

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

## POLÍTICA DA GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS

### CONTROLE DE APROVAÇÃO

<b>ELABORAÇÃO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>APROVAÇÃO</b>
Jean Lopes dos Santos	Larisse Maria Moreira Ferreira	José Otacílio de Assis Júnior Samya Diniz Eneas

### HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES

<b>EDIÇÃO</b>	<b>DATA</b>	<b>ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EDIÇÃO ANTERIOR</b>
01	13/11/2023	Edição inicial.

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. OBJETIVO .....	4
3. ABRANGÊNCIA (ESCOPO).....	4
4. COMPETÊNCIA.....	4
5. DIRETRIZES GERAIS DA POLÍTICA DE GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS .....	4
6. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES E DAS ATIVIDADES .....	5
7. CONCEITUAÇÃO DAS AÇÕES E ATIVIDADES ESTRATÉGICAS .....	5
8. ESPECIFICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS APLICADOS NAS AÇÕES E ATIVIDADES .....	7
8.1. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES .....	7
8.2. TRIAGEM DE DENÚNCIAS .....	8
8.3. RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (OUVIDORIAS SETORIAIS) .....	9
8.4. RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (CONSOLIDADO/CGE).....	9
8.5. RELATÓRIOS PERIÓDICOS (BOLETINS E PAPERS) .....	10
8.5.1. PAPER DE OUVIDORIA.....	10
8.5.2. BOLETIM DE OUVIDORIA .....	11
8.6. RELATÓRIO SEMESTRAL DE DENÚNCIA.....	11
8.7. AVALIAÇÃO TÉCNICA DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS.....	11
8.8. ANÁLISE TÉCNICA (ESTUDO) PARA SELEÇÃO DE OUVIDORIAS QUE DEIXARÃO DE PASSAR PELO MONITORAMENTO DE RESPOSTAS DA CGE.....	12
8.9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS .....	12
8.10. ÍNDICE GERAL DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS (IGDO)..	12
8.11. REUNIÕES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	13
8.12. REUNIÕES TÉCNICAS DE ALINHAMENTO COM A CENTRAL 155.....	13
8.13. VISITAS TÉCNICAS INSTITUCIONAIS – REDE DE OUVIDORIAS .....	14
8.14. TIRA-DÚVIDAS DE OUVIDORIA #TÁON.....	14
8.15. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO PARA REDE DE OUVIDORIAS.....	15
8.16. AÇÕES ITINERANTES DE OUVIDORIA.....	15
8.17. CONTROLE DE MANIFESTAÇÕES EM ATRASO .....	15
8.17.1. GERAL.....	15
8.17.2. SITUAÇÃO: DENÚNCIAS FINALIZADAS PARCIALMENTE E EM ATRASO .....	16
8.18. MONITORAMENTO DA CONTA DE E-MAIL OUVIDORIA.GERAL .....	16
8.19. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DAS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA.....	16
8.20. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DOS INDICADORES DO DEIP .	17
8.21. MONITORAMENTO DAS REDES SOCIAIS DA CGE.....	18
8.22. MONITORAMENTO DA FERRAMENTA RECLAME AQUI .....	18
8.23. MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À REDE DE OUVIDORIAS (PERFIL COUVI) .....	19
8.24. CADASTRO DE OUVIDORES E DE DIRIGENTES NA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE.....	19
8.24.1. PERFIL OUVIDOR .....	19
8.24.2. PERFIL DIRIGENTE .....	20
8.25. FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO COM A REDE DE OUVIDORIAS.....	20
9. ESPECIFICAÇÃO DOS PRAZOS DAS ATIVIDADES E NORMA LEGAL .....	20
10. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE .....	22
11. REVISÃO .....	24
12. APROVAÇÃO.....	24
13. REFERÊNCIAS .....	24



Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

## 1. INTRODUÇÃO

A presente Política estabelece as diretrizes, os objetivos, as responsabilidades e as especificações das atividades estratégicas no âmbito da Gestão da Rede Estadual de Ouvidorias, em consonância com o Sistema Estadual de Ouvidoria.

Objetiva promover o fortalecimento do instituto Ouvidoria, a valorização dos ouvidores setoriais, a excelência no atendimento ao usuário, bem como contribuir para a superação dos desafios estratégicos e institucionais da CGE na qualidade de órgão central e coordenador do sistema.

Importante destacar a Política de Ouvidoria estabelecida no Decreto 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.”*

Além da Política de Ouvidoria, destacamos também as Diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria, estabelecidas também no Decreto nº 33.485/2020:

- I. facilitar o acesso à Ouvidoria a todos os cidadãos, disponibilizando canais de atendimento para recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria afetas às políticas e aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e demais prestadores de serviços públicos, possibilitando o monitoramento, acompanhamento e fiscalização desde o planejamento até a sua execução;*
- II. adotar modelo de gestão em rede que garanta a uniformidade de processos e procedimentos e a vinculação das ouvidorias setoriais à direção superior dos seus respectivos órgãos e entidades;*
- III. disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas e novos serviços públicos ou reformulação dos existentes, a fim de que o cidadão seja mais bem atendido em qualidade, tempo e custo;*
- IV. auxiliar na aferição da satisfação dos usuários das políticas e dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Estadual;*
- V. atuar com profissionais devidamente qualificados, que sejam capazes de estabelecer a intermediação entre governo e sociedade utilizando linguagem simples e acessível;*
- VI. atuar de forma ágil, desburocratizada e eficaz.*

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

## 2. OBJETIVO

Constituem objetivos da presente Política:

- I. Documentar e mapear as atividades estratégicas desenvolvidas no âmbito da Coordenadoria de Ouvidoria e Célula de Gestão de Ouvidoria que são inerentes à gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual;
- II. Fomentar a organização e gestão eficaz das atividades institucionais, promovendo um ambiente seguro e saudável com foco na qualidade dos serviços e na satisfação dos servidores e colaboradores no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria;
- III. Promover e disseminar o conhecimento e fortalecer a aprendizagem organizacional no âmbito da Coordenadoria de Ouvidoria;
- IV. Contribuir com a melhoria contínua dos resultados e desempenho da Rede de Ouvidorias.

## 3. ABRANGÊNCIA (ESCOPO)

A Política de Gestão da Rede de Ouvidorias abrange todos os ouvidores e integrantes das Ouvidorias Setoriais e da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

## 4. COMPETÊNCIA

Segundo o Art. 27, inciso I, do Decreto n.º 34.002/2021, compete à Célula de Gestão da Ouvidoria “gerenciar a Rede de Ouvidorias Setoriais”.

## 5. DIRETRIZES GERAIS DA POLÍTICA DE GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS

Constituem diretrizes para a Política de Gestão da Rede de Ouvidorias o seguinte:

- Comunicação e articulação contínua com os membros da Rede de Ouvidorias com foco na sua integração;
- Abertura de espaço e divulgação dos trabalhos desenvolvidos pelas ouvidorias setoriais como forma a agregar valor à sua atuação;
- Disponibilidade da equipe da Coordenadoria de Ouvidoria para orientações necessárias e acompanhamento do desempenho das Ouvidorias;
- Compreensão dos indicadores e dados de ouvidoria como importante ferramenta para auxiliar a gestão e tomada de decisão;
- Engajamento e comunicação contínua e permanente com os ouvidores por meio de orientações e informações gerenciais no grupo técnico de *WhatsApp* e de *e-mails* da Rede de Ouvidorias;
- Planejamento e comprometimento com as ações de forma a combater fraquezas e ameaças no âmbito do processo de ouvidoria;
- Capacitação contínua ofertada aos ouvidores com foco na excelência do serviço;
- Ambiente aberto para escuta e acolhimento da opinião dos ouvidores setoriais,

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

visando melhor atendê-los, com o foco na melhoria contínua e bem-estar dos ouvidores;

- Melhoria e atualização contínua dos recursos tecnológicos da plataforma Ceará Transparente, objetivando atender às necessidades dos usuários da ferramenta;
- Criação de ambiente e disponibilidade para formação de parcerias que agregam aos trabalhos dos ouvidores estaduais;
- Fortalecimento do modelo de gestão em rede para o alcance de resultados e objetivos estratégicos;
- Transparência no desenho e mapeamento das ações e atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria em busca da eficácia dos resultados.

## 6. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES E DAS ATIVIDADES

O planejamento das atividades e ações da Célula de Gestão de Ouvidoria será realizado em conformidade com as especificações dos procedimentos e dos prazos constantes nesse documento.

A Coordenadoria de Ouvidoria realizará a validação do planejamento das atividades e ações da Célula de Gestão de Ouvidoria, por meio de reuniões para esse objetivo, em observância às normas e metas institucionais.

## 7. CONCEITUAÇÃO DAS AÇÕES E ATIVIDADES ESTRATÉGICAS

Item	Atividade/Ação	Especificação
1	Monitoramento de manifestações	Atividade que consiste na ação de monitorar as manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente junto às ouvidorias setoriais, no que tange à classificação, prazo e qualidade de resposta.
2	Triagem de denúncias	Procedimento que consiste na ação de identificar as manifestações tipificadas como denúncias na plataforma Ceará Transparente e de definir a sua categorização e encaminhamentos.
3	Relatório de Gestão de Ouvidoria (Ouvidorias Setoriais)	Documento elaborado pelas ouvidorias setoriais de natureza gerencial que consolida as informações referentes às ações, atividades e resultados da ouvidoria setorial. Apresenta o panorama das manifestações recebidas, com análise estatística e qualitativa de dados e indicadores, com apresentação das falhas detectadas e sugestões de melhoria acerca do serviço público.
4	Relatório de Gestão de Ouvidoria (Consolidado/CGE)	Documento elaborado pela Coordenadoria de Ouvidoria de natureza gerencial que consolida as informações referentes às ações da Rede Estadual de Ouvidorias. Apresenta o panorama geral das manifestações recebidas pelas ouvidorias setoriais, com análise estatística e qualitativa de dados e indicadores, com apresentação de orientações e recomendações objetivando o fortalecimento do Sistema Estadual de Ouvidoria e a melhoria do serviço público.

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

5	Relatórios Periódicos (Boletins e Papers)	Documentos gerenciais elaborados pela Célula de Gestão de Ouvidoria que consolidam de forma sintética as informações referentes às manifestações recebidas pelas ouvidorias setoriais em períodos específicos do ano, com análise estatística e qualitativa de dados e indicadores.
6	Relatório Semestral de Denúncia	Documento gerencial elaborado pela Coordenadoria de Ouvidoria que consolida as informações referentes às manifestações tipificadas como denúncia, recebidas pelas ouvidorias setoriais, de periodicidade semestral, com análise estatística e qualitativa de dados e indicadores.
7	Avaliação técnica da qualidade das respostas	Procedimento que consiste na avaliação, a posteriori, da qualidade das respostas ofertadas pelas ouvidorias setoriais que não passam pelo monitoramento da CGE.
8	Análise técnica (estudo) para seleção de Ouvidorias que deixarão de passar pelo monitoramento de respostas da CGE	Procedimento de consolidação da análise da qualidade das respostas ofertadas pelas ouvidorias setoriais, objetivando auxiliar na decisão de liberação do monitoramento de respostas pela CGE.
9	Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais	Processo que consiste em avaliar anualmente, conforme Portaria n.º 97/2020, as ouvidorias setoriais, a partir de critérios e procedimentos, bem como variáveis e objetivos definidos.
10	Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias Setoriais	Índice constituído por vários indicadores que possibilitam identificar ouvidorias setoriais que precisam de maior orientação por parte da Célula de Ouvidoria e melhorar seus resultados.
11	Reuniões da Rede de Ouvidorias	Encontro técnico bimestral realizado entre os membros da Rede Estadual de Ouvidorias, sob coordenação da Coordenadoria de Ouvidoria, para o debate, alinhamento e compartilhamento de temáticas e assuntos pertinentes ao Sistema Estadual de Ouvidoria.
12	Reuniões técnicas de alinhamento com a Central 155	Encontro técnico entre a Célula de Gestão de Ouvidoria com os membros das ouvidorias setoriais e a equipe da Central de Atendimento 155, para o alinhamento de questões pertinentes ao tratamento de manifestações, estrutura e funcionamento do Sistema Estadual de Ouvidoria e assuntos correlatos.
13	Visitas técnicas institucionais – Rede de Ouvidorias	Visitas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, com o objetivo de conhecer a estrutura e funcionamento da ouvidoria setorial, bem como dar o devido suporte técnico para o alinhamento institucional no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.
14	Tira-dúvidas de Ouvidoria #táon	Encontro técnico bimestral entre os membros das ouvidorias setoriais, sob coordenação da Coordenadoria de Ouvidoria, cujo objetivo é prestar orientações para o alinhamento de tema único e específico, proporcionando o debate junto a Rede de Ouvidorias.
15	Ações de qualificação para Rede de Ouvidorias	Ofertas de capacitação destinadas aos membros das Ouvidorias Setoriais e da Coordenadoria de Ouvidoria, tais como oficinas, palestras, cursos, seminários etc.




Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

16	Ações Itinerantes de Ouvidoria	Evento itinerante e descentralizado das atividades de ouvidoria, com o objetivo de divulgar a ouvidoria e de prestar atendimento por meio do recebimento de manifestações, fomentando a participação social.
17	Controle de Manifestações em Atraso	Atividade que consiste no acompanhamento, controle e sinalização à ouvidoria setorial das manifestações atrasadas, em atenção ao disposto no Decreto Estadual nº 33.485/2020.
18	Monitoramento da Conta de e-mail ouvidoria.geral	Atividade que consiste no monitoramento da conta de e-mail <a href="mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br">ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br</a> , compreendendo a análise de mensagens relacionadas à gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria e registrar manifestações de cidadãos no Ceará Transparente.
19	Acompanhamento e Monitoramento das Orientações e Recomendações de Ouvidoria	Atividade que consiste no monitoramento e análise das recomendações e orientações emitidas pela CGE por meio da Coordenadoria de Ouvidoria, para acompanhar a implementação dos planos de ação das ouvidorias setoriais.
20	Acompanhamento e Monitoramento dos indicadores do DEIP - Diagrama de Escopo e Interface do Processo para o Tratamento de Denúncias	Atividade que consiste no monitoramento e análise dos indicadores instituídos no âmbito do DEIP para o tratamento de denúncias.
21	Monitoramento das Redes Sociais da CGE	Atividade que consiste no acompanhamento das redes sociais da CGE, para a identificação e registro de manifestações de ouvidoria.
22	Monitoramento da ferramenta Reclame Aqui	Atividade que consiste no acompanhamento da ferramenta Reclame Aqui, para a identificação e registro de manifestações de ouvidoria.
23	Monitoramento das manifestações relacionadas à Gestão da Rede de Ouvidorias (Perfil Couvi)	Atividade que consiste no monitoramento das manifestações relacionadas à Gestão da Rede de Ouvidorias e encaminhadas para o perfil da Coordenadoria de Ouvidoria no sistema.
24	Cadastro de Ouvidores e de Dirigentes na plataforma Ceará Transparente	Atividade que consiste no cadastro de usuários na plataforma Ceará Transparente para os perfis: Ouvidor e Dirigente.
25	Ferramentas de comunicação com a Rede de Ouvidorias	Atividades que consiste em realizar contatos gerenciais com a Rede de Ouvidorias para o repasse de orientações, informações gerenciais e agenda de eventos.

## 8. ESPECIFICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS APLICADOS NAS AÇÕES E ATIVIDADES

### 8.1. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O Monitoramento de manifestações será realizado pela equipe de

		
Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

monitoramento e de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Acessar diariamente em horários ininterruptos a plataforma Ceará Transparente, no módulo de ouvidoria;
- b) Identificar na ferramenta se constam manifestações em atraso e realizar contato com o ouvidor setorial orientando sobre o devido cumprimento do prazo;
- c) Identificar na ferramenta as manifestações que contêm respostas das ouvidorias setoriais e realizar a revisão da classificação e análise da resposta, procedendo com a devolutiva e contato com o ouvidor quando houver inconsistências, caso contrário proceder com a validação;
- d) Repassar para o orientador da Célula de Gestão de Ouvidoria as situações excepcionais e que estejam impactando no serviço, tais como prazo das manifestações e qualidade das respostas.

Obs.: Especial atenção deve ser dada à classificação da manifestação, observando se trata-se de reclamação ou denúncia, ou ainda, se trata-se de solicitação de informação, conforme estabelece Lei 15.175/2012. Nesses casos, proceder com orientações ao ouvidor para mudar o tipo.

## 8.2. TRIAGEM DE DENÚNCIAS

A triagem das manifestações tipificadas como denúncias será realizada por meio de perfil específico no Ceará Transparente e de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Acessar diariamente em horários ininterruptos a plataforma Ceará Transparente, no módulo de ouvidoria;
- b) Identificar, por meio de card (seção) específico, as denúncias que foram registradas e que ainda não tiveram análise e tratamento;
- c) Realizar a análise da denúncia, procedendo com a classificação do tipo da denúncia, caso seja confirmada essa tipificação;
- d) Realizar análise preliminar da denúncia, por meio de consultas básicas, para certificação ou complementação das informações apresentadas na demanda;
- e) Realizar o encaminhamento da denúncia à ouvidoria setorial competente, caso a demanda contenha informações suficientes e seja pertinente ao órgão/entidade acionado, nos termos da Portaria nº 52/2020, sem prejuízo da análise que a Ouvidoria Setorial poderá realizar;
- f) Realizar o encaminhamento à Coordenadoria de Ouvidoria das denúncias que envolvam membros da direção superior dos órgãos e entidades, para análise e providências junto à Direção Superior da CGE, bem como outras situações de competência da CGE;
- g) Acompanhar o prazo de 7 (sete) dias previsto na Portaria n.º 52/2020, concedido à gestão superior da CGE para manifestação acerca do encaminhamento sugerido pela Coordenadoria de Ouvidoria.
- h) Realizar o encaminhamento da denúncia, anexando relatório de análise preliminar, à Coordenadoria de Correição ou a outras unidades competentes, após indicação e orientações da Coordenadoria de Ouvidoria;
- i) Identificar na ferramenta, por meio de card (seção) específica, as respostas das denúncias que ainda não tiveram análise;
- j) Realizar a revisão da classificação e análise da resposta, procedendo com a



Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

devolutiva e contato com o ouvidor quando houver inconsistências, caso contrário proceder com a validação;

- k) Repassar para o orientador da Célula de Gestão de Ouvidoria as situações excepcionais e que estejam impactando no serviço, tais como prazo das manifestações e qualidade das respostas;
- l) Alimentar a planilha de controle de mapeamento de benefícios de ouvidoria;
- m) Sinalizar à Célula de Gestão de Ouvidoria quando for identificada denúncia que precisa ser conhecida imediatamente.

### 8.3. RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (OUVIDORIAS SETORIAIS)

O Relatório de Gestão de Ouvidoria, no âmbito das ouvidorias setoriais e sob orientações da Célula de Gestão de Ouvidoria, será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Propor, ao final do exercício, modelo ou adequação do relatório e validar junto à Coordenadoria de Ouvidoria. As seguintes temáticas deverão ser contempladas no modelo proposto: Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações); Indicadores de Ouvidoria; Análise das Manifestações e Providências Adotadas e Benefícios alcançados pela Ouvidoria;
- b) Incluir na grade de programação de capacitações da Coordenadoria de Ouvidoria as oficinas de elaboração de relatórios de ouvidoria;
- c) Providenciar junto ao instrutor a ficha técnica da capacitação;
- d) Articular com a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas (Codes) a realização das oficinas.;
- e) Organizar o levantamento de participantes e das turmas das oficinas de relatório;
- f) Realizar as oficinas com foco nas orientações para elaboração do relatório, a partir do modelo validado na coordenação;
- g) Enviar modelo do relatório e orientações para os ouvidores setoriais;
- h) Enviar ofício aos dirigentes dos órgãos e entidades comunicando sobre o relatório de gestão, prazo de entrega e eventuais prorrogações;
- i) Equipe de monitoramento estar apta e prestar eventuais esclarecimentos acerca da elaboração do relatório de ouvidoria aos ouvidores e membros das equipes de ouvidoria;
- j) Monitorar a entrega do relatório de gestão de ouvidoria e informar periodicamente à rede de ouvidorias sobre o prazo de entrega;
- k) Salvar em pasta específica da rede os arquivos dos relatórios que foram entregues;
- l) Alimentar a planilha de avaliação de desempenho das ouvidorias com informações referentes a entrega, ao cumprimento do modelo e à publicação;
- m) Manter contato com as ouvidorias setoriais que não entregaram o relatório no prazo instituído ou entregaram o documento sem a assinatura do ouvidor e/ou do dirigente da instituição;
- n) Apresentar no Relatório de Gestão de Ouvidoria (Geral) recomendação pertinente ao não cumprimento do prazo de entrega do relatório de ouvidoria para as ouvidorias setoriais nessa situação.

### 8.4. RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (CONSOLIDADO/CGE)

O Relatório de Gestão de Ouvidoria, no formato consolidado pela CGE, será elaborado pela Célula de Gestão de Ouvidoria e realizado de acordo com os

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

procedimentos especificados abaixo:

- a) Propor, até o final do exercício anterior, modelo ou adequação do relatório geral e validar junto à Coordenadoria de Ouvidoria;
- b) Iniciar a elaboração da minuta do relatório com a atualização textual dos conteúdos padrões, bem como os tópicos cujo dados e informações já estejam disponibilizados para Célula de Gestão de Ouvidoria;
- c) Organizar os relatórios enviados pelas Ouvidorias Setoriais;
- d) Realizar o levantamento das orientações e das recomendações, identificando-as como atendida, parcialmente atendida, não atendida ou não informada, e seus respectivos órgãos, conferindo com as informações fornecidas na ferramenta Avia;
- e) Solicitar à equipe do Instituto de Pesquisa e Estratégica Econômica do Ceará – Ipece ou por meio de consultas na internet, em fonte confiável, o relatório da população-residente do Estado do Ceará referente ao ano-base do relatório de ouvidoria;
- f) Baixar, após o 30º dia do término do exercício, na plataforma Ceará Transparente, os relatórios “dados brutos” e “relatórios estatísticos”, com a especificação do período anual correspondente a 01/01 a 31/12 do exercício anterior;
- g) Conferir os dados dos relatórios, realizando o devido tratamento e manipulação e comunicar à equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - Cotic sobre eventuais inconsistências, solicitando as correções necessária;
- h) Realizar a construção e atualização de tabelas e gráficos com base nos relatórios gerados na plataforma Ceará Transparente, relatório população-residente, planilha da avaliação de desempenho etc.
- i) Propor orientações e recomendações de ouvidoria para análise da Coordenadoria de Ouvidoria e Direção Superior da CGE;
- j) Enviar a minuta do relatório para avaliação da Coordenadoria de Ouvidoria, observando o prazo final para envio do relatório à Direção Superior da CGE;
- k) Realizar as devidas alterações sugeridas pela Coordenadoria de Ouvidoria, caso contenha, e proceder com a devolutiva do documento para o encaminhamento pela COUVI à Direção Superior da CGE;
- l) Acompanhar a apreciação final do relatório pela Direção Superior da CGE e Coordenadoria de Ouvidoria;
- m) Realizar as devidas alterações sugeridas pela Direção Superior da CGE, caso haja;
- n) Articular com a Assessoria de Comunicação – Ascom a divulgação do relatório de gestão de ouvidoria, bem como a sua publicação no sítio institucional da CGE e na plataforma Ceará Transparente;
- o) Enviar ofício aos dirigentes dos órgãos e entidades dando conhecimento sobre o Relatório de Gestão de Ouvidoria.

## 8.5. RELATÓRIOS PERIÓDICOS (BOLETINS E PAPERS)

### 8.5.1. PAPER DE OUVIDORIA

O Relatório mensal de ouvidoria (*paper*), da Célula de Gestão de Ouvidoria, será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Realizar o *download* até o 3º dia do mês dos relatórios estatísticos na plataforma Ceará Transparente, incluindo satisfação do cidadão e de resolubilidade, referentes ao mês do *paper* que está sendo elaborado;
- b) Solicitar mensalmente os dados da Arce, Cagece e Sesa, provenientes dos seus

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

- sistemas internos para inclusão do relatório mensal (*Paper*);
- Inserir no *paper* informações relacionadas às reuniões e eventos realizados junto às ouvidorias setoriais;
  - Salvar os relatórios gerados no sistema e enviados pela Arce, Cagece e Sesa em página específica da rede;
  - Iniciar a elaboração da minuta do *paper* conforme modelo adotado pela coordenação, com atualização textual e de indicadores;
  - Submeter o relatório à coordenadoria de ouvidoria para análise e considerações;
  - Salvar a versão definitiva do relatório em página específica da rede.

### 8.5.2. BOLETIM DE OUVIDORIA

O Relatório quadrimestral de ouvidoria (boletim), da Célula de Gestão de Ouvidoria, será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- Realizar o *download* até o 3º dia do mês dos relatórios estatísticos na plataforma Ceará Transparente, incluindo de satisfação e de resolubilidade, referentes aos meses do boletim que está sendo elaborado;
- Salvar os relatórios gerados no sistema em página específica da rede;
- Iniciar a elaboração da minuta do boletim, conforme modelo adotado pela coordenação, com atualização textual e de indicadores;
- Submeter o relatório à coordenadoria de ouvidoria para análise e considerações;
- Encaminhar a versão final do relatório para diagramação e publicação pela Assessoria de Comunicação;
- Validar a proposta encaminhada pela assessoria de comunicação;
- Salvar a versão definitiva do relatório em página específica da rede;
- Solicitar a Assessoria de Comunicação a divulgação do boletim.

### 8.6. RELATÓRIO SEMESTRAL DE DENÚNCIA

O Relatório semestral de denúncia de ouvidoria será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- Realizar o *download* após o 30º do término do semestre dos relatórios estatísticos e de dados brutos na plataforma Ceará Transparente, incluindo satisfação do cidadão e de resolubilidade, pertinentes a denúncias, referentes ao semestre que o relatório está sendo elaborado;
- Salvar os relatórios gerados no sistema em página específica da rede;
- Iniciar a elaboração da minuta do relatório de denúncia, conforme modelo adotado pela coordenação, com atualização textual e de indicadores;
- Submeter o relatório à coordenadoria de ouvidoria para análise e considerações;
- Apresentar o relatório à Direção Superior da CGE;
- Salvar a versão definitiva do relatório em página específica da rede.

### 8.7. AVALIAÇÃO TÉCNICA DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS

Para as manifestações das ouvidorias setoriais cujas respostas não passam pela análise da CGE, o monitoramento da qualidade da resposta será realizado pela equipe de monitoramento da Célula de Gestão de Ouvidoria, *a posteriori*, de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- Acessar a plataforma Ceará Transparente, no módulo de ouvidoria, no menu

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

Avaliação Interna Ouvidoria;

- b) Realizar o quantitativo amostral, por ouvidoria, das manifestações que terão as respostas analisadas, seguindo os critérios do plano amostral definido pela Coordenadoria de Ouvidoria;
- c) Realizar a avaliação das respostas das manifestações selecionadas atribuindo pontuação de acordo com a análise realizada em cada uma das variáveis do questionário;
- d) Salvar os relatórios das avaliações realizadas em pasta específica da rede;
- e) Informar ao orientador da Célula de Gestão de Ouvidoria sobre a conclusão do trabalho;
- f) Encaminhar mensalmente para as ouvidorias setoriais os relatórios das avaliações realizadas, fornecendo o *feedback* e as orientações quanto aos resultados obtidos.

### 8.8. ANÁLISE TÉCNICA (ESTUDO) PARA SELEÇÃO DE OUVIDORIAS QUE DEIXARÃO DE PASSAR PELO MONITORAMENTO DE RESPOSTAS DA CGE

A seleção de Ouvidorias que deixarão de passar pelo monitoramento de repostas da CGE será realizada anualmente, por meio de relatório circunstanciado e de acordo com os procedimentos e critérios especificados abaixo:

- a) A Ouvidoria Setorial deverá apresentar bons resultados nos indicadores de resolubilidade e de satisfação nos últimos 6 meses da data da análise realizada pela Ceouv;
- b) O Ouvidor deverá ter um comportamento adequado e um bom relacionamento com os membros da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE e da Rede de Ouvidorias;
- c) A Ouvidoria Setorial não deverá possuir grande volume de manifestações devolvidas pela Ceouv para adequação das respostas;

As Ouvidorias Setoriais cuja respostas não passam pelo monitoramento da CGE poderão retornar ao monitoramento nas seguintes situações:

- Algum dos critérios acima não esteja sendo cumprido e comprometa a qualidade do serviço da ouvidoria;
- Avaliação das respostas realizada pela Ceouv (item 7.7) não esteja satisfatória;
- Mudança do titular da ouvidoria setorial.

### 8.9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Realizar anualmente a avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais, até 40 dias após o exercício, de acordo com o documento: “Guia de Instruções da Avaliação de Desempenho”, disponibilizado em pasta específica da rede, e em consonância com a Portaria nº 97/2020.

### 8.10. ÍNDICE GERAL DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS (IGDO)

Realizar anualmente o levantamento do Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias Setoriais (IGDO) de acordo com o documento: Guia de Critérios e Procedimentos do IGDO e com passo a passo abaixo:

- a) Realizar o *download* dos relatórios estatísticos, resolubilidade e de satisfação do cidadão de todas as Ouvidorias Setoriais, a partir do dia 31 de janeiro;
- b) Salvar os relatórios gerados em pasta específica na rede;

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

- c) Alimentar a planilha geral do IGDO, disponibilizado em pasta específica na rede, e inserir os indicadores das ouvidorias setoriais referentes a cada eixo do IGDO;
- d) Analisar os resultados no âmbito da Coordenadoria de Ouvidoria e da Célula de Gestão de Ouvidoria;
- e) Realizar o planejamento de reuniões com as Ouvidorias Setoriais que não atingiram resultados satisfatórios no IGDO ao longo do primeiro semestre.

### 8.11. REUNIÕES DA REDE DE OUVIDORIAS

As Reuniões da Rede de Ouvidorias serão realizadas de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) As reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias serão realizadas nos meses de fevereiro, abril, junho, agosto, outubro e dezembro, podendo ser realizada reunião extraordinária quando necessário;
- b) Definir o formato da reunião: presencial com transmissão ou virtual;
- c) Articular com a área responsável da CGE a reserva de auditório para realização da Reunião da Rede, nas situações de encontros presenciais com transmissão, bem como a infraestrutura necessária para as reuniões virtuais;
- d) Articular com a Codes a logística necessária para a transmissão e gravação da reunião, junto à Cotic, bem como demais apoios juntos às áreas da Coafi e Ascom;
- e) Articular com a Coafi a logística necessária para participação da equipe da Coordenadoria de Ouvidoria nas reuniões da rede de ouvidorias, quando ocorrerem de forma presencial e fora do Centro Administrativo Cambeba;
- f) Articular com a Coafi a logística necessária para participação da equipe da Central de Atendimento 155 nas reuniões da rede de ouvidorias, quando ocorrerem de forma presencial;
- g) Definir junto à Coordenadoria de Ouvidoria a pauta (agenda) da reunião;
- h) Elaborar minuta de ofício circular o convite para reunião da rede e validar com a Direção Superior da CGE;
- i) Enviar o ofício circular aos órgãos e entidades informando sobre a reunião, enviando cópia aos ouvidores setoriais, reforçando o convite por meio do grupo técnico de *WhatsApp* da rede de ouvidorias;
- j) Dar conhecimento à Ascom sobre o evento para fins de publicação de matéria institucional.
- k) Solicitar à Ascom a publicação no sítio institucional da CGE e no *Youtube* as apresentações da reunião;
- l) Elaborar controle de presenças para aplicar na reunião da rede de ouvidorias;
- m) Aplicar o controle de presenças na reunião da rede de ouvidorias;
- n) Gerar o relatório de presenças dos participantes da reunião, posteriormente emissão e envio de certificados;
- o) Salvar o relatório de presenças em pasta específica da rede e alimentar planilha de controle de participação nas reuniões;
- p) Salvar as evidências da reunião e os *E-mails* de justificativa de ausências na reunião e salvar em pasta na rede.

### 8.12. REUNIÕES TÉCNICAS DE ALINHAMENTO COM A CENTRAL 155

As Reuniões técnicas de alinhamento com a Central 155 serão realizadas periodicamente, com, no mínimo, seis reuniões por ano e de acordo com os



Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

procedimentos especificados abaixo:

- a) A definição de órgãos e entidades que visitarão à Central 155 será realizada de acordo com as situações abaixo, bem como questões que contribuam com o aprimoramento do atendimento da Central 155, no alinhamento de procedimentos e no repasse de informações governamentais:
  - Sugestões da equipe da Central 155;
  - Interesse das Ouvidorias Setoriais da Rede;
  - Sugestões da Célula de Gestão de Ouvidoria;
  - Sugestões da Coordenadoria de Ouvidoria;
  - Sugestões da Direção Superior da CGE.
- b) Definir com a Ouvidoria Setorial e a Central 155 o dia de realização da visita, de forma articulada com Ceouv e Couvi;
- c) Definir o cronograma e o roteiro da visita com os assuntos que serão tratados;
- d) Articular com a Coafi logística necessária para o deslocamento da equipe da Coordenadoria de Ouvidoria à Canindé, observando os prazos vigentes para esse tipo de solicitação;
- e) Dar conhecimento à Ascom sobre o evento para fins de publicação de matéria institucional.

### 8.13. VISITAS TÉCNICAS INSTITUCIONAIS – REDE DE OUVIDORIAS

As Visitas técnicas institucionais serão realizadas de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Realizar o planejamento de visitas com base nos indicadores de ouvidoria, de eventuais descumprimentos aos requisitos estabelecidos para o perfil do ouvidor, em virtude de desempenho insatisfatório do Ouvidor Setorial, por solicitação da ouvidoria setorial ou de ofício por parte da Coordenadoria de Ouvidoria,
- b) Articular com a Ouvidoria Setorial o formato e data da visita;
- c) Articular com a Coafi a logística necessária para participação da equipe da Coordenadoria de Ouvidoria nas visitas programadas, quando ocorrerem de forma presencial e fora do Centro Administrativo Cambeba;
- d) Elaborar a pauta e a apresentação do que será abordado na visita/reunião;
- e) Dar conhecimento à Ascom sobre a visita para fins de divulgação da atividade.

### 8.14. TIRA-DÚVIDAS DE OUVIDORIA #TÁON

Os eventos tira-dúvidas de Ouvidoria #táon serão realizados de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) O tira-dúvidas de Ouvidoria #táon é realizado nos meses de março, maio, julho, setembro e novembro, meses intercalados com as reuniões da rede de ouvidorias;
- b) Definir a data e o tema que será abordado no tira dúvidas;
- c) O tema deverá ser único e apresentado em torno de 20 minutos, seguido de abertura de fala dos participantes. A duração total deverá ser de no máximo 60 minutos;
- d) Solicitar junto à Ascom a criação do *banner* de divulgação;
- e) Criar *link* de acesso e divulgar para todos os contatos de ouvidores e suas equipes, por *e-mail* e *WhatsApp*;
- f) Gravar o evento;
- g) Solicitar à Ascom a publicação do evento na página da CGE no *Youtube*.



Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

### 8.15. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO PARA REDE DE OUVIDORIAS

Os eventos de capacitação destinados à Rede de Ouvidorias serão realizados de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- Realizar o levantamento dos temas de capacitações a serem ofertados à Rede de Ouvidorias no final do ano anterior à oferta das capacitações;
- Priorizar os temas e os formatos que serão incluídos no plano de capacitação;
- Realizar a indicação de instrutores;
- Realizar articulação com a Codes e EGP para a realização das capacitações;
- Dar conhecimento à Rede de Ouvidorias acerca das capacitações que serão ofertadas;
- Realizar atividades para o planejamento e execução das capacitações que serão ofertadas, tais como divulgação, levantamento de pré-inscrição, orientações para inscrições e o devido suporte técnico;
- Realizar o controle das capacitações realizadas.

### 8.16. AÇÕES ITINERANTES DE OUVIDORIA

Os Ações de Ouvidoria Itinerante (Ouvidoria Ativa) serão realizadas de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- Realizar o levantamento de eventos institucionais ou de programas/projetos no âmbito do Governo do Estado ou de instituições parceiras para realização de ações itinerantes;
- Indicar os eventos que serão possíveis realizar ao longo do ano e seus respectivos períodos, em observância as metas instituídas no PPA;
- Inserir nas metas institucionais a realização das ações itinerantes de ouvidoria;
- Realizar o planejamento das ações com antecedência razoável, contemplando a definição da equipe da ação, escopo da ação, desenho da logística/roteiro e material de divulgação;
- Articular junto a Ascom e Coafi a logística, material de divulgação, transporte, solicitação de diárias, dentre outras;
- Organizar o material que será utilizado na ação, tais como material de divulgação e de escritório, equipamentos e camisetas personalizadas;
- Elaborar relatório da ação realizada e apresentar à coordenação.

### 8.17. CONTROLE DE MANIFESTAÇÕES EM ATRASO

O acompanhamento e realização de cobranças de manifestações em atraso serão realizadas de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

#### 8.17.1. GERAL

- Realizar mensalmente o levantamento das manifestações pendentes que estejam em atraso, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020;
- Salvar relatórios gerados no sistema em pasta específica da rede;
- Identificar as situações de maior impacto para o indicador de resolubilidade, bem como a complexidade e risco dos atrasos dessas demandas;
- Elaborar e enviar *e-mail* aos dirigentes e ouvidores solicitando providências e

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

respostas para órgãos/entidades que possuam 10 ou mais manifestações em atraso;

- e) Elaborar e enviar *e-mail* aos ouvidores solicitando providências e respostas para órgãos/entidades que possuam até 9 manifestações em atraso;
- f) Membros da Coordenadoria de Ouvidoria e da Célula de Gestão de Ouvidoria, bem como a equipe de monitoramento responsável pelos respectivos órgãos/entidades são copiadas nos *e-mails* especificados acima;
- g) Alimentar planilha interna com o controle de cobranças realizadas.

### 8.17.2. SITUAÇÃO: DENÚNCIAS FINALIZADAS PARCIALMENTE E EM ATRASO

- a) Realizar mensalmente o levantamento das manifestações tipificadas como “denúncia” finalizadas parcialmente que estejam com mais de 6 meses de atraso, em conformidade com a Instrução Normativa nº 01/2020;
- b) Salvar relatórios gerados no sistema em pasta específica da rede;
- c) Identificar as situações de maior impacto para o indicador de resolubilidade, bem como a complexidade e risco dos atrasos dessas demandas;
- d) Elaborar e enviar *e-mail* aos dirigentes e ouvidores solicitando providências e respostas para os órgãos/entidades que possuam 4 ou mais denúncias finalizadas parcialmente e com mais de 6 meses;
- e) Elaborar e enviar *e-mail* aos ouvidores solicitando providências e respostas para os órgãos/entidades que possuam até 3 denúncias finalizadas parcialmente e com mais de 6 meses de atraso;
- f) Membros da Coordenadoria de Ouvidoria e da Célula de Gestão de Ouvidoria, bem como a equipe de monitoramento das denúncias deverão ser copiadas nos *e-mails* especificados acima;
- g) Alimentar planilha interna com o controle de cobranças realizadas.

### 8.18. MONITORAMENTO DA CONTA DE E-MAIL OUVIDORIA.GERAL

O monitoramento da conta de *e-mail* ouvidoria.geral será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Acessar diariamente a conta de *e-mail* [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br);
- b) Criar pastas personalizadas no correio eletrônico para organização das mensagens mais importantes para consultas futuras;
- c) Realizar a leitura e análise das mensagens recebidas;
- d) Registrar na plataforma Ceará Transparente as mensagens que serão tratadas como manifestação de ouvidoria, procedendo com o retorno ao remetente informando o protocolo e senha do registro e formas de acompanhamentos;
- e) Encaminhar para Coordenação de Ouvidoria e Célula de Gestão de Ouvidoria os *e-mails* relacionados à gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria, procedendo com resposta ao remetente sobre o encaminhamento realizado;
- f) Encaminhar para as Ouvidorias dos órgãos e instituições que compõem a Rede Ouvir, as manifestações relacionadas as suas competências;
- g) Responder ou dar o devido encaminhamento, quando possível, às demais mensagens que não tenham relação com a estrutura e funcionamento do Sistema Estadual de Ouvidoria.

### 8.19. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DAS ORIENTAÇÕES E

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1<sup>a</sup></b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

## RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA

O monitoramento das orientações e das recomendações de ouvidoria serão realizados em conformidade com a Portaria CGE n.º 69/2020 e de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Propor orientações e recomendações no Relatório de Gestão de Ouvidoria, indicando ações saneadoras de fragilidades ou visando prevenir eventos de riscos no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria;
- b) Apresentar à Gestão Superior da CGE as orientações e recomendações validadas no âmbito da Coordenadoria de Ouvidoria;
- c) Incluir no Relatório de Gestão de Ouvidoria as orientações e recomendações validadas no âmbito da Gestão Superior;
- d) Enviar ofício aos órgãos e entidades dando conhecimento do Relatório de Gestão de Ouvidoria e das recomendações e orientações emitidas;
- e) Cadastrar as recomendações e orientações na ferramenta AVIA;
- f) Enviar as recomendações e orientações aos órgãos e entidades por meio da ferramenta AVIA;
- g) Orientar, quando necessário, o órgão/entidade na elaboração do plano de ação para o cumprimento das recomendações;
- h) Analisar, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria, os planos de ações das recomendações e as respostas às orientações apresentadas pelos órgãos e entidades;
- i) Aprovar, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria, os planos de ações das recomendações apresentadas pelos órgãos e entidades;
- j) Realizar o monitoramento das recomendações e orientações junto aos órgãos e entidades;
- k) Encerrar a recomendação no sistema AVIA quando for encerrado o plano de ação aprovado.

## 8.20. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DOS INDICADORES DO DEIP

O acompanhamento e monitoramento dos indicadores do DEIP será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Realizar o *download* do relatório de dados brutos do tipo denúncia, referente aos meses do trimestre correspondente;
- b) Realizar o tratamento do relatório gerado, excluindo da planilha as manifestações classificadas como outros poderes, invalidadas e encaminhadas para o órgão Defensoria Pública;
- c) Realizar os filtros correspondentes para a construção dos resultados dos indicadores do DEIP, conforme é explicado no passo a passo em arquivo específico disponibilizado na rede;
- d) Salvar o relatório gerado em pasta específica na rede;
- e) Alimentar a planilha geral do DEIP, de uso interno da Couvi, prestando as informações detalhadas de cada indicador;
- f) Analisar os resultados no âmbito da Coordenadoria de Ouvidoria e da Célula de Gestão de Ouvidoria;
- g) Alimentar a planilha oficial do DEIP, disponibilizada pela Codip/CGE, prestando as informações gerenciais de cada indicador;
- h) Inserir na planilha informações referentes a situação atual, justificativas e plano de



Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

ação para as situações em que o desempenho do indicador não for favorável;

- i) Realizar reunião com a equipe da Codip para orientações e esclarecimentos acerca do plano de ação proposto, quando necessário.

## 8.21. MONITORAMENTO DAS REDES SOCIAIS DA CGE

O monitoramento das redes sociais da CGE será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Acessar diariamente e monitorar as mensagens postadas no Twitter: @cgeceara no Facebook facebook.com/cgeceara e no Instagram @cgeceara, bem como os comentários postados nas publicações nessas ferramentas referentes à Controladoria e Ouvidoria Geral e Governo do Estado;
- b) Realizar a leitura e análise das mensagens recebidas;
- c) Registrar na plataforma Ceará Transparente as mensagens que são tratadas como manifestação de ouvidoria, procedendo com o retorno ao remetente;
- d) Informar ao cidadão sobre o registro da manifestação (Protocolo e Senha) pelo modo DM (*Direct Message*) quando o canal de atendimento for *Twitter*, ou *por e-mail/in box* quando for pelo *Facebook* ou *Instagram*, bem como as formas de acompanhamento da manifestação e o prazo de resposta disposto no Decreto Estadual nº 33.485/2020;
- e) No caso de mensagens incompletas, solicitar ao usuário informações complementares no modo DM (*Direct Message*) quando o canal de atendimento for *Twitter*, ou *por e-mail/in box* quando o canal for *Facebook* ou *Instagram*. Nos casos de mensagens referentes à Solicitação de Informação, nos termos da lei estadual nº 15.175/2012, o nome do cidadão e um número de documento deverão ser solicitados;
- f) Nos casos de manifestações não afetas ao Poder Executivo Estadual, responder ao manifestante no modo DM (*Direct Message*) quando o canal de atendimento for *Twitter*, ou *por e-mail/in box* quando o canal for *Facebook*, indicando o órgão ou a entidade competente para o atendimento da demanda apresentada. O atendimento deverá ser registrado e finalizado na Plataforma Ceará Transparente.

## 8.22. MONITORAMENTO DA FERRAMENTA RECLAME AQUI

O monitoramento da ferramenta Reclame Aqui será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- a) Acessar diariamente e monitorar as mensagens publicadas na plataforma digital Reclame Aqui, no endereço eletrônico [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) (Categoria Serviços Públicos) direcionadas aos órgãos e entidades estaduais e ao Governo do Estado do Ceará;
- b) Registrar na Plataforma Ceará Transparente as manifestações procedentes e realizar os encaminhamentos necessários;
- c) Informar ao manifestante sobre o registro da manifestação (Protocolo e Senha) na mensagem publicada no Canal Reclame Aqui, bem como os canais oficiais de comunicação disponibilizados pela Controladoria Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, as formas de acompanhamento da manifestação e o prazo de resposta previsto no Decreto Estadual nº 33.485/2020;
- d) Monitorar as réplicas/postagens das manifestações já publicadas no canal reclame aqui, procedendo com a inserção das observações na Plataforma Ceará



Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

- Transparente ou realizando novo registro quando necessário;
- No caso de mensagens incompletas, solicitar ao usuário informações complementares por meio do canal reclame aqui ou orientando que utilize os canais de comunicação disponibilizados pela CGE;
  - Nos casos de manifestações não afetas ao Poder Executivo Estadual, responder ao manifestante diretamente no canal reclame aqui, indicando o órgão ou a entidade competente para o atendimento da demanda apresentada. O atendimento deverá ser registrado e finalizado na Plataforma Ceará Transparente.

### 8.23. MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À REDE DE OUVIDORIAS (PERFIL COUVI)

O monitoramento do perfil Couvi no sistema será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

- Acessar diariamente em horários ininterruptos a plataforma Ceará Transparente, no módulo de ouvidoria;
- Identificar na ferramenta, por meio do perfil: “Coordenação de Ouvidoria”, as manifestações que foram encaminhadas para Couvi;
- Realizar a análise da manifestação, procedendo com o tratamento e classificação;
- Realizar análise preliminar da manifestação, por meio de consultas básicas, para certificação ou complementação das informações apresentadas na demanda;
- Transferir a manifestação para a unidade competente quando o assunto não for pertinente à Coordenadoria de Ouvidoria;
- Manter contato com a Ouvidoria Setorial competente, quando a manifestação for relacionada ao atraso ou à qualidade da resposta, prestando-lhes as devidas orientações em consonância com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e realizar o compartilhamento da demanda quando necessário;
- Dar conhecimento ao Orientador de Célula de Gestão de Ouvidoria das manifestações que mereçam articulação por parte da Coordenadoria de Ouvidoria;
- Responder a manifestação no sistema conforme as orientações repassadas e/ou informações obtidas.

### 8.24. CADASTRO DE OUVIDORES E DE DIRIGENTES NA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE

O cadastro de Ouvidores e de Dirigentes será realizado de acordo com os procedimentos especificados abaixo:

#### 8.24.1. PERFIL OUVIDOR

- Verificar se a nomeação do ouvidor foi publicada no Diário Oficial do Estado ou se existe solicitação formal para o cadastro na plataforma Ceará Transparente, nas situações em que a nomeação ainda não foi publicada;
- Solicitar as seguintes informações ao ouvidor setorial: Nome completo; *E-mail* institucional individual e CPF;
- Selecionar o seguinte perfil: Operador Setorial Ouvidor;
- Conceder o acesso a denúncias, à setorial SIC e para “atuar como área interna”;
- Selecionar o órgão no qual o ouvidor é lotado;
- Ativar as notificações de interesse: *e-mail* ou sistema;
- Gravar as informações;



Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

- h) Orientar que o ouvidor acesse seu *e-mail*, confirme seu cadastro e crie senha de acesso ao sistema.

#### 8.24.2. PERFIL DIRIGENTE

- Verificar se o servidor é titular do órgão/entidade ou membro da gerência superior;
- Caso o servidor não seja membro da direção superior e da gerência superior, é necessário a solicitação formal delegando o perfil de dirigente para terceiros no sistema;
- Não será possível cadastrar o Ouvidor Setorial com o perfil dirigente devido a segregação de funções, em conformidade com o Decreto Estadual n 33.485/2020;
- Solicitar as seguintes informações do servidor: Nome completo; *E-mail* institucional individual e CPF;
- Selecionar o seguinte perfil: Dirigente;
- Conceder o acesso a denúncias, à setorial SIC e atuar como área interna;
- Selecionar o órgão o qual o servidor é lotado;
- Ativar todas as notificações *e-mail* e sistema;
- Gravar as informações
- Orientar que o servidor acesse seu *e-mail*, confirme seu cadastro e crie senha de acesso ao sistema.

#### 8.25. FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO COM A REDE DE OUVIDORIAS

- Manter atualizado os contatos dos membros da Rede Estadual de Ouvidorias no grupo técnico de *WhatsApp* e no grupo de *e-mails* institucionais;
- Manter os membros do grupo técnico de *WhatsApp* cientes das regras do grupo, de forma a manter sua harmonia e integração;
- Enviar os comunicados acerca de reuniões, capacitações, eventos, orientações técnicas, dentre outros assuntos relevantes para a rede, por meio dos grupos de *WhatsApp* e de *e-mails*;
- Enviar por meio de ofício circular aos dirigentes dos órgãos e entidades os assuntos de maior potencialidade pertinentes ao Sistema Estadual de Ouvidoria.

#### 9. ESPECIFICAÇÃO DOS PRAZOS DAS ATIVIDADES E NORMA LEGAL

Especificação da Atividade/Ação	Periodicidade	Prazo (Tempo de execução)	Norma legal
Monitoramento de Manifestações	Diária	3 a 10 minutos	Decreto n° 33.485/20 e IN n° 01/20
Triagem de Denúncias	Diária	5 a 10 minutos	Decreto n° 33.485/20 e Portaria n° 52/20
Relatório de Gestão de Ouvidoria (Ouvidorias Setoriais)	Anual	40 dias	Lei n° 13.460/17 e Decreto n° 33.485/20
Relatório de Gestão de	Anual	100 dias	Lei n°



Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

Ouvidoria (Consolidado/CGE)			13.460/17; Decreto n° 33.485/20 e IN n° 01/20
Relatórios Periódicos - Papers	Mensal	10 dias	Decreto n° 33.485/20 e IN n° 01/2020
Relatórios Periódicos - Boletins	Quadrimestral	10 dias	Decreto n° 33.485/20 e IN n° 01/2020
Relatório Semestral de Denúncia	Semestral	30 dias	Portaria n° 52/2020
Avaliação técnica da qualidade das respostas	Mensal	5 a 15 dias	Decreto n° 33.485/20 e IN n° 01/20
Análise técnica (estudo) para seleção de Ouvidorias que não passarão pelo monitoramento de respostas da CGE	Anual	30 dias	Decreto n° 33.485/20 e Sistema de Gestão da Qualidade
Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais	Anual	70 dias	Decreto n° 33.485/20; IN n° 01/20 e Portaria n° 97/20
Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias Setoriais	Anual	30 dias	Sistema de Gestão da Qualidade
Reuniões da Rede de Ouvidorias	Bimestral	3 horas	Decreto n° 33.485/20
Reuniões Técnicas de Alinhamento com a Central 155	Temporal	2 horas	Decreto n° 33.485/20
Visitas técnicas institucionais – Rede de Ouvidorias	Temporal	2 horas	Decreto n° 33.485/20
Tira-dúvidas de Ouvidoria #táon:	Bimestral	1 hora	Decreto n° 33.485/20
Ações de Qualificação da Rede de Ouvidorias	Temporal	Indeterminado	Decreto n° 33.485/20
Ações Itinerantes de Ouvidoria	Temporal	Indeterminado	Decreto n° 33.485/20
Controle de Manifestações em atraso	Mensal	4 horas	Decreto n° 33.485/20
Monitoramento da conta de e-mail	Diária	10min a 15min	Decreto n° 33.485/20

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

ouvidoria.geral			
Acompanhamento e Monitoramento das Orientações e Recomendações Ouvidoria	Anual	Conforme estabelecido no Plano de Ação	Decreto nº 33.485/20 e Portaria nº 69/2020
Acompanhamento e Monitoramento dos indicadores do DEIP - Diagrama de Escopo e Interface do Processo para o Tratamento de Denúncias	Trimestral	1 dia	Decreto nº 33.485/20 e Portaria nº 33.485/20 e Sistema de Gestão da Qualidade
Monitoramento das Redes Sociais da CGE	Diária	5 a 10 minutos	Decreto nº 33.485/20
Monitoramento da ferramenta Reclame Aqui	Diária	5 a 10 minutos	Decreto nº 33.485/20
Monitoramento das manifestações relacionadas à Gestão da Rede de Ouvidorias (Perfil Couvi)	Diária	5 a 10 minutos	Decreto nº 33.485/20
Cadastro de Ouvidores e de Dirigentes na plataforma Ceará Transparente	Temporal	5 minutos	Decreto nº 33.485/20 e Instrução Normativa nº 01/20
Ferramentas de comunicação com a Rede de Ouvidorias	Contínuo	5 a 10 minutos	Decreto nº 33.485/20

## 10. CONTROLE DE REGISTRO DA QUALIDADE

Os documentos decorrentes das ações e atividades no âmbito da Rede de Ouvidorias deverão ser minutados e armazenados na unidade de rede disponibilizada e gerenciada pela Cotic/CGE, bem como toda e qualquer ação ou atividade que requeira o uso de ferramenta tecnológica, de forma a assegurar sua integridade e segurança.

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO		RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
			INDEXAÇÃO	ACESSO		
Manifestações de Ouvidoria	<b>Arquivo digital:</b> Plataforma Ceará Transparente	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

Relatório de Gestão de Ouvidoria (Consolidado e Setoriais)	<b>Arquivo digital:</b> 1. Plataforma Ceará Transparente 2. Diretório COUVI/CEOUV/Relatórios de Gestão de Ouvidoria	Backup	Cronológica	1. COUVI 2. Servidores e Colaboradores em geral 3. Irrestrito	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Relatórios Periódicos (Paper e Boletim quadrimestral)	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Indicadores Ouvidoria/Relatórios Mensais Papers/Paper 2. Diretório COUVI/CEOUV/Indicadores Ouvidoria/Boletim Quadrimestral	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Relatório Semestral de Denúncia	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Relatórios Semestral de Denúncia	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Relatório de Avaliação das Ouvidorias Setoriais – Planilha Geral da Comissão e Relatórios finais.	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Gestão da Rede de Ouvidorias/Avaliação de Desempenho Ouvidorias Setoriais 2. Diário Oficial do Estado	Backup	Cronológica	1. COUVI 2. Servidores e Colaboradores em geral 3. Irrestrito	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Relatório circunstanciado para liberação do monitoramento das respostas pela CGE	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Gestão da Rede de Ouvidoria/Relatório e Documentação de Liberação dos Órgãos.	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Planilha Geral do IGDO	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Indicadores Ouvidoria/Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Planilha de controle de presenças – Reunião da Rede	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Gestão da Rede de Ouvidoria/Eventos e Reuniões da Rede de Ouvidorias	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Minutas de Ofícios Diversos	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório Correspondência Gerais	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Frequência de participação nas visitas institucionais à Central 155	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Gestão da Rede de Ouvidoria/Visitas Técnicas Ouvidorias Setoriais	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Frequência de participação nas visitas técnicas – Rede de Ouvidorias	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Gestão da Rede de Ouvidoria/Visitas Técnicas Ouvidorias Setoriais	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup

Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>	Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>	Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

Calendário da programação de capacitação para Rede de Ouvidorias e fichas técnicas	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Gestão da Rede de Ouvidoria/Capacitação Rede de Ouvidorias	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
Relatórios das Ações Itinerantes realizadas	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório COUVI/CEOUV/Ações Descentralizadas de Ouvidoria	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup
DEIP	<b>Arquivo digital:</b> 1. Diretório GESTÃO POR PROCESSO/Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria	Backup	Cronológica	Servidores e Colaboradores da Couvi habilitados	Permanente	1. Documento permanente e 2. Manutenção em backup

## 11. REVISÃO

Esta Norma será validada anualmente e revisada sempre que necessário, em decorrência do processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

## 12. APROVAÇÃO

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
José Otacilio de Assis Júnior	Coordenador da Qualidade	
Samya Diniz Eneas	Orientadora da Célula de Desenvolvimento Institucional	

## 13. REFERÊNCIAS

Tipo da Norma	Ementa da Norma
Lei Complementar 309/2023	Regulamenta os §§ 1.º, 2.º e 3.º do art. 190-A da Constituição do Estado do Ceará, no âmbito do Poder Executivo, estabelece competências e valores da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, e dispõe sobre o regime jurídico da carreira de auditor de controle interno
Lei Estadual nº 16.710/2018	Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual e sobre a Administração Pública Estadual.
Decreto Estadual nº 34.002/2021	Dispõe sobre a estrutura organizacional e o regulamento da CGE.
Lei Nacional nº 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Decreto Estadual nº 33.485/2020	Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.



Macroprocesso: <b>Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria</b>		Edição: <b>1ª</b>	Data: <b>13/11/2023</b>
Processo: <b>Gestão da Rede de Ouvidorias</b>		Primeira Edição: <b>13/11/2023</b>	

Decreto Estadual nº 34.697/2022	Dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da administração pública do Poder Executivo do Estado do Ceará.
Instrução Normativa nº 01/2020	Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no Decreto Estadual nº 33.485/2020.
Portaria nº 52/2020	Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.
Portaria nº 97/2020	Disciplina os critérios e os procedimentos para Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual.
Portaria nº 69/2020	Dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e de recomendações pela controladoria e ouvidoria geral do estado – CGE, e estabelece regras para utilização do plano de ação para sanar fragilidades – PASF.
Outras Normas aplicáveis	Lei Nacional nº 13.728/2018 - Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Lei Nacional nº 13.709 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.