

DECRETO Nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

**DISPÕE SOBRE A  
REGULAMENTAÇÃO DOS  
CAPÍTULOS III E IV DA LEI  
NACIONAL Nº 13.460/2017, ATUALIZA  
O SISTEMA ESTADUAL DE  
OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO  
ESTADUAL, INSTITUI O PORTAL  
CEARÁ TRANSPARENTE E DÁ  
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ**, no exercício das atribuições que lhe confere o Art. 88, incisos IV e VI, da Constituição Estadual; **CONSIDERANDO** o disposto no Art. 15-A, da Lei Estadual nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, e alterações; **CONSIDERANDO** o Art. 180-A, da Constituição Estadual, acrescentado mediante Emenda Constitucional nº 70/2011, bem como a Lei Complementar nº 98/2011, que instituiu a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário; **CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 e a Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012, que regulam o acesso a informações, bem como a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública; **CONSIDERANDO** a necessidade de assegurar o direito do cidadão a prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e a ampliação do espaço de participação e controle social; **CONSIDERANDO** a necessidade da Ouvidoria atuar como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados; **CONSIDERANDO** a necessidade de contínuo aperfeiçoamento da legislação sobre o Sistema Estadual de Ouvidoria, **DECRETA**:

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas também mediante a atuação das Ouvidorias, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Art. 2º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Ceará e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Art. 3º Os órgãos e as entidades da administração pública estadual assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa aos seus direitos.

Art. 4º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – 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;

II – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

III – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da matéria, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade;

IV – serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública direta e indireta, autárquica, fundacional ou particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

V – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

Art. 5º As Ouvidorias assegurarão ao manifestante a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

§1º. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do **nome**, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

§2º Quando imprescindível para apuração e resposta da manifestação, o ouvidor poderá encaminhar à área responsável por atender a demanda alguma informação que viabilize seu atendimento, alertando que essas informações não devem ser divulgadas além da área demandada.

## **CAPÍTULO II**

### **DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA**

Art. 6º O Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituído pela Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, e suas alterações, passa a ser regido por este Decreto, o qual integra as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Ceará, bem como pelas demais entidades prestadoras de serviços públicos, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

## **CAPÍTULO III**

### **DA POLÍTICA E DOS PRINCÍPIOS DE OUVIDORIA**

Art. 7º A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão, e oferecendo resposta conclusiva ao interessado ao final do atendimento.

Art. 8º São Princípios do Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado Ceará:

- I - Representação dos interesses do cidadão;
- II - transparência, ética, imparcialidade e isenção no processo de atendimento das manifestações;
- III - discricção e sigilo;
- IV - tratamento e resposta efetiva das manifestações;
- V - busca pelo aperfeiçoamento do serviço público a partir da contribuição da sociedade;
- VI - fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS DIRETRIZES DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA**

Art. 9º São Diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado do Ceará:

- I - facilitar o acesso à Ouvidoria a todos os cidadãos, disponibilizando canais de atendimento para recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria afetas às políticas e aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e demais prestadores de serviços públicos, possibilitando o monitoramento, acompanhamento e fiscalização desde o planejamento até a sua execução;
- II - adotar modelo de gestão em rede que garanta a uniformidade de processos e procedimentos e a vinculação das ouvidorias setoriais à direção superior dos seus respectivos órgãos e entidades;
- III - disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas públicas ou reformulação das existentes, a fim de que o cidadão seja mais bem atendido em qualidade, tempo e custo;
- IV - auxiliar na aferição da satisfação dos usuários das políticas e dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- V - atuar com profissionais devidamente qualificados, que sejam capazes de estabelecer a intermediação entre governo e sociedade utilizando linguagem simples e acessível;
- VI - atuar de forma ágil, desburocratizada e eficaz.

#### **CAPÍTULO V**

#### **DOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA**

Art. 10 São objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria:

- I - contribuir de forma contínua para a melhoria do serviço público estadual e a satisfação do cidadão, garantindo o acesso aos instrumentos de participação e defesa dos seus direitos;

II - propor soluções e respostas para as demandas do cidadão, atuando de forma integrada com os demais Sistemas de Governo;

III - promover a integração técnica e normativa das Ouvidorias Setoriais dos Órgãos e Entidades do Executivo Estadual;

IV - padronizar e sistematizar os prazos e os procedimentos de atuação das Ouvidorias Estaduais;

V – acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos,

VI - subsidiar o processo de planejamento das políticas públicas do Estado do Ceará, a partir das manifestações registradas, bem como do resultado das audiências e consultas públicas, além dos resultados das avaliações de políticas e serviços;

VII - promover ações de educação social visando o exercício da cidadania;

VIII – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

IX – manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário e propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;

X – promover a articulação e a atuação coordenada das ouvidorias do Estado do Ceará com as ouvidorias federais e municipais, dos conselhos profissionais, bem como de outros Poderes, entre outros.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA ESTRUTURA DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA**

Art. 11 O Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual possui a seguinte estrutura:

I - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, como órgão central;

II - Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD;

III – Gabinete do Governador, por meio da Ouvidoria Estadual de Direitos Humanos;

IV – Órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, por meio das Ouvidorias Setoriais.

§1º Os órgãos e entidades poderão instituir sub-redes de ouvidorias, observando o disposto no Art. 15 deste Decreto.

§2º As ouvidorias dos prestadores de serviços públicos mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio, poderão fazer parte do Sistema, desde que demonstre formalmente interesse à CGE ou ao órgão ou entidade responsável pela delegação do serviço.

§3º. As unidades de ouvidoria que fazem parte do Sistema ficam sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da CGE, sem prejuízo da vinculação administrativa ao órgão ou entidade a que pertencerem.

## Seção I

### Da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Art. 12 Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, como órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria:

I - coordenar o Sistema Estadual de Ouvidoria e emitir orientações técnicas e normativas sobre o tema;

II - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos capítulos III e IV da Lei Federal 13.460/2017;

III - disponibilizar e gerenciar canais gratuitos de atendimento ao cidadão, utilizando recursos telefônicos e na rede mundial de computadores, inclusive por meio das redes sociais, de modo a viabilizar a recepção e o registro das manifestações apresentadas, além de manter bases de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades setoriais;

IV - monitorar a atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações de ouvidoria, acompanhando classificação e cumprimento do prazo para resposta ao cidadão;

V - avaliar a qualidade e adequação das respostas apresentadas pelas ouvidorias ao cidadão ou usuário demandante;

VI - promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria e defesa do usuário do usuário de serviço público;

VII - deliberar sobre a prorrogação de prazo para apuração de manifestações de ouvidoria que exceda o prazo previsto no Art.24 deste Decreto;

VIII - auxiliar na definição de metodologias e critérios para mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos;

IX - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelas Ouvidorias;

X - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XI - avaliar as ouvidorias setoriais, até 60 dias após o encerramento do exercício, considerando, por exemplo: estrutura física e de pessoal, elaboração e entrega do relatório setorial consolidado de ouvidoria, ações de divulgação da ouvidoria, implementação de ações corretivas e de melhoria das políticas e de serviços públicos, qualidade dos serviços oferecidos, satisfação do usuário e resolubilidade das manifestações;

XII - elaborar relatório gerencial consolidado do Sistema Estadual de Ouvidoria, até 90 dias após o encerramento do exercício, com base nos dados e informações coletadas dos relatórios das ouvidorias setoriais e dos sistemas informatizados, contendo análise quantitativa e qualitativa, bem como recomendações para aprimoramento de políticas e serviços públicos oferecidos, dando conhecimento aos dirigentes dos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

XIII - implementar o Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF, instituído por meio

do Decreto nº 29.388/2008, para as recomendações de ouvidoria;

XIV - apurar as denúncias provenientes de outros Poderes e de órgãos que compõem a Governadoria, nos termos da Lei nº 13.875/2007 e suas alterações, bem como aquelas contra dirigentes ou ouvidores dos órgãos ou entidades do Poder Executivo, exceto os casos previstos no Art. 13 deste Decreto;

XV - acumular as competências previstas às ouvidorias setoriais, conforme listadas no Art. 17 deste Decreto.

XVI - decidir sobre casos omissos deste Decreto e emitir regulamentos específicos.

## **Seção II**

### **Da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário**

Art. 13 Compete à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário - CGD apurar as denúncias que envolvem servidores do Sistema de Segurança Pública ou do Sistema Penitenciário, com objetivo de, se for o caso, apurar também a responsabilidade disciplinar e aplicar as sanções cabíveis dos servidores citados, conforme prevê o Art. 180-A, da Constituição Estadual, acrescentado mediante Emenda Constitucional nº 70/2011, além das competências previstas às ouvidorias setoriais, conforme listadas no Art. 17 deste Decreto.

Parágrafo único – A CGD, após análise preliminar das denúncias citadas no *caput*, poderá encaminhá-las ou compartilhá-las com os órgãos que compõem os Sistemas de Segurança e Penitenciário estaduais, no prazo de até 05 dias do seu recebimento.

## **Seção III**

### **Do Gabinete do Governador**

Art. 14 Compete ao Gabinete do Governador, por meio da Ouvidoria Estadual de Direitos Humanos - OEDH, acompanhar a apuração de denúncias sobre violação de direitos humanos ocorridas no Estado do Ceará, conforme prevê o Decreto Estadual nº. 32.435/2017, além das competências previstas às ouvidorias setoriais, conforme listadas no Art. 17 deste Decreto.

## **Seção IV**

### **Dos Órgãos e Entidades Integrantes da Rede de Ouvidorias**

Art. 15 Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual, por meio das Ouvidorias Setoriais, e, quando for o caso, suas sub-redes, compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

§1º Os órgãos e entidades, mediante articulação pelas Ouvidorias Setoriais e orientação da CGE, podem instituir sub-ouvidorias, organizando-as em sub-redes, de forma a facilitar o atendimento presencial e otimizar o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria.

§2º Integram as sub-redes, as ouvidorias de unidades e equipamentos descentralizados, ouvidorias específicas e temáticas, as quais deverão estar vinculadas e subordinadas tecnicamente à Ouvidoria Setorial do órgão/entidade do Poder Executivo Estadual.

§3º Podem fazer parte das sub-redes tratadas neste artigo as ouvidorias de instituições particulares prestadoras de serviços públicos mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio, que demonstrarem interesse em participar do Sistema Estadual de Ouvidoria, conforme previsto no §2º do Art. 11 deste Decreto, ficando-as também sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Setorial do órgão ou entidade responsável pela delegação e do próprio Órgão Central do Sistema.

§4º Aplica-se subsidiariamente às sub-ouvidorias as disposições relacionadas às Ouvidorias Setoriais constante neste Decreto.

§5º As Ouvidorias Setoriais serão classificadas nos tipos I, II e III, de acordo com o volume de manifestações recebidas no ano, sendo a do tipo I a de menor e do tipo III a de maior porte.

§6º As ouvidorias setoriais classificadas nos tipos I e II, integrarão, preferencialmente, a estrutura organizacional básica dos respectivos órgãos e entidades, na qualidade de órgão de assessoramento vinculado diretamente à direção superior.

§7º As ouvidorias setoriais classificadas no tipo III, integrarão, obrigatoriamente, a estrutura organizacional básica dos respectivos órgãos e entidades, na qualidade de órgãos de assessoramento, vinculadas diretamente à direção superior

§8º O Ouvidor Setorial, na sua atuação de ouvidor, se reportará diretamente à Direção Superior do órgão ou entidade, não havendo, para esses assuntos, subordinação a gestor de qualquer área meio ou fim.

§9º O Ouvidor Setorial designado para unidade classificada no tipo III deverá dedicar-se exclusivamente às atividades de ouvidor.

§10 O Ouvidores Setoriais designados para unidades classificadas nos tipos I e II poderão acumular outras atividades, desde que não comprometam as atividades e o funcionamento da ouvidoria.

Art. 16. Compete aos dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual:

I – Designar/nomear servidores para as funções/cargos de ouvidor e ouvidor substituto, por meio de portaria/ato a ser publicada no Diário Oficial do Estado, levando em consideração os requisitos definidos no Art. 26, garantindo sua capacitação nos requisitos que necessitam serem desenvolvidos;

II - garantir os recursos humanos, materiais e equipamentos necessários e adequados ao funcionamento da ouvidoria setorial, oferecendo conforto, privacidade e segurança no atendimento ao público e arquivamento de documentos;

III - garantir vinculação direta da ouvidoria setorial à Gestão Superior;

IV - garantir, à ouvidoria setorial, assento permanente no comitê executivo do órgão ou entidade, ou instância de gestão deliberativa equivalente;

V - garantir apoio e incentivo às atividades da Ouvidoria Setorial para o desempenho das competências previstas neste Decreto;

VI - garantir a devida divulgação da Ouvidoria, dos canais para registro das manifestações e das audiências e consultas públicas realizadas, para o público interno e externo, especialmente nos locais de atendimento ao público, nos sites institucionais do órgão ou entidade e no Portal Ceará Transparente;

VII - garantir amplo acesso do Ouvidor às áreas, aos documentos e às informações necessárias ao exercício de sua função;

VIII - garantir o funcionamento da ouvidoria setorial em local próximo às áreas de atendimento ao público, que seja de fácil acesso e devidamente sinalizada;

IX - emitir pronunciamento ao relatório setorial consolidado de ouvidoria, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas;

X - autorizar o Ouvidor Setorial para participação de eventos de capacitação e qualificação para o aprimoramento no desempenho da Ouvidoria, tais como: cursos, encontros, seminários, reuniões e congressos;

XI - garantir a disponibilização de acesso à ferramenta Ceará Transparente na página inicial de todos os *sites* institucionais do respectivo órgão ou entidade, bem como o conteúdo de Ouvidoria padronizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;

XII - aplicar o Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF, instituído por meio do Decreto nº 29.388/2008, para as recomendações de ouvidoria.

§1º A designação/nomeação de servidores de que trata o inciso I do *caput* deste artigo deverá ser precedida de anuência da CGE.

§2º A dispensa/exoneração de servidores de que trata o inciso I do *caput* deste artigo deverá ser precedida de comunicação à CGE.

§3º As áreas demandadas pela Ouvidoria Setorial devem priorizar o atendimento e a disponibilização de informações necessárias ao tratamento e à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa.

Art. 17. Todo órgão, entidade e demais prestadores de serviços públicos devem contar com uma Ouvidoria, à qual compete:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460/2107;

II – incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

III - realizar atendimento presencial de ouvidoria ao cidadão;

IV - receber, analisar, dar tratamento e responder as manifestações apresentadas pelo cidadão e demais usuários, com exceção dos casos previstos no Art. 12, inciso XIV, e Art. 13 deste Decreto, sob a coordenação e orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;

V – exclusivamente, receber, analisar, dar tratamento e responder denúncias e comunicações de irregularidade a que se refere o Art. 21 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário do serviço público;

VI - coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pelo respectivo órgão ou entidade;

VII – manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada, monitorando-a e avaliando-a, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;

VIII – colaborar e acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos,



IX – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº. 13.460/2017;

X – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, além de remeter à CGE os dados e informações, sempre que solicitado;

XI - contribuir com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas, da Carta de Serviços ao Usuário e das avaliações de políticas e serviços públicos;

XII – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

XIII – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, solicitações, sugestões e elogios recebidos;

XIV – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

XV – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações à sub-rede de ouvidorias previstas no Art. 15, limitado ao previsto na Lei Federal 13.460/2017 e neste Decreto.

Art. 18 As ouvidorias setoriais vinculadas a sistemas nacionais de Ouvidoria devem atuar de forma articulada, mantendo seu vínculo técnico normativo com o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidoria.

## **CAPÍTULO VII DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA**

Art. 19 São usuários da ouvidoria todos aqueles que utilizam ou que sejam, direta ou indiretamente, interessados nas políticas ou nos serviços públicos oferecidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, sejam eles internos à Administração Pública, colaboradores em geral, ou externos, contemplando cidadãos, fornecedores e parceiros.

## **CAPÍTULO VIII TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

Art. 20 As manifestações de ouvidoria consistem nas demandas apresentadas pelos usuários, compreendendo:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente;

II - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço

público oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público;

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou irregular cometido por colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público, cuja solução dependa da atuação do controle interno ou externo.

§1º As manifestações relacionadas a objetos de processos em tramitação na esfera judicial não serão apuradas pelos órgãos e entidades do Sistema Estadual de Ouvidoria, contudo a Ouvidoria Setorial pode auxiliar o cidadão na tramitação interna, bem como auxiliar a gestão na identificação de problemas nos processos, políticas e serviços que envolvem a referida demanda.

§2º Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria Setorial deverá proceder com o tratamento junto às áreas competentes, observados os procedimentos e prazos estabelecidos neste Decreto.

§3º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando ciência ao seu chefe imediato, à Gestão Superior e à área de gestão de pessoas, bem como dar publicidade que o Órgão ou Entidade entender pertinente, a exemplo de canais de intranet, flanelógrafos, etc.

§4º As solicitações de informação que sejam registradas no Ceará Transparente serão tratadas conforme o estabelecido na Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012.

Art. 21 As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão, não se tratando, nesses casos, de manifestação de ouvidoria.

Parágrafo único – As informações citadas no *caput* que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

## **CAPÍTULO IX**

### **DOS MEIOS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

Art. 22. Fica instituído o Portal Ceará Transparente como ferramenta informatizada a ser utilizada para registro, tramitação, compartilhamento e resposta das manifestações de ouvidoria e comunicações de irregularidade previstas no Art. 21.

§1º A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, enquanto gestora do Portal Ceará Transparente, e os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que dispõem de sistemas próprios para registro de manifestações de ouvidoria terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para adequação das ferramentas às disposições previstas neste Decreto.

§2º As Ouvidorias Setoriais deverão encaminhar mensalmente à Controladoria e Ouvidoria Geral os dados quantitativos das manifestações registradas no sistema próprio, relativos ao mês anterior, até que finalizada as referidas adequações.

§3º As ouvidorias setoriais que, por força de legislação ou regulamento específico federal, tenham que dar tratamento de manifestações por meio de ferramentas informatizadas de utilização nacional, deverão encaminhar mensalmente à Controladoria e Ouvidoria Geral os dados quantitativos das manifestações registradas no referido sistema, até que se proceda à integração com o Portal Ceará Transparente.

Art. 23 As manifestações de ouvidoria serão recepcionadas por meio dos seguintes canais:

I - Central de Atendimento Telefônico - Central 155, gerenciada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;

II - Portal Ceará Transparente, ou outra ferramenta informatizada gerenciada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;

III - mensagens eletrônicas encaminhadas para o endereço [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;

IV - Redes sociais, cujas contas sejam gerenciadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;

V - atendimento presencial, disponibilizado pelas ouvidorias setoriais dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

§1º Todas as manifestações de ouvidoria recebidas pelo Poder Executivo Estadual deverão ser registradas no Portal Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão, compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão.

§2º O conteúdo de ouvidoria padronizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e o acesso ao Portal Ceará Transparente deverão estar disponíveis na página inicial dos sites institucionais de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

§3º A criação e utilização de canais de recebimento de manifestação de ouvidoria, além daqueles listados neste artigo, deverá ser articulada e aprovada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

## CAPÍTULO X

### DO PRAZO PARA RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 24 As manifestações de ouvidoria devem ser apuradas e respondidas ao cidadão no prazo de até 20 dias, a contar da data do recebimento, independente do meio de entrada, podendo ser prorrogado por um Dirigente do órgão ou entidade por mais 10 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

§1º Após os prazos estabelecidos no *caput*, a alçada de prorrogação, por mais até 30 dias, será do Dirigente da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, mediante justificativa circunstanciada de um Dirigente do órgão ou entidade responsável pela apuração.

§2º O encaminhamento ou compartilhamento de manifestação de ouvidoria com outro órgão ou entidade, de acordo com a política ou serviço público envolvido, deve ser realizada em até 05 dias corridos do recebimento.

§3º O Ouvidor Setorial poderá solicitar informações complementares ao manifestante,

interrompendo o prazo para resposta uma única vez, desde que as informações sejam necessárias à compreensão do objeto da manifestação e cause prejuízo ao tratamento e à elaboração da resposta, voltando a contar novamente o prazo a partir da resposta do manifestante, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§4º O Ouvidor Setorial fica autorizado a encerrar a manifestação, sem tratamento e apuração, informando o motivo ao manifestante, quando não receber resposta à solicitação de informações complementares previstas no parágrafo anterior.

§5º As ouvidorias poderão solicitar informações ou providências às áreas relacionadas à demanda apresentada, indicando o prazo máximo para resposta, de forma a não comprometer o prazo previsto no *caput*.

## **CAPÍTULO XI DO OUVIDOR SETORIAL**

Art. 25 Ouvidor é o servidor designado/nomeado pelo respectivo Dirigente para escutar e responder o cidadão ou instituição que queira se manifestar acerca das políticas e serviços públicos oferecidos ou qualquer outra relação que possua com o Poder Executivo Estadual, bem como contribuir com a gestão pública identificando oportunidades de melhoria a partir das manifestações trabalhadas, devendo ser ocupante de cargo de provimento em comissão.

### **Seção I Do Perfil do Ouvidor Setorial**

Art. 26 O Ouvidor Setorial deverá, preferencialmente, atender ao perfil que cumpra os seguintes requisitos:

- I - Formação superior completa;
- II - Noções de Informática;
- III - Boa leitura e escrita.
- IV - Capacidade de articulação com as áreas internas e com o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidoria;
- V - Curso em ouvidoria;
- VI - Conhecimentos acerca da dinâmica do funcionamento institucional, dos serviços prestados e da governança;
- VII - Conhecimento do público usuário das políticas e serviços públicos oferecidos pelo respectivo órgão ou entidade;
- VIII - Habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial;
- IX - Motivação em busca da qualidade no atendimento ao cidadão;
- X - Cordialidade e simpatia;
- XI - Capacidade de trabalhar em equipe;
- XII - Inteligência emocional;

XIII - Técnica de gestão por processos e para resultados;

XIV - Raciocínio lógico;

XV - Capacidade analítica;

§1º O cumprimento aos requisitos previstos nos incisos I ao IV é obrigatório para a designação/nomeação do ouvidor.

§2º O cumprimento ao requisito previsto inciso V, curso em ouvidoria, pode dar até 06 (seis) meses após a designação/nomeação.

§3º As competências e habilidades listadas neste artigo devem ser consideradas para a escolha do Ouvidor Setorial a ser designado, exceto para os ouvidores em exercício na data de publicação deste Decreto.

§4º As competências e habilidades listadas no *caput* deverão ser validadas previamente pela CGE para fins de designação/nomeação pelo dirigente do órgão ou entidade, conforme previsto no §1º do Art. 16 deste Decreto.

§5º A validação prévia da CGE, citada no parágrafo anterior, se dará mediante entrevista, análise curricular ou outros meios definidos pelo órgão central do Sistema.

## Seção II

### Dos Direitos e Deveres do Ouvidor Setorial

Art. 27. São Direitos do Ouvidor:

I - Gozar de livre acesso aos setores do Órgão ou Entidade para que possa averiguar, conforme a demanda e a disponibilidade institucional;

II - participar de reuniões e decisões estratégicas do Órgão ou Entidade;

III - dispor dos recursos necessários ao bom desenvolvimento de suas atividades;

IV - participar de cursos e eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da sua função, quando autorizado.

Art. 28. São deveres do Ouvidor Setorial:

I - Ouvir com isenção, imparcialidade e reserva todo aquele que buscar a Ouvidoria, conforme os princípios e valores éticos da Administração Pública;

II - agir com empatia junto ao usuário da Ouvidoria;

III - dar tratamento a todas as manifestações de ouvidoria, seja registrada pelo cidadão ou de ofício, com exceção dos casos previstos nos Art. 12, inciso XIV, e Art. 13 deste Decreto;

IV - atuar como agente mediador dos conflitos organizacionais visando soluções céleres e tempestivas;

V - participar das reuniões da Rede Estadual de Fomento ao Controle Social, realizadas pelo Órgão Central do Sistema, e demais projetos e ações de ouvidoria;

VI - promover divulgação da Ouvidoria junto ao público interno e externo;

VII - realizar ações de ouvidoria pró-ativa, no intuito de coletar a contribuição do

cidadão para a avaliação e melhoria das políticas e dos serviços públicos, além de fomentar a participação popular;

VIII - elaborar anualmente e encaminhar à CGE, até 30 dias após o encerramento do exercício, o relatório setorial consolidado de ouvidoria, contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano anterior, os requisitos definidos pelo coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, contendo o pronunciamento previsto no inciso VIII, Art. 10, deste Decreto.

IX - propor sugestões que busquem a melhoria da qualidade do serviço público estadual;

X - estimular a participação do cidadão na fiscalização e no planejamento dos serviços públicos, por meio de ações de educação da sociedade para o exercício do controle social.

### **Seção III**

#### **Das Atribuições do Ouvidor Setorial**

Art. 29. São atribuições do Ouvidor Setorial:

I – Receber, analisar, dar tratamento, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, e responder as manifestações de ouvidoria;

II - realizar os encaminhamentos devidos, conforme os resultados das análises e apurações das manifestações;

III - coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pelo órgão ou entidade, em parceria com as respectivas áreas técnicas envolvidas com a matéria;

IV – coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;

V – acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos,

VI - contribuir com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas;

VII - atuar na solução consensual de conflitos, internos ou entre o usuário do serviço ou política pública e o poder público.

§1º. A delegação das atribuições listadas neste artigo a membros da equipe de ouvidoria não afasta a necessidade de supervisão pelo ouvidor setorial.

§2º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§3º. A solicitação de certificação de identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§4º Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta norma são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

§5º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§6º O Ouvidor fica autorizado a encerrar a manifestação, sem tratamento e apuração, informando o motivo ao manifestante, quando o objeto não seja de responsabilidade do Poder Executivo Estadual ou nos casos do tipo denúncia caso não contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§7º Todas as audiências e consultas públicas realizadas por órgãos e entidades da administração pública estadual, bem como seus resultados, devem ser cadastradas no Portal Ceará Transparente.

## **CAPÍTULO XII**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 30. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 31. Revogam-se as disposições em contrário, especialmente o Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012 e o Decreto nº 30.474 de 29 de março de 2011.

PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, aos        dias do mês de junho de 2018.

Camilo Sobreira de Santana  
GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ

José Élcio Batista  
SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DO GABINETE DO GOVERNADOR

José Flávio Barbosa Jucá de Araújo  
SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO  
ESTADO

Francisco de Queiroz Maia Júnior  
SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

Rodrigo Bona Carneiro  
CONTROLADOR GERAL DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE  
SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITENCIÁRIO, Respondendo