



## REDE DE OUVIDORIAS

### II CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS DA REDE DE OUVIDORIAS

A COORDENAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS, no uso de suas atribuições previstas no inciso II do art. 7º da Resolução nº 2, de 8 de agosto de 2016, que aprova o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias, e em cumprimento da Resolução nº 3, de 18 de junho de 2018, que aprova a realização e o regulamento do II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias, resolve publicar o resultado da fase de pré-avaliação do II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias.

Nos termos da Resolução nº 3, de 18 de junho de 2018, as seis práticas que alcançaram melhor pontuação, por categoria, se classificarão para a próxima fase de avaliação e julgamento. O resultado final do Concurso será publicado na página [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br), na data provável de 19 de novembro de 2018.

GILBERTO WALLER JUNIOR  
Ouvidor-Geral da União  
Coordenador da Rede de Ouvidorias

---



## REDE DE OUVIDORIAS

### RESULTADO DA PRÉ-AVALIAÇÃO

#### ESTRATÉGIAS INOVADORAS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL PARA APRIMORAMENTO E/OU SIMPLIFICAÇÃO DA GESTÃO

TÍTULO DA PRÁTICA	NOTA
Projeto "Minha EscolaAPP"	27,5
Projeto "InterAGIR"	26
Projeto "Inteligência e Governança de Serviço de Ouvidoria"	25
Projeto "A Ouvidoria como ferramenta de escuta e planejamento na gestão municipal em saúde em Redenção-CE"	24,75
Projeto "Semeando a Cidadania"	24,5
Projeto "OPA-Orçamento participativo amplo"	24,5
Projeto "Tela do Cidadão"	24,5
Projeto "Fortalecimento de parcerias com concessionárias"	24,25
Projeto "Ouvir com Amor"	24,25
Projeto "Pesquisa itinerante ambulatório de oftalmologia"	24
Projeto "Facilitar e incentivar a comunicação dos cidadãos"	24
Projeto "Ouvidoria judiciária na facilitação da Lei de Acesso á Informação"	23,75
Projeto "Escuta Ativa e Inspeção no Sistema Penitenciário do Estado de Roraima"	23,25
Projeto "Ouvidoria interna como instrumento de participação social e facilitadora do processo gerencial"	22
Projeto "Pesquisa de satisfação dos serviços gerais do Ministério da Justiça"	21,5
Projeto "Reforma de novas instalações da Ouvidoria/ Portal do servidor"	20,5
Projeto "Pesquisa de satisfação do cidadão"	19,5



## REDE DE OUVIDORIAS

### ESTRATÉGIAS INOVADORAS PARA ENGAJAMENTO DA SOCIEDADE CIVIL JUNTO ÀS OUVIDORIAS

TÍTULO DA PRÁTICA	NOTA
Projeto "Cartas do Cárcere"	26,5
Projeto "Expansão da ouvidoria judiciária por meio dos totens de autoatendimento"	26
Projeto "Jovem Ouvidor"	25,5
"Redes sociais – conexão humana com muito sinal":	25,37
Projeto "Atendimento via WhatsApp"	24,75
Projeto "Ouvidoria Ativa e Participativa"	24,5
Projeto "Programa Ouvidoria no seu Bairro"	24,25
Projeto "Portal de dados abertos do BCB"	24
Projeto "COMBO- Comissão de Monitoramento de Bairro e Ouvidoria"	23,25
Projeto "Como disseminar informações gerando conhecimento para atender as necessidades dos usuários das Unidades de Saúde"	21,5
Projeto "Ouvidoria para todos"	21
Projeto "Rede de Ouvidoria Ativa e a importância da divulgação personalizada"	19,75
Projeto "Mensuração das ouvidorias existentes nos serviços de saúde da região do Departamento Regional de Saúde (DRS III)"	19,5
Projeto "#odiaDELES"	19



## REDE DE OUVIDORIAS

### METODOLOGIAS INOVADORAS NO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

TÍTULO DA PRÁTICA	NOTA
<b>Projeto "Ouvidoria Ativa"</b>	<b>22,5</b>
<b>Projeto "Guardiões da Humanização"</b>	<b>22,25</b>
<b>Projeto "Controle de Qualidade e Mediação Municipal"</b>	<b>21,25</b>
<b>Projeto " O SAU e suas interfaces setoriais"</b>	<b>21,25</b>
<b>Projeto "Controle social para defesa de direitos: escuta multidisciplinar e mediação de conflitos"</b>	<b>21</b>
<b>Projeto "Atendimento em Libras"</b>	<b>19,00</b>
<b>Projeto "Ouvidoria Ativa da Saúde"</b>	<b>19,00</b>
Projeto "Análise e apuração de denúncia encaminhadas à Ouvidoria da Cagece"	18,75
Projeto "Organização e estruturação da rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo"	18,25
Projeto " Tela do Prefeito"	18,25
Projeto "Aplicativo do Portal do Servidor"	18
Projeto "FISCALE.vc - Serviço de atendimento ao cidadão via aplicativo"	18
Projeto "Escuta Ativa dos servidores Penitenciários Federais"	16,75
Projeto "Ouvidoria de Plantão"	15,75



**REDE DE OUVIDORIAS**

Projeto " Conforto do paciente"	14,5
---------------------------------	------