

P.G.1.03 - Pesquisa de Satisfação - Versão 04

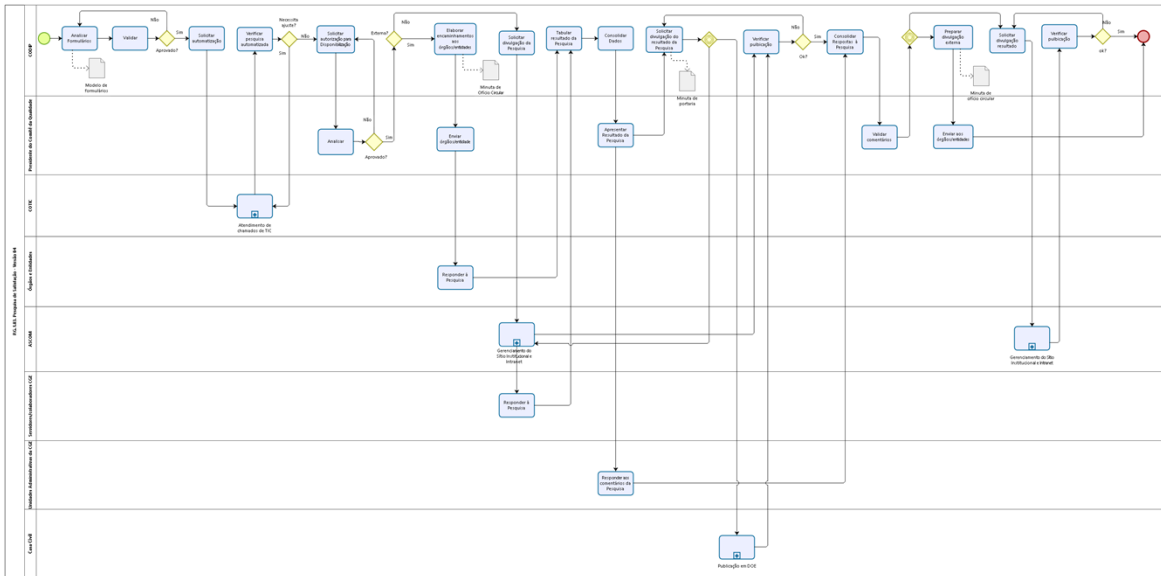
Bizagi Modeler

Índice

P.G.1.03 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO - VERSÃO 04.....	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 DIAGRAMA 1.....	5
1.1 P.G.1.03. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - VERSÃO 04.....	6
1.1.1 Elementos do processo	6
1.1.1.1  Event.....	6
1.1.1.2  Analisar Formulários	6
1.1.1.3  Validar	7
1.1.1.4  Aprovado?	8
1.1.1.5  Solicitar automatização	8
1.1.1.6  Atendimento de chamados de TIC.....	8
1.1.1.7  Verificar pesquisa automatizada	8
1.1.1.8  Necessita ajuste?.....	9
1.1.1.9  Solicitar autorização para Disponibilização	9
1.1.1.10  Analisar	10
1.1.1.11  Aprovado?.....	10
1.1.1.12  Externa?	10
1.1.1.13  Elaborar encaminhamentos aos órgãos/entidades	10
1.1.1.14  Enviar órgãos/entidade	11
1.1.1.15  Responder à Pesquisa	11
1.1.1.16  Tabular resultado da Pesquisa	13
1.1.1.17  Consolidar Dados	15
1.1.1.18  Apresentar Resultado da Pesquisa	15
1.1.1.19  Solicitar divulgação do resultado da Pesquisa	16
1.1.1.20  Gateway	17
1.1.1.21  Gerenciamento do Sítio Institucional e Intranet	17
1.1.1.22  Responder à Pesquisa	17
1.1.1.23  Verificar publicação	19
1.1.1.24  Ok?	19
1.1.1.25  Publicação em DOE.....	19
1.1.1.26  Responder aos comentários da Pesquisa	19
1.1.1.27  Consolidar Respostas à Pesquisa	20

1.1.1.28	 Validar comentários	20
1.1.1.29	 Gateway	21
1.1.1.30	 Solicitar divulgação resultado	21
1.1.1.31	 Gerenciamento do Sítio Institucional e Intranet	22
1.1.1.32	 Verificar publicação	22
1.1.1.33	 ok?.....	22
1.1.1.34	 Preparar divulgação externa	22
1.1.1.35	 Enviar aos órgãos/entidades	23
1.1.1.36	 Event.....	23
1.1.1.37	 Solicitar divulgação da Pesquisa	23
1.1.1.38	 Modelo de formulários.....	24
1.1.1.39	 Minuta de Ofício Circular.....	27
1.1.1.40	 Minuta de portaria	27
1.1.1.41	 Minuta de ofício circular	30
1.1.1.42	 CODIP	32
1.1.1.43	 Presidente do Comitê da Qualidade.....	32
1.1.1.45	 COTIC.....	32
1.1.1.46	 Órgãos e Entidades.....	32
1.1.1.47	 ASCOM	33
1.1.1.48	 Servidores/colaboradores CGE	33
1.1.1.49	 Unidades Administrativas da CGE	33
1.1.1.50	 Casa Civil	33

1 DIAGRAMA 1



Versão: 1.0

Autor: cassia.matos

1.1 P.G.1.03. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - VERSÃO 04

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Event

1.1.1.2  Analisar Formulários

Descrição

QUEM: Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Acessar Lime Survey no seguinte endereço:
<https://pesquisa.cge.ce.gov.br/admin/admin.php?action=logout>.
2. Inserir Nome do Utilizador, Senha e Idioma (Português do Brasil) e clicar em iniciar sessão.
 - 2.1 No campo Questionários, selecionar qual formulário deseja verificar;
 - 2.2 Em seguida, no campo Grupo de Questões, selecionar Avaliação dos Serviços da CGE;
 - 2.3 No lado esquerdo da janela, clicar no ícone QA (perguntas e respostas);
 - 2.4 Abrirá uma nova janela com todas as perguntas e respostas da pesquisa.
3. Verificar se existe a necessidade de alteração de perguntas ou respostas nos formulários, da seguinte maneira:
 - 3.1 No campo Perguntas, selecionar a pergunta que deseja editar;
 - 3.2 Em seguida, do lado esquerdo da janela clicar em Editar Sub-questões Para Esta Pergunta, para editar as perguntas;
 - 3.3 Clicar Editar Opções de Resposta Para Esta Questão, para editar as respostas;
 - 3.4 Ao abrir a janela com as perguntas/respostas para editar, clicar no ícone do lápis para escrever o novo texto;
 - 3.5 Fechar a janela com a alteração e clicar em salvar alterações.

4. Verificar a necessidade de inclusão ou exclusão de órgãos e entidades, analisando a Lei de reforma do Estado vigente, da seguinte maneira:
- 4.1 No campo Questionários, selecionar qual formulário deseja verificar;
 - 4.2 Em seguida, no campo Grupo de Questões, selecionar Dados do Cliente;
 - 4.3 No campo Perguntas, selecionar Órgãos/Entidades;
 - 4.4 No lado esquerdo da janela, clicar no ícone que corresponde a Editar Opções de Resposta Para Esta Questão;
 - 4.5 Clicar no ícone do lápis para escrever o novo texto;
 - 4.6 Se necessário acrescentar ou excluir itens, clicar no ícone ao lado do lápis de positivo (+) para incluir nova linha ou negativo (-) para excluir linha;
 - 4.7 Clicar em salvar alterações.
5. Submeter os formulários em PDF ao coordenador da CODIP.

FERRAMENTA:

Lime Survey

BASE NORMATIVA:

Lei Estadual nº16.710 e suas alterações

1.1.1.3  Validar

Descrição

QUEM: Coordenador

COMO:

1. Analisar os formulários verificados, atentando para:
- 1.1 Perguntas;
 - 1.2 Opções de respostas;
 - 1.3 Órgãos e Entidades participantes.

FERRAMENTA:

Lime Survey

FERRAMENTA:

Decreto nº 34.002/2021

1.1.1.4 Aprovado?

Portões

Sim

Não

1.1.1.5 Solicitar automatização

Descrição

QUEM: Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional

COMO:

1. Abrir CGE Atende no seguinte endereço

<https://cgeatende.cge.ce.gov.br/login.seam>.

1.1. Inserir CPF e senha e clicar em Entrar;

1.2 Clicar na aba Abrir Chamado;

1.3 Na aba Categoria, selecionar Sistemas;

1.4 Na aba Subcategoria, selecionar Questionários;

1.5 Na aba Tipo de Ocorrência, selecionar Adequação;

1.6 Em Título escrever Ativar Formularios da Pesquisa de Satisfação;

1.7 Em Descrição detalhar o que será solicitado na ativação do questionário, informando data de início da pesquisa;

1.8 Clicar em cadastrar.

FERRAMENTA:

CGE Atende

1.1.1.6 Atendimento de chamados de TIC

1.1.1.7 Verificar pesquisa automatizada

Descrição

QUEM: Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Acessar Lime Survey no seguinte endereço:

<https://pesquisa.cge.ce.gov.br/admin/admin.php?action=logout>.

2. Inserir Nome do Utilizador, Senha e Idioma (Português do Brasil) e clicar em iniciar sessão.
3. Analisar os formulários automatizados, atentando para:
 - 3.1 Perguntas;
 - 3.2 Opções de respostas;
 - 3.3 Órgãos e Entidades participantes.
4. Caso haja alguma divergência entre o que foi solicitado e o que disponibilizado, retornar à Cotic para correções.
5. Caso a pesquisa esteja de acordo com o solicitado, submeter os formulários em PDF ao coordenador da Codip.

FERRAMENTA:

Lime Survey
PDF

1.1.1.8  Necessita ajuste?

Portões

Não

Sim

1.1.1.9 ☐ Solicitar autorização para Disponibilização

Descrição

QUEM: Coordenador

COMO:

1. Analisar os formulários recebidos.
2. Solicitar anuência e autorização ao Presidente do Comitê da Qualidade para divulgar as pesquisas.

FERRAMENTA:

Formulário das Pesquisas
Correio eletrônico

1.1.1.10 Analisar

Descrição

QUEM: Presidente

COMO:

1. Analisar a pertinência dos formulários às necessidades de feedback da CGE.

FERRAMENTA:

Formulários das pesquisas

1.1.1.11 Aprovado?

Portões

Sim

Não

1.1.1.12 Externa?

Portões

Não

Sim

1.1.1.13 Elaborar encaminhamentos aos órgãos/entidades

Descrição

QUEM: Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional

COMO:

1. Elaborar minuta de Ofício Circular de Realização da Pesquisa de Satisfação junto aos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, solicitando que a Direção Superior e as áreas finalísticas e meio de cada órgão/entidade que utilizaram os serviços da CGE, respondam, em meio eletrônico, o questionário referente à Pesquisa de Satisfação da CGE.

2. Após anuência do coordenador da Codip, encaminhar minuta de Ofício Circular ao Presidente do Comitê da Qualidade para sua análise.

FERRAMENTA:

Minuta de Ofício Circular
Correio eletrônico

1.1.1.14 Enviar órgãos/entidade

Descrição

QUEM: Presidente

COMO:

1. Analisar e após anuência, colher assinatura do Ofício Circular, junto ao Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral.
2. Encaminhar para distribuição aos dirigentes dos órgãos e entidades estaduais.

FERRAMENTA:

Ofício Circular

1.1.1.15 Responder à Pesquisa

Descrição

QUEM: Representante dos órgãos e entidades estaduais.

COMO:

1. Entrar no site da CGE através do endereço <https://www.cge.ce.gov.br/>.
2. Clicar no ícone correspondente a Pesquisa, página inicial.
3. Abrirá nova janela com a Pesquisa de Satisfação e clicar em "Próximo":
 - 3.1 Em seguida serão apresentados os requisitos a serem avaliados, conforme abaixo:
 - 3.1.1 A Atividades e Relatórios de Auditoria;
 - 3.1.2 B Atividades e Relatórios de Inspeção;
 - 3.1.3 C Plano de Ação para Sanar Fragilidades (PASF);
 - 3.1.4 D Orientações Técnicas e Normativas;
 - 3.1.5 E Análises do Grupo Técnico de Gestão de Contas (GTC);
 - 3.1.6 F Acompanhamento do CAUC;
 - 3.1.7 G Programa de Integridade;

- 3.1.8 H Gestão da Rede de Ouvidoria;
 - 3.1.9 I Sistema de Ética;
 - 3.1.10 J Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI);
 - 3.1.11 K Ceará Transparente;
 - 3.1.12 L Sistema Avia;
 - 3.1.13 M Sistema SACC;
 - 3.1.14 N Sistema e-Parcerias;
 - 3.1.15 O Sistema Siec;
 - 3.1.16 P Sistema CGE Atende;
 - 3.1.17 Q Carta de Serviços;
 - 3.1.18 R Sítio Institucional;
 - 3.1.19 S CGE nas Redes Sociais (Twitter, Facebook, YouTube e Instagram);
 - 3.1.20 T Boletim Informativo (CGE Notícias);
 - 3.1.21 U Capacitações Ofertadas;
 - 3.1.22 V Eventos Institucionais (fóruns, encontros, reuniões e outros).
- 3.2 Avaliar cada requisito utilizando os conceitos abaixo:
- 3.2.1 1- Insuficiente;
 - 3.2.2 2 - Ruim;
 - 3.2.3 3 - Regular;
 - 3.2.4 4 - Bom;
 - 3.2.5 5 - Excelente;
 - 3.2.6 N/A - Não é possível avaliar.
- 3.3 Quando atribuir nota 1- Insuficiente, 2 - Ruim, justificar ou 3 - Regular.
- 3.4 Registrar as justificativas na caixa que abrirá ao final da página (preenchimento obrigatório);
- 3.5 Clicar em próximo;
- 3.6 Incluir comentário e sugestões adicionais em relação à atuação da CGE (preenchimento opcional) e informar qual palavra você utilizaria para descrever os serviços da CGE (preenchimento obrigatório);
- 3.7 Clicar em Próximo.
- 3.8 Informar dados do cliente, como:
- 3.8.1 Órgão/Entidade (preenchimento obrigatório);
 - 3.8.2 Responsável pelas respostas (preenchimento opcional);
 - 3.8.3 Telefone (preenchimento opcional);
 - 3.8.4 E-mail (preenchimento opcional);
 - 3.8.5 Clicar em enviar e finalizar a pesquisa.

FERRAMENTA:

Site da CGE.

1.1.1.16 Tabular resultado da Pesquisa

Descrição

QUEM: Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Acessar Lime Survey no seguinte endereço:

<https://pesquisa.cge.ce.gov.br/admin/admin.php?action=logout>.

2. Inserir Nome do Utilizador, Senha e Idioma (Português do Brasil) e clicar em iniciar sessão.

2.1 No campo Questionários, selecionar qual formulário deseja verificar;

2.2 Em seguida, clicar no ícone da lupa no papel, correspondente a Respostas e Estatística;

2.3 Na janela que abrir clicar no ícone que corresponde a Exportar Resultados para Aplicativo;

2.4 Em Geral, escolher o alcance de 1º ao último questionário;

2.5 Em Estado de Conclusão: escolher Apenas registros completos e deixar o restante das marcações como estão;

2.6 Clicar em Exportar dados.

3. Será gerado um arquivo em Excel com todos os dados obtidos na pesquisa;

3.1. Separar as respostas obtidas dos comentários e sugestões em outro arquivo.

4. Criar cópia da planilha Resultado Tabulado Pesquisa de Satisfação com Órgão e Entidades ou Resultado Tabulado Pesquisa de Satisfação com Servidores e Colaboradores da CGE que encontra-se no diretório da CODIP/QUALIDADE/PESQUISA DE SATISFAÇÃO/ÓRGÃO E ENTIDADES ou SERVIDORES E COLABORADORES/ ANO DA PESQUISA, fazendo:

4.1 Na aba Cópia: substituir as respostas existentes pelas que foram obtidas no arquivo "results-survey" da pesquisa vigente, o que ao final dela, gerará um quantitativo de quantas respostas cada requisito obteve;

4.2 Na aba Results-Survey (ano): substituir cada coluna da Contagem de cada requisito pela quantidade de respostas obtidas na aba do item 4.1, incluindo o número de registros nesta consulta;

4.3 As abas Cliente Externo CGE (ano) ou Cliente Interno CGE (ano) e Cálculo Indicador (ano), são preenchidas automaticamente, conforme preenchimento das abas descritas nos itens 4.1 e 4.2;

4.5 Verificar os dados obtidos e fazer correções nas fórmulas quando necessário.

5. Acessar <https://www.wordclouds.com/> e seguir os passos para criar a nuvem de palavras a ser inserida no PDF final da pesquisa.

5.1 Clicar em Word List e em Edit;

5.2 Inserir as palavras obtidas no arquivo Results-Survey e quantas vezes ela foi repetida;

5.3 Clicar em Apply e aguardar site gerar a imagem;

5.4 Ir para o final da página e gerar arquivo JPG/PNG com o comando "Ctrl+S";

5.5 Salvar imagem em CODIP/QUALIDADE/PESQUISA DE SATISFAÇÃO/ÓRGÃO E ENTIDADES ou SERVIDORES E COLABORADORES/ ANO DA PESQUISA;

5.6 Inserir imagem como Anexo II nas abas Cliente Externo CGE (ano) ou Cliente Interno CGE (ano).

Obs.: site permite que o usuário altere a forma da nuvem assim como cores e letras.

6. Gerar arquivo em PDF da aba Cliente Externo CGE (ano) ou Cliente Interno CGE (ano):

6.1 Clicar no ícone da impressora e solicitar impressão da aba;

6.2 Em Nome: selecionar PDF 24 e clicar em ok;

6.3 Salvar arquivo no diretório da CODIP/QUALIDADE/PESQUISA DE SATISFAÇÃO/ÓRGÃO E ENTIDADES/ ANO DA PESQUISA;

6.4 Renomear arquivo como: Gráfico do Resultado da Pesquisa de Satisfação com Órgão e Entidades ou Servidores e Colaboradores da CGE.

7. Após item 3.1 ir em CODIP/QUALIDADE/PESQUISA DE SATISFAÇÃO/ÓRGÃO E ENTIDADES ou SERVIDORES E COLABORADORES/ ANO DA PESQUISA/Comentários e Sugestões enviados às áreas e abrir arquivo Respostas aos Comentários e Sugestões - Órgãos e Entidades ou Servidores e Colaboradores da CGE (ano) - Completo, preencher as devidas informações obtidas no arquivo "Results-Survey":

7.1 Assunto: qual assunto o comentário, sugestão ou elogio foi direcionado;

7.2 Comentários/Sugestões: copiar o comentário, sugestão ou elogio obtido do arquivo "Results-Survey";

7.3 Respostas: local onde a área responsável pela resposta do questionamento responderá;

7.4 Área: área da CGE responsável pelo encaminhamento da resposta.

8. Submeter arquivos ao coordenador da CODIP.

FERRAMENTA:

Lime Survey

PDF

1.1.1.17 Consolidar Dados

Descrição

QUEM: Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional

COMO:

1. Preparar apresentação dos dados obtidos nas pesquisas, ressaltando cada um dos itens avaliados. Comparar os dados obtidos nas pesquisas com anos anteriores.

2. Dividir os comentários apresentados pelos respondentes por cada macroprocessos da CGE em arquivo de excel.

3. Solicitar marcação da reunião do Comitê da Qualidade para apresentação dos resultados.

FERRAMENTA:

Apresentação do resultado da pesquisa

Respostas aos comentários e sugestões da pesquisa

1.1.1.18 Apresentar Resultado da Pesquisa

Descrição

QUEM: Presidente

COMO:

1. Apresentar no Comitê da Qualidade os dados obtidos nas pesquisas e os comentários divididos pelos macroprocessos da CGE.
2. Definir data para o retorno e responsáveis pelas respostas aos comentários da pesquisa de satisfação interna e externa relativos aos representantes dos macroprocessos.

FERRAMENTA:

Apresentação do resultado da pesquisa
planilha Respostas aos comentários e sugestões da pesquisa

1.1.1.19 Solicitar divulgação do resultado da Pesquisa

Descrição

QUEM: Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Para divulgação do resultado da Pesquisa de Satisfação com Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, externamente:

1.1 Elaborar minuta de Portaria para a Divulgação do Resultado da Pesquisa de Satisfação junto aos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, solicitando sua publicação em Diário Oficial do Estado.

1.2 Elaborar Comunicação Interna (CI) à Sexec-pgi solicitando divulgação do resultado da Pesquisa de Satisfação e submeter a assinatura do coordenador da Codip.

1.3 Em seguida, encaminhar e-mail ao protocolo da CGE (protocolo@cge.ce.gov.br) para abertura do processo anexando a minuta de portaria e CI devidamente assinada.

2. Para a divulgação do resultados de ambas as pesquisas internamente:

2.1 Abrir CGE Atende, pelo endereço
<https://cgeatende.cge.ce.gov.br/GESP/login> e senha;

2.2 Inserir CPF e senha e clicar em entrar;

2.3 Clicar na aba Abrir Chamado;

2.4 Em Categoria: escolher Sistemas;

2.5 Em Subcategoria: escolher Site CGE para a pesquisa externa e intranet para a pesquisa interna;

2.6 Em Tipo de Ocorrência: selecionar Conteúdo;

2.7 Descrever o Título do chamado, como: Divulgação do resultado da pesquisa de satisfação externa ou interna;

2.8 Em Descrição, detalhar onde será divulgada (intranet, período de realização da pesquisa, assim como índice alcançado);

2.9 Anexar o arquivo em PDF "Gráfico Resultado Pesquisa de Satisfação (Ano);

2.10 Clicar em Cadastrar.

FERRAMENTA:

CGE Atende

Correio eletrônico

1.1.1.20  Gateway

Instanciar

False

1.1.1.21  Gerenciamento do Sítio Institucional e Intranet

1.1.1.22  Responder à Pesquisa

Descrição

QUEM: Sevidores e colaboradores da CGE.

COMO:

1. Entrar no site da CGE através do endereço <https://www.cge.ce.gov.br/>.

2. Clicar no ícone correspondente a Pesquisa, página inicial.

3. Abrirá nova janela com a Pesquisa de Satisfação e clicar em "Próximo":

3.1 Em seguida serão apresentados os requisitos a serem avaliados, conforme abaixo:

3.1.1 A Sistema de Gestão da Qualidade e Gestão por Processo;

3.1.2 B Sítio Institucional;

3.1.3 C Comunicação interna (boletins informativos e outros meios);

3.1.4 D Intranet;

3.1.5 E Assessoramento jurídico;

3.1.6 F Ceará Transparente;

- 3.1.7 G Sistema Avia;
- 3.1.8 H Sistema SACC;
- 3.1.9 I Sistema CGE Atende;
- 3.1.10 J Carta de Serviços;
- 3.1.11 K Sistema e-Parcerias;
- 3.1.12 L Webmail;
- 3.1.13 M Infraestrutura e atendimento de Tic;
- 3.1.14 N Instalações físicas (limpeza, conservação e layout);
- 3.1.15 O Gestão da terceirização;
- 3.1.16 P Gestão de patrimônio e almoxarifado (disponibilização de bens e serviços);
- 3.1.17 Q Gestão de pessoas (atendimento de demandas funcionais, folha de pagamento, movimentações e dados cadastrais);
- 3.1.18 R Liderança e avaliação de desempenho;
- 3.1.19 S Ambiente de trabalho (relações interpessoais, satisfação profissional, qualidade de vida e bem-estar no trabalho);
- 3.1.20 R Eventos institucionais (fóruns, encontros, reuniões e palestras);
- 3.1.21 T Capacitações oportunizadas (cursos, congressos, seminários e outros);
- 3.1.22 U Ouvidoria Setorial.
- 3.2 Avaliar cada requisito utilizando os conceitos abaixo:
 - 3.2.1 1- Insuficiente;
 - 3.2.2 2 - Ruim;
 - 3.2.3 3 - Regular;
 - 3.2.4 4 - Bom;
 - 3.2.5 5 - Excelente;
 - 3.2.6 N/A - Não é possível avaliar.
- 3.3 Quando atribuir nota 1- Insuficiente, 2 - Ruim, justificar ou 3 - Regular.
- 3.4 Registrar as justificativas na caixa que abrirá ao final da página (preenchimento obrigatório);
- 3.5 Clicar em próximo;
- 3.6 Incluir comentário e sugestões adicionais em relação à atuação da CGE (preenchimento opcional) e informar qual palavra você utilizaria para descrever os serviços da CGE (preenchimento obrigatório);
- 3.7 Clicar em enviar e finalizar a pesquisa.

FERRAMENTA:

Site da CGE.

1.1.1.23 Verificar publicação

Descrição

QUEM: Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Para a pesquisa com público externo (órgãos e entidades):
 - 1.1 Abrir Site da CGE, pelo endereço <https://cge.ce.gov.br>;
 - 1.2 Institucional/Qualidade/Pesquisa de Satisfação;
 - 1.3 Verificar se a publicação está conforme o solicitado.
2. Para a pesquisa com público interno (servidores e colaboradores):
 - 2.1 Abrir Site da CGE, pelo endereço <https://cge.ce.gov.br>;
 - 2.2 Clicar na aba Intranet;
 - 2.3 Descer até o banner Qualidade;
 - 2.4 Pesquisa de Satisfação;
 - 2.5 Verificar se a publicação está conforme o solicitado.

FERRAMENTA:

Intranet

Site institucional

1.1.1.24 Ok?

Portões

Sim

Não

1.1.1.25 Publicação em DOE

1.1.1.26 Responder aos comentários da Pesquisa

Descrição

QUEM: Coordenadores das áreas.

COMO:

1. De posse do arquivo com os comentários dos respondentes das pesquisas à atuação dos processos sob sua responsabilidade, elaborar respostas às sugestões, críticas e elogios.
2. Encaminhar respostas à Codip no prazo estabelecido na reunião do Comitê da Qualidade.

FERRAMENTA:

Respostas aos comentários e sugestões da pesquisa.
Correio eletrônico.

1.1.1.27 ☐ Consolidar Respostas à Pesquisa

Descrição

QUEM: Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Receber as respostas das áreas da CGE, salvá-las no Diretório CODIP/ Qualidade/ Pesquisa de Satisfação/Ano/Com Órgãos e Entidades ou Com servidores e Colaboradores, na pasta Comentários e Sugestões Recebidos das Áreas.
2. Copiar as respostas enviadas na planilha Respostas aos Comentários e Sugestões - Consolidados, que encontra-se no mesmo endereço do item 1.
3. Submeter arquivo para validação pelo presidente do Comitê da Qualidade.

FERRAMENTA:

planilha Respostas aos Comentários e Sugestões - Consolidados
Correio eletrônico

1.1.1.28 ☐ Validar comentários

Descrição

QUEM: Presidente

COMO:

1. Analisar as respostas encaminhadas, alterando-as quando se fizer necessário.

2. Devolver à Codip arquivo com as sugestões ou validação.

FERRAMENTA:

planilha Respostas aos Comentários e Sugestões - Consolidados
Correio eletrônico

1.1.1.29  Gateway

Instanciar

False

1.1.1.30 ☐ Solicitar divulgação resultado

Descrição

QUEM: Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Abrir CGE Atende, pelo endereço <https://cgeatende.cge.ce.gov.br/GESP/login> e senha;

1.1 Inserir CPF e senha e clicar em entrar;

1.2 Clicar na aba Abrir Chamado;

1.3 Em Categoria: escolher Sistemas;

1.4 Em Subcategoria: escolher Site CGE para a pesquisa externa e intranet para a pesquisa interna;

1.5 Em Tipo de Ocorrência: selecionar Conteúdo;

1.6 Descrever o Título do chamado, como: Divulgação dos comentários e sugestões da pesquisa externa ou interna;

1.7 Em Descrição, detalhar onde será divulgada (intranet, período de vigência da pesquisa, assim como o link retirado do Lime Survey);

1.8 Anexar o arquivo final "Respostas aos Comentários e Sugestões da Pesquisa de Satisfação com Órgãos e Entidades do Estado ou Servidores e Colaboradores da CGE (Ano);

1.9 Clicar em Cadastrar.

FERRAMENTA:

CGE Atende.

1.1.1.31 Gerenciamento do Sítio Institucional e Intranet

1.1.1.32 Verificar publicação

Descrição

QUEM: Colaborador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Para a pesquisa com público externo (órgãos e entidades):
 - 1.1 Abrir Site da CGE, pelo endereço <https://cge.ce.gov.br>;
 - 1.2 Institucional/Qualidade/Pesquisa de Satisfação;
 - 1.3 Verificar se a publicação está conforme o solicitado.
2. Para a pesquisa com público interno (servidores e colaboradores):
 - 2.1 Abrir Site da CGE, pelo endereço <https://cge.ce.gov.br>;
 - 2.2 Clicar na aba Intranet;
 - 2.3 Descer até o banner Qualidade;
 - 2.4 Pesquisa de Satisfação;
 - 2.5 Verificar se a publicação está conforme o solicitado.

FERRAMENTA:

Intranet
Site institucional

1.1.1.33 ok?

Portões

Sim

Não

1.1.1.34 Preparar divulgação externa

Descrição

QUEM: Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Elaborar minuta de ofício circular de encaminhamento do retorno às manifestações realizadas pelos respondentes da pesquisa de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estadual.
2. Em seguida, encaminhar e-mail ao protocolo da CGE (protocolo@cge.ce.gov.br) para abertura do processo anexando a minuta de ofício circular e seu anexo devidamente assinado.

FERRAMENTA:

Correio eletrônico

1.1.1.35 ☐ Enviar aos órgãos/entidades

Descrição

QUEM: Presidente

COMO:

1. Analisar minuta de ofício e seu anexo, alterando-a quando necessário .
2. Colher assinatura do Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral.
3. Solicitar encaminhamento do ofício circular aos órgãos e entidades estaduais.

FERRAMENTA:

Correio eletrônico

1.1.1.36 ☒ Event

1.1.1.37 ☐ Solicitar divulgação da Pesquisa

Descrição

QUEM: Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

COMO:

1. Articular com a Assessoria de Comunicação a divulgação das pesquisas externa ou interna.
2. Disponibilizar, à Ascom, o Ofício Circular com as informações necessárias para elaboração de matéria e os links dos questionários para divulgação em sítio institucional e intranet.

FERRAMENTA:

Ofício circular

1.1.1.38  [Modelo de formulários](#)

Descrição

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO ESTADO

0% 100%

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CGE

*** Por favor, indique a sua avaliação sobre os itens a seguir descritos, de acordo com a legenda abaixo. Quando atribuir nota 1 - Insuficiente, 2 - Ruim ou 3 - Regular, registre a justificativa ou a sugestão de melhoria.**

	1 - Insuficiente	2 - Ruim	3 - Regular	4 - Bom	5 - Excelente	N/A - Não é possível avaliar
A - Atividades e relatórios de auditoria	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B - Atividades e relatórios de inspeção	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C - Plano de ação para sanar fragilidades (PASF)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D - Orientações técnicas e normativas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E - Análises do Grupo Técnico de Gestão de Contas (GTC)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F - Acompanhamento do CAUC	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G - Programa de Integridade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
H - Gestão da Rede de Ouvidoria	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I - Sistema de Ética	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J - Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K - Ceará Transparente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L - Sistema Avia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M - Sistema SACC	☐	☐	☐	☐	☐	☐
N - Sistema e-Parcerias	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O - Sistema Siec	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P - Sistema CGE Atende	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q - Carta de Serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
R - Sítio institucional da CGE	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S - CGE nas redes sociais (Twitter, Facebook, YouTube e Instagram)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T - Boletim informativo "CGE Notícias"	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U - Capacitações ofertadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V - Eventos institucionais (fóruns, encontros, reuniões e outros)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES E COLABORADORES DA CGE

0% 100%

*** Por favor, indique a sua avaliação sobre os itens a seguir descritos, de acordo com a legenda abaixo. Quando atribuir nota 1 - Insuficiente, 2 - Ruim ou 3 - Regular, registre a justificativa ou a sugestão de melhoria.**

	1 - Insuficiente	2 - Ruim	3 - Regular	4 - Bom	5 - Excelente	N/A - Não é possível avaliar
A - Sistema de Gestão da Qualidade e Gestão por Processos.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B - Sítio institucional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C - Comunicação interna (boletins informativos e outros meios)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D - Intranet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E - Assessoramento jurídico	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F - Ceará Transparente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G - Sistema Avia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
H - Sistema SACC	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I - Sistema CGE Atende	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J - Carta de serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K - Sistema e-Parcerias	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L - Webmail	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M - Infraestrutura e atendimento de TIC	☐	☐	☐	☐	☐	☐
N - Instalações físicas (limpeza, conservação e layout).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O - Gestão da terceirização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P - Gestão de patrimônio e almoxarifado (disponibilização de bens e serviços).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q - Gestão de Pessoas (Atendimento de demandas funcionais, folha de pagamento, movimentações, dados cadastrais).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
R - Liderança e avaliação de desempenho	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S - Ambiente de trabalho (relações interpessoais, satisfação profissional, qualidade de vida e bem-estar no trabalho).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T - Eventos institucionais (fóruns, encontros, reuniões e palestras)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U - Capacitações oportunizadas (cursos, congressos, seminários e outros)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V - Ouvidoria Setorial	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1.1.1.39 Minuta de Ofício Circular

Descrição



Av. Cal Adorno Albuquerque Lima
Candeia - Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

Ofício Circular nº XX/20XX/CODIP/CGE

Fortaleza, XX de mês de 20XX

Aos Dirigentes dos Órgãos e Entidades Estaduais

Assunto: **Pesquisa de Satisfação Anual da CGE com Órgãos e Entidades Estaduais**

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, referimo-nos ao Sistema de Gestão da Qualidade desta CGE, certificado pela empresa Xxxxxxx, com base nos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015, abrangendo as atividades de Controladoria Governamental, Auditoria Interna Governamental, Gestão dos Sistemas de Ouvidoria, Transparência, Acesso à Informação, Ética, Correição, Suporte a Sistemas Corporativos, Assessoramento e Suporte Administrativo nos assuntos de natureza jurídica, de planejamento, de desenvolvimento e de modernização institucional, de comunicação interna e externa, de ações de administração geral e controle interno.

2. Sobre o assunto, ressaltamos que o objetivo principal do Sistema de Gestão da Qualidade é buscar a melhoria contínua dos processos e serviços prestados por esta CGE, na condição de órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual.

3. Por este motivo, solicitamos que a Direção Superior e gestores das áreas meio e finalísticas desse órgão/entidade que utilizaram os serviços da CGE no ano de 20XX, respondam a Pesquisa de Satisfação, **disponível no link "xxxxxxx", no período de XX a XX/XX/20XX**, podendo encaminhar eventuais dúvidas para o e-mail codip@cge.ce.gov.br.

4. Salientamos que o resultado da pesquisa contribuirá para a melhoria contínua na busca da excelência dos serviços prestados por esta CGE.

Atenciosamente,

Nome completo do Secretário

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará

1.1.1.40 Minuta de portaria

Descrição

PORTARIA CGE Nº /20XX

TORNA PÚBLICO O RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO – CGE JUNTO AOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, REFERENTE AO EXERCÍCIO DE 20XX.

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, no uso de suas atribuições que lhe confere o inciso I, do artigo 93, da Constituição Estadual;

CONSIDERANDO a certificação desta CGE com base nos requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e a necessidade de monitoramento do processo de melhoria contínua e de prevenção de não-conformidades;

RESOLVE:

Art. 1º. Divulgar o resultado da pesquisa de satisfação realizada pela CGE junto aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, referente ao exercício de 20XX, no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, conforme Anexos I, II e III.

Art. 2º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, de mês de 20XX.

Nome do Secretário

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral



ANEXO I DA PORTARIA CGE Nº /20XX
RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO
PODER EXECUTIVO ESTADUAL – 20XX

Questionários Respondidos
Total: XXX
Índice Geral de Satisfação
Total: XX%
Quantidade de Órgãos e Entidades Participantes da Pesquisa
Total: XX

Gráfico geral aqui

ANEXO II DA PORTARIA CGE Nº /20XX
NUVEM DE PALAVRAS CRIADA A PARTIR DA OPINIÃO DOS RESPONDENTES

Gráfico nuvem de palavras aqui



**ANEXO III DA PORTARIA CGE Nº /20XX
RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM ÓRGÃOS E ENTIDADES DO
PODER EXECUTIVO ESTADUAL – 20XX**

Inserir todos os gráficos aqui



1.1.1.41  Minuta de ofício circular

Descrição

Ofício Circular nº /20XX/CODIP/CGE

Fortaleza, XX de mês de 20XX.

Aos Dirigentes dos Órgãos e Entidades Estaduais

Assunto: **Respostas da Pesquisa de Satisfação Anual da CGE – 20XX**

Senhor (a) Dirigente,

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, refiro-me ao Sistema de Gestão da Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado certificado pela empresa Xxxxxx, com base nos requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, relativamente às atividades de Controladoria Governamental, Auditoria Interna Governamental, Gestão dos Sistemas de Ouvidoria, Transparência, Acesso à Informação, Ética e Correição, Suporte a Sistemas Corporativos, Assessoramento e Suporte Administrativo nos assuntos de natureza jurídica, de planejamento, de desenvolvimento e de modernização institucional, de comunicação interna e externa, de ações de administração geral, controle interno e de gerenciamento do Sistema de Gestão da Qualidade.
2. O referido sistema tem como um de seus requisitos o foco no aumento da satisfação do usuário, para tanto, é realizada anualmente a Pesquisa de Satisfação com Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual. Agradecemos sua contribuição, salientando que foi muito importante a participação de todos de sua equipe com vistas à busca pela excelência no atendimento aos nossos usuários.
3. A CGE vem empenhando-se para melhorar seus resultados, levando em consideração, dentre outros fatores, as sugestões registradas naquele instrumento. Nesse sentido, seguem, em anexo, as medidas adotadas para sanar as fragilidades apontadas e os esclarecimentos que julgamos necessários.

Atenciosamente,

Nome completo do secretário
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral



[illegible]

1.1.1.47  ASCOM

1.1.1.48  Servidores/colaboradores CGE

1.1.1.49  Unidades Administrativas da CGE

1.1.1.50  Casa Civil