



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*



## **II Reunião da Rede de Controle Social**

**Coordenadoria de Ouvidoria**



## PAUTA

**Abertura**

**Novas Legislações em Ouvidoria (Decreto n. 33.485/20 e Portaria 52/2020)**

**Readequação das Capacitações 2020**

**Apresentação Boas Práticas Ouvidoria CGE**

**Situação da Atuação da Carta de Serviços e Orientações Gerais**

**Abertura para Perguntas/Resposta (Chat)**



**DECRETO Nº33.485**, de 21 de fevereiro de 2020.

**REGULAMENTA O SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no exercício das atribuições que lhe confere o Art. 88, incisos IV e VI, da Constituição Estadual; CONSIDERANDO o disposto no Art. 14, da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, e alterações; CONSIDERANDO o Art. 180-A, da Constituição Estadual, acrescentado mediante Emenda Constitucional nº 70/2011, bem como a Lei Complementar nº 98/2011, que instituiu a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário; CONSIDERANDO a Lei Nacional nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 e a Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012, que regulam o acesso a informações, bem como a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública; CONSIDERANDO a necessidade de assegurar o direito do cidadão a prestação de serviços de qualidade, à ampliação do espaço de participação e controle social e ao acesso à informação; CONSIDERANDO a necessidade da Ouvidoria atuar como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados; CONSIDERANDO a necessidade de contínuo aperfeiçoamento da legislação sobre o Sistema Estadual de Ouvidoria, DECRETA:

**Revogam-se os Decretos:**

~~Nº 33.474/2011~~

~~Nº 39.938/2012~~

**Prazo para Adequação  
da Ferramenta:  
[18 Meses]**



## CAPÍTULO I – Disposições Gerais

**Art. 5º As Ouvidorias assegurarão ao manifestante a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos das leis 12.527/2011, 13.460/2017 e 13.709/2018.**



## CAPÍTULO III – Política de Ouvidoria do Estado

**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 conterà decisão administrativa final acerca do caso apontado.**



# CAPÍTULO IV – Estrutura do Sistema Estadual de Ouvidoria

## SEÇÃO I

Da CGE

**Art. 12. Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, como órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria:**

(...)

**IV - monitorar a atuação das Ouvidorias Setoriais no tratamento das manifestações de ouvidoria, acompanhando classificação e cumprimento do prazo para resposta ao cidadão.**

(...)

**XV – monitorar a atuação do Ouvidor Setorial, orientando-o e auxiliando-o tecnicamente, bem como sugerindo sua substituição ao Dirigente responsável, quando pertinente.**



## **CAPÍTULO IV – Estrutura do Sistema Estadual de Ouvidoria**

### **SEÇÃO III**

### **Dos Órgãos e Entidades**

**Art. 14. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual, por meio das Ouvidorias Setoriais, e, quando for o caso, suas sub-redes, compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.**

**(...)**

**§5º As Ouvidorias Setoriais serão classificadas nos tipos I, II, III e IV, de acordo com o volume de manifestações recebidas no ano, sendo a do tipo I a de menor e do tipo IV a de maior porte.**

**(...)**

**§8º O Ouvidor Setorial se reportará diretamente à Direção Superior do órgão ou entidade, não havendo, para esses assuntos, subordinação a gestor de qualquer área meio ou fim.**



## CAPÍTULO IV – Estrutura do Sistema Estadual de Ouvidoria

### SEÇÃO III

### Dos Dirigentes

**Art. 15. Compete aos dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual:(...)**

**I – designar/nomear servidores para as funções ou cargos de Ouvidor e seus substitutos, por meio de ato a ser publicado no Diário Oficial do Estado, levando em consideração os requisitos definidos no art. 25, garantindo sua capacitação nos requisitos que necessitam serem desenvolvidos;**

**(...)**

**III - garantir vinculação direta da Ouvidoria Setorial à Direção Superior.**



# CAPÍTULO IV – Estrutura do Sistema Estadual de Ouvidoria

## Dos Dirigentes

### SEÇÃO III

**Art. 15. Compete aos dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual:(...)**

**IV - garantir à Ouvidoria Setorial assento permanente no comitê executivo do órgão ou entidade, ou instância de gestão deliberativa equivalente;**

**(...)**

**VII - garantir amplo acesso do Ouvidor às áreas, aos documentos e às informações necessárias ao exercício de sua função.**



## CAPÍTULO IV – Estrutura do Sistema Estadual de Ouvidoria

### Dos Dirigentes

#### SEÇÃO III

**Art. 15. Compete aos dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual:**

(...)

**§3º As áreas demandadas pela Ouvidoria Setorial devem priorizar o atendimento e a disponibilização de informações necessárias ao tratamento e à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa.**

(...)



## CAPÍTULO X – Prazo para Respostas às Manifestações

**Art. 23.** As manifestações de ouvidoria devem ser tratadas e respondidas ao cidadão no prazo de até 20 dias, a contar da data do recebimento, independente do meio de entrada, podendo ser prorrogado antes de findado o prazo inicial, por um Dirigente do órgão ou entidade por mais 10 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

**§1º** Após os prazos estabelecidos no caput, à alçada de prorrogação, por mais até 30 dias, será da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, mediante justificativa circunstanciada de um Dirigente do órgão ou entidade responsável pela apuração.



## CAPÍTULO XI – Ouvidor Setorial (Perfil)

**Art. 25. O Ouvidor Setorial deverá, preferencialmente, atender ao perfil que cumpra os seguintes requisitos:**

**I – Formação Superior Completa**

**II – Noções de Informática**

**III – Boa Leitura e Escrita**

**IV – Capacidade de Articulação**

**V – Certificação em Ouvidoria**

**VI – Conhecimento Institucional**

**VII – Conhecimento do Público**

**VIII – Habilidade Mediação**

**IX – Motivação Atendimento**

**X – Cordialidade e Simpatia**

**XI- Trabalho em Equipe**

**XII – Inteligência Emocional**

**XIII – Gestão por Processos**

**XIV – Raciocínio Lógico**

**XV – Capacidade Analítica**



## CAPÍTULO XI – Ouvidor Setorial (Direitos)

### Art. 26. São Direitos do Ouvidor Setorial:

I - gozar de livre acesso aos setores do Órgão ou Entidade para que possa averiguar informações, conforme a demanda e a disponibilidade institucional;

II - participar de instâncias colegiadas estratégicas do Órgão ou Entidade;

III - dispor dos recursos necessários ao bom desenvolvimento de suas atividades;

IV - participar de cursos e eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da sua função, quando autorizado.



**CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO****PORTARIA Nº052/2020.****ESTABELECE PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS PARA O TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS DENÚNCIAS DE OUVIDORIA PARA AS UNIDADES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, no uso das atribuições legais que lhe foram conferidas pelo artigo 14 da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018 e suas alterações posteriores; CONSIDERANDO o disposto nos incisos I, VII e XVI, do art. 14 da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018; CONSIDERANDO o disposto no inciso XXXVII do art. 2º e ao disposto no inciso VIII do art. 8º do Decreto Estadual nº 33.276, de 23 de setembro de 2019; CONSIDERANDO a competência institucional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado para exercer a coordenação geral do Sistema de Ouvidoria; CONSIDERANDO a importância de atuar tempestivamente na detecção, prevenção e correção dos riscos que impactam negativamente no alcance dos objetivos institucionais; Resolve:

Art. 29. A Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza, 17 de abril de 2020.

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL



# Escopo da Portaria n° 52/2020

- ❑ CÁPITULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
- ❑ CÁPITULO II - DA RESTRIÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÕES
- ❑ CÁPITULO III - DA ATUAÇÃO DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA
  - Seção I – **Da Triagem**
  - Seção II – **Da Tipificação**
  - Seção III – **Da Análise Preliminar**
  - Seção IV – **Do Encaminhamento à Ouvidoria Setorial**
  - Seção V – **Do Encaminhamento à Comissão de Ética**
  - Seção VI – **Do Encaminhamento à Comissão Central de Assédio Moral**
  - Seção VII - **Encaminhamento à Coordenadoria de Correição (CGE)**
  - Seção VIII- **Da Apuração pela Coordenadoria de Ouvidoria**
  - Seção IX – **Do Monitoramento das Respostas, Conclusão e Relatórios**



# Classificação e Conceito de Denúncia



**Denúncia: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sendo subdividida em:**

## **DENÚNCIA CONTRA O ESTADO (PODER EXECUTIVO)**

Ato cometido por **servidor, colaborador**, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarreta algum dano para o Estado ou para o serviço público.

## **DENÚNCIA PARA O ESTADO**

Ato cometido por **pessoa física ou jurídica** que não possua vínculo com o Estado, que enseja a necessidade de atuação do Poder de Polícia do estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros.



**CIDADÃO REGISTRA DENÚNCIA NO CEARÁ TRANSPARENTE**

**DENÚNCIA DIRECIONADA À ÁREA DE TRIAGEM DE DENÚNCIAS/CGE**

**EQUIPE DE TRIAGEM ANALISA A DENÚNCIA, SE POSSUI INFORMAÇÕES SUFICIENTES, CONTATA O CIDADÃO QUANDO NECESSÁRIO E CLASSIFICA A DENÚNCIA OU RECLASSIFICA TIPO**

**TRIAGEM ENCAMINHA A DENÚNCIA PARA UNIDADE RESPONSÁVEL, CONFORME OBJETO E ANÁLISE PRELIMINAR**

**OUVIDORIA SETORIAL**  
Seção IV  
Portaria 52

**COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA**  
Seção V  
Portaria 52

**COMISSÃO CENTRAL ASSÉDIO M.**  
Seção VI  
Portaria 52

**CORREIÇÃO CGE**  
Seção VII  
Portaria 52

**COUVI CGE COORD.**  
Seção VIII  
Portaria 52

**ESSAS UNIDADES ENCAMINHAM A RESPOSTA PARA ANÁLISE DA TRIAGEM, PARA POSTERIOR ENVIO AO CIDADÃO**

# Obrigado!

**PRÓXIMO TEMA:**

**Readequação das Capacitações 2020**

