



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

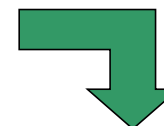
Escuta
Qualificada,
utilizando a
metodologia do
discurso
coletivo

Avaliação dos Serviços na Perspectiva do cidadão



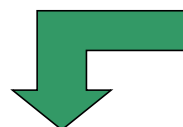
ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado junto ao órgão

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



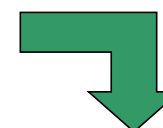
ETAPA 02: Construção da Avaliação

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



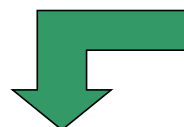
ETAPA 03: Definição do Plano Amostral

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](#)

**OUVIDORIA
DA MULHER**

ATENDIMENTO VIRTUAL
CLIQUE AQUI



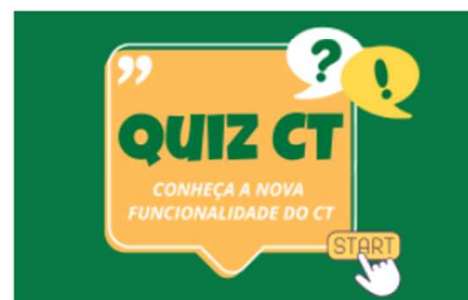
**Denuncie
Corrupção**

Transparência

Consulte informações, Dados Abertos e Páginas de Transparência.


Acesso rápido

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



[ACESSAR PÁGINAS DE TRANSPARÊNCIA](#)

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