



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



II Edição – 15/05/2024

ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ÀS ÁREAS INTERNAS



❖ Decreto nº 33.485/2020 – Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria

DOS MEIOS DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 21. Fica instituída a Plataforma Ceará Transparente como ferramenta informatizada a ser utilizada para **registro, tramitação, compartilhamento e resposta das manifestações** de ouvidoria, inclusive as comunicações de irregularidades.

FORMAS DE ENCAMINHAMENTOS



- Perfil Área Interna e/ou
- E-mail avulso

Manifestação 6860731

Informações básicas Classificação **Ouvidorias e áreas** Comentários Respostas Histórico

Áreas internas envolvidas

Nenhuma área interna envolvida

Encaminhar para área interna

Áreas internas envolvidas

Adicionar nova área interna

Áreas internas envolvidas

Selecione uma área interna

E/OU E-mails adicionais

Adicionar e-mail



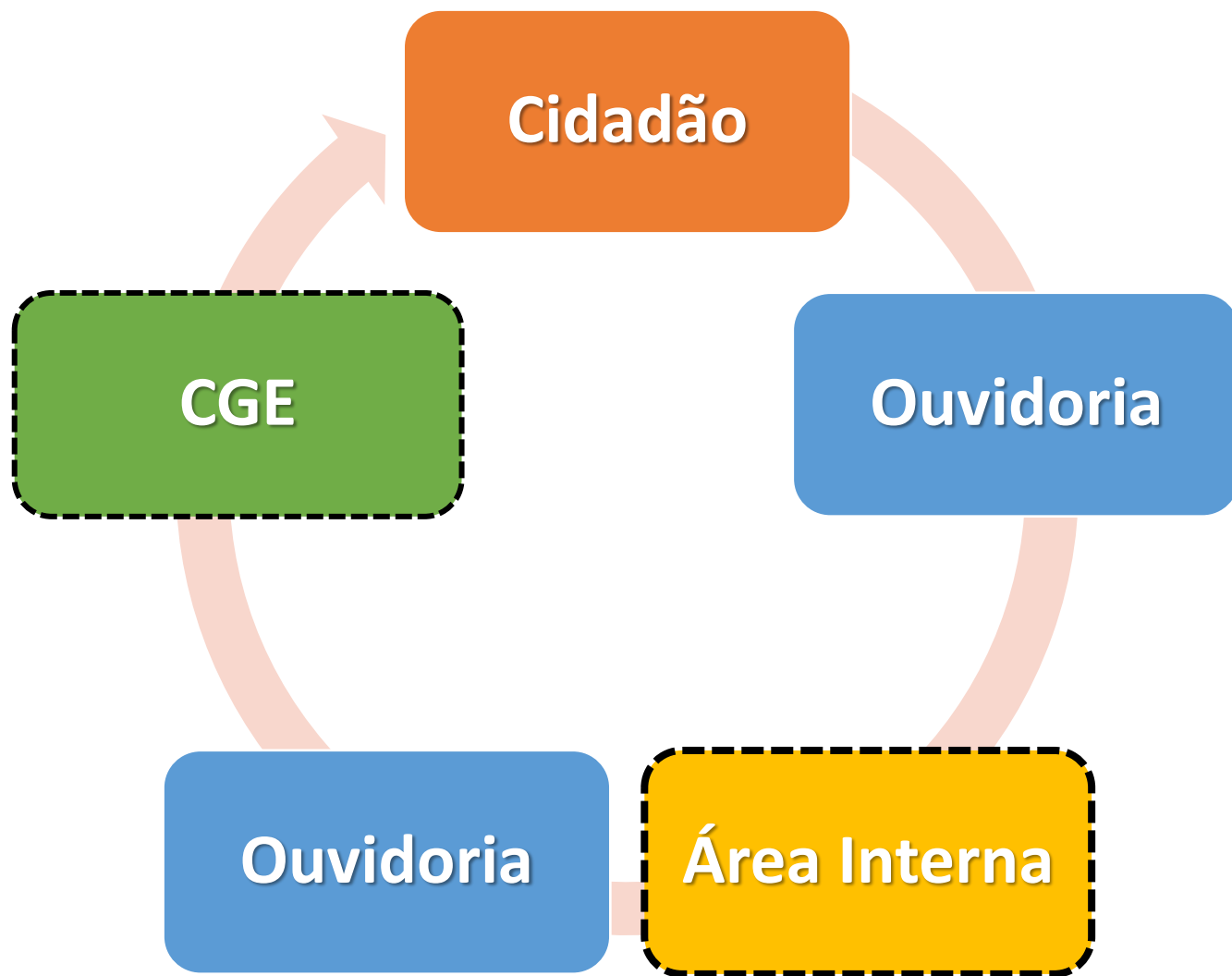
BENEFÍCIOS DO ENCAMINHAMENTO



- ❖ Segurança para a Ouvidoria no que concerne à integridade/origem da informação;
- ❖ Garantir a tramitação das manifestações e respostas por meio da ferramenta;
- ❖ Estimular e fortalecer o engajamento das áreas internas;
- ❖ Dar transparência dos encaminhamentos aos cidadãos.



CICLO DA MANIFESTAÇÃO



RESPOSTAS DE IMEDIATO



1
Ouvidor tem conhecimento técnico do assunto, acesso a sistemas...

2
A demanda é referente a informações e procedimentos gerais sobre programas, projetos, concursos...

3
Agradecimentos ao elogio recebido.
Obs. Há necessidade de encaminhamento



ATUALIZAÇÃO CONTÍNUA!!!

Ouvidoria do Ceará

TIME

COUVI/CEOUV CGE



**Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Natália Cecília de França
Samuel de Carvalho Colares**

**Maria Thais Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Aláide Maria Freitas Sales**

**Fernanda Mara Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante**

**Andreza Freire Castro
Francisca Querobina Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco Martins**

Obrigada

