

# CARTILHA OUVIDORIA



# SUMÁRIO

História.....	3
O que é Ouvidoria?.....	5
Quem é o Ouvidor?.....	6
Princípios.....	7
Quando e quem pode recorrer?.....	8
Há necessidade de se identificar?.....	8
Procedimento.....	9
Dos prazos para resposta ao Cidadão.....	10
Canais de Participação.....	11

# História

A Ouvidoria no Brasil foi inspirada no modelo de Ombudsman\*, da Suécia, criado há mais de 200 anos, e se fortaleceu com a Constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão. Após a promulgação da Carta Magna e a conseqüente ampliação da participação popular nas decisões políticas, o Brasil vem experimentando um grande crescimento no número de Ouvidorias.

A consolidação das Ouvidorias inicia-se a partir de 1986, quando foi criada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil, na cidade de Curitiba - PR. A partir desse momento, o processo de criação de Ouvidorias começou a ser difundido em todo país. Em Vitória da Conquista, terceira maior cidade do Estado da Bahia, a Ouvidoria foi criada em 2004 e regulamentada por meio da Lei 1.612/2009, por iniciativa do prefeito Guilherme Menezes. O texto desta lei foi elaborado em consonância com os objetivos e princípios que devem reger as Ouvidorias, por meio de um conjunto de normas que garante a população um espaço adequado e eficaz. A lei também garante participação nas decisões do governo e possibilita a integração dos demais órgãos componentes da Administração Pública.



A importância da Ouvidoria foi tão intensificada no meio social que não só a Administração Pública desenvolveu sua implantação, mas a iniciativa privada também identificou essa necessidade de criar o seu Ombudsman. Todos com o mesmo objetivo: inserir na forma de **reclamações, sugestões e críticas** os anseios de seus clientes/consumidores, visando atingir o mais elevado



nível de excelência de seus serviços e produtos. Nos tempos atuais, mais do que em outros, o cidadão exige cada vez mais respostas às suas queixas, reclamações e solicitações. Exige algo além do simples atender, exige o saber "ouvir". Em muitos casos, nem sempre há uma resposta favorável, mas a sua satisfação está em ter recebido uma "atenção" diferenciada, um atendimento mais personalizado, mais humanizado. Esta é a proposta de um novo conceito de relacionamento com o cidadão, no qual o poder público tem o dever de tornar uma realidade.

- Ombudsman é um profissional contratado por um órgão, instituição ou empresa que tem a função de receber críticas, sugestões, elogios e reclamações e deve agir em defesa imparcial da Comunidade

# O que é Ouvidoria?

É um canal direto de diálogo entre a Administração e o Cidadão e materializa a garantia constitucional prevista no Art. 5º, inciso XXXIV, CF. O órgão é responsável pelo tratamento das manifestações, sejam elas provenientes de Sevidores, ou de usuários do serviço público, sob forma de reclamações, denúncias, elogios, sugestões ou pedido de informação.

Além de ouvir os cidadãos, quanto às suas manifestações, a Ouvidoria passa a ser um eficiente termômetro para o gestor público conhecer quais os serviços que vêm funcionando satisfatoriamente e quais ainda precisam de ajustes.

Trata-se de uma ação permanente e estratégica e também uma oportunidade de desenvolver um trabalho educativo, dirigido ao cidadão, sobre a estrutura e funcionamento do gestão pública e, principalmente, como o cidadão deve agir para resolver, de forma mais ágil, suas necessidades, reforçando e contribuindo para uma administração eficiente e transparente.



# Quem é o Ouvidor?

Para o cidadão, o ouvidor é aquela pessoa que atua com rapidez, imparcialidade, senso de justiça e que pode resolver o seu problema. É um aliado na defesa dos direitos do cidadão.

Para a Administração Pública, ele é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes e que busca soluções junto aos setores demandados. Além disso, influencia e sensibiliza os gestores para que suas decisões sejam as mais corretas possíveis e de acordo com os direitos dos cidadãos e preceitos legais.

Para tanto, é necessário que o ouvidor detenha alguns atributos básicos, entre os quais:

DISCRIÇÃO

BOM SENSO

SENSO DE URGÊNCIA

BOM OUVINTE

CONHECIMENTO

IMPARCIALIDADE

LIDERANÇA

AUTONOMIA



# Princípios

A Ouvidoria é um espaço democrático de participação popular e de controle social, capaz de garantir direitos, promover a equidade social e oferecer um canal mais ágil, autônomo e transparente de gestão pública ética e de qualidade, na prestação de serviços aos cidadãos, tendo como princípios norteadores:

- A gestão com responsabilidade, transparência, disponibilidade e imparcialidade;
- A eficiência do serviço público;
- A defesa do direito do cidadão;
- O diálogo, a comunicação e a mediação entre os cidadãos e o poder público;
- A autonomia na atuação do controle de qualidade dos serviços públicos e no exercício da cidadania.



## Quando e quem pode recorrer?

Cidadãos em geral, servidores ou usuário do serviço público podem recorrer à Ouvidoria para fazer reclamações, apresentar sugestões, elogios, denúncias ou tirar dúvidas sobre os serviços prestados pelo Estado e seus órgãos. Assim, o cidadão participa ativamente da vida política de seu Estado.



## Há necessidade de se identificar?



Não há obrigatoriedade de identificação, mas é ela que assegura a resposta ao manifestante. O denunciante anônimo poderá acompanhar sua demanda através de uma senha e como número do processo que receberá do próprio sistema .

Entretanto, não serão registradas manifestações com cunho calunioso, injurioso ou difamatório.



# Procedimento

Basicamente, são sete os tipos de demandas que chegam à Ouvidoria:

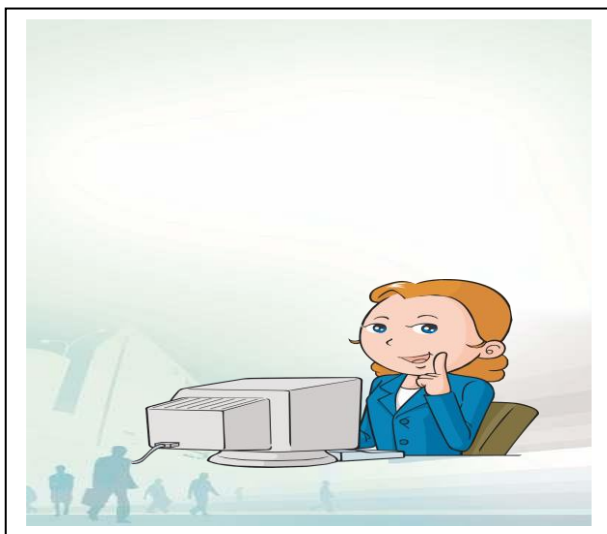
- Denúncia: fato que compromete a qualidade da prestação dos serviços públicos Estaduais;
- Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre ação ou omissão da Administração Pública;
- Sugestão: apresentação de ideias para o aprimoramento dos processos de serviços prestados pelo Estado do Ceará.
- Elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação perante os serviços prestados pela Administração Pública Estadual;
- Solicitação: manifestação com o objetivo de solicitar algum serviço público da Administração Estadual;
- Informação: busca de informações sobre o Serviço Público Estadual.



## Dos prazos para resposta ao Cidadão

De acordo como o art. 23 do Decreto nº 33.485/2020, as manifestções de ouvidoria devem ser tratadas e respondidas ao cidadão no prazo de até 20 dias, a contar da data do recebimento, independente do meio de entrada, podendo ser prorrogado antes de findado o prazo inicial, por um Dirigente do órgão ou entidade por mais 10 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

Após os prazos estabelecidos à alçada de prorrogação, por mais 30 dias, será da Coordenação de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, mediante justificativa circunstanciada de um Dirigente do órgão ou entidade responsável pela apuração



# 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, 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 a 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.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)
- E-mail: [ouvidoria@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.ce.gov.br)
- Facebook: facebook.com/cgeceara
- Twitter: twitter.com/cgeceara
- Instagram: @cgeceara
- Aplicativo Ceará App
- Correspondência e presencialmente em todas as Ouvidorias Setoriais da Rede Estadual de Ouvidorias

**SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS DO ESTADO DO CEARÁ**

Francisco José Coelho Teixeira - **Secretário**

Aderilo Antunes Alcantara Filho - **Secretário Executivo**

Ramon Flávio Gomes Rodrigues - **Secretario Executivo de Planejamento e Gestão Interna**

**ELABORAÇÃO/EDIÇÃO:**

Germana de Mattos Brito Góes Giglio

Goretti de Fátima Ximenes Nogueira

Marcus Vinícius de Melo Barbosa