



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

**RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS
OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2022**
Portaria nº. 97/2020, de 09 de novembro de 2020

1. INTRODUÇÃO

Nos dias 20/03, 27/03, 30/03, 31/03, 03/04, 17/04 e 04/05, a Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria nº. 31/2023, reuniu-se com a finalidade de realizar a avaliação das ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais, referentes ao período de 01/01/2022 a 31/12/2022, levando-se em consideração as variáveis, objetivo, descrição e procedimentos de avaliação.

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 2022, 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 (20 Ouvidorias), Tipo 2, de 81 a 300 manifestações (17 Ouvidorias), Tipo 3, de 301 a 1.000 manifestações (11 Ouvidorias) e Tipo 4, acima de 1000 manifestações (14 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 2022, 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 inicial de entrega do relatório de ouvidoria referente ao ano de 2022 foi de 40 dias após o término do exercício, ou seja, até o dia 09 de fevereiro de 2023. Entretanto, por se tratar do início do mandato do Governo Estadual o prazo foi prorrogado pela CGE até dia 10 de março de 2023, 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 04/05/2023, data da última reunião da comissão.

A data de entrega do relatório é comprovada a partir do registro no sistema de protocolo (Viproc ou Suite) 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 2022, foram realizados 6 encontros, em formatos virtual e híbrido, por meio da plataforma *google meet*. As ouvidorias que não conseguiram participar de alguma reunião, apresentam suas justificativas para posterior análise da comissão.

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 06/01/2023 a 06/02/2023, 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.

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
FUNCEME	8,850
ESP/CE	8,718
SRH	7,816
IPECE	7,699
CASA MILITAR	7,577
ZPE CEARÁ	7,500
SEJUV	7,443
CEGÁS	7,333
FUNTELC	7,300
VICEGOV	7,175
IDACE	7,007
CEASA	6,925
SETUR	6,831
EGPCE	6,780
SUPESP	6,767

Órgão/Entidade	Pontuação Final
ETICE	6,600
SECITECE	6,594
NUTEC	5,796
SOHIDRA	5,676
ADAGRI	4,547

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 2

Órgão/Entidade	Pontuação Final
CGE	9,007
SEINFRA	8,577
FUNSAÚDE	8,566
FUNCAP	8,114
COGERH	7,916
S.D.A	7,759
CIPP S/A	7,720
CIDADES	7,580
CEE	7,567
AESP/CE	7,462
SEAS	7,097
SEDET	7,025
EMATERCE	6,990
UVA	6,312
SEMA	5,945
URCA	5,518
SECULT	4,746

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 3

Órgão/Entidade	Pontuação Final
ARCE	9,013
ISSEC	8,040
FUNECE	7,728
SSPDS	7,722
ADECE	7,527
CASA CIVIL	7,449
PGE	7,388
SEMACE	7,189
PEFOCE	7,158
JUCEC	7,128
SOP	6,531

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 4

Órgão/Entidade	Pontuação Final
CAGECE	9,548
PCCE	9,507
SEFAZ	9,488
CBMCE	9,212
PMCE	9,163
SAP	9,143
SEPLAG	9,063
SPS	8,559
SESA	8,296
METROFOR	8,155
DETRAN	7,857
CGD	7,416
SEDUC	7,239
CEARAPREV	6,987

Fortaleza, 05 de maio de 2023

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

José Benevides Lôbo Neto
Matrícula 3000141-9
Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria – Couvi/CGE, respondendo

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