



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

**3ª Reunião da Rede de  
Ouvidorias (18/06/2025)**

**Diretrizes para realização  
de Ouvidoria Ativa**

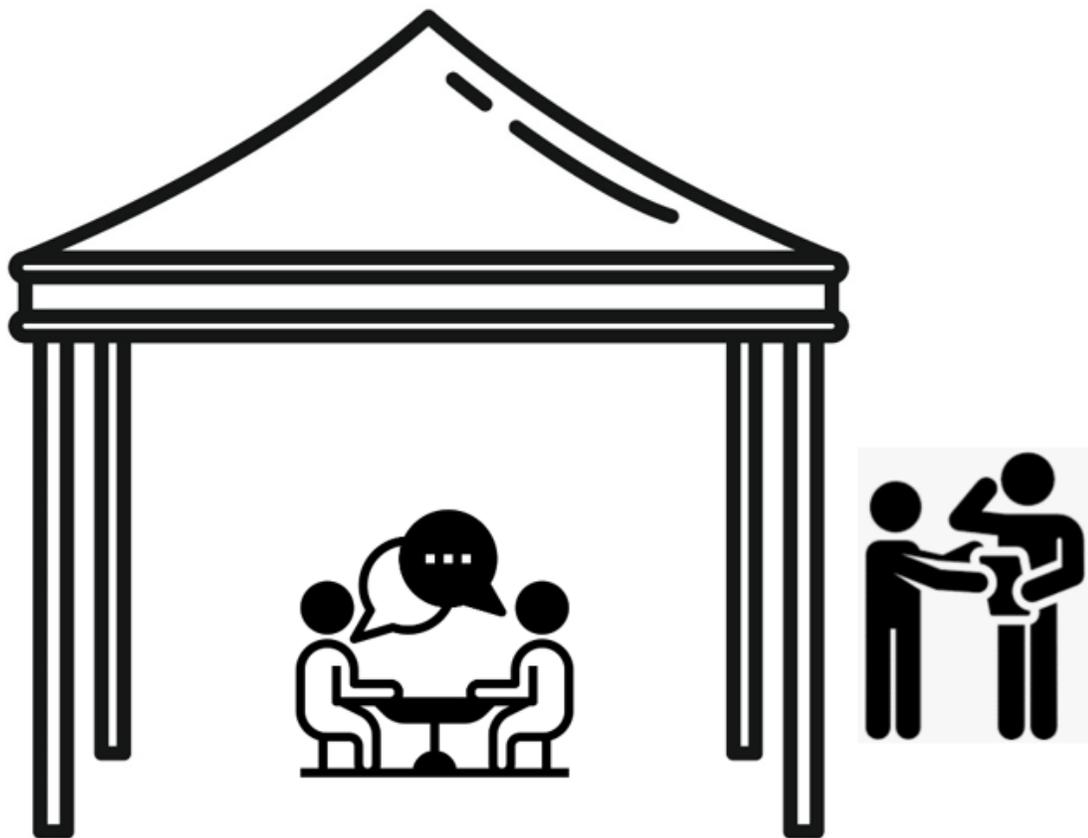
## Decreto nº 33.486/2020

Art. 27. São deveres do Ouvidor Setorial:

(...)

VII - realizar ações de ouvidoria pró-ativa, no intuito de coletar a opinião do cidadão para a avaliação e melhoria das políticas e dos serviços públicos, além de fomentar a participação popular.

(..)



# Importância da Ouvidoria Ativa

- **Impulsionar a divulgação da ouvidoria**
- **Aproximar o cidadão da gestão governamental**
- **Facilitar o acesso da população à ouvidoria**
- **Conhecer de perto a execução das políticas e serviços públicos**
- **Conhecer melhor o perfil dos usuários**
- **Inovação no atendimento ao público**
- **Estimular a participação social**

# Formatos de Ação de Ouvidoria Ativa

Abordagem  
proativa  
(diálogo)

Avaliação de  
Serviço

Pesquisa de  
Satisfação  
(Enquete)

Escuta  
qualificada

Coleta de  
Manifestações

Palestras



- ❖ Ação ao ar livre (praças, comércios Etc).
- ❖ Ação com espaço físico (estande ou tenda).
- ❖ Ação em equipamentos públicos e eventos institucionais.
- ❖ Unidade móvel.

# Oportunidades

Eventos institucionais

Feiras agropecuárias

Programas e projetos

Campanhas institucionais

Parcerias Institucionais

Relatório de Ouvidoria

Outros



# Checklist da ação



**Definição do tipo  
local da ação**



**Material**



**Definição das  
atividades**



**Identificação  
visual**



**Definição da  
equipe**



**Logística (...)**

# Iniciativas



**MÊS DO TRABALHADOR**  
Ouvidorias SET e IDT



**MALHA D'ÁGUA**  
Ouvidoria SRH e COUVI/CGE



**BIENAL DO LIVRO**  
Ouvidoria SECULT



**217 ANOS DA POLÍCIA CIVIL**  
Ouvidoria POLÍCIA CIVIL



**MERCADO JOAQUIM TÁVORA**  
Ouvidoria SPS



## VIII. Realização de ações de Ouvidoria Ativa

**1 Ponto**

2 ou mais ações: 1 ponto

1 ação: 0,5 ponto

Nenhuma ação: 😞

**PORTARIA N° 07/2025,  
14 de janeiro de 2025 (DOE)**

Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual

# Falando em Ouvidoria Ativa...



 **23 a 27/06/2025**

- Polo do UECE
- Posto do Detran
- Centro socioeducativo
- Núcleo da Sefaz
- Escola estadual
- Ceasa
- Bondinho
- Unidade da Ematerce

 **30/06 a 04/07/2025**

- UVA
- Centro socioeducativo
- Casa da mulher cearense
- Posto do Detran
- Escritório do Idace
- Polo da UECE
- Unidade da Cogerh

Obrigado



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