



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Rede de
Ouvidorias
Poder Executivo do Ceará



**3ª Reunião da Rede de
Ouvidorias (29/06/2026)**

**Guia Orientativo para
Ações de Ouvidoria Ativa**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

OUVIDORIA DO CEARÁ

SUA VOZ NOS TORNA CADA
VEZ MELHORES



A PARTICIPAÇÃO
DE TODOS
FAZ UM CEARÁ
MELHOR.

OUVIDORIA DO CEARÁ

SUA VOZ NOS
TORNA CADA
VEZ MELHORES





Sumário

1. Apresentação	6
2. O que é Ação de Ouvidoria Ativa?	7
3. Objetivo e finalidade da Ação de Ouvidoria Ativa	7
4. Papel da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) nas ações de Ouvidoria Ativa	7
5. Público-alvo da Ação de Ouvidoria Ativa	7
6. O que pode ser realizado na Ação de Ouvidoria Ativa?	8
7. Checklist para realização da Ação de Ouvidoria Ativa	8
8. Como escolher o local da ação de Ouvidoria Ativa?	9
9. Formato da Ação de Ouvidoria Ativa	10
9.1 Ação ao ar livre (Espaços Públicos):	10
9.2 Ação em Equipamentos públicos:	11
9.3 Ação com Estande ou Tenda:	11
9.4 Ação integrada	11
10. Planejamento Logístico e Orçamentário da Ação de Ouvidoria Ativa	12
11. Ação Integrada - Atividades e serviços complementares	13
12. Planejamento e organização da ação	14
12.1 Orientações para equipe na realização dos trabalhos	15
13. Relatório simplificado da ação de Ouvidoria Ativa	15
14. Reunião de Avaliação da Ação	16
15. Anexo – Indicação e modelo de materiais e equipamentos para ação	17
❖ Tenda para realização da ação	17
❖ Estande para realização da ação	17
❖ Balcão de atendimento, formato PDV (Ponto de venda)	18
❖ TV e Roleta interativa	18
❖ Material de Divulgação da Ouvidoria	18
❖ Modelo de Camisas e bonés	19
❖ Modelo de formulário para coleta de manifestações	20





Meta Institucional CGE 2026

Planejamento Estratégico CGE 2024 - 2031



Deveres do Ouvidor (Decreto nº 33.485/2020)



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.

Competências Coordenadoria de Ouvidoria

Promover ações de articulação com a sociedade civil organizada, setor privado e setor público nacional e internacional, visando à realização de ações em ouvidoria.

Sobre o Guia

O presente guia tem o propósito de orientar as Ouvidorias Setoriais na realização de Ações de Ouvidoria Ativa, a partir de estratégias institucionais, contemplando integração, planejamento, tipo de ação, público-alvo, local e atividades de entretenimento, dentre outros procedimentos.



Sobre a Ação de Ouvidoria Ativa

A Ação de Ouvidoria Ativa acontece quando a Ouvidoria sai do seu atendimento tradicional, em que espera o cidadão procurar seus canais, e passa a ir até as pessoas nos locais onde utilizam os serviços públicos. Nessa atuação, a equipe realiza um atendimento próximo, acolhedor e atento às necessidades do cidadão.



Ampliar as oportunidades de os cidadãos utilizarem a Ouvidoria, bem como aproximá-los da gestão pública e das ações governamentais por meio da participação social.

Essas ações permitem ainda a identificação de demandas, percepção de necessidades e o monitoramento da qualidade do serviço prestado à população, a partir da coleta da opinião do cidadão, além de fomentar a participação social.



O principal público da ação de Ouvidoria Ativa são os usuários que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente, de serviço público.



Outro público importante para a ação de Ouvidoria Ativa é o público interno do órgão/entidade, principalmente se for diagnosticado que muitos servidores e colaboradores da instituição não conhecem o trabalho da Ouvidoria do seu órgão e que podem utilizar esse serviço.



Acolhimento de manifestações

- **Abordagem Ativa:** O cidadão é abordado e estimulado a apresentar manifestação acerca de algum serviço que utilizou.
- **Abordagem Passiva:** Cidadão, por iniciativa própria, apresenta a sua manifestação à equipe de ouvidoria durante a ação.



Panfletagem e Comunicação

- Realização de entrega de material institucional e repasse de orientações sobre o papel e a importância da ouvidoria. Divulgação dos serviços prestados pelo órgão/entidade.



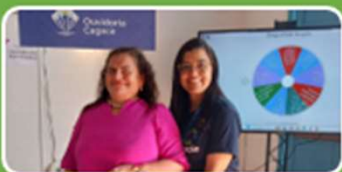
Aplicação de enquetes

- Aplicação de enquetes on-line ou por formulário impresso, para subsidiar alguma campanha, processo insitucional ou avaliação de serviço.



Minipalestras

- Realização de palestras rápidas com o público-alvo sobre a importância e o funcionamento da ouvidoria em equipamentos e espaços públicos (escolas, hospitais, equipamentos públicos Etc.).



Atividades de entretenimento

- Realização de atividades de entretenimento, tais como: jogos, dinâmicas, dentre outras que estimulem a participação do cidadão.

- ✓ Definir o local da ação;
- ✓ Definir o período e horário da ação;
- ✓ Definir as atividades da ação;
- ✓ Indicar os membros da equipe;
- ✓ Definir o quantitativo de material administrativo (papel em branco, pranchetas, caneta, grampeador, envelopes, clips etc.);
- ✓ Formulário impresso para coleta de manifestações manuscritas;
- ✓ Formulário impresso para aplicação de enquetes;
- ✓ Estande ou tenda;
- ✓ Computadores (preferencialmente notebooks) e/ou tablets;
- ✓ Água para consumo;
- ✓ Mesas e cadeiras;
- ✓ Pontos de energia;
- ✓ Ponto de internet ou celular para rotear;
- ✓ Balcão de atendimento;
- ✓ Televisor e material de entretenimento (roletas, jogos etc.);
- ✓ Material institucional de identificação (cartazes, folders, panfletos, etc.);
- ✓ Camisetas personalizadas para identificação da equipe;
- ✓ Lixeira.



- **Municípios e bairros com baixa quantidade de manifestações registradas, a partir da estatística do Relatório de Gestão de Ouvidoria;**
- **Público alvo relacionado ao número de reclamações ou denúncias em determinados serviços ofertados pelo estado;**
- **Eventos e feiras agropecuárias;**
- **Eventos institucionais (do órgão, do governo ou de instituição parceira);**
- **Datas comemorativas e temáticas (Dia do Ouvidor, Combate ao assédio moral, Combate à corrupção etc.);**
- **Região que concentre grandes projetos e obras estruturantes de grande relevância para a população;**
- **Região que concentre grande volume de equipamentos públicos;**
- **Região selecionada com base em alguma política pública ou indicador social, por meio do órgão/autoridade competente;**
- **Equipamentos e espaços públicos que concentrem muitos usuários de serviços;**



❖ AR LIVRE (ESPAÇOS PÚBLICOS)



❖ EQUIPAMENTOS PÚBLICOS



❖ ESTANDE OU TENDA



Festejos de Canindé



Praça do Ferreira

❖ AÇÃO INTEGRADA



Item	Descrição
Estimativa de quilometragem do percurso da ação e consumo de Combustível	• Origem/Destino • Destino/Origem • Traslado no local da ação
Levantamento de Diárias, caso a ação seja realizada fora do município sede do órgão/entidade e em conformidade com a norma que versa sobre pagamento de diárias.	• Quantitativo de participantes na ação (servidores, comissionados e terceirizados) • Valores das diárias • Quantidade de dias
Estrutura do espaço da ação	• Tenda ou Estande (Dimensões e Instalação) • Adesivação • Instalações elétricas
Material institucional de divulgação	• Cartazes • Banners • Folders • Panfletos • Adesivos • Camisas e bonés para equipe • Outros
Outros itens que possam acarretar custos	• Aluguel de veículos • TV • Balcão de atendimento • Roleta e jogos para dinâmicas • Outros



Relatório Simplificado da Ação e Reunião de Avaliação

- ✓ Breve introdução sobre a iniciativa da ação, se tem vinculação com algum projeto ou meta instituição, qual o objetivo e os resultados esperados e alcançados;
- ✓ Local de realização da ação;
- ✓ Período de realização da ação;
- ✓ Equipe que participou da ação;
- ✓ Atividades que foram desenvolvidas na ação;
- ✓ Estimativa do número de material publicitário que foi entregue;
- ✓ Número de manifestações coletadas (detalhar por tipo e assunto);
- ✓ Número de avaliações/enquetes aplicadas;
- ✓ Registros fotográficos (ambiente, atendimentos, equipe etc.);
- ✓ Apontar os pontos positivos e oportunidades de melhoria para a realização das próximas ações.



Modelo de Tenda



Modelo de Estande



Balcão de Atendimento



TV e Roleta Interativa



Brindes



MALHA D'ÁGUA



JUAZEIRO DO NORTE



PRAÇA DO FERREIRA





Obrigado

