



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

ACORDO DE RESULTADOS 2021

BALANÇO FINAL
DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO
DADOS DE JANEIRO A DEZEMBRO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**





CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

SECRETÁRIO

Ronaldo Lima Moreira Borges

SECRETÁRIO EXECUTIVO DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO

Flávio Ataliba Flexa Daltro Barreto

COORDENADORIA ESPECIAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO

Régis Meireles Benevides

COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO PARA RESULTADOS

Maria Aparecida Gomes Rodrigues Façanha

ELABORAÇÃO

EQUIPE SEPLAG

Célula de Gestão para Resultados

João Gabriel Araújo Silva
Matheus Frota Braga
Rafael Paraíso Souto Maior Malta
Samara da Silva Trajano
Saruanna Dias de Carvalho

EQUIPE CGE

Unidade Setorial de Planejamento

Rita de Cássia Hollanda Matos
Keyla Christina Albuquerque Viana
Maria do Socorro Fernandes de Souza

Agosto, 2022

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	4
2.	DESEMPENHO GERAL	5
3.	DESEMPENHO POR PROGRAMA	
3.1	Programa 253 - Fomento à ética e a integridade	6
3.2	Programa 254 - Transparência, participação e controle social	10
4.	GLOSSÁRIO	14

APRESENTAÇÃO

Nesse Balanço, você encontrará os principais resultados e realizações da **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)** no Acordo de Resultados assinado no ano de 2021.

O acesso a estas informações tem a finalidade de incentivar uma melhoria contínua da gestão e promover a transparência sobre os resultados das políticas públicas. Além disso, reconhece o trabalho desenvolvido pelos órgãos estaduais ao longo do ano, buscando apontar, por meio do resultado das análises, oportunidades de melhorias para o ano seguinte.

O Acordo de Resultados é um dos instrumentos que compõem o modelo de Gestão para Resultados (GpR), instituído no Estado do Ceará pelo **Decreto Nº 32.216, de 8 de maio de 2017**. No Acordo, são estabelecidos os resultados prioritários a serem alcançados pelos órgãos estaduais ao longo do ano, em alinhamento com o **Plano Plurianual (PPA)**, a **Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO)** e a **Lei Orçamentária Anual (LOA)**.

Para ter acesso ao Acordo de Resultados da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) no ano de 2021, clique [aqui](#). Para mais informações sobre os Acordos de Resultados e o modelo de Gestão para Resultados, consulte o **glossário** presente neste Balanço ou acesse nossa **página oficial**.

DESEMPENHO GERAL

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

AVALIAÇÃO GERAL

8,95

**Nota da
Secretaria**

8^o

**Posição no
Ranking ***

8,49

**Nota média
das Secretarias**

PRINCIPAIS RESULTADOS



Implementados em 11,76% dos órgãos e entidades do Governo do Estado do Ceará (com exceção das empresas públicas) o Plano de Integridade;



Alcance de 74,22% no índice de satisfação com os serviços de ouvidoria e transparência;



Capacitação de 152 servidores para atuação nos Comitê de Integridade nos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.

PROGRAMA 253

FOMENTO À ÉTICA E A INTEGRALIDADE

OBJETIVO

Fomentar a cultura da integridade nos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual e nos seus parceiros institucionais, zelando pela observância do Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual e de outros normativos que dispõem sobre a conduta do servidor público estadual.



INDICADOR

Percentual de implementação do Programa de Integridade nos órgãos e entidades

POLARIDADE QUANTO MAIOR, MELHOR

UNIDADE DE MEDIDA %

META 15 % dos órgãos com o Programa de Integridade implementado

REALIZADO 11,76% dos órgãos com o Programa de Integridade implementado

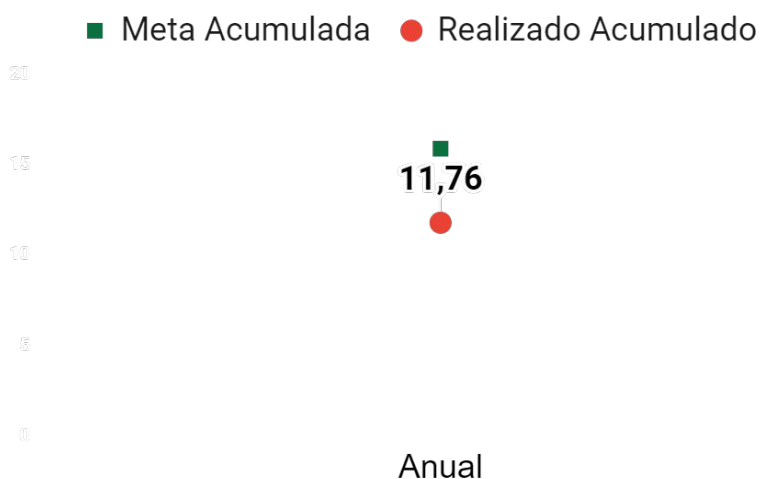
META ALCANÇADA 78,40%

DEFINIÇÃO

Mede o percentual dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo Estadual que tiveram a implementação do Programa de Integridade.

Obs: O indicador não considera para o cálculo, as empresas públicas existentes, e portanto, considera a população de 51 órgãos e entidades no Estado.

EVOLUÇÃO DO INDICADOR



ANÁLISE DO DESEMPENHO

Em 2021, 6 órgãos (CGE, SPS, Semace, Sema, SAP, Funece) dos 51 órgãos e entidades do Estado do Ceará, tiveram o plano de integridade implementado, tal alcance representa 11,76% do total dos órgãos no estado do Ceará com o Programa Implementado.

Tal alcance representa um desempenho de 78,40% da meta.

ENTREGA

Comitê Implantado

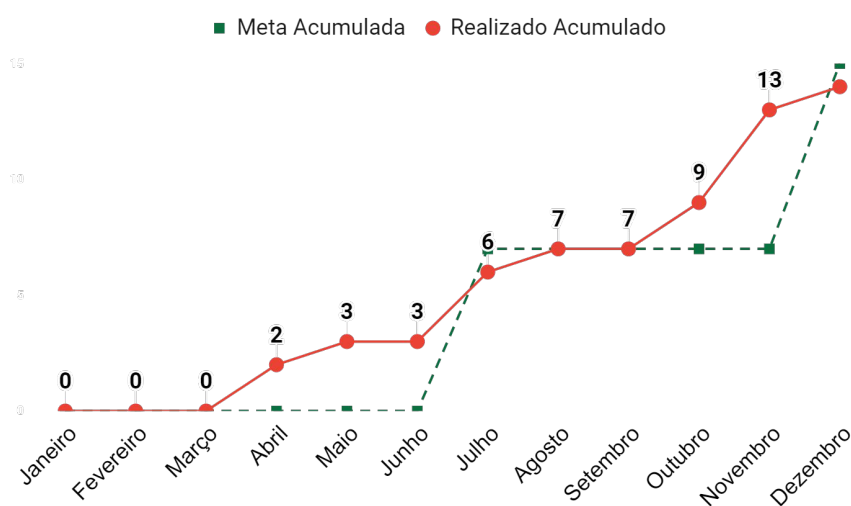
UNIDADE DE MEDIDA UND.

META 15 comitês

REALIZADO 14 comitês

META ALCANÇADA 93,33%

EVOLUÇÃO DA ENTREGA



ANÁLISE DO DESEMPENHO

A entrega faz parte de uma das etapas para implementação do Programa de Integridade.

No ano de 2021, 14 comitês foram implantados nos órgãos: Funece, Sap e Sema, Sedet, CGD e Sefaz, Sesa, Seduc e Secult, SRH, SSPDS, ADAGRI, PMCE e CBMCE.

Apenas um órgão da programação, o Detran-Ce, não teve o comitê implantado neste ano por conta de um atraso na publicação da portaria.

Dessa forma, a execução foi satisfatória e alcançou 93,33% da meta planejada para o ano.

ENTREGA

Servidor Capacitado

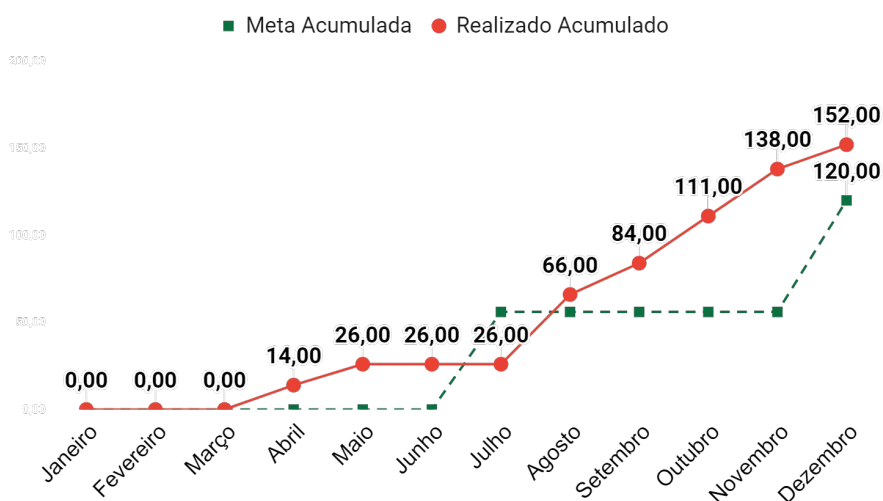
UNIDADE DE MEDIDA UND.

META 120 servidores

REALIZADO 152 servidores

META ALCANÇADA 126,67%

EVOLUÇÃO DA ENTREGA



ANÁLISE DO DESEMPENHO

Em 2021, a execução da entrega obteve um percentual 15% acima da meta estimada, e alcançou o número de 152 servidores capacitados para o programa de Integridade.

PROGRAMA 254

**TRANSPARÊNCIA, PARTICIPAÇÃO E
CONTROLE SOCIAL**

OBJETIVO

Ampliar a participação e o controle social na formulação, implementação e acompanhamento de políticas públicas, com efetiva transparência e acessibilidade das informações disponibilizadas.

The logo features the text "Ouvidoria do Ceará" in a bold, dark green sans-serif font, centered within a white oval. This oval is surrounded by a thick, light green circular border. The entire graphic is set against a dark green square background, which is itself placed on a larger white background with abstract, flowing green and orange shapes.

**Ouvidoria
do Ceará**

INDICADOR

Índice de satisfação do usuário com os serviços de ouvidoria e transparência

POLARIDADE QUANTO MAIOR, MELHOR

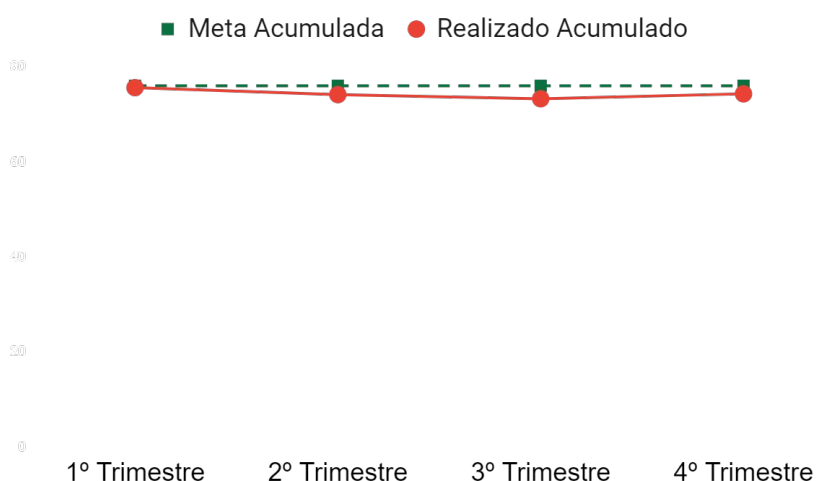
UNIDADE DE MEDIDA %

META 76% de satisfação do usuário com os serviços de ouvidoria

REALIZADO 74,22% de satisfação do usuário com os serviços de ouvidoria

META ALCANÇADA 97,66%

EVOLUÇÃO DO INDICADOR



DEFINIÇÃO

Representa o nível de satisfação do usuário-cidadão com os serviços de Ouvidoria e Transparência do Governo do Estado.

ANÁLISE DO DESEMPENHO

Em 2021, o índice de satisfação dos usuários obteve uma média de 74,22% no ano.

Isso significa que dos 2.410.219 atendimentos realizados, 74,22% tiveram um retorno satisfatório. Tal realizado representa o desempenho de 97,66% da meta estimada.

É importante informar que a amostra sofreu uma redução no número de respostas dos usuários, após a implementação da comunicação pelo whatsapp.

ENTREGA

Evento Realizado

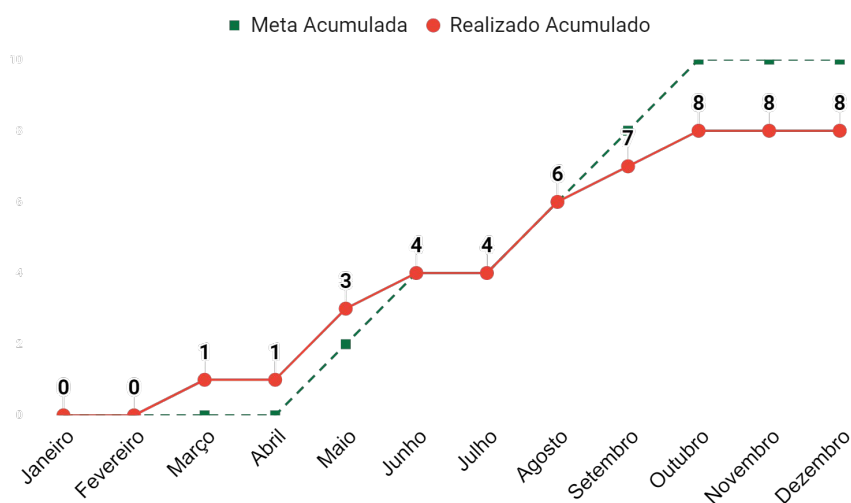
UNIDADE DE MEDIDA UND.

META 10 eventos

REALIZADO 8 eventos

META ALCANÇADA 80,00%

EVOLUÇÃO DA ENTREGA



ANÁLISE DO DESEMPENHO

No ano de 2021, foram realizados de forma online 8 eventos

A meta não teve o alcance planejado, pois os eventos planejados para o Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico (CEDE) e a Escola de Guaramiranga tiveram que ser cancelados e a execução da entrega alcançou o desempenho de 80% da meta estimada.

PACTUADO

R\$ 150.000,00

EMPENHADO

R\$ 98.500,00

► Data de consulta: 20/12/2021

ENTREGA

Atendimento Realizado

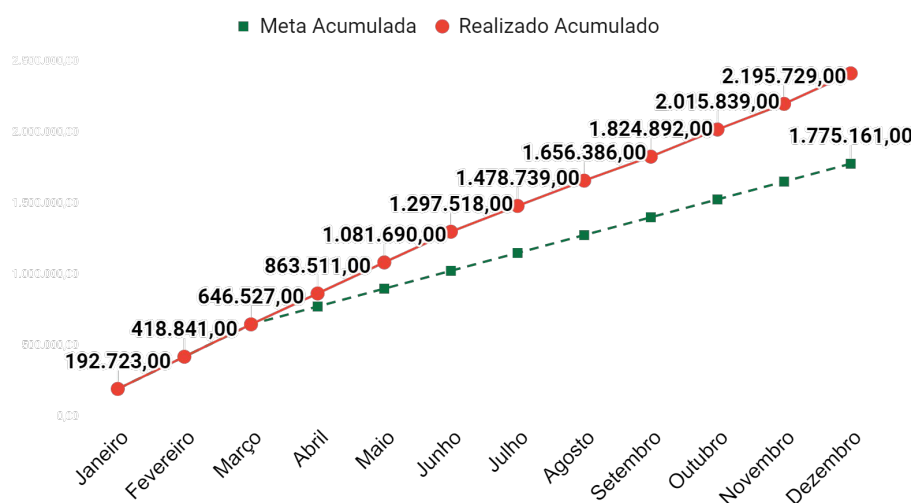
UNIDADE DE MEDIDA UND.

META 1.775.161 atendimentos

REALIZADO 2.410.219 atendimentos

META ALCANÇADA 135,77%

EVOLUÇÃO DA ENTREGA



ANÁLISE DO DESEMPENHO

A CGE realizou 2.410.219 atendimentos ao usuário em 2021.

A execução corresponde a 135,77% da meta estimada.

GLOSSÁRIO

SOBRE O ACORDO DE RESULTADOS

ACORDO DE RESULTADOS

Contrato firmado com as Secretarias do Estado do Ceará, contendo todos os projetos prioritários da Secretaria para o ano, além dos resultados alcançados.

BALANÇO DO ACORDO DE RESULTADOS

Documento em que se encontram os resultados dos projetos prioritários da Secretaria naquele ano, como definidos pelo seu Acordo de Resultados.

RESULTADOS

São os efeitos positivos que o Governo do Estado busca trazer à sociedade por meio de suas ações.

AValiação GERAL DO ACORDO DE RESULTADOS

Avaliação realizada ao final do ano, a qual resulta em cinco notas distintas: nota dos indicadores, nota das entregas, nota financeira, nota do monitoramento e nota da pactuação. Ao final, faz-se uma média ponderada das cinco notas, produzindo a nota geral do Acordo de Resultados. A partir da comparação entre as notas gerais de todas as Secretarias, é elaborado o **Ranking Geral dos Acordos de Resultados**.

GLOSSÁRIO

SOBRE O ACORDO DE RESULTADOS

PLANO PLURIANUAL (PPA)

Instrumento de planejamento que estabelece, para cada região do Estado, as diretrizes, objetivos e metas da administração pública estadual durante um período de quatro anos. O PPA declara os compromissos do Governo do Estado com a sociedade e contribui para a execução das políticas públicas e o alcance dos seus resultados. É possível encontrar o **PPA 2020-2023** do Governo do Estado do Ceará [clikando aqui](#).

LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS (LDO)

Define as **metas** e prioridades da administração pública estadual para cada ano, orienta a elaboração da Lei Orçamentária Anual (LOA, explicada abaixo), dispõe sobre a política de recursos humanos do Governo do Estado, a dívida pública estadual e quaisquer alterações aos tributos recolhidos junto à sociedade. É possível encontrar a **LDO 2021** do Governo do Estado do Ceará [clikando aqui](#).

LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL (LOA)

Estima as receitas e fixa as despesas do Governo do Estado para cada ano, assegurando os gastos com o serviço público, com a manutenção e o funcionamento da administração pública, com o pagamento da dívida e recursos para programas e investimentos prioritários necessários ao desenvolvimento sustentável do Estado. É possível encontrar a **LOA 2021** do Governo do Estado do Ceará [clikando aqui](#).

GLOSSÁRIO

ESTRUTURA DO ACORDO

PROGRAMA

Os Programas Governamentais fazem parte da estrutura do **Plano Plurianual (PPA)**, organizando as ações governamentais em torno dos problemas que buscam solucionar, das demandas que pretendem atender e/ou das oportunidades que buscam criar ou aproveitar, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade cearense.

OBJETIVO

O objetivo do Programa declara o resultado que o Governo do Estado procura alcançar com a execução das políticas públicas nele reunidas.

INDICADOR

Medida que permite observar alguma informação ou fenômeno presente na realidade. No Acordo de Resultados, permite que os resultados buscados pelas Secretarias sejam definidos, acompanhados e divulgados.

ENTREGA

Representam os bens, serviços e equipamentos entregues à sociedade, por meio das ações executadas pelos órgãos do Governo do Estado.

GLOSSÁRIO

LEND O BALANÇO

DESEMPENHO

Análise do conjunto de realizações da Secretaria. Pode se referir ao Acordo de Resultados como um todo (**Desempenho Geral**), a um Programa específico (**Desempenho por Programa**) ou aos indicadores e entregas (Desempenho dos Indicadores/Entregas do Programa).

POLARIDADE

Característica exclusiva do indicador, que sinaliza se um aumento no dado observado representa um fenômeno real desejável (“Quanto maior, melhor”) ou indesejável (“Quanto menor, melhor”).

UNIDADE DE MEDIDA

Define como estão sendo contados os resultados dos indicadores e a execução das entregas, caracterizando e complementando os dados números apresentados.

EXEMPLOS DE UNIDADE DE MEDIDA

Unidade(s)	UND.
Por cento / Percentual	%

GLOSSÁRIO

LEND O BALANÇO

ATÉ 2020

Valor realizado até o final do ano anterior (neste balanço, 2020), ao qual se soma o valor realizado no ano presente (neste balanço, 2021). Sinaliza a continuidade do resultado de um indicador ou da execução de uma entrega, que se iniciaram em anos anteriores e podem continuar ainda durante os próximos anos.

META

Previsão feita pela Secretaria de quais resultados espera alcançar (no caso dos indicadores) ou de quais ações pretende realizar (no caso das entregas), durante o ano de vigência do Acordo.

REALIZADO

Resultados alcançados (no caso dos indicadores) ou ações realizadas (no caso das entregas) pela Secretaria durante o ano de vigência do Acordo.

%

META

Cálculo em que confere o quanto da meta pactuada pelos órgãos estaduais foi alcançada no ano. No caso dos indicadores, a polaridade define como é feito o cálculo:

QUANTO MAIOR, MELHOR

$$\frac{(\text{REALIZADO} - \text{ANOS ANTERIORES})}{(\text{META} - \text{ANOS ANTERIORES})} \times 100$$

QUANTO MENOR, MELHOR

$$1 - \left(\frac{(\text{REALIZADO} - \text{ANOS ANTERIORES})}{(\text{META} - \text{ANOS ANTERIORES})} \right) \times 100$$

GLOSSÁRIO

ANÁLISE FINANCEIRA

PACTUADO

Previsão feita pelo Governo do Estado para a execução dos projetos prioritários presentes nos Acordos de Resultados, constante no Anexo II, “Recursos Financeiros”. As partes que assinam o Acordo se comprometem a disponibilizar as quantias previstas (ou quantias superiores) para o alcance das metas pactuadas.

EMPENHADO

Quantia reservada pelo Governo do Estado para o pagamento de bens e serviços necessários para a realização das entregas. O pagamento dos valores empenhados é efetivado quando se entregam os bens ou se concluem os serviços contratados.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO**