



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

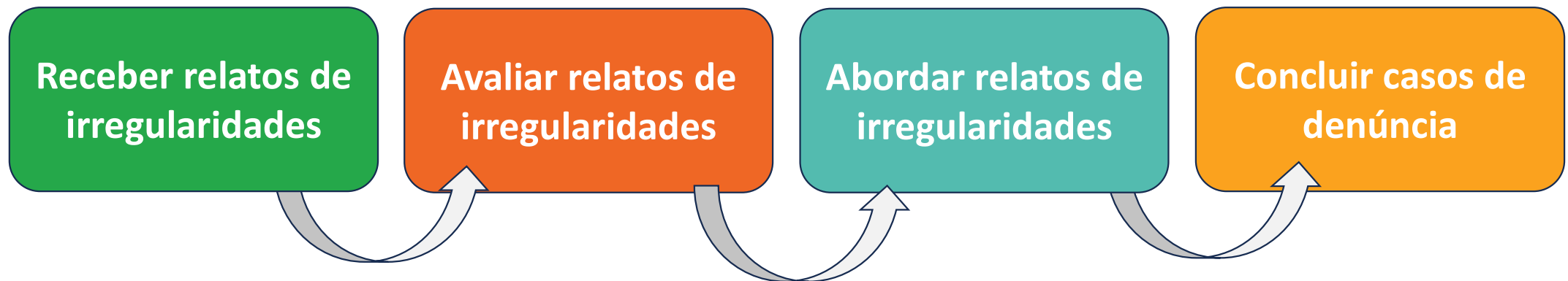
ABNT ISO 37002
Sistema de
Gestão de
Denúncias



Diretrizes ISO 37002

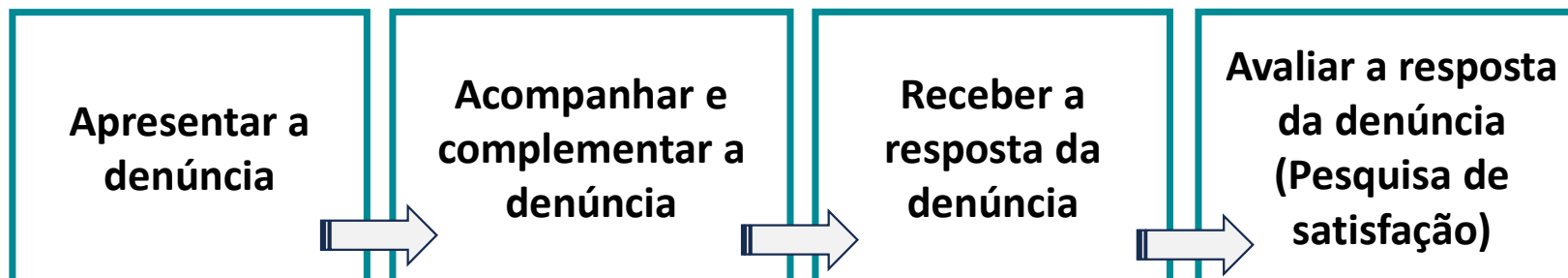
➤ Sistema de Gestão de Denúncias

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:

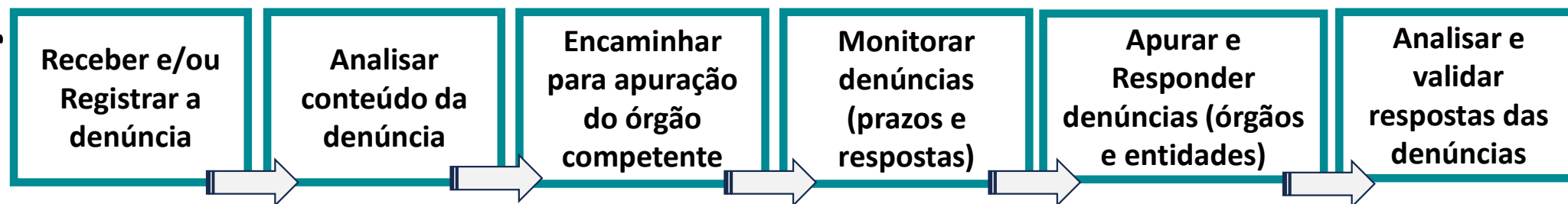


Tratamento de Denúncias

VISÃO DO CIDADÃO



VISÃO DA INSTITUIÇÃO



Estrutura do Processo

39 tarefas

05 subprocessos

+

19

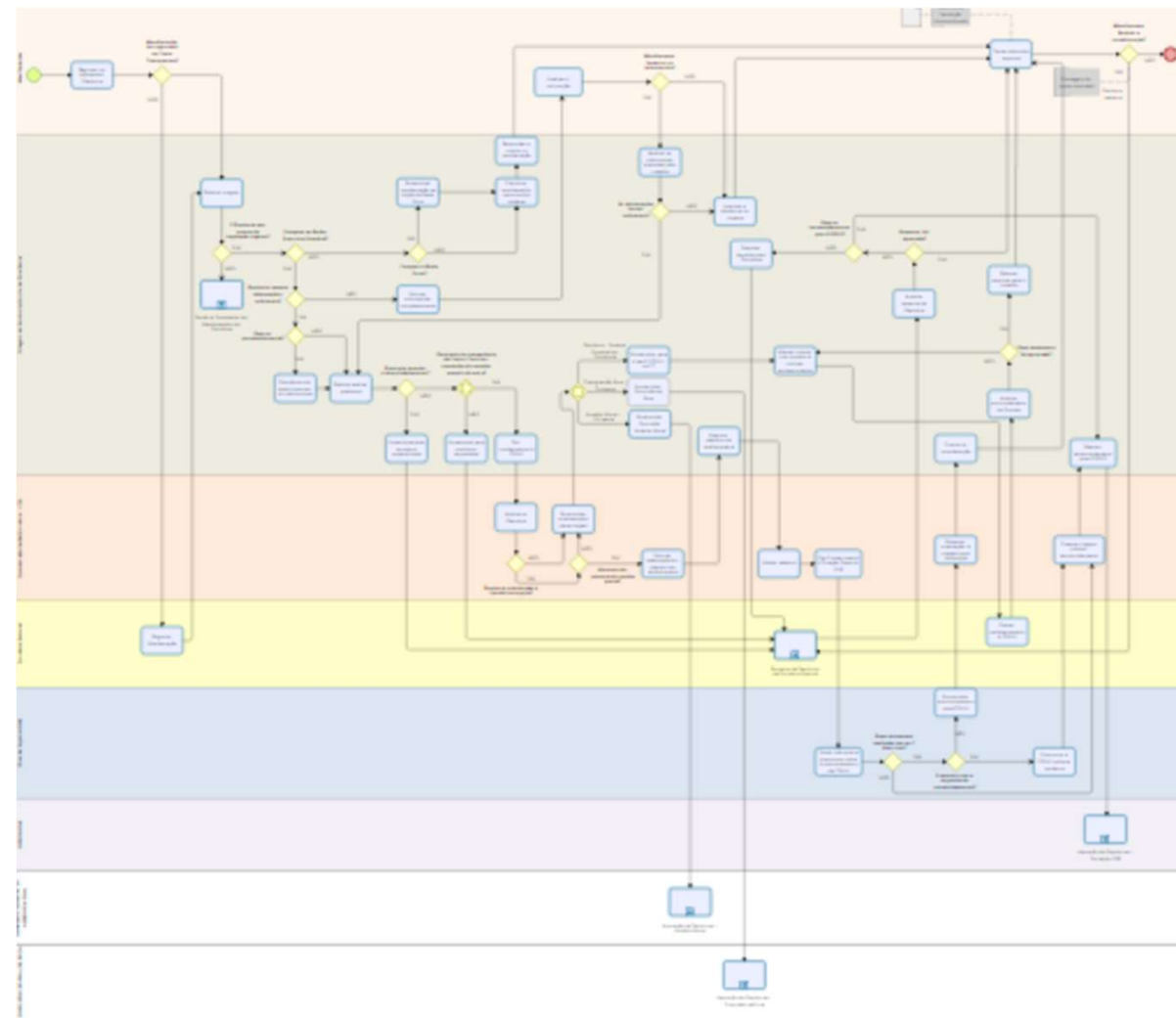
Gateways/Decisões



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



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

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.

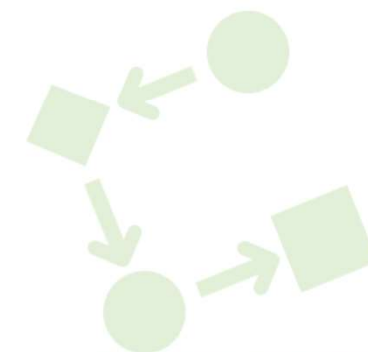
Política da Qualidade

Escopo e Objetivos da Qualidade

Comitê de Integridade, Riscos e
Qualidade

Macroprocesso / Processo

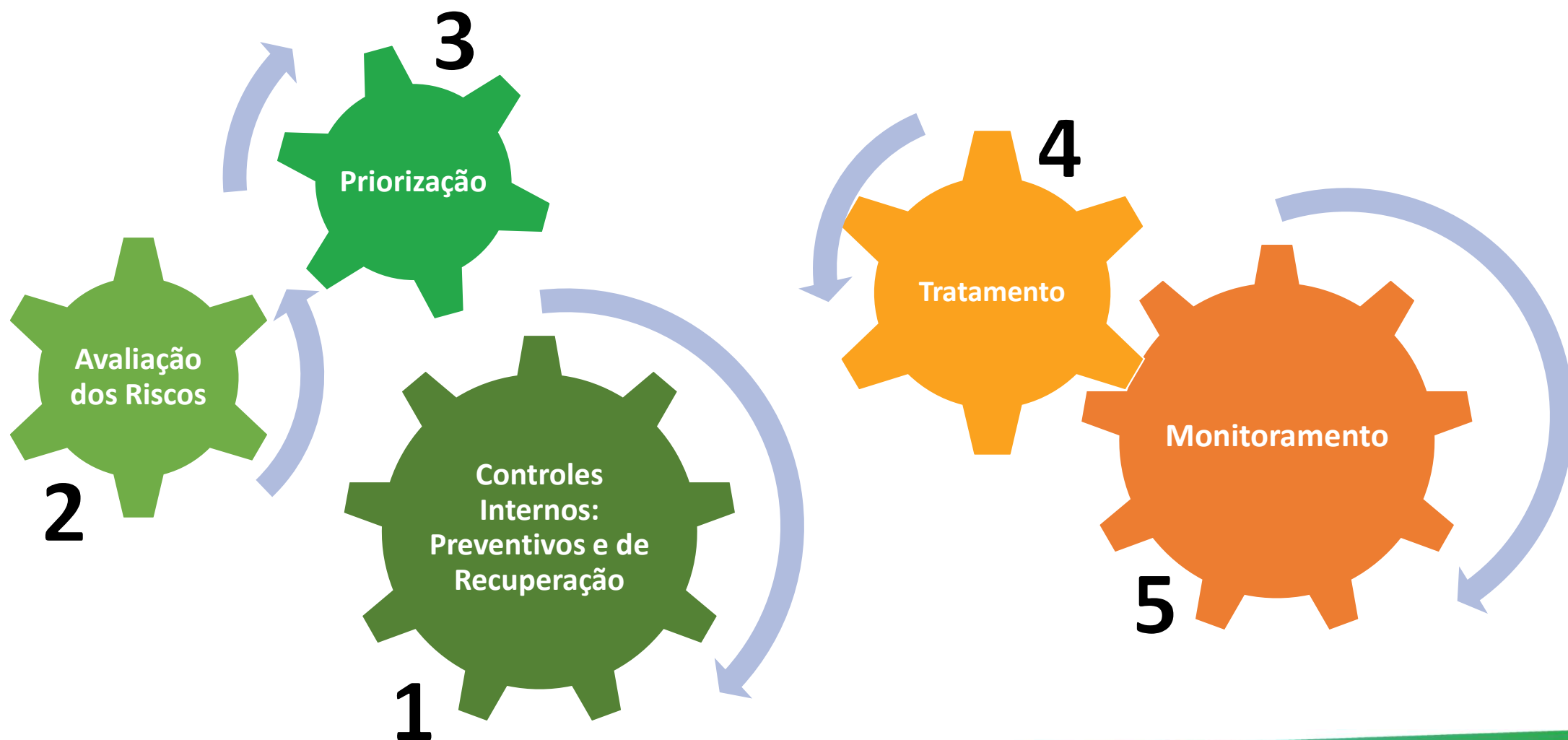
1. Site da CGE
2. Institucional
3. Qualidade
4. Macroprocesso / Processo



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 insistentemente, 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
Encaminhar para apuração do órgão competente	Encaminhar denúncias contendo informações pessoais do cidadão



**Tarefa de
Pseudonimização**

devido a Causas

Dado pessoal do cidadão não ter sido detectado durante a triagem

Erros (bugs) nas regras e funcionalidades da ferramenta Ceará Transparente

o que poderá levar a Consequências

Exposição do cidadão a possíveis represálias

Descrédibilidade do cidadão com a ouvidoria

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

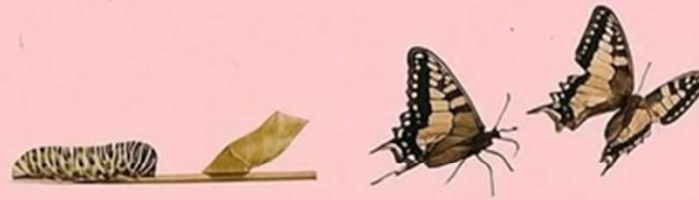
II - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

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
PROCESSOS!



Obrigado

Obrigado

