



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 conterà decisão administrativa final acerca do caso apontado.**





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 nº 33.485/2020

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

Política de Ouvidoria e Princípios

Diretrizes do Sistema de Ouvidoria

Objetivos do Sistema de Ouvidoria

Estrutura do Sistema de Ouvidoria

Usuários da Ouvidoria

Tipos de Manifestação

Meios de Recebimento

Prazo de Resposta

Direitos e Deveres do Ouvidor

Atribuições do Ouvidor

Perfil do Ouvidor

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.

Ouvidor Setorial

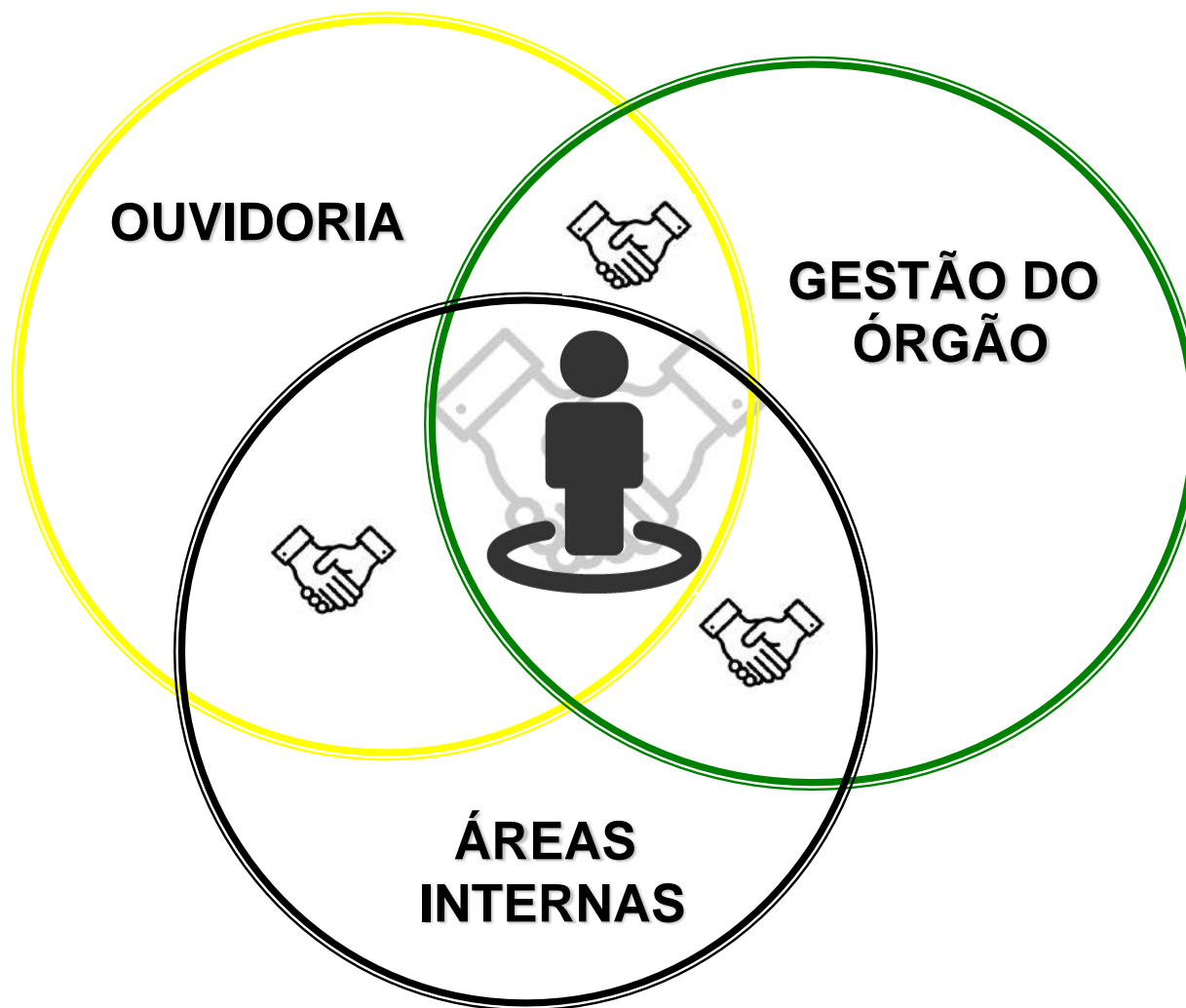
O ouvidor setorial é o servidor designado/nomeado pelo Dirigente do órgão/entidade para escutar e responder o cidadão ou instituição que queira se manifestar acerca das políticas e serviços públicos oferecidos ou qualquer outra relação que possua com o Poder Executivo Estadual, bem como contribuir com 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

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.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
CEARÁ
Transparência

Manifestação 5740669

Meio de entrada utilizado:
Telefone 135

Prazo final de resposta:
14/06/2021

Criado em:
Em 14/05/2021 às 09:35

Sub-rote responsável:
Indefinido

Orgão responsável:
Indefinido

Tipos de manifestação:
Elogio

Situação:
Finalizado

Unidades:
Indefinido

Descrição:
Citação: elogia os trabalhos realizados na CE 257 de Carindé a Santa Quitéria, o qual foi um trabalho bem realizado e está de parabéns.

Resposta final enviada pela SOP:
Em 27/06/2021 às 10:39 - Resposta é manifestação
Resposta enviada ao cidadão

Prezado Senhor: em resposta a sua manifestação, a SOP-Superintendência de Obras Públicas agradece o reconhecimento e ressalta que servirá como incentivo para que cada vez mais possamos prestar nossos serviços de forma eficiente, mantendo uma estrutura nas rodovias adequadas para os usuários transitarem sem problemas.

Na oportunidade, agradecemos a sua participação por meio do registro da sua manifestação. Convidamos a responder nossa pesquisa de satisfação que está disponível no link abaixo da sua resposta da manifestação. Será importante para melhorarmos a nossa prestação de serviço, e contribuir na promoção da gestão pública. Atenciosamente, Ouvidoria da SOP.

(SOP - Superintendente Ouvidor) Maria de Socorro Maia Franco

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
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



ATENDIMENTO OMNI-CANAL



**Denuncie
Corrupção**

CORONAVÍRUS
(COVID-19)

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









Transparência

Consulte informações, Dados Abertos e Páginas de Transparência.

Acesso rápido

O que são Páginas de Transparência?
Como usar as Páginas de Transparência?

Consultas em destaque

-  Servidores
-  Receitas do Executivo
-  Despesas do Executivo
-  Contratos
-  Dados abertos
-  Licitações em andamento
-  Despesas por empenho
-  Convênios

 **ACESSAR PÁGINAS DE TRANSPARÊNCIA**

Ouvidoria

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

Acesso rápido

[Acessar página de Ouvidoria](#)

[O que é Ouvidoria?](#)


Acesso à informação

Solicite uma informação que você não encontrou no Portal da Transparência

Acesso rápido

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

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

 **REGISTRAR NOVA MANIFESTAÇÃO**

ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO

 **SOLICITAR INFORMAÇÃO**

ACOMPANHAR SOLICITAÇÃO



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



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



Escola de
Gestão Pública
do Estado do Ceará

Manifestações de Ouvidoria





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.

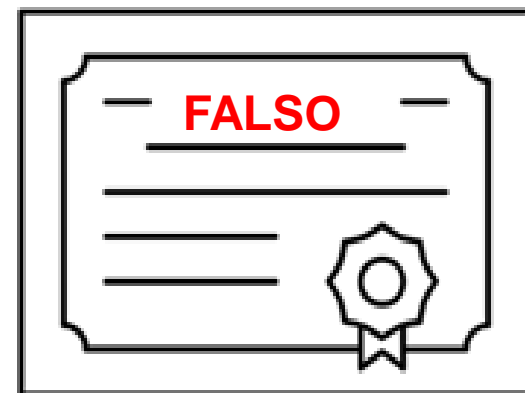
Exemplos:

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 2ª
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



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



MONITORAMENTO CGE

DENÚNCIA?

TRIAGEM CGE

ENTRADA DA
MANIFESTAÇÃO

Dirigentes e
Ouvidores
Outras

Diversas

OUVIDORIA
SETORIAL

CORREIÇÃO
AUDITORIA

ÁREA
COMPETENTE

ANÁLISE
DA CGE

PRORROGAÇÕES DE
PRAZO

Resposta enviada de
acordo com a Preferência
de Retorno

CIDADÃO

Cidadão pode Reabrir (reinicia o fluxo)

Cidadão pode responder a Pesquisa de Satisfção

Escola de
Gestão Pública
do Estado do Ceará



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 SAUDE
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**



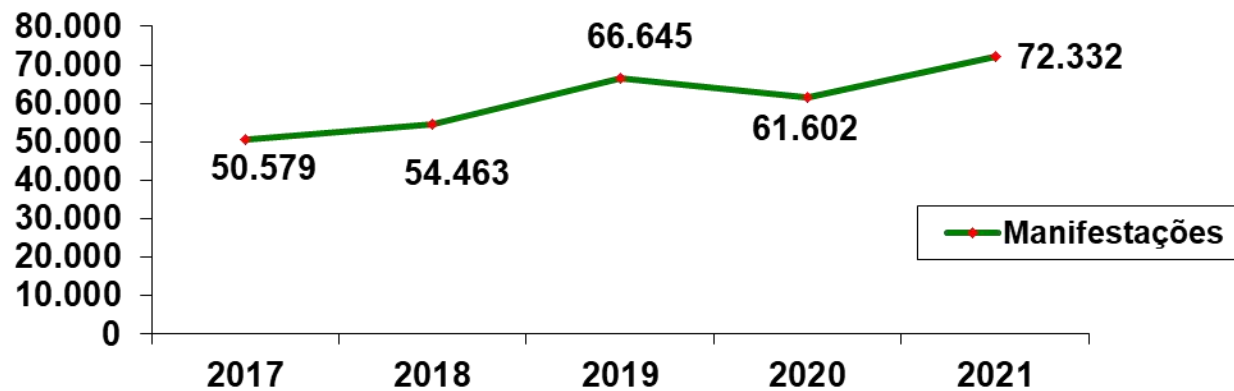
OUVIDORIA UECE 2021

Manifestações/Ano (Geral e Setorial)

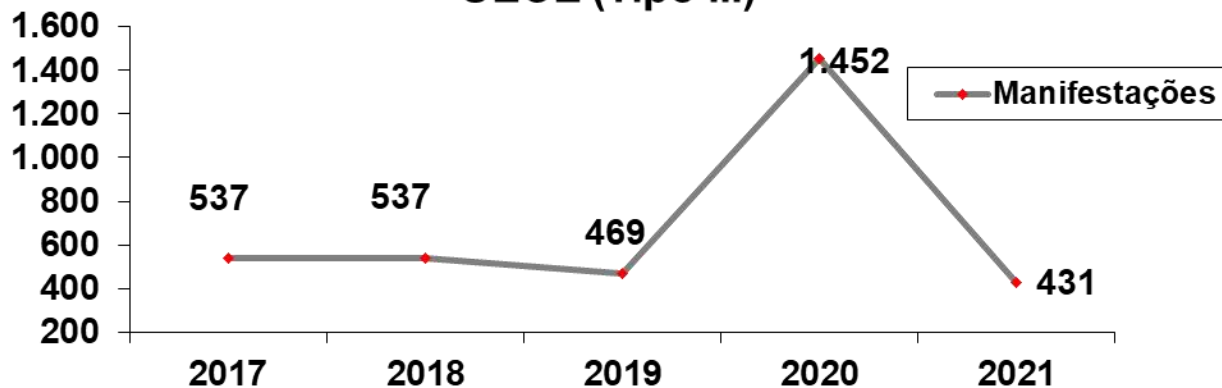


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

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



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



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 Ouvidoria 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%

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

93,7%
Resolubilidade

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%

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

80,2%
Resolubilidade



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