



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

**RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS
OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2020**
Portaria nº. 97/2020, de 09 de novembro de 2020

1. INTRODUÇÃO

Nos dias 15/02, 16/02, 18/02, 19/02, 23/02, 24/02, 01/03, 03/03 e 04/03 de 2021, a Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria nº. 08/2021, de 09 de fevereiro de 2021, reuniu-se com a finalidade de realizar a avaliação das ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais, referentes ao período de 01/01/2020 a 31/12/2020, levando-se em consideração as variáveis, objetivo, descrição e procedimentos de avaliação.

Com adoção do regime de teletrabalho pela CGE, todos os encontros ocorreram de forma virtual, como medida de enfretamento ao novo coronavírus, em atendimento ao decreto governamental.

2. AVALIAÇÃO

A avaliação foi realizada a partir das variáveis definidas na Portaria CGE nº. 97/2020, e os resultados foram 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 (virtuais) às Ouvidorias Setoriais.

2.1 Classificação das Ouvidorias Setoriais

Considerando o volume de manifestações recebidas no ano de 2020, as Ouvidorias Setoriais foram classificadas de acordo com a tipologia, em conformidade com o Decreto nº. 33.485/2020 e com a Portaria nº. 97/2020: Tipo 1, até 80 manifestações (21 Ouvidorias), Tipo 2, de 81 a 300 manifestações (15 Ouvidorias), Tipo 3, de 301 a 1.000 manifestações (13 Ouvidorias) e Tipo 4, acima de 1000 manifestações (13 Ouvidorias), recebidas durante o exercício.

2.2 Variáveis Avaliadas

As variáveis foram avaliadas de acordo com as especificações constantes no Anexo I, da Portaria CGE nº. 97/2020, conforme abaixo:

- ✓ Resolubilidade das manifestações (0 a 2,5 pontos);

- ✓ Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social (0 a 2,0 pontos);
- ✓ Índice de Satisfação dos Usuários com a Ouvidoria (0 a 2,0 pontos);
- ✓ Relatório da Ouvidoria Setorial (0 a 1,5 pontos);
- ✓ Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social (0 a 1 ponto); e
- ✓ Identificação Visual e Divulgação dos Contatos da Ouvidoria (0 a 1 ponto).

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

2.3 Critérios adotados nas variáveis

2.3.1 Resolubilidade das manifestações

O índice de resolubilidade corresponde ao percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal, instituído pelo decreto que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria. Os dados foram extraídos da plataforma Ceará Transparente (Relatórios Planilhas Estatísticas ou Planilhas de Resolubilidade), os quais consideram manifestações dentro do prazo aquelas respondidas pelas Ouvidorias Setoriais em até 15 dias ou entre 16 e 30 dias, desde que o prazo tenha sido prorrogado.

A nota dessa variável é atribuída de forma proporcional de acordo com o índice de resolubilidade extraído dos relatórios do Ceará Transparente, de cada Ouvidoria Setorial.

2.3.2 Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

Nessa variável foram avaliadas as implantações de ações e boas práticas desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais no ano de 2020, apresentadas nos relatórios de ouvidoria, que promoveram o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Não foram acatadas pela comissão as ações que já foram apresentadas em avaliações anteriores e que não houve incremento, ações que ainda serão implementadas, e ainda as ações que estavam em desconformidade com a especificação do objetivo da variável instituída no Anexo I, da Portaria nº. 097/2020.

As Ouvidorias Setoriais que não entregaram o relatório de ouvidoria ou não apresentaram esse item tiveram a pontuação zerada. Levando em consideração a aderência da proposta ao objetivo da variável e o grau de proatividade das ouvidorias com a proposição de ações e projetos de boas práticas, bem como o impacto da melhoria gerada, a comissão atribuiu na avaliação para esse quesito quatro faixas de notas, quais sejam: **0,25, 0,50, 0,75 e 1,0**.

2.3.3 Índice de Satisfação dos Usuários com a Ouvidoria

O índice de satisfação dos usuários com a Ouvidoria é obtido a partir da média das perguntas **a, b, c e d** do questionário da Pesquisa de Satisfação, extraída da plataforma Ceará Transparente (Relatórios Planilhas Estatísticas). As perguntas da

pesquisa de Satisfação são relacionadas aos seguintes aspectos **a)** Satisfação Geral com o Atendimento, **b)** Satisfação com o tempo de resposta, **c)** Satisfação com o canal de atendimento e **d)** Satisfação com a qualidade da resposta, onde o cidadão atribui para cada pergunta uma nota compreendida entre 1 e 5.

A nota dessa variável é atribuída de forma proporcional de acordo com o índice de satisfação extraído dos relatórios do Ceará Transparente, de cada Ouvidoria Setorial.

Para as Ouvidorias Setoriais que não tiveram Pesquisas de Satisfação respondidas, a nota da pontuação final foi aplicada de forma proporcional considerando que essas ouvidorias só poderiam alcançar 8 pontos na avaliação, sendo aplicada uma nota equivalente, levando em consideração a relação entre as pontuações 8 e 10, exemplificando, a ouvidoria que obteve a pontuação 8 nas demais variáveis ficaria com a nota 10 na pontuação final.

2.3.4 Relatório da Ouvidoria Setorial

A pontuação dessa variável levará com consideração o somatório das sub-variáveis discriminadas abaixo, multiplicado pelo peso de 1,5.

2.3.4.1 Prazo de Entrega

O prazo de entrega do relatório de ouvidoria referente ao ano de 2020 é de 40 dias após o término do exercício, ou seja, até o dia 09 de fevereiro de 2021, em conformidade com a Instrução Normativa nº. 01/2020. As Ouvidorias que entregaram o relatório dentro do prazo receberam a pontuação máxima de 0,5 ponto para essa sub-variável. As ouvidorias que entregaram após o prazo instituído, receberam a pontuação intermediária de 0,25 ponto. O prazo limite de recebimento de relatórios foi até 04/03/2021, data da última reunião da comissão.

A data de entrega do relatório é comprovada a partir do registro no sistema de protocolo (Viproc) ou pela data de envio do documento por e-mail, sendo considerados para efeito de pontuação apenas os relatórios que estiverem devidamente assinados pelo ouvidor e pelo dirigente do órgão/entidade.

2.3.4.3 Estrutura do Relatório

O relatório é analisado pela comissão, que compara o documento recebido com o modelo do relatório proposto pela CGE. Caso o relatório apresentado atenda integralmente ao modelo proposto, a ouvidoria receberá pontuação máxima de 0,3 ponto para essa sub-variável, caso deixe de atender a algum item do relatório receberá a pontuação intermediária de 0,15 ponto.

2.3.4.4 Publicação do Relatório

A Publicação do relatório na internet é aferida pela comissão a partir de consultas no sítio institucional do órgão/entidade, com base no link fornecido pela ouvidoria. Caso seja identificada a publicação do relatório, a ouvidoria receberá pontuação máxima de 0,2 ponto para essa sub-variável, caso contrário, não pontuará nesse quesito.

2.3.4.5 Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social

A participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social é aferida por meio das frequências das reuniões e da planilha de controle de participação realizado pela Célula de Ouvidoria. A nota dessa variável é atribuída de forma proporcional de acordo com o quantitativo de participações das Ouvidorias nas reuniões. No ano de 2020, foram realizados 5 encontros, sendo 1 de forma presencial, na Escola de Saúde Pública – ESP e 4 encontros no formato virtual, por meio das plataformas digitais *teams* e *google meet*.

2.3.3 Identificação Visual e Divulgação dos Contatos da Ouvidoria

A presente variável é aferida por meio dos relatórios de visitas técnicas, que foram realizadas virtualmente com todas as Ouvidorias Setoriais, no período de 08 a 19 de janeiro de 2021, objetivando verificar se as Ouvidorias Setoriais possuem identificação visual e se estão divulgando os contatos para viabilizar a participação do cidadão, em consonância com a Lei Estadual nº 14.594/2009.

Para as ouvidorias que apresentaram identificação visual da sala da ouvidoria e que estão divulgando os contatos em local visível do órgão/entidade, receberam a pontuação máxima de 1,0 ponto, sendo considerados como evidências banners, cartazes, placas, material impresso, etc. Caso algum desses itens não tenha sido detectado, a ouvidoria recebeu a pontuação parcial de 0,5 ponto, caso esse itens não tenham sido detectados a ouvidoria ficou com a pontuação zerada.

Durante as visitas foram realizados registros fotográficos e anexados aos relatórios.

3. RESULTADO FINAL

A partir dos dados gerenciais obtidos na plataforma Ceará Transparente e das informações apresentadas nos Relatórios anuais das Ouvidorias Setoriais e das Visitas Técnicas Virtuais às Ouvidorias, a Comissão realizou a pontuação de 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
CIPP S/A	9,120
FUNCEME	8,250
ZPECEARÁ	7,875
AESP/CE	7,600
FUNCAP	7,600
SEDET	7,160
VICEGOV	6,900
CEASA	6,858
CEGÁS	6,643
CODECE	6,625
IPECE	6,405

ADECE	6,218
SECITECE	6,160
ETICE	6,143
C.MILITAR	6,093
FUNTELC	5,691
SUPESP	5,520
SOHIDRA	4,902
EGPCE	4,703
SEJUV	4,570
NUTEC	4,384

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 2

Órgão/Entidade	Pontuação
SEMA	9,437
COGERH	8,002
S.D.A	7,773
CIDADES	7,585
EMATERCE	7,544
ESP/CE	7,463
CEE	7,041
SRH	6,611
SEAS	6,587
UVA	6,585
IDACE	6,540
SECULT	6,174
URCA	6,070
SETUR	5,621
ADAGRI	3,540

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 3

Órgão/Entidade	Pontuação
SEMACE	9,685
CGE	9,622
ARCE	9,588
SEPLAG	9,027
PGE	8,467
METROFOR	8,259
CGD	8,089
CBMCE	7,339
SEINFRA	7,313
CEARAPREV	6,273
ISSEC	6,255
PEFOCE	6,199
SOP	4,450

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 4

Órgão/Entidade	Pontuação
CAGECE	9,668
PCCE	8,722
SEFAZ	8,093
SEDUC	7,498
SAP	7,314
SESA	7,040
CASA CIVIL	6,812
SPS	6,556
FUNECE	6,523
SSPDS	6,516
DETRAN	6,261
JUCEC	5,995
PMCE	5,599

Fortaleza, 04 de março de 2021

Larisse Maria Ferreira Moreira
Matrícula 3000671-2
Coordenadora de Ouvidoria – Couvi/CGE

JEAN LOPES DOS SANTOS:613788523
20

Assinado de forma digital por
JEAN LOPES DOS SANTOS:61378852320
Dados: 2021.03.04 15:28:50 -03'00'

Jean Lopes dos Santos
Matrícula 3001191-0
Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria – Couvi/CGE

DocuSigned by:
Maria Thaís Pinheiro Holanda
E377C93CBECE48B...
Maria Thaís Pinheiro Holanda
Matrícula 3001131-7
Orientadora da Célula de Gestão de Ouvidoria

Caroline Bastos Gabriel
Matrícula 3001141-4
Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade