



II Edição – 31/05/2023



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO



# Boas Práticas de Ouvidoria

OBJETIVO E ORIENTAÇÕES GERAIS



## PREVISÃO LEGAL



### Portaria nº 97/2021, de 09 de novembro de 2020 Anexo I – Especificações das Variáveis da Avaliação de Desempenho

VARIÁVEL	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO
Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social	Avaliar o grau de proatividade das ouvidorias com a proposição de ações e projetos de boas práticas.	Implantação de ações e boas práticas desenvolvidas pelas ouvidorias, que promovam o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.	As boas práticas serão analisadas com base nas informações prestadas no Relatório Anual da Ouvidoria Setorial.
(...)	(...)	(...)	(...)

## PONTOS IMPORTANTES



PARTICIPAÇÃO  
AUTORIA/INICIATIVA  
RELEVÂNCIA



## RELAÇÃO DA AÇÃO/PRÁTICA

Fortalecimento da  
Ouvidoria  
Participação Social

Aperfeiçoamento  
do Tratamento de  
Manifestações

Divulgação dos  
Canais de  
Participação e da  
Ouvidoria

Aprimoramento do  
Atendimento ao  
Cidadão

Gestão dos Dados  
da Ouvidoria

Aprimoramento do  
Serviço Público

IMPACTO PARA OUVIDORIA

RELAÇÃO COM SERVIÇOS

RELAÇÃO COM MANIFESTAÇÕES

RELAÇÃO COM USUÁRIOS

MISSÃO INSTITUCIONAL

APERFEIÇOAMENTO INDICADORES



## APRESENTAÇÃO DA PRÁTICA



### Boa Prática

- Detalhar bem a ação realizada
- Informar a autoria ou parceria
- Informar como se deu a origem da ação
- Informar os resultados e benefícios alcançados
- Apresentar evidências acerca da prática

## PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO



### Critérios adotados na avaliação



- Ineditismo da prática
- Criatividade na realização da prática
- Relevância da prática
- Proatividade da Ouvidoria
- Resultados e benefícios apresentados
- Grau de replicabilidade da prática
- Metodologia inovadora
- Conjunto das práticas (não determinante)

## RESULTADOS DA AVALIAÇÃO 2023



**25 Ouvidorias Setoriais apresentaram ações (práticas) passivas de pontuação**



**35 ações (práticas) obtiveram pontuação na avaliação**

**Gestão dos dados da ouvidoria; Análise da satisfação do usuário; Divulgação das Ações da Ouvidoria; Palestras institucionais; Ações para impulsionar os elogios; Aprimoramento do tempo médio de resposta; Adequação de legislação; Guia de qualidade de resposta; Criação de canais alternativos de atendimentos; Ação de linguagem inclusiva; Outros.**



**Ouvidoria do Ceará**



## TIME COUVI/CEOUV/155

**Larisse** Maria Ferreira Moreira  
**José Benevides** Lobo Neto  
**Jean** Lopes dos Santos  
**Maria** Antonizete de Oliveira Silva

Maria **Thais** Pinheiro Holanda  
**Christine** Leite Mamede  
**Aláide** Maria Freitas Sales  
Fernanda **Mara** Furtado Rocha  
**Cláudia** Correia Cavalcante  
**Andreza** Freire Castro  
Francisca **Querobina** Mota  
**Jacilda** da Silva Rodrigues  
**Lia** Castelo Branco Martins  
**Adriana** Lima Barbosa Cavalcante

**Caroline** Bastos Gabriel  
**Natália** Teixeira Maroso  
**João Henrique** Soares Fernandes  
**Bárbara Érika** Fernandes do Vale

Antônia **Zeneide** Nascimento Araújo  
**Lara** Monteiro Tobias  
**Lívia** Crisóstomo Tobias de Sousa  
**Valdézia** Maria Leal Costa  
**Alani Beatriz** Vieira Chaves  
**Ana Jéssica** Guerra Lima  
Francisca **Danívea** Felix Sousa  
**Francisca** Soares da Silva  
Francisco **José** Lopes Nunes  
Francisca **Jessica** Gomes Moura  
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  
Maria **Vanderline** Freitas Almeida  
Maria **Lucilene** Freitas Brasil  
Maria **Larissa** Ricardo de Freitas  
Michelle **Silva** Carvalho  
**Paula Andreza** Bezerra Lima

# Obrigado



Ouvidoria  
do Ceará