



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Avaliação de Serviços público na perspectiva do cidadão

Larisse Moreira
Auditora de Controle Interno
Coordenadoria de Ouvidoria



Missão da CGE

Promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável.

Decreto Estadual nº 34.002/2021

Estrutura organizacional da CGE

Art.2º A CGE tem por missão coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade, competindo-lhe:

(...)

XIX - fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social com vistas a assegurar a cidadania e a transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual;

(...)

Avaliação dos Serviços na Perspectiva do cidadão



Lei 13.460/2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- Carta de Serviços (Art.7º);
- Ouvidoria (Art. 13);
- Conselhos de Usuários (Art. 18);
- Avaliação Continuada dos Serviços Públicos (Art. 23).

Avaliação dos Serviços



- Voltar os olhos da administração pública para o cidadão;
- Sensibilização da gestão;
- Além da ouvidoria, outra forma de trazer a contribuição do cidadão para a gestão pública;
- Obter insights sobre o que pode ser melhorado, na visão do usuário e enxergar possibilidades para desburocratizar, simplificar o processo e digitalizar o serviço.

Avaliação dos Serviços na Perspectiva do cidadão



Avaliações sem
significância
estatística

Avaliações com
significância
estatística,
desenvolvida
com o apoio do
Ipece

Manual de
Avaliações de
Serviços
Públicos (duas
edições)

Realização de
Mentorias

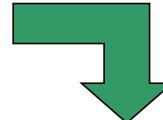
Escuta
Qualificada,
utilizando a
metodologia do
discurso
coletivo

Avaliação dos Serviços na Perspectiva do cidadão



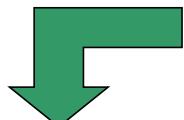
ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado junto ao órgão

Nessa etapa é definido o serviço a ser avaliado junto ao órgão, usando como base os dados de ouvidoria



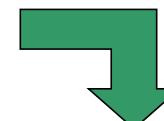
ETAPA 02: Construção da Avaliação

Elaboração de avaliação específica que será aplicada aos usuários do serviço público selecionado.



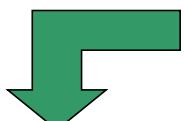
ETAPA 03: Definição do Plano Amostral

Elaboração do Plano amostral, de forma a garantir significância estatística aos resultados, conforme dispõe a Lei nº13.460/2017.



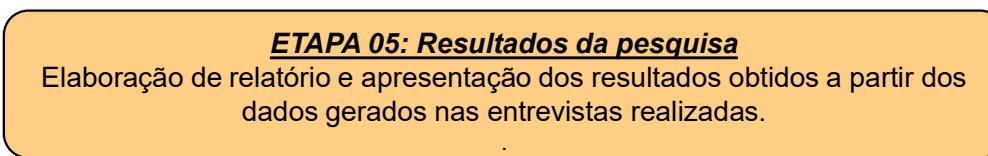
ETAPA 04: Aplicação da pesquisa de Avaliação

Aplicação da pesquisa por meio telefone, e-mail ou presencialmente.



ETAPA 05: Resultados da pesquisa

Elaboração de relatório e apresentação dos resultados obtidos a partir dos dados gerados nas entrevistas realizadas.



Avaliação de Serviço na Perspectiva do cidadão

270 dos 6 hospitais, 81 Casa
de Cuidados, 270 das 6 UPA's,
totalizando 621 entrevistas

Escuta qualificada
76 profissionais entrevistados

Equipamentos geridos pelo
ISGH



Avaliação de Serviço na Perspectiva do cidadão

Escuta qualificada e
Avaliação com
significância
estatística presencial
dos beneficiários da
Cozinha Solidária

480 entrevistados em 60
cozinhas



Avaliação de Serviço na Perspectiva do cidadão

**Escuta qualificada e
Avaliação com
significância
estatística sobre a
Alimentação Escolar**

**2.310 entrevistas a alunos e
66 escolas visitadas, sendo
10 rurais e 56 urbanas.**



Avaliações já realizadas



- **Serviço de Entrega de Medicamentos;**
- **Serviço de Emissão do ITCD (imposto de transmissão causa mortis);**
- **Pagamento Auxílio Catador;**
- **Emissão de Certificado de Conformidade do CBM;**
- **Solicitação de Registro de empresas.**



CEARÁ
Transparente



CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

De qual informação você precisa?

Busca



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

CARTA DE SERVIÇOS

APLICATIVOS OFICIAIS

SERVIÇOS ELETRÔNICOS

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS



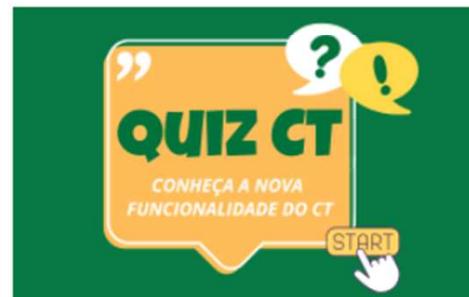
**Denuncie
Corrupção**

Transparéncia

Consulte informações, Dados Abertos e Páginas de Transparéncia.

Acesso rápido

O que são Páginas de Transparéncia?
Como usar as Páginas de Transparéncia?



[ACESSAR PÁGINAS DE TRANSPARÉNCIA](#)

Consultas em destaque

Servidores

Terceirizados

Receitas do Executivo

Despesas do Executivo

Contratos

Licitações em andamento

Despesas por empenho

Convênios

Obrigada!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO