



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

O Sistema Estadual de Ouvidoria e as Ações de Controle Interno



30/03/2022



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



❖ **Estrutura e Funcionamento do Sistema Estadual de Ouvidoria.**

❖ **A atuação do Sistema de Correição no fortalecimento da participação cidadã e no combate à corrupção.**

❖ **Sistema Estadual de Acesso à Informação.**



Arcabouço legal (Previsão legal)



Art. 37, § 3º, da Constituição Federal - A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

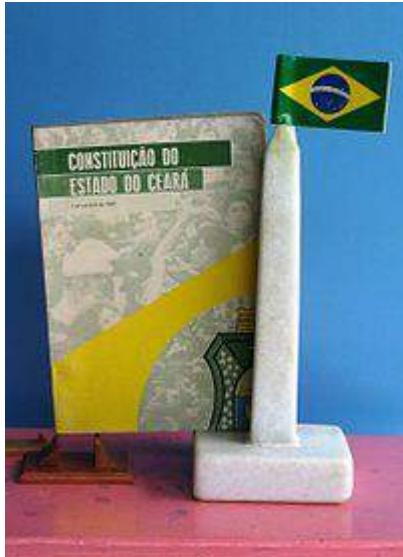
III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.





Sobre a CGE

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará



Emenda Constitucional nº. 75, de 20 de dezembro de 2012. (DOE 27/12/2012) Altera dispositivos da Constituição Estadual. “Art. 154... XXVII – as atividades de controle da Administração Pública Estadual, essenciais ao seu funcionamento, contemplarão, em especial, as funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição”. (NR).

OUVIDORIA

CONTROLADORIA

CORREIÇÃO

AUDITORIA GOVERNAMENTAL



Sobre a CGE

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará



Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade.

Política de Ouvidoria do Estado do Ceará

Art. 7º (Decreto Estadual nº 33.485/2020) 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 no final do atendimento, que conterá decisão administrativa final acerca do caso apontado.





Ouvidoria
do Ceará

OUVIDORIA

Instância de Participação e fomento ao Controle Social responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações relativas às políticas e serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Definição Decreto n° 33.485/2020

Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria

Política de Ouvidoria e Princípios

Direitos e Deveres do Ouvidor

Diretrizes do Sistema de Ouvidoria

Atribuições do Ouvidor

Objetivos do Sistema de Ouvidoria

Perfil do Ouvidor

Estrutura do Sistema de Ouvidoria

Usuários da Ouvidoria

InSTRUÇÃO NORMATIVA CGE nº 01/2020.

Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial, previstas no Art. 28, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e dá outras providências.

Tipos de Manifestação

Meios de Recebimento

Prazo de Resposta

Ouvendor Setorial

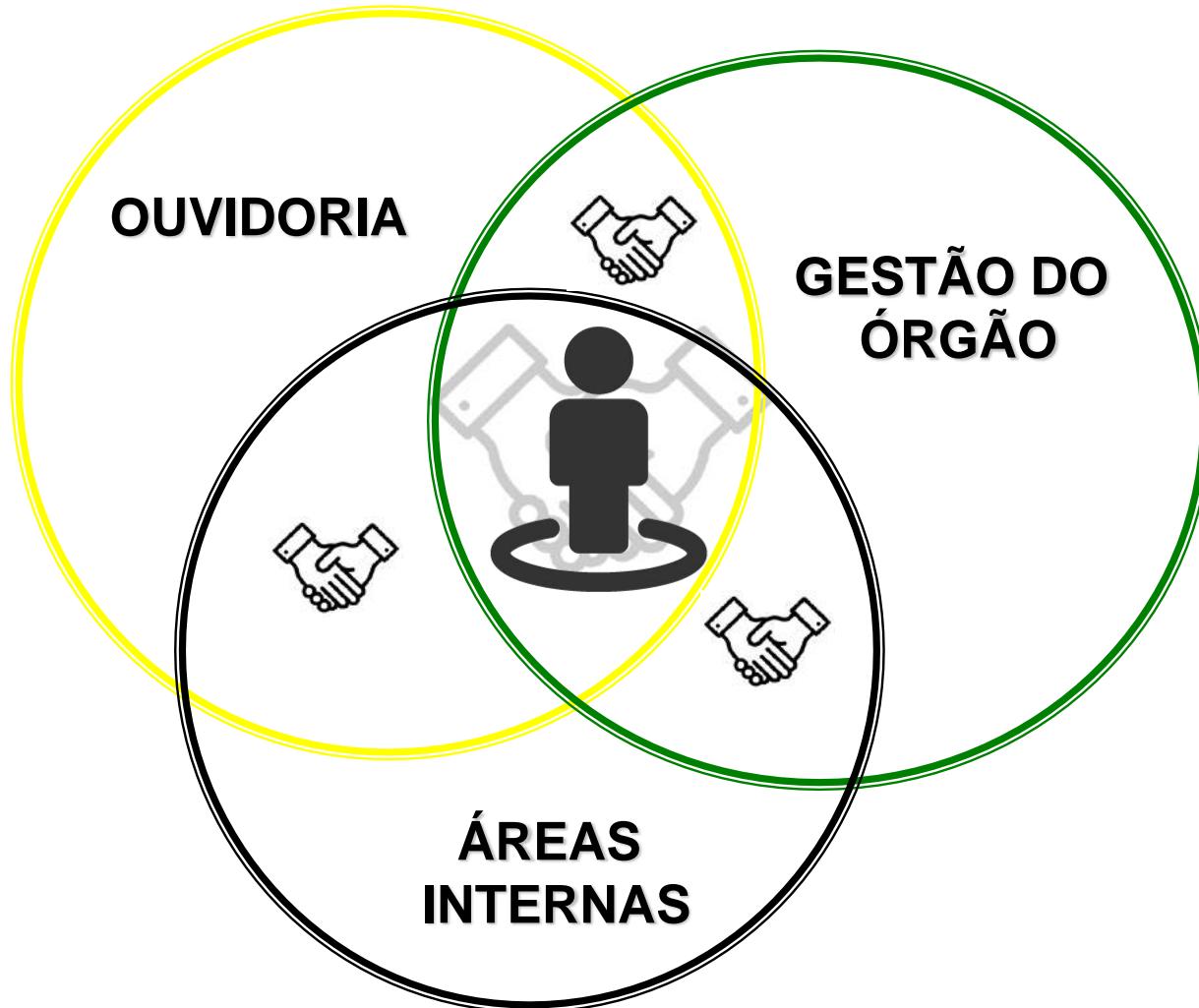
O ouvidor setorial é o servidor designado/nomeado pelo Dirigente do órgão/entidade para escutar e responder o cidadão ou instituição que queira se manifestar acerca das políticas e serviços públicos oferecidos ou qualquer outra relação que possua com o Poder Executivo Estadual, bem como contribuir com a gestão pública identificando oportunidades de melhoria a partir das manifestações trabalhadas.

Princípios do Sistema Estadual de Ouvidoria

- Representação dos interesses do cidadão;**
- Transparência, ética, imparcialidade, isenção, eficiência e celeridade no processo de análise e atendimento das manifestações;**
- Discrição e Sigilo;**
- Tratamento e resposta efetiva das manifestações;**
- Busca pelo aperfeiçoamento do serviço público a partir da contribuição da sociedade;**
- Fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos.**



PARCERIA INSTITUCIONAL



Respostas das Manifestações



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

A resposta da ouvidoria é um produto institucional, logo, é de extrema importância que seja empregada qualidade nessa entrega, onde qualidade não é sinônimo de tecnicidade, ou seja, para manter uma boa comunicação não é preciso ser técnico ou adotar formalidades.

É preciso dar a devida atenção aos cidadãos que contribuem com a gestão pública, com empatia, respeito e transparência.



Usuários da Ouvidoria

Conceito de Usuário

(Lei 13.460/2017, Art. 2º; I): **Usuário** - Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

Conceito de Serviço Público

(Lei 13.460/2017, Art. 2º; II): **Serviço Público** - Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da **Administração Pública**.

**Servidores do Órgão/Entidade também são usuários
da Ouvidoria Setorial**

CANAIS DE ATENDIMENTO



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLOADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



 Ceará
App



Ouvidoria
do Ceará



ATENDIMENTO OMNI-CANAL


Escola de
Gestão Pública
do Estado do Ceará



Busca



Denuncie Corrupção

CORONAVÍRUS (COVID-19)

**Clique aqui e acesse
os investimentos no
enfrentamento à
(COVID-19)**

Ouvidoria

Faça aqui uma sugestão, elogio, denúncia, reclamação ou solicite
algum serviço.

Acesso rápido

[Acessar página de Ouvidoria](#)[O que é Ouvidoria?](#)[REGISTRAR NOVA MANIFESTAÇÃO](#)[ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO](#)[SOLICITAR INFORMAÇÃO](#)[ACOMPANHAR SOLICITAÇÃO](#)

Transparéncia

Consulte informações, Dados Abertos e
Páginas de Transparéncia.

Acesso rápido

[O que são Páginas de Transparéncia?](#)
[Como usar as Páginas de Transparéncia?](#)

[ACESSAR PÁGINAS DE TRANSPARÉNCIA](#)

Consultas em destaque



Servidores



Receitas do Executivo



Despesas do Executivo



Contratos



Dados abertos



Licitações em andamento



Despesas por empenho



Convênios

Acesso à informação

Solicite uma informação que você não encontrou no [Portal da Transparéncia](#)

Acesso rápido

[Acessar página de Acesso à
Informação](#)
[Lei de Acesso à Informação](#)

[O que é o Acesso à Informação?](#)
[Solicitações públicas](#)





CENTRAL DE
ATENDIMENTO
TELEFÔNICO 155 | **7h às 20h**
A serviço da sociedade cearense





Manifestações de Ouvidoria



SUGESTÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



Classificação e Conceito de Denúncia

Denúncia: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sendo subdividida em:

DENÚNCIA CONTRA O ESTADO (PODER EXECUTIVO)

Ato cometido por **servidor, colaborador**, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarreta algum dano para o Estado ou para o serviço público.

DENÚNCIA PARA O ESTADO

Ato cometido por **pessoa física ou jurídica** que não possua vínculo com o Estado, que enseja a necessidade de atuação do Poder de Polícia do estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros.

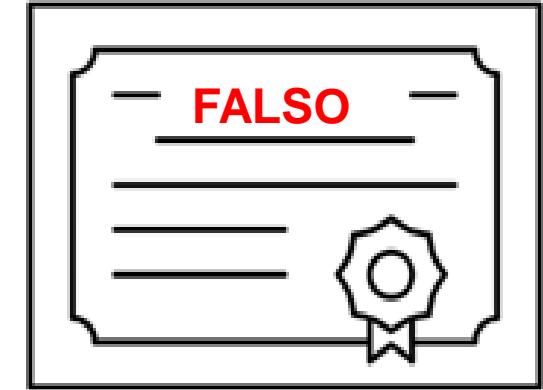
Exemplos:

a) Denúncia contra o Estado:



Exemplos:

b) Denúncia para o Estado:



Modelo de Gestão em Rede

❖ OUVIDORIA

Adotar modelo de gestão em rede que garanta a uniformidade de processos, procedimentos, e disponibilização das informações para dar suporte ao processo da gestão pública.

Competências CGE

Lei nº 16.710/2018; Art. 14; XXV - coordenar a rede de fomento ao controle social, formada por ouvidorias setoriais e comitês setoriais de acesso à informação dos órgãos e entidades.

Benefícios decorrentes da atuação em rede

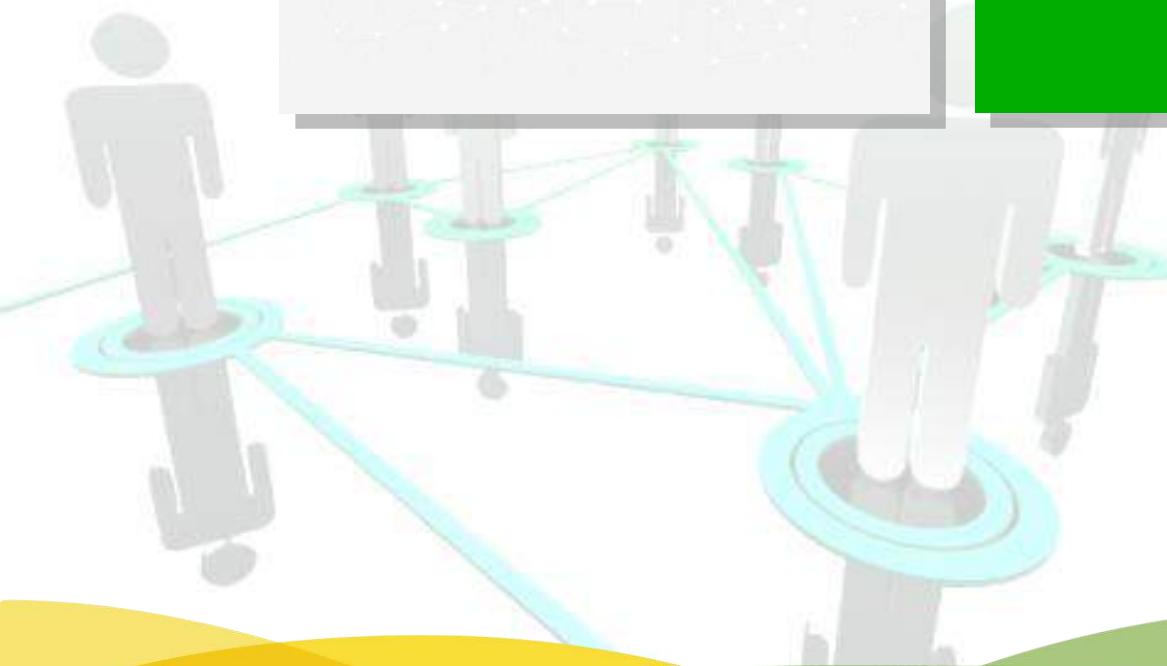
- Aprendizado organizacional;
- Alinhamento nas atuações;
- Uniformização de processos e procedimentos;
- Compartilhamento de informações;
- Integração das ouvidorias;
- Celeridade na resolução dos problemas;
- Plano de capacitação, etc.

Rede Estadual de Ouvidorias





Outras Redes de Ouvidoria



Prazos de Respostas Manifestações de Ouvidoria

Prazo Inicial

Até 20 Dias

**Possibilidade de
Prorrogação**

+ 10 Dias

**Possibilidade de 2^a
Prorrogação**

+ 30 Dias



designed by  freepik

**O tempo médio de resposta
das manifestações em 2021 foi
de 8 dias**

RESPOSTA FINAL (PRAZO INICIAL)

- Todas as manifestações;
- Encaminhamento; Cientificação; Decisão Administrativa Final; Posicionamento da Instituição; Esclarecimentos e Resultados da Apuração.

RESPOSTA PARCIAL

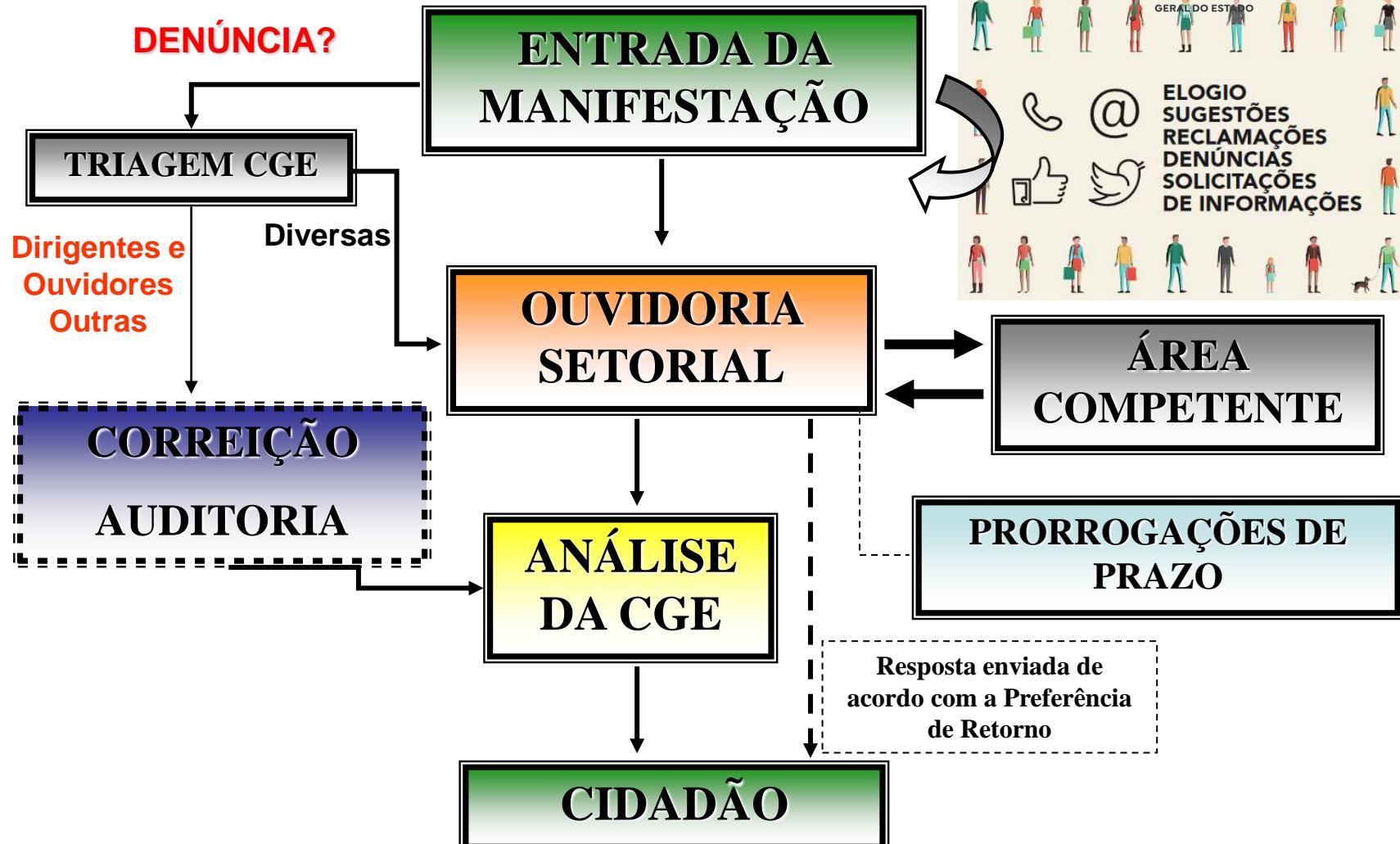
(...)

RESPOSTA CONCLUSIVA

- Denúncias;
- Impossibilidade de concluir a apuração no prazo inicial (20+10 dias);
- Informar sobre procedimentos e encaminhamentos realizados no prazo inicial;
- Identificação de número de processo para acompanhamentos.

- Apresentar em até 6 meses para as Ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia.

FLUXO – ATENDIMENTO DE OUVIDORIA



Cidadão pode Reabrir (reinicia o fluxo)
 Cidadão pode responder a Pesquisa de Satisfação

LEI 13.460/2017, 26 DE JUNHO DE 2017

CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

UNIÃO | ESTADOS | DISTRITO FEDERAL | MUNICÍPIO
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

☞ **DIREITOS BÁSICOS DOS CIDADÃOS**

☞ **AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS**

☞ **CONSELHO DE USUÁRIOS**

☞ **OUVIDORIA**

☞ **CARTA DE SERVIÇOS**

Diretrizes a serem observadas na prestação de Serviço Público - Lei 13.460/17

URBANIDADE/RESPEITO

PRESUNÇÃO BOA FÉ

**ASSEGURAR O DIREITO DE
PRIORIDADE**

CUMPRIR PRAZOS E NORMAS

**AUTENTICAÇÃO DE
DOCUMENTOS PELOS
ÓRGÃOS PÚBLICOS**

**LINGUAGEM DE FÁCIL
COMPREENSÃO**

**ATENDER POR ORDEM DE
CHEGADA**

IGUALDADE NO TRATAMENTO

**VISAR A PROTEÇÃO À SAÚDE
E A SEGURANÇA DO USUÁRIO**

**ELIMINAÇÃO DE
FORMALIDADES/RISCOS
ENVOLVIDOS**

**OBSERVÂNCIA AO CÓDIGO DE
ÉTICA**



☞ Gestão das Manifestações (Prazos e Qualidade)

☞ Relatório de Gestão de Ouvidoria

☞ Aprimoramento na prestação do serviço público

☞ Carta de Serviços

☞ Avaliação da Ouvidoria

☞ Orientações e Recomendações de Ouvidoria

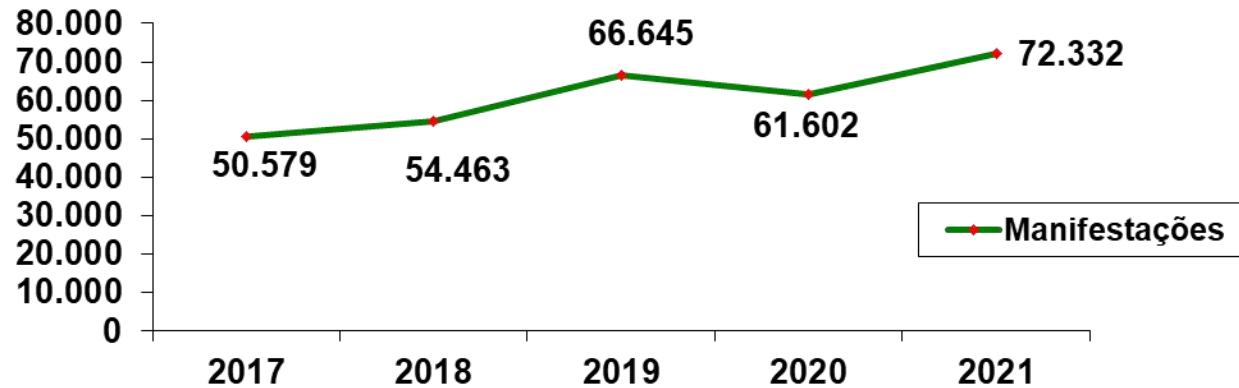
☞ Ouvidoria como ferramenta de gestão



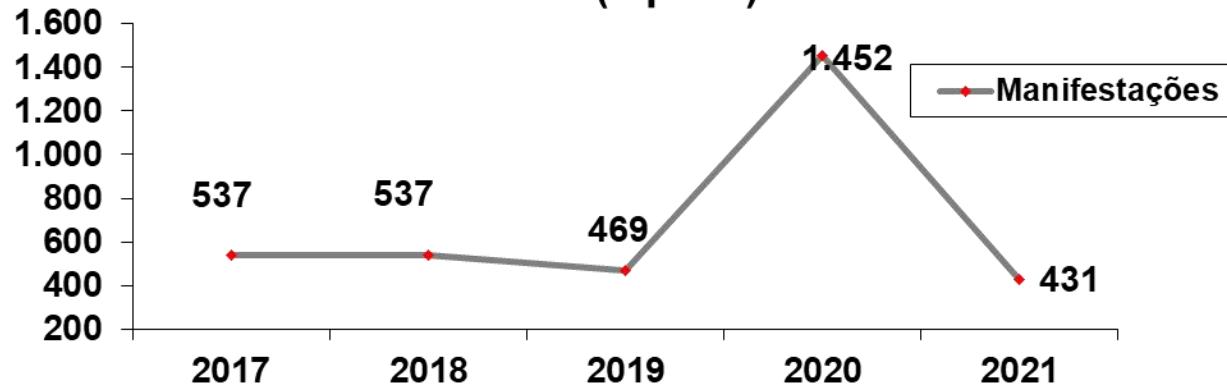
OUVIDORIA UECE 2021

Manifestações/Ano (Geral e Setorial)

REDE DE OUVIDORIAS



UECE (Tipo III)





Manifestações UECE

Canais de Atendimento – 2021



➤ **85 CONTRIBUIÇÕES**



➤ **305 CONTRIBUIÇÕES**

E-MAIL

➤ **38 CONTRIBUIÇÕES**



➤ **04 CONTRIBUIÇÕES**



➤ **01 CONTRIBUIÇÃO**



Ouvidoria em Números Tipos de Manifestação – Em 2021



05 ELOGIOS

Centro de Estudos Sociais Aplicados;
Centro de Ciências da Saúde;
Comissão Executiva de Vestibular e
Ouvidoria



13 SUGESTÕES



91 SOLICITAÇÕES



293 RECLAMAÇÕES



29 DENÚNCIAS

Assuntos das Manifestações Ovidoria UECE

| ESPECIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS | Quantidade |
|---|------------|
| Insatisfação com os serviços prestados pela instituição | 83 |
| Conduta inadequada de professor | 59 |
| Certificados e Históricos | 45 |
| Procedimentos para matrícula e ingresso na universidade | 26 |
| Estrutura e funcionamento da instituição | 11 |
| Coronavírus (Covid-19) | 11 |
| Falta de Professor | 11 |
| Concurso/Seleção organizado pela UECE | 10 |

Manifestações por Unidades UECE 2021

| UNIDADES | Quantidade |
|--|-------------------|
| Pró-reitoria de Graduação | 85 |
| Secretaria de Apoio às Tecnologias Educacionais-sate/Universidade Aberta do Brasil | 55 |
| Comissão Executiva do Vestibular | 42 |
| Faculdade de Veterinária do Ceará | 34 |
| Pró-reitoria de Pós-graduação e Pesquisa | 29 |
| Centro de Humanidades | 25 |
| Reitoria | 23 |
| Faculdade de Filosofia Dom Aureliano Matos | 22 |

Indicadores 2021

Rede de Ouvidorias



META 84%

77,2%

Satisfação

- Satisfação Geral: 3,85
- Tempo da Resposta: 3,83
- Satisfação Canal: 4,15
- Qualidade da Resposta: 3,62

58,9% dos respondentes informaram que o problema foi resolvido ou parcialmente resolvido

META 90%

93,7%

Resolubilidade

- 67.773 respondidas no prazo
- 3.858 respondidas fora do prazo
- 701 pendentes fora do prazo

Indicadores 2021

UECE



META 84%

69,6%

Satisfação

- Satisfação Geral: 3,55
- Tempo da Resposta: 3,31
- Satisfação Canal: 4,06
- Qualidade da Resposta: 3,01

54,6% dos respondentes informaram que o problema foi resolvido ou parcialmente resolvido

META 90%

80,2%

Resolubilidade

- 346 respondidas no prazo
- 64 respondidas fora do prazo
- 21 pendentes fora do prazo



EQUIPE COORDENADORIA DE OUVIDORIA/CÉLULA DE OUVIDORIA

**Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos**

**Maria Thais Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Alaíde Maria Freitas Sales**

**Fernanda Mara Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante**

**Andreza Freire Castro
Francisca Querobina Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco Martins**

3101.6612 6614/6615

ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br