



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

2017

Tópicos a Serem Regulamentados – Lei Nacional 13.460/2017

- ✓ **Aplicação subsidiária aos particulares que prestam serviços públicos;**
- ✓ **Tipos de manifestações;**
- ✓ **Quadro geral de serviços/ Carta de Serviços;**
 - ✓ **Princípios e Diretrizes para a prestação do serviço público;**
- ✓ **Manifestações direcionadas à Ouvidoria;**
- ✓ **Atribuições da Ouvidoria;**
- ✓ **Relatório de Gestão;**
- ✓ **Prazos;**
- ✓ **Conselhos de Usuários;**
- ✓ **Avaliação Continuada de Serviços;**



Manifestações Direcionadas à Ouvidoria

- ✓ Tipos de manifestações: crítica sai as demais serão mantidas;
- ✓ Devem estar identificadas;

Identificação será informação sigilosa, fornecida somente por decisão judicial;

- ✓ Resolução compreende:
 - Recepção;
 - Emissão de comprovante;
 - Análise e obtenção de informações;
 - Decisão administrativa final;
 - Ciência ao usuário.



Atribuições da Ouvidoria

- ✓ Promover a participação do usuário;
- ✓ Acompanhar a prestação dos serviços;
- ✓ Propor aperfeiçoamentos;
- ✓ Auxiliar na prevenção e correção de atos;
- ✓ Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- ✓ Receber, analisar, encaminhar às autoridades competentes, acompanhando o tratamento e oferecer resposta;
- ✓ Promover a adoção de mediação e conciliação.



Relatório de Gestão

- ✓ Números;
- ✓ Motivos;
- ✓ Análise dos pontos recorrentes;
- ✓ Providências adotadas;
- ✓ Encaminhado à autoridade máxima do órgão e disponibilizado na internet;



Prazo para Resposta

- ✓ Resposta em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30;
Informações e esclarecimentos pelas áreas em até 20 dias, prorrogáveis por mais 20;

Proposta de Regulamento:

- ✓ Resposta preliminar ou conclusiva em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10;
Resposta pelas áreas em até 10 dias, prorrogáveis por mais 5;
Resposta definitiva em função de atividade de controle ou correção – prazo final dos 60 dias.



Conselhos de Usuários

- ✓ Participação dos usuários:

 - No acompanhamento da prestação dos serviços;

 - Na avaliação dos serviços;

 - Propor melhorias;

 - Contribuir na definição de diretrizes;

 - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

- ✓ Escolha por processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário;

- ✓ Poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor;

- ✓ A participação do usuário será considerado serviço relevante e sem remuneração.



Avaliação Continuada dos Serviços

✓ Os órgãos deverão avaliar os serviços sob os seguintes aspectos:

Satisfação do usuário;

Qualidade do atendimento;

Cumprimento dos compromissos e prazos;

Quantidade de manifestações de usuários;

Medidas adotadas pela administração pública para melhoria.

✓ Pelo menos uma vez ao ano;

✓ Significância estatística;

✓ Resultado deve ser publicado na forma de ranking.



Outros Tópicos que já Seriam Regulamentados

- ✓ Estrutura do Sistema Estadual de Ouvidoria;
- ✓ Classificação das Ouvidorias pelo Volume de manifestações;
- ✓ Competência dos Dirigentes de Órgãos e Entidades;
- ✓ Plano de Ação para Sanar Fragilidades;
- ✓ Usuários da Ouvidoria;
- ✓ Meios de recebimento de manifestações;
- ✓ Perfil do ouvidor setorial;
- ✓ Direitos e deveres do ouvidor;
- ✓ Atribuições do ouvidor.





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – 3101.3473

Célula de Ouvidoria – 3101.6615

Célula de Acesso à Informação – 3101.6612

Célula de Transparência e Ética – 3101.6614

Central de Atendimento 155 – (85) 3343.9101