



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

**Rede de
Ouvidorias**
Poder Executivo do Ceará



**I Reunião da Rede de
Ouvidorias**

**Orientações para
Mentorias e
Avaliação de Serviços**

Fevereiro 2026

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.

Por que avaliar?

- Melhora contínua do serviço.
- Foco no cidadão.
- Aumenta o bem-estar da população.
- Tomada de decisão baseada em evidências.
- Melhora nos gastos públicos.
- Promove a cultura de excelência.
- Normativos.

Por que avaliar?

LEI Nº 13.460/2017

“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?

DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020

“Art. 10. São objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria:

I - contribuir de forma contínua para a melhoria da política e do serviço público estadual e da satisfação do cidadão, garantindo o acesso aos instrumentos de participação e defesa dos seus direitos;

V – contribuir com o processo de avaliação das políticas e serviços públicos,”

Por que avaliar?

DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020

“Art. 16. Todo órgão, entidade e demais prestadores de serviços públicos devem contar com uma Ouvidoria, à qual compete:

IX – colaborar e acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;

XI – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Nacional nº 13.460/2017;”

Por que avaliar?

DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020

“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;”

Por que avaliar?

DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020

“Art. 28. São atribuições do Ouvidor Setorial:

V – acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;”

Por que avaliar?

PORTARIA CGE Nº 07/2025

“Art. 4º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será realizada levando-se em consideração as variáveis associadas às ações e resultados da sua atuação, de acordo com especificações constantes do Anexo I desta Portaria.

(...)

9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE”

Quem deve realizar a avaliação?

- Cada área é responsável pela qualidade do seu serviço.
- A gestão deve monitorar desempenho e resultados.
- A ouvidoria atua como facilitadora e apoiadora técnica.

Avaliação é responsabilidade de toda a organização!

Papel da ouvidoria na avaliação

- Mediação e integração institucional.
 - Facilitar diálogo entre áreas.
- Apresentar dados de forma técnica e imparcial.
- Apoiar a construção de planos de ação.
- Acompanhar implementação de melhorias.

Ouvidoria apoia, mas não substitui as áreas internas!

Uso estratégico das manifestações

- Identificação de padrões de reclamações.
- Análise de causas recorrentes.
- Mapeamento de pontos críticos.
- Sinalização de riscos institucionais.

Relatórios gerenciais para as áreas

- Principais temas demandados.
- Índices de satisfação.
- Tempo médio de resposta.
- Taxa de resolatividade.
- Recomendações de melhoria.

Carta de serviços (LEI Nº 13.460/2017)

“Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.”

Benefícios da metodologia de avaliação

- Redução de subjetividade.
- Avaliações mais consistentes.
- Melhoria da qualidade dos serviços.
- Fortalecimento da cultura de dados.
- Maior integração institucional.

Ouvidoria como parceira estratégica das áreas internas!

Riscos na avaliação de serviços

Risco

Confusão de papéis

Perda de
independência técnica

Impacto potencial

Transferência indevida
da responsabilidade da
área para a ouvidoria

Fragilização da
credibilidade da
avaliação

Como mitigar

Formalizar atribuições em
normativo interno e
reforçar que a área é
responsável pelo serviço

Garantir autonomia técnica,
reporte direto à alta gestão
e transparência
metodológica

Riscos na avaliação de serviços

Risco

Resistência das áreas

Subutilização dos
relatórios

Impacto potencial

Baixa adesão à
avaliação

Avaliação sem impacto
prático

Como mitigar

Trabalhar abordagem
colaborativa e foco em
melhoria, não em punição

Vincular relatórios a planos
de ação com prazos e
responsáveis definidos

Riscos na avaliação de serviços

Risco

Avaliação meramente
formal

Falta de capacidade
técnica

Impacto potencial

Cumprimento apenas
da exigência legal

Indicadores frágeis ou
análises superficiais

Como mitigar

Instituir monitoramento
periódico e indicadores
acompanhados pela
gestão

Capacitação contínua e
padronização metodológica

Mentorias sobre avaliação de serviços

- Avaliação de serviço com significância estatística.
- Transferência de conhecimento.
- Acompanhamento técnico estruturado.
- Suporte na análise e interpretação de dados.

A CGE não substitui o órgão executor!

Mentorias sobre avaliação de serviços

Etapa	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
Escolha do serviço	1 encontro com os 4 órgãos						
Questionário		1 encontro com cada órgão					
Plano amostral			1 encontro com cada órgão				
Aplicação da pesquisa			Órgão 1	Órgão 2	Órgão 3	Órgão 4	
Construção do relatório				Órgão 1	Órgão 2	Órgão 3	Órgão 4



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Agradecemos!