



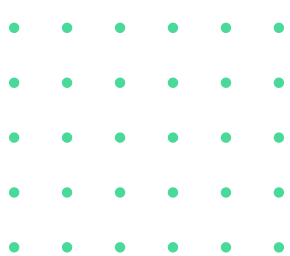
# Guia de qualidade das respostas das demandas de Ouvidoria



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA



**OUVIDORIA DO ESTADO**  
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO



## PÚBLICO ATENDIDO

O cidadão que procura o atendimento pela Ouvidoria, em sua maioria, quer ter assegurado o direito à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social. As manifestações podem ser registradas pela Central 155, pela Plataforma Ceará Transparente, pelo Ceará App, por telefone, presencialmente e pelas redes sociais. Após o registro da manifestação, a demanda é enviada para análise e resposta da área técnica responsável.



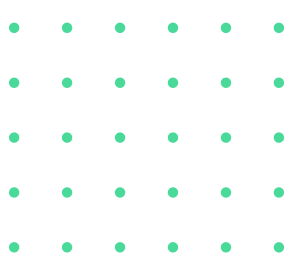
## RESPOSTA

**Linguagem simples** - a linguagem deve ser clara, acessível, objetiva e de fácil compreensão, evitando termos excessivamente técnicos e jargões.

**Linguagem inclusiva** - é aquela que não usa expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos. Esse cuidado deve ser tomado com diversos grupos sociais.

**Elaboração da resposta** - para efeito da elaboração da resposta, devem ser observados os seguintes aspectos:

- A resposta está completa? É preciso avaliar se a resposta cobre todos os pontos que foram questionados ou apresentados;
- Foi produzido ou recebido da área responsável algum documento que complementa o texto? A Plataforma Ceará Transparente permite a inclusão de anexos pelo respondente;



- A linguagem está clara e adequada ao contexto apresentado ao perfil do usuário? Às vezes, a resposta recebida de uma outra área é muito técnica, ou muito extensa. A Ouvidoria tem a oportunidade de revisá-la antes de enviar ao usuário, no entanto as áreas técnicas devem elaborar suas respostas da forma mais clara possível.



## QUALIDADE DE RESPOSTA

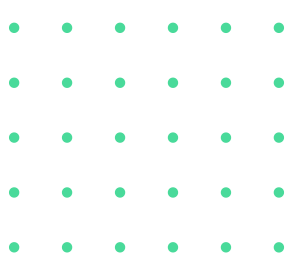
**Satisfação:** a satisfação está relacionada ao que foi percebido pelo cidadão durante a experiência no atendimento, comparado com as suas expectativas antes de contatar a Ouvidoria. O atendimento das expectativas está relacionado ao tipo de linguagem utilizada, ao prazo de resposta e à eficácia do tratamento da demanda.



## PERCEPÇÃO DO ATENDIMENTO

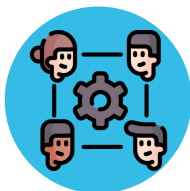
- **Confiabilidade:** a Ouvidoria se responsabiliza por repassar ao cidadão todas as informações contidas na resposta enviada pela área técnica, além de garantir o cumprimento de prazos e a realização das etapas que foram informadas na resposta intermediária. A confiança também envolve o respeito à diversidade, ou seja, a ausência de julgamentos e o foco nas necessidades apresentadas;





- **Credibilidade:** honestidade quanto às possibilidades ou limitações, e empenho na busca por informação/solução (presteza);
- **Segurança:** garantia de sigilo das informações pessoais e clareza sobre quem está respondendo;
- **Comunicação:** clareza nas respostas fornecidas e gentileza no tratamento.

Outras características que são consideradas importantes para a qualidade da resposta são: resposta completa, avaliar se a resposta cobre todos os pontos que foram questionados ou apresentados, adequação ao contexto apresentado pelo usuário e tempestividade (resposta fornecida dentro do prazo legal).



## IMPORTÂNCIA DOS ATORES PARA A QUALIDADE DA RESPOSTA

A garantia da qualidade da resposta às demandas de Ouvidoria requer a atenção de todos os atores envolvidos. As áreas técnicas da SEINFRA, ao elaborar suas respostas, devem estar atentas às orientações contidas neste guia, acerca do tipo de linguagem utilizada, do prazo de resposta e da eficácia do tratamento. Dessa forma, estarão contribuindo para o adequado desempenho das atividades da Ouvidoria Setorial e, por conseguinte, para a satisfação do cidadão.





# CEARÁ

## GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA



Ceará App



**OUVIDORIA DO ESTADO**  
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Este guia foi desenvolvido seguindo o Guia de Orientações Técnicas:  
Qualidade das Respostas das Demandas de Ouvidoria, criado pela  
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE.