



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

**RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS
OUVIDORIAS SETORIAIS - EXERCÍCIO 2023**
Portaria n.º 97/2020, de 09 de novembro de 2020

1. INTRODUÇÃO

Nos dias 23/02, 26/02, 29/02, 01/03, 04/03 e 07/03, a Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria n.º 31/2023, reuniu-se com a finalidade de realizar a avaliação das ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais, referentes ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023, 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 n.º 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 e presenciais) às Ouvidorias Setoriais.

Vale ressaltar que a Secretaria da Mulher (SEM), Secretaria da Proteção Animal (SEPA) e a Secretaria da Pesca e Aquicultura (SPA) apresentaram Relatórios Simplificados, uma vez que o tempo de existência dessas ouvidorias não abrange todo o exercício do ano de 2023. Desta forma, essas ouvidorias participarão da avaliação de desempenho a partir do exercício de 2024.

2.1 Classificação das Ouvidorias Setoriais

Considerando o volume de manifestações recebidas no ano de 2023, as Ouvidorias Setoriais foram classificadas de acordo com a tipologia, em conformidade com o Decreto n.º 33.485/2020 e com a Portaria n.º 97/2020: Tipo 1, até 80 manifestações (21 Ouvidorias), Tipo 2, de 81 a 300 manifestações (19 Ouvidorias), Tipo 3, de 301 a 1.000 manifestações (12 Ouvidorias) e Tipo 4, acima de 1000 manifestações (15 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 n.º 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 2023, 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, nesse 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 em 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 2023 foi de 40 dias após o término do exercício, ou seja, até o dia 09 de fevereiro de 2024. 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 07/03/2024, data da última reunião da comissão.

A data de entrega do relatório é comprovada a partir do registro no sistema de protocolo (Viproc ou Suíte) 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 Ouvidorias

A participação nas Reuniões da Rede de Ouvidorias 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 2023, foram realizados 6 encontros, em formatos virtual ou híbrido, por meio da plataforma *Teams* e do canal da CGE no Youtube. 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 ou presencialmente com todas as Ouvidorias Setoriais, no período de 08/01/2024 a 31/01/2024, 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
CASA MILITAR	9,000
NUTEC	8,000
SET	7,881
EGPCE	7,694
CEGÁS	7,500
FUNCEME	7,500
CEARAPAR	7,442
ZPE CEARÁ	7,333
FUNTELC	7,533
ETICE	7,167
SDE	7,083
SOHIDRA	6,927
SETUR	6,760
IPECE	6,328
CEASA	5,758

Órgão/Entidade	Pontuação Final
SUPESP	5,268
VICEGOV	5,017
SECITECE	4,550

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 2

Órgão/Entidade	Pontuação Final
CIPP S/A	9,733
FUNCAP	9,077
IDACE	8,754
SEINFRA	8,500
SECULT	8,279
CIDADES	8,273
AESP/CE	8,251
SEAS	8,228
SESPORTE	7,974
ESP/CE	7,947
SRH	7,517
ADAGRI	7,189
CEE	7,033
EMATERCE	6,912
COGERH	6,812
S.D.A	6,580
SEMA	5,737
URCA	4,864
UVA	4,018

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 3

Órgão/Entidade	Pontuação Final
ARCE	8,521
JUCEC	7,632
ISSEC	7,314
SEPLAG	7,301
SEDIH	7,250
SOP	7,088
CGE	6,774
PEFOCE	6,979
SEMACE	6,702
ADECE	6,695
FUNECE	6,448
PGE	6,202

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 4


Órgão/Entidade	Pontuação Final
CBMCE	9,544
CAGECE	9,335
METROFOR	8,932
SEDUC	8,901
PMCE	8,798
PCCE	8,734
SSPDS	8,725
SEFAZ	8,270
SPS	8,030
DETRAN	7,980
SAP	7,955
CASA CIVIL	7,882
CGD	7,839
SESA	6,795
CEARAPREV	6,776

Fortaleza, 08 de março de 2024


LARISSE MARIA
FERREIRA
MOREIRA:01120418330

Assinado de forma digital por
LARISSE MARIA FERREIRA
MOREIRA:01120418330
Dados: 2024.03.08 16:39:16
-03'00'

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

Documento assinado digitalmente
 JOSE BENEVIDES LOBO NETO
Data: 11/03/2024 14:22:40-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

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

Documento assinado digitalmente
 MARIA THAIS PINHEIRO HOLANDA
Data: 08/03/2024 19:34:04-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

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

DocuSigned by:

DE954F1971DF44D...

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