

CI. nº. 10 SECADJ/CGE.


Em, 01 de março de 2018

Ao Exmo. Sr. Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Assunto: Encaminhamento de Relatório de Avaliação das Ouvidorias Setoriais – Exercício 2017

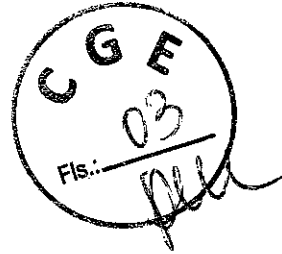
1. Cumprimentando-o cordialmente, refiro-me à Comissão de Avaliação das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria CGE nº. 015/2018, à qual compete promover a Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo, nos termos da Portaria CGE nº. 70/2013.
2. Sobre o assunto, informamos que a referida Comissão concluiu a Avaliação relativa ao exercício de 2017, cujo Relatório segue em anexo.
3. Dessa forma, segue minuta da referida Portaria para providências quanto à assinatura e publicação.

Atenciosamente,


Antônio Marconi Lemos da Silva
Secretário Adjunto da CGE
Coordenador da Comissão de Avaliação das Ouvidorias Setoriais



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado



**RELATÓRIO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS
OUVIDORIAS EXERCÍCIO 2017**

Portaria nº. 70/2013, de 30 de julho de 2013

1. INTRODUÇÃO

Nos dias 14, 15 e 16 de fevereiro de 2018, a Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, instituída pela Portaria nº. 015/2018, de 01 de fevereiro de 2018, reuniu-se com a finalidade de realizar a avaliação do período de 01/01/2017 a 31/12/2017, levando-se em consideração as variáveis, metas e indicadores associados às ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais.

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 do Sistema de Ouvidoria - SOU, 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 2017, as Ouvidorias Setoriais foram divididas de acordo com a tipologia: Tipo 1, até 300 manifestações (44 Ouvidorias), Tipo 2, de 301 a 1000 manifestações (11 Ouvidorias), e Tipo 3, acima de 1.000 manifestações (10 Ouvidorias) recebidas no exercício.

2.2 Variáveis Avaliadas

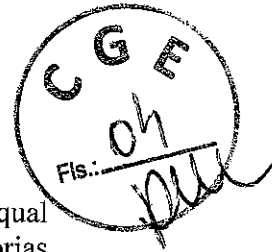
As variáveis avaliadas foram as que seguem abaixo, de acordo com as especificações constantes no Anexo I, da Portaria CGE nº. 70/2013:

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

Handwritten signature

2.3 Critérios adotados nas variáveis



2.3.1 Resolubilidade

O índice de resolubilidade foi extraído do Sistema de Ouvidoria – SOU, 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 2017 foi até o dia 30 de janeiro de 2018, em conformidade com o Decreto nº. 30.474/2011. As Ouvidorias que entregaram o documento dentro do prazo legal receberam a pontuação máxima de 1 ponto, as ouvidorias que entregaram após esse prazo até a data de realização da última reunião da comissão, em 16/02/2018, 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 08 a 19 de janeiro. 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 solicitado evidências por meio de fotografias, sendo que os casos em que não houve resposta do formulário tiveram a pontuação zerada.

2.3.4 Equipe da Ouvidoria Setorial

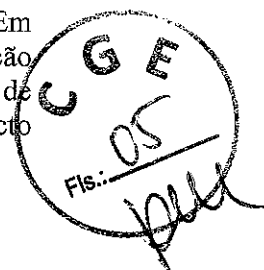
Na variável composição da equipe, a avaliação foi realizada em conformidade com o Art. 3º da Portaria nº. 070/2013, sendo aferido a partir de relatórios de usuários que estão com acesso ao SOU e *in loco* na ocasião das visitas realizadas pela equipe da CGE.

2.3.5 Ações Inovadoras de Ouvidoria

Nessa variável não foram acatadas pela comissão as ações que já foram apresentadas nos anos anteriores, ações que ainda serão implementadas no ano de 2018 e ainda as ações que estivessem em desconformidade com a especificação da variável instituída no Anexo I, da Portaria nº. 070/2013. As Ouvidorias Setoriais que não entregaram o

Carne

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 consideração 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 no Sistema SOU 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
SEINFRA	10,00
ARCE	9,500
CEARAPORTOS	8,900
CIDADES	8,843
FUNCAP	8,500
ZPE CEARÁ	8,400
SEMA	8,353
STDS	8,057
ESP/CE	8,000
FUNTELC	8,000
CASA CIVIL	7,900
EMATERCE	7,900
NUTEC	7,900
CEE	7,852
IDACE	7,793
EGPCE	7,640
FUNCEME	7,610
SESPORTE	7,459
SEAS	7,428
DAE	7,324
CED	7,294
ADECE	7,273
ETICE	7,093
SOHIDRA	6,983
SEAPA	6,713
CEASA	6,610
SPD	6,522
SETUR	6,500
SRH	6,335

Handwritten signature and initials.

PEFOCE	6,218
PGE	6,172
OEDH	6,000
S.D.A	5,840
CEGÁS	5,750
IPECE	5,622
SDE	5,400
CODECE	5,133
COGERH	4,398
URCA	4,103
ADAGRI	3,833
VICEGOV	3,804
SECITECE	3,788
SECULT	3,089
AESP/CE	2,671



Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 2

Órgão/Entidade	Pontuação
ISSEC	9,500
UVA	9,000
CGE	8,591
FUNECE	8,445
METROFOR	8,290
CGD	8,000
SEPLAG	7,444
DER	7,273
SEMACE	7,182
JUCEC	6,909
CBMCE	1,717

Resultado Final das Ouvidorias Setoriais – Tipo 3

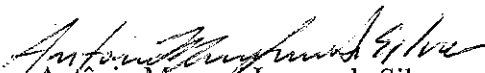
Órgão/Entidade	Pontuação
CAGECE	9,400
SEFAZ	9,000
GABGOV	8,699
SEJUS	8,631
PMCE	7,763
SSPDS	7,676
DETRAN	6,968
SESA	6,940

Demis

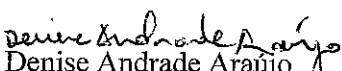
PCCE	5,233
SEDUC	4,595



Fortaleza, 23 de fevereiro de 2017


Antônio Marcom Lemos da Silva
Representante da Gestão Superior da CGE


Ítalo José Brigido Coelho
Representante da Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – Cfocs/CGE


Denise Andrade Araújo
Representante da Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional –
Adins/CGE



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

ANEXO AO RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS
EXERCÍCIO 2017

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	
SEINFRA	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,000	10,000
ARCE	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,500	9,500
CEARAPORTOS	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	0,900	1,000	1,000	1,000	1,000	8,900
CIDADES	1,921	3,843	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	8,843
FUNCAP	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,500	8,500
ZPE CEARÁ	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	0,900	1,000	1,000	1,000	0,250	8,400
SEMA	1,976	3,953	1,000	2,000	1,000	0,900	1,000	1,000	1,000	0,250	8,353
STDS	1,778	3,557	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,250	8,057
ESP/CE	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	8,000
FUNTELC	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	8,000
CASA CIVIL	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	0,900	1,000	1,000	1,000	0,000	7,900
EMATERCE	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	0,900	1,000	1,000	1,000	0,000	7,900
NUTECE	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	0,900	1,000	1,000	1,000	0,000	7,900
CEE	1,975	3,951	1,000	2,000	1,000	0,900	1,000	1,000	1,000	0,000	7,852
IDACE	1,896	3,793	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	7,793

CGM
Fls.: 08
p/11

Deive

29



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

EGPCE	1,920	3,840	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	7,640
FUNCEME	1,904	3,809	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	7,610
SESPORTE	1,779	3,559	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	7,459
SEAS	1,888	3,777	1,000	2,000	0,650	0,650	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	7,428
DAE	1,761	3,523	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	7,324
CED	1,647	3,294	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	7,294
ADECE	1,636	3,272	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	7,273
ETICE	1,771	3,542	1,000	2,000	0,550	0,550	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	7,093
SOHIDRA	1,716	3,433	1,000	2,000	0,550	0,550	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	6,983
SEAPA	1,406	2,812	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	6,713
CEASA	1,354	2,709	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	6,610
SPD	1,511	3,022	0,500	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,250	0,250	0,500	6,522
SETUR	2,000	4,000	0,500	1,000	0,000	0,000	1,000	1,000	0,250	0,250	0,500	6,500
SRH	1,767	3,534	0,500	1,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	6,335
PEFOCE	1,608	3,217	0,500	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	6,218
PGE	1,085	2,171	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	6,172
OEDH	2,000	4,000	0,000	0,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	6,000
S.D.A	1,470	2,940	0,500	1,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	5,840
CEGÁS	1,600	3,200	0,500	1,000	0,550	0,550	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	5,750
IPECE	1,111	2,222	0,500	1,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,250	0,250	0,500	5,622
SDE	0,750	1,500	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	5,400
CODECE	0,666	1,333	1,000	2,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	5,133
COGERH	0,924	1,848	0,500	1,000	0,550	0,550	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	4,398
URCA	0,551	1,103	1,000	2,000	0,000	0,000	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	4,103
ADAGRI	0,541	1,083	0,500	1,000	0,750	0,750	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	3,833
VICEGOV	1,076	2,153	0,000	0,000	0,650	0,650	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	3,804

Deane

[Handwritten signature]
C
09
M



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

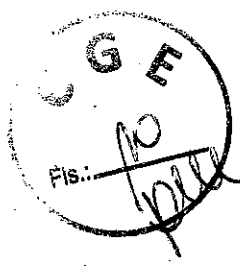
SECITECE	0,3939	0,787	0,500	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	3,788
SECULT	0,594	1,188	0,000	0,900	0,900	0,900	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	3,089
AESP/CE	0,560	1,121	0,000	0,550	0,550	0,550	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	0,000	2,671

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	
ISSEC	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,750	1,500	9,500
UVA	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,500	1,000	9,000
CGE	1,845	3,690	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,500	1,000	8,591
FUNECE	1,972	3,945	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,250	0,500	8,445
METROFOR	1,945	3,890	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,250	0,500	8,290
CGD	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	8,000
SEPLAG	1,772	3,544	0,500	1,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,500	1,000	7,444
DER	1,636	3,273	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	7,273
SEMACE	1,641	3,282	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,000	0,000	7,182
JUCEC	1,554	3,108	0,500	1,000	0,800	0,800	1,000	1,000	0,500	1,000	6,909
CBMCE	0,608	1,217	0,000	0,000	0,000	0,000	0,500	0,500	0,000	0,000	1,717

Devere

X





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

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	
CAGECE	1,999	3,999	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,750	1,500	9,400
SEFAZ	2,000	4,000	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,500	1,000	9,000
GABGOV	1,899	3,799	1,000	2,000	0,900	0,900	1,000	1,000	0,500	1,000	8,699
SEJUS	1,982	3,964	1,000	2,000	1,000	1,000	0,666	0,666	0,500	1,000	8,631
PMCE	1,881	3,763	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	7,763
SSPDS	1,838	3,676	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	7,676
DETRAN	1,483	2,967	1,000	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	7,676
SESA	1,219	2,439	0,500	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,750	1,500	6,968
PCCE	2,000	4,000	0,000	0,000	0,900	0,900	0,333	0,333	0,000	0,000	5,233
SEDUC	0,797	1,595	0,500	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	0,000	0,000	4,595

Denise

[Handwritten signature]

