



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

**V Reunião da Rede de
Ouvidorias do Poder
Executivo Estadual –
23/10/2024**

**Proposta de Novo
Modelo de avaliação
das Ouvidorias
Estaduais**

Motivação da alteração:

- Insatisfação dos ouvidores;
- Utilização de critérios mais objetivos;
- Minimizar efeitos indesejados em decorrência da pesquisa de satisfação;
- Proporcionar maior estímulo para a busca de melhores resultados.

Proposta do que manter

- Periodicidade anual;
- Engajamento da Ouvidoria nos critérios;
- Percepção do cidadão como critério;
- Relatório e respostas no prazo como critério;
- Comissão avaliadora.

Proposta para mudança

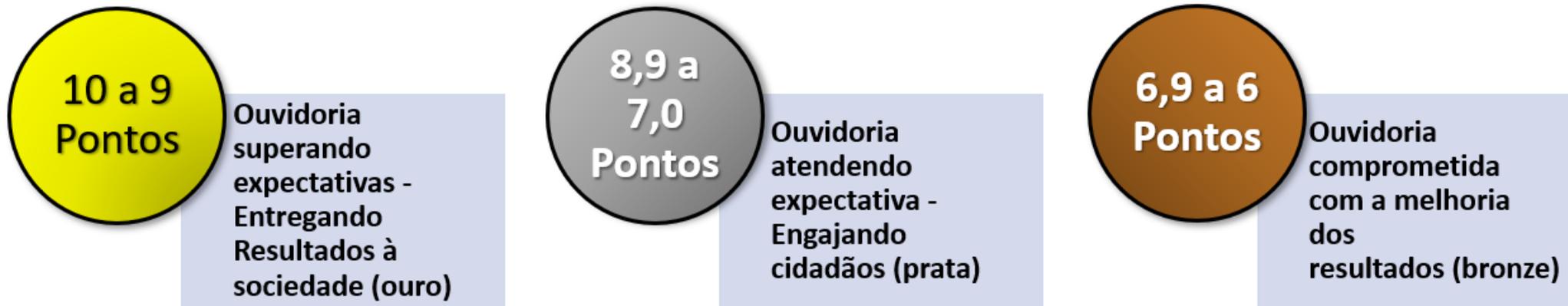


- Ampliação da faixa de pontuação para ouvidorias de excelência, bem como a inclusão de mais faixas de pontuação de destaque;
- Todas as ouvidorias serão avaliadas dentro de um só grupo (68 ouvidorias);
- Inclusão de critérios que mensuram a força de trabalho da ouvidoria e dedicação da ouvidoria;
- Apresentação de resultados preliminares ao término do 1º semestre para os critérios possíveis (não avaliatório);
- Criação de um eixo de avaliação extra para o reconhecimento de ouvidorias que implementarem resultados e mudanças nos processos institucionais.

Estrutura do Novo Modelo de Avaliação

→ Avaliação principal:

Ouvidorias classificadas em três categorias:



→ Avaliação complementar:

“Ouvidoria Transformando problemas individuais em benefícios coletivos”

- Reconhecimento público relacionado à implementação de melhoria e/ou benefício para o serviço público a partir de manifestações e articulação institucional das ouvidorias.

Critérios Previstos na Nova Avaliação

1. Cumprimento de ações estratégicas para o aprimoramento da participação social e fortalecimento da ouvidoria.

2. Resolutividade das demandas apresentadas à ouvidoria com foco na percepção do cidadão.

3. Infraestrutura da Ouvidoria

4. Qualificação profissional do Ouvidor

5. Engajamento do Ouvidor nos objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria

6. Resolubilidade das manifestações (resposta no prazo)

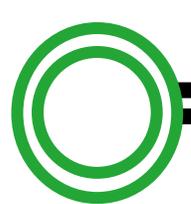
7. Ações e campanhas de articulação e sensibilização com as áreas internas do órgão/entidade visando o fortalecimento da ouvidoria

8. Realização de ações de ouvidoria ativa

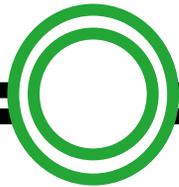
9. Realização de avaliação de serviços prestados pelo órgão/entidade

**2025/
2026**

Cronograma



ELABORAÇÃO
DA MINUTA



DISCUSSÃO
COORDENADORIA
DE OUVIDORIA



**COLETA DE
PROPOSTAS REDE
DE OUVIDORIAS**

até
28/10/2024



ANÁLISE DAS
PROPOSTAS



ELABORAÇÃO DA
MINUTA FINAL



ENVIO À GESTÃO
SUPERIOR DA CGE

Contribuições



Equipe !

Coordenação

Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Natália Cecília de França
Antonio Samuel de Carvalho Colares

Ceouv

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

Cedes

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

Central 155

Antônia Zeneide Nascimento Araújo
Lara Monteiro Tobias
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa
Ana Jéssica Guerra Lima
Alani Beatriz Vieira Chaves
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 Lidiane Pinheiro Nobre
Maria Lucilene Freitas Brasil
Maria Larissa Ricardo de Freitas
Michelle Silva Carvalho
Paula Andreza Bezerra Lima



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**