CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

50º FÓRUM PERMANENTE DE CONTROLE INTERNO

ÉTICA E INTEGRIDADE NAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Sistema Estadual de Ouvidoria e Canal de Denúncia

Ouvidoria do Ceará

Ouvidoria e Arcabouço legal

O aspecto normativo é um dos pilares fundamentais para o bom funcionamento da ouvidoria, considerado a base legal onde vai nortear suas ações como instrumentos de cidadania e de gestão.

Art. 1° - Parágrafo Único da Constituição Federal - Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

Ouvidoria e Arcabouço 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.

Constituição Estadual

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

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Legislação - Sistema Estadual de Ouvidoria

Lei Nacional nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

Decreto n° 33.485/2020 – Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria

Instrução Normativa n° 01/2020 – Regulamenta pontos do Decreto nº 33.485/2020

Portaria nº 52/2020 – Disciplina os critérios e procedimentos para tratamento de denúncias

Portaria nº 97/2020 – Avaliação de Desempenho das Ouvidorias

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.

Ouvidoria do Ceará

Decreto n. 33.485/2020

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

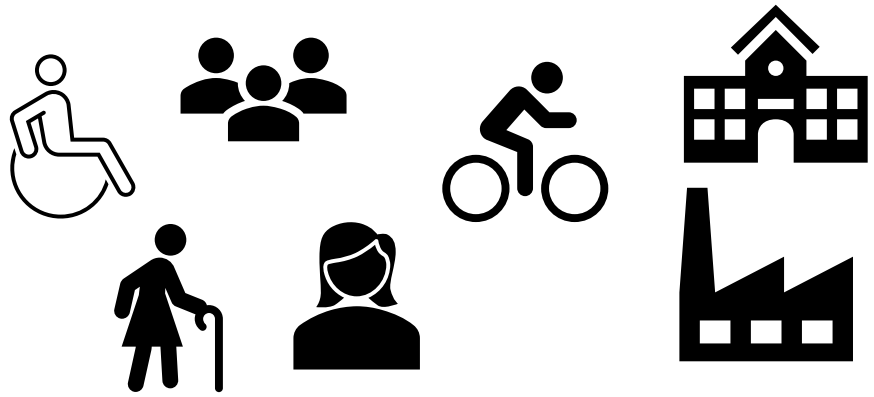
Política de Ouvidoria do Estado do Ceará

Art. 7º 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

Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Lei n. 13.460/2017



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

MEIOS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

ATENDIMENTO OMNI-CANAL

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Manifestações de Ouvidoria

SUGESTÃO:
proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente.

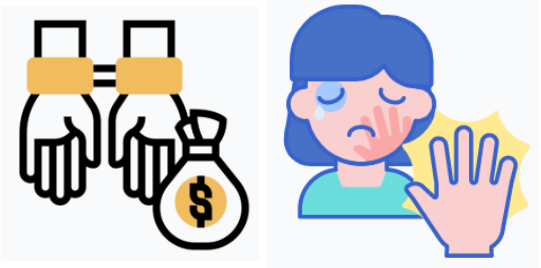
ELOGIO:
demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido.

SOLICITAÇÃO:
requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público.

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

RECLAMAÇÃO:
demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.

Classificação das Denúncias



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:

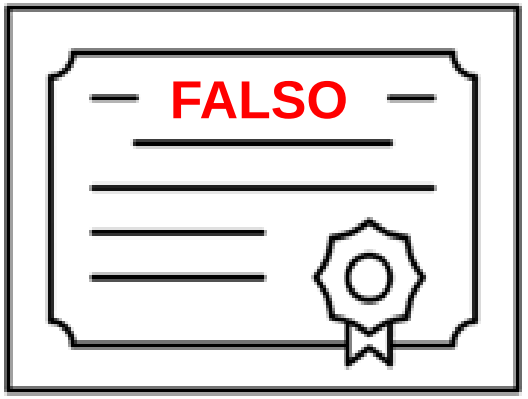
a) Denúncia contra o Estado:

Exemplos:

Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

b) Denúncia para o Estado:

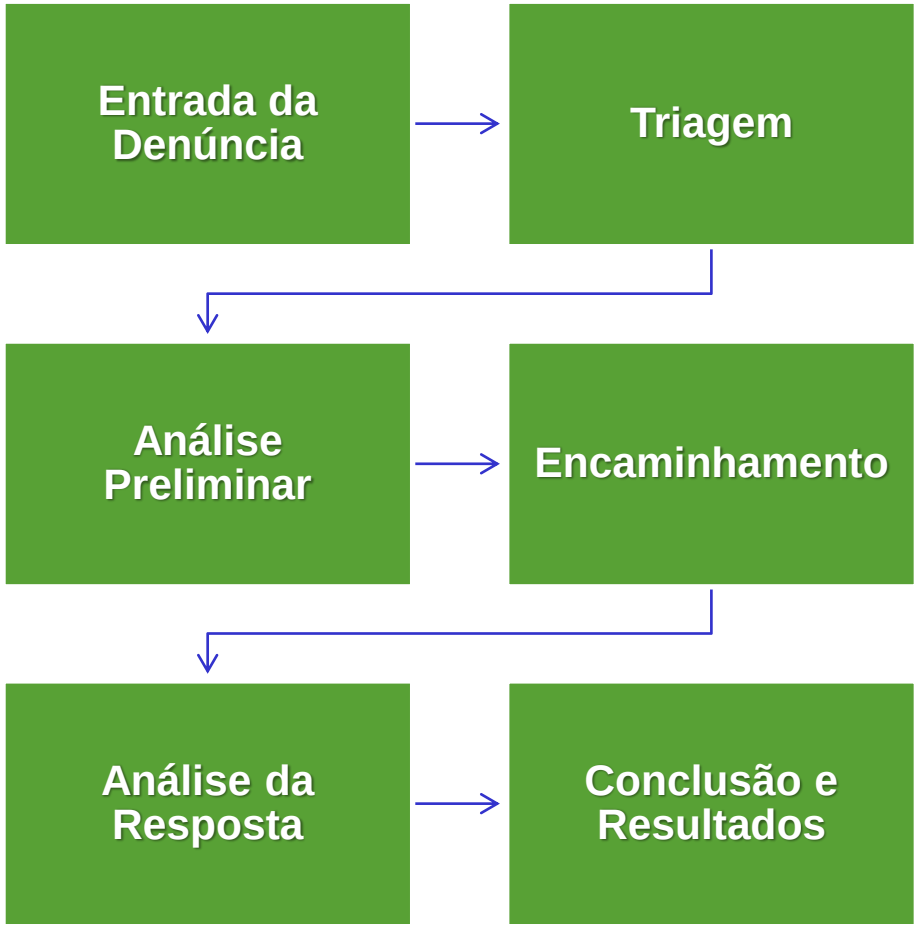


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Natureza das Denúncias

- Crimes
- Desvio de recursos
- Infrações Disciplinares
- Violação de Direitos
- Corrupção
- Irregularidades
- Ilícitos
- Improbidade
- Fraude
- Outros

Fluxo de Denúncia (básico)

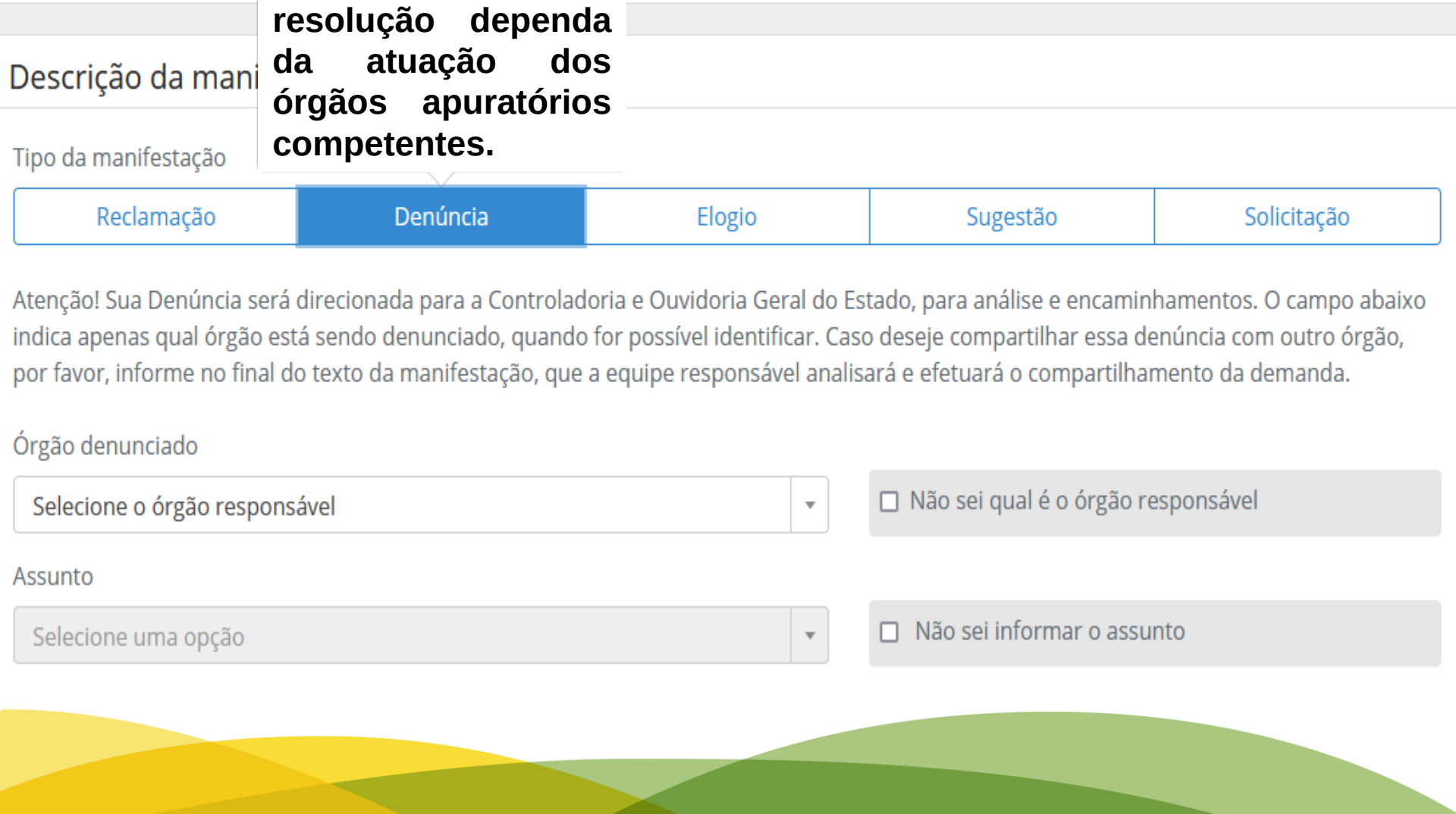


Registro da Denúncia no Ceará Transparente

Registro da Denúncia no Ceará Transparente

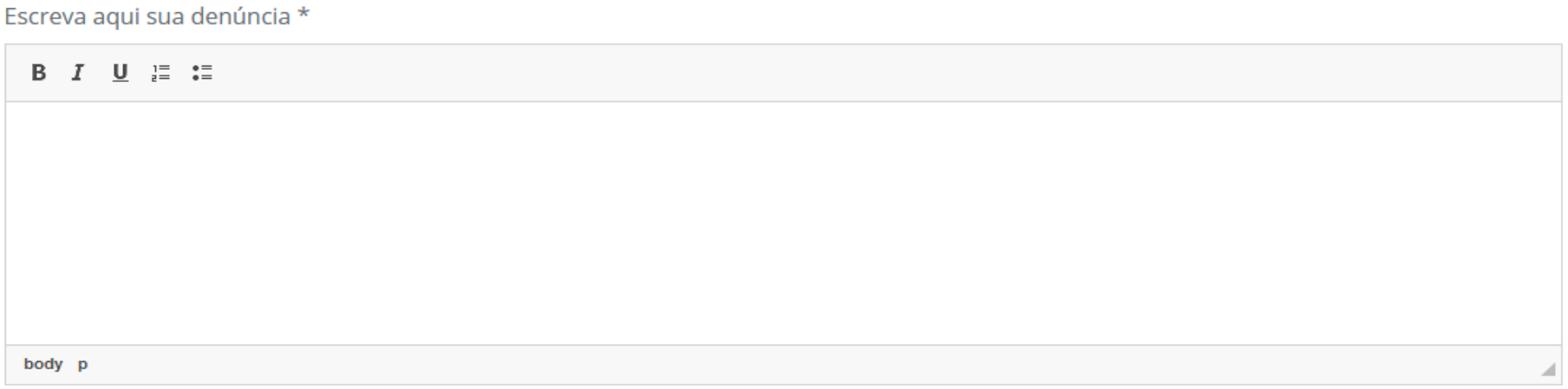
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

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

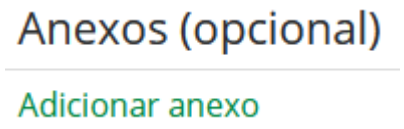


Registro da Denúncia no Ceará Transparente

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO



- **Quando o fato ocorreu ou continua ocorrendo? * |**
- **Indique o local/unidade onde o fato ocorreu: * |**
- **Sobre o fato sendo denunciado, você tem: *|Suspeita, Certeza ou Ouviu Falar |**
- **Existem pessoas envolvidas? Se sim, indique-as: * |**
- **Existem evidências? Se sim, indique-as: * |**



Capítulo III – Atuação da CGE
Art. 7º ao 13.

CIDADÃO REGISTRA DENÚNCIA NO CEARÁ TRANSPARENTE

DENÚNCIA DIRECIONADA À ÁREA DE TRIAGEM DE DENÚNCIAS/CGE

EQUIPE DE TRIAGEM ANALISA A DENÚNCIA, SE POSSUI INFORMAÇÕES SUFICIENTES, CONTATA O CIDADÃO QUANDO NECESSÁRIO E CLASSIFICA A DENÚNCIA OU RECLASSIFICA TIPO

TRIAGEM ENCAMINHA A DENÚNCIA PARA UNIDADE RESPONSÁVEL, CONFORME OBJETO E ANÁLISE PRELIMINAR

- **OUVIDORIA SETORIAL** Seção IV Portaria 52
- **COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA** Seção V Portaria 52
- **COMISSÃO CENTRAL ASSÉDIO M.** Seção VI Portaria 52
- **CORREIÇÃO CGE** Seção VII Portaria 52
- **COUVI CGE COORD.** Seção VIII Portaria 52

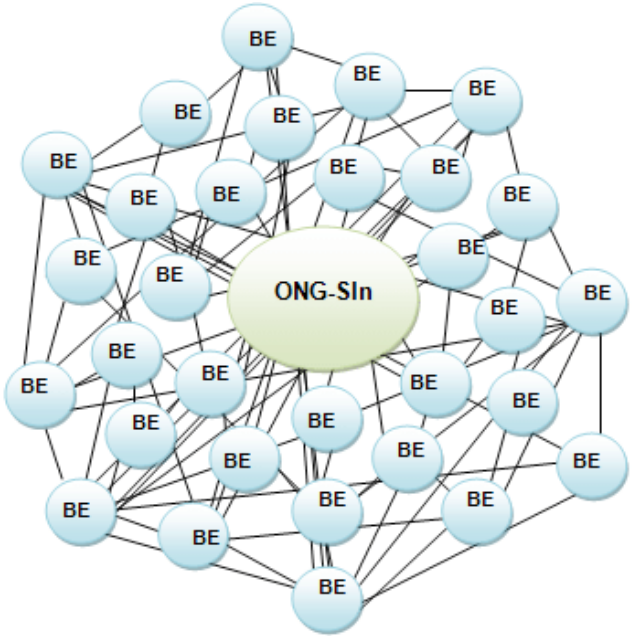
ESSAS UNIDADES ENCAMINHAM A RESPOSTA PARA ANÁLISE DA TRIAGEM, PARA POSTERIOR ENVIO AO CIDADÃO

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Importância do Tratamento de Denúncias

Impacto para instituição	Apontam irregularidades, ilícitos...	Auxiliar as unidades apuratórias
Identificar e corrigir riscos (alertas)	Fortalecer o sistema de prevenção	Credibilidade como Canal de Denúncia
Instituir cenário ético corporativo	Fortalecer programa de integridade	Contribuir para resultados e benefícios

Modelo de Gestão em Rede



A Adoção do modelo de gestão em rede permite a uniformidade de processos, procedimentos e disponibilização de informações para dar suporte ao processo da Gestão Pública.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rede Estadual de Ouvidorias

Redes de Ouvidorias externas

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- Troca de boas práticas;
- Compartilhamento de manifestações e de informações;
- Programa conjunto de capacitações;
- Etc.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Prazos de Respostas
Manifestações de Ouvidoria

Prazo Inicial

Até 20 Dias

Possibilidade de Prorrogação

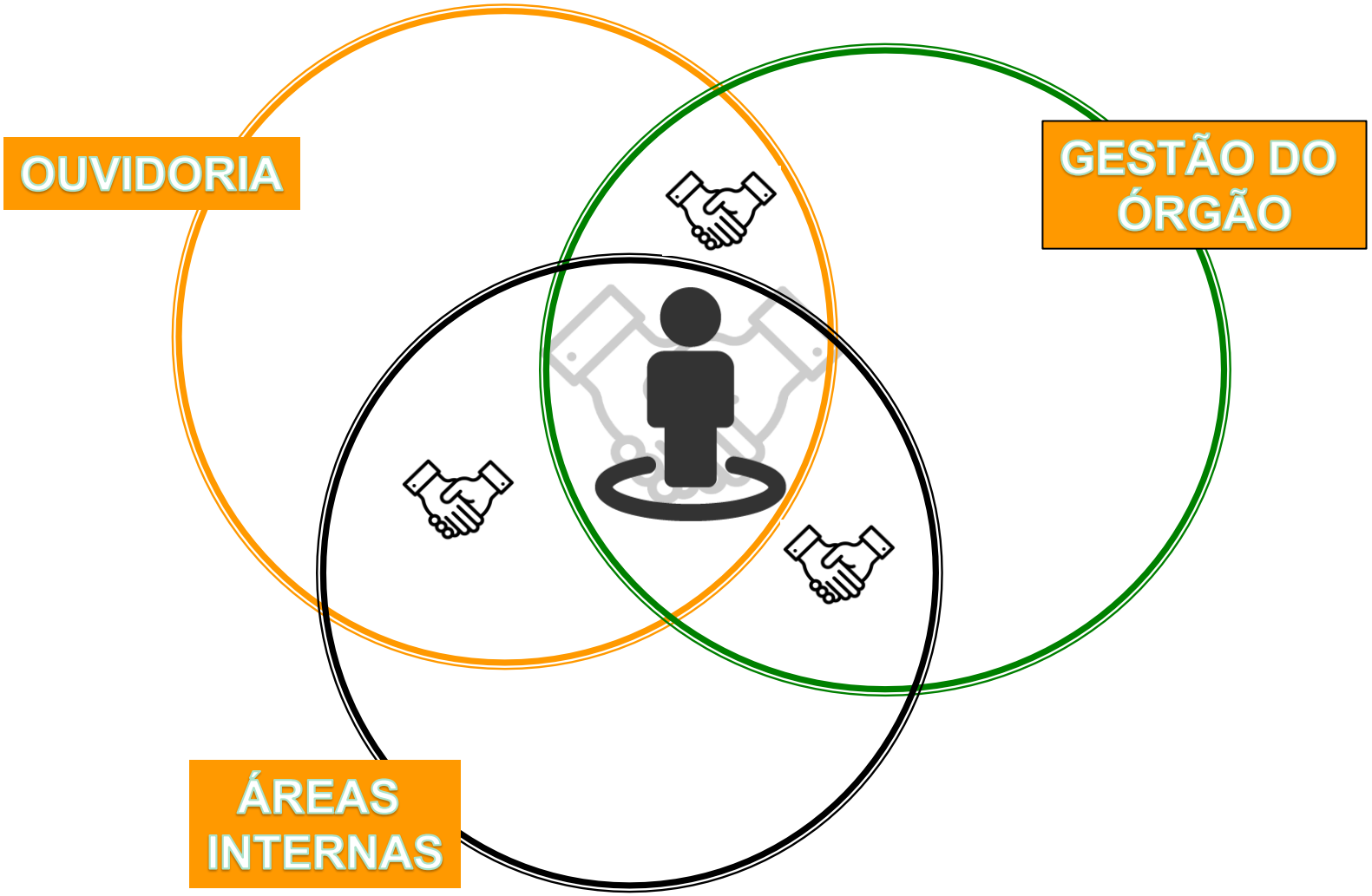
+ 10 Dias

Possibilidade de 2ª Prorrogação

+ 30 Dias

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Ouvidoria Exitosa

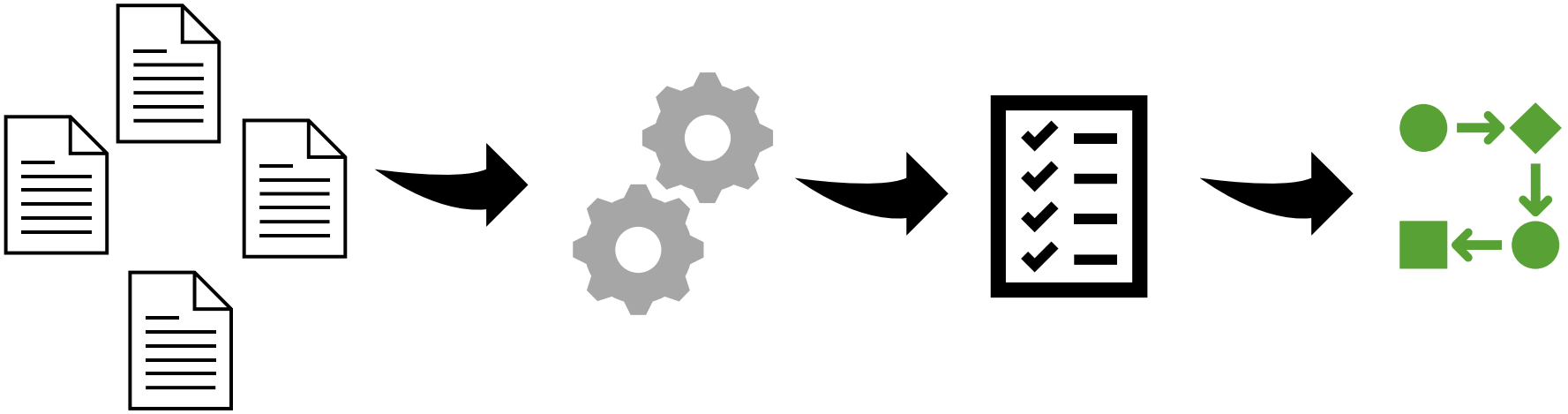


Ouvidoria como ferramenta de gestão

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Art. 14 (Lei nº 13.460/17). 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.



Manifestações > Tratamento > Relatórios > Melhoria

Ouvidoria em Números – Geral Jan a Nov

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Meio de entrada

• Telefone 155	24.268	36,80%
• Internet	19.338	29,32%
• Telefone fixo	9.764	14,81%
• Presencial	4.558	6,91%
• Caixa de sugestões	3.597	5,45%
• E-mail	3.454	5,24%
• Reclame Aqui	406	0,62%
• Ceará App	292	0,44%
• Whatsapp	157	0,24%
• Google Ferramentas	53	0,08%
• Instagram	38	0,06%
• Facebook	16	0,02%

65.947 Contribuições

Tipos de Manifestação

• Reclamação	35.140	53,29%
• Solicitação	16.064	24,36%
• Denúncia	8.092	12,27%
• Elogio	5.867	8,90%
• Sugestão	784	1,19%

Principais assuntos

- Insatisfação com os serviços prestados
- Elogio a servidor público
- Carteira Nacional de Habilitação
- Assistência à Saúde
- Orientações sobre prestação de serviços
- Falta de água
- Tramitação de processo

Ouvidoria em Números

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Manifestações por Órgãos e Políticas (Jan a Nov de 2022)

CAGECE	14.965
SESA	12.924
DETRAN	6.963
SEFAZ	4.369
SEDUC	3.086
SPS	2.475
PMCE	2.424
CGD	2.128
SAP	2.079
P. CIVIL	1.291

- SANEAMENTO BÁSICO
- SAÚDE
- GESTÃO FISCAL
- MOBILIDADE E TRÂNSITO
- EDUCAÇÃO BÁSICA
- SEGURANÇA PÚBLICA
- GESTÃO PREVIDENCIÁRIA
- ADMINISTRAÇÃO GERAL
- ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

Indicadores

- 94,61% Resolubilidade
- 8 Dias Tempo Médio de Resposta
- 3,94 Média da Satisfação

NOSSO TIME

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

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

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

Antônia Zeneide Nascimento Araújo
Lara Tobias
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa

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 Dayane Almeida Silva
Maria Vanderline Freitas Almeida
Maria Lucilene Freitas Brasil
Maria Larissa Ricardo de Freitas
Michelle Silva Carvalho
Paula Andreza Bezerra Lima

CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO