



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

III Reunião da Rede de Ouvidorias – 29/06/2022

**Repasse da 2ª Edição do Seminário Nacional de Ouvidoria
Campo Grande - MS**

E como estamos por aqui...

O que são os Seminários Nacionais de Ouvidoria?

- Eventos e Ações de Capacitações da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv);
- Planejamento em assembleia da Renouv;
- Organização: CGU, CGU Regional e Anfitrião(ões);
- Matriz: Pré-Produção, Produção e Pós-Produção – Seleção de temas, painelistas e divulgação...

Cronograma Anual dos Seminários (2022)





**Transformando Problemas
Individuais em Soluções Coletivas**



Lei Geral de Proteção de Dados



**Ouvidoria e Governança de
Serviços**



**Identidade de Ouvidoria Pública no
Brasil**



Proteção ao Denunciante no Brasil



**Conselhos de Usuários de Serviços
Públicos**



**Excelência em Ouvidoria (Lei nº
13.460/2017)**



Lei Geral de Proteção de Dados

Boas Práticas de Governança

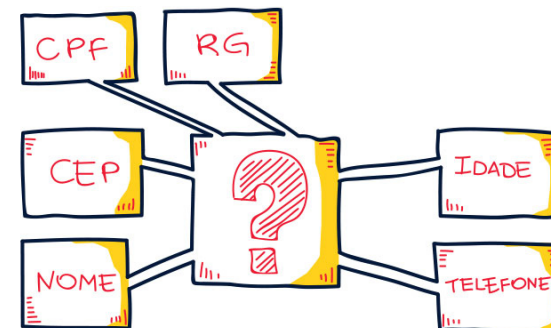
Comprometimento de toda a instituição

Tratamento é muito amplo

Mapear todos os dados é complexo

Trabalhar o Risco

LGPD ≠ TIC





Lei Geral de Proteção de Dados

Mapear o ciclo de vida da informação

Tem que saber da existência para proteger

Não existe conflito entre LGPD e LAI

Usar meios técnicos razoáveis disponíveis

Não é competência do encarregado implementar a LGPD

Existe Harmonização entre LAI e LGPD



**FINALIDADE – BOA FÉ/CONTROLE SOCIAL
INTERESSE PÚBLICO**



Lei Geral de Proteção de Dados



PONTOS DE ATENÇÃO PARA AS OUVIDORIAS NA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

Rede
Nacional de
Ouvidorias



Material do grupo
de trabalho Lei
Geral de Proteção
de Dados Pessoais
nas Ouvidorias



Lei Geral de Proteção de Dados



Institui comissão setorial para propor ações relacionados à LGPD (Portaria CGE nº 090/2020)



Institui plano de ação para adequação dos processos e procedimentos da CGE à LGPD (Portaria CGE nº 105/2020)



Institui grupo de trabalho setorial visando orientar a implementação de medidas para adequação à LGPD (Portaria CGE nº 59/2021)



Indica o Encarregado pelo tratamento de dados pessoais na CGE (Portaria CGE nº 59/2021)



Adequação das ferramentas tecnológicas da CGE em atendimento à LGPD



Política de Privacidade nas ferramentas institucionais da CGE

E por aqui, como estamos?





Identidade de Ouvidoria Pública

Definição e Conceito? (A Lei 13.460/17 não apresenta)

Renouv respeita as peculiaridades dos seus membros

Diversas finalidades da Ouvidoria e interface

Participação Social x Controle Social

Tutela de direitos



**O Papel de Ombudsman
Instituições em Governo Aberto.**

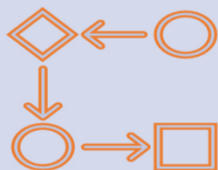
**Documento de trabalho da OCDE
sobre Governança Pública nº 29.**



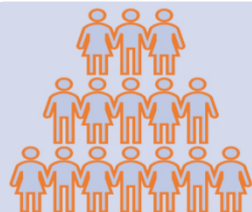
Ouvidoria e Governança de Serviços

Ouvidoria de Campo Grande-MS

PILARES DA GOVERNANÇA INTERNA



Processos



Pessoas



Tecnologia



**QualiOuve -
Programa de
Qualificação da
Ouvidoria-Geral
do Município.**



Ouvidoria e Governança de Serviços

Ouvidoria Distrito Federal

**Governo centrado nas
pessoas**

**Serviços Inclusivos (Todos
os segmentos da
população mais vulnerável)**

**Qualificação para
servidores como principais
atores na governança de
serviços**

Carta de Serviços

- Envolvimento das áreas de comunicação e de planejamento
- Identidade visual padronizada

Fortalecimento das Ouvidorias

- Comunicação interna
- Bate-papo com a Ouvidoria
- Café com a Ouvidoria



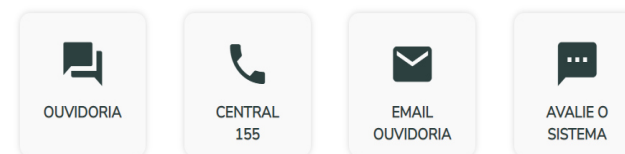
Ouvidoria e Governança de Serviços

E por aqui, como estamos?



- ❖ Busca aberta
- ❖ Serviços por Categoria
- ❖ Serviços com Agendamento
- ❖ Serviços em destaque
- ❖ Notícias
- ❖ Desempenho dos serviços
- ❖ Canais de atendimento

Você pode realizar manifestações nos seguintes canais





Ouvidoria e Governança de Serviços

E por aqui, como estamos?



DECRETO Nº34.697, de 18 de abril de 2022.

DISPÕE SOBRE A CARTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS AO USUÁRIO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

DECRETO Nº34.807, de 22 de junho de 2022.

INSTITUI O PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ E DISPÕE SOBRE REGRAS DE UNIFICAÇÃO DOS CANAIS DIGITAIS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO GOVERNO DO ESTADO.

A GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 88, incisos IV e VI da Constituição Estadual, CONSIDERANDO as práticas implementadas no governo federal, regulamentadas pelo Decreto Nº9.756, de 11 de abril de 2019, que institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do governo, e o Decreto Nº8.936, de 19 de dezembro de 2016, que institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais; e CONSIDERANDO a necessidade de realizar a transformação digital da gestão pública estadual para melhorar o acesso do cidadão aos serviços públicos e fomentar a participação e controle social, DECRETA:

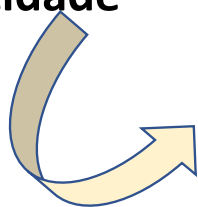


Proteção ao Denunciante no Brasil

VALORES MORAIS EM CONFLITO NO ATO DE DENUNCIAR

De acordo com a Teoria das Fundações Morais, há 5 fundações/valores morais:

1. Valor do **cuidado**
2. Valor da **justiça**
3. Valor da **lealdade**
4. Valor da **autoridade**
5. Valor da **santidade**



- Têm pesos diferentes para diferentes pessoas;
- Podem conflitar;
- Podem ter a mesma relevância numa determinada situação.

A hipótese no caso da denúncia é que há um conflito entre os valores da lealdade e da justiça: - Justiça: as regras devem valer para todos e é bom quando as normas são cumpridas. - Lealdade: a denúncia como um ato de deslealdade em face de pessoas que confiam no denunciante.



Proteção ao Denunciante no Brasil

PRÁTICAS CGU

**Norma
Regulamentada
(ONU, OCDE, OIEA...)**

**Módulo de
Tratamento de
Denúncia no FALA
BR**

**50% das Denúncias
recebidas no FALA
BR não são
habilitadas**

**Ferramenta de
Análise de Risco de
Ouvidoria (FARO)
80pts**

**- Rastreabilidade
- Segurança
- Pseudonimização**



Proteção ao Denunciante no Brasil

E por aqui, como estamos?

Adequações na
Plataforma Ceará
Transparente

Minuta da norma
de proteção, em
andamento

Cartilha de
Proteção ao
Denunciante, em
andamento



Conselhos de Usuários de Serviços Públicos



Experiência de Santos na implementação do Conselho Municipal de Usuários

Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUS

- ❖ Decreto Regulamentador 8.485/2019;
- ❖ 18 membros, de forma paritária - mandato de 2 anos;
- ❖ 9 Eixos: Cidadania; Comunicação e Cidade; Educação e Tecnologia; Gestão Pública; Mobilidade Urbana; Saúde e Esportes; Segurança; Sustentabilidade e Zeladoria e Obras;
- ❖ 9 órgãos da Administração: Secretarias relacionadas aos eixos;
- ❖ Eleição por meio de audiência pública;
- ❖ Requisitos: - formação educacional compatível ou - experiência profissional ou - atuação voluntária - não ser agente público nem possuir vínculo com concessionária;
- ❖ Decreto 8.884/2020 – Regimento Interno do COMUS;



Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Experiência de Santos na implementação do Conselho Municipal de Usuários

Realizações

- Análise da Carta de Serviços;
- Sugestões de inclusão de serviços;
- Sugestões de propostas ao orçamento de 2022;
- Registros de Manifestações.

Atividades e Situações

- Críticas e sugestões ao portal da transparência;
- Apresentação de planos e políticas;
- Questionamentos sobre a natureza do conselho;
- Ausência de representantes da administração.



Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

E por aqui, como estamos?

Oficinas de
discussão (personas
e jornadas) usuários
e serviços

Proposta de minuta
de regulamentação
apresentada

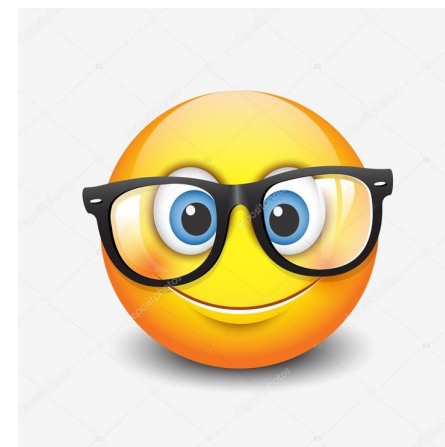


FONTE

Página do Evento em *ouvidorias.gov*, item apresentações

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/eventos/seminarios-nacionais-de-ouvidoria-2022/campo-grande/programacao>

OBRIGADO!



NOSSO TIME – COORDENADORIA DE OUVIDORIA

COORD.

Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva

CEOUV

Maria **Thais** Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Aláide Maria Freitas Sales
Fernanda **Mara** Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante
Andreza Freire Castro
Francisca **Querobina** Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco

CEDES

Caroline Bastos Gabriel
Natália Teixeira Maroso
João Henrique Soares Fernandes
Bárbara Érika Fernandes do Vale

CENTRAL 155

Antônia **Zeneide** Nascimento Araújo
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa
Ana Jéssica Guerra Lima
Francisca **Danívea** Felix Sousa
Francisca Soares da Silva
Francisco **José** Lopes Nunes
Francisca **Jessica** Gomes Moura
Francisca **Juliana** Roseira Abreu
Luiz **Edevaldo** Ferreira Oliveira
Maervi **Siny** Cordeiro Karan Aguiar
Marcilene de Abreu Freitas
Maria **Alverlânia** Vieira Chaves
Maria **Amanda** Lima de Sousa
Maria **Dayane** Almeida Silva
Maria **Vanderline** Freitas Almeida
Maria **Lucilene** Freitas Brasil
Maria **Larissa** Ricardo de Freitas
Michelle **Silva** Carvalho
Paula Andreza Bezerra Lima