



# 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