



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

**5ª Reunião da Rede de
Ouvidorias (23/10/2025)**

**Reformulação do processo
de tratamento de
denúncias**

Importância de mapear processo

➤ A importância de mapear processos nas organizações

- Promove uma cultura de trabalho integrada e orientada para objetivos comuns;
- Padronização das atividades;
- Otimizar a eficiência operacional;
- Identificação de oportunidades de melhoria;
- Visão clara e detalhada dos fluxos de trabalho;
- Análise minuciosa de cada etapa do processo;
- Compreensão mais profunda das interações entre diferentes áreas e funções;
- Manter atualizadas as informações da estrutura organizacional e os normativos internos;
- Facilita a comunicação e a colaboração entre os diversos setores;
- Monitoramento e controle (gestão de riscos);
- Promoção de uma gestão mais eficaz e orientada para o progresso contínuo;
- E muito mais...

Sobre o processo



➤ Tratamento de Denúncias de Ouvidoria

**Sistema de
Gestão da
Qualidade**

**Macroprocesso:
Gestão do
Sistema Estadual
de Ouvidoria**

**ABNT ISO 37002
Sistema de
Gestão de
Denúncias**



A FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

certifica que a organização

CONTROLDORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - CGE
Avenida General Alfonso Albuquerque Lima - Edifício Seplag, s/n - 2º andar - Fortaleza - CE - Brasil
Rua Raimundo Alcoforado, 777 B - Canindé - CE - Brasil

para o seguinte escopo:

Prestação de serviços de: Controldoria Governamental; Auditoria Interna Governamental, abrangendo a verificação da regularidade da gestão orçamentária, financeira, patrimonial e operacional dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, bem como do desempenho das políticas públicas conduzidas por esses entes estaduais; Gestão da Transparência; Gestão do Sistema Estadual de Acesso à Informação; Gestão do Sistema de Correção; Suporte aos Sistemas Corporativos Utilizados pelo Estado do Ceará; Assessoramento e Suporte Administrativo à Direção, à Gerência Superior e às unidades administrativas da CGE nos assuntos de natureza jurídica, de planejamento, de desenvolvimento e de modernização institucional, de comunicação interna e externa, de ações de administração geral, de controle interno e de gerenciamento do Sistema de Gestão da Qualidade.

implementou e mantém um

Sistema de Gestão da Qualidade

Através de auditoria da Fundação Vanzolini foi comprovado que
este Sistema de Gestão cumpre os requisitos da norma:

NBR ISO 9001: 2015

Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos

Validade: 16 de dezembro de 2026

Número do certificado: SQ-26234

São Paulo, 12 de janeiro de 2024



FUNDACAO CARLOS ALBERTO VANZOLINI
Rua Camburi, 255 - Alto da Lapa - São Paulo - SP - Brasil

A validade deste documento poderá ser conferida a partir da leitura do QR CODE.
Para esclarecimento a respeito do escopo e da autorização das reuniões, consultar a organização certificada.



SG-M08434

Diretrizes ISO 37002

➤ Sistema de Gestão de Denúncias

Fornece diretrizes para o estabelecimento, implementação e manutenção de um sistema de gestão de denúncias eficaz, com base nos princípios de confiança, imparcialidade e proteção nas quatro etapas seguintes:

Receber relatos de irregularidades

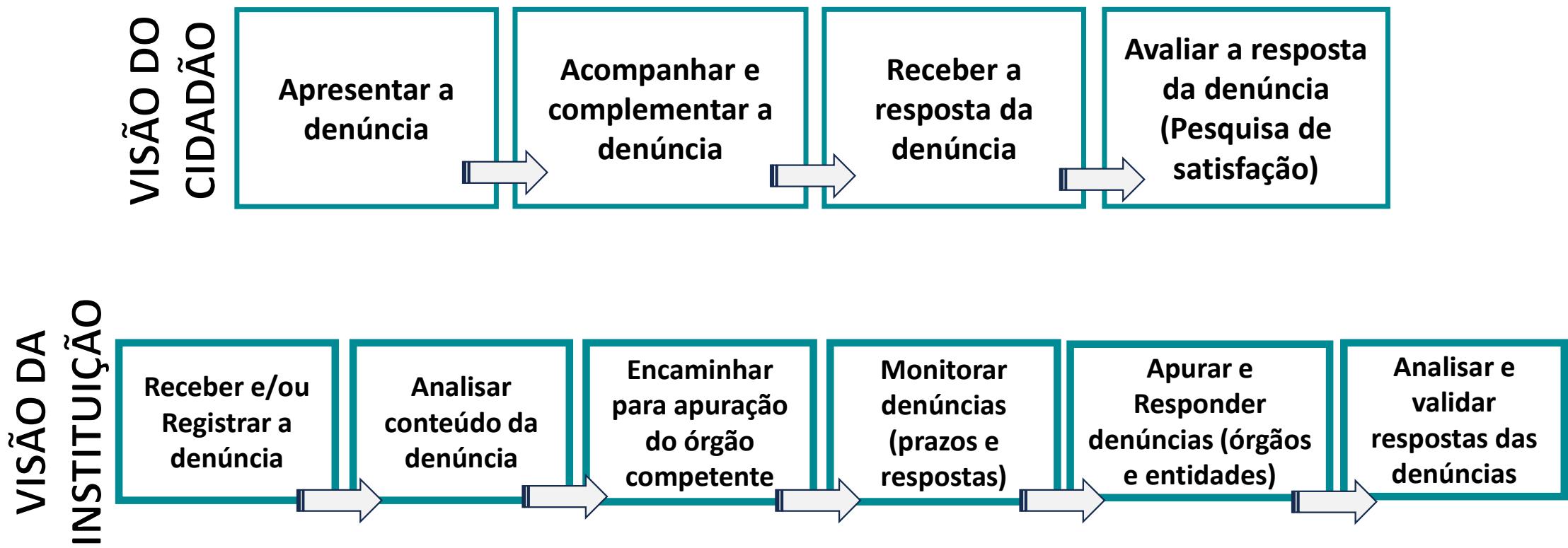
Avaliar relatos de irregularidades

Abordar relatos de irregularidades

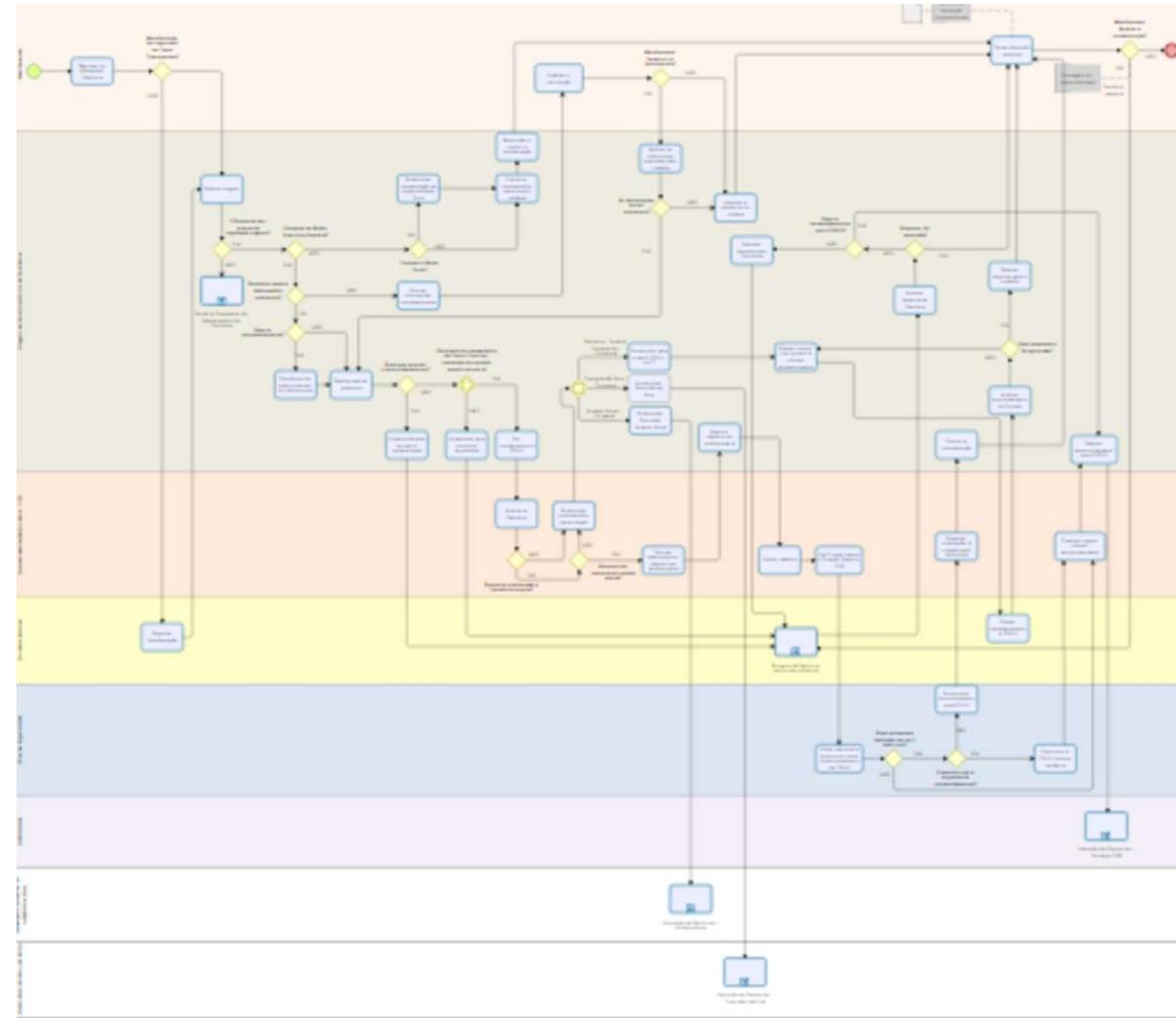
Concluir casos de denúncia



Tratamento de Denúncias



Estrutura do Processo



39 tarefas

05 subprocessos

19

Gateways/Decisões



8 Atores



Guardião e Dono do Processo

Principais alterações no Processo

- ❖ Adequação à Instrução Normativa nº 02/2023;
- ❖ Contemplar o fluxo de denúncias envolvendo crianças e adolescentes (Secretaria de Direitos Humanos >>> Conselhos Tutelares);
- ❖ Contemplar procedimento de envolvimento da Rede Ouvir;
- ❖ Contemplar atuação da Coordenadoria de Ouvidoria;
- ❖ Contemplar o Relatório de Análise Prévia;
- ❖ LGPD e Gestão de Riscos;
- ❖ Etc.



Publicação do Processo





CGE | CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

O QUE VOCÊ
PRECISA?

Ex: IPVA, Conta de Água, Hospitais, Notícias...

OUVIDORIA ESTADUAL | CEARÁ TRANSPARENTE | ACESSO À INFORMAÇÃO

INSTITUCIONAL | SERVIÇOS | SISTEMAS

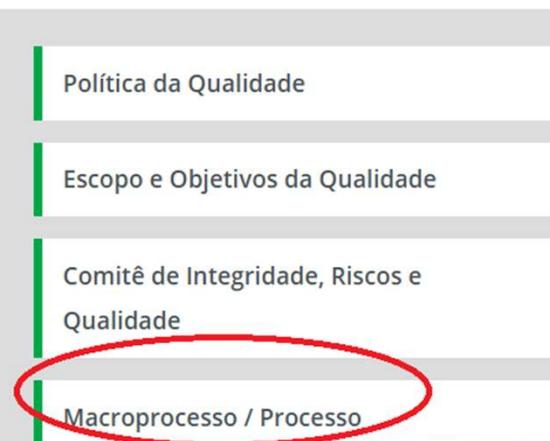
SOBRE | QUEM É QUEM | COORDENADORIAS | QUALIDADE | OUVIDORIA SETORIAL | COMISSÃO SETORIAL DE ÉTICA PÚBLICA

1. Site da CGE
 2. Institucional
 3. Qualidade
 4. Macroprocesso / Processo

Sistema de Gestão da Qualidade

A implantação de um **Sistema de Gestão da Qualidade** representa a obtenção de uma valiosa ferramenta que possibilita o aperfeiçoamento de diversos processos dentro da organização. Além disso, evidencia a preocupação com a melhoria contínua de seus produtos e serviços.

A certificação ISO 9001:2008 foi obtida pela CGE, após auditoria realizada, no período de 24 a 27 de outubro de 2011, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, com validade de 10 de novembro de 2011 a 10 de novembro de 2014. Nos exercícios de 2012 e 2013, a CGE foi objeto de auditoria de manutenção pelo organismo certificador, que identificou o compromisso de melhoria contínua dos seus produtos e serviços, confirmando a certificação.

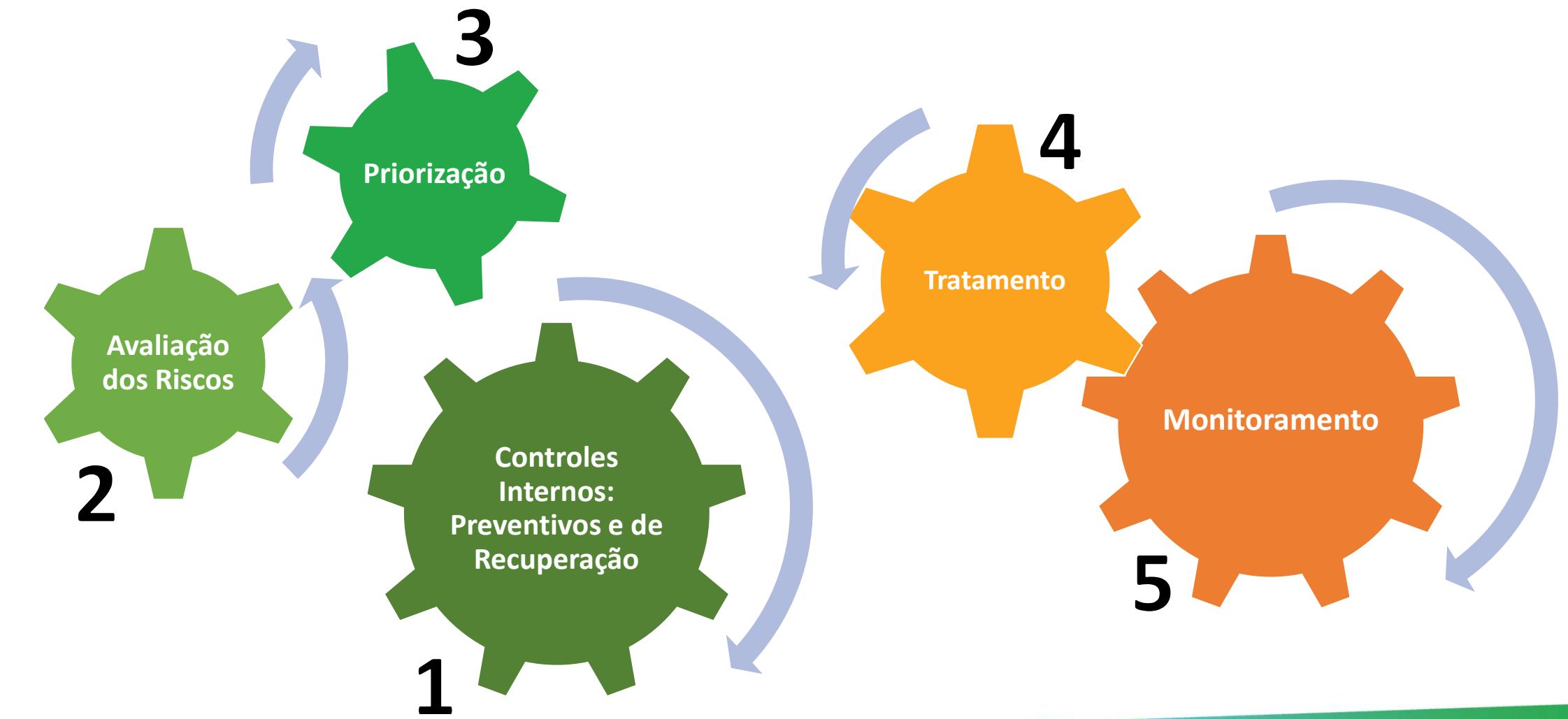


Gestão de Riscos



Etapa do Processo	Poderá acontecer Evento de Risco	Causas	Consequências
Realizar análise preliminar da denúncia	Encaminhar denúncias sem informações suficientes para subsidiar a apuração	<ul style="list-style-type: none"> - Manifestante não fornece as informações necessárias para denúncia - Apresentação de denúncias genéricas 	<ul style="list-style-type: none"> - Denúncia invalidada sem a devida apuração - A irregularidade não pode ser detectada e corrigida
	<ul style="list-style-type: none"> - Receber denúncias registradas deliberadamente e/ou inconsistentemente, de forma desarrazoada, pelo cidadão, na plataforma Ceará Transparente 	<ul style="list-style-type: none"> - Registros de manifestações em massa relacionados a determinadas políticas públicas ou serviços - Participação de cidadãos com suposto transtorno psicossocial 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto índice de denúncias invalidadas - Comprometimento da força de trabalho da equipe de triagem da CGE e das ouvidorias setoriais - Impacto na análise técnica (triagem) nas demais denúncias
Monitorar denúncias (prazos e respostas)	<ul style="list-style-type: none"> - Manter denúncias fora do prazo de resposta aguardando apuração pelo órgão/entidade 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de compromisso das áreas institucionais com as denúncias de ouvidoria - Ausência de unidade apuratória competente para recebimento e análise das denúncias 	<ul style="list-style-type: none"> - Agravamento da irregularidade apresentada - Morosidade na apuração da denúncia - Descredibilidade do cidadão com a ouvidoria

Gestão de Riscos



LGPD

Etapa do Processo	Poderá acontecer Evento de Risco	devido a Causas
Encaminhar para apuração do órgão competente	Encaminhar denúncias contendo informações pessoais do cidadão	Dado pessoal do cidadão não ter sido detectado durante a triagem Erros (bugs) nas regras e funcionalidades da ferramenta Ceará Transparente


**Tarefa de
Pseudonimização**

LGPD

❖ Inventário de Dados



NOME DO MANIFESTANTE



E-MAIL DO MANIFESTANTE



ENDEREÇO DO MANIFESTANTE



CPF DO MANIFESTANTE



INFORMAÇÕES SENSÍVEIS



TELEFONE DO MANIFESTANTE



PERFIL REDES SOCIAIS

BASE LEGAL

II - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV da Lei nº 13.709/2018;

Indicadores do Processo



Indicadores	Meta	Último trimestre
Percentual de denúncias finalizadas no prazo	85%	89,61%
Percentual de denúncias procedentes após a apuração	20%	7%
Número de denúncias recebidas contra o Estado	750	2.493



Enquanto isso...



A LAGARTA NÃO
PRECISA DE UM MILAGRE
PARA VIRAR BORBOLETA.
ELA PRECISA DE UM
PROCESSO.
NÃO FUJA DOS SEUS
PROCESSESOS!

Obrigado,

Obrigado

**OUVIDORIA
DO CEARÁ**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO