



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

**RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS
OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2019**
Portaria nº. 70/2013, de 30 de julho de 2013

1. INTRODUÇÃO

Nos dias 10, 30 e 31 de março de 2020, a Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria nº. 22/2020, de 20 de fevereiro de 2020, e pela Portaria nº. 032/2020, de 05 de março de 2020, que substituiu membro da comissão de avaliação, reuniu-se com a finalidade de realizar a avaliação do período de 01/01/2019 a 31/12/2019, levando-se em consideração as variáveis, metas e indicadores associados às ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais.

Com adoção do regime de teletrabalho pela CGE, os encontros dos dias 30 e 31 de março ocorreram de forma virtual, como medida de enfrentamento ao novo coronavírus.

2. AVALIAÇÃO

A avaliação foi realizada a partir das variáveis definidas na Portaria CGE nº. 70/2013 e os resultados 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.

2.1 Classificação das Ouvidorias Setoriais

Considerando o volume de manifestações recebidas no ano de 2019, as Ouvidorias Setoriais foram divididas de acordo com a tipologia, em conformidade com o Decreto nº. 33.485/2020: Tipo 1, até 80 manifestações (19 Ouvidorias), Tipo 2, de 81 a 300 manifestações (16 Ouvidorias), Tipo 3, acima de 301 a 1.000 manifestações (14 Ouvidorias) e Tipo 4, acima de 1000 manifestações (12 Ouvidorias), recebidas no exercício.

2.2 Variáveis Avaliadas

As variáveis avaliadas foram as que seguem abaixo, de acordo com as especificações constantes no Anexo I, da Portaria CGE nº. 70/2013:

- ✓ Resolubilidade das demandas (0 a 4 pontos);
- ✓ Pontualidade no envio do Relatório (0 a 2 pontos);

**PAULO ROBERTO
DE CARVALHO
NUNES:13943391
353** Assinado de forma
digital por PAULO
ROBERTO DE CARVALHO
NUNES:13943391353
Dados: 2020.04.13
12:13:30 -03'00'

- ✓ Infraestrutura da Ouvidoria Setorial (0 a 1 ponto);
- ✓ Equipe da Ouvidoria Setorial (0 a 1 ponto); e
- ✓ Ações Inovadoras de Ouvidoria (0 a 2 pontos).

De acordo com a pontuação atribuída e o correspondente peso de cada variável, a pontuação de cada Setorial poderia variar de 0 a 10 pontos.

2.3 Critérios adotados nas variáveis

2.3.1 Resolubilidade

O índice de resolubilidade corresponde ao percentual de manifestações respondidas dentro do prazo previsto em decreto. Os dados foram extraídos da plataforma Ceará Transparente, o qual considera manifestações respondidas no prazo aquelas respondidas pelas Ouvidorias Setoriais em até 15 dias ou entre 16 e 30 dias, com o prazo prorrogado.

2.3.2 Pontualidade no envio do relatório

O prazo máximo para entrega do relatório de ouvidoria referente ao ano de 2019, inicialmente, foi até o dia 14 de fevereiro de 2020, em conformidade com o Decreto nº. 30.474/2011, sendo prorrogado para o dia 28 de fevereiro de 2020, pela direção superior da CGE, em decorrência da realização de ajustes na plataforma Ceará Transparente.

As Ouvidorias que entregaram o documento até o dia 28/02/2020 receberam a pontuação máxima de 1 ponto. As ouvidorias que entregaram após essa data e até a data de realização da última reunião da comissão, em 31/03/2020, receberam a pontuação intermediária de 0,5 ponto.

2.3.3 Infraestrutura da Ouvidoria Setorial

Na infraestrutura são consideradas as seguintes situações: se a Ouvidoria é de fácil acesso; se possui sinalização; se possui equipamentos de comunicação e se o espaço onde a ouvidoria funciona é adequado.

Na avaliação realizada, considerando os itens acima, não receberam pontuação máxima nessa variável as Ouvidorias Setoriais que se enquadraram nas seguintes situações: a sala da ouvidoria não era próximo à recepção do órgão e era de difícil acesso; não existia a placa “Ouvidoria” na porta da sala onde funciona a ouvidoria; que não dispusesse de equipamentos de comunicação tais como computador, impressora, telefone e/ou a sala da Ouvidoria era compartilhada com outros setores/pessoas e não havia ambiente reservado para atendimento ao cidadão.

Essa avaliação foi realizada por meio das visitas realizadas pela equipe da Célula de Ouvidoria, no período de 06 a 17 de janeiro de 2020. Os casos em que o ouvidor e qualquer membro da equipe da ouvidoria não se encontravam no local no dia da visita para apresentar a estrutura da ouvidoria tiveram a pontuação zerada nesse item.

Ressalta-se que as ouvidorias setoriais sediadas no interior do estado a avaliação foi realizada por formulário enviado por e-mail sendo solicitadas evidências por meio de fotografias, sendo que os casos em que não houve resposta do formulário tiveram a pontuação zerada.

**PAULO ROBERTO
DE CARVALHO**
NUNES:1394339
1353

Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO
NUNES:13943391353
Dados: 2020.04.13
12:14:23 -03'00'

2.3.4 Equipe da Ouvidoria Setorial

Na variável composição da equipe é avaliado se o quantitativo da equipe é ideal para suprir as demandas da ouvidoria setorial. A avaliação foi realizada em conformidade com o §5º, Art. 14 do Decreto 33.485/2020, sendo aferido a partir de relatórios de usuários que estão com acesso à plataforma Ceará Transparente e *in loco* na ocasião das visitas realizadas pela equipe da CGE.

2.3.5 Ações Inovadoras de Ouvidoria

Nessa variável são avaliadas as proposições de projetos ou ações inovadoras apresentadas pelas Ouvidorias Setoriais em seus relatórios.

Não foram acatadas pela comissão as ações que já foram apresentadas nos anos anteriores, ações que ainda serão implementadas no ano de 2020 e ainda as ações em desconformidade com a especificação da variável instituída no Anexo I, da Portaria nº. 070/2013.

As Ouvidorias Setoriais que não entregaram o relatório de ouvidoria ou não apresentaram esse item tiveram a pontuação zerada. Em conformidade com a descrição e o objetivo da variável a comissão atribuiu na avaliação quatro faixas de notas: **0,25**, **0,50**, **0,75** e **1,0**, levando em considerando o grau de proatividade da ouvidoria setorial, o grau de inovação das ações aprovadas e o impacto da melhoria gerada.

3. RESULTADO FINAL

A partir dos dados registrados na plataforma Ceará Transparente e das informações apresentadas nos Relatórios anuais das Ouvidorias Setoriais e de Visitas Técnicas àquelas Ouvidorias, a Comissão pontuou 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
FUNCAP	9,500
ZPE CEARÁ	9,500
ESP/CE	8,400
FUNCEME	8,000
NUTEC	8,000
CODECE	7,900
IPECE	7,800
ADECE	7,750
AESP/CE	7,750
IDACE	7,567
FUNTELC	7,550
CEGÁS	7,500

PAULO ROBERTO
DE CARVALHO
NUNES:1394339
1353

Assinado de forma
digital por PAULO
ROBERTO DE
CARVALHO
NUNES:13943391353
Dados: 2020.04.13
12:14:52 -03'00'

EGPCE	6,800
CEASA	6,514
CASA MILITAR	6,466
VICEGOV	5,650
ETICE	5,155
SOHIDRA	4,487
SECITECE	3,754

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 2

Órgão/Entidade	Pontuação
CIPP S/A	10,00
SEMA	8,598
EMATERCE	8,500
S.D.A	8,000
PGE	7,947
SETUR	7,946
CIDADES	7,811
SEJUV	7,680
COGERH	7,620
CEE	7,200
SRH	7,172
SEAS	6,628
SEDET	5,726
SECULT	5,387
URCA	4,158
ADAGRI	3,651

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 3

Órgão/Entidade	Pontuação
ARCE	10,00
SEINFRA	9,500
SEMACE	9,494
CGE	9,279
ODH	8,355
CGD	8,292
SPS	8,168
ISSEC	8,000
CASA CIVIL	7,979
UVA	7,890
FUNECE	7,531
CBMCE	7,148
PEFOCE	6,808
SOP	5,877

PAULO
ROBERTO DE
CARVALHO
NUNES:13943
391353

Assinado de forma
 digital por PAULO
 ROBERTO DE
 CARVALHO
 NUNES:13943391353
 Dados: 2020.04.13
 12:15:18 -03'00'

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 4

Órgão/Entidade	Pontuação
CAGECE	9,900
METROFOR	9,167
SEDUC	8,975
SESA	8,674
PCCE	8,465
SEFAZ	8,400
SAP	8,001
DETRAN	7,706
JUCEC	7,535
SEPLAG	7,469
SSPDS	7,143
PMCE	4,254

Finalmente, apresenta-se este relatório para apreciação por parte do Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral.

Fortaleza, 13 de abril de 2020

PAULO ROBERTO DE CARVALHO
Assinado de forma digital por
PAULO ROBERTO DE CARVALHO
NUNES:13943391353
Dados: 2020.04.13 12:15:45
-03'00'

Paulo Roberto de Carvalho Nunes
Representante da Gestão Superior da CGE

DocuSigned by:

Larisse Maria Ferreira Moreira

EBD581651DC4479...

Larisse Maria Ferreira Moreira

Representante da Coordenadoria de Ouvidoria – Couvi/CGE

DocuSigned by:

Keyla Christina Albuquerque Viana

6125FB3AC3A84A1

Keyla Christina Albuquerque Viana

Representante da Coordenadoria e Desenvolvimento Institucional e Planejamento –
Codip/CGE

Numero do Documento: 2326924

PORTARIA Nº 49/2020

**DIVULGA O RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE
DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS
DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL RELATIVO
AO EXERCÍCIO DE 2019.**

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, no uso de suas atribuições legais e considerando o disposto no art. 14 da Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do poder executivo; considerando o Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; considerando a Portaria nº 070/2013, de 30 de julho de 2013, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual; considerando a Portaria nº 028/2019, de 21 de março de 2019, que altera o Art. 4º da portaria 070/2013; considerando ainda a Portaria nº. 22/2020, de 20 de fevereiro de 2020, que designa comissão de avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual e a Portaria nº. 032/2020, de 05 de março de 2020, que substitui membro da comissão; **RESOLVE:**

Art.1º. Divulgar, de acordo com o Anexo I desta Portaria, o resultado da avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual, relativo ao período de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019.

Art. 2º. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua assinatura.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza/CE, 14 de abril de 2020.



ALOÍSIO BARBOSA DE CARVALHO NETO

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

**ANEXO AO RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS
EXERCÍCIO 2019**

TIPO 01

Órgão	Resolubilidade das Demandas Pontuação: 0 a 2 Peso: 2		Pontualidade no Envio dos Relatórios Pontuação: 0 a 1 Peso: 2		Infraestrutura da Ouvidoria Pontuação: 0 a 1 Peso: 1		Composição da Equipe Pontuação: 0 a 1 Peso: 1		Ações Inovadoras Pontuação: 0 a 1 Peso: 2		Pontuação Final
	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Total de Pontos	Pontuação Obtida	
FUNCAP	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,750	1,500	9,500
ZPE CEARÁ	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,750	1,500	9,500
ESP/CE	2,000	4,000	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,250	0,500	8,400
FUNCEME	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	8,000
NUTEC	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	8,000
CODECE	2,000	4,000	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	7,900
IPECE	2,000	4,000	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	7,800
ADECE	2,000	4,000	1,000	2,000	0,750	0,750	1,000	1,000	0,000	0,000	7,750
AESP/CE	2,000	4,000	1,000	2,000	0,750	0,750	1,000	1,000	0,000	0,000	7,750
IDACE	1,783	3,567	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	7,567
FUNTELC	2,000	4,000	1,000	2,000	0,550	0,550	1,000	1,000	0,000	0,000	7,550
CEGÁS	1,900	3,800	1,000	2,000	0,700	0,700	1,000	1,000	0,000	0,000	7,500
EGPCE	1,500	3,000	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	6,800
CEASA	1,857	3,714	0,500	1,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	6,514
CASA MILITAR	1,333	2,666	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	6,466
VICEGOV	1,000	2,000	1,000	2,000	0,650	0,650	1,000	1,000	0,000	0,000	5,650
ETICE	1,777	3,555	0,000	0,000	0,600	0,600	1,000	1,000	0,000	0,000	5,155
SOHIDRA	0,343	0,687	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	4,487
SECITECE	0,877	1,754	0,000	0,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	3,754

TIPO 02

Órgão	Resolubilidade das Demandas Pontuação: 0 a 2 Peso: 2		Pontualidade no Envio dos Relatórios Pontuação: 0 a 1 Peso: 2		Infraestrutura da Ouvidoria Pontuação: 0 a 1 Peso: 1		Composição da Equipe Pontuação: 0 a 1 Peso: 1		Ações Inovadoras Pontuação: 0 a 1 Peso: 2		Pontuação Final
	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Total de Pontos	Pontuação Obtida	
CIPP S/A	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,000	10,000
SEMA	1,299	2,598	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,000	8,598
EMATERCE	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,250	0,500	8,500
S.D.A	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	0,500	0,500	0,250	0,500	8,000
PGE	1,723	3,446	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,250	0,500	7,947
SETUR	1,848	3,696	1,000	2,000	0,750	0,750	1,000	1,000	0,250	0,500	7,946
CIDADES	1,955	3,911	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	7,811
SEJUV	1,889	3,779	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	7,680
COGERH	1,859	3,719	1,000	2,000	0,900	0,900	0,500	0,500	0,250	0,500	7,620
CEE	2,000	4,000	1,000	2,000	0,700	0,700	0,500	0,500	0,000	0,000	7,200
SRH	1,586	3,172	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	7,172
SEAS	1,664	3,328	1,000	2,000	0,800	0,800	0,500	0,500	0,000	0,000	6,628
SEDET	1,263	2,526	1,000	2,000	0,700	0,700	0,500	0,500	0,000	0,000	5,726
SECULT	0,793	1,586	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	5,387
URCA	0,503	1,007	1,000	2,000	0,650	0,650	0,500	0,500	0,000	0,000	4,158
ADAGRI	0,450	0,901	0,500	1,000	0,750	0,750	1,000	1,000	0,000	0,000	3,651

TIPO 03

Órgão	Resolubilidade das Demandas Pontuação: 0 a 2 Peso: 2		Pontualidade no Envio dos Relatórios Pontuação: 0 a 1 Peso: 2		Infraestrutura da Ouvidoria Pontuação: 0 a 1 Peso: 1		Composição da Equipe Pontuação: 0 a 1 Peso: 1		Ações Inovadoras Pontuação: 0 a 1 Peso: 2		Pontuação Final
	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Total de Pontos	Pontuação Obtida	
ARCE	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,000	10,00
SEINFRA	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,750	1,500	9,500
SEMACE	1,996	3,993	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,750	1,500	9,494
CGE	1,939	3,879	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,750	1,500	9,279
ODH	1,802	3,604	1,000	2,000	0,750	0,750	1,000	1,000	0,500	1,000	8,355
CGD	1,995	3,991	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,250	0,500	8,292
SPS	1,633	3,267	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,500	1,000	8,168
ISSEC	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	8,000
CASA CIVIL	1,989	3,979	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	7,979
UVA	1,995	3,990	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	7,890
FUNECE	1,765	3,530	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	7,531
CBMCE	1,673	3,347	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	7,148
PEFOCE	1,654	3,308	1,000	2,000	1,000	1,000	0,500	0,500	0,000	0,000	6,808
SOP	0,988	1,976	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	5,877

TIPO 04

Órgão	Resolubilidade das Demandas Pontuação: 0 a 2 Peso: 2		Pontualidade no Envio dos Relatórios Pontuação: 0 a 1 Peso: 2		Infraestrutura da Ouvidoria Pontuação: 0 a 1 Peso: 1		Composição da Equipe Pontuação: 0 a 1 Peso: 1		Ações Inovadoras Pontuação: 0 a 1 Peso: 2		Pontuação Final
	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Pontuação Obtida	Total de Pontos	Total de Pontos	Pontuação Obtida	
CAGECE	2,000	4,000	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	1,000	2,000	9,900
METROFOR	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	0,666	0,666	0,750	1,500	9,166
SEDUC	1,737	3,475	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,750	1,500	8,975
SESA	1,587	3,174	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,750	1,500	8,674
PCCE	1,482	2,965	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,750	1,500	8,465
SEFAZ	2,000	4,000	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,250	0,500	8,400
SAP	1,916	3,833	1,000	2,000	1,000	1,000	0,666	0,666	0,250	0,500	8,001
DETRAN	1,603	3,206	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,250	0,500	7,706
JUCEC	1,817	3,634	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	7,535
SEPLAG	1,951	3,902	1,000	2,000	0,900	0,900	0,666	0,666	0,000	0,000	7,469
SSPDS	1,621	3,242	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	7,143
PMCE	0,676	1,353	0,500	1,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	4,254