



Editoração Casa Civil

CEARÁ

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO

Fortaleza, 12 de julho de 2012

SÉRIE 3 ANO IV Nº132

Caderno Único

Preço: R\$ 5,00

PODER EXECUTIVO

DECRETO Nº30.938, de 10 de julho de 2012.

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

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no exercício das atribuições que lhe confere o Art.88, incisos IV e VI, da Constituição Estadual; CONSIDERANDO a competência institucional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado de promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais em consonância com a política de ouvidoria do Estado, nos termos do Art.15-A, inciso XIX da Lei Estadual nº13.875, de 07 de fevereiro de 2007, alterada pela Lei Estadual nº14.306, de 02 de março de 2009; CONSIDERANDO a Lei Federal nº12.527 de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações; CONSIDERANDO a Lei Estadual nº15.175, de 28 de junho de 2012, que define regras específicas para implementação do disposto na Lei Federal nº12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Administração Pública do Estado do Ceará; CONSIDERANDO a necessidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social; CONSIDERANDO a necessidade de a Ouvidoria atuar como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados, DECRETA:

TÍTULO I

DO SISTEMA DE OUVIDORIA

Art.1º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituído pela Lei 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, e suas alterações se rege pelo disposto neste Decreto.

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA E DAS DIRETRIZES

Art.2º 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.

Art.3º São Diretrizes do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará:

I - **Facilitar o acesso à Ouvidoria** disponibilizando canais de atendimento para recepção e tratamento de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações afetas aos serviços públicos prestados pelos órgãos do executivo estadual;

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;

III - **Disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório** e à formulação de novas políticas públicas.

IV - **Contribuir na reformulação de produtos, serviços, procedimentos e rotinas processuais**, a fim de que o cidadão seja melhor atendido, em qualidade, tempo e custo.

V - **Atuar com profissionais devidamente qualificados**, que sejam capazes de estabelecer a intermediação entre governo e sociedade;

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

Art.4º São Princípios do Sistema de Ouvidoria do Estado Ceará:

I - Representação dos interesses do cidadão;

II - Imparcialidade no processo de atendimento das manifestações;

III - Discrição, confidencialidade e sigilo;

IV - Tratamento e resposta efetiva das manifestações.

V - Fomento a participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo.

Art.5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria:

I - **Contribuir de forma contínua para a melhoria do serviço público estadual e a satisfação do cidadão;**

II - **Atuar de forma integrada com os demais Sistemas de Governo**, no sentido de buscar soluções e respostas para as demandas do cidadão;

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 - **Subsidiar o processo de planejamento** das políticas públicas do Estado do Ceará, a partir das manifestações registradas;

VI - **Promover ações de educação social** visando o exercício da cidadania.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art.6º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual tem a seguinte estrutura:

I - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE;

II – Ouvidoria da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário;

III - Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias.

§1º Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado disponibilizar canais gratuitos de atendimento ao cidadão, utilizando recursos telefônicos, da rede mundial de computadores e presencial, de modo a viabilizar com celeridade a recepção e registro das manifestações apresentadas.

§2º **Compete às Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, sob coordenação e orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.**

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES

Art.7º As manifestações consistem nas demandas apresentadas pelos cidadãos compreendendo sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e acesso a informações.

§1º As **manifestações relacionadas a objetos de processos em tramitação na esfera judicial não serão apuradas** pelos órgãos e entidades do Sistema de Ouvidoria.

§2º Os **prazos e procedimentos de apuração** e respostas das manifestações obedecerão ao disposto no Decreto Estadual nº30.474, de 29 de março de 2011.

§3º **A resposta a manifestações referentes a pedido de acesso à informação será de competência do Comitê Setorial de Acesso à Informação, conforme estabelecido na Lei Estadual nº15.175, de 28 de junho de 2012.**

TÍTULO II

DO ÓRGÃO CENTRAL DO SISTEMA DE OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DA ORGANIZAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS

Art.8º A Rede de Ouvidorias é composta pelas Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelo cidadão.

Art.9º É facultada às Ouvidorias Setoriais a criação de **redes internas regulamentadas pelo Órgão ou Entidade de origem em consonância com as determinações técnico-normativas do Órgão Central do Sistema de Ouvidoria.**

Art.10. As ouvidorias setoriais vinculadas a sistemas nacionais de Ouvidoria devem atuar de forma articulada, mantendo seu vínculo técnico-normativo com o Órgão Estadual Central do Sistema de Ouvidoria.

Parágrafo único. Os casos especiais deverão ser tratados pelo Órgão Central do Sistema de Ouvidoria por meio de regulamento específico.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR

DO PERFIL DO OUVIDOR SETORIAL

Art.11. O perfil do Ouvidor Setorial de que trata o Art.4º, §1º, do Decreto nº30.474, de 29 de março de 2011, atenderá aos requisitos:

I – Conhecimentos acerca da dinâmica de funcionamento institucional e da governança corporativa;

II – Habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial;

III – Noções de Informática;

IV – Capacidade de articulação com o Órgão Estadual Central do Sistema de Ouvidoria;

Parágrafo único. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado validará o atendimento dos requisitos previstos no caput.

Art.12. São Direitos do Ouvidor:

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

II - Participar de reuniões e decisões estratégicas do Órgão/Entidade;

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

IV - Participar de eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da sua função.

Governador
CID FERREIRA GOMES
 Vice - Governador
DOMINGOS GOMES DE AGUIAR FILHO
 Gabinete do Governador (Respondendo)
DANILO GURGEL SERPA
 Gabinete do Vice-Governador
IRAPUAN DINIZ DE AGUIAR JÚNIOR
 Casa Civil
ARIALDO DE MELLO PINHO
 Casa Militar
JOEL COSTA BRASIL
 Procuradoria Geral do Estado
FERNANDO ANTÔNIO COSTA DE OLIVEIRA
 Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado
JOÃO ALVES DE MELO
 Conselho Estadual de Educação
EDGAR LINHARES LIMA
 Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico
IVAN RODRIGUES BEZERRA
 Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente
PAULO HENRIQUE ELLERY LUSTOSA DA COSTA
 Secretaria das Cidades
CAMILO SOBREIRA DE SANTANA
 Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior
RENÉ TEIXEIRA BARREIRA
 Secretaria da Cultura
FRANCISCO JOSÉ PINHEIRO
 Secretaria do Desenvolvimento Agrário
JOSÉ NELSON MARTINS DE SOUSA

Secretaria da Educação
MARIA IZOLDA CELA DE ARRUDA COELHO
 Secretaria Especial da Copa 2014
FERRUCCIO PETRI FEITOSA
 Secretaria do Esporte
ESMERINO OLIVEIRA ARRUDA COELHO JÚNIOR
 Secretaria da Fazenda
CARLOS MAURO BENEVIDES FILHO
 Secretaria da Infraestrutura
FRANCISCO ADAIL DE CARVALHO FONTENELE
 Secretaria da Justiça e Cidadania
MARIANA LOBO BOTELHO ALBUQUERQUE
 Secretaria da Pesca e Aquicultura
RICARDO NOGUEIRA CAMPOS FERREIRA
 Secretaria do Planejamento e Gestão
ANTÔNIO EDUARDO DIOGO DE SIQUEIRA FILHO
 Secretaria dos Recursos Hídricos
CÉSAR AUGUSTO PINHEIRO
 Secretaria da Saúde
RAIMUNDO JOSÉ ARRUDA BASTOS
 Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social
FRANCISCO JOSÉ BEZERRA RODRIGUES
 Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social
EVANDRO SÁ BARRETO LEITÃO
 Secretaria do Turismo
BISMARCK COSTA LIMA PINHEIRO MAIA
 Defensoria Pública Geral
ANDRÉA MARIA ALVES COELHO
 Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário
SERVILHO SILVA DE PAIVA

Parágrafo Único. Os servidores demandados pela Ouvidoria Setorial devem priorizar o atendimento e a disponibilização de informações necessárias à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa.

Art.13. São deveres do Ouvidor:

- I - Ouvir com imparcialidade todo aquele que buscar a Ouvidoria, conforme os princípios e valores éticos da Administração Pública;
- II - Agir com empatia junto ao usuário da Ouvidoria;
- III - Atuar com isenção e reserva, concentrando seu foco na prestação do serviço público estadual com qualidade;
- IV - Atuar como agente mediador dos conflitos organizacionais visando soluções céleres e tempestivas.
- V - Participar das reuniões da Rede, demais projetos e ações de ouvidoria;
- VI - Propor resoluções rápidas e tempestivas, correções, ajustes e sugestões necessárias à melhoria da qualidade do serviço público estadual;

CAPÍTULO III

DOS DIRIGENTES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES

Art.14. Os gestores dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, com vistas ao pleno funcionamento das Ouvidorias Setoriais garantirão:

- I - As condições necessárias ao bom funcionamento das Ouvidorias setoriais no que concerne à localização, ambiente, sinalização e equipamentos compatíveis;
 - II - O apoio e o incentivo a Ouvidoria Setorial para que atue efetivamente, sendo um instrumento à disposição do público usuário;
 - III - A subordinação direta do ouvidor Setorial à Direção Superior do Órgão/Entidade;
 - IV - Uma equipe de profissionais, necessária, ao funcionamento das Ouvidorias Setoriais
 - V - A designação de um Ouvidor substituto quando da ausência do titular.
 - VI - Autorização para participação do Ouvidor nos eventos de interesse da Ouvidoria, como encontros, seminários, reuniões e congressos;
 - VII - Amplo acesso do Ouvidor às informações necessárias ao exercício de sua função;
 - VIII - Divulgação das atribuições da Ouvidoria junto ao público interno;
 - IX - Divulgação da Ouvidoria Setorial junto ao público externo,
- Parágrafo único. É recomendável que o servidor investido na função de Ouvidor seja, preferencialmente, servidor efetivo, devendo ser ocupante de cargo de provimento em comissão, de modo a atender o disposto no inciso III deste artigo.

Art.15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art.16. Revogam-se as disposições em contrário.
 PALÁCIO DA ABOLIÇÃO, DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ,
 aos 10 dias do mês de julho de 2012.

Cid Ferreira Gomes
 GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ
 João Alves de Melo
 CONTROLADOR E OUVIDOR GERAL DO ESTADO
 Servilho Silva de Paiva
 CONTROLADOR GERAL DE DISCIPLINA DOS ÓRGÃOS DE
 SEGURANÇA PÚBLICA E SISTEMA PENITENCIÁRIO

*** **

DECRETO Nº30.939, de 10 de julho de 2012.

DISPÕE SOBRE A OPERACIONALIZAÇÃO DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ, no exercício das atribuições que lhe confere o Art.88, incisos IV e VI, da Constituição Estadual; CONSIDERANDO o disposto no Art.1º, III, e Art.15-B, da Lei nº13.875, de 07 de fevereiro de 2007; CONSIDERANDO a Lei Complementar Federal nº101, de 04 de maio de 2000, Lei de Responsabilidade Fiscal, alterada pela Lei Complementar Federal nº131, de 27 de maio de 2009, que exige a disponibilização de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira em tempo real, como instrumento de transparência fiscal; CONSIDERANDO a Lei Federal nº12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações; CONSIDERANDO a Lei Estadual nº15.175, de 28 de junho de 2012, que define regras específicas para implementação do disposto na Lei Federal nº12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Administração Pública do Estado do Ceará; e CONSIDERANDO a necessidade de definir as responsabilidades pela consistência e tempestividade de disponibilização de dados para o Portal da Transparência; DECRETA:

Art.1º A operacionalização do Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual, instituído pela Lei nº13.875, de 07 de fevereiro de 2007, e suas alterações, se rege pelo disposto neste Decreto.

Parágrafo único. O Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual constitui-se de um canal disponível na internet, por meio do qual são disponibilizadas à sociedade informações de interesse coletivo, produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará, e informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira dos órgãos e entidades integrantes dos orçamentos fiscal e da seguridade social, sem prejuízo da divulgação de informações em outros meios oficiais e nos demais instrumentos de transparência.

Art.2º Para fins deste Decreto, entende-se por:

- I – disponibilização em tempo real: a disponibilização das