



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 2018

Alterações no Regulamento do Sistema Estadual de Ouvidoria

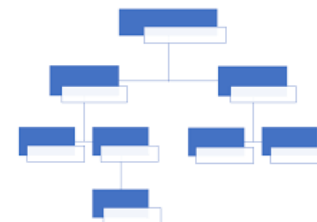
Principais Alterações no Sistema Estadual de Ouvidoria

- Proteção da **identidade** do manifestante;



- **Composição** do Sistema de Ouvidoria:

- o CGE;
- o CGD;
- o Gabgov, por meio da OEDH;
- o Órgãos e entidades, por meio das Ouvidorias;
 - Sub-redes;
 - Demais prestadores de serviços públicos.



Principais Alterações no Sistema Estadual de Ouvidoria

- **Prazo** para resposta:
 - o 20 dias;
 - o + 10 dias (dirigente);
 - o +30 dias (CGE).



Principais Alterações no Sistema Estadual de Ouvidoria

▪ Relatórios:

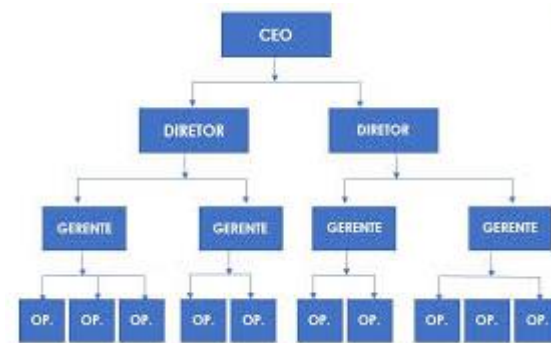
- o 30 dias ouvidor;
- o 60 dias avaliação pela CGE;
- o 90 dias – CGE;
- o Implementação do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF;



Principais Alterações no Sistema Estadual de Ouvidoria

▪ Estrutura organizacional:

- o Os tipos I e II, integrarão, preferencialmente, a estrutura organizacional;
- o Tipo III, integrarão, obrigatoriamente (dedicar-se exclusivamente);
- o Ouvidor se reportará diretamente à Direção Superior.



Principais Alterações no Sistema Estadual de Ouvidoria

- **Assento permanente** no comitê executivo;
- **Ampla acesso** às áreas, aos documentos e às informações necessárias;
- **Designação**/nomeação precedida de anuência da CGE;
- **Dispensa**/exoneração precedida de comunicação à CGE.



Principais Alterações no Sistema Estadual de Ouvidoria

▪ **Perfil:**

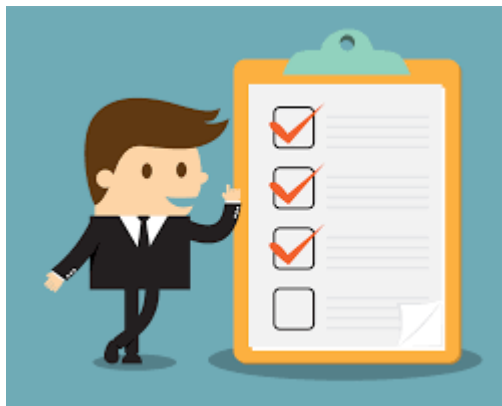
- o Formação superior completa (obrigatório);
- o Noções de Informática (obrigatório);
- o Boa leitura e escrita (obrigatório);
- o Capacidade de articulação com as áreas internas (obrigatório);
- o Curso em ouvidoria (até 6 meses);
- o Conhecimentos dinâmica do funcionamento institucional;
- o Conhecimento do público usuário;
- o Mediação de conflitos;
- o Motivação em busca da qualidade no atendimento ao cidadão;
- o Cordialidade e simpatia;
- o Capacidade de trabalhar em equipe e Inteligência emocional;
- o Técnica de gestão por processos e para resultados;
- o Raciocínio lógico;
- o Capacidade analítica.



Principais Alterações no Sistema Estadual de Ouvidoria

▪ **Atribuições** do Ouvidor Setorial:

- o Receber, analisar, dar tratamento e responder as manifestações;
- o Realizar os encaminhamentos devidos;
- o Coordenar as audiências e consultas públicas;
- o Coordenar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- o Acompanhar a avaliação das políticas e serviços públicos;
- o Contribuir com o planejamento e a gestão do órgão;
- o Atuar na solução consensual de conflitos.



Principais Alterações no Sistema Estadual de Ouvidoria

- O Ouvidor fica autorizado a **encerrar** a manifestação, sem tratamento e apuração, informando o motivo ao manifestante, quando:
 - o o objeto não seja de responsabilidade do Poder Executivo Estadual;
 - o denúncia que não contenha elementos mínimos ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos;
 - o o usuário não responder ao pedido de complementação de informações.





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*