

## INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº XXX/2018

### ESTABELECE NORMAS PARA OBSERVÂNCIA ÀS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR SETORIAL PREVISTAS NO ART. 29, DO DECRETO ESTADUAL Nº. XXX, DE XX DE XXXXXXXX DE 2018, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O SECRETÁRIO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, no uso das atribuições conferidas pelo artigo art.15–A da Lei nº13.875, de 07 de fevereiro de 2007, com redação dada pela Lei nº15.798, de 1º de junho de 2015, CONSIDERANDO o Art. 180-A, da Constituição Estadual, acrescentado mediante Emenda Constitucional nº 70/2011; 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 o disposto no Decreto Estadual nº. XX, de XX de XXXXXXXX de 2018, que dispõe sobre a regulamentação dos Capítulos III e IV da Lei Nacional nº 13.460/2017 e atualização do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, especialmente o Art. 12, que trata da competência da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado de coordenar o Sistema Estadual de Ouvidoria e emitir orientações técnicas e normativas sobre o tema, bem como os Arts. 16 e 29, que tratam das competências dos dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e das atribuições do Ouvidor Setorial, respectivamente, dentre outros, no intuito de definir atividades e ações básicas para dar cumprimento ao devido tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria; RESOLVE:

Art. 1º Compete ao dirigente de órgão e entidade do Poder Executivo Estadual 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 do Decreto nº. XXXXXXXX, garantindo sua capacitação nos requisitos que necessitam serem desenvolvidos, e dispondo das informações previstas no Anexo Único;

Art. 2º Para utilização do Portal Ceará Transparente, os dirigentes dos órgãos e entidades estaduais deverão requisitar à CGE, o cadastramento, alteração ou exclusão de usuários de acesso destinados aos Ouvidores Setoriais e integrantes dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

Parágrafo único O cadastramento, alteração ou exclusão de usuários das equipes das ouvidorias setoriais, sub-redes, caso possua, e integrantes de áreas internas, serão providenciados pelos Ouvidores Setoriais e integrantes dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos próprios órgãos e entidades.

Art. 3º 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, 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 As Ouvidorias Setoriais classificam-se por tipo, de acordo com o volume de manifestações recebidas.

D) Tipo I - Ouvidoria setorial com registro de até 300 manifestações recebidas no ano.

II) Tipo II - Ouvidoria setorial com registro de 301 a 1.000 manifestações recebidas no ano.

III) Tipo III - Ouvidoria setorial com registro acima de 1.000 manifestações recebidas no ano.

§5º 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.

§6º 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

§7º 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.

§8º O Ouvidor Setorial designado para unidade classificada no tipo III deverá dedicar-se exclusivamente às atividades de ouvidor.

§9º 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. 4º São atribuições do Ouvidor Setorial:

I – Receber, analisar, dar tratamento às manifestações de ouvidoria e às comunicações de irregularidades, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração das mesmas, e responder ao demandante;

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.

Art. 5º Para dar cumprimento à atribuição de receber e analisar as manifestações de ouvidoria e comunicações de irregularidades, cabe ao ouvidor setorial:

I - analisar se a manifestação contempla políticas ou serviços públicos de competência do órgão ou entidade que representa;

II - encaminhar ou compartilhar a manifestação para o órgão ou entidade responsável pela política ou serviço público, no prazo de até 5 dias, quando não for de competência do órgão ou entidade que representa;

III - solicitar informações complementares ao demandante, necessárias à compreensão do objeto da manifestação;

IV – encerrar a manifestação, sem tratamento e apuração, informando o motivo ao cidadão, quando:

- a) a demanda que não se caracterize como objeto de ouvidoria;
- b) não seja de responsabilidade do Poder Executivo Estadual; e
- c) o usuário não responder ao pedido de complementação de informações essenciais para o tratamento e apuração, previsto no inciso III.

§1º. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§2º O pedido de complementação de informações de que trata o inciso III deste Artigo interrompe uma única vez o prazo previsto no Decreto n.º XX.XXXX/2018, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§3º. Havendo cooperação técnica com o respectivo ente ou órgão não pertencente ao Poder Executivo Estadual, a ouvidoria setorial deverá encaminhar as manifestações citadas na alínea b, do inciso IV deste artigo, diretamente ao responsável pela apuração, informando ao cidadão o motivo do encaminhamento.

Art. 6º Para dar cumprimento à atribuição de dar tratamento às manifestações de ouvidoria e às comunicações de irregularidades, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, cabe ao ouvidor setorial:

I - Atuar com agilidade e sem burocracia, no intuito de cumprir os prazos previstos no Decreto XXXXXXXX;

II - solicitar às áreas do órgão ou entidade informações e documentos necessários ao tratamento e à apuração da manifestação;

III – encaminhar a manifestação para as áreas responsáveis para providências e apuração;

IV - realizar verificações e diligências *in loco*, por provocação ou de ofício, com a finalidade de apurar a procedência da manifestação, quando for possível;

V - registrar as ocorrências relacionadas ao tratamento e à apuração no sistema informatizado;

VI - identificar boas práticas ou oportunidades de melhoria, por meio do conteúdo das manifestações, no intuito de sugerir aperfeiçoamento ou alterações nos processos, políticas e serviços públicos envolvidos.

Art. 7º Para dar cumprimento à atribuição de responder ao cidadão, cabe ao ouvidor setorial:

I - elaborar resposta conclusiva ao cidadão tomando como base nas informações coletadas na fase de tratamento e apuração;

II - utilizar, na elaboração da sua resposta, uma linguagem simples, clara, concisa e objetiva, considerando o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

III - remeter a resposta ao cidadão, de acordo com o meio por ele solicitado.

§1º. A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

§2º. A resposta conclusiva da reclamação conterà informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

§3º. A resposta conclusiva da sugestão será elaborada com base no posicionamento apresentado pela autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público relacionado, posicionando sobre adoção ou não da medida sugerida

§4º No caso da denúncia, não havendo a possibilidade de conclusão da apuração antes de finalizado o prazo previsto no Art. 24 do Decreto nº XXXXXXXX, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, quando for o caso, devendo ser registradas como resposta parcial no sistema informatizado.

§5º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação, devendo ser registradas como resposta final no sistema informatizado.

Art. 8º Para dar cumprimento à atribuição de realizar os **encaminhamentos** devidos após analisada e apurada a manifestação de ouvidoria ou a comunicação de irregularidade, cabe ao ouvidor setorial:

I - dar conhecimento à Gestão do Órgão ou Entidade em que atua quando a apuração apontar indício de má utilização de recursos públicos, de improbidade administrativa, de descumprimento ao Estatuto do Servidor Público Estadual, de assédio moral ou conduta ética inadequada, sugerindo instauração de tomada de contas especial, sindicância, encaminhamento ao Ministério Público, realização de auditoria ou outras providências definidas na legislação vigente;

II - comunicar à área de planejamento e à Gestão do Órgão ou Entidade eventuais problemas que afetam a qualidade da política pública, do serviço oferecido ou do atendimento ao usuário;

III - dar ciência ao servidor, ao gestor imediato, à gestão de pessoas e à Gestão Superior do Órgão ou Entidade sobre a ocorrência de manifestação do tipo elogio a agente público, cujo manifestante esteja identificado, além de dar a divulgação que a respectiva instituição entender pertinente.

Parágrafo único. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado deve ser comunicada nos casos enquadrados no inciso I deste artigo, no intuito de subsidiar o planejamento das ações relacionadas às atividades de auditoria, controladoria e correição.

Art. 9º Para dar cumprimento à atribuição de coordenar as **audiências** e consultas públicas, cabe ao ouvidor setorial:

I - propor à Gestão Superior do órgão ou entidade a realização de audiência ou consulta pública, a partir de demanda apresentada pela área técnica envolvida com a matéria ou de ofício;

II - registrar as audiências e consultas públicas, bem como todos os seus resultados, no Portal Ceará Transparente;

III - apoiar as áreas técnicas na mobilização da comunidade e de pessoas estratégicas à matéria, em apoio às áreas técnicas envolvidas;

IV - acompanhar as ações necessárias para a divulgação da audiência ou consulta pública por meio de edital de convocação nos sites institucionais do órgão ou entidade e do Governo Estadual, diário oficial, cartazes e outros meios necessários;

V - acompanhar as ações necessárias para a divulgação da ata circunstanciada contendo manifestações e sugestões colhidas, bem como outros resultados decorrentes da referida audiência;

VI - acompanhar as ações necessárias para a operacionalização das **consultas públicas**, com envolvimento das áreas técnicas, da área de comunicação e demais áreas requisitadas.

Art. 10 Para dar cumprimento à atribuição de contribuir com o **planejamento** e a gestão do órgão ou entidade a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, cabe ao ouvidor setorial:

I - elaborar anualmente o relatório setorial consolidado de ouvidoria, contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano anterior e os requisitos definidos pelo coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, e encaminhar à área de planejamento e à Gestão do Órgão ou Entidade, essa última também para emissão de pronunciamento previsto no inciso VIII, Art. 10, do Decreto XXXXXXX.

II - elaborar recomendações à Gestão do Órgão ou Entidade que busquem a melhoria da qualidade das políticas e serviços públicos prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;

III - elaborar, no mínimo a cada três meses, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período, de acordo com os requisitos definidos pelo Coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, e encaminhar à área de planejamento e à Gestão do Órgão ou Entidade;

IV - disponibilizar os relatórios previstos nesta Instrução Normativa nas páginas institucionais na internet, na intranet e realizar divulgação junto ao público interno do Órgão ou Entidade.

Parágrafo único. O ouvidor setorial terá autonomia na elaboração de relatórios e pareceres, sendo vedada alteração ou influência sobre estes.

Art. 11 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Fortaleza, XX de junho de 2018.

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

ANEXO ÚNICO  
MODELO DE PORTARIA (Ato de Nomeação)

PORTARIA Nº \_\_\_\_/20\_\_.

DESIGNA SERVIDORES PARA EXERCEREM AS  
FUNÇÕES DE OUVIDOR SETORIAL E OUVIDOR  
SETORIAL SUBSTITUTO DA (NOME DO  
ÓRGÃO/ENTIDADE).

O (NOME DO CARGO DO DIRIGENTE) DA (NOME DO ÓRGÃO/ENTIDADE), no uso das suas atribuições legais, CONSIDERANDO o Decreto nº XX.XXX/2016 (nº deste Decreto), de XX de XXXX de 201X, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria; RESOLVE:

Art. 1º. Designar o servidor XXXXXXXXXXX, matrícula nº XXXXX-X, para desempenhar a função de Ouvidor Setorial da (Nome do Órgão/Entidade) e o servidor XXXXXXXXXXX, matrícula nº XXXXX-X, como Ouvidor Setorial Substituto da (Nome do Órgão/Entidade), os quais devem dar cumprimento ao previsto no Decreto nº. XX.XXXX/2018 e na IN CGE nº. XXXXXX.

Parágrafo único. Cabe ao Ouvidor Setorial Substituto assumir as funções do Ouvidor Setorial na sua ausência.

Art. 2º. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Nome do Órgão/Entidade, em Fortaleza, de de 20XX.

Nome do Dirigente  
Nome do Órgão/Entidade

Registre-se e publique-se.