

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1ª BOA PRÁTICA

1. Título da Prática/Ação:

Ranking do Tempo Médio de Respostas

2. Período de realização da Prática/Ação:

Em 2022, foi implementada a utilização do Ranking do Tempo Médio de Respostas.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Tendo em vista a necessidade de diminuição do Tempo Médio de Resposta das áreas da CGE no que se refere às demandas de ouvidoria, em 2022 foi implementada uma boa prática voltada ao monitoramento desses prazos. Tal monitoramento resultou na criação do **Ranking do Tempo Médio de Respostas** que divulgamos trimestralmente na *intranet*.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Ranking do Tempo Médio de Respostas é divulgado trimestralmente na *intranet* e consiste em uma boa prática voltada ao monitoramento dos prazos de respostas, com o objetivo de reduzir o tempo médio desse prazo, a qualidade das respostas, e o acompanhamento efetivo das demandas, orientando-as sempre o uso da linguagem simples.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

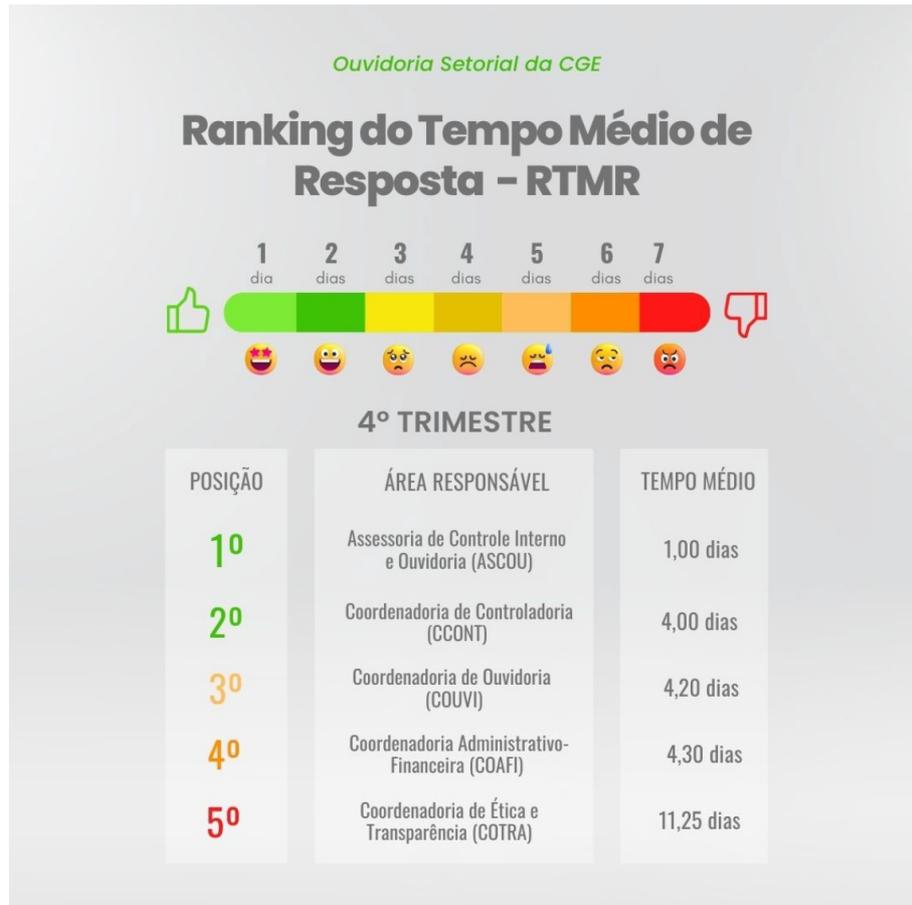
São geradas planilhas pela Plataforma Ceará Transparente onde são avaliados, trimestralmente, os prazos de respostas das áreas. São selecionadas as cinco áreas que tiveram o menor tempo médio de resposta e esse resultado é divulgado na *intranet*, em cartazes nos corredores da CGE e na sala dos coordenadores.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

OUVIDORIA SETORIAL

Ouvidoria Setorial disponibiliza o Ranking do 4º Trimestre do Tempo Médio de Resposta

06/01/2023 - 2:12 PM



O Ranking do Tempo Médio de Respostas (RTMR), se refere às demandas de ouvidoria

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Em 2021 o Tempo Médio de Resposta foi de 4,9 dias, mas após implantar o *ranking* do Tempo Médio de Resposta entre as áreas esse tempo baixou para 3,9 demonstrando que a ação está sendo efetiva.

2ª BOA PRÁTICA

1. Título da Prática/Ação:

Certificado do servidor/colaborador mais elogiado no ano.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Exercício de 2022.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOU) teve como foco reconhecer e parabenizar os servidores e colaboradores do órgão pelo serviço prestado de atendimento ao cidadão, fomentando a importância do reconhecimento e do bom atendimento.

4. Descrição da Ação/Prática:

Elaboração de três Certificados de Elogio para serem entregues aos servidores/colaboradores mais elogiados durante o ano, um servidor da sede CGE e dois da Central de Atendimento 155 em Canindé.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Durante o ano são analisados todos os elogios recebidos pelos servidores/colaborados e verificados os servidores que mais receberam elogios pelo bom atendimento. Os servidores mais elogiados, sendo da sede e da Central de Atendimento 155 em Canindé, receberão o Certificado.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Entrega dos Certificados de Elogio aos colaboradores mais elogiados da sede CGE, Marlus Kirillos, lotado na Coordenadoria de Tecnologia da Informação da CGE – COTIC e da Central de Atendimento 155, Maervi Siny e Maria Larissa Ricardo.

Entrega pelo Secretário da CGE, com a presença da ouvidora setorial da Ivanilza Fernandes, do certificado de elogio ao colaborador Marlus Kirillos da sede CGE.



Entrega de forma virtual, pelo Secretário da CGE, com a presença da coordenadora da COUVI Larisse Moreira, dos certificados de elogio às colaboradoras Maria Larissa Ricardo e Maervi Siny, da Central de Atendimento 155 em Canindé.



Certificado de Elogio do colaborador Marlus Kirillos, lotado na Coordenadoria de Tecnologia da Informação da CGE – COTIC.



CERTIFICADO DE ELOGIO

A Ouvidoria Setorial da CGE torna público o RECONHECIMENTO ao **Marlus Kirillos Araújo Lima**, em razão da qualidade do atendimento e atenção dada aos usuários dos serviços da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC da CGE sede, sendo o colaborador que mais recebeu elogio na Ouvidoria, durante o ano de 2022.


Aloísio Carvalho
SECRETÁRIO DA CGE




Ioanilza Fernandes
OUVIDORA SETORIAL



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Fomentar a prática de reconhecimento do trabalho realizado pelo servidor/colaborador, com o objetivo de melhorar cada vez o serviço prestado ao cidadão.