



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

# Manual de Ouvidoria



1ª edição

# **MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ**

**1ª Edição  
Ano 2020**

FORTALECENDO AS OUVIDORIAS E  
FOMENTANDO A PARTICIPAÇÃO SOCIAL

GOVERNADOR  
**Camilo Sobreira de Santana**

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL  
**Aloísio Barbosa de Carvalho Neto**

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL  
**Antônio Marconi Lemos da Silva**

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA  
**Paulo Roberto de Carvalho Nunes**

COORDENADORA INTERINA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E  
OUVIDORIA  
**Maria Ivanilza Fernandes de Castro**

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E  
PLANEJAMENTO  
**Rita de Cássia Holanda Matos**

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA  
**Juliana Moraes Souza**

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO  
**Flávia Salcedo Coutinho**

COORDENADOR DE CONTROLADORIA  
**Marcelo de Sousa Monteiro**

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA  
**Ana Luiza Felinto Cruz**

COORDENADORA DE OUVIDORIA  
**Larisse Maria Ferreira Moreira**

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA  
**Matheus Borges Gonçalves Lima**

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA  
**Sinara Costa Barbosa**

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
**Marcos Henrique de Carvalho Almeida**

#### **MISSÃO INSTITUCIONAL**

**Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade.**

## **COORDENAÇÃO GERAL**

**Larisse Maria Ferreira Moreira**

## **ELABORAÇÃO**

**Jean Lopes dos Santos  
Maria Thais Pinheiro Holanda**

## **EQUIPE TÉCNICA**

**COORDENADORA DE OUVIDORIA - COUVI  
Larisse Maria Ferreira Moreira**

**ARTICULADOR DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA – COUVI  
Jean Lopes dos Santos**

**ARTICULADORA DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA – COUVI  
Wilma Tavares Barreto Colasso**

**ORIENTADORA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA  
Maria Thais Pinheiro Holanda**

**ASSESSORA TÉCNICA DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA  
Christine Leite Mamede**

**ASSISTENTE TÉCNICO DA CÉLULA DE GESTÃO DE OUVIDORIA  
João Henrique Soares**

**MONITORAMENTO E VALIDAÇÃO DAS RESPOSTAS  
Francisca Querobina Mota Vasconcelos**

**Jacilda da Silva Rodrigues  
Lia Castelo Branco Martins  
Andreza Freire Castro  
Cláudia Correia Cavalcante  
Fernanda Mara Furtado Rocha**

**ORIENTADORA DA CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE  
Caroline Bastos Gabriel**

**ASSISTENTE TÉCNICO DA CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA  
SOCIEDADE  
Antônia Geórgia Peixoto de Oliveira**

**ORIENTADORA DA CÉLULA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155  
Antônia Zeneide Nascimento Araújo**

**ASSISTENTE TÉCNICO DA CÉLULA DE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155  
Paula Andreza Bezerra Lima**

**SUPERVISORAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155  
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa  
Valdézia Maria Leal Costa**

**TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155**

**Francisca Soares da Silva  
Francisco José Lopes Nunes  
Francisca Jessica Gomes Moura  
Francisca Juliana Roseira Abreu  
Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira  
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar  
Maria Alverlânia Vieira Chaves  
Maria Dayane Almeida Silva  
Maria Vanderline Freitas Almeida  
Maria Lucilene Freitas Brasil  
Maria Larissa Ricardo de Freitas  
Michelle Silva Carvalho  
Midiã Carneiro de Lima  
Roberta Honorato de Abreu Almeida**

## SUMÁRIO

1 - Apresentação .....	6
2 – Histórico das Ouvidorias Públicas e Instrumentos Normativos .....	6
2.1 História das Ouvidorias no Mundo.....	6
2.2 História das Ouvidorias no Brasil.....	7
2.3 História da Ouvidoria Geral do Ceará .....	8
2.4 Previsão Constitucional .....	9
2.5 Normativos do Poder Executivo, que regulamentam as atividades de Ouvidoria..	9
2.6 Linha do Tempo da História das Ouvidorias e Eventos Correlatos .....	10
3 – Sobre a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.....	11
4. A Ouvidoria .....	12
4.1 - Competências da Ouvidoria .....	12
4.2. A importância de um canal de atendimento efetivo .....	14
4.3. - Atendimento de Qualidade.....	14
4.4. - A Estrutura de uma Ouvidoria .....	15
4.4.1. - Vinculação Organizacional da Ouvidoria .....	15
4.4.2 - Patrocínio da Gestão.....	15
4.4.3 - Equipe de Trabalho .....	16
4.4.4. - Estrutura Física das Ouvidorias .....	16
4.5. Canais de Participação.....	17
4.6. Ferramenta Tecnológica .....	17
4.7. – Os Desafios para as Ouvidorias.....	19
5 – O Ouvidor.....	19
5.1. Perfil do Ouvidor .....	20
5.2. - Ações de Capacitação.....	21
6 – Sistema Estadual de Ouvidoria.....	22
6.1 – Política de Ouvidoria .....	22
6.2 - Princípios do Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado do Ceará .....	22
6.3 - Diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria.....	23
6.4 - Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria.....	24
6.5 – Modelo de Gestão em Rede.....	24
6.6 – Modelo da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará .....	25
6.7. Rede Ouvir Ceará .....	26
6.8. Rede Nacional de Ouvidorias .....	27
6.9 – Plataforma Ceará Transparente .....	28
7 - Manifestações de Ouvidoria.....	29
7.1 Tipos de Manifestação.....	29
7.2. Tratamento e Encaminhamento das Manifestações.....	30
7.3 – Análise Preliminar das Manifestações de Ouvidoria.....	32
8. Denúncia de Ouvidoria.....	33
8.1. Características das Denúncias .....	34
8.2 Recebimento de Manifestações Anônimas (Comunicados de Irregularidade).....	35
8.3. Análise Preliminar das Denúncias pela Ouvidoria .....	36
8.4. Restrição de Acesso e Proteção do Denunciante .....	36
9 - A Ouvidoria como Instrumento de Gestão.....	37
9.1 – Relatórios Gerenciais.....	37
9.2. Avaliação de Serviços .....	39
9.3 – Metas e Indicadores .....	40
9.4 – Ferramentas da Gestão da Qualidade .....	40
12. Glossário.....	51
13 – Referências .....	53

## 1 - Apresentação

O Manual de Ouvidoria Pública do Estado do Ceará é um instrumento para contribuir com a implantação e modernização das Ouvidorias Públicas do Estado do Ceará, visando a melhoria contínua das suas atividades no que corresponde ao atendimento e ao tratamento das manifestações de forma a colaborar com a qualidade do serviço de Ouvidoria.

Nesse manual você obterá informações acerca do surgimento do Instituto Ouvidoria e a sua importância para a sociedade e o poder público, bem como procedimentos e técnicas para o bom funcionamento de uma unidade de ouvidoria. Apresentaremos ainda como está organizado o Sistema de Ouvidoria do Ceará, o seu modelo de gestão em rede, objetivos e diretrizes, dentre outros aspectos.

O objeto desse trabalho é fortalecer cada vez mais as Ouvidorias, fomentando a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo poder público, com atuação ética 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 ao final do atendimento.

## 2 – Histórico das Ouvidorias Públicas e Instrumentos Normativos

### 2.1 História das Ouvidorias no Mundo

Registros encontrados na antiga Grécia consideram que os próprios cidadãos exerciam uma vigilância sobre os funcionários públicos, sendo assim, Atenas e Esparta foram as cidades precursoras desse modelo de participação e de controle social sobre a administração pública.

No ano de 1809, na Suécia, surgiu a figura do Ombudsman, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos acerca dos serviços públicos. Essa expressão “ombudsman”, que inspirou as ouvidorias contemporâneas, resulta da junção da palavra **ombuds** que significa “representante”, “procurador” com a palavra **man** (homem em sentido amplo), trazendo o significado de “representante do cidadão” ou “provedor da justiça”.

O seu papel era o de mediação e de encontrar soluções para os problemas apresentados pela população ao parlamento, por meio do recebimento e encaminhamento das reclamações, críticas e sugestões. O representante incumbido da

função de ombudsman era apontado pelo parlamento e tinha a missão de agir no interesse da população junto aos governos.

Com o passar dos anos, não sendo mais exclusividade dos países escandinavos, vários outros países passaram a criar o cargo, chamando o ombudsman de várias maneiras, como, por exemplo, em Portugal, chama-se de *Provedor*, já na França de *Médiateur* e nos Países de língua hispânica de Defensor.

Nos Estados Unidos, a partir da década de 1960, foi criada a figura do ombudsman, que era espalhada por toda a Administração Pública, obedecendo a regulamentos próprios, diferentemente do modelo europeu, em que existe apenas um ombudsman.

Neste sentido, os conceitos, princípios, diretrizes e regulamentos mudam de acordo com a cultura e o regime político local, mas todos com o mesmo propósito, o de representar o cidadão junto à administração pública, no que se refere à qualidade na prestação dos serviços públicos.

## 2.2 História das Ouvidorias no Brasil

A História do Brasil é dividida, consensualmente e para fins didáticos, em três períodos principais: Período Colonial, Período Imperial e Período Republicano. Essa nomenclatura faz referência a Pedro Álvares Cabral, cuja chegada em terras brasileiras é considerada o marco inaugural da História do Brasil.

No Brasil colônia, a figura do ouvidor era diferente do modelo clássico, ele não representava o cidadão, tinha como missão atender o poder do estado e reportar-se ao rei em Portugal, eram os olhos e os ouvidos do Rei no Brasil.

A instalação, com Tomé de Sousa, de um Governo-Geral no Brasil, em 1549, foi o marco inicial da estruturação do Judiciário brasileiro, uma vez que trouxe consigo o Desembargador Pero Borges para desempenhar a função de Ouvidor-Geral, encarregando-se da administração da Justiça. Assim, originariamente, a administração da Justiça no Brasil fazia-se por meio do Ouvidor-Geral, que ficava na Bahia, ao qual se poderia recorrer das decisões dos ouvidores das comarcas, em cada capitania, que cuidavam da solução das contendas jurídicas nas vilas.

A função do Ouvidor-Geral do Brasil era representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje, mas em nome do rei. Em 1823, a figura do ouvidor surge como juiz do povo, ouvindo as queixas dos populares e encaminhando à Corte.

A palavra “Ouvidoria” ressurgiu no movimento pela redemocratização do Brasil, na década de 1980, carregando em si um novo significado, inspirado na instituição sueca do *ombudsman*. E, em 1986, surge a primeira ouvidoria pública brasileira no estado do Paraná, no município de Curitiba.

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias públicas tiveram evolução, sob o impulso das reivindicações populares por participação social nas deliberações do Estado.

Hoje, o texto constitucional que faz referência à atividade de ouvidoria está no Art. 37, § 3º, inciso I transcrito a seguir:

*“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:*

*[...]*

*§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:*

*I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;”*

### 2.3 História da Ouvidoria Geral do Ceará

A Ouvidoria Geral do Estado do Ceará foi criada no ano de 1997, por meio da Lei Estadual nº 12.686/1997, juntamente com a estrutura do Conselho de Direitos Humanos. A sede administrativa da Ouvidoria Geral do Estado funcionava nas instalações do Palácio da Abolição.

No ano de 2007, com a reestruturação administrativa do Poder Executivo, por meio da Lei Estadual nº 13.875/2007, as atividades do Sistema de Ouvidoria foram incorporadas à estrutura administrativa da Secretaria da Controladoria, passando a ser denominada de Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral – SECON, tendo sua sede administrativa funcionando no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Cambeba).

No ano de 2013, com uma nova reestruturação administrativa, por meio da Lei Estadual nº 15.360/2013, a SECON passou a chamar-se de Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, passando a compor a estrutura administrativa da

Governadoria do Poder Executivo Estadual, adquirindo mais autonomia na execução de suas ações.

## 2.4 Previsão Constitucional

As Ouvidorias Públicas têm sua previsão legal na Constituição Federal, em seu Art. 37, § 3º, Inciso I, em que prevê a criação de formas de participação dos usuários na administração pública no que corresponde às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Esse dispositivo da nossa constituição teve sua regulamentação no ano de 2017, com o advento da Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A legislação contempla temas relacionados à atuação das ouvidorias, tais como: manifestações dos cidadãos, atribuições das ouvidorias, carta de serviços, conselho de usuários, avaliação continuada dos serviços e relatórios de ouvidoria.

No âmbito do Estado do Ceará, a Emenda Constitucional nº. 75, de 20 de dezembro de 2012, alterou dispositivos da Constituição Estadual, incluindo a Ouvidoria como atividade de controle da Administração Pública Estadual, que são essenciais ao seu funcionamento, quais sejam: Ouvidoria, Controladoria, Auditoria Governamental e Correição.

## 2.5 Normativos do Poder Executivo, que regulamentam as atividades de Ouvidoria

Para que uma Ouvidoria funcione com maior efetividade, é importante a edição de normativos, sejam próprios ou gerais, este último para as situações em que a ouvidoria faz parte de sistema organizacional e funcionam em rede. Esses instrumentos devem tratar das competências, da estrutura e do funcionamento da ouvidoria, em consonância com a Lei Nacional nº. 13.460/2017.

No âmbito da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, a Controladoria e Ouvidoria Geral editou alguns normativos estabelecendo objetivos, princípios e diretrizes para a realização das atividades de ouvidoria.

É importante que os normativos abordem pontos importantes que fortaleçam o trabalho da ouvidoria, dando maior segurança e auxílio ao ouvidor no exercício de suas funções.

A seguir, estão elencados alguns pontos que devem ser disciplinados por

meio de normativos para proporcionar a efetividade do trabalho da ouvidoria:

- Implantação e funcionamento da Ouvidoria;
- Vinculação organizacional da Ouvidoria;
- Perfil do ouvidor;
- Direitos e deveres do Ouvidor;
- Ferramenta informatizada;
- Canais de participação;
- Tipos de manifestação
- Relatório de Ouvidoria;
- Prazos de resposta;
- Avaliação de desempenho.

No âmbito da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, esses itens vistos acima são contemplados nos seguintes normativos:

- ✓ Decreto Estadual nº 33.485/2017, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria;
- ✓ Instrução Normativa nº 01/2020, que regulamenta o Decreto Estadual nº 33.485/2017;
- ✓ Portaria nº 52/2020, de 17 de abril de 2020, que estabelece procedimento e critérios para o tratamento e encaminhamento das Denúncias de Ouvidoria;
- ✓ Portaria nº 97/2020, de 09 de novembro de 2020, que disciplina os critérios e procedimentos da avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais.

Destaca-se, ainda, como importante normativo, a Lei Estadual nº 14.594, de 29 de dezembro de 2009, que dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos públicos e privados que atendem ao público, em afixar em local visível os contatos da ouvidoria do próprio estabelecimento.

## 2.6 Linha do Tempo da História das Ouvidorias e Eventos Correlatos

**1549** Primeiro Ouvidor da Colônia no Brasil

**1809** Surgimento do Ombudsman Sueco

**1986** Criação da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Curitiba

**1998** Criação da Ouvidoria Pública da Câmara Municipal de Fortaleza

**1989** Primeiro Ombudsman Brasileiro (Folha de São Paulo)

**1990** Criação do Código de Defesa do Consumidor

- 1994** Criação do Ombudsman Jornal O Povo
- 1995** Criação da Ouvidoria Geral da República
- 1995** Fundação da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman
- 1997** Criação da Ouvidoria Geral do Estado do Ceará
- 2003** Criação do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (Doges)
- 2003** Criação da Ouvidoria do Servidor (Governo Federal)
- 2004** Criação da Ouvidoria do Poder Judiciário
- 2006** Criação da Ouvidoria do Banco Central
- 2008** Criação da Central de Atendimento Telefônico 155 em Canindé/CE
- 2008** Criação da ferramenta informatizada Sistema de Ouvidoria - SOU
- 2011** Criação da Ouvidoria do Senado Federal
- 2012** Alteração da Constituição Estadual, incluindo a Ouvidoria como macrofunção de Controle Interno
- 2017** Criação do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público - Lei Nacional nº 13.460 de 2017
- 2018** Criação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei Nacional nº 13.709, de 14 de agosto de 2018
- 2018** Criação da Lei da Desburocratização – Lei nº 13.726 de 10 de outubro de 2018

### **3 – Sobre a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará**

A história da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará surge oficialmente no ano de 2003, quando o Poder Executivo do Estado do Ceará instituiu por meio da Lei Estadual nº. 13.297/2003 seu órgão central de controle interno, inicialmente chamado de Secretaria da Controladoria - SECON. Ao longo dos anos, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE passou por transformações, ampliando suas competências institucionais, abrigando hoje as ações dos sistemas governamentais de Controladoria, Auditoria Governamental, Ouvidoria, Transparência, Ética e Acesso à Informação e Correição.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE tem como missão “Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade”.

Na CGE, a área responsável pela coordenação das atividades relacionadas à ouvidoria no estado do Ceará é a Coordenadoria de Ouvidoria, sendo

considerada uma unidade de execução programática, segundo o Decreto 33.276/2019.

Dentre as suas competências estão as de:

- coordenar o Sistema de Ouvidoria;
- disponibilizar e aperfeiçoar os instrumentos de ouvidoria para participação e controle pelo cidadão e pela sociedade civil organizada, incluindo a Central de Atendimento 155;
- desenvolver ações de consolidação e fortalecimento das Ouvidorias Setoriais participantes da Rede de Fomento ao Controle Social;
- promover ações de articulação com a sociedade civil organizada, setor privado e setor público nacional e internacional, visando à realização de ações em ouvidoria;
- desenvolver ações voltadas para o fortalecimento da participação, da proteção e da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- contribuir para que as políticas públicas reflitam os anseios da sociedade, a partir das demandas apresentadas por meio dos instrumentos de controle social;
- acompanhar e colaborar com o processo de avaliação das políticas e serviços públicos do Poder Executivo Estadual.

## 4. A Ouvidoria

### 4.1 - Competências da Ouvidoria

A atuação da ouvidoria deve estar alinhada com seus princípios, objetivos e diretrizes, evitando assim desvio de função, acumulando atividades que não são inerentes à área de ouvidoria e que afete seus resultados e indicadores de desempenho.

A CGE instituiu as competências para as Ouvidorias, delimitando assim a sua atuação no âmbito dos órgãos e entidades públicas. O Decreto Estadual nº. 33.485/2020, prevê em seu artigo 16 as competências das ouvidorias dos órgãos, entidades e demais prestadores de serviço públicos, a saber:

*I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Nacional 13.460/2107;*

*II – incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;*

*III - auxiliar na interlocução da instituição com a CGE, relativamente aos assuntos pertinentes a sua área de atuação;*

*IV - realizar atendimento presencial de ouvidoria ao cidadão;*

*V - receber, analisar, dar tratamento e responder as manifestações apresentadas pelos cidadãos;*

*VI – exclusivamente, receber, analisar, dar tratamento e responder denúncias e comunicações e irregularidade, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário do serviço público;*

*VII - coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pelo respectivo órgão ou entidade;*

*VIII – coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada, monitorando-a e avaliando-a, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;*

*XI – colaborar e acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;*

*X - contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados pela instituição, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas;*

*XI – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Nacional nº. 13.460/2017;*

*XII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, além de remeter à CGE os dados e informações, sempre que solicitado;*

*XIII - contribuir com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas, da Carta de Serviços ao Usuário e das avaliações de políticas e serviços públicos;*

*XIV – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;*

*XV – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, solicitações, sugestões e elogios recebidos;*

*XVI – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade*

*de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.*

*XVII – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações à sub-rede de ouvidorias, limitado ao previsto na Lei Nacional 13.460/2017 e neste Decreto.*

#### **4.2. A importância de um canal de atendimento efetivo**

Além de outras providências que devem ser adotadas para maior efetividade do funcionamento de uma ouvidoria, é necessário que seja planejado e disponibilizado os canais de atendimento para participação do cidadão. Esses canais podem ser oferecidos por meio de e-mail, redes sociais, telefone, sistema informatizado, aplicativos e de forma presencial. Canais de Atendimentos bem estruturados proporcionam credibilidade para a ouvidoria e segurança ao cidadão, que sentirá confiança ao apresentar sua manifestação, pois terá o devido acolhimento e tratamento.

#### **4.3. - Atendimento de Qualidade**

A Ouvidoria tem papel fundamental na participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, neste sentido, é fundamental o adequado acolhimento, com a devida atenção ao usuário por meio da escuta ativa e atendimento com qualidade. Cabe destacar que a Ouvidoria é a instância em que o cidadão confiou para solucionar uma experiência não exitosa com algum atendimento que obteve, devendo a ouvidoria atuar com presteza, cortesia, flexibilidade e impessoalidade. A satisfação dos usuários com o atendimento prestado deve ser medida, para que a instituição tenha condições de detectar eventuais fragilidades e tratá-las.

O Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei Nacional nº 13.460/2017) estabelece que os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da **regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.**

Estabelece ainda algumas diretrizes que devem ser observadas por agentes públicos e prestadores durante a prestação de serviços, por exemplo:

- *urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;*
- *presunção de boa-fé do usuário;*
- *atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às*

*peessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;*

- *igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;*
- *cumprimento de prazos e normas procedimentais;*
- *definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;*
- *adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;*
- *manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;*
- *eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;*
- *observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;*
- *aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;*
- *utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.*

#### **4.4. - A Estrutura de uma Ouvidoria**

##### **4.4.1. - Vinculação Organizacional da Ouvidoria**

Ouvidoria deve estar em posição estratégica no organograma institucional, com vinculação direta à Direção Superior ou Conselho Superior, a depender da estrutura organizacional do órgão ou entidade, preferencialmente por meio de atos normativos. Nesse sentido, essa vinculação permite que a ouvidoria atue de forma autônoma e isenta de suas funções.

Importante frisar que vinculação não significa subordinação. A ouvidoria deve ter liberdade para realização de suas ações, obviamente de maneira articulada com a gestão do órgão ou entidade, por meio do diálogo e sem a interferência de fatores externos.

##### **4.4.2 - Patrocínio da Gestão**

Além da vinculação organizacional, a ouvidoria deve contar com o patrocínio da Direção Superior, no que concerne à:

- **proposição e acompanhamento de sugestões;**

- estrutura e funcionamento da ouvidoria;
- apuração das manifestações;
- divulgação das atribuições da ouvidoria e
- ações de qualificação do ouvidor, dentre outras ações para o fortalecimento da ouvidoria.

#### 4.4.3 - Equipe de Trabalho

O ouvidor, para o bom desempenho das atividades da ouvidoria, deve contar com uma equipe bem estruturada e que tenha o domínio da política que o órgão executa, da sua missão e da entrega dos produtos e serviços para a sociedade, facilitando o tratamento e análise das manifestações e o atendimento ao cidadão.

É recomendável que na formação da equipe seja adotado o critério de seleção, por meio de entrevistas e/ou análise curricular, objetivando a seleção dos melhores profissionais para executar atividades elementares da ouvidoria. Essa equipe precisa ser qualificada de forma contínua para garantir um padrão de qualidade.

Um ambiente harmônico e um bom processo de comunicação são premissas fundamentais que contribuirão com o protagonismo da ouvidoria e a sua efetividade.

#### 4.4.4. - Estrutura Física das Ouvidorias

A Direção do Órgão ou Entidade deve oferecer as condições necessárias para o bom funcionamento das Ouvidorias setoriais no que concerne à localização, ambiente, sinalização e equipamentos adequados para o desempenho das suas atividades.

No tocante ao local da ouvidoria, é recomendável que fique localizada próximo à entrada principal da organização ou próximo de uma área de prestação de serviços. O objetivo é dar visibilidade à ouvidoria e uma maior aproximação com os cidadãos, possibilitando apresentar suas manifestações.

O ambiente também deve proporcionar o sigilo, a discrição e a proteção ao cidadão. Além disso, deve ser provido de instalações adequadas para uma boa acomodação da equipe e para prestação do atendimento ao público, para que se sintam acolhidos e à vontade.

Dependendo do negócio da organização, das suas entregas e dos seus produtos, pode ocorrer de não ser prestada de forma direta o atendimento ao público ou ter um público específico, a exemplo de pessoas jurídicas. Nessa linha, não há

obrigatoriedade da instalação da ouvidoria na entrada principal da organização, principalmente se a ouvidoria dispuser de canais eletrônicos. No entanto, é importante que os clientes estejam cientes que a organização dispõe de uma ouvidoria para o recebimento de manifestações presenciais. Nessa linha, é importante a fixação de cartazes e banners nas dependências da instituição, a divulgação em canais eletrônicos (sites, redes sociais e e-mails), bem como a orientação aos servidores sobre o devido direcionamento do público para a ouvidoria.

#### 4.5. Canais de Participação

A Ouvidoria, enquanto canal ágil e não burocrático, deve disponibilizar canais gratuitos de atendimento ao cidadão, voltados ao exercício do controle social e ao fomento das políticas públicas, colocando à disposição recursos telefônicos, informatizados, atendimento presencial e por correspondências, de modo a viabilizar o acolhimento e o registro das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

É importante que seja realizado o devido planejamento para a implantação dos canais de atendimento, principalmente no que concerne à manutenção dos canais e à qualidade dos atendimentos, pois essa efetividade repassa credibilidade para a população.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE disponibiliza os seguintes canais de participação para a população:

- Central de Atendimento Telefônico: Telefone 155
- Plataforma Eletrônica: [www.cearatransparente.ce.gov.br](http://www.cearatransparente.ce.gov.br)
- E-mail: [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)
- Facebook: [facebook.com/cgeceara](https://facebook.com/cgeceara)
- Twitter: [twitter.com/cgeceara](https://twitter.com/cgeceara)
- Instagram: [@cgeceara](https://instagram.com/cgeceara)
- Aplicativo Ceará App
- Correspondência e Presencialmente em todas as Ouvidorias Setoriais da Rede Estadual de Ouvidorias

#### 4.6. Ferramenta Tecnológica

É importante que a Ouvidoria possua um sistema informatizado, pois além de proporcionar ao cidadão comodidade e celeridade no registro de suas manifestações, a ferramenta contribui na organização e tratamento das manifestações e ainda fornece informações por meio dos Relatórios Gerenciais.

A aquisição de um sistema informatizado para a ouvidoria pode ocorrer por meio de desenvolvimento pela própria área de tecnologia do órgão ou por meio de contratação de uma empresa especializada, ou ainda por meio de acordos de cooperação técnica. Independente da forma de aquisição, é fundamental a participação da Ouvidoria no desenvolvimento e aquisição da ferramenta, apresentando a sua necessidade, como por exemplo, processos e fluxos de atendimentos, bem como as regras de negócio, principalmente as previstas na legislação.

No desenvolvimento da ferramenta tecnológica, deve ser levado em consideração a participação do cidadão, considerando ser o principal destinatário e usuário desse serviço, com adoção de linguagem simples, um *layout* simples e intuitivo, simplificação de etapas e responsividade.

No âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, a plataforma Ceará Transparente é a ferramenta oficial da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, gerenciada pela CGE. A ferramenta foi desenvolvida no ano de 2018, sendo regulamentada pelo Decreto n. 33.485/2020, substituindo o antigo Sistema de Ouvidoria – SOU.

A plataforma Ceará Transparente possui muitos recursos de interação entre as ouvidorias setoriais e o cidadão, dentre diversas funcionalidades que facilitam o registro, o tratamento, o encaminhamento das manifestações de ouvidoria – Elogios, Sugestões, Solicitações, Reclamações e Denúncias, bem como recursos para as respostas aos cidadãos. Uma funcionalidade existente, interessante e produtiva, é a possibilidade de um diálogo breve com o cidadão para obter informações complementares, chamamos essa funcionalidade de “comentários”. A ferramenta dispõe ainda de relatórios gerenciais para os gestores e ouvidores, e a sua tecnologia possibilita a integração com outras ferramentas de ouvidorias externas à Rede.

No âmbito do Governo Federal, foi criada a plataforma Fala BR, que foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). A plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Por meio do Fala.BR podem ser registrados e acompanhadas denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de acesso à informação e pedidos de simplificação de serviços públicos. Por meio da adesão à Rede Nacional de Ouvidorias é possível o uso gratuito da Plataforma Fala-BR.

#### 4.7. – Os Desafios para as Ouvidorias

Na qualidade de instrumento de gestão e de participação social, as ouvidorias, cada vez mais, vêm ganhando posição de destaque na gestão pública por meio do acolhimento e tratamento das demandas e da proposição de recomendações para o aprimoramento dos serviços públicos.

Para o fortalecimento das ouvidorias é preciso pensar em novas formas de atuação e uma maior abrangência de suas competências na área de controle social, materializando seus resultados em prol do desenvolvimento da instituição, do aprimoramento das políticas públicas e ao atendimento às necessidades dos cidadãos. Estão elencados a seguir alguns desafios e oportunidades a serem buscadas pela Ouvidoria:

- Ter o devido reconhecimento institucional;
- Mapear os benefícios alcançados pela Ouvidoria;
- Desenvolver ações para alcançar novos públicos (não-usuários de ouvidoria);
- Realizar avaliação dos serviços;
- Contribuir com o processo de desburocratização institucional;
- Institucionalização da Ouvidoria Ativa;
- Ouvidoria como unidade organizacional na estrutura do órgão;
- Fortalecimento do Sistema de Gestão de Redes Externas;
- Utilização e integração de Ferramentas Tecnológicas;
- Utilização de técnicas de comunicação como a Comunicação Não Violenta dentro da instituição e com o cidadão.

### 5 – O Ouvidor

O ouvidor é o profissional qualificado para realizar a interação entre o cidadão e a instituição quanto às suas demandas, seja por meio de elogio, reclamação, solicitação ou denúncias, em relação à prestação dos serviços e produtos oriundos dos órgãos e entidades públicas.

O papel de ouvir vai além de registrar uma manifestação. O ouvidor tem que estar apto a entender o que o cidadão está necessitando, por meio da escuta ativa, e observar que a sua manifestação vai além do que está escrito ou gravado na mensagem do solicitante. Ler a sutileza do que realmente contém na manifestação para poder apurar e elaborar uma resposta adequada ao cidadão.

## 5.1. Perfil do Ouvidor

No acolhimento das manifestações, o ouvidor atua como intermediador, facilitando a relação entre o cidadão e a instituição, coletando informações essenciais para o encaminhamento e acompanhamento das demandas, tendo como objetivo a resolução do problema apresentado, seja prestando esclarecimentos, mediando ou sugerindo a melhoria de procedimentos ou processos.

A imparcialidade é um requisito fundamental nas atividades de ouvidoria. Partindo do princípio de que a ouvidoria representa o cidadão, o que não significa ser seu advogado nem tampouco ser uma ameaça dentro da instituição, devem prevalecer os valores morais, a isenção e o compromisso com a coisa pública.

Nem toda demanda significa que o cidadão está com a razão, por outro lado, também não significa que o serviço público esteja sendo prestado com a efetividade adequada. Nesse sentido, o ouvidor deve atuar com autoridade, isenção e respeito, não permitindo que suas crenças, ideologias e paixões venham influenciar no resultado para o qual se exige absoluta imparcialidade e isenção.

Mesmo com o importante papel de representar o cidadão, haverá situação em que o cidadão receberá resposta que não atenda às suas expectativas, pelas mais diversas razões, entretanto, o que deve ser observado é a forma desse *feedback*, que deve ser realizado de forma objetiva, clara e fundamentada. Por outro lado, dentro do ambiente institucional, o ouvidor é um parceiro e realiza a devida articulação para a proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, auxiliando na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em Lei.

Considerando a atuação do profissional de ouvidoria, esse deve possuir um perfil adequado para o bom desempenho de suas funções, evitando assim que sejam designados servidores que não se identifiquem com essa função. Também é interessante observar o tempo de preparação para que o servidor atinja o perfil adequado, não sendo desejável que ocorra no longo prazo, o que afetaria os resultados da ouvidoria.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, por meio do Decreto Estadual nº 33.485/2020, estabeleceu o perfil do Ouvidor Setorial no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Para a escolha do servidor que exercerá as funções de ouvidor, o gestor deve **obrigatoriamente** observar, segundo o decreto estadual citado, os seguintes requisitos:

- Formação superior completa;
- Noções de informática;

- Boa leitura e escrita.
- Capacidade de articulação com as áreas internas e com o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidoria;
- Curso de certificação em ouvidoria.

O referido decreto orienta, ainda, que o ouvidor deverá ter preferencialmente os demais requisitos listados a seguir:

- Conhecimentos acerca da dinâmica do funcionamento institucional, dos serviços prestados e da governança;
- Conhecimento do público usuário das políticas e serviços públicos oferecidos pelo respectivo órgão ou entidade;
- Habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial;
- Motivação em busca da qualidade no atendimento ao cidadão;
- Cordialidade e simpatia;
- Capacidade de trabalhar em equipe;
- Inteligência emocional;
- Técnica de gestão por processos e para resultados;
- Raciocínio lógico;
- Capacidade analítica.

## 5.2. - Ações de Capacitação

O profissional de Ouvidoria tem um papel fundamental na parceria com os usuários, pois ressaltam o elo entre o saber, entender, receber e transmitir informações e respostas consistentes das ações das organizações a qual se encontram. Possuem também a missão de zelar pela imagem organizacional e a satisfação do usuário, sempre acolhendo as manifestações e respondendo ou encaminhando com celeridade em busca de atender às necessidades dos cidadãos.

É importante que as ações de capacitação sejam de forma continuada, assim o ouvidor poderá atuar de forma efetiva e estar sempre preparado para as orientações e atendimentos aos usuários do serviço público, acompanhando a dinâmica e as mudanças das políticas públicas.

Seja qual for a formação acadêmica do ouvidor, ele deve se apropriar do tema ouvidoria, conhecendo desde a sua origem, importância, função e atribuições no âmbito da administração pública, bem como conhecer o papel do ouvidor.

A Coordenadoria de Ouvidoria da CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública, formata capacitações voltadas para a área de ouvidoria e de controle

social, com variados temas e níveis, como forma de aperfeiçoar os profissionais que atuam na Rede de Ouvidorias para o desempenho de suas funções.

Abaixo estão elencadas algumas capacitações e encontros que são realizados no âmbito da Rede Estadual de Ouvidorias:

- Curso Básico em Ouvidoria;
- Curso de Atendimento em Ouvidoria;
- Certificação em Ouvidoria;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
- Curso Introdutório de Avaliação de Serviços;
- Oficina de elaboração de Relatórios.

A Ouvidoria-Geral da União também promove capacitações, por meio do Programa de Formação Continuada (PROFOCO), que oferece muitas oportunidades para aqueles que trabalham em ouvidorias ou se interessam pelo o tema. São ofertados cursos presenciais, cursos à distância, curso de certificação em ouvidoria e pós-graduação em ouvidoria. Mais informações podem ser obtidas acessando: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao>

## **6 – Sistema Estadual de Ouvidoria**

### **6.1 – Política de Ouvidoria**

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 ao final do atendimento.

### **6.2 - Princípios do Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado do Ceará**

Os princípios do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, elencados a seguir, visam buscar a efetividade da Ouvidoria na sua atuação junto ao cidadão, estabelecendo fundamentos que agregam valor e credibilidade ao instituto da ouvidoria:

*I - Representação dos interesses do cidadão;*

*II - transparência, ética, imparcialidade, isenção, eficiência e celeridade no processo de análise e atendimento das manifestações;*

*III - discricção e sigilo;*

*IV - tratamento e resposta efetiva das manifestações;*

*V – busca pelo aperfeiçoamento do serviço público a partir da contribuição da sociedade;*

*VI - fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos.*

### **6.3 - Diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria**

O Sistema Estadual de Ouvidoria estabelece diretrizes no âmbito das Ouvidorias dos órgãos e entidades, por meio de normas delineadoras para:

- a universalidade do acesso dos cidadãos à ouvidoria;
- adoção do modelo de gestão em rede;
- apresentação de recomendações para a tomada de decisão;
- satisfação dos cidadãos com as políticas públicas;
- qualificação dos profissionais do sistema de ouvidoria e para a atuação da ouvidoria de forma ágil, desburocratizada e eficaz.

As diretrizes são executadas de forma alinhada com toda a rede de ouvidorias, visando a uniformização e padronização das atividades e processos, sob o acompanhamento e coordenação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, enquanto órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria.

A seguir estão relacionadas as diretrizes estabelecidas no Decreto Estadual nº 33.485/2020:

*I - facilitar o acesso à Ouvidoria a todos os cidadãos, disponibilizando canais de atendimento para recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria afetas às políticas e aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e demais prestadores de serviços públicos, possibilitando o monitoramento, acompanhamento e fiscalização desde o planejamento até a sua execução;*

*II - adotar modelo de gestão em rede que garanta a uniformidade de processos e procedimentos e a vinculação das ouvidorias setoriais à direção superior dos seus respectivos órgãos e entidades;*

*III - disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas e novos serviços públicos ou reformulação dos existentes, a fim de que o cidadão seja mais bem atendido em qualidade, tempo e custo;*

*IV - auxiliar na aferição da satisfação dos usuários das políticas e dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Estadual;*

*V - atuar com profissionais devidamente qualificados, que sejam capazes de estabelecer a intermediação entre governo e sociedade utilizando linguagem simples e acessível;*

*VI - atuar de forma ágil, desburocratizada e eficaz.*

#### **6.4 - Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria**

O Sistema Estadual de Ouvidoria apresenta objetivos alinhados com as Ouvidorias dos órgãos e entidades, visando o aprimoramento e fortalecimento da Rede Estadual de Ouvidorias e suas ações no alcance dos resultados:

*I - contribuir de forma contínua para a melhoria da política e do serviço público estadual e da satisfação do cidadão, garantindo o acesso aos instrumentos de participação e defesa dos seus direitos;*

*II - propor soluções e respostas para as demandas do cidadão, atuando de forma integrada com os demais Sistemas de Governo;*

*III - promover a integração técnica e normativa das Ouvidorias Setoriais dos Órgãos e Entidades do Executivo Estadual;*

*IV - padronizar e sistematizar os prazos e os procedimentos de atuação das Ouvidorias Estaduais;*

*V – contribuir com o processo de avaliação das políticas e serviços públicos,*

*VI - subsidiar o processo de planejamento das políticas públicas do Estado do Ceará, a partir das manifestações registradas, bem como do resultado das audiências e consultas públicas, além dos resultados das avaliações de políticas e serviços;*

*VII - promover ações de educação da sociedade para o exercício da cidadania e do controle social;*

*VIII – fomentar o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;*

*IX – manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário do Serviço Público e propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;*

*X – promover a articulação e a atuação coordenada das ouvidorias do Estado do Ceará com as Ouvidorias federais e municipais, dos conselhos profissionais, bem como de outros Poderes, entre outros.*

#### **6.5 – Modelo de Gestão em Rede**

A Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, desde a sua criação, sempre adotou o modelo de gestão em rede, para uniformidade dos seus processos e procedimentos e a efetividade das ações e atividades. Atualmente, a Rede de

Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é formada por 63 ouvidorias setoriais mais a sub-rede de ouvidorias da Secretaria Estadual de Saúde.

*As estruturas em redes ocorrem quando trabalhar isoladamente já não é suficiente. Isto é, indivíduos representando a si mesmos ou alguma organização, percebem que trabalhar de forma independente não é o bastante para solucionar um problema ou questão mais complexa. Uma estrutura em rede se formaria, portanto, quando essas pessoas, e as organizações por elas representadas, percebem que são apenas uma pequena parte do quadro completo (TEIXEIRA E OUVÉRY, 2007).*

O modelo de gestão em rede gera mais comodidade e efetividade para os cidadãos. Por exemplo, numa eventual manifestação de ouvidoria é natural que sejam apontadas insatisfações e sugestões de melhoria em diversos serviços públicos nas mais variadas áreas de governo e políticas públicas. O cidadão por meio de sua participação contribui com a Administração Pública e tem a oportunidade de apresentar todas as suas indagações registrando sua manifestação, cabendo às instituições públicas se organizarem e conversarem entre si para o acolhimento e transferência dessas demandas, assegurando o devido atendimento ao cidadão.

Nesse sentido, objetivando simplificar e proporcionar mais comodidade e celeridade nas demandas apresentadas pelos cidadãos, o trabalho em rede é essencial no âmbito das ouvidorias públicas, considerando benefícios como: o aprendizado organizacional, alinhamento nas atuações, uniformização de processos e procedimentos, compartilhamento de informações, integração das ouvidorias, celeridade na resolução dos problemas, plano de capacitação, etc.

#### 6.6 – Modelo da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará

A Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará contempla todas as ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual, que se organizam por meio de normativos, reuniões técnicas, alinhamento de procedimentos e compartilhamento de uma mesma ferramenta tecnológica. Para a consolidação de uma Rede de Ouvidorias é necessário instituir um órgão coordenador, que acompanhe todas as atividades das setoriais e que garanta cumprimento dos compromissos assumidos.

A partir de uma manifestação de ouvidoria, onde são apresentadas diversas questões relacionadas à Saúde, Segurança Pública e Educação, por exemplo, é possível, por meio do modelo de gestão em rede, envolver todas as ouvidorias responsáveis por essas políticas, de forma a dar celeridade no tratamento dessas demandas e o compartilhamento de compromissos para a resolução dos problemas apresentados.

As Unidades de Ouvidoria que compõem o Sistema Estadual de Ouvidoria ficam sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da CGE, sem prejuízo da vinculação administrativa ao órgão ou entidade a que são subordinados.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual possui a seguinte estrutura:

*I - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, como órgão central;*

*II - Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário – CGD;*

*III – Órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, por meio das Ouvidorias Setoriais ou das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria, inclusive poderão instituir sub-redes de ouvidorias, observando o disposto no Decreto que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria.*

Compõem também a Rede Estadual de Ouvidoria do Estado do Ceará a Ouvidoria da Casa Militar e do Centro de Referência em Direitos Humanos.

Além da estrutura citada acima, poderão integrar o Sistema Estadual de Ouvidoria as ouvidorias das instituições prestadoras de serviços por meio de delegação, desde que o interesse seja formalizado perante a CGE.

### **6.7. Rede Ouvir Ceará**

O cidadão que utiliza os canais de ouvidoria não tem a obrigação de conhecer qual órgão, poder público ou ente é o responsável pela resolução ou atendimento de sua demanda. Dentre as próprias organizações essas competências às vezes não ficam tão claras, acarretando desconforto para o cidadão. Independente do órgão que vai atuar na sua demanda, o cidadão deseja contribuir com a Administração Pública, seja no aprimoramento de algum serviço público ou apresentando alguma irregularidade na gestão pública.

Nesse sentido, não é conveniente a prática de não acolher essa demanda pelo fato de o órgão não ter competência no caso apresentado, procedendo com a sua conclusão e orientando o manifestante a procurar o órgão responsável.

Para o cidadão, esse tipo de atendimento poderá ser frustrante, pois como sabemos, para ele é natural o fato de que “tudo é governo” e, após essa experiência não exitosa, é provável que ele não apresente sua demanda em nenhum outro canal e também fique com descrédito com a ouvidoria.

O objetivo da ampliação do modelo de gestão em rede é fazer com que as organizações conversem cada vez mais, seja no mesmo âmbito de uma estrutura

administrativa ou não. A ideia é que sempre ocorra essa interação e troca de informações entre poderes e entes governamentais.

No Estado do Ceará, visando dar mais comodidade na apresentação e tratamento das demandas do cidadão, foi criada a Rede Cearense de Ouvidorias Públicas e Afins – Rede Ouvir/CE, congregando todos os poderes, alguns entes públicos e organizações sem fins lucrativos do Estado do Ceará.

A Rede Ouvir/CE foi instituída por meio do Protocolo de Intenção nº. 01/2016, publicado no Diário Oficial do Estado de 26 de dezembro de 2016, sendo constituída pelos seguintes partícipes:

- Poder Executivo Estadual, com a interveniência da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE-CE);
- Prefeitura Municipal de Fortaleza, com a interveniência da Secretaria de Controle e Transparência, atual Controladoria Geral do Município;
- Ministério Público Estadual (MPE), com a interveniência da Ouvidoria do MPE;
- Tribunal de Contas do Estado (TCE), com a interveniência da Ouvidoria do TCE;
- Poder Judiciário, por meio do Tribunal de Justiça do Estado (TJCE), com a interveniência da Ouvidoria do TJCE;
- Poder Legislativo, por meio da Assembleia Legislativa do Estado (AL), com a interveniência da Ouvidoria Parlamentar;
- Defensoria Pública Geral (DPGE), com a interveniência da Ouvidoria Externa da DPGE;
- Câmara de Vereadores de Fortaleza (CMFOR), com a interveniência da Ouvidoria da CMFOR;
- Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-CE), com a interveniência da Ouvidoria da OAB-CE;
- Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO-CE);
- Associação dos Prefeitos do Ceará (APRECE);
- Prefeitura Municipal de Aracati. A adesão desse partícipe à Rede Ouvir se deu no ano de 2018, por aclamação.

#### 6.8. Rede Nacional de Ouvidorias

A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista no Decreto Federal nº. 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas

unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das unidades de ouvidoria, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

No regimento interno da Rede Nacional de Ouvidorias existe a previsão de constituir Grupos de Trabalho para realização de projetos prioritizados no planejamento estratégico ou para o atendimento de demandas relacionadas à construção de entendimentos e a ações emergenciais, a exemplo dos grupos de trabalho abaixo:

- Articulação Legislativa;
- Medidas Protetivas ao Denunciante;
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nas Ouvidorias;
- Plano de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias.

A CGE é membro da Rede Nacional de Ouvidorias, inclusive já constituiu o Conselho Diretivo, órgão integrante da estrutura da rede, participando de forma efetiva das discussões e na construção de projetos, normativos e ações.

Durante as assembleias e encontros da Rede Nacional de Ouvidorias, a CGE dissemina e compartilha as experiências, boas práticas e resultados obtidos no âmbito da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, sendo algumas ações e projetos replicados por outras ouvidorias públicas em âmbito nacional.

## 6.9 – Plataforma Ceará Transparente

A Plataforma Ceará Transparente é a ferramenta institucional do Sistema Estadual de Ouvidoria do Governo do Estado para registro, tramitação, compartilhamento e resposta das manifestações de ouvidoria, tendo a CGE como gestora da ferramenta.

Além da operacionalização das manifestações de ouvidoria que também contempla funcionalidades para sub-rede de ouvidorias, a ferramenta, no módulo de ouvidoria, disponibiliza aos usuários informações relacionadas à rede de ouvidorias, canais de atendimento, indicadores, artigos acadêmicos, etc.

A plataforma Ceará Transparente foi lançada em 18 de julho de 2018 e durante seu processo de desenvolvimento o cidadão sempre foi colocado no centro, tendo participação efetiva na construção dessa ferramenta, levando em consideração

alguns aspectos tais como: acessibilidade, linguagem cidadã, redes sociais, idiomas e responsividade.

O acesso à ferramenta se dá por meio dos sites institucionais do Governo do Estado no link Ouvidoria Estadual ou diretamente pelos endereços eletrônicos [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br) e [www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br).

## 7 - Manifestações de Ouvidoria

### 7.1 Tipos de Manifestação

A manifestação de ouvidoria é uma forma do cidadão expressar, perante a administração pública, seus anseios, suas angústias, dúvidas e opiniões, ou seja, é uma forma de participação cidadã, seja por uma motivação individual ou em prol da coletividade. As razões que levam o cidadão a se manifestar são irrelevantes e não devem ser levadas em consideração para seu devido tratamento e atendimento.

Saber identificar qual tipo de manifestação o cidadão está apresentando e para qual órgão deseja encaminhamento é papel da Ouvidoria, pois, como já mencionado, o cidadão não tem a obrigação de conhecer as estruturas dos governos e tampouco se a sua indagação está relacionada a uma reclamação ou a uma solicitação. Essa classificação é atribuição da ouvidoria e deve ser realizada de forma coerente para que os resultados possam ser retratados de forma fidedigna nos relatórios gerenciais.

No âmbito da Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, as manifestações de ouvidoria são tipificadas e conceituadas da seguinte forma:



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

- Denúncia Contra o Estado - 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.

Como podemos perceber na definição das manifestações, todas as demandas requerem atendimento ou apuração, tendo todas elas a sua devida importância nos procedimentos de análise e de tratamento para o aprimoramento da gestão pública. A própria tipificação, em muitos casos, não importa ao cidadão, já que o mesmo deseja ser atendido, independente de classificação, mas para o ouvidor e, principalmente, para o órgão que as recebe, é bastante importante, pois direciona as providências que devem ser tomadas em sentido macro.

## 7.2. Tratamento e Encaminhamento das Manifestações

O tratamento das demandas de ouvidoria consiste em identificar as áreas internas responsáveis pela apuração, visando dar os encaminhamentos e acompanhamentos necessários, bem como qualificar a manifestação por meio da classificação temática, em conformidades com procedimentos e fluxos pré-estabelecidos.

Nas respostas às demandas de ouvidoria devem ser adotados alguns procedimentos para que sejam consideradas conclusivas, a exemplo do que institui a Instrução Normativa nº 01/2020, conforme abaixo:

*I – Elogio: a resposta deverá conter informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas;*

*II – Reclamação: a resposta deverá conter informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado;*

*III – Sugestão: a resposta deverá ser elaborada com base no posicionamento apresentado pela autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público relacionado, posicionando sobre os encaminhamentos ou as medidas adotadas;*

*IV – Solicitação: a resposta deverá conter o atendimento ao solicitado, o encaminhamento dado, informando como acompanhar a solicitação ou a justificativa do não atendimento, quando for o caso;*

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

No caso da denúncia, não havendo a possibilidade de conclusão da apuração antes de finalizado o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, previsto no Art. 23 do Decreto Estadual 33.485/2020, é considerada como resposta conclusiva a 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. Na plataforma Ceará transparente, essa situação é registrada como resposta parcial.

As instâncias apuratórias administrativas internas encaminham 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. Com o resultado final, o ouvidor registra na plataforma Ceará Transparente como resposta final.

Segundo a Instrução Normativa n.º 01/2020 da CGE, os órgãos e entidades devem apresentar resposta conclusiva (final) da denúncia, respondida parcialmente, em um prazo máximo de 6 (seis) meses, a contar da data que foi apresentada a resposta parcial.

Após a conclusão da apuração ou atendimento da manifestação pela ouvidoria, é importante averiguar a necessidade de adotar algum encaminhamento como forma de dar conhecimento à gestão superior do órgão ou entidade e instituições de controle interno, quando a demanda for relacionada à má utilização de recursos públicos, de improbidade administrativa, dentre outras irregularidades administrativas e funcionais.

No que corresponde às manifestações relacionadas à qualidade na prestação de serviços públicos, é fundamental o envolvimento da área de planejamento dos órgãos e entidades para que possam analisar de forma ampla os problemas trazidos pelos cidadãos.

### 7.3 – Análise Preliminar das Manifestações de Ouvidoria

A Política de Ouvidoria do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual preserva o direito de livre expressão e julgamento do cidadão com atuação isenta e imparcial da Ouvidoria. Nesse sentido, as demandas apresentadas pelos cidadãos estão relacionadas a sua experiência com o serviço público ou a sua percepção acerca do funcionamento da administração pública.

No acolhimento das manifestações, é realizado um trabalho de análise do conteúdo, visando verificar se contém todas as informações essenciais para o encaminhamento ou atendimento pelas áreas responsáveis. Nesse sentido, caso a demanda precise de informações complementares, a ouvidoria pode realizar a análise preliminar para o levantamento de informações essenciais de forma a subsidiar o trabalho das unidades apuratórias, evitando eventuais arquivamentos sem a devida apuração e até mesmo morosidade na apuração da demanda.

No procedimento de análise preliminar, o ouvidor tem a sua disposição diversos sistemas que estão disponíveis na internet, a maioria com acesso livre, auxiliando na procura de elementos mínimos de autoria e materialidade para subsidiar o encaminhamento adequado da manifestação. Além destes, os sistemas internos dos órgãos também devem ser utilizados para comprovar indícios de veracidade. Estão listados a seguir um rol exemplificativo, não exaustivo, de ferramentas tecnológicas como fontes de consultas:

- Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual (contratos e convênios, informação de servidores, obras públicas, receitas e despesas, bens imóveis, compras, etc.);
- Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Fortaleza (contratos e convênios, informação de servidores, contas públicas, receitas e despesas, transferências estaduais e municipais, orçamento, licitações, etc.);
- Portal da Transparência do Ministério Público (contratos e convênios, informação de gestão de pessoas, atividade-fim, planejamento estratégico, licitações, etc.);
- Portal da Transparência do Tribunal de Contas do Estado (contratos e convênios, pessoal, receitas e despesas, orçamento, licitações e portal da transparência dos municípios);
- Portal da Transparência da Assembleia Legislativa (gestão fiscal, despesas, licitações, informação de servidores, verba de desempenho parlamentar,

etc.);

- Portal da Transparência do Judiciário (gestão orçamentária e financeira, estrutura de remuneração e pessoal, produtividade dos magistrados, cartórios, planos de auditoria, veículos oficiais, sic, etc.);
- Portal da Defensoria Pública do Estado (planejamento, execução orçamentária, gestão de pessoas, relatórios fiscais, etc.).
- Portal da Transparência da Câmara Municipal de Fortaleza;
- Portal da Transparência do Poder Executivo Federal;
- Diário Oficial do Estado;
- Diário Oficial do Município (Prefeituras Diversas);
- Diário Oficial da Justiça;
- Diário Oficial Eletrônico do TCE;
- Atividades Legislativas - Assembleia Legislativa;
- Sistema de Acompanhamento de Processos (Protocolo Único).

## **8. Denúncia de Ouvidoria**

As denúncias possuem características peculiares e carecem de atenção especial por parte da Ouvidoria, pois conforme visto na sua definição, trata-se de comunicação de prática de ato ilícito ou irregular e que pode indicar sérios problemas na Administração Pública.

Pensando nisso, o poder público vem criando normativos determinando ou estimulando as instituições a disponibilizarem canais de denúncias e a instituir programas de integridade, objetivando a criação de pacote de medidas para a prevenção dos atos de corrupção, proporcionando segurança aos dirigentes, fornecedores, servidores e órgãos de controle.

No âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, a CGE, por meio da Portaria de nº52/2020, estabeleceu os procedimentos e os critérios para o tratamento e o encaminhamento das denúncias no âmbito do Poder Executivo Estadual, disciplinando alguns dispositivos tais como: conceituação e subdivisão da denúncia, restrição de acesso a informações das denúncias; atividade de triagem realizada pela Coordenadoria de Ouvidoria, análise preliminar, encaminhamentos às áreas de correição, comissões de ética e comissões de assédio moral.

Esses procedimentos contribuem para a correta identificação e tratamento das manifestações tipificadas como denúncias e a devida articulação com as áreas competentes.

## 8.1. Características das Denúncias

De um modo geral, as denúncias abordam descumprimento de procedimentos e normas, problemas de gestão de pessoas, como por exemplo, assédio moral, acúmulo indevido de cargos, transgressão ética, ocorrências de fraudes e violação de normas legais e regulamentares. Qualquer ato ilícito pode ser objeto de denúncia, os exemplos acima não são exaustivos.

No âmbito da Administração Pública, as situações de Erro, Fraude e Corrupção costumam ser utilizadas no tratamento de denúncias, sendo essencial que durante a análise seja realizada a distinção desses termos.

**Fraude** - Refere-se ao ato intencional de omissão ou manipulação de transações, adulteração de documentos, registros, demonstrações contábeis e dispositivos legais com a finalidade de obter vantagem indevida.

**Erro** - Pode ser entendido como ato não intencional na elaboração de registros, que resulte em incorreções ou na aplicação incorreta de normas. A diferença entre Fraude e Erro, está na vontade do agente, se existe ou não a intenção de praticar o ato ou omiti-lo.

**Corrupção** - É a livre adesão a condutas que violem normas éticas ou jurídicas visando um benefício indevido para outrem ou para si.

Em diferentes contextos, a corrupção prejudica as instituições e a população, causa retrocesso no desenvolvimento econômico e social e contribui para a instabilidade política. O conceito de corrupção é amplo, incluindo as práticas de suborno e de propina, a fraude, a apropriação indébita ou qualquer outro desvio de recursos por parte de um funcionário público. Incluem-se ainda as práticas de nepotismo, extorsão, tráfico de influência, utilização de informação privilegiada para fins pessoais, etc.

*“Honestidade é o primeiro capítulo do livro da sabedoria”*  
Thomas Jefferson

As denúncias possuem algumas características, podendo apresentar-se de forma separada ou em conjunto. Importante frisar que, durante a análise preliminar da denúncia, as características a seguir sejam identificadas, objetivando facilitar o procedimento apuratório:

**Autoria** - Informação sobre quem praticou ou permitiu que o ato ilícito acontecesse. Vale ressaltar que, caso o conteúdo da denúncia não possua essa informação, não impede que a denúncia seja recebida, pois por meio de investigação preliminar pela área responsável ou análise prévia da ouvidoria poderá ser identificada a autoria.

**Materialidade** - Descrição detalhada dos fatos com apresentação de evidência mínimas que possibilitem iniciar o processo de apuração.

**Compreensibilidade** - Consiste na apresentação de conteúdo dos fatos apresentados, de forma organizada, clara, concisa e com boa ortografia. Nesse último, mesmo sendo precária, deve ser possível entender os termos da denúncia.

**Objeto** - Assunto central da denúncia passível de ser apurado pelas áreas competentes para apuração.

**Competência e Capacidade de Apuração** - Consiste na competência institucional e na capacidade técnica que o órgão/entidade possui para apurar a denúncia, em conformidade com suas atribuições legais.

## 8.2 Recebimento de Manifestações Anônimas (Comunicados de Irregularidade)

As Ouvidorias podem receber e coletar informações junto aos usuários do serviço público com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão. Não se tratando, nesses casos, de manifestação de ouvidoria, o que só ocorrerá quando constatadas informações suficientes para a apuração dos fatos.

O Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual prevê o recebimento e tratamento de manifestações anônimas pelas ouvidorias dos órgãos e entidades do Governo do Estado, desde que a demanda traga elementos mínimos que permitam apuração dos fatos.

No âmbito do Judiciário, há jurisprudências e súmulas que regulamentam a apuração a partir de denúncias anônimas, por meio e instauração de processo administrativo disciplinar, como é o caso da Súmula nº. 611 do Superior Tribunal de Justiça.

### SÚMULA 611 – STJ

*Desde que devidamente motivada e com amparo em investigação ou sindicância, é permitida a instauração de processo administrativo disciplinar com base em denúncia anônima, em face do poder-dever de autotutela imposto à Administração.*

A seguir está transcrito um trecho do Ministro Benedito Gonçalves no julgado que resultou na referida súmula:

*“[...] A investigação preliminar para averiguar a materialidade dos fatos e sua veracidade, desde que não exponha a imagem do denunciado e não sirva de motivo para perseguições, deve ser feita e é inerente ao poder-dever de autotutela da Administração Pública, admitindo-se o anonimato do denunciante com certa cautela e razoabilidade, pois a sua*

*vedação, de forma absoluta, serviria de escudo para condutas deletérias contra o erário. [...] (MS 15517 DF, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 09/02/2011, DJe 18/02/2011)”.*

### 8.3. Análise Preliminar das Denúncias pela Ouvidoria

É importante destacar a necessidade de uma atividade de triagem na área de ouvidoria para a detecção de denúncias e a sua análise preliminar. Essa atividade, além de restringir o acesso às denúncias no âmbito da ouvidoria, tornando o procedimento mais seguro, permite ainda uma articulação mais efetiva no tratamento e encaminhamento dessas demandas junto às áreas responsáveis, evitando o encaminhamento de denúncias vazias, superficiais, genéricas ou confusas.

Nessas situações, caberá à ouvidoria entrar em contato com o manifestante por meio dos contatos fornecidos na demanda, quando possível, para a solicitação de esclarecimentos ou informações adicionais que sejam imprescindíveis para a apuração. A ferramenta informatizada será primordial para a comunicação com o denunciante anônimo, sendo essa a única forma de contato por questões de segurança.

### 8.4. Restrição de Acesso e Proteção do Denunciante

Quando o cidadão resolve denunciar, pode acabar se expondo a riscos pessoais, como ameaças, demissão, processos judiciais, ou mesmo riscos à sua integridade física ou psicológica. Essa obrigação de Proteger o Denunciante, por parte dos agentes públicos, deve ser compreendida como uma verdadeira estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.

O cidadão, ao denunciar, desempenha um papel fundamental e dever cívico na exposição de casos de corrupção, em todas as suas modalidades, que podem ameaçar o interesse social e a ordem pública.

A Lei Nacional nº. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), em todas as manifestações, trata a identificação do cidadão como informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Nacional nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Algumas iniciativas estão sendo desenvolvidas como forma de fortalecer essa prática de proteção aos denunciantes que contribuem com o poder público com a apresentação de denúncias de irregularidades.

No âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias, foi editada a Resolução nº 03 de 03 de setembro de 2019, que trata acerca da norma modelo sobre medidas de salvaguarda à identidade de denunciante e o mecanismo permanente de mensuração de

salvaguardas à identidade dos denunciantes. Na mesma linha, o Governo Federal, por meio da Controladoria-Geral da União – CGU, publicou o Decreto Federal nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

Destaca-se, ainda, como forte instrumento jurídico de proteção ao denunciante, a Lei Federal nº 13.709/2020, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

As Ouvidorias devem adotar seus próprios mecanismos de segurança, visando a proteção do denunciante, tais como: restrição de acessos às denúncias, implantação de componentes de segurança na ferramenta tecnológica, evitar o procedimento de impressão, e, se o fizer, adotar os devidos procedimentos de segurança.

## **9 - A Ouvidoria como Instrumento de Gestão**

### **9.1 – Relatórios Gerenciais**

As ouvidorias, a partir do tratamento das manifestações e análise quantitativa e qualitativa, devem disponibilizar informações e sugestões à gestão superior. Com base nessas informações e sugestões, é possível auxiliar a tomada de decisão, a formulação de novas políticas e novos serviços públicos ou reformulação dos que já são prestados à população.

Essas sugestões de melhoria não devem ter caráter impositivo. Importante que seja construída de forma conjunta com a direção superior e áreas do órgão ou entidade, onde a problemática deve ser compreendida. A Ouvidoria pode apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, bem como indicar as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas no ano anterior. É importante frisar a necessidade de acompanhamento das sugestões apresentadas pela Ouvidoria, se houve ou não efetividade, ou se foi possível detectar algum grau de melhoria.

A Lei Nacional nº. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) estabelece que as ouvidorias devem apresentar anualmente relatório de gestão com foco nas manifestações e sua motivação, a análise dos pontos recorrentes apontados pelos cidadãos, bem como as providências adotadas pela administração

pública nas soluções apresentadas. Independente dessa previsão legal, que veio fortalecer a importância desses instrumentos, deve-se entender que a entrega do relatório não se limita a um período anual, e sim em intervalos periódicos de forma a monitorar, com maior eficácia, identificar e corrigir eventuais fragilidades apontadas pela ouvidoria, de forma tempestiva.

O relatório gerencial de ouvidoria é uma ferramenta muito importante para reportar, de forma abrangente, todo o resultado das atividades realizadas pela Ouvidoria. Contudo, deve-se ter em mente que o relatório não é para o Ouvidor, mas para os “clientes” destinatários, incluindo então: direção superior da instituição, área de planejamento, gestores das áreas e sociedade em geral.

Os principais objetivos do Relatório de Ouvidoria são:

- o fornecimento de informações retiradas a partir do elenco de manifestações trabalhadas que deem suporte para a tomada de decisão dos gestores no período em que compreende o relatório;
- prestação de contas à sociedade acerca de todas as atividades e providências que foram tomadas a partir das contribuições trazidas por cada cidadão, de forma abrangente.

O relatório gerencial deve ser escrito de forma simples e objetiva, organizada em tópicos, mas evitando detalhamentos e análises extensas, sob pena de ocasionar perda de interesse por quem está lendo.

No tocante ao conteúdo, é importante começar informando o universo de manifestações trabalhadas, mas, em seguida, passar ao que mais interessa para os dirigentes e demais gestores da organização, focando no perfil das manifestações, incluindo: tipo de manifestação, área envolvida, assunto, processo envolvido, política ou serviço relacionado e programa orçamentário, se for o caso.

A análise deve ser elaborada com base no levantamento de informações junto às áreas de negócio, de forma a ser fidedigna com a realidade encontrada no dia a dia. O levantamento dessas informações, não necessariamente, deve ser o suficiente para chegar a conclusões, mas a tendências e entendimentos preliminares, afinal de contas, quem mais conhece do “negócio” é a própria área competente.

Dessa forma, no processo de elaboração, a Ouvidoria deve sistematizar as informações disponibilizadas, consolidar e divulgar estatísticas, propondo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Como dito anteriormente, a Ouvidoria deve elaborar pelo menos um relatório gerencial ao ano, de forma mais detalhada. Porém, se julgar necessário, pode elaborar relatórios com uma maior periodicidade como mensais, bimestrais ou trimestrais. A periodicidade deve ser estabelecida de acordo com cada realidade. Esses relatórios podem ser elaborados em um formato mais reduzido como um sumário executivo para a distribuição aos gestores e apresentação em reuniões deliberativas com a Direção Superior.

O plano de comunicação desses instrumentos é fundamental, dando ampla divulgação a todas as áreas institucionais, mas não deixando de esquecer de comunicar também à sociedade, trabalhando na elaboração de conteúdos junto à área de comunicação institucional e divulgação no site e redes sociais da organização.

## 9.2. Avaliação de Serviços

A Lei Nacional nº. 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, dispõe também sobre a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos. Compreende-se que o objetivo dessa avaliação é contribuir para a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados para a população, em observância aos padrões de qualidade e o cumprimento de normativos legais de defesa do usuário e de simplificação de formalidades, dentre outros.

As instituições devem considerar as avaliações como mais uma etapa do serviço, a última desse processo, de forma que o cidadão possa concluir todo o ciclo, participando efetivamente e fornecendo o *feedback* sobre eventuais melhorias ou até mesmo indicar a sua satisfação sobre o serviço/atendimento prestado.

Além da opinião direta do cidadão, as pesquisas sobre avaliação de serviços podem fornecer *insights* para ajustes e melhorias nos processos dos serviços, especialmente se contiverem perguntas com respostas em aberto. A avaliação de serviço bem aproveitada pode atender às expectativas do cidadão e trazer assim uma maior satisfação ao utilizar o serviço, gerando um maior impacto positivo na sociedade.

A Lei Nacional nº. 13.460/2017, em seu art. 23, trouxe a obrigatoriedade aos órgãos e entidades públicos no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios da avaliação continuada dos seus serviços prestados. A avaliação dos serviços deve ser feita por meio de pesquisa de satisfação e realizada pelo menos uma vez ao ano.

No desenvolvimento da pesquisa de satisfação, é importante a escolha da metodologia adequada para mensuração dos resultados e a relação com o cidadão, bem

como os resultados obtidos devem ser tratados e levados à Gestão para adoção de providências cabíveis.

### 9.3 – Metas e Indicadores

No âmbito das ouvidorias, devem ser estabelecidas metas e indicadores que visem auferir o desempenho das suas atividades e avaliar se os resultados estão sendo satisfatórios ou não.

Essas métricas podem ser estabelecidas especificamente no âmbito da ouvidoria, a exemplo de:

- tempo médio de resposta;
- índice de resolubilidade (percentual de respostas respondidas no prazo);
- índice de resolatividade (percentual de demandas resolvidas);
- índice de satisfação do cidadão com a ouvidoria;
- índice de participação do cidadão.

O acompanhamento desses indicadores deve ocorrer de forma continuada e sempre com a apresentação de planos de ação para os casos de não alcance do indicador. O envolvimento de toda a equipe da ouvidoria e das áreas internas do órgão ou entidade é de suma importância, principalmente para um melhor desempenho dos indicadores.

### 9.4 – Ferramentas da Gestão da Qualidade

A Ouvidoria pode utilizar ferramentas de gestão da qualidade para o melhor aproveitamento das manifestações que são apresentadas pelo cidadão. Dessa forma, auxiliam a gestão, a área de planejamento e demais áreas de negócio nas tomadas de decisão com o foco no cidadão.

As ferramentas podem auxiliar a ouvidoria no tratamento minucioso das manifestações, uma análise qualitativa e uma abordagem voltada para a identificação das principais demandas e o impacto dessas em todo o contexto. Após a identificação das principais demandas, de maior impacto na gestão, a abordagem será voltada para priorização dessas demandas, considerando a limitação de recursos e da necessidade de indicar as prioridades. A ideia não é selecionar demandas e desprezar outras e sim saber por onde começar a partir de alguns critérios técnicos.

As ferramentas a seguir podem ser utilizadas pelas ouvidorias numa análise mais qualificada das manifestações. Essas ferramentas também podem ser

utilizadas por qualquer unidade da instituição para o aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão.

- **Diagrama de Pareto (Regra 80/20):** O princípio de **Pareto** (também conhecido como **regra do 80/20**, lei dos poucos vitais ou princípio de escassez do fator) afirma que, para muitos eventos, aproximadamente 80% dos efeitos vêm de 20% das causas.
- **Matriz GUT:** Matriz de Priorização de **GUT** (Gravidade x Urgência x Tendência) foi proposta por Charles H. Kepner e Benjamin B. Tregoe, em 1981, como uma das ferramentas utilizadas na Solução de Problemas. É uma ferramenta de qualidade usada para definir prioridades dadas às diversas alternativas de ação.
- **PDCA:** é um método interativo de gestão de quatro passos utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos. É também conhecido como o círculo/ciclo/roda de Deming, ciclo de Shewhart, círculo/ciclo de controle, ou PDSA.
- **Seis Sigma:** Seis Sigma ou Six Sigma é um conjunto de práticas originalmente desenvolvidas pela Motorola para melhorar sistematicamente os processos ao eliminar defeitos. Um defeito é definido como a não conformidade de um produto ou serviço com suas especificações.
- **Espinha de Peixe (Ishikawa):** O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Diagrama de Causa e Efeito ou Diagrama Espinha de peixe, é um gráfico cuja finalidade é organizar o raciocínio em discussões de um problema prioritário, em processos diversos, especialmente na produção industrial.
- **Plano de Ação 5W2H:** É uma ferramenta administrativa que pode ser utilizada em qualquer empresa quando existe um objetivo, um “o que”, a ser alcançado de forma organizada e planejada, discriminando como serão realizadas as ações, o porquê, por quem, quando, onde e o quanto irá custar para a empresa.
- **KPI:** vem do termo em inglês Key Performance Indicator, que significa indicador-chave de Desempenho. Por meio dos resultados apontados nos KPIs, é possível quantificar o desempenho da empresa e permitir que os trabalhadores entendam o quanto suas atividades colaboram para o sucesso desses números.

Vamos apresentar 2 exemplos ilustrativos relacionados às atividades de ouvidora com a utilização das ferramentas: Diagrama de Pareto e GUT:

**Diagrama de Pareto:** Podemos identificar as 5 áreas internas com o maior volume de reclamações, e começar a trabalhar com esse grupo, de forma a entender o motivo

do recebimento desse tipo de manifestação e quais resultados estão sendo alcançados. Hipoteticamente, essas 5 áreas representam apenas 20% das áreas do órgão ou entidade. Por outro lado, estaremos atacando 80% das demandas. Cabe destacar, que o restante das áreas e das demandas também serão trabalhadas, a ideia é saber por onde iniciar e, a partir de uma pequena amostra, alcançar um percentual expressivo.

**Matriz GUT:** Somos sabedores que as demandas de ouvidoria são bem diversificadas e algumas com o alto grau de complexidade. Levando em consideração a limitação de recursos tanto de pessoal como financeiro, a ferramenta GUT possibilita que seja feita uma priorização dessas demandas a partir de alguns critérios, como por exemplo, a gravidade da situação. A finalidade da ferramenta é saber por onde começar, seguindo uma ordem de prioridade e com base no grau de complexidade de cada caso. Vale destacar, que todas as demandas serão atendidas, o que se pretende é apenas organizar por meio de priorização.

## 10- Endereços da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

### **Central de Atendimento Telefônico 155**

**Telefone:** 155

**www.ceartransparente.ce.gov.br**

**Endereço:** Rua Raimundo Alconforado, 777 B Bairro Alto Guaramiranga - Canindé - Ce.

---

### **Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE/CE**

**www.arce.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3194-5688

**Endereço:** Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba, CEP: 60.822-325

---

### **Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP/CE**

**www.aesp.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3484-1909 / (85) 8879-7538

**Endereço:** Avenida Presidente Costa e Silva, 1251, Mondubim – Fortaleza/CE

---

### **Companhia de Desenvolvimento do Ceará – CODECE**

**www.codece.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-3413

**Endereço:** Av. Oliveira Paiva 941, Cidade dos Funcionários - Fortaleza/CE

---

### **Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN**

**www.detran.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-5819

**Endereço:** Av. Godofredo Maciel, nº 2900, Maraponga, Fortaleza/CE

---

### **Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará - EMATERCE**

**www.ematerce.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3217-7872

**Endereço:** Av. Bezerra de Menezes, nº 1900, São Gerardo - Fortaleza/CE

---

### **Escola de Saúde Pública - ESP**

**www.esp.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-1428

**Endereço:** Av. Antonio Justa, nº 3161, Meireles - Fortaleza/CE

---

### **Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FUNCAP**

**www.funcap.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3275-5049

**Endereço:** Av. Oliveira Paiva nº 941, Cidade dos Funcionários - Fortaleza/CE

---

### **Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - FUNCEME**

**www.funceme.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-1098

**Endereço:** Avenida Rui Barbosa, nº 1246, Aldeota - Fortaleza/CE

---

---

**Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará -CEARÁPREV**

**Telefone:** (85) 3108-0135/ 31080136

**Endereço:** Rua 25 de Março, 300, Centro, Fortaleza - CE

---

**Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE**

**www.adece.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3457-3307

**Endereço:** Av. Dom Luís, nº 807 - Ed. Etevaldo Nogueira (7º Andar), Meireles - Fortaleza/CE

---

**Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE**

**www.egp.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3488-8430

**Endereço:** Av. General Afonso Albuquerque de Lima, Cambeba - Fortaleza/CE

---

**Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário - CGD**

**www.cgd.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3226-3684

**Endereço:** Av. Pessoa Anta, 69, Praia de Iracema - Fortaleza/CE

---

**Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE**

**www.cagece.com.br**

**Telefone:** (85) 3101-1783

**Endereço:** Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, nº1030, Vila União - Fortaleza/CE

---

**Centrais de Abastecimento do Ceará S/A – CEASA**

**www.ceasa-ce.com.br**

**Telefone:** (85) 3299-1777

**Endereço:** Av. Dr. Mendel Steinbruch, S/N, Pajuçara - Maracanaú/CE

---

**Superintendência de Obras Públicas – SOP**

**www.sop.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 31082847

**Endereço:** Av. Alberto Craveiro, 2775 Castelão

---

**Companhia de Desenvolvimento do Complexo Industrial e Portuário do Pecém - CIPP S/A**

**www.cearaportos.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3372-1516

**Endereço:** Esplanada do Pecém, s/nº, Pecém - São Gonçalo do Amarante/CE

---

**Conselho Estadual de Educação - CEE**

**www.cee.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3272-3044

**Endereço:** Rua Napoleão Laureano, 500, Bairro de Fátima – Fortaleza/CE

---

**Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos do Ceará - COGERH**

**www.cogerh.com.br**

**Telefone:** (85) 3195-0792

---

**Endereço:** Rua Adualdo Batista, nº 1550, Parque Iracema - Fortaleza/CE

---

**Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS**

**www.cegas.com.br**

**Telefone:** (85) 3266-6924

**Endereço:** Av. Washington Soares, 6475 - José de Alencar, Fortaleza - CE, 60822-142

---

**Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - CBMCE**

**www.bombeiros.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-2217

**Endereço:** Rua Oto de Alencar, 215, Jacarecanga - Fortaleza/CE

---

**Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará - ADAGRI**

**www.adagri.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3433-4808

**Endereço:** Av. Bezerra de Menezes, nº 1820, São Gerardo - Fortaleza/CE

---

**Casa Militar**

**www.casamil.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 34664010

**Endereço:** Rua. Tenente Amauri Pio, 168 Meireles

---

**Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE**

**www.cge.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-3478

**Endereço:** Av. Gal Afonso Albuquerque Lima, Ed. Seplag (2º Andar), Cambeba - Fortaleza/CE

---

**Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - ETICE**

**www.etice.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-6644

**Endereço:** Av. Pontes Vieira, nº 220, São João do Tauape - Fortaleza/CE

---

**Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC**

**www.funtelc.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101.3118

**Endereço:** Rua Osvaldo Cruz, nº 1985, Aldeota - Fortaleza/CE

---

**Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos - SPS**

**www.sps.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-6727

**Endereço:** Av. Soriano Albuquerque, 230, Joaquim Távora - Fortaleza/CE

---

**Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC**

**www.issec.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-4818

**Endereço:** Rua Senador Pompeu, nº 685, Centro - Fortaleza/CE

---

**Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR**

**www.metrofor.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-7106

---

**Endereço:** Rua 24 de maio, nº 60, Centro - Fortaleza/CE

---

**Secretaria do Esporte e Juventude - SEJUV**

**www.esporte.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-4409

**Endereço:** Av. Alberto Craveiro, nº 2775, Estádio Plácido Castelo Branco, Castelão - Fortaleza/CE

---

**Secretaria do Turismo - SETUR**

**www.setur.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3195-0221

**Endereço:** Av. Washington Soares, 999, Centro de Eventos do Ceará, Pavilhão Leste, 2º mezanino, Edson Queiroz - Fortaleza/CE

---

**Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA**

**www.sohidra.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-4723

**Endereço:** Rua Adualdo Batista, nº1550, Parque Iracema - Fortaleza/CE

---

**Secretaria de Administração Penitenciária - SAP**

**www.sap.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3231-3485

**Endereço:** Rua Tenente Benévolo, nº 1055, Meireles - Fortaleza/CE

---

**Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará - NUTEC**

**www.nutec.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-2896

**Endereço:** Rua Prof. Rômulo Proença s/nº, Pici - Fortaleza/CE

---

**Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA**

**www.seinfra.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3216-3708

**Endereço:** Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima, s/n, Ed. Seinfra SRH, Cambéba - Fortaleza/CE

---

**Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH**

**www.srh.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101- 4044

**Endereço:** Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Ed. Seinfra/SRH, Cambéba - Fortaleza/CE

---

**Perícia Forense do Estado do Ceará - PEFOCE**

**www.pefoce.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3218-8906

**Endereço:** Av Leste Oeste, nº 900, Pirambú - Fortaleza/CE

---

**Secretaria da Fazenda - SEFAZ**

**www.sefaz.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-9385

**Endereço:** Av. Pessoa Anta, nº 274, Centro - Fortaleza/CE

---

---

**Secretaria da Saúde - SESA**

[www.saude.ce.gov.br](http://www.saude.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3101-5227

Endereço: Av. Almirante Barroso, nº 600, Praia de Iracema - Fortaleza/CE

---

**Secretaria da Educação - SEDUC**

[www.seduc.ce.gov.br](http://www.seduc.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3101-3911

Endereço: Av. Gal. Albuquerque Lima, s/n, Cambéba - Fortaleza/CE

---

**Superintendência Estadual do Meio Ambiente - SEMACE**

[www.semace.ce.gov.br](http://www.semace.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3101-5520

Endereço: Rua Jaime Benévolo, nº 1400, Bairro de Fátima - Fortaleza/CE

---

**Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo - SEAS**

[www.seas.ce.gov.br](http://www.seas.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3216.3716

Endereço: Av. Oliveira Paiva, nº 941-A - Cidade dos Funcionários, Fortaleza/CE

---

**Instituto de Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE**

[www.idace.ce.gov.br](http://www.idace.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3474-9141

Endereço: Rua Pedro de Queirós, nº 87, Parquelândia – Fortaleza/CE

---

**Polícia Militar - PMCE**

[www.pm.ce.gov.br](http://www.pm.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3101-1737

Endereço: Av. Aguanambí, nº 2280, Bairro de Fátima - Fortaleza/CE

---

**Polícia Civil - PC**

[www.pc.ce.gov.br](http://www.pc.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3101-7354 / (85) 98721-8960

Endereço: Rua do Rosário, nº 199, Centro - Fortaleza/CE

---

**Secretaria do Desenvolvimento Agrário - SDA**

[www.sda.ce.gov.br](http://www.sda.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3101-8144 / (85) 3433 -7792

Endereço: Av. Bezerra de Menezes, nº 1820, São Gerardo - Fortaleza/CE

---

**Procuradoria Geral do Estado - PGE**

[www.pge.ce.gov.br](http://www.pge.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3459-6389; (85) 3459-6340

Endereço: Rua Doutor José Martins Rodrigues, nº 150, Edson Queiroz - Fortaleza/CE

---

**Junta Comercial do Estado do Ceará - JUCEC**

[www.jucec.ce.gov.br](http://www.jucec.ce.gov.br)

Telefone: (85) 3101- 6959

Endereço: Rua 25 de Março, nº 300, Centro - Fortaleza/CE

---

---

**Secretaria das Cidades - SCIDADES****www.cidades.ce.gov.br****Telefone:** (85) 3207-5299 ; (85) 3207-5262**Endereço:** Av. Gal Afonso Albuquerque Lima, Ed. Seplag (1º Andar), Cambéba - Fortaleza/CE

---

**Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior - SECITECE****www.sct.ce.gov.br****Telefone:** (85) 3101-6443**Endereço:** Av. Dr. José Martins Rodrigues, nº 150, Edson Queiroz - Fortaleza/CE

---

**Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SEMA****www.sema.ce.gov.br****Telefone:** (85) 3108-2794**Endereço:** Av: Pontes Vieira, nº 2666, Dionísio Torres - Fortaleza/CE

---

**Secretaria da Cultura - SECULT****www.secult.ce.gov.br****Telefone:** (85) 3101 - 6780**Endereço:** Rua Major Facundo, nº 500 (8º andar, Sala 804), Centro - Fortaleza/CE

---

**Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA****www.uva.ce.gov.br****Telefone:** (88) 3611-6661**Endereço:** Av. da Universidade, nº 850, Campus da Betânia - Sobral/CE

---

**Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE/UECE****www.uece.ce.gov.br****Telefone:** (85) 3101-9668**Endereço:** Av. Dr. Silas Munguba, 1700, Campus do Itaperi - Fortaleza-CE

---

**Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho - SEDET****www.sedet.ce.gov.br****Telefone:** (85) 3444-2909**Endereço:** Av. Dom Luís, nº 807, Ed. Etevaldo Nogueira (16º Andar), Meireles - Fortaleza/CE

---

**Fundação Universidade Regional do Cariri - URCA****www.urca.br****Telefone:** (88) 3102-1218**Endereço:** Rua Cel. Antônio Luis, nº 1161, Pimenta - Crato/CE

---

**Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará - ZPE****www.zpeceara.ce.gov.br****Telefone:** (85) 3195-2540**Endereço:** Esplanada do Pecém s/n, Rodovia CE - 155, São Gonçalo do Amarante/CE

---

**Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE****www.ipece.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-3515

**Endereço:** Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambéba - Fortaleza/CE

---

**Casa Civil**

**www.casacivil.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3466-4009

**Endereço:** Av. Barão de Studart, nº 505, Palácio da Abolição, Meireles - Fortaleza/CE

---

**Ouvidoria dos Direitos Humanos - ODH**

**www.sps.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-2998

**Endereço:** Rua Pedro II S/N – Antiga estação da Parangaba

---

**Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social - SSPDS**

**www.sspds.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-6543

**Endereço:** Av. Bezerra de Menezes, nº 581, São Gerardo - Fortaleza/CE

---

**Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG**

**www.seplag.ce.gov.br**

**Telefone:** (85) 3101-3866

**Endereço:** Av. Gal Afonso Albuquerque Lima - Ed. Seplag (Térreo), Cambéba -

---

**Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública do Estado do Ceará – SUPESP**

**Telefone:** (85) 3194-7482

**Endereço:** Av. Bezerra de Menezes, 581, Bloco IV - São Gerardo, Fortaleza - CE,  
CEP: 60.325-003

## 11- Endereços dos membros da Rede Ouvir

### **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**

<http://www.cge.ce.gov.br/coordenadorias/controle-social/>

**Endereço:** Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima, Ed. Seplag (2º Andar), Cambéba – Fortaleza - Ce, CEP 60830-120

---

### **Ministério Público do Estado do Ceará**

<http://www.mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/>

**Endereço:** Rua Assunção, 1100 - José Bonifácio, Fortaleza - Ce, CEP 60050-011

---

### **Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará**

<http://www.defensoria.ce.def.br/ouvidoria/>

**Endereço:** Rua: Pinto Bandeira, 1.111 – Luciano Cavalcante, Fortaleza - Ce, CEP 60.811-170

---

### **Assembleia Legislativa do Estado do Ceará**

<https://www.al.ce.gov.br/index.php/assembleia/ouvidoria/ouvidoria>

**Endereço:** Av. Desembargador Moreira, 2807 - Dionísio Torres, Fortaleza - Ce, CEP 60170-900

---

### **Tribunal de Contas do Estado do Ceará**

<https://www.tce.ce.gov.br/ouvidoria>

**Endereço:** Rua. Sena Madureira, 1047 - Centro, Fortaleza - Ce, CEP 60055-080

---

### **Câmara Municipal de Fortaleza**

[http://ouvidoria.cmfor.ce.gov.br/modulos/portal\\_atendimento/apps/ouvidoria/index.php](http://ouvidoria.cmfor.ce.gov.br/modulos/portal_atendimento/apps/ouvidoria/index.php)

**Endereço:** Rua Dr. Thompson Bulcão, 830 - Eng. Luciano Cavalcante, Fortaleza - Ce, CEP 60810-460

---

### **Ordem dos Advogados do Brasil Seção Ceará**

<http://oabce.org.br/institucional/ouvidoria/>

**Endereço:** Av: Washington Soares, 800 – Guararapes – Fortaleza - Ce, CEP 60.810-300

---

### **União dos Vereadores e Câmaras do Ceará**

<http://www.gdic.com.br/modulo/ouvidoria/login/8888889>

**Endereço:** Rua João Emídio da Silveira, 80 – Dionísio Torres – Fortaleza - Ce, CEP 60170-140

---

### **Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**

<https://www.tjce.jus.br/ouvidoria/>

**Endereço:** Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima - Cambéba, Fortaleza - CE, CEP 60830-120

---

### **Prefeitura Municipal de Fortaleza**

<https://som.custhelp.com/>

**Endereço:** Rua São José, 01 - Centro, Fortaleza - Ce, CEP 60765-165

---

### **Associação dos Municípios do Estado do Ceará**

[http://www.participar.com.br/aprece/users/sign\\_in](http://www.participar.com.br/aprece/users/sign_in)

**Endereço:** Rua Maria Tomásia, 230 - Aldeota, Fortaleza - Ce, 60150-170

---

## 12. Glossário

**Controle Social:** O controle social na teoria política é ambíguo (pode haver mais de um sentido), podendo ter sentidos diferentes a partir de concepções de Estado e de sociedade civil. É empregado para designar o controle do Estado sobre a sociedade ou o controle da sociedade sobre as ações do Estado. O controle social pode ser entendido como a participação do cidadão na gestão pública: fiscalização, monitoramento e controle das ações da Administração Pública. É um importante mecanismo de fortalecimento da cidadania que contribui para aproximar a sociedade do Estado, abrindo a oportunidade de os cidadãos acompanharem as ações dos governos e cobrarem uma boa gestão pública.

**Ombudsman:** É uma expressão de origem sueca que significa "representante do cidadão". A palavra é formada pela união de "ombuds" (representante) e "man" (homem). O termo surgiu em 1809, nos países escandinavos (Escandinávia é uma região geográfica e histórica do norte da Europa e que abrange a Dinamarca, a Suécia e a Noruega).

**Ouvidoria:** Atividade ou cargo destinado a receber e investigar queixas ou a estabelecer a comunicação entre a instituição e os seus usuários. Por meio das ouvidorias o cidadão pode exercer seus direitos, registrando manifestações de: elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias.

**Cidadão:** Indivíduo que, como membro de um Estado, usufrui de direitos civis e políticos por este garantidos e desempenha os deveres que, nesta condição, lhe são atribuídos no gozo dos direitos civis e políticos de um estado livre.

**Cidadania:** É o exercício dos direitos e deveres civis, políticos e sociais estabelecidos na Constituição de um país. A cidadania também pode ser definida como a condição do cidadão, indivíduo que vive de acordo com um conjunto de estatutos pertencentes a uma comunidade politicamente e socialmente articulada. Uma boa cidadania implica que os direitos e deveres estão interligados, e o respeito e cumprimento de ambos contribuem para uma sociedade mais equilibrada e justa. Exercer a cidadania é ter consciência de seus direitos e obrigações, garantindo que estes sejam colocados em prática. Exercer a cidadania é estar em pleno gozo das disposições constitucionais.

**Direitos Humanos:** Falar em Direitos Humanos é falar dos Direitos dos Cidadãos, daquilo que é necessário como garantia dos Direitos Fundamentais e Individuais e Coletivos (conforme o Título II da Constituição de 1988 - CF/88). Essa é uma das principais atribuições do Estado, entendido como um Estado Democrático de Direito

(art. 1º da CF/88) que deve garantir, entre outras coisas: "direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade" (art. 5º da CF/88).

O Estado deve estabelecer uma política legal, real e efetiva para cumprir essa tarefa, assim os Direitos Humanos são políticos e constituem uma das principais preocupações do Estado que deve ter nos Direitos Fundamentais um importante foco da sua atividade e preocupação.

**Exclusão Social:** O termo exclusão social teve origem na França e no modo francês de classificação social neste caso, especificamente relacionado com pessoas ou grupos desfavorecidos. A Exclusão Social designa um processo de afastamento e privação de determinados indivíduos ou de grupos sociais em diversos âmbitos da estrutura da sociedade.

**Resolutividade:** Capacidade de resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos.

**Resolubilidade:** Medida de cumprimento do prazo de resposta pelas ouvidorias estabelecido em legislação própria. No âmbito do estado do Ceará, o prazo de resposta deve ser cumprido em 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

**Carta de serviços:** É um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

## 13 – Referências

BRASIL. Decreto n.º 9.094, de 11 de março de 2019. **Simplificação do atendimento prestado aos usuários do serviço público.** Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm)>

BRASIL. Decreto n.º. 9.492, de 5 de setembro de 2018. **Regulamenta a Lei n.º 13.460/2018.** Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm)>

BRASIL. Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Lei de Acesso à Informações.** Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm)>.

BRASIL. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.** Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm)>.

BRASIL. Lei n.º. 13.726, de 8 de outubro de 2018. **Lei da Desburocratização.** Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13726.htm)>.

CEARÁ. Decreto n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020. **Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.** Disponível em: < <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/03/Decreto-n.-33.485-de-21-de-fevereiro-de-2020-Regulamenta-o-Sistema-Estadual-de-Ouvidoria-do-Poder-Executivo-Estadual-pages-4-8.pdf>>

CEARÁ. Emenda Constitucional n.º 75, de 20 de dezembro de 2012. **Altera dispositivos da Constituição Estadual.** Disponível em: <<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2018/04/Emenda-Constitucional-n%C2%BA-75-de-20-de-dezembro-de-2012.pdf>>

CEARÁ. Lei n.º 12.686, de 14 de maio de 1997. **Cria a Ouvidoria-Geral e o Conselho de Defesa dos Direitos Humanos.** Disponível em: <<https://www2.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/leis97/12686.htm>>

CEARÁ. Lei n.º. 13.297, de 7 de março de 2003. **Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo.** Disponível em: <<https://www.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/leis2003/13297.htm>>

CEARÁ. Lei n.º. 13.875, de 07 de fevereiro de 2007. **Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo.** Disponível em:  
<<https://www.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/leis2007/13875.htm>>

CEARÁ. Lei Estadual n.º. 15.360 de 04 de junho de 2013. **Altera dispositivos da Lei n.º 13.875, de 07 de fevereiro de 2007.** Disponível em:  
<<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2018/04/Lei-n%C2%BA.-15.360-2013.pdf>>

CEARÁ. Portaria n.º 70, de 20 de fevereiro de 2013. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará. **Disciplina os Critérios e os Procedimentos para Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais.** Disponível em:  
<[https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2018/04/Portaria-N\\_70\\_2013-de-Avaliacao-de-Ouvidoria.pdf](https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2018/04/Portaria-N_70_2013-de-Avaliacao-de-Ouvidoria.pdf)>

CEARÁ. Portaria n.º 52, de 17 de abril de 2020. **Procedimentos e Critérios para o Tratamento e Encaminhamento das Denúncias de Ouvidoria.** Disponível em:  
<<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/05/do20200508p01.pdf.pdf>>

CEARÁ. Protocolo de Intenção n.º. 01/2016. Rede Cearense de Ouvidorias Públicas e afins – Rede Ouvir/ce. Diário Oficial do Estado do Ceará, Fortaleza, 26 dez. 2016. Série 3, ano VIII, n. 243, p. 17. Disponível em: <<https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/10/Protocolo-de-Intencoes-Rede-Ouvir-CE-Publicacao-Diario-Oficial-do-Estado.pdf>>

CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando com as Pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas. Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração Geral e Pública. Campus (2006),  
GOLDBARG, Marco. Times – Ferramenta Eficaz para a Qualidade Total. São Paulo: Makron Books, 1995.

CURSO CIDADANIA PARTICIPATIVA, Natalia Castilho, Fascículo 01, Cidadania e Ética (2017).

CURSO CIDADANIA PARTICIPATIVA, Thais Pinheiro Holanda, Fascículo 03, Ouvidoria como Ferramenta do Controle Social (2017).

CURSO DE FORMAÇÃO EM OUVIDORIA, Jean Lopes dos Santos, Disciplina Ouvidoria como Instrumento de Cidadania (2018)

CURSO DE FORMAÇÃO EM OUVIDORIA, Ítalo Brígido, Disciplina Ouvidoria como Instrumento de Gestão (2019)

TEIXEIRA, Sonia Maria Fleury; OUVÉRNEY, Assis Mafort. Gestão de Redes: A estratégia de regionalização da política de saúde. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.