I	Elxo II	Elxo III	Total
Nenhum Registro encontrado...									

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQ

Detalhes da Avaliação:

Detalhes da Avaliação

DADOS DA AVALIAÇÃO

- Informações Gerais
- Análise de Escutas
- Análise de Elogios
- Análise de Reclamações
- Comportamento Organizacional
- Desempenho Institucional
- Histórico

Finalizar avaliação

Informações Gerais da Avaliação

Código

0000027

Situação

Reunião

Mês de Referência

11/2022

Data de Abertura

09/11/2022 08:43

Nº de Escutas

5

Nº de Elogios

1

Nº de Reclamações

0

Avaliado

Atendente4

Observações Gerais

Nenhuma Observação.

Anexos

Não há arquivos anexados.

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQ

Relatórios:


[Painel Inicial](#)
[Avaliações Mensais](#)
[Gerenciar](#)
[Relatórios](#)
[Perfil](#)
[Manual](#)

Estadísticas Mensais

Média Geral (%)

Anterior

Atual

0,00

4,70

Total de Elogios (%)

Anterior

Atual

0

1

Total de Reclamações (%)

Anterior

Atual

0

0

Ranking - Top 3

P.	Atendente	Pt
1	Atendente4	9.4

Resultado das Avaliações

Individual

Tipo de escuta

Geral

Mês de Referência:

11/2022

Pesquisar

Limpar

Registros/Página:

20

2 registros encontrados.

1

...

1

<

>

Código	Situação	Mês de Referência	Quantidade			Pontuação			
			Escutas	Elogios	Reclamações	Elxo I	Elxo II	Elxo III	Total
0000027	Reunião	11/2022	5	1	0	1.4	4.0	3.0	9.4
0000028	Reaberta	11/2022	1	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQ

Relatórios Geral:


Painel Inicial
Avaliações Mensais
Gerenciar
Relatórios
Perfil
Manual

Relatório Geral

Intervalo de Análise:

01/01/2021 – 31/12/2021

Pesquisar
Limpar

Período: 01/01/2021 - 31/12/2021

Detalhes		Pontuações					
Atendente	Qtd. Avaliações	Eixo I	Eixo II	Eixo III	Elogios	Reclamações	Pontuação Total
Atendente6	2	34.3	40	0.0	5	0.5	101.8
Atendente5	2	29.9	39	0.0	4.5	0	92.9
Atendente14	1	31.6	38	0.0	4	5	86.6
Atendente2	3	27.4	36	0.0	3	1.3	84.8
Atendente12	1	31.4	34	0.0	5	4	84.4

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQ

Relatórios Geral:



SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQ

Atendente destaque 2021



A teleatendente Roberta Honorato recebeu a premiação como teleatendente destaque de 2021. A premiação foi entregue pelo secretário Aloísio Carvalho, a coordenadora de Ouvidoria, Larisse Moreira, e a orientadora da Central 155,

SISTEMA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA – SQAQ

Equipe:

- Larisse Maria Ferreira Moreira
- José Benevides Lobo Neto
- Jean Lopes dos Santos
- Maria Antonizete de Oliveira Silva
- Antonia Zeneide Nasc de Araújo Alencar
- 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 Juliana Roseira Abreu
- 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.
- Francisco Willames Maciel Belem
- Francisca Sandra Monteiro
- Francisco Ivo Viana
- Francisca Jessica Gomes Moura
- Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira
- Roberta Honorato de Abreu Almeida

“A Qualidade do Processo,
é o segredo do Sucesso!”

Nelio Wanderley

Obrigada!

Contato:

Coordenação 3343-9510 / 33439511

Supervisão: 3343-9513

E-mail: central155@cge.ce.gov.br





CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**