



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

**RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS
OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2021**
Portaria nº. 97/2020, de 09 de novembro de 2020

1. INTRODUÇÃO

Nos dias 27/01, 21/02, 24/02, 25/02 e 28/02, 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 01/01/2021 a 31/12/2021, 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 proteção e de distanciamento social em enfrentamento à Covid 19.

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 2021, 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 (19 Ouvidorias), Tipo 2, de 81 a 300 manifestações (12 Ouvidorias), Tipo 3, de 301 a 1.000 manifestações (17 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 20 dias ou entre 21 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 2021, apresentadas nos relatórios de ouvidoria em formulário específico na forma de anexo, 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 ações genéricas, 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. A comissão atribuiu na avaliação para esse quesito quatro faixas de notas, quais sejam: **0,25**, **0,50**, **0,75** e **1,0**, 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.

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, como por exemplo, a ouvidoria que obteve a pontuação 8 na soma das 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 2021 é de 40 dias após o término do exercício, ou seja, até o dia 09 de fevereiro de 2022, 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 28/02/2022, 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 contemplar 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 Gestão Ouvidoria. A nota dessa variável é atribuída de forma proporcional de acordo com o quantitativo de participações das Ouvidorias nas reuniões. No ano de 2021, foram realizados 6 encontros, todos no formato virtual, por meio das plataformas digitais *teams* e *google meet*. Para as ouvidorias que não conseguiram participar de alguma reunião em decorrência de problemas técnicos nas plataformas digitais utilizadas, a comissão avaliadora analisou os casos e reconsiderou a pontuação da setorial nesse critério.

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 11 a 24 de janeiro de 2022, 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 esses 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 Final
CIPP S/A	9,300
FUNCAP	9,034
SUPESP	7,833
VICEGOV	7,744
SEJUV	7,680
IPECE	7,652
AESP/CE	7,619
FUNCEME	7,508
ZPE CEARÁ	7,292

C. MILITAR	7,267
SRH	7,208
CEASA	6,993
CEGÁS	6,875
SECITECE	6,698
EGPCE	6,453
SOHIDRA	6,101
ETICE	5,875
FUNTELC	5,675
NUTEC	3,867

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 2

Órgão/Entidade	Pontuação Final
ESP/CE	9,067
CEE	7,744
CIDADES	7,725
EMATERCE	7,560
S.D.A	7,489
IDACE	7,418
UVA	7,002
COGERH	6,550
SETUR	6,232
SEAS	5,911
URCA	5,254
ADAGRI	4,438

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 3

Órgão/Entidade	Pontuação Final
SEMA	9,568
METROFOR	9,484
ARCE	9,300
CBMCE	9,222
CGE	9,103
SEPLAG	8,889
SEINFRA	8,168
SEDET	8,059
SEMACE	7,936
ISSEC	7,859
PGE	7,550
PEFOCE	7,382
ADECE	6,983
JUCEC	6,953
FUNECE	6,067
SECULT	6,035
SOP	5,728

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 4

Órgão/Entidade	Pontuação Final
CAGECE	9,603
PMCE	9,479
PCCE	9,468
SSPDS	9,006
SPS	8,833
SEDUC	8,545
SAP	7,579
SEFAZ	7,497
CGD	7,358
CASA CIVIL	7,344
DETRAN	6,900
CEARAPREV	6,800
SESA	5,745

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2022

LARISSE MARIA
FERREIRA
MOREIRA:01120418330

Assinado de forma digital por
LARISSE MARIA FERREIRA
MOREIRA:01120418330
Dados: 2022.02.28 18:49:03
-03'00'

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

JEAN LOPES DOS
SANTOS:61378852
320

Assinado de forma digital por
JEAN LOPES DOS
SANTOS:61378852320
Dados: 2022.02.28 16:28:45
-03'00'

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



Documento assinado digitalmente
MARIA THAIS PINHEIRO HOLANDA
Data: 01/03/2022 08:22:27-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Maria Thaís Pinheiro Holanda
Matrícula 3001131-7
Orientadora da Célula de Gestão de Ouvidoria

DocuSigned by:

Caroline Bastos Gabriel

2AE8DB84AB704D0...

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