



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

# **V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social**

**Célula de Gestão de Ouvidoria  
17 de Dezembro de 2020**

# Ouvidoria em Números

Meta Institucional 68.311



**59.166**

**01 de Janeiro a  
15 de Dezembro**

**90,59%**  
**Resolubilidade**

**86,61%**  
**Meta Institucional**

**82,15%**  
**Índice de Satisfação**

## Critérios de Avaliação

- Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social
- Relatório de Ouvidoria Setorial
- Resolubilidade das Manifestações
- Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social
- Índice de Satisfação dos Usuários com a Ouvidoria Setorial
- Identificação Visual e Divulgação dos Contatos da Ouvidoria (observar a home page de cada Órgão/Entidade)



# Portaria/CGE n.º 97/2020 de Avaliação de Desempenho

Ouvidoria  
do Ceará

- A Setorial deverá elaborar o Relatório de Ouvidoria anualmente e encaminhar à CGE, até 40 (quarenta) dias após o encerramento do exercício. (Viproc ou E-mail em PDF e Editável)
- Assinatura do Relatório pelo Gestor e pelo Ouvidor(a) Setorial.
- Publicar o Relatório no sítio eletrônico do Órgão ou Entidade. (link)
- Visita Virtual nas Ouvidorias Setoriais.
- Boas Práticas, Resolubilidade, Índice de Satisfação dos Usuários os dados serão retirado do Relatório da Setorial.
- A Capa e o roteiro serão enviados por E-mail.



# Portaria/CGE n.º 97/2020 de Avaliação de Desempenho

The logo of the Ouvidoria do Ceará, featuring the text "Ouvidoria do Ceará" inside a green circular graphic with a white arrow pointing clockwise.

## Comissão de Avaliação de Desempenho

### Ato do Secretário Chefe da CGE

- Coordenador de Ouvidoria
- Articulador de Ouvidoria
- Orientador da Célula de Gestão de Ouvidoria
- Orientador da Célula Monitoramento das Demandas da Sociedade

A Comissão será Coordenado pelo Primeiro membro.

**Tipo I até 80 – Tipo II 81 a 300 – Tipo III 301 a 1.000 – Tipo IV acima de 1.001**

## Recurso

- Publicação do resultado no sítio eletrônico será após a deliberação do Secretário Executivo e do Secretário Chefe da CGE
- Recurso 07 dias úteis após a divulgação no sítio eletrônico da CGE
- Julgamento da Comissão 07 dias úteis após o recebimento
- Após a validação do Secretário Executivo e deliberação do Secretário Chefe para posterior publicação no Diário Oficial do Estado.

# Rede de Ouvidores

## Recebimento dos Relatórios de 2019

Ouvidoria  
do Ceará







**Feliz Natal !**