



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

**RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS
OUVIDORIAS SETORIAIS - EXERCÍCIO 2023 – PÓS RECURSO**
Portaria nº. 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 nº. 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 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 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 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 (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 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 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 leva 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. RECURSOS

Em conformidade com a Portaria nº 97/2020, a Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias, recebeu no período de 18/03/2024 a 01/04/2024, 9 (nove recursos) das Ouvidorias dos seguintes órgãos: Agência de Defesa Agropecuária (ADAGRI), Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (AESP), Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), Escola de Saúde Pública (ESP), Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), Polícia Civil (PCCE), Secretaria da Infraestrutura (SEINFRA), Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima (SEMA) e Secretaria de Proteção Social (SPS). Além de um recurso oriundo da Ouvidoria Setorial do Hospital Regional do Cariri – HRC, onde a comissão não analisou o mérito do recurso, haja vista que a Ouvidoria do HRC, pertencente à subrede da Sesa, não participa da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais realizado pela CGE.

A Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria nº. 31/2023, reuniu-se de forma presencial e virtual, nos dias 20, 26 de março de 2024 e nos dias 01 e 03 de abril de 2024, com a finalidade de avaliar os recursos interpostos pelas ouvidorias setoriais supracitadas, quanto à pontuação nas variáveis:

- **Relatório de Ouvidoria:** SEMA
- **Participação nas Reuniões da Rede:** ADAGRI, CGE, SEINFRA e SEMA
- **Boas Práticas:** ADAGRI, AESP, CGE, ESP, PC, SEMA e SPS
- **Satisfação do Cidadão:** CGE, ESP e IPECE

Em relação à variável “Relatório de Ouvidoria” apenas a SEMA apresentou recurso, sendo julgado como improcedente, não havendo, portanto, alteração na pontuação atribuída.

Em relação à variável “Participação nas Reuniões da Rede” apresentaram recursos ao resultado da Avaliação de Desempenho as Ouvidorias Setoriais da ADAGRI, CGE, SEINFRA e SEMA. Os recursos da ADAGRI, CGE e SEINFRA foram julgados como Procedentes, havendo ajuste na pontuação dessa variável e na pontuação geral das referidas Ouvidorias. Já o recurso da SEMA foi julgado como improcedente, não havendo, portanto, alteração na pontuação atribuída.

Em relação à variável “Boas práticas” apresentaram recursos ao resultado da Avaliação de Desempenho as Ouvidorias Setoriais da ADAGRI, AESP, CGE, ESP, PC, SEMA e SPS. O recurso da PC foi julgado como Procedente, havendo ajuste na pontuação dessa variável e na pontuação geral da referida Ouvidoria, já o recurso da CGE foi julgado como parcialmente procedente, também, havendo ajuste na pontuação dessa variável e na pontuação geral. Os recursos da ADAGRI, AESP, ESP, SEMA e SPS foram julgados como improcedentes, não havendo, portanto, alteração na pontuação atribuída.

Em relação à variável “Satisfação do Cidadão” apresentaram recursos ao resultado da Avaliação de Desempenho as Ouvidorias Setoriais da CGE, ESP e IPECE. O recurso da CGE foi julgado como Procedente, por se tratar de uma sugestão de ajuste de arredondamento da nota da referida variável, sendo realizado o ajuste da pontuação dessa variável para todas as ouvidorias. Já os recursos da ESP e do IPECE foram julgados como improcedentes, não havendo, portanto, alteração na pontuação atribuída.

Cabe destacar que algumas Ouvidorias Setoriais solicitaram informações e esclarecimentos acerca dos resultados e dos procedimentos da avaliação de desempenho, totalizando 09 solicitações de esclarecimentos, o que foi devidamente atendimento pela comissão.

3. RESULTADO FINAL

A partir dos dados gerenciais obtidos na plataforma Ceará Transparente, das informações apresentadas nos Relatórios anuais das Ouvidorias Setoriais, das Visitas Técnicas Virtuais às Ouvidorias e dos recursos analisados, 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
FUNTELC	7,533
CEGÁS	7,500
FUNCEME	7,500

Órgão/Entidade	Pontuação Final
CEARAPAR	7,442
ZPE CEARÁ	7,333
ETICE	7,160
SOHIDRA	6,927
SETUR	6,760
IPECE	6,328
SDE	6,327
CEASA	5,758
SUPESP	5,268
VICEGOV	5,017
SECITECE	4,500

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 2

Órgão/Entidade	Pontuação Final
CIPP S/A	9,740
FUNCAP	9,080
IDACE	8,756
SEINFRA	8,660
SECULT	8,284
CIDADES	8,280
AESP/CE	8,243
SEAS	8,182
SESPORTE	7,974
ESP/CE	7,940
ADAGRI	7,519
SRH	7,517
CEE	7,040
EMATERCE	6,920
COGERH	6,812
SDA	6,575
SEMA	5,732
URCA	4,871
UVA	4,023

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 3

Órgão/Entidade	Pontuação Final
ARCE	8,513
JUCEC	7,630
CGE	7,447
ISSEC	7,313
SEPLAG	7,300
SEDIH	7,256
SOP	7,093
PEFOCE	6,979
ADECE	6,700
SEMACE	6,694

FUNECE	6,451
PGE	6,206

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 4

Órgão/Entidade	Pontuação Final
CBMCE	9,540
CAGECE	9,340
PCCE	9,240
METROFOR	8,940
SEDUC	8,905
PMCE	8,797
SSPDS	8,720
SEFAZ	8,280
SPS	8,035
DETRAN	7,978
SAP	7,950
CASA CIVIL	7,891
CGD	7,837
SESA	6,801
CEARAPREV	6,781

Fortaleza, 09 de abril de 2024

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

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

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