



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*



Ouvidoria

Thais Pinheiro Holanda

11 de setembro 2019

O que é Ouvidoria?



Ombudsman Suécia, no ano de 1809

O significado de “representante do cidadão”
ou “provedor da justiça”.

O seu papel era o de mediação e encontrar
soluções para os problemas apresentados pela
população ao parlamento.

Reclamações, Críticas e Sugestões.



Década de 1980 – Redemocratização do Brasil.

- Inspiração no ombudsman Sueco
- Caracterização de órgão público
 - Acolhimento de demandas

“Ouvidoria” viria a ressurgir no curso do movimento pela redemocratização do Brasil com um novo significado, inspirado na sueca – ombudsman.

“Ouvidoria” caracterizar um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado.

1986 - Primeira Ouvidoria Pública
Brasileira em Curitiba.

1997 - Criação da Ouvidoria Geral do
Estado do Ceará

Ouvidoria

Espaço que funciona como uma ponte entre a População e as Instituições.

Ouvidor

Que ouve
encarregado de defender o cidadão
diante dos poderes públicos.



Missão

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para a oferta dos serviços públicos com qualidade.



Sistema Estadual de Ouvidoria

Coordenadoria de Ouvidoria

- Célula de Gestão de Ouvidoria
- Célula da Central de Atendimento 155
- Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade



Sistema Estadual de Ouvidoria

Composição da Rede

**61 OUVIDORIAS
SETORIAIS**

- Controladoria e Ouvidoria Geral - CGE
- Órgãos e Entidades
- Controladoria Geral de Disciplina - CGD
- Ouvidoria dos Direitos Humanos - ODH

**69 OUVIDORIAS UNIDADES DE SAÚDE
(SUB-REDE SESA)**

Princípios do Sistema de Ouvidoria

- Representação dos interesses do cidadão/Servidor;
- Transparência, ética, imparcialidade, isenção, eficiência e celeridade no processo de análise e atendimento das manifestações;
- Discrição e sigilo;
- Tratamento e resposta efetiva das manifestações;
- Busca pelo aperfeiçoamento do serviço público a partir da contribuição da sociedade;
- Fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos.



Política de Ouvidoria

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, imparcial e isenta, por meio da escuta das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do Cidadão/Servidor.



Perfil do Ouvidor – Poder Executivo Estadual

I - Formação superior completa;

II - Noções de informática;

III - Boa leitura e escrita;

IV - Capacidade de articulação com as áreas internas e com o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidoria;

V - Curso em Ouvidoria;

VI - Conhecimentos acerca da dinâmica do funcionamento institucional, dos serviços prestados e da governança;

VII - Conhecimento do público usuário das políticas e serviços públicos oferecidos pelo respectivo órgão ou entidade;



Perfil do Ouvidor – Poder Executivo Estadual

VIII - Habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial;

IX - Motivação em busca da qualidade no atendimento ao cidadão;

X - Cordialidade e simpatia;

XI - Capacidade de trabalhar em equipe;

XII - Inteligência emocional;

XIII - Técnica de gestão por processos e para resultados;

XIV - Raciocínio lógico;

XV - Capacidade analítica.





Dia do Ouvidor – 16 de Março



Ouvidoria Interna x Ouvidoria Externa



No ambiente de ouvidoria não deverá haver qualquer distinção entre as demandas do público interno ou externo, o tratamento deverá ser o mesmo, de forma imparcial, em observância às diretrizes institucionais e aos preceitos éticos.

Reunião da Rede de Controle Social

Participantes: Ouvidores e Assessores de Controle Interno.

Realização: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará

Periodicidade: a cada 02 meses

Próxima será a 5ª Reunião de Controle Social - outubro



Legislações Ouvidoria

- Decreto nº. 30.474/2011 (Ferramenta SOU, Prazos, Relatórios...)
- Decreto nº. 30.938/2012 (Rede de Ouvidorias, Perfil do Ouvidor...)
- Portaria nº. 70/2013 (Avaliação de Desempenho das Ouvidorias)
- Portaria nº. 107/2014 (Comissão de Apuração de Denúncias CGE)
- Lei Federal nº. 13.470/2017 (Defesa do Usuário do Serviço Público)



38 Recomendações



15 Recomendações





CEARÁ
Transparente

ceartransparente.ce.gov.br

Plataforma Ceará Transparente

PORTAL DO GOVERNO | CGE | ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | A+ A- A | DÚVIDAS FREQUENTES |    CRIAR PERFIL | ACESSAR PERFIL



Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado

De qual informação você precisa?



[Transparência](#) | [Ouvidoria](#) | [Acesso à Informação](#) | [Participação Cidadã](#) | [Serviços](#) | [Dados Abertos](#) | [Sobre o Portal](#) | [Mapa do Site](#)

Transparência

Consulte informações, Dados Abertos e Páginas de Transparência.

Acesso rápido

[O que são Páginas de Transparência?](#)
[Como usar as Páginas de Transparência?](#)

Consultas em destaque

-  [Servidores](#)
-  [Receitas do Executivo](#)
-  [Despesas do Executivo](#)
-  [Contratos](#)
-  [Dados abertos](#)
-  [Licitações em andamento](#)
-  [Despesas por empenho](#)
-  [Convênios](#)

OUVIDORIA DO ESTADO
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado



Os Canais de Comunicação com o cidadão precisam ser bem organizados e difundidos para que a ouvidoria atinja o seu propósito de estimular o diálogo do Cidadão com a Administração Pública.



CARTA



FORMULÁRIO



SISTEMA



E-MAIL



REDES SOCIAIS



TELEFONE



PRESENCIAL



ITINERANTE



Tipos de Manifestação



Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente.



Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido.





Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público.



Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público.



Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou irregular cometido por colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público, cuja solução dependa da atuação do controle interno ou externo.



Apuração Preliminar



**Portal da
Transparência**



Busca
Diário Oficial



SITE
institucional

Google





Atendimento

Muitas organizações fracassam em sua busca pelos serviços de qualidade porque não compreendem que a essência da jornada desses serviços é

Espiritual e não Mecânica.

Humanização

Ação ou efeito de **humanizar**,
de **tornar humano**.



*“Por vezes sentimos que aquilo
que fazemos não é senão uma
gota de água no mar.
Mas o mar seria menor se lhe
faltasse uma gota.”*

Madre Teresa de Cálcuta

Ouvidoria como Instrumento de Participação Social



As ações descentralizadas de Ouvidoria

**Ir ao encontro do Cidadão
criando oportunidade de
escutar os anseios
da população.**



As Ações Descentralizadas de Ouvidoria

- Analisado os relatórios de Ouvidoria - 2017, 2018 e 2019.1
- Verificado a reincidência em determinado assunto é sugerido uma ação no órgão/entidade pertinente as demandas
- Reunião Técnica com a Ouvidoria Setorial
- É elaborado um plano de ação descentralizada
- A Gestão da CGE encaminha o relatório aos Gestores dos Órgãos para conhecimento e providências.

Ação Descentralizada de Ouvidoria



Ação Descentralizada de Ouvidoria



Ação Descentralizada de Ouvidoria – BIENAL



Ações Descentralizadas de Ouvidoria - 2019

914 manifestações

- Aracati: 71 manifestações**
- Praça do Ferreira: 32 manifestações**
- Vapt Vupt Antônio Bezerra: 100 manifestações**
- Vapt Vupt Cariri: 49 manifestações**
- VLT do Cariri: 154 manifestações**
- Hospital Regional do Cariri: 176 manifestações**
- Expocrato: 31 manifestações**
- Metrô/VLT de Fortaleza linha Sul e Oeste: 294 manifestações**
- BIENAL do Livro: 07 manifestações**
- SESA: Hospital Albert Sabin, Hospital Geral de Fortaleza e Hospital do Coração de Messejana.**

CGE em Números

Meta 92%	Manifestações	Índice de Resolubilidade
2017	73.436	80,00%
2018	76.087	89,50%
2019.1	32.248	87,94%

Meta	2019	Índice de Resolubilidade
92%	1º Semestre	87,94%



SEPLAG em Números

Meta 92%	Manifestações	Índice de Resolubilidade
2017	641	90,48%
2018	856	97,18%
2019.1	487	95,04%





**Conheça todas as
teorias, domine
todas as técnicas,
mas ao tocar uma
alma humana seja
apenas outra
alma humana.**

Carl G. Jung



Obrigada!

Thais Pinheiro Holanda
ceouv@cge.ce.gov.br



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*