



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

**Diretrizes para a
avaliação de serviços
públicos**

Por que avaliar os serviços públicos?



- Melhoria contínua do serviço.
- Aumentar o bem-estar da população.
- Melhoria nos gastos públicos.
- Foco no cidadão.
- Transparência e controle social.
- Promove a cultura de excelência.

Por que avaliar os serviços públicos?



- ❑ Normativos.
- ❑ Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017:

“Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.”

Por que avaliar os serviços públicos?



- ❑ Avaliação das Ouvidorias (Portaria nº07/2025) :
 - ❑ *Item 9. Realização de avaliação de serviços prestados pelo órgão/entidade.*
 - ❑ *Pontuação desse critério: 0,5 ponto.*

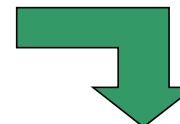
A variável será aferida com base nas informações e evidências prestadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria da Setorial.

Tipos de avaliação

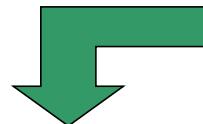
Avaliação com significância estatística



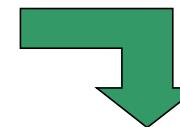
ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado



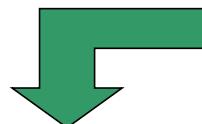
ETAPA 02: Construção do questionário



ETAPA 03: Definição do plano amostral



ETAPA 04: Aplicação da pesquisa de avaliação



ETAPA 05: Resultados da pesquisa



Avaliação com significância estatística



Pesquisas de satisfação



- **O que é:** pesquisa que coleta a opinião dos cidadãos sobre um serviço prestado, mas não segue critérios estatísticos rigorosos que permitam generalizar os resultados para toda a população usuária do serviço com um nível de confiança definido.
- **Objetivo:** obter percepções diretas dos cidadãos sobre os serviços prestados, ainda que os dados não possam ser generalizados para toda a população com rigor estatístico.
- **Vantagens:**
 - Identificam tendências ou problemas recorrentes.
 - Permitem monitorar percepções ao longo do tempo.
 - Incentivam a participação cidadã na gestão pública.

Escuta qualificada



- **O que é:** Conversas individuais detalhadas com usuários.
- **Objetivo:** Obter relatos pessoais, experiências, percepções e sugestões.
- **Vantagem:** Permite explorar sentimentos, motivações e nuances que não aparecem em métodos quantitativos.

Grupos focais



- ❑ **O que é:** Reuniões com pequenos grupos de usuários para discutir opiniões sobre um serviço específico.
- ❑ **Objetivo:** Estimular a troca de ideias, detectar padrões de opinião e identificar problemas recorrentes.
- ❑ **Vantagem:** Permite observar a dinâmica social e contrastar diferentes visões.

Grupos focais



Mitos

- Requerem instalações especiais.
- Não são adequados para tópicos delicados.
- Requerem moderadores profissionais.
- Devem ser validados por outros métodos.
- Devem ser compostos por pessoas desconhecidas.
- Sempre de baixo custo e rápidos.
- Produzem conformidade.

Verdades

- Pode ser realizado em qualquer sala privativa, em um ambiente confortável.
- Utilize moderadores que conheçam a população do grupo focal e estejam mais familiarizados com seus problemas.
- Pode gerar informações valiosas.
- Pode ser difícil evitar a presença de pessoas que não se conhecem.
- Exige planejamento e investimento de tempo.
- Pode revelar uma variedade de opiniões, sentimentos e ideias.

Grupos focais virtuais



- **O que é:** Versão digital do grupo focal tradicional.
- **Objetivo:** Estimular a troca de ideias, detectar padrões de opinião e identificar problemas recorrentes, podendo ser realizado de forma síncrona ou assíncrona.
- **Vantagem:** Mais diversidade geográfica e demográfica.
- **Limitações:**
 - Requer acesso à internet e letramento digital.
 - Limitação de sinais não verbais (sobretudo em texto ou áudio).
 - Taxas maiores de não comparecimento.
 - Riscos à privacidade e segurança em plataformas públicas.

Estrutura da entrevista

Etapas para uma boa entrevista



- ❑ **Antes:** Planejamento cuidadoso.
- ❑ **Durante:** Condução sensível e aberta.
- ❑ **Depois:** Reflexão e aprendizado.

Planejamento



- O processo de construção de uma entrevista não se restringe a preparação de perguntas.
- Escolher bem quem fará as entrevistas.
- Usar roteiro flexível com perguntas claras.
- Pensar em formas de incentivar a participação.
- Ter consciência dos próprios preconceitos e experiências.

Fases de uma entrevista



- 1. Introdução:** o entrevistador se apresenta e descreve o objetivo da entrevista.
- 2. Aquecimento:** comece com perguntas fáceis para amenizar a situação desde o início.
- 3. Contexto principal:** o entrevistador se concentra no tópico principal do seu estudo.
- 4. Desaquecimento:** novamente, perguntas simples que concluirão a entrevista.
- 5. Encerramento:** o entrevistador agradece ao(s) entrevistado(s) por sua(s) valiosa(s) contribuição(ões).

Use linguagem simples!



Sobre a avaliação de serviços realizada



Qual serviço avaliar?



- Escolher um serviço do órgão para ser avaliado.
- A avaliação tem que ser deste ano: 2025.

NÃO serão aceitas avaliações sobre os serviços da própria ouvidoria.

Como evidenciar a avaliação?



- É necessário apresentar o relatório dessa avaliação.
- Importante uma síntese do ouvidor sobre o resultados.

A variável será aferida com base nas informações e evidências prestadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria da Setorial.

Agradecemos!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO