



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

V Reunião de Rede de Ouvidorias – 27/10/2021

“Recomendações e Orientações de Ouvidoria”



Recomendações e Orientações de Ouvidoria

❖ Base legal

- **Lei Nacional nº 13.460/2017**
- **Decreto nº 33.485/2020**
- **Instrução Normativa nº 01/2020**
- **Portaria nº 69/2020**



❖ **Lei Nacional nº 13.460/2017**

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

❖ **Decreto Estadual nº 33.485/2020**

Art. 12; XII - Elaborar relatório gerencial consolidado do Sistema Estadual de Ouvidoria, 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;



Orientações e Recomendações



Orientação: manifestação emitida pela CGE em resposta a consultas técnicas efetuadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual sobre casos concretos; ou por deliberação da própria CGE, no âmbito de sua atuação acerca de matérias afetas aos sistemas de Controle Interno, Ouvidoria, Transparência, Ética, e Correição, visando prevenir eventos de riscos ou a recorrência de fatos que impliquem ameaças ao cumprimento dos objetivos institucionais;

Recomendação: manifestação emitida pela CGE com indicação de ações saneadoras de fragilidades, constatadas na execução de atividades nos sistemas de Controle Interno, Ouvidoria, Transparência, Ética, e Correição, assegurada a ampla defesa e o contraditório dos órgãos ou entidades, visando prevenir a sua recorrência.

Portaria CGE nº 69/2020



09 Orientações e 03 Recomendações Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020

ORIENTAÇÕES

**Atendimento, Encaminhamento e
Apuração de Manifestações**

Tratamento de Denúncias

**Compartilhamento de Informações
Gerenciais (Central 155)**

**Divulgação dos Canais de
Participação**

Integração de Ferramentas

**Elaboração de Relatórios
Periódicos**

Avaliação de Serviços

RECOMENDAÇÕES

Prazos das Respostas

Designação do Ouvidor

Relatório Anual de Ouvidoria

Orientações/Órgãos

Orientações I, II, III e IV

“Para todos os órgãos”

- Fluxo Cadastro de Manifestações
- Encaminhamentos Rede Ouvir
- Fluxo Tratamento de Denúncias
- Informações Gerenciais Central 155

Orientações V e VII

“Órgãos Diversos”

- Equipamentos Descentralizados
- Escolas de Governo e Universidades
- Atendimentos descentralizados
- Divulgação dos canais

Orientações VIII

“Arce, Cagece e Sesa”

- Integração de ferramentas

Orientações IX e X

“Diversos”

- Relatórios Periódicos
- Avaliação de Serviços

Recomendações/Órgãos

Recomendações I, II e III

- **Recomendação 01 (Sesa e SOP)**
- **Recomendação 02 (Funtelc e Seas)**
- **Recomendação 03 (Etice, Nutec e SOP)**

Plano de Ação

Nas Recomendações há exigência de elaboração de “Plano de Ação” pelo órgão/entidade.

- ❖ Elaboração ↳ Validação ↳ Monitoramento
- ❖ Acompanhamento pela CGE

Nas Orientações não há exigência de elaboração de “Plano de Ação” pelo órgão/entidade.

- ✓ Atendimento obrigatório
- ✓ Plano de ação facultativo
- ✓ CGE não valida e nem monitora

Acompanhamento pela CGE Coordenadoria de Ouvidoria



- Contatos mensais da equipe de monitoramento Ceouv;
- Registros sobre o andamento/situação das orientações e recomendações;
- Orientações Gerais;
- Inserção de informações atualizadas no relatório com base nesse acompanhamento e na ferramenta Avia.

┌ Análise da orientação não iniciada
┌ Análise da orientação iniciada
┌ Análise da orientação em andamento
┌ Plano de ação não implementado
┌ Plano de ação implementado
┌ Plano de ação em execução
┌ Orientação não implementada
┌ Orientação implementada parcialmente
┌ Orientação implementada

┌ Análise da recomendação não iniciada
┌ Análise da recomendação iniciada
┌ Análise da recomendação em andamento
┌ Plano de ação não implementado
┌ Plano de ação implementado
┌ Plano de ação em execução
┌ Recomendação não implementada
┌ Recomendação implementada parcialmente
┌ Recomendação implementada



Planilha de acompanhamento CGE

ACOMPANHAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES - RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2020									
TIPO: ORIENTAÇÕES									
MÊS: OUTUBRO									
	A	B	C	D	E	F	G		
1									
2									
3									
4									
5	Órgãos	Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente (...).	Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016)(...).	Orientação 03 - Criação de procedimentos/fluxo de encaminhamento para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial (...).	Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo (...).	Orientação 05 - Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento (...).	Orientação 07 - Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas das escolas de governo e universidades, durante a realização dos cursos presenciais e EAD (...).	Orientação 08 - Realizar estudo de integração das ferramentas informatizadas de utilização interna com a plataforma Ceará.	Orientação 09 - Realizar periodicamente, relatórios de articulação para as unidades de ouvidoria, contemplando a síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-las à Direção de planejamento e à Direção de ouvidoria (...).
9	ARCE								
16	CEE								
21	COGERH								
25	ESP								
33	JUCEC								
34	METROFOR								
36	PEFOCE								
38	PMCE								
39	POLÍCIA CIVIL								
42	SDA								
45	SECULT								
53	SEPLAG								
57	SOP								
58	SPS								
59	SRH								
60	SSPOS								
67									
68									
69									
70									
71									
72									
73									
74									
75									
76									
77									
78									
79									
80									
81									



Ferramenta Avia



 Jean Lopes dos Santos 

Plano de Ação para Sanar Fragilidades - PASF

Nesse módulo poderão ser criadas ocorrências direcionadas aos Órgãos com Recomendações ou Orientações, sendo que nas recomendações há a obrigatoriedade de elaboração de Planos de Ações com o objetivo de sanar as fragilidades identificadas.

Registro de Usuário criado com sucesso.



Nova Ocorrência



Gerenciar Ocorrências



Áreas Monitoradas



Fragilidades,
Recomendações e
Orientações



Origens



PASFs Anteriores a Portaria
69/2020

GRATO PELA ATENÇÃO!!!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

