



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

Rede de  
Ouvidorias  
Poder Executivo do Ceará



# I Reunião da Rede de Ouvidorias 27 de Fevereiro

Portaria nº 07 de 2025  
2024

**PORTARIA CGE Nº07/2025.**

**DISCIPLINA OS CRITÉRIOS E OS PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS  
OUVIDORIAS SETORIAIS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.**



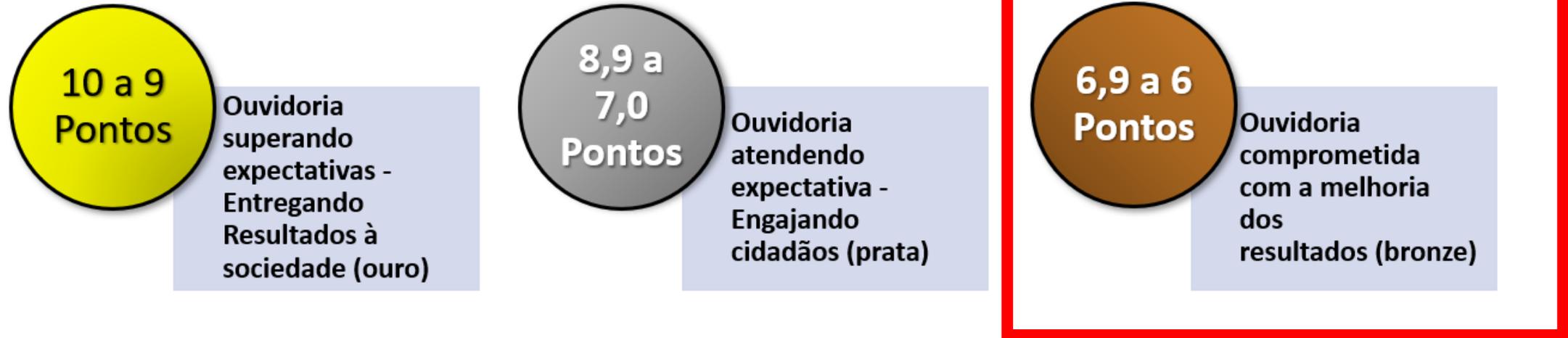
## **Comissão de Avaliação das Ouvidorias:**

- Coordenadora de ouvidoria: Larisse Moreira
- Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria: José Benevides
- Orientadora da Célula de Gestão de Ouvidoria: Thais Pinheiro
- Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade: Caroline Gabriel

# Estrutura do Novo Modelo de Avaliação

## → Avaliação principal:

Ouvidorias classificadas em três categorias:



Art. 17 O resultado da Avaliação de Desempenho de 2025, referente ao exercício 2024, contemplará os níveis previstos nos incisos I e II do Art. 9º, ficando o previsto no inciso III, a ser contemplado a partir da Avaliação de Desempenho de 2026, referente ao exercício 2025.

**PORTARIA CGE Nº07/2025.**

**DISCIPLINA OS CRITÉRIOS E OS PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS  
OUVIDORIAS SETORIAIS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.**



**DETALHAMENTO DA PONTUAÇÃO BASE**

<b>VARIÁVEL</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO DA PONTUAÇÃO</b>
1.CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ CUMPRIMENTO DA AÇÃO: 1,0 PT</li><li>▪ CUMPRIMENTO PARCIAL DA AÇÃO: 0,5 PT</li><li>▪ NÃO CUMPRIMENTO DA AÇÃO: 0,0 PT</li></ul>
2.RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA COM FOCO NA PERCEPÇÃO DO CIDADÃO.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ PONTUAÇÃO PROPORCIONAL AO ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (DEMANDAS PROCEDENTES E PARCIALMENTE PROCEDENTES).</li></ul>
3.INFRAESTRUTURA DA OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ACESSIBILIDADE: 0,25 PT</li><li>▪ IDENTIFICAÇÃO VISUAL: 0,25 PT</li><li>▪ LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA: 0,25PT</li><li>▪ AMBIENTE DE ATENDIMENTO: 0,25 PT</li></ul>
4.QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ OUVIDOR E/OU EQUIPE POSSUI CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA: 0,4PT</li><li>▪ CUMPRIU A CARGA HORÁRIA RECOMENDADA: 0,4PT</li><li>▪ CUMPRIU PELO MENOS METADE DA CARGA HORÁRIA RECOMENDADA: 0,2PT</li><li>▪ CUMPRIU MENOS DA METADE DA CARGA HORÁRIA RECOMENDADA: 0,0PT</li></ul>

*\*Art. 16 As variáveis 1, 5c, 7, 8 e 9, contantes no quadro do Anexo I desta portaria, não serão objetos de avaliação de desempenho das ouvidorias para o exercício de 2024.*

## PORTARIA CGE Nº07/2025.

# DISCIPLINA OS CRITÉRIOS E OS PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.



VARIÁVEL	ESPECIFICAÇÃO DA PONTUAÇÃO
5. ENGAJAMENTO DO OUVIDOR NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ PARTICIPOU DE EVENTOS RELACIONADOS À OUVIDORIA: 0,2PT</li><li>▪ NÃO PARTICIPOU DE EVENTOS RELACIONADOS À OUVIDORIA: 0,0PT</li><li>▪ PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES DA REDE DE OUVIDORIAS - PROPORCIONAL AO NÚMERO DE REUNIÕES, ONDE 6 CORRESPONDE A 0,5PT</li><li>▪ RELATÓRIO DE OUVIDORIA - ENTREGUE NO PRAZO: 0,1 PT; CUMPRIU MODELO: 0,1PT; PUBLICAÇÃO: 0,1PT</li><li>▪ RELATÓRIOS PERIÓDICOS: ELABORAÇÃO E PUBLICAÇÃO: 0,2PT</li><li>▪ PONTUAÇÃO PROPORCIONAL AO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE, ONDE 100% CORRESPONDEM A 1,0 PT</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ REALIZAÇÃO DE 2 OU MAIS AÇÕES: 1,0PT</li><li>▪ REALIZAÇÃO DE 1 AÇÃO: 0,5PT</li><li>▪ NÃO REALIZOU AÇÕES: 0,0PT</li></ul>
8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ REALIZAÇÃO DE PELO MENOS 2 AÇÕES DURANTE O EXERCÍCIO: 1,0PT;</li><li>▪ REALIZAÇÃO DE 1 AÇÃO: 0,5PT;</li><li>▪ NÃO REALIZOU AÇÕES: 0,0PT.</li></ul>
9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ REALIZOU AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS: 0,5PT;</li><li>▪ NÃO REALIZOU AVALIAÇÃO: 0,0PT</li></ul>

*\*Art. 16 As variáveis 1, 5c, 7, 8 e 9, contantes no quadro do Anexo I desta portaria, não serão objetos de avaliação de desempenho das ouvidorias para o exercício de 2024.*

# Estrutura do Novo Modelo de Avaliação



## → 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.



# Tema anual para as Ouvidorias Setoriais

## ANEXO I

### ESPECIFICAÇÃO DAS VARIÁVEIS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

VARIÁVEL	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	NORMA REFERÊNCIA
1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.	AVALIAR O COMPROMETIMENTO DAS OUVIDORIAS COM A REALIZAÇÃO DE INICIATIVAS E AÇÕES PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.	REALIZAÇÃO DE INICIATIVAS E AÇÕES EXECUTADAS PELAS OUVIDORIAS SETORIAIS A PARTIR DE TEMÁTICAS INDICADAS ANUALMENTE PELA CGE, NA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS DO EXERCÍCIO.	AS AÇÕES E INICIATIVAS SERÃO ANALISADAS PELA COMISSÃO A PARTIR DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA QUE DEVERÁ CONTER OBRIGATORIAMENTE: - RESUMO DA AÇÃO/INICIATIVA REALIZADA (PLANEJAMENTO, PERÍODO, FORMATO, LOCAL ETC.); - EVIDÊNCIAS DA EXECUÇÃO; - RESULTADOS ESPERADOS E ALCANÇADOS COM A AÇÃO/INICIATIVA.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020

# Tema anual para as Ouvidorias Setoriais - 2025



## Linguagem Simples

# Equipe !

## Central 155



## Coordenação

Larisse Maria Ferreira Moreira  
José Benevides Lobo Neto  
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

Antônia Zeneide Nascimento Araújo Alencar  
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  
Francisco Willames Maciel Belém  
Francisco Genilson Silva Maciel  
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar  
Marcilene de Abreu Freitas  
Maria Alverlânia Vieira Chaves  
Maria Amanda Lima de Sousa  
Maria Dayane Almeida Silva  
Maria Lucilene Freitas Brasil  
Maria Larissa Ricardo de Freitas  
Maria Lidiane Pinheiro Nobre  
Midian Lima da Silva  
Michelle Silva Carvalho  
Paula Andreza Bezerra Lima  
Roberta Honorato de Abreu Almeida  
Ruanny Kelly Monteiro da Silva



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

**Obrigada!**