



RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2024

Portaria nº. 07/2025, de 09 de janeiro de 2025

1. INTRODUÇÃO

Nos dias 17/02, 25/02, 10/03, 18/03 e 21/03 a Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria nº. 07/2025, reuniu-se com a finalidade de realizar a avaliação das ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais, referentes ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024, 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. 07/2025, e os resultados foram obtidos de acordo com a análise e consolidação dos dados extraídos da plataforma Ceará Transparente, respostas em formulário eletrônico sobre a qualificação do ouvidor, Relatórios anuais das Ouvidorias Setoriais e dos Relatórios de Visitas Técnicas às Ouvidorias Setoriais.

Vale ressaltar que, conforme as disposições transitórias da Portaria nº 07/2025, as variáveis 1, 5c, 7, 8 e 9, do quadro do Anexo I da referida portaria, não foram objetos de avaliação de desempenho das ouvidorias.

2.1 Variáveis Avaliadas

As variáveis foram avaliadas de acordo com as especificações constantes na Portaria CGE nº. 07/2025, conforme abaixo:

- ✓ Resolutividade das demandas apresentadas à ouvidoria com foco na percepção do cidadão. Pontuação varia de 0 a 1,0 ponto, com peso de 1,5;
- ✓ Infraestrutura da ouvidoria. Pontuação varia de 0 a 1,0 ponto;
- ✓ Qualificação profissional do ouvidor. Pontuação varia de 0 a 1,0 ponto;
- ✓ Engajamento do ouvidor nos objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria (0 a 0,8 ponto);
- ✓ Resolubilidade das manifestações (respostas no prazo). Pontuação de 0 a 1,0 ponto, com peso 2.

De acordo com a pontuação atribuída e o correspondente peso de cada variável, a pontuação de cada Setorial poderá variar de 0 a 6,3 pontos.

Dessa forma, no ano de 2024, as notas serão consideradas proporcionalmente para efeitos de comparação e enquadramento nas categorias que serão premiadas, conforme quadro abaixo:

	Categoria Ouro	Categoria Prata
Notas a serem consideradas	5,7 a 6,3	4,4 a 5,6

2.2 Critérios adotados nas variáveis

2.2.1 Resolutividade das manifestações

A resolutividade das demandas corresponde a percepção do cidadão quanto à resolução de sua demanda, sendo aferida por meio da pesquisa de satisfação em que o cidadão responde se a sua questão foi resolvida ou parcialmente resolvida.

A pontuação é atribuída proporcionalmente ao índice de resolutividade da pesquisa de satisfação, considerando apenas as demandas que são classificadas como procedentes e parcialmente procedentes.

A pontuação varia de 0 a 1,0, com peso 1,5, podendo chegar à pontuação final de 1,5.

Vale destacar que para as ouvidorias que não tiveram pesquisa de satisfação respondidas (FUNCAP, NUTEC, FUNTELC, SEPIN e SECITECE), a pontuação foi calculada proporcionalmente, considerando 4,8 como a nota máxima.

2.2.2 Infraestrutura da Ouvidoria

A infraestrutura física da ouvidoria é avaliada considerando o funcionamento em local de fácil acesso, com ambiente adequado para atendimento e com a devida identificação.

A pontuação é aferida por meio dos relatórios das visitas técnicas realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria às ouvidorias setoriais, no início do ano de 2025.

A pontuação varia de 0 a 1,0, sem peso, sendo distribuída da seguinte forma:

- Acessibilidade 0,25;



- Identificação visual 0,25;
- Localização da ouvidoria: 0,25;
- Ambiente de atendimento: 0,25.

Importante esclarecer que a ouvidoria da Etice estava em situação atípica e em reforma, por isso a comissão decidiu por não pontuar a variável de infraestrutura, fazendo um cálculo proporcional, considerando como nota máxima 5,3 pontos.

2.2.3 Qualificação profissional do ouvidor

A variável da qualificação do ouvidor possui o intuito de avaliar o comprometimento do ouvidor com a sua qualificação profissional.

A qualificação é aferida conforme o cumprimento dos seguintes itens, com a sua respectiva pontuação:

- Certificação em ouvidoria, podendo a pontuação ser 0 ou 0,4 ponto;
- Participação do ouvidor em cursos e oficinas relacionadas à ouvidoria, totalizando 40h/ano, podendo a pontuação ser 0, 0,2 ou 0,4 ponto;
- Participação do ouvidor em pelo menos 1 (um) evento institucional no ano, podendo a pontuação ser 0 ou 0,2.

As informações das capacitações foram coletadas por meio de formulário eletrônico no *Google forms*, disponibilizado aos ouvidores por meio de e-mail e grupo de WhatsApp, com período de resposta entre 18/02/2025 e 07/03/2025.

2.2.4 Engajamento do ouvidor nos objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria

A variável possui o intuito de aferir o comprometimento do ouvidor com os objetivos e ações dos Sistema Estadual de Ouvidoria.

A pontuação da variável foi de 0 a 0,8, conforme itens descritos abaixo:

- Participação nas reuniões da rede, com pontuação proporcional, onde 6 participações correspondem a 0,5 ponto;
- Relatório de ouvidoria, com os seguintes subitens:
 - entregue no prazo, com pontuação de 0,1 ponto;



- cumprimento do modelo proposto pela CGE, com pontuação de 0,1 ponto;
- publicação do relatório, com pontuação de 0,1.

As ouvidorias que não conseguiram participar de alguma reunião da rede, apresentam suas justificativas que são analisadas pela comissão.

2.2.5 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, em que 100% corresponde a 1,0 ponto.

3. RESULTADO

A partir dos dados gerenciais obtidos na plataforma Ceará Transparente, das informações apresentadas nos Relatórios anuais das Ouvidorias Setoriais, das Visitas Técnicas às Ouvidorias e das informações recebidas sobre a qualificação do ouvidor por meio de formulário eletrônico, a Comissão realizou a pontuação de cada Ouvidoria Setorial, obtendo-se os demonstrados nos itens a seguir.

Importante esclarecer que, nessa avaliação, conforme disposto nas disposições transitórias da Portaria n.º 07/2025, não haverá resultados na categoria bronze.

3.1. Categoria Ouro: Ouvidorias superando expectativas – Entregando resultados à sociedade

Ouvidorias que, nessa avaliação, obtiveram pontuação entre 5,7 e 6,3 pontos, ficando 11 ouvidorias nessa categoria.

OURO
AESP

OURO
CAGECE
FUNCAP
FUNCEME
IPECE
PGE
SDA
SEAS
SEM
SET
ZPE

3.2. Categoria Prata: Ouvidoria atendendo expectativas– Engajando cidadãos

Ouvidorias que, nessa avaliação, obtiveram pontuação entre 4,4 e 5,6 pontos, ficando 46 ouvidorias nessa categoria.

PRATA
ADAGRI
ADECE
ARCE
CASA CIVIL
CBMCE
CEARAPREV
CEASA
CEE
CGD
CGE
CIPP S/A
COGERH
DETRAN



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

PRATA
EGPCE
EMATERCE
ESP
ETICE
FUNTELC
IDACE
ISSEC
JUCEC
METROFOR
NUTEC
PCCE
PMCE
SAP
SCIDADES
SECULT
SEDIH
SEDUC
SEFAZ
SEINFRA
SEMA
SEMACE
SEPIN
SEPLAG
SESA
SESPORTE
SETUR
SOP



PRATA
SPA
SPS
SRH
SSPDS
SUPESP
VICEGOV

Fortaleza, 28 de março de 2025

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

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