



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

6ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

2017

✓ **Regulamentar os capítulos II, IV e VI:**

- das manifestações dos usuários de serviços públicos;
- das Ouvidorias Públicas;
- da Avaliação continuada dos serviços públicos;
- somente Poder Executivo.

✓ **Definição de Ouvidoria:**

- Instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.



✓ **Das competências da Ouvidoria:**

- Os cargos de titulares das ouvidorias serão:
 - Preferencialmente, servidores públicos efetivos ou empregados públicos;
 - Nível superior;
 - Possuam certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de 03 anos em atividade relacionada ao atendimento ao usuário;
- Deve estar vinculado diretamente à autoridade máxima;
- A nomeação e a dispensa devem ser submetidas à apreciação ao órgão central do Sistema.



✓ Das competências da Ouvidoria:

- Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços;
- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria;
- Exercer a articulação com as outras instâncias de participação e controle social;
- Exercer ações de mediação e conciliação;



✓ Tratamento de Manifestações:

- Responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva;
- A solicitação de certificação da identidade somente quando necessária ao acesso à informação pessoal;
- É vedado impor exigência relativa à motivação da manifestação;
- Resposta conclusiva em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30;
- Caso as informações sejam insuficientes, deve ser pedida complementação ao cidadão, devendo ser respondida em até 20 dias, suspendendo o prazo para resposta;
- 20 dias para área interna, podendo ser prorrogado;
- Deve ser assegurada a identidade do usuário.



Proposta de Regulamentação – Rede Nacional de Ouvidorias

✓ As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão:

- Essas informações não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários;
- Sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

✓ A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a chegar a tais elementos.





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