



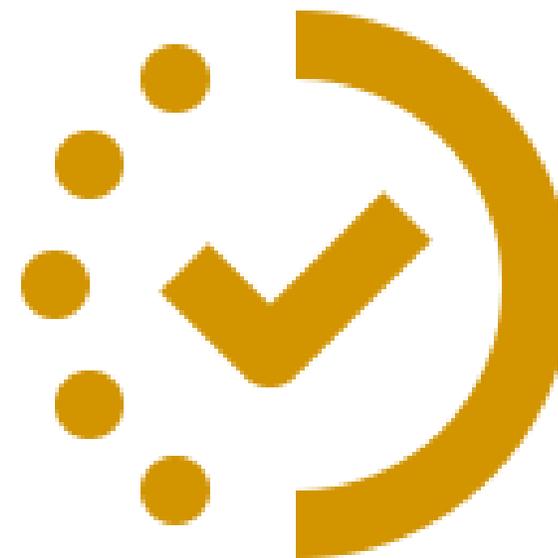
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

TIRA-DÚVIDAS
#Táon

I Edição – 20/03/2024

RESPOSTAS PARCIAIS NAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

2024



❖ Decreto nº 33.485/2020 (Política de Ouvidoria)

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

FUNDAMENTAÇÃO

❖ Instrução Normativa nº 01/2020

Art. 8º Para dar cumprimento à atribuição de responder ao cidadão, cabe ao Ouvidor Setorial:

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

§1º. No caso da denúncia, não havendo a possibilidade de conclusão da apuração antes de finalizado o prazo previsto no Art. 23 do Decreto 33.485/2020, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento às instâncias apuratórias competentes, sobre os procedimentos adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto às instâncias apuratórias, quando for o caso, devendo ser registrada como resposta parcial na plataforma Ceará Transparente.

§2º. As instâncias apuratórias administrativas internas encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia respondida parcialmente, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação, devendo ser registradas como resposta final no sistema informatizado.

§3º. Os órgãos e entidades devem apresentar resposta conclusiva da denúncia respondida parcialmente em um prazo máximo de 6 (seis) meses, a contar da data que foi apresentada a resposta parcial.



FUNDAMENTAÇÃO

❖ Instrução Normativa nº 02/2023

Art. 27. Caso a apuração ou a fiscalização pelas áreas competentes seja realizada em um prazo superior ao previsto na legislação, deverá ser apresentada resposta parcial, informando os procedimentos e as medidas preliminares já adotados, bem como informar a previsão de novo prazo para conclusão da apuração e que, ao final, os resultados conclusivos serão registrados na plataforma Ceará Transparente e enviados ao cidadão.



RESUMO (Regras Respostas Parciais)

- ❖ Aplica-se às Denúncias.
- ❖ Quando não houver possibilidade de concluir a apuração ou fiscalização no prazo estabelecido no Decreto nº 33.485/2022 (20+10).
- ❖ Informar sobre os encaminhamentos, procedimentos e medidas preliminares adotadas.
- ❖ Informar prazo para conclusão da apuração. (quando possível)
- ❖ Possibilidade de acompanhamento por outros meios.
- ❖ Receber das áreas internas o resultado final da apuração.
- ❖ Dar conhecimento ao cidadão dos desdobramentos.
- ❖ O prazo para apresentar resposta conclusiva após a parcial é de até 06 meses.

OBJETIVOS



- ❖ Possibilitar o aprofundamento da apuração da demanda e maior atenção à denúncia.
- ❖ Evitar respostas e resultados genéricos, bem como afetar o indicador de tempo de resposta da ouvidoria.
- ❖ Aprimorar qualidade da resposta e dos resultados.
- ❖ Adotar os Princípios da Eficiência e da Celeridade, visando a efetiva resolução.
- ❖ Adotar transparência, ética, imparcialidade, isenção, eficiência e celeridade no processo de análise e atendimento das manifestações.
- ❖ Ofertar resposta conclusiva ao interessado e a Decisão administrativa final.

FORMAS DE RESPOSTAS

Resposta Final

Até 30* dias

Esclarecimentos e
Informações

Resultados

Decisão
administrativa final

Resposta Parcial

Até 30* dias

Para Denúncias

Necessidade de
procedimento
específico

Informar medidas
preliminares
adotadas

Possibilidade de
Rastreabilidade

Resposta Conclusiva

Até 6 meses

Decisão
administrativa final

Medidas adotadas
para o caso

Benefícios gerados

COMPREENDER A
RESPOSTA DE
OUVIDORIA COMO UM
PRODUTO
INSTITUCIONAL

*Podendo ser prorrogado por mais 30 dias

SITUAÇÕES



PROCEDIMENTOS QUE PODEM REQUERER RESPOSTAS PARCIAIS

Fiscalização

Sindicância

Auditoria

Investigação Preliminar

Diligência

Inspeção

Inspeção

Inquéritos Policiais

PAD

PAR

Outros Procedimentos

Objetos de Apuração

Assédio Moral

Assédio Sexual

Desvio de recursos

Irregularidades

Condutas Ilícitas

Crimes Diversos

Outros

Ouvidoria do Ceará

ESTATÍSTICA



Período
01/01 a 18/03/2024
246 Manifestações
para Finalizar Parcialmente

Tempo Médio de
12 DIAS
para Finalizar Parcialmente
96,75% Resolubilidade

TIPOS

Denúncia	189
Reclamação	44
Solicitação	13

Total de denúncias contra o Estado	126
Total de denúncias para o Estado	63

ÓRGÃOS

PMCE	44
SEMACE	42
CGD	40
DETRAN	26
SEFAZ	17
CAGECE	12
SESA	09
CBMCE	08
SAP	06
SPS	06

ASSUNTOS

FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DISCIPLINAR (POLÍCIA PENAL)
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR
ASSÉDIO MORAL
SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO DE EMPRESA
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)
CONDUTA INADEQUADA DE INSTRUTOR



Orientações para o tratamento e conclusão de Manifestações Finalizadas Parcialmente



- ❖ Não oferecer nova resposta parcial;
- ❖ Evitar solicitar novas informações ao cidadão após certo prazo;
- ❖ Encaminhamentos ou envolvimento de novas áreas durante a apuração deverão ser realizados fora do ambiente do CT, observando os procedimentos de segurança;
- ❖ Acompanhar sistematicamente a apuração das manifestações junto às áreas internas;

Parcialmente respondidos
2

Respostas Parciais Vencidas
0

- ❖ Utilizar o recurso de comentários para manter o cidadão atualizado
- ❖ Ofertar resposta conclusiva com base nos resultados da apuração e das ações realizadas pelo órgão/entidade.

AÇÕES
BLOQUEADAS NA
SITUAÇÃO
FINALIZADA
PARCIALMENTE:

INVALIDAR

EDITAR TIPO

ENCAMINHAR

DÚVIDAS FREQUENTES



A resposta conclusiva não altera o tempo médio da demanda e nem o indicador de resolubilidade

CGE realiza cobranças mensalmente

Abertura de processo pode ser justificativa da resposta parcial

TIME

COUVI/CEOUV CGE



**Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Natália Cecília de França
Samuel de Carvalho Colares**

**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 Martins**

Obrigada

