



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

# III Tira Dúvidas de Ouvidoria

## Imparcialidade nas Respostas de Ouvidoria

Thais Pinheiro Holanda  
Julho 2023



# Imparcialidade nas Respostas de Ouvidoria.

Art. 8º Para dar cumprimento à atribuição de responder ao cidadão

I - elaborar resposta conclusiva ao cidadão tomando como base as informações coletadas na fase de tratamento e apuração, que conterá decisão administrativa final acerca do caso apontado;

II - utilizar, na elaboração da sua resposta, uma linguagem simples, clara, concisa e objetiva, considerando o contexto sociocultural do usuário de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

III - remeter a resposta ao cidadão, de acordo com o meio por ele solicitado;

Art. 9º - As respostas às manifestações de ouvidoria serão consideradas conclusivas...



**Sugestão:** a resposta deverá ser elaborada com base no posicionamento apresentado pela autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público relacionado, posicionando sobre os encaminhamentos ou as medidas adotadas.



**Elogio:** a resposta deverá conter informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 10º inciso 3...



**Solicitação:** a resposta deverá conter o atendimento ao solicitado, o encaminhamento dado, informando como acompanhar a solicitação ou a justificativa do não atendimento, quando for o caso.



**Reclamação:** a resposta deverá conter informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.



**Denúncia:** Denúncia: a resposta deverá demonstrar a apuração realizada pelo órgão ou entidade e a conclusão dessa apuração, bem como os encaminhamentos tomados.

# Imparcialidade



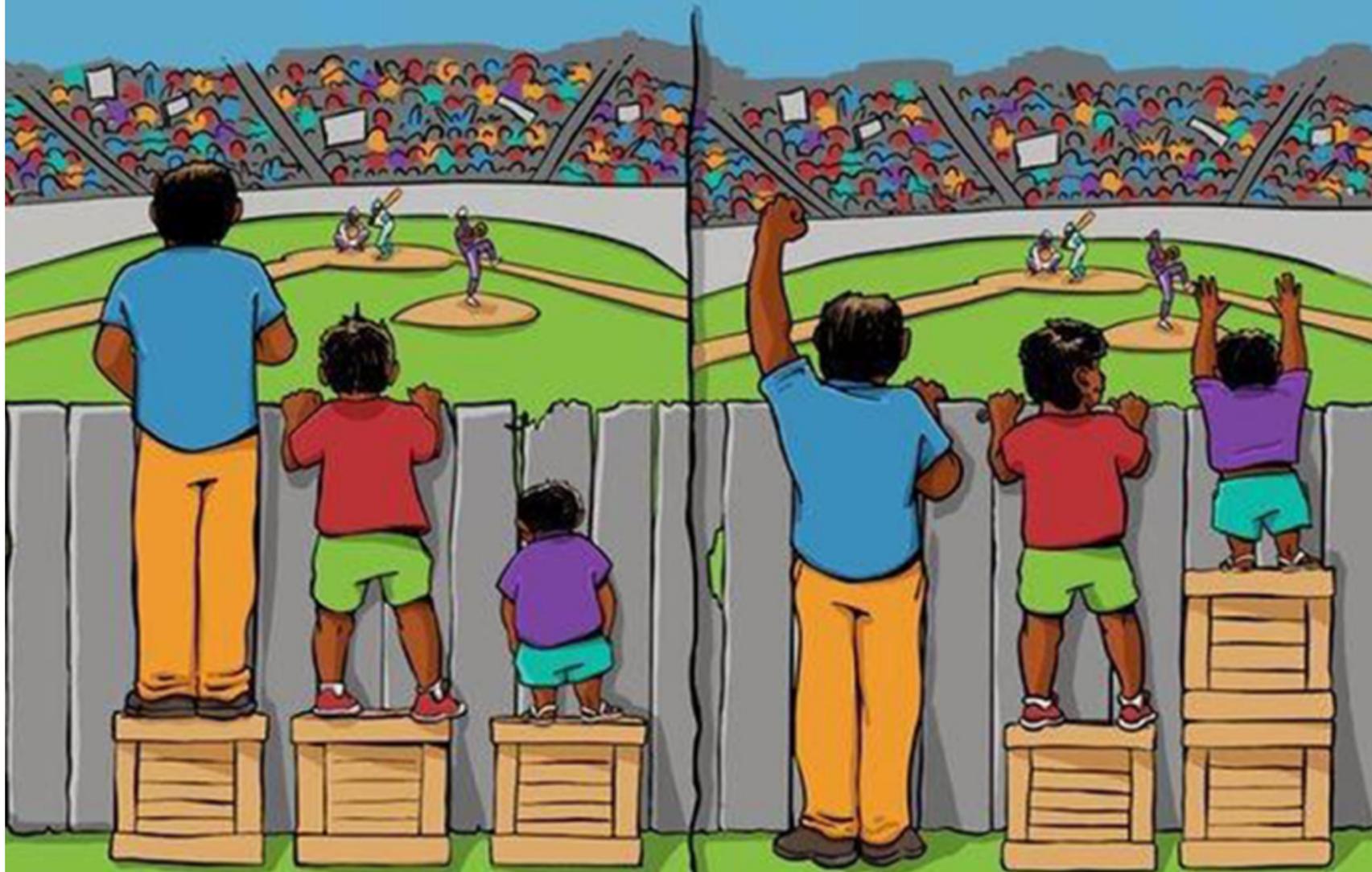
Caráter ou Qualidade do que é  
Imparcial; Equidade, Isenção.

Equidade: Apreciação, Julgamento justo.

Isenção: Condição daquele que não é parcial

# Igualdade

# Equidade



# O que é ser um pessoa imparcial?



Imparcial é um adjetivo de dois gêneros que descreve uma pessoa ou entidade que não é parcial, significa alguém justo, reto, equitativo ou neutro.

# O que significa agir com imparcialidade?



Trata-se de uma pessoa que, em determinada situação, assume uma postura neutra, capaz de fazer julgamentos de maneira justa, ou seja, sem tomar partido por um ou outro indivíduo.

O princípio da imparcialidade serve para garantir a justiça, a equidade e a confiança.

As partes envolvidas em um processo legal devem ter a certeza de que suas causas serão avaliadas de forma justa e objetiva, sem qualquer favoritismo ou preconceito.



# Reflexão

- Confiança
- Razão
- Mediação
- Equidade
- Ética
- Isenção
- Justiça
- Neutralidade
- Retidão
- Transparência...





“ Cada um de nós vê o mundo  
com os olhos que tem, e os olhos  
veem o que querem.”

**José Saramango**

**Imparcialidade nas  
Respostas de Ouvidoria?**



# CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

ceouv@cge.ce.gov.br

# Obrigada!

TIRA-DÚVIDAS  
#Tá  
UH



COM THAIS PINHEIRO

Estaremos online para tirar suas dúvidas de Ouvidoria! Dia 26 de julho, às 14h.  
Tema: Imparcialidade nas respostas de Ouvidoria.

Acesse o link:

[meet.google.com/cip-dhvw-uee](https://meet.google.com/cip-dhvw-uee)