



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

1ª Reunião da Rede de Controle Social - 2017

**Índices da Avaliação de
Desempenho das Ouvidorias
Setoriais
do Poder Executivo Estadual
Ano: 2016**



Regulamentação Legal

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.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

PORTARIA Nº272/2016.

DOE 10/01/2017

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: 30/01/2017

Data da Avaliação: 22/02/2017*

*Previsão

Resolubilidade:

Respondidas em até 15 dias

Respondidas entre 16 e 30 dias
com o prazo prorrogado

Infraestrutura

Visitas Técnicas

05/01/2017 a 23/01/2017

Composição da Equipe

Visitas e Relatório SOU

Tipologia

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

Quantitativo



Números 2016

Total de Relatórios Entregues:
56

No Prazo: 39

Pontuação Máxima

Fora do Prazo: 17

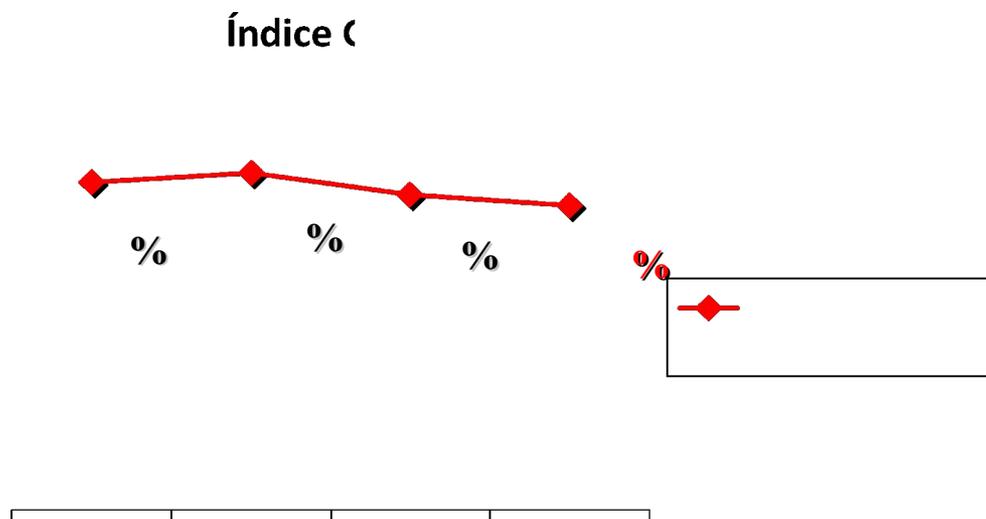
Pontuação Parcial

Não Entregaram: 11

Não Pontuaram



Resolubilidade



Números 2016

**Quantitativo de Ouvidorias
que não atingiram o Índice de
95% de Resolubilidade**

Tipo I: 24 (51%)

Tipo II: 07 (53%)

Tipo III: 4 (57%)



Resolubilidade

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**

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.**

Período das Visitas
05/01 a 23/01

Infraestrutura



Acesso à Ouvidoria



Equipamentos



Sinalização



Local adequado

Índice G



Números 2016

Pontuação Máxima 1,0: 15 Ouvidorias

Pontuação 0,9: 15 Ouvidorias

Pontuação 0,8: 14 Ouvidorias

Abaixo de 0,8: 23 Ouvidorias

SubVariáveis



Acesso à Ouvidoria 77,9%



Equipamentos 97%

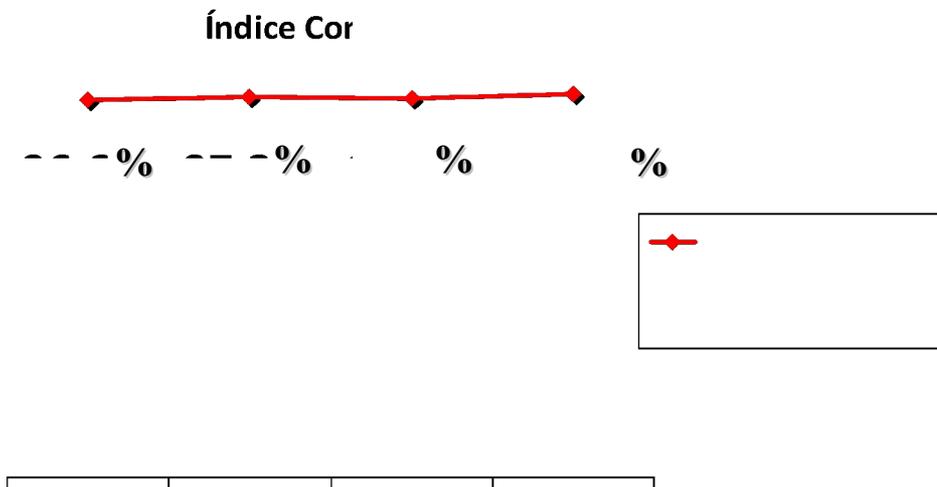
Sinalização 66,5%



Local adequado 73,1%



Composição da Equipe



Números 2016

Quantitativo de Ouvidorias com a composição da equipe adequada :

65 Ouvidorias

Quantitativo de Ouvidorias sem a composição da equipe adequada:

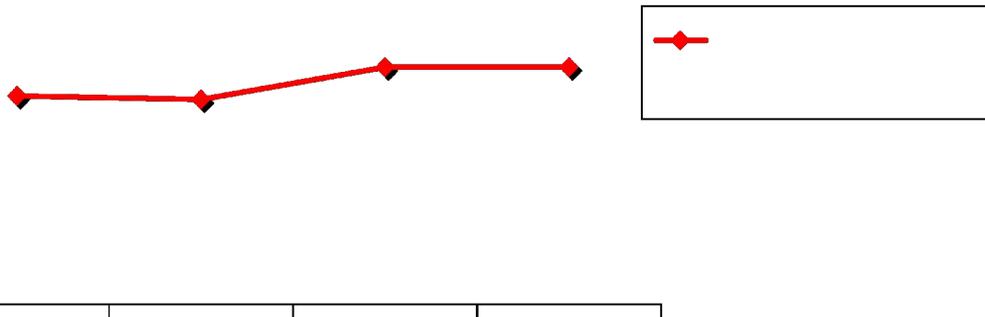
Tipo II: 01 Ouvidoria

Tipo III: 01 Ouvidoria



Ações e Projetos Inovadores

Quantitativo



Fragilidades

- Apresentação de Ações Repetidas ou Relacionadas às Atividades Inerentes à Ouvidoria
- Falta de evidências e apresentação dos impactos da ação/projeto executado.



Obrigado!

Célula de Ouvidoria (Ceouv)

Ítalo Brígido

Tiago Peixoto

Jean Lopes

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*