



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

**C.G.E.**



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*

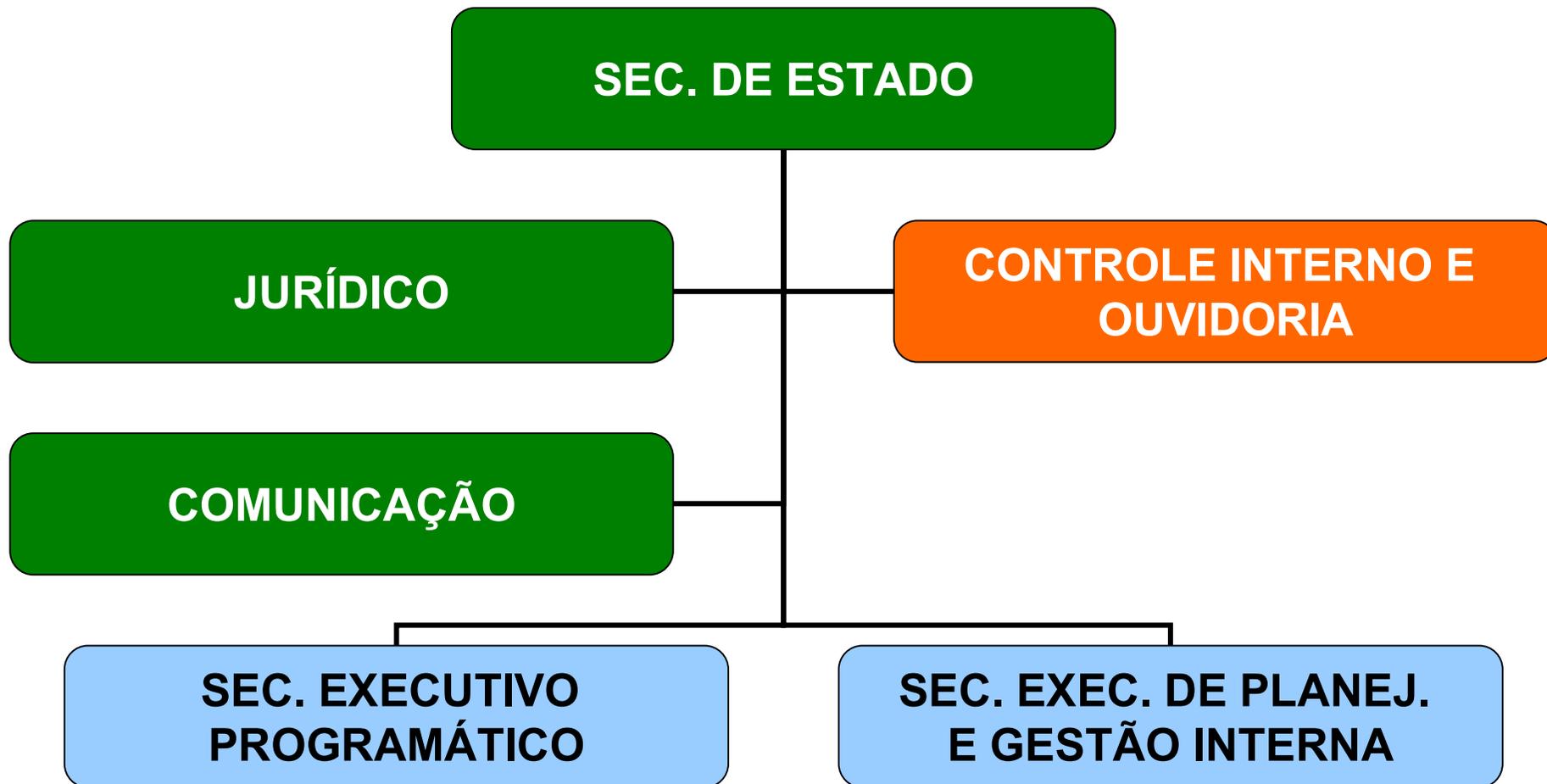
## **I Reunião da Rede de Controle Social**

**27/02/2019**



# Modelo de Gestão Poder Executivo

---



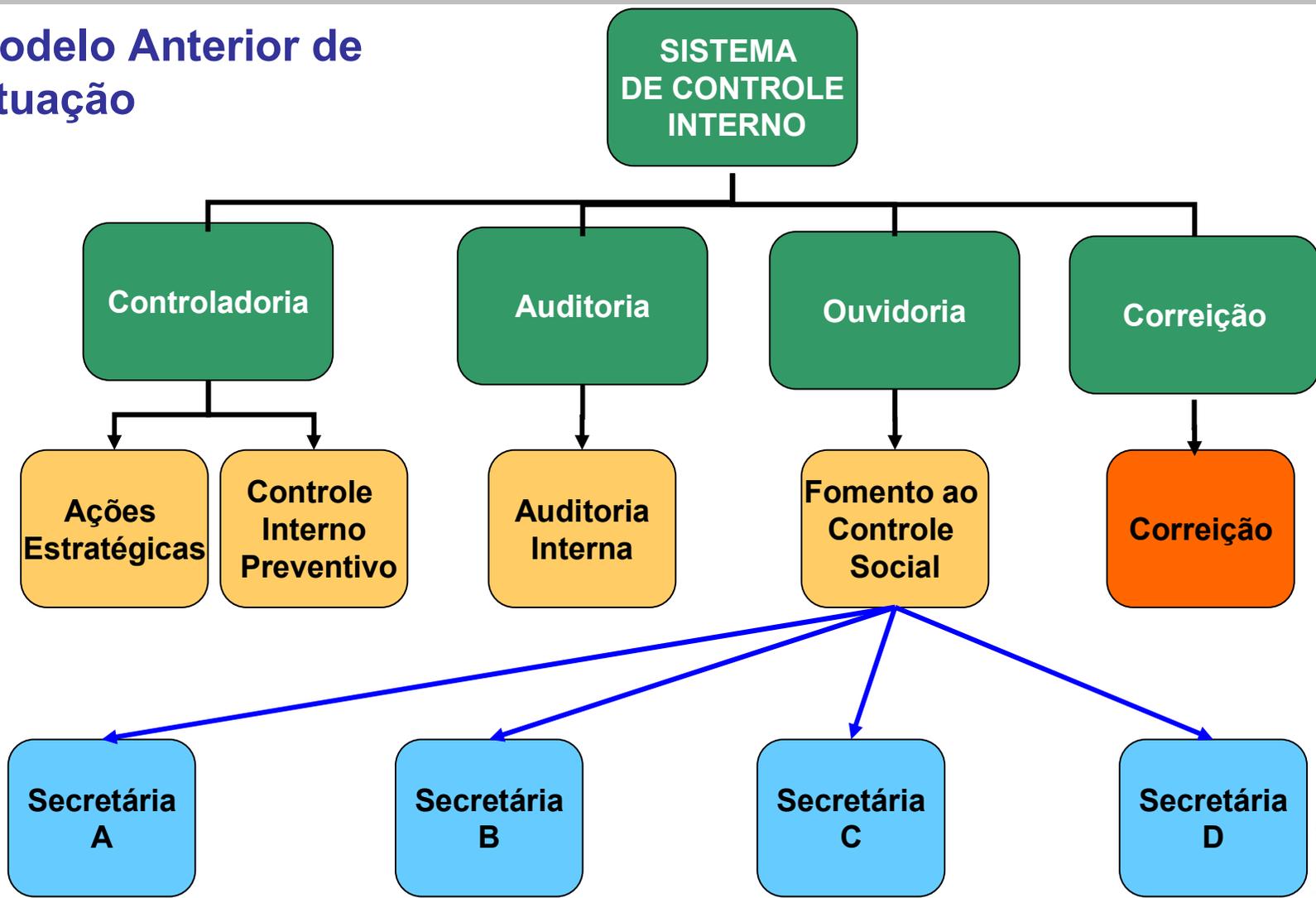
# MODELO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E CONTROLES



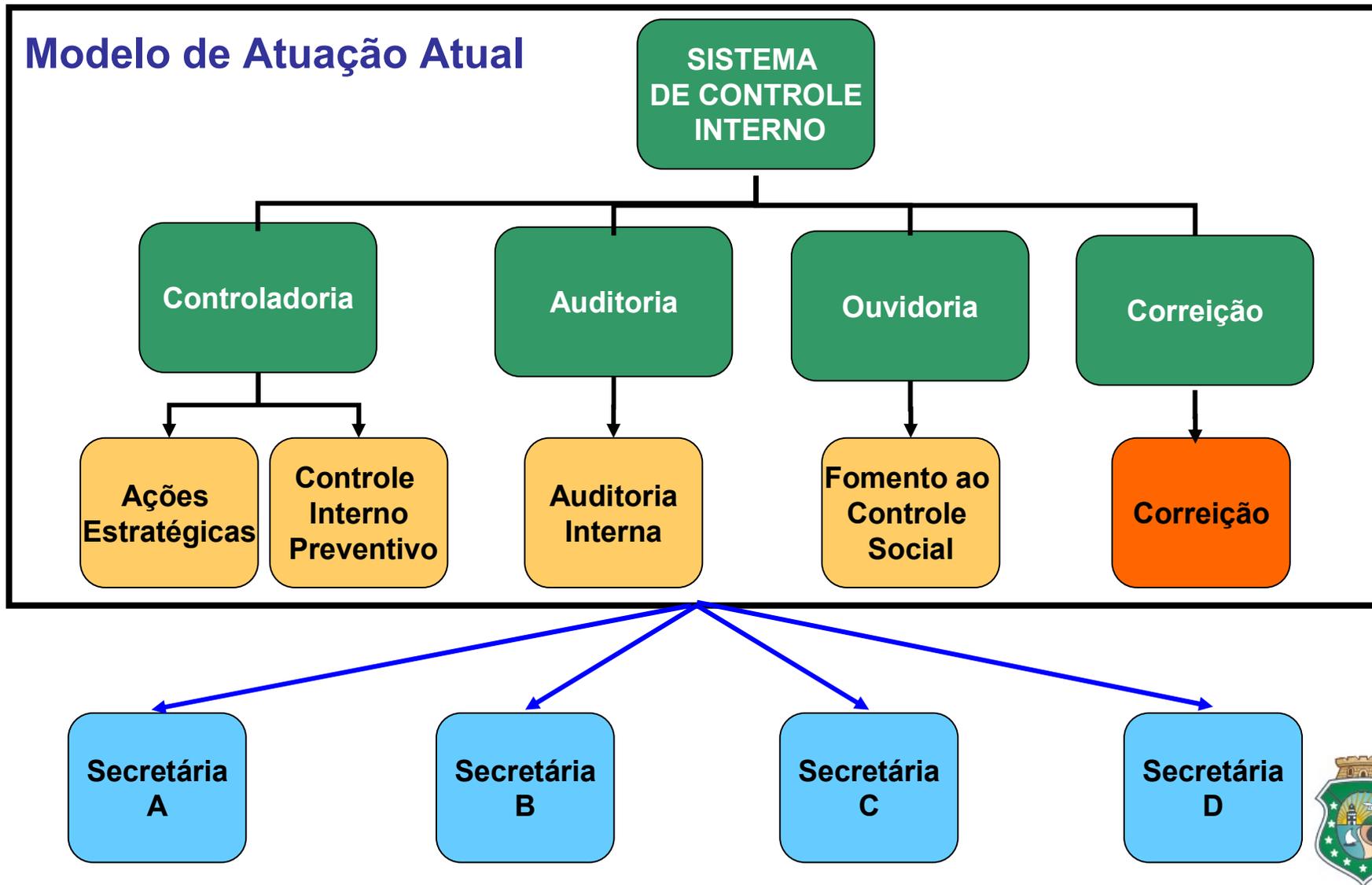
( Inspirado no modelo elaborado pelo *The Institute of Internal Auditors* )

# Sistema de Controle Interno

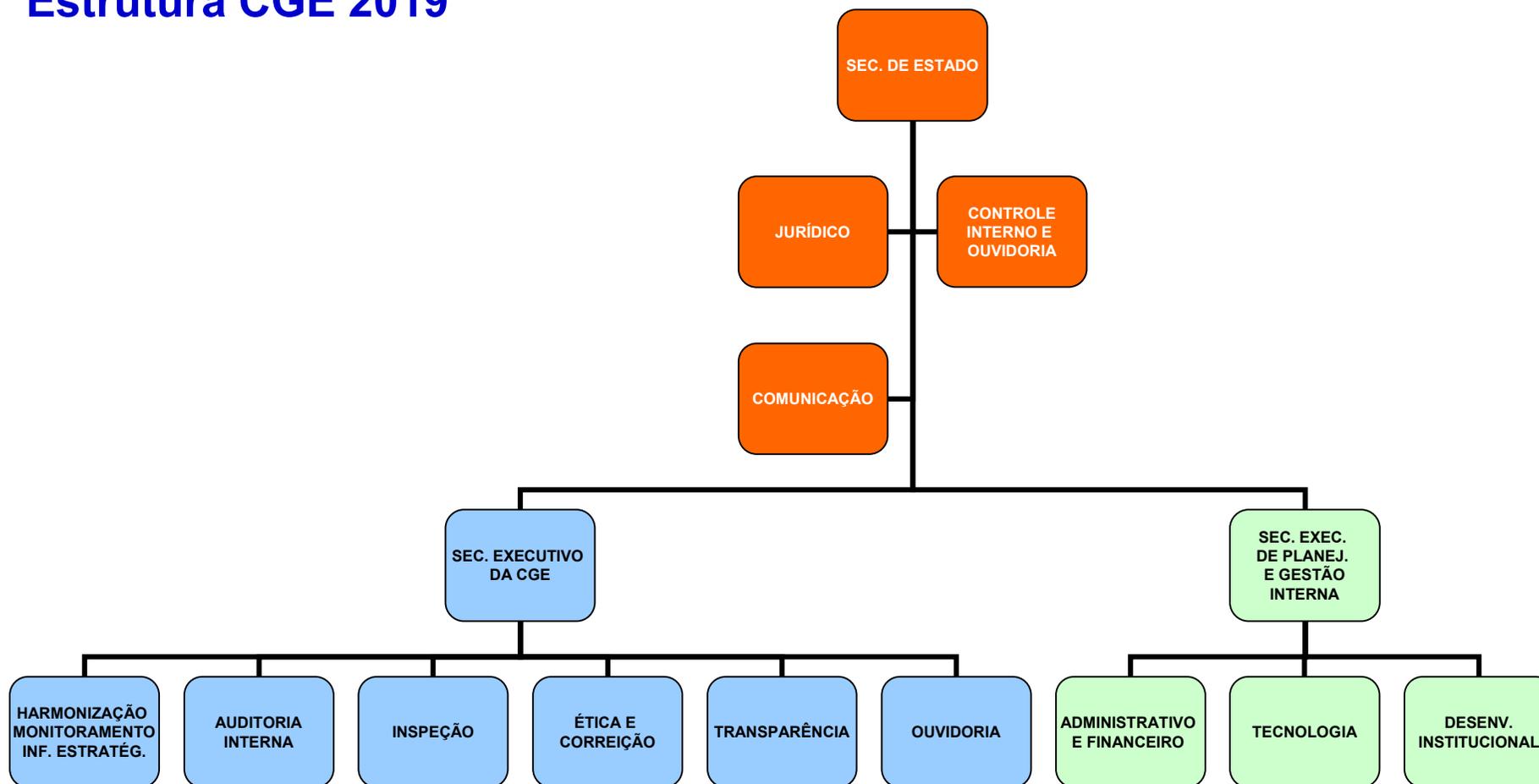
## Modelo Anterior de Atuação



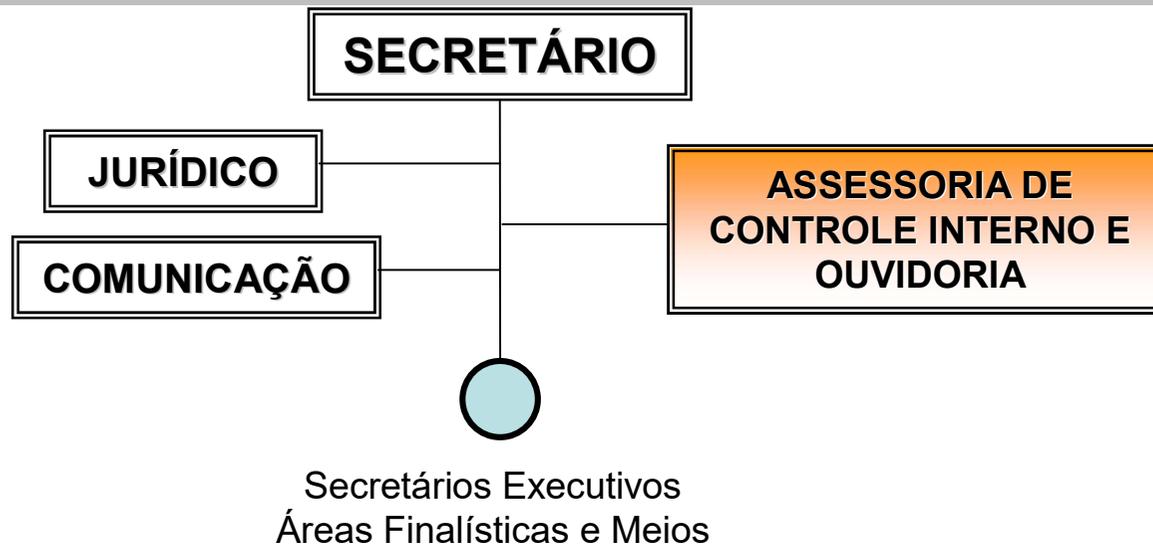
# Sistema de Controle Interno



## Estrutura CGE 2019



# Modelo de Gestão Poder Executivo

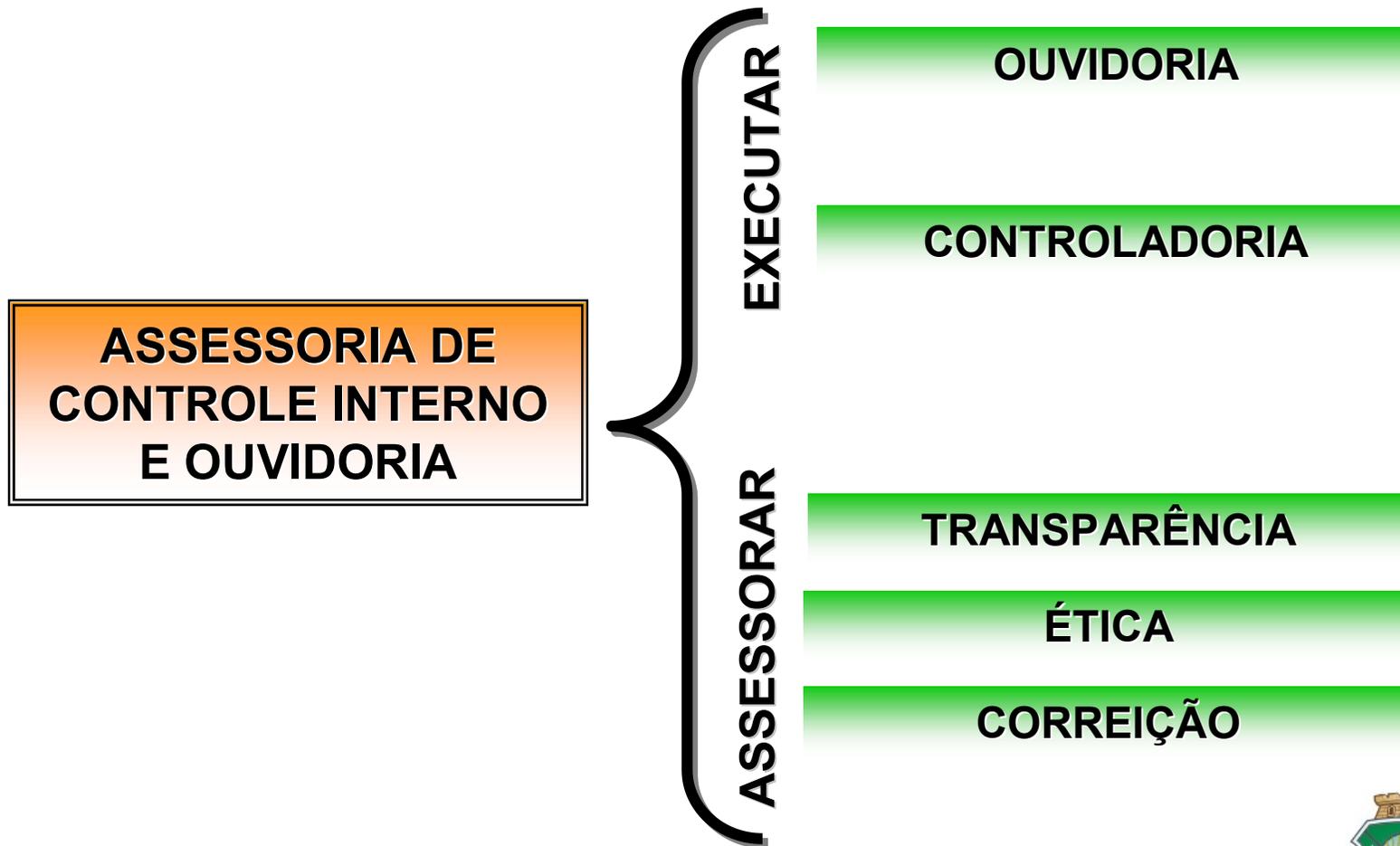


**Aplicável às  
Secretarias**

**Recomendável para  
Autarquias, Fundações,  
Empresas Públicas e  
Sociedades de Economia  
Mista**

Auxiliar na **interlocução** entre o Órgão ou Entidade e a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado sobre assuntos relacionados às funções de **controladoria, auditoria governamental, ouvidoria e correição, aos sistemas de ética e de transparência e ao programa de integridade**, inclusive quanto ao acompanhamento de processos junto ao órgão central de controle interno

# Macroprocessos Assessoria de Controle Interno



# Atribuições Assessoria de Controle Interno

## OUVIDORIA

- ✓ **Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários** de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
- ✓ **Oferecer atendimento presencial** de Ouvidoria, seja nas dependências do órgão em que atua seja fora dele, durante as atividades descentralizadas;
- ✓ **Receber, analisar, dar tratamento, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, e responder as manifestações de ouvidoria**, com exceção dos casos previstos em legislação específica;

# Atribuições Assessoria de Controle Interno

## OUVIDORIA

- ✓ **Coordenar as audiências e consultas públicas** realizadas pelo órgão ou entidade, em parceria com as respectivas áreas técnicas envolvidas com a matéria;
- ✓ **Contribuir com o planejamento e a gestão do órgão** ou entidade a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas;

# Atribuições Assessoria de Controle Interno

## OUVIDORIA

- ✓ **Coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços** ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;
- ✓ **Acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos**, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;

# Atribuições Assessoria de Controle Interno

## OUVIDORIA

- ✓ **Exercer ações de mediação e conciliação 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;
- ✓ **Contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos** oferecidos pelo órgão ou entidade, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas, de acordo com a Lei Federal nº. 13.726/2018;

# Atribuições Assessoria de Controle Interno

## CONTROLADORIA

- ✓ Realizar atividades de verificação de regularidade, de assessoramento técnico para mapeamento e melhoria de processos, e de consultoria interna em gerenciamento de riscos;
- ✓ Acompanhar a implementação das recomendações, determinações e outras demandas provenientes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, do Tribunal de Contas do Estado e de outros órgãos de controle;

# Atribuições Assessoria de Controle Interno

## TRANSPARÊNCIA

- ✓ **Assegurar a disponibilização nos sítios institucionais na internet de informações de interesse coletivo ou geral** produzidas ou custodiadas pelo Órgão ou Entidade, conforme previsto na Lei Estadual nº 15.175/2012, e regulamentação correlata;
- ✓ **Acompanhar e monitorar o funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação**, conforme previsto na Lei Estadual nº 15.175/2012, e regulamentação correlata;

# Atribuições Assessoria de Controle Interno

## CORREIÇÃO

- ✓ **Assessorar tecnicamente as atividades realizadas pela Comissão de Sindicância** do órgão ou entidade, acompanhando a verificação de conformidade/regularidade do processo de correição, sob coordenação da CGE;
- ✓ **Assessorar tecnicamente as atividades de instrução de processos administrativos** de responsabilização (PAR) realizadas pelo órgão ou entidade, sob coordenação da CGE.



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

**Obrigado!**

**Antônio Marconi Lemos da Silva**  
**Secretario Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral**