



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

## **I Reunião de Rede de Ouvidorias – 23/02/2022**

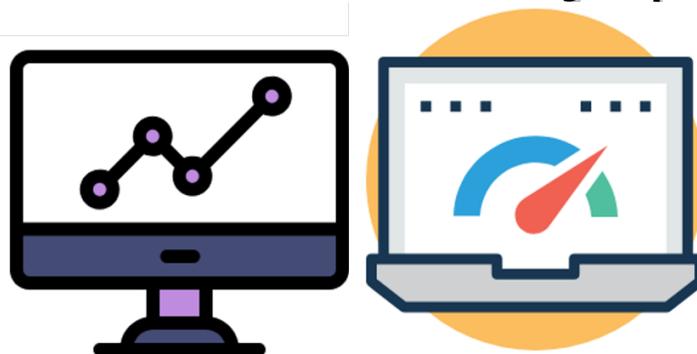
**“Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias”**



## Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias

### O que é?

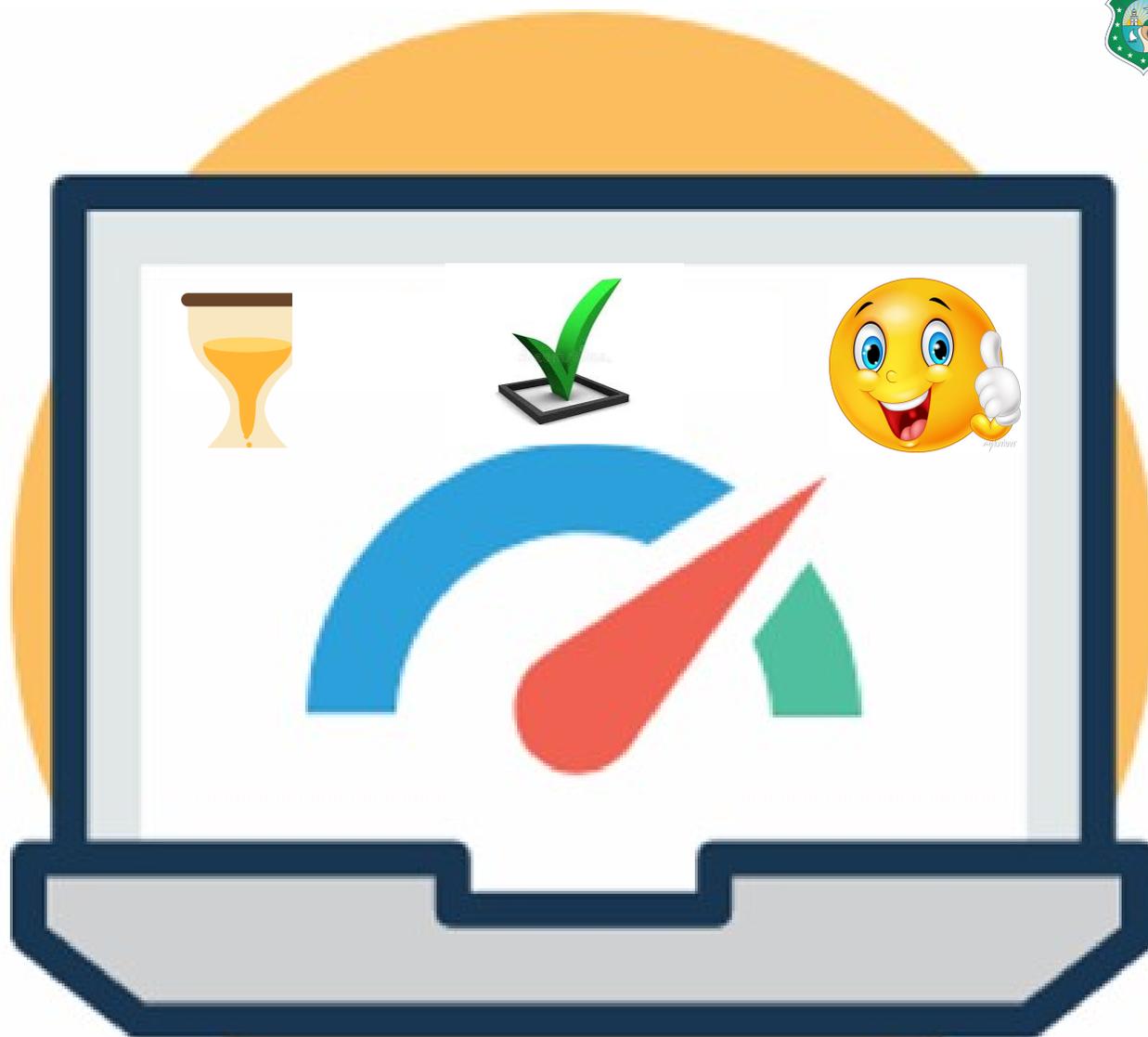
Junção de vários indicadores por meio de modelo padrão de avaliação e de monitoramento, com base na atuação e resultados das ouvidorias setoriais e na percepção do cidadão com o serviço prestado.





**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

**O  
D  
G  
I**



# Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias

- Resolução das Demandas

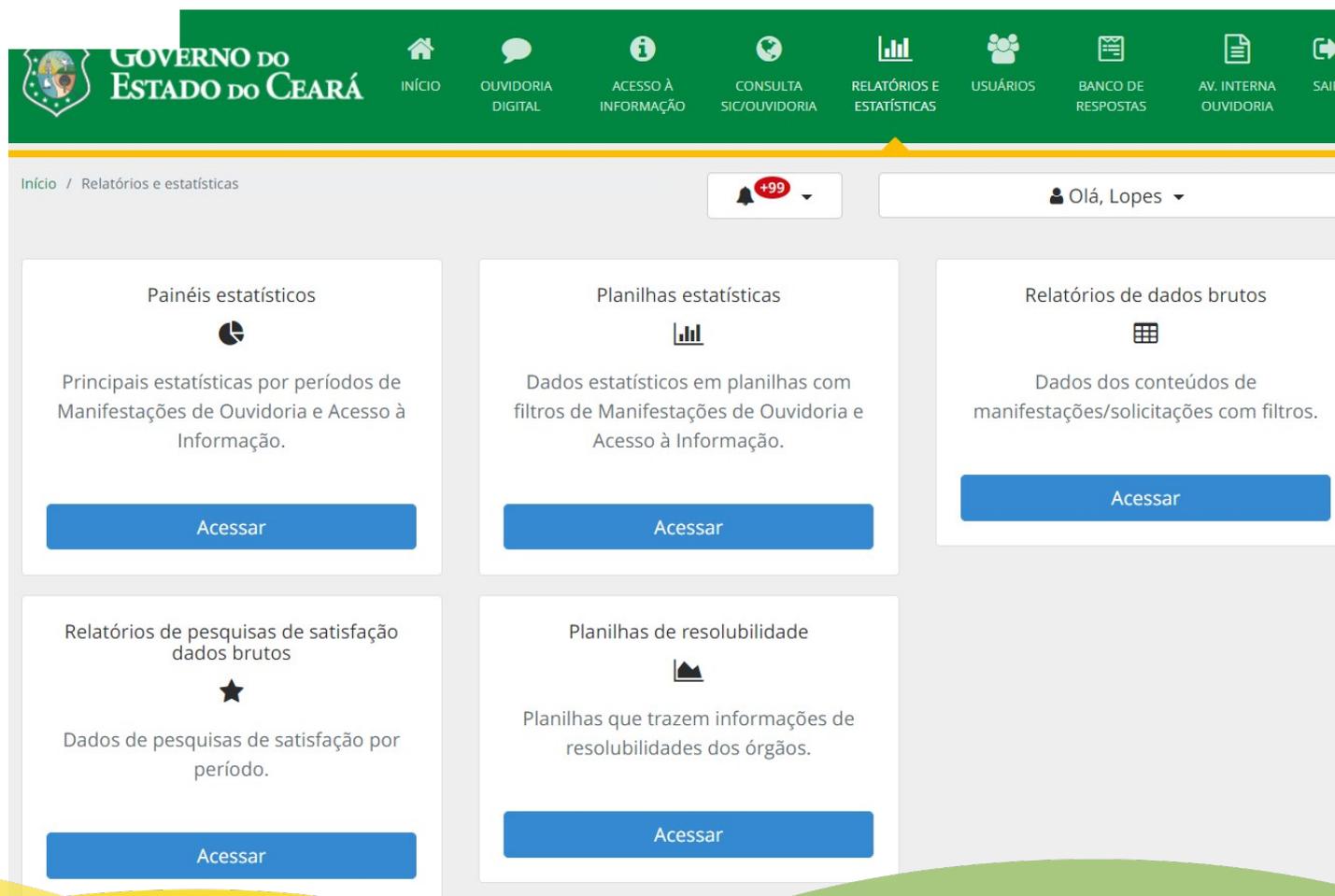


- Tempo Médio
- Resolubilidade

- Satisfação do Cidadão
- Expectativa com a Ouvidoria



## Fontes das informações dos indicadores



The screenshot shows the 'Relatórios e estatísticas' page of the Government of Ceará portal. The page features a green navigation bar with the following menu items: INÍCIO, OUVIDORIA DIGITAL, ACESSO À INFORMAÇÃO, CONSULTA SIC/OUVIDORIA, RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS (highlighted), USUÁRIOS, BANCO DE RESPOSTAS, AV. INTERNA OUVIDORIA, and SAIR. Below the navigation bar, the page title is 'Início / Relatórios e estatísticas'. The main content area is divided into five cards, each with a title, an icon, a description, and an 'Acessar' button:

- Painéis estatísticos** (Icon: Pie chart): Principais estatísticas por períodos de Manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação. [Acessar](#)
- Planilhas estatísticas** (Icon: Bar chart): Dados estatísticos em planilhas com filtros de Manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação. [Acessar](#)
- Relatórios de dados brutos** (Icon: Grid): Dados dos conteúdos de manifestações/solicitações com filtros. [Acessar](#)
- Relatórios de pesquisas de satisfação dados brutos** (Icon: Star): Dados de pesquisas de satisfação por período. [Acessar](#)
- Planilhas de resolubilidade** (Icon: Bar chart with line): Planilhas que trazem informações de resolubilidades dos órgãos. [Acessar](#)

## Faixa de pontuação do IGDO

Eixos	Indicadores	Pontuação Inicial	Peso	Pontuação Final	Pontuação Eixo
<b>Tempo</b>	Tempo Médio	0 a 5	4	20	40
	Resolubilidade	0 a 5	4	20	
<b>Satisfação</b>	Satisfação do Cidadão (Geral)	0 a 5	4	20	30
	Expectativa do Cidadão	0 a 2	5	10	
<b>Resolutividade</b>	Resolução das demandas	0 a 5	6	30	30



## Objetivos do IGDO

- **Foco no e do cidadão;**
- **Planejamento das ações da Rede de Ouvidorias;**
- **Resultados como insumos para a melhoria das atividades das Ouvidorias;**
- **O índice geral ser compreendido como compromisso de toda a organização.**



# Próximos Passos

## Linha do tempo do IGDO





**Obrigado!!!**



**CEARÁ**  
**GOVERNO DO ESTADO**

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO**

