CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

# Coordenadoria de Ouvidoria

Apresentação Célula da Central 155

# Célula da Central de Atendimento Telefônico 155

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**DECRETO Nº34.002**, de 24 de março de 2021.

Art. 29. Compete à Célula da Central de Atendimento 155:

I - gerenciar a Central de Atendimento Telefônico;

II - atender, registrar e encaminhar à Rede de Controle Social as manifestações de ouvidoria e as solicitações de informação apresentadas pelo cidadão e pela sociedade civil organizada à Central de Atendimento Telefônico;

III - dar retorno aos cidadãos das manifestações de ouvidoria e das solicitações de informação registradas, quando o cidadão indicar o meio telefônico para resposta;

IV - aplicar pesquisa de satisfação do atendimento;

V - gerenciar os dados dos atendimentos telefônicos no que corresponde ao armazenamento, manuseio e segurança dos registros; e

VI - exercer outras atividades correlatas.

# Célula da Central de Atendimento Telefônico 155

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**SUA VOZ NOS TORNA CADA VEZ MELHORES**

# MEIOS DE ATENDIMENTOS CENTRAL 155

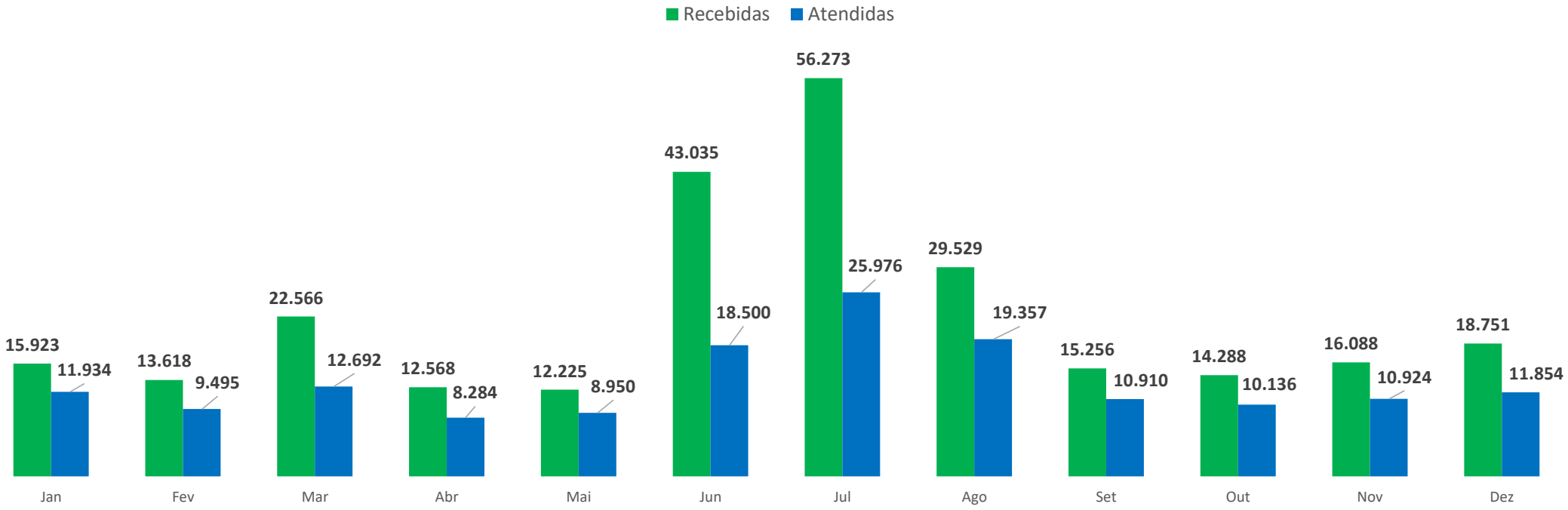
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

idadã
ON·LINE

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155 | 7h às 20h
A serviço da sociedade cearense

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# ATENDIMENTOS - 2023




Recebidas: 270.120

Atendidas: 159.012

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# CALLBACK - 2023

Serviço que coleta as ligações abandonadas na fila e/ou ramal, para posterior retorno ao cidadão.

Implantação em 19/01/2023.

Total de **26.722** contatos realizados em 2023.

# RESPOSTA AO CIDADÃO 2023

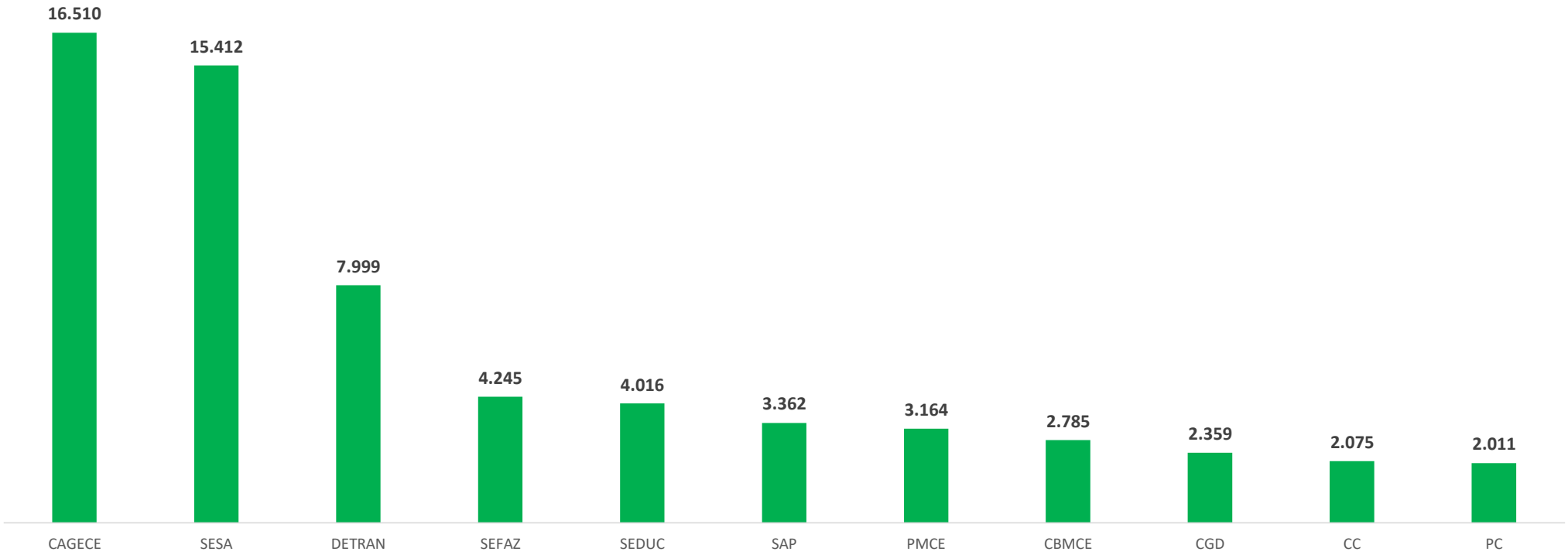
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

23.415

11.174

95.134

# ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS OUVIDORIA



# ATENDIMENTO CIDADÃO ON-LINE

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

idadã ON·LINE

7.078 atendimentos em 2023.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USÚARIO DO SERVIÇO PÚBLICO.

2023

1. Satisfação da Central 155 - CGE,
2. Escola de Saúde Pública - ESP,
3. Produtor Rural – ADAGRI

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# REUNIÕES TÉCNICAS DE ALINHAMENTO

Em 2023 foram realizadas 10 reuniões presenciais na Central 155 com  a participação das setoriais:

- SEINFRA, CIDADES
- CAGECE, DETRAN, SDA

CENTRAL 155 RECEBE VISITA TÉCNICA DA OUVIDORIA SETORIAL DO DETRAN

# REUNIÕES TÉCNICAS DE ALINHAMENTO

Em 2023 foram realizadas 10 reuniões presenciais na Central 155 com  a participação das setoriais:

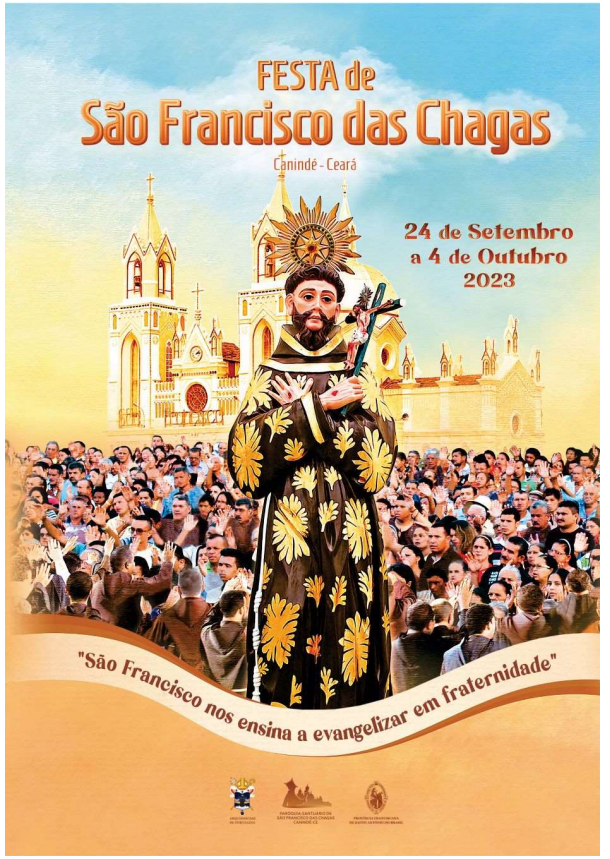
- SESA , SPS, METROFOR
- SSPDS, PM e PC

# OUVIDIARIA ATIVA: AÇÃO FESTEJOS DE SÃO FRANCISCO.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## 89 – Registros

- CC
- SETUR
- SECULT
- PMCE
- SSPDS
- SESA
- SOP
- SEFAZ
- SEMACE



# OUVIDORIA ATIVA: AÇÃO FESTEJOS DE SÃO FRANCISCO.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

# Equipe.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

COUVI – CENTRAL 155
- Larisse Maria Ferreira Moreira
- José Benevides Lobo Neto
- Jean Lopes dos Santos
- Maria Antonizete de Oliveira Silva

Orientadora e Assistente
- Antônia Zeneide Nascimento Araújo
- Lara Monteiro Tobias

Supervisão de Atendimento
- Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
- Valdézia Maria Leal Costa

Atendentes
- Ana Jéssica Guerra Lima
- Alani Beatriz Vieira Chaves
- 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
- Hilária Araújo Belo
- Maria Lidiane Pinheiro Nobre
- Maria Lucilene Freitas Brasil
- Maria Larissa Ricardo de Freitas
- Michelle Silva Carvalho
- Midian Lima da Silva
- Paula Andreza Bezerra Lima.
- Roberta Honorato de Abreu Almeida
- Francisca Jessica Gomes Moura

Suporte técnico e apoio
- Francisco Willames Maciel Belem
- Francisco Ivo Viana
- Francisca Sandra Monteiro

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Obrigada!

Contato:
Coordenação 3343-9510 / 33439511
Supervisão: 3343-9513
E-mail: central155@cge.ce.gov.br

Ligue grátis 155

# Obrigada!

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO