



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

1ª Reunião da Rede de Controle Social - 2018

Acompanhamento Rede de Ouvidorias:

- ✓ **Resultado das Visitas**
 - ✓ **Resolubilidade**
- ✓ **Processo de Validação de Respostas**



Regulamentação Legal

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

PORTARIA Nº70/2013.

DOE 23/09/2013

DISCIPLINA OS CRITÉRIOS E OS PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.

INSTITUI E DESIGNA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.

Variáveis

-  **Entrega do Relatório:** Pontuação 0 a 1, Peso 2
-  **Resolubilidade:** Pontuação 0 a 2, Peso 2
-  **Infraestrutura:** Pontuação 0 a 1, Peso 1
-  **Composição da Equipe:** Pontuação 0 a 1, Peso 1
-  **Ações Inovadoras:** Pontuação 0 a 1, Peso 2



Especificação das Variáveis

Entrega Relatório

Prazo do Relatório: 30/01/2018

Data da Avaliação: 16/02/2018*

*Previsão (Pontuação Parcial)

Resolubilidade:

Respondidas em até 15 dias

Respondidas entre 16 e 30 dias

com o prazo prorrogado

Infraestrutura

Visitas Técnicas

08 a 19 de Janeiro

Composição da Equipe

Visitas e Relatório SOU

Classificação da Ouvidoria

Tipologia Ouvidorias

Tipo 1: Até 300 manifestações/ano

Tipo 2: 301 a 1000 manifestações/ano

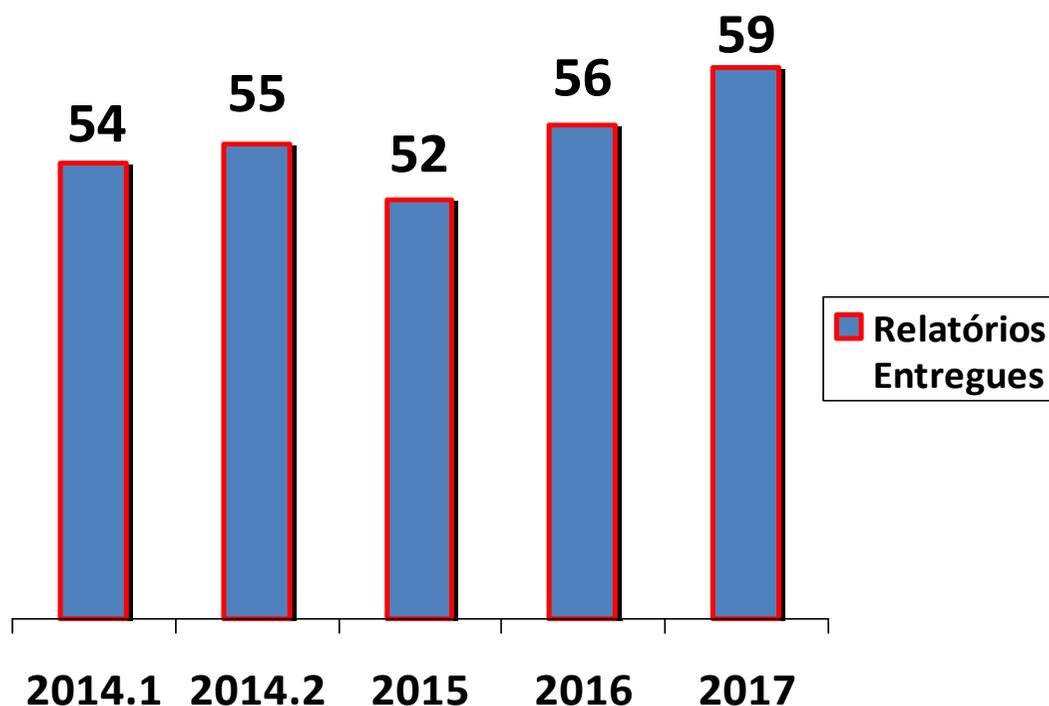
Tipo 3: Acima de 1000 manifestações/ano

Ações Inovadoras

Análise da Comissão



Entrega do Relatório 2014 a 2017



Números 2017

Total de Relatórios Entregues: 59

No Prazo: 45

Pontuação Máxima

Fora do Prazo: 14

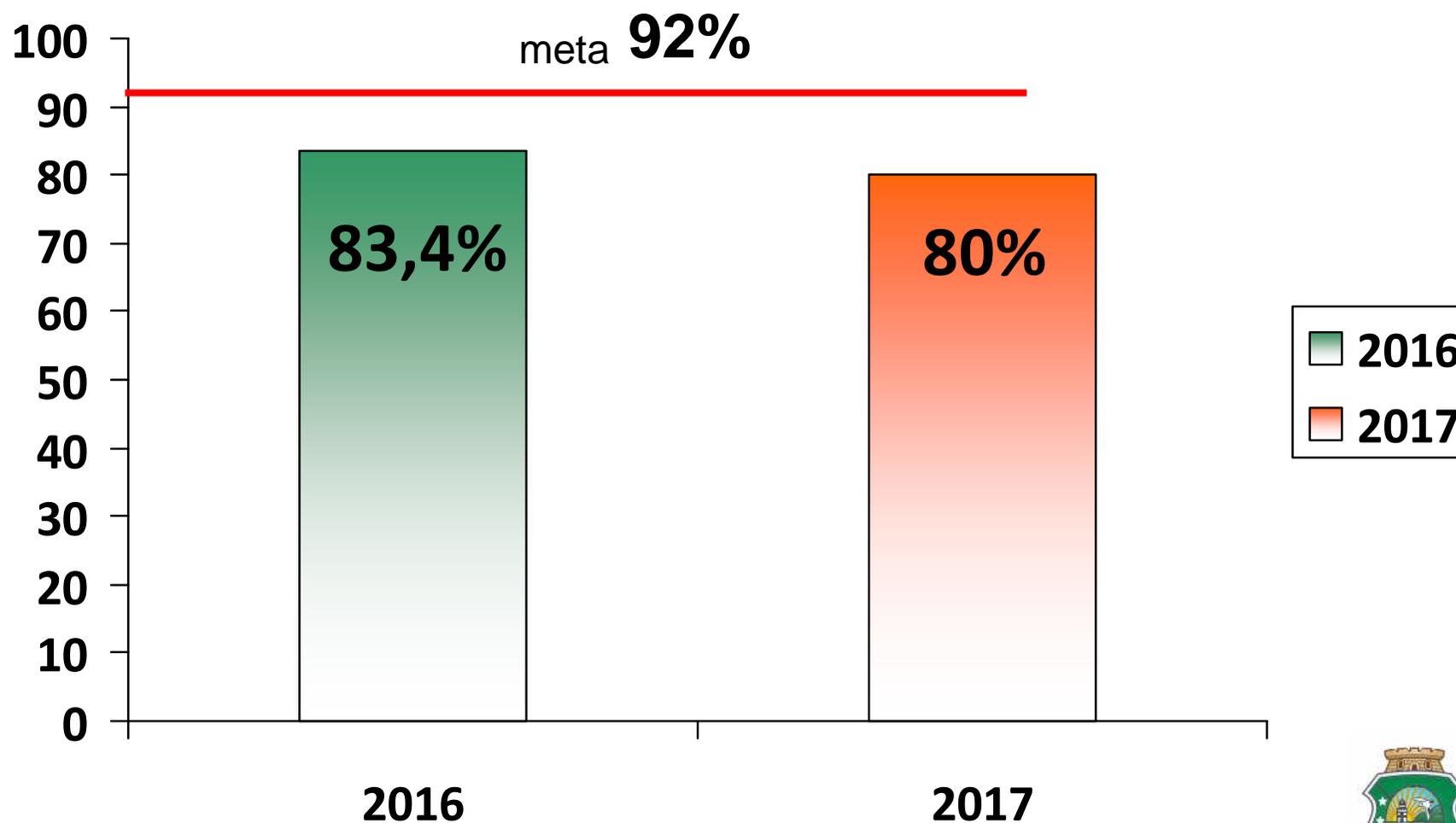
Pontuação Parcial

Não Entregaram: 06

Não Pontuaram



Resolubilidade 2016 e 2017



Resolubilidade

31 Ouvidorias Setoriais atingiram a meta de
92% de Resolubilidade

Tipo I: 19

Tipo II: 06

Tipo III: 06



Resolubilidade – Causas e Recomendações

Principais Causas

- Ausência de Fluxo Interno (Prazos e Procedimentos) para o Encaminhamento e Acompanhamento da Manifestação junto às Áreas envolvidas.**
- Procedimentos de encaminhamentos não otimizados, o que pode estar contribuindo para demora dos retornos ou dificultando acompanhamento.**
- Composição da equipe da ouvidoria inadequada/Ausência de Ouvidor Substituto/Equipe desfalcada.**
- Falta de comprometimento das áreas.**
- Não acompanhamento de Indicadores.**
- Não priorização das atividades da ouvidoria.**

Recomendações

- Articulação contínua com a gestão superior e áreas envolvidas.**
 - Padronizar procedimentos (fluxo interno).**
 - Adequar a composição da equipe/Ouvidor Substituto.**
 - Utilização do SOU para encaminhamentos ou otimizar outros encaminhamentos.**
- 

Índice de Respostas Devolvidas em 2017

Melhores Índices

0 a 5% das
Demandas são
devolvidas

15 Ouvidorias

AESP-CE

ARCE

CAGECE

CGD

DAE

DETRAN

IPECE

JUCEC

OEDH

POL. CIVIL

PMCE

SEFAZ

SETUR

SSPDS

ZPE CEARÁ

Maiores Índices de Devolução

20 a 67% das
Demandas são
devolvidas

14 Ouvidorias



Sugestões coletadas nas visitas

Melhoria no Sistema de Ouvidoria – SOU (Performance e Funcionalidades)

- Rapidez
- Demandas Duplicadas
- Contagem de Prazos em dias úteis
- Procedimento de Prorrogação de Prazo

Inserção da Ouvidoria no Organograma do órgão

Gratificação para a Função de Ouvidor

Ouvidor Substituto como terceirizado

Inclusão de Unidades nas Reuniões da Rede e nas capacitações (Cagece e Seduc)



Obrigado!

Célula de Ouvidoria (Ceouv)

Ítalo Brígido

Larisse Moreira

Jean Lopes

Christine Mamede

3101.6612

Caroline Gabriel

3101.6614

Andreza Freire

3101.6615

Cláudia Cavalcante

Fernanda Mara

Jacilda

Luciana Martins

Querobina





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

