



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

PORTARIA Nº 47/2019.

**DIVULGA O RESULTADO DA
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
DAS OUVIDORIAS SETORIAIS DO
PODER EXECUTIVO ESTADUAL
RELATIVO AO EXERCÍCIO DE
2018.**

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, no uso de suas atribuições legais e considerando o disposto no art. 14 da Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do poder executivo, considerando o Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; considerando a Portaria nº 070/2013, de 30 de julho de 2013, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual e considerando ainda a Portaria nº 028/2019, de 21 de março de 2019, que altera o Art. 4º da portaria 070/2013 e designa comissão de avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, RESOLVE:

Art.1º. Divulgar, de acordo com o Anexo Único desta Portaria, o resultado da avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, relativo ao período de 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018.

Art. 2º. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua assinatura.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza, 09 de abril de 2019.

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e
Ouvidoria Geral



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



**RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS
OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2018**
Portaria nº. 70/2013, de 30 de julho de 2013

1. INTRODUÇÃO

Nos dias 02 e 03 de abril de 2019, a Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria nº. 028/2019, de 21 de março de 2019, reuniu-se com a finalidade de realizar a avaliação do período de 01/01/2018 a 31/12/2018, levando-se em consideração as variáveis, metas e indicadores associados às ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais.

2. AVALIAÇÃO

A avaliação foi realizada a partir das variáveis definidas na Portaria CGE nº. 70/2013 e os resultados obtidos de acordo com a análise e consolidação dos dados extraídos da plataforma Ceará Transparente, Relatórios anuais das Ouvidorias Setoriais e dos Relatórios de Visitas Técnicas às Ouvidorias Setoriais.

2.1 Classificação das Ouvidorias Setoriais

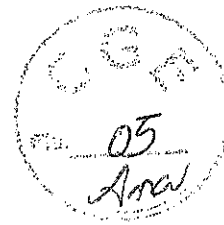
Considerando o volume de manifestações recebidas no ano de 2018, as Ouvidorias Setoriais foram divididas de acordo com a tipologia: Tipo 1, até 300 manifestações (39 Ouvidorias), Tipo 2, de 301 a 1000 manifestações (11 Ouvidorias), e Tipo 3, acima de 1.000 manifestações (10 Ouvidorias) recebidas no exercício.

2.2 Variáveis Avaliadas

As variáveis avaliadas foram as que seguem abaixo, de acordo com as especificações constantes no Anexo I, da Portaria CGE nº. 70/2013:

- ✓ Resolubilidade das demandas (0 a 4 pontos);
- ✓ Pontualidade no envio do Relatório (0 a 2 pontos);
- ✓ Infraestrutura da Ouvidoria Setorial (0 a 1 ponto);
- ✓ Equipe da Ouvidoria Setorial (0 a 1 ponto); e
- ✓ Ações Inovadoras de Ouvidoria (0 a 2 pontos).

De acordo com a pontuação atribuída e o correspondente peso de cada variável, a pontuação de cada Setorial poderia variar de 0 a 10 pontos.



2.3 Critérios adotados nas variáveis

2.3.1 Resolubilidade

O índice de resolubilidade foi extraído da plataforma Ceará Transparente, o qual considera manifestações respondidas no prazo aquelas respondidas pelas Ouvidorias Setoriais em até 15 dias ou entre 16 e 30 dias com o prazo prorrogado.

2.3.2 Pontualidade no envio do relatório

O prazo máximo para entrega do relatório de ouvidoria referente ao ano de 2018, inicialmente, foi até o dia 30 de janeiro de 2019, em conformidade com o Decreto nº. 30.474/2011, sendo prorrogado para o dia 28 de fevereiro de 2019, pela direção superior da CGE, em decorrência da alteração na estrutura da Administração Estadual e da necessidade de nomeações dos dirigentes/ouvidores. As Ouvidorias que entregaram o documento dentro do prazo legal receberam a pontuação máxima de 1 ponto, as ouvidorias que entregaram após esse prazo até a data de realização da última reunião da comissão, em 03/03/2019, receberam a pontuação intermediária de 0,5 ponto.

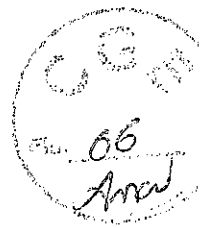
2.3.3 Infraestrutura da Ouvidoria Setorial

Na infraestrutura são consideradas as seguintes situações: Se a Ouvidoria é de fácil acesso; Se possui sinalização; Se possui equipamentos de comunicação e Se o espaço onde a ouvidoria funciona é adequado. Na avaliação realizada, considerando os itens acima, não receberam pontuação máxima nessa variável as Ouvidorias Setoriais que se enquadraram nas seguintes situações: A sala da ouvidoria não era próximo à recepção do órgão e era de difícil acesso; Não existia a placa "Ouvidoria" na porta da sala onde funciona a ouvidoria; Que não dispusesse de equipamentos de comunicação tais como computador, impressora, telefone e/ou a sala da Ouvidoria era compartilhada com outros setores/pessoas e não havia ambiente reservado para atendimento ao cidadão. Essa avaliação foi realizada por meio das visitas realizadas pela equipe da Célula de Ouvidoria, no período de 07 a 18 de janeiro de 2019. Os casos em que o ouvidor e qualquer membro da equipe da ouvidoria não se encontravam no local no dia da visita para apresentar a estrutura da ouvidoria tiveram a pontuação zerada nesse item. Ressalta-se que as ouvidorias setoriais sediadas no interior do estado a avaliação foi realizada por formulário enviado por e-mail sendo solicitado evidências por meio de fotografias, sendo que os casos em que não houve resposta do formulário tiveram a pontuação zerada. No caso da Ouvidoria da Universidade Estadual Vale do Acaraú, a visita foi realizada no mês de novembro 2018, ocasião de atividade realizada naquela universidade.

2.3.4 Equipe da Ouvidoria Setorial

Na variável composição da equipe, a avaliação foi realizada em conformidade com o Art. 3º da Portaria nº. 070/2013, sendo aferido a partir de relatórios de usuários que estão com acesso à plataforma Ceará Transparente e *in loco* na ocasião das visitas realizadas pela equipe da CGE.

2.3.5 Ações Inovadoras de Ouvidoria



Nessa variável não foram acatadas pela comissão as ações que já foram apresentadas nos anos anteriores, ações que ainda serão implementadas no ano de 2019 e ainda as ações que estivessem em desconformidade com a especificação da variável instituída no Anexo I, da Portaria nº. 070/2013. As Ouvidorias Setoriais que não entregaram o relatório de ouvidoria ou não apresentaram esse item tiveram a pontuação zerada. Em conformidade com a descrição e o objetivo da variável a comissão atribuiu na avaliação quatro faixas de notas: **0,25, 0,50, 0,75 e 1,0**, levando em considerando o grau de proatividade da ouvidoria setorial, o grau de inovação das ações aprovadas e o impacto da melhoria gerada.

3. RESULTADO FINAL

A partir dos dados registrados na plataforma Ceará Transparente e das informações apresentadas nos Relatórios anuais das Ouvidorias Setoriais e de Visitas Técnicas àquelas Ouvidorias, a Comissão pontuou cada Ouvidoria Setorial, obtendo-se os resultados abaixo, cujas informações constam devidamente contempladas na Planilha de Avaliação de Desempenho anexa a este relatório.

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 1

Órgão/Entidade	Pontuação
ARCE	10,00
FUNCAP	9,500
SEINFRA	9,000
SPS	8,850
CEGÁS	8,800
CIPP S/A	8,550
FUNCEME	8,500
ZPE CEARÁ	8,500
AESP/CE	8,362
ESP/CE	8,000
IDACE	7,903
CASA CIVIL	7,900
CIDADES	7,885
PGE	7,809
CODECE	7,800
CEE	7,782
EMATERCE	7,752
SEJUV	7,727
SEAS	7,650
DAE	7,600
ADECE	7,550



SRH	7,442
FUNTELC	7,400
EGPCE	7,300
S.D.A	7,223
SEDET	6,923
IPECE	6,856
PEFOCE	6,684
CEASA	6,650
NUTEC	6,400
SEMA	6,000
SETUR	5,837
COGERH	5,333
ETICE	5,315
SECULT	4,582
SECITECE	4,263
URCA	3,992
SOHIDRA	3,300
ADAGRI	2,500

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 2

Órgão/Entidade	Pontuação
SEMACE	9,236
CGE	8,402
UVA	8,382
JUCEC	8,064
CGD	8,000
ISSEC	8,000
SEPLAG	7,782
DER	7,449
FUNECE	6,646
OEDH	5,599
CBMCE	5,377

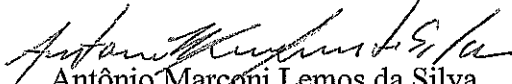
Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 3


Órgão/Entidade	Pontuação
CAGECE	9,400
SEFAZ	9,000
METROFOR	8,699
PMCE	8,631
SAP	7,763
SESA	7,676
DETRAN	6,968
SSPDS	6,940




PCCE	5,233
SEDUC	4,595

Fortaleza, 04 de abril de 2019


Antônio Marconi Lemos da Silva
Representante da Gestão Superior da CGE


Jean Lopes dos Santos
Representante da Coordenadoria de Ouvidoria – Couvi/CGE


Anastácia da Silva Santos
Representante da Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional –
Copla/CGE