



RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2025

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

1. INTRODUÇÃO

Nos dias 02/03, 03/03, 04/03, 05/03 e 09/03 a Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria nº. 07/2025, reuniu-se de forma presencial e virtual, com a finalidade de realizar a avaliação das ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais, referentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025, 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, Relatórios anuais das Ouvidorias Setoriais e dos Relatórios de Visitas Técnicas às Ouvidorias Setoriais.

Vale ressaltar que a comissão de avaliação contou, durante todo o processo, com o apoio dos colaboradores Jean Lopes dos Santos e das servidoras Acácia Walléria Soares de Sousa e Christine Leite Mamede.

Também cabe destacar a participação das colaboradoras Caroline Bastos Gabriel e Bárbara Erika Fernandes do Vale, bem como dos servidores Antonio Samuel de Carvalho Colares, Natália Teixeira Maroso e Leonardo Teixeira Rodrigues, na validação das informações prestadas pelas setoriais.

2.1 Variáveis Avaliadas

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

- ✓ Cumprimento de ações estratégicas para o aprimoramento da Participação social e Fortalecimento da Ouvidoria. Pontuação varia de 0 a 1,0 ponto.
- ✓ 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. Pontuação varia de 0 a 1,0 ponto;
- ✓ Resolubilidade das manifestações (respostas no prazo). Pontuação de 0 a 1,0 ponto, com peso 2.
- ✓ Ações e campanhas de articulação e sensibilização com as áreas internas do órgão/entidade visando o fortalecimento da ouvidoria. Pontuação varia de 0 a 1,0 ponto;
- ✓ Realização de ações de Ouvidoria Ativa. Pontuação varia de 0 a 1,0 ponto;
- ✓ Realização de Avaliação de serviços prestados pelo órgão/entidade. Pontuação varia de 0 a 1,0 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.

Em conformidade com o art. 8º da Portaria de Avaliação, as Ouvidorias Setoriais serão classificadas segundo o seu nível de desempenho no exercício de 2025, conforme discriminado no quadro a seguir:

	Categoria Ouro	Categoria Prata	Categoria Bronze
Pontuação obtida	9,0 a 10 pontos	7,0 a 8,9	6,0 a 6,9 e crescimento de pelo menos 1,0 ponto.

2.2 Critérios adotados nas variáveis

2.2.1 Cumprimento de ações estratégicas para o aprimoramento da participação social e fortalecimento da ouvidoria

As ações estratégicas consistem em iniciativas executadas pelas ouvidorias setoriais, baseadas em temáticas indicadas anualmente pela CGE na primeira reunião ordinária da rede de ouvidorias do exercício. Para o ano de 2025, o tema escolhido foi a Linguagem Simples. O objetivo desta variável é avaliar o comprometimento das ouvidorias com o aprimoramento da participação social e o fortalecimento institucional.

A pontuação desse critério varia de 0 a 1,0, sem peso.

2.2.2 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 foram 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 pesquisas de satisfação respondidas (CEARAPAR, FUNCAP, SEPIN e VICEGOV), a pontuação foi calculada proporcionalmente, sem essa variável.

2.2.3 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 as ouvidorias da ADECE e JUCEC estavam em reforma, por isso a comissão decidiu por não pontuar a variável de infraestrutura, fazendo um cálculo proporcional.

2.2.4 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 sobre as capacitações foram coletadas por meio dos Relatórios Anuais das Ouvidorias Setoriais, e as evidências foram enviadas por e-mail.

2.2.5 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 1,0, 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.
- Elaboração e apresentação de relatórios periódicos para a gestão do órgão/entidade, com pontuação de 0,2.

As ouvidorias que não conseguiram participar de alguma reunião da rede apresentam suas justificativas, as quais são analisadas pela comissão, podendo ser acatadas ou não.



2.2.6 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% correspondem a 1,0 ponto.

2.2.7 Ações e campanhas de Articulação e sensibilização com as áreas internas do órgão/entidade visando o fortalecimento da Ouvidoria.

Trata-se de ações e iniciativas junto às áreas internas com o objetivo de aprimorar a atuação na apuração das manifestações apresentadas pelos cidadãos, com o compartilhamento de resultados e indicadores, e ênfase na importância da ouvidoria para a instituição na qualidade de ferramenta de gestão e instrumento de cidadania para melhoria contínua do serviço público.

A pontuação desse critério varia de 0 a 1,0, sem peso.

2.2.8 Realização de ações de Ouvidoria Ativa.

O Objetivo dessa ação é ampliar a divulgação da ouvidoria enquanto instrumento de participação social, para o público interno e externo. contribuir com o processo de avaliação das políticas e serviços públicos. Dessa forma, cada vez mais teremos cidadãos e servidores informados e orientados sobre o papel institucional da Ouvidoria. Para obter a pontuação máxima, a ouvidoria deve realizar ao menos duas ouvidorias ativas durante o exercício.

A pontuação desse critério varia de 0 a 1,0, sem peso.

2.2.9 Realização de Avaliação de serviços prestados pelo órgão/entidade.

Esse critério tem como objetivo trazer a opinião do cidadão para contribuir com a melhoria contínua dos serviços públicos, por meio da participação em processos de

avaliação. As avaliações também colaboram para o aprimoramento do processo de análise das políticas públicas e dos serviços ofertados à população.

A variável será aferida com base nas informações e evidências prestadas no relatório de gestão de ouvidoria da setorial.

A pontuação desse critério varia de 0 a 0,5, sem peso.

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 e-mail, a Comissão realizou a pontuação de cada Ouvidoria Setorial, obtendo-se os demonstrados nos itens a seguir.

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

Ouvidorias que, nessa avaliação, obtiveram pontuação entre 9 e 10 pontos, ficando 21 ouvidorias nessa categoria.

OURO		
AESP/CE	ETICE	SAP
ARCE	FUNCAP	SEAS
CAGECE	FUNCEME	SECULT
CGE	JUCEC	SEFAZ
CIPP S/A	PCCE	SEPLAG
EGPCE	PGE	SPS
ESP/CE	PMCE	SSPDS

3.2. Categoria Prata: Ouvidoria atendendo expectativas– Engajando cidadãos

Ouvidorias que, nessa avaliação, obtiveram pontuação entre 7 e 8,9 pontos, ficando 17 ouvidorias nessa categoria.

PRATA		
ADAGRI	SDA	SESA
ADECE	SEDIH	SET
CASA CIVIL	SEDUC	SETUR
CEASA	SEM	SPA
CIDADES	SEMA	SUPESP
NUTEC	SEPA	

3.3. Categoria Bronze: Ouvidorias comprometida com a melhoria dos resultados

Ouvidorias que, nessa avaliação, obtiveram pontuação entre 6 e 6,9 pontos, e tiveram crescimento de 1 ponto em relação à avaliação do ano anterior, ficando 01 ouvidoria nessa categoria.

BRONZE
Casa Militar

Fortaleza, 16 de março de 2026

José Otacílio de Assis Júnior
Matrícula 3000943-6
Coordenador da Coordenadoria de Ouvidoria – Couvi/CGE

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



Maria Antonizete de Oliveira Silva
Matrícula 3001295-X
Orientadora da Célula de Gestão de Ouvidoria

Natália Cecília de França
Matrícula 3000044-7
Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade
(férias)