



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Rede de
Ouvidorias
Poder Executivo do Ceará



IV Reunião da Rede de Ouvidorias

Variáveis da Avaliação de
Desempenho das
Ouvidorias Setoriais –
Portaria nº 07/2025/CGE

Missão da CGE

Promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável.

Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais



AVALIAÇÃO DE
DESEMPENHO

Níveis de desempenho das Ouvidorias

Art. 8º



- **I - Ouvidoria superando expectativas - Entregando Resultados à sociedade (ouro):** Ouvidorias que obtiverem a pontuação geral de 9,0 a 10 pontos na avaliação;



- **II - Ouvidoria atendendo expectativa - Engajando cidadãos (prata):** Ouvidorias que obtiverem a pontuação geral de 7,0 a 8,9 pontos na avaliação;



- **III - Ouvidoria comprometida com a melhoria dos resultados (bronze):** Ouvidorias que obtiverem a pontuação geral de 6,0 a 6,9 pontos na avaliação e tiveram crescimento de pelo menos 1,0 ponto em relação à Avaliação de Desempenho do exercício anterior.

Variáveis Avaliadas Anualmente

Anexo I da Portaria nº 07/2025/CGE

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.	<p>AVALIAR O COMPROMETIMENTO DAS OUVIDORIAS COM A REALIZAÇÃO DE INICIATIVAS E AÇÕES PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020</p>
2.RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA COM FOCO NA PERCEPÇÃO DO CIDADÃO.	<p>AVALIAR O ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS APRESENTADAS PELO CIDADÃO A PARTIR DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E DA PERCEPÇÃO DO CIDADÃO.</p>	<p>INDICAÇÃO DA RESOLUÇÃO OU NÃO DA DEMANDA NO QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, A PARTIR DA PARTICIPAÇÃO E PERCEPÇÃO DO CIDADÃO APÓS A CONCLUSÃO DA MANIFESTAÇÃO.</p>	<p>O ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE SERÁ AFERIDO A PARTIR DOS RESULTADOS OBTIDOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, EM QUE O CIDADÃO APONTOU QUE A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA OU PARCIALMENTE RESOLVIDA PARA AS MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS NO EXERCÍCIO, COM A CLASSIFICAÇÃO PROCEDENTE OU PARCIALMENTE PROCEDENTE, CONFORME RELATÓRIO DO CEARÁ TRANSPARENTE.</p>	<p>DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 LEI NACIONAL Nº 13.460/2017</p>

Variáveis Avaliadas Anualmente

Anexo I da Portaria nº 07/2025/CGE

VARIÁVEL	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	NORMA REFERÊNCIA
3. INFRAESTRUTURA DA OUVIDORIA	AVALIAR A INFRAESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA, CONTEMPLANDO OS ASPECTOS DE ACESSIBILIDADE, LOCALIZAÇÃO, IDENTIFICAÇÃO VISUAL E AMBIENTE DE ATENDIMENTO.	FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO, BEM LOCALIZADA, COM AMBIENTE ADEQUADO PARA REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO COM A DEVIDA IDENTIFICAÇÃO.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA POR MEIO DOS RELATÓRIOS DE VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS PELA COORDENADORIA DE OUVIDORIA ÀS OUVIDORIAS SETORIAIS.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 LEI ESTADUAL Nº 14.594/2009 DECRETO FEDERAL Nº 5.296/2004
4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR	AVALIAR O COMPROMETIMENTO DO OUVIDOR COM AS AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.	OUVIDOR COMPROMETIDO COM A SUA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NO CUMPRIMENTO DOS SEGUINTE ITENS: A) CERTIFICAÇÃO DE OUVIDORIA DO OUVIDOR E/OU EQUIPE B) PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR EM CAPACITAÇÕES (CURSOS E OFICINAS), NOS FORMATOS PRESENCIAL OU VIRTUAL, RELACIONADAS À OUVIDORIA, COM A TOTALIZAÇÃO DE 40H/A NO ANO, NO MÍNIMO. C) PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR EM EVENTOS INSTITUCIONAIS, NOS FORMATOS PRESENCIAL OU VIRTUAL, COM TEMÁTICAS RELACIONADAS À OUVIDORIA, PARTICIPAÇÃO SOCIAL OU TEMAS CORRELATOS, TOTALIZANDO PELO MENOS 1 EVENTO AO ANO.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2020

Variáveis Avaliadas Anualmente

Anexo I da Portaria nº 07/2025/CGE

VARIÁVEL	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	NORMA REFERÊNCIA
5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA	AVALIAR O COMPROMETIMENTO DO OUVIDOR COM OS OBJETIVOS E AÇÕES DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA.	OUVIDOR COMPROMETIDO COM OS OBJETIVOS E AÇÕES DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NO CUMPRIMENTO DOS SEGUINTE ITENS: A) PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES BIMESTRAIS DA REDE DE OUVIDORIAS, DE FORMA PRESENCIAL, PARA AS OUVIDORIAS SEDIADAS EM FORTALEZA, E DE FORMA VIRTUAL PARA AS SEDIADAS EM OUTROS MUNICÍPIOS; B) ENTREGA E PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA NO PRAZO ESTABELECIDO E EM CONFORMIDADE COM O MODELO PROPOSTO; C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2020
6. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES (RESPOSTA NO PRAZO)	AVALIAR O CUMPRIMENTO DO PRAZO DAS RESPOSTAS APRESENTADAS PELAS OUVIDORIAS SETORIAIS.	CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA CONFORME REGULAMENTADO PELO DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020, QUE INSTITUI 20 (VINTE) DIAS A PARTIR DA DATA DO REGISTRO, PODENDO SER PRORROGADO POR MAIS 10 (DEZ) DIAS, MEDIANTE APROVAÇÃO DO DIRIGENTE.	O ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE SERÁ AFERIDO POR MEIO DO RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE EXTRAÍDO DA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE, CORRESPONDENTE AO EXERCÍCIO AVALIADO.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 LEI NACIONAL Nº 13.460/2017

Variáveis Avaliadas Anualmente

Anexo I da Portaria nº 07/2025/CGE

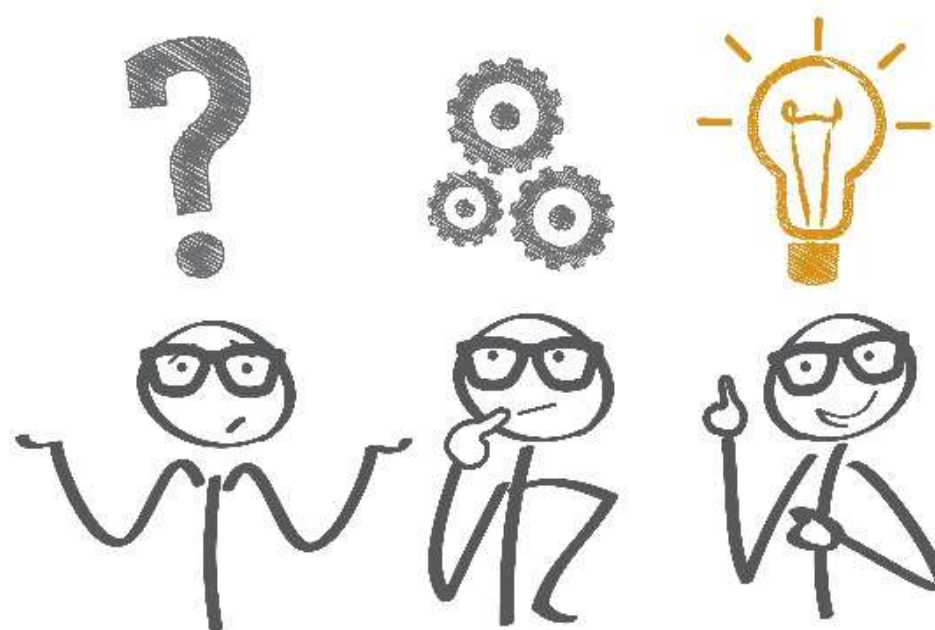
VARIÁVEL	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	NORMA REFERÊNCIA
7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA	DIVULGAR AS AÇÕES E RESULTADOS DA OUVIDORIA JUNTO ÀS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO, BEM COMO SENSIBILIZÁ-LOS DA IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA COMO FERRAMENTAS DE CIDADANIA E DE GESTÃO.	ÁREAS INTERNAS ALINHADAS E COMPROMETIDAS COM O FORTALECIMENTO E RESULTADOS DA OUVIDORIA.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NO CUMPRIMENTO DO ITEM ABAIXO A PARTIR DE INFORMAÇÕES E EVIDÊNCIAS CONTIDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA SETORIAL: A) REALIZAÇÃO DE PELO MENOS 2 AÇÕES COM AS ÁREAS INTERNAS DURANTE O EXERCÍCIO.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020
8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA	AMPLIAR A DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA ENQUANTO INSTRUMENTO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL, PARA O PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.	CIDADÃOS E SERVIDORES INFORMADOS E ORIENTADOS SOBRE O PAPEL INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NO CUMPRIMENTO DO ITEM ABAIXO A PARTIR DE INFORMAÇÕES E EVIDÊNCIAS CONTIDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA SETORIAL: A) REALIZAÇÃO DE 2 AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA DURANTE O EXERCÍCIO.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020
9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONTRIBUIR COM O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DAS POLÍTICAS E SERVIÇOS PÚBLICOS.	CIDADÃOS CONTRIBUINDO PARA MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS A PARTIR DA PARTICIPAÇÃO EM AVALIAÇÕES.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NAS INFORMAÇÕES E EVIDÊNCIAS PRESTADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA SETORIAL.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 LEI NACIONAL Nº 13.460/2017

1- Temática anual de 2025 indicada pela CGE:



Linguagem Simples

2- Resolutividade Das Demandas:



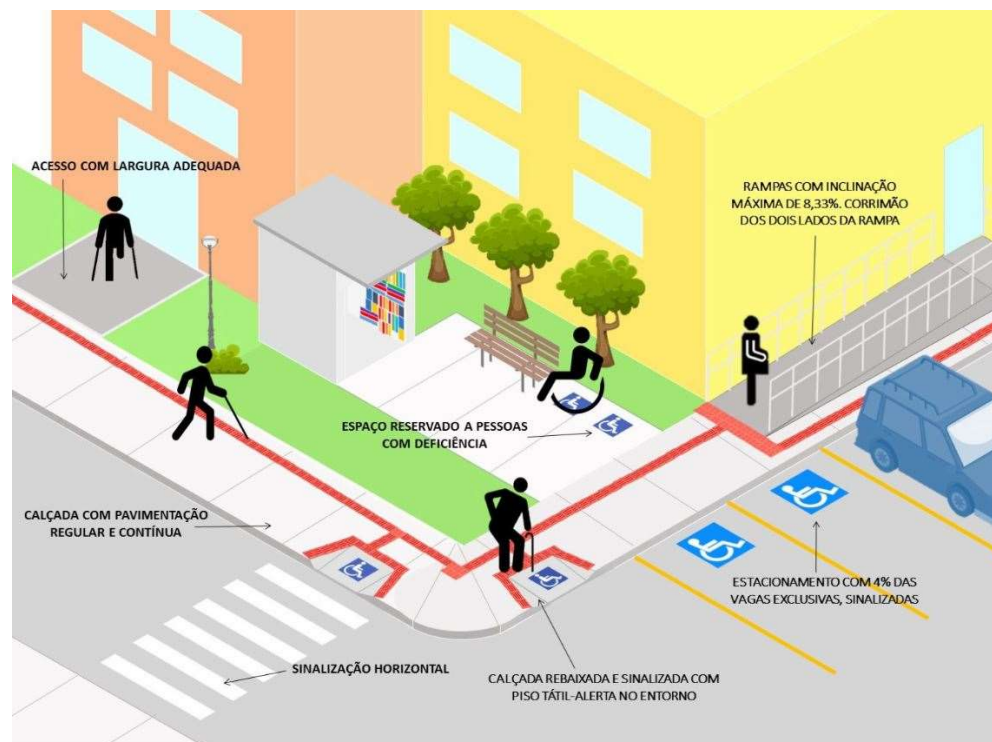
Classificação da procedência da demanda após análise/apuração:

- **Procedente**
- **Parcialmente Procedente**

Pesquisa
de satisfação



3- Infraestrutura da Ouvidoria:



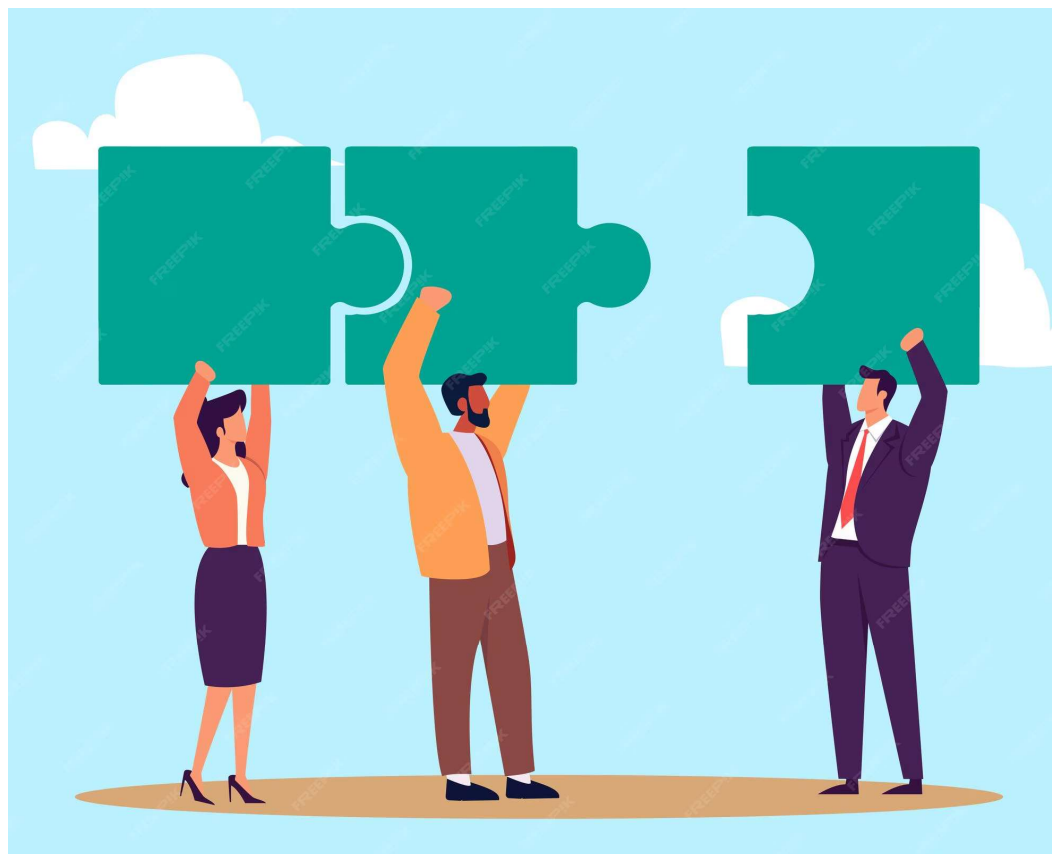
A infraestrutura física da ouvidoria deve contemplar os aspectos de acessibilidade, localização, identificação visual e ambiente adequado para atendimento.

4- Qualificação profissional do ouvidor:



- **Certificação em Ouvidoria;**
- **Capacitações diversas na área de Ouvidoria;**
- **Participação em eventos institucionais.**

5- engajamento da ouvidoria nos objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria:



- Participação nas reuniões bimestrais;
- Relatório de Gestão de Ouvidoria (prazo e forma);
- Elaboração de Relatórios Periódicos.

6- Resolubilidade (respostas no prazo):



Cumprimento do prazo de resposta conforme regulamentado pelo decreto estadual nº 33.485/2020, que institui 20 (vinte) dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante aprovação do dirigente.

7- Articulação e sensibilização com as áreas internas do órgão/entidade:



Realização de pelo menos 2 ações com as áreas internas durante o exercício.

8- Ouvidoria Ativa:



**Realização de 2
ações de Ouvidoria
Ativa durante o
exercício.**

9- Avaliação de Serviços:



MANUAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

2ª EDIÇÃO



<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2025/03/Manual-2a-edicao.pdf>



Transformando problemas individuais em benefícios coletivos:

Art. 13

A CGE poderá reconhecer publicamente as ouvidorias, em caráter de destaque, pela implementação de ações para o serviço público a partir do tratamento de manifestações e articulação institucional das ouvidorias que transformem problemas individuais em benefícios coletivos, conforme especificações constantes no Anexo III desta Portaria.



Transformando problemas individuais em benefícios coletivos:

ANEXO III

RECONHECIMENTO DA OUVIDORIA - TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM BENEFÍCIOS COLETIVOS

1. É facultada à CGE reconhecer a cada ano as ouvidorias setoriais que tenham adotado as ações que transformam problemas individuais em benefícios coletivos.
2. A avaliação para o reconhecimento será baseada conforme a especificação do quadro abaixo.
3. Para fins de reconhecimento poderão ser consideradas, a cada ano, até 3 iniciativas que se destacaram transformando problemas individuais em benefícios coletivos.

ESPECIFICAÇÃO DO EIXO

TEMA	OBJETIVO	PROCEDIMENTO DE AFERIÇÃO
OUVIDORIA TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM BENEFÍCIOS COLETIVOS	AVALIAR A EFETIVIDADE E O GRAU DE PROATIVIDADE DA OUVIDORIA NA IMPLEMENTAÇÃO DE BENEFÍCIOS PARA O SERVIÇO PÚBLICO A PARTIR DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES E ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL.	ANALISAR AS AÇÕES E INICIATIVAS COM BASE NAS INFORMAÇÕES APRESENTADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA. AVALIAR O IMPACTO DA(S) AÇÃO(ÕES) APRESENTADA(S) NO QUE CONCERNE À MELHORIA E APERFEIÇOAMENTO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, BEM COMO AS INICIATIVAS IMPLEMENTADAS E RESULTADOS ALCANÇADOS.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

*Muito
Obrigada*