BOAS PRÁTICAS NA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

AIRTON CHAVES

Ouvidoria Geral do Estado

Secretaria da Controladoria Geral do Estado

GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

ASPECTOS LEGAIS

ASPECTOS A SEREM AVALIADOS PELOS USUÁRIOS

- SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM O SERVIÇO PRESTADO
- QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO AO USUÁRIO
- CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
- QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS
- MEDIDAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PARA MELHORIA E APERFEIÇOAMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

COMO AVALIAR?

- A AVALIAÇÃO SERÁ REALIZADA POR PESQUISA DE SATISFAÇÃO FEITA, NO MÍNIMO, A CADA UM ANO, OU POR QUALQUER OUTRO MEIO QUE GARANTA SIGNIFICÂNCIA ESTATÍSTICA AOS RESULTADOS

- O RESULTADO DA AVALIAÇÃO DEVERÁ SER PUBLICADO NO SÍTIO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE, INCLUINDO O RANKING DAS ENTIDADES COM MAIOR INCIDÊNCIA DE RECLAMAÇÃO DOS USUÁRIOS

PARA QUE AVALIAR?

- PARA REORIENTAR E AJUSTAR OS SERVIÇOS QUANTO AO CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E DOS PADRÕES DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO DIVULGADOS NA CARTA DE SERVIÇOS.

- REGULAMENTO ESPECÍFICO DE CADA PODER E ESFERA DE GOVERNO DISPORÁ SOBRE A AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE E DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.

BOAS PRÁTICAS

Ouvidoria Geral do Estado

Secretaria da Controladoria Geral do Estado

GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Essa é a Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Aqui você poderá produzir e responder enquetes que ajudarão sociedade e governos na identificação dos desafios e das necessidades que precisam ser enfrentados para construirmos um Brasil cada vez melhor. Por meio desta plataforma, é possível voluntariar-se para ser um Conselheiro de Serviços Públicos do Governo Federal, receber periodicamente nossas pesquisas de avaliação de serviços e propor soluções para o melhor atendimento às necessidades da população.
Essa é uma ferramenta que está disponível para qualquer pessoa que queira coletar e produzir informações relevantes sobre a qualidade da prestação de serviços públicos no Brasil.

Login



Últimas Enquetes

- Análise de área superficial e porosidade - CETENE/MCTI
- Análise de amostras por Espectroscopia de Infravermelho com Transformada de Fourier acoplado ao modo de reflectância total atenuada - CETENE/MCTI atenuada
- Análise de amostras por Microscopia Eletrônica de Transmissão – MET com uso do MORGANI 268 D - CETENE/MCTI
- Análise de amostras por meio de Difração de Raios X - CETENE/MCTI
- Análise de amostras pela técnica de tamanho de partícula com espalhamento de luz dinâmico - CETENE/MCTI
- Análise de amostras pela técnica de Reologia - CETENE/MCTI
- Análise de amostras pela técnica de Potencial Zeta e análise de tamanho de partícula - CETENE/MCTI

Bem-vindo(a) Airton!

0 0 0

Obrigado por fazer parte do Conselho de Usuários!

+ Criar Enquete | Minhas Enquetes | Enquetes Públicas | Tornar-se Conselheiro | Fórum de Melhorias

Minhas enquetes

Nada a ser exibido.

Enquetes para Responder

Avaliação sobre os serviços Cadastrados na Plataforma e de como Cadastrar-se como Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal

Pesquisa de Enquetes Públicas

Filtros +

#	Título	Autor	Data de Publicação	Tipo do Usuário	Órgão/Entidade responsável pelo Serviço	Ações
121	MEC usar Fale Conosco próprio, separado do Fala.BR	MARCELO EDUARDO SAUAF	07/08/2020	Cidadão	• CGU – Controladoria-Geral da União • CGU – Controladoria-Geral d	
123	Comprar meia-entrada/passagem pela internet.	ANTONIO ORDONES NETO	06/08/2020	Cidadão	• ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres	
124	INSERÇÃO DAS OLIMPÍADAS ESCOLARES NO CALENDÁRIO OFICIAL DAS ESCOLAS PUBLICAS E PRIVADAS.	wasley da silva evangelista	06/08/2020	Cidadão	• MEC – Ministério da Educação	
128	Educação Fiscal	Flaviane dos Santos Silva	06/08/2020	Cidadão		
130	Anuário Estatístico-Contábil da Polícia Federal	MARA LUIZA GONCALVES FREITAS	06/08/2020	Cidadão	• ANM - Agência Nacional de Mineração	
131	Hierarquia de cargos na pasta da Educação do Poder Executivo Federal.	Hamilton Henrique Ramos de	10/08/2020	Cidadão		

Transparência

Bem-vindo à área de Transparência do Portal Ceará Transparente.

Busca

Identifique-se e aproveite o Ceará Transparente em seu potencial máximo!

Criar perfil | Fazer login

Avaliações de Serviços Públicos Realizadas

Imprimir

Encontre aqui as avaliações de serviços públicos realizadas pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará (CGE) em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) e as avaliações realizadas pelos órgãos e entidades. Você pode realizar uma busca textual ou pesquisar pelo ano de disponibilização.

Anexos

Buscar por ano da disponibilização

Todos

Buscar por assunto

- Serviço de Registro de Empresas (JUCEC) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 10/02/2023*
- Serviço de Solicitação do Cartão do Estudante (METROFOR) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 02/02/2023*
- Serviço de Cadastro de Visitantes nas Unidades Prisionais (SAP) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 27/01/2023*
- Serviço de Emissão do Certificado de Conformidade (CBMCE) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 26/10/2022*
- Serviços da Coordenadoria de Tributação (SEFAZ) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 17/02/2022*
- Serviços da Ação Jovem Bolsista (SPS) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 01/12/2021*
- Serviços da Ação Jovem Estagiário (SPS) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 01/12/2021*
- Serviços da Ação Jovem Aprendiz (SPS) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 29/09/2021*
- Serviço de Pagamento do Auxílio Catador (SEMA) - Parceria CGE e IPECE *Disponibilizado em 18/08/2021*

Introdução

O presente relatório apresenta-se por área (energia elétrica, saneamento básico e transporte). Em cada área demostram-se o quantitativo das solicitações encerradas e a classificação dos pronunciamentos conclusivos sobre as reclamações (procedente, improcedente e outros não se aplica). Em seguida descreve-se o resultado da pesquisa realizada por telefone com os quantitativos e os percentuais para cada pergunta do questionário padrão.

OBJETIVO: Avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria da Arce e pelas áreas técnicas envolvidas por meio de pesquisa de satisfação junto aos usuários, visando aprimorar as atividades dos setores, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades apontadas pelos entrevistados.

PRODUTO PESQUISADO: Solicitações de Ouvidoria encerradas nos períodos de 1º/1/2020 a 30/4/2020 - 1º/6/2020 a 30/9/2020.

PÚBLICO ALVO: Usuários dos serviços públicos com atendimento finalizado pela Ouvidoria da Arce.

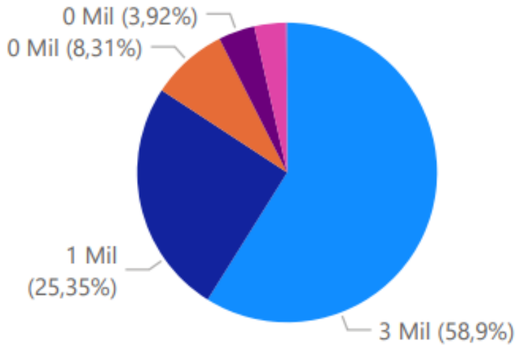
PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 17/02/2020 a 29/05/2020 - 1º/07/2020 a 20/11/2020.

MÉTODO: Ligações efetuadas por colaboradores da Arce aos usuários, requerendo opinião sobre questões dispostas em questionário padrão.



ela Arce

- Outros / Não se ...
- Procedente
- Improcedente
- (Em branco)
- Finalizado sem pr...
- Duplicidade



Respondentes

4620

Setor

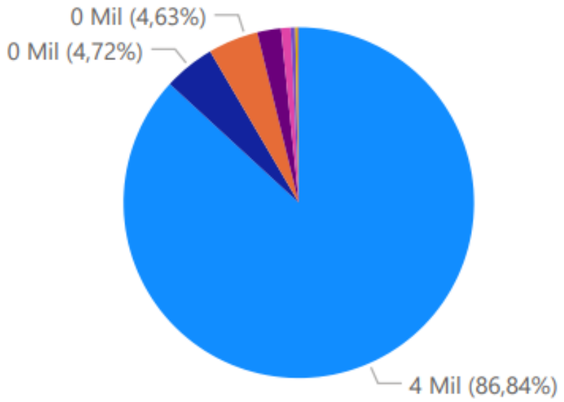
Todos

ARCE

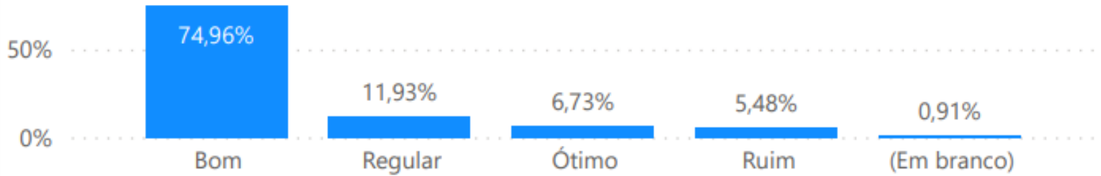
Resultados 2020

Como você tomou conhecimento sobre a ouvidoria da Arce?

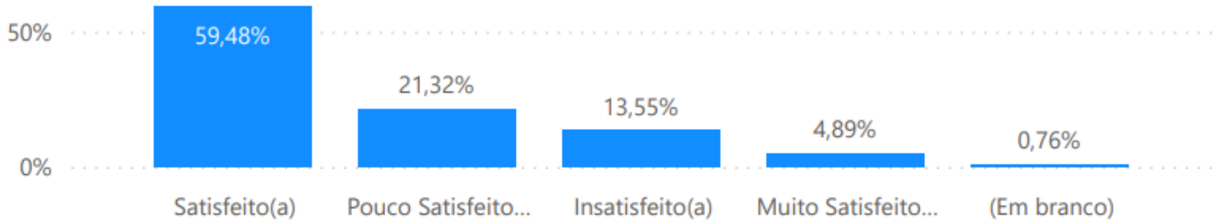
- Fatura Concessionária
- Amigos/Parentes
- Internet
- Sinalização Veicular
- (Em branco)
- Imprensa
- Informação de Terceiros
- Já conhecia a Arce
- Telefone



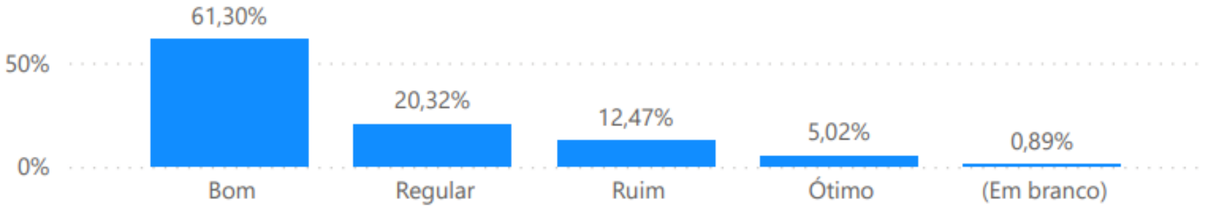
Como você avalia a qualidade dos nossos atendentes?



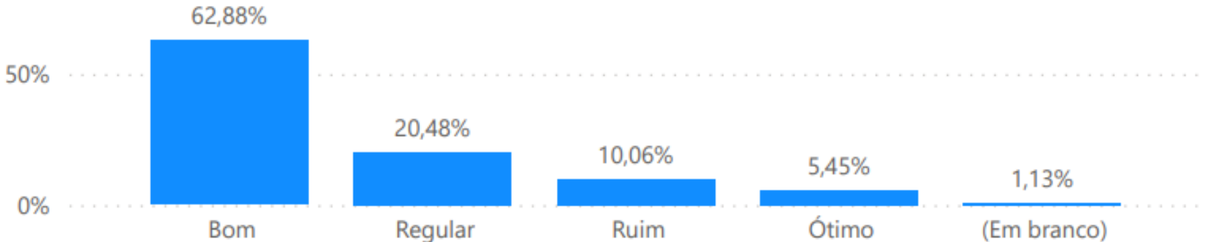
Quanto ao prazo utilizado pela ARCE para responder a sua reclamação, o (a) Sr. (a) ficou a sua reclamação, o (a) Sr. (a) ficou :



Como o (a) Sr. (a) avalia a solução dada pela ARCE?



Independente do resultado da sua reclamação, qual a sua impressão final sobre a ARCE?



Carta de Serviços

Um compromisso com o cidadão.

saiba mais

resultado da pesquisa de satisfação

POA

Exibindo **1 - 5** de **583** serviços encontrados.

ATENDIMENTO E OUVIDORIA

156 - Central de Atendimento ao Cidadão

ONLINE

A Central de Atendimento do 156 recebe e encaminha as solicitações da população referentes aos serviços públicos. Além do atendimento telefônico, há a opção de registrar a demanda por canais digitais. Os serviços funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana. Custo de ligação local.

CANAL DE ATENDIMENTO:

- [ ] Apenas serviços online

QUEM SOU EU:

- [ ] Cidadão
- [ ] Empresa

HABITAÇÃO

Carta de Serviços

Um compromisso com o cidadão.

saiba mais

resultado da pesquisa de satisfação

POA

Ranking de serviços

FILTRAR RESULTADOS

Secretaria

Todas secretarias

Data inicial

Data final

Aplicar

LIMPAR FILTROS

583	213	81	31371	22263
serviços disponíveis	serviços online	serviços avaliados pelos usuários*	respostas recebidas	quantidade de pessoas que participaram da pesquisa

** Um serviço é considerado avaliado quando recebe pelo menos 10 respostas de usuários diferentes na pesquisa de satisfação.*
O resultado é obtido por meio de uma ferramenta estatística. Cada serviço avaliado pode obter nota máxima 5.

Carta de Serviços

Um compromisso com o cidadão.

saiba mais

resultado da pesquisa de satisfação

POA

Serviços ordenados do PIOR para a MELHOR nota.

Serviço	Pontuação
Denúncia - Poluição Sonora	-4,6
Cadastro para Análise de Plantio de Árvore (calçadas)	-4,3
Sala do Empreendedor	-3,7
Água - Verificação de Falta	-3,7
Hospital Materno Infantil Presidente Vargas	-3,7
Esgoto Cloacal - Vazamento na rede	-3,5
Transportes - Reclamação (ônibus, táxi, lotação e transporte escolar)	-3,4
Atendimento (Edificações)	-2,8
Cópia digital de Expediente Único (digitalização/vistas/cópias)	-2,7
Via Pública - conservação de vias com asfalto (Tapa-Buracos)	-2,6

Carta de Serviços

Um compromisso com o cidadão.

saiba mais

resultado da pesquisa de satisfação

POA

Serviços ordenados do PIOR para a MELHOR nota.

Serviço	Pontuação
IPTU - Alteração do nome do proprietário do imóvel	4,5
IPTU e ISSQN - Atendimento sobre Dívidas em Execução Judicial	4,5
Atividades Recreativas	4,5
Trabalho - Vagas em Empresas	4,7
Educação de Jovens e Adultos - EJA	4,7
SAC Carris - Achados e Perdidos	4,7
Seguro Desemprego - Habilitação	4,9
Piscinas Comunitárias	5,0

LINKS

- HTTPS://CONSELHODEUSUARIOS.CGU.GOV.BR/
- HTTPS://CEARATRANSPARENTE.CE.GOV.BR/AVALIACAO-DE-SERVICOS?LOCALE=PT-BR&__=__
- HTTPS://PREFEITURA.POA.BR/CARTA-DE-SERVICOS

OBRIGADO!

Ouvidoria Geral do Estado

Secretaria da Controladoria Geral do Estado

GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.