



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Papel da Ouvidoria Setorial da CGE

ASCOU – CGE/CE

QUEM É A CGE



- **Missão:** promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável
- Lei Complementar nº 309/2023 – **Competências:**
Art. 4º, II - exercer a **coordenação geral** do Sistema de Controle Interno, compreendendo as atividades de Controladoria, Auditoria Interna Governamental, **Ouvidoria**, Transparência, Ética, Acesso à Informação e Correição;

COUVI/CGE x Ouvidoria Setorial CGE



Coordenação de Ouvidoria – COUVI/CGE

- **Coordenar**, orientar e padronizar a atuação das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual (**Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual**);
- Monitorar prazos, qualidade das respostas e tratamento das manifestações dos cidadãos;
- Produzir análises, relatórios e indicadores estratégicos;
- Promover capacitações, melhorias contínuas e o fortalecimento da política de ouvidoria no Estado.

COUVI/CGE x Ouvidoria Setorial CGE



OUVIDORIA SETORIAL CGE

- Atua dentro do Órgão, responsável pelo escopo dos serviços prestados pela CGE;
- Recebe, registra e classifica as manifestações dos cidadãos;
- Encaminha as demandas às áreas responsáveis e acompanha os prazos de respostas;
- Consolida e presta resposta final ao cidadão, com clareza e transparência.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



➤ Base na Lei nº 13.460/2017

Serviços fornecidos pela CGE:

Atendimento aos usuários do sistema e-parcerias e e-contratos

Atendimento de Ouvidoria

Central de Atendimento 155

Solicitação de Informação

Emissão de certidão cadastral do parceiro

ÁREAS DE ATUAÇÃO DA CGE QUE PODEM GERAR MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA

Atividades relacionadas a:

- Auditoria Interna Governamental
- Transparência e Ética
- Ouvidoria

- Correição
- Controladoria

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO E PRAZOS

➤ Denúncia

➤ Reclamação

➤ Solicitação

Prazo padrão: até 20 dias;

Possibilidade de prorrogação;

➤ Sugestão

➤ Elogio

CANAIS DE ATENDIMENTO



- Central Telefônica 155
- Plataforma Ceará Transparente
- Ceará App
- Atendimento presencial

RESULTADOS E IMPORTÂNCIA

- Melhoria dos serviços prestados pela CGE;
- Apoio à Gestão;
- Fomento à Participação Social.

Ouvidoria Setorial CGE = Ponte entre a CGE, o Estado e o Cidadão

EQUIPE ASCOU/CGE

Élida Silva – Ouvidora

Setorial

Jennifer Grangeiro – Serviço
de Informação ao Cidadão

Lariça Loiola – Assessora de
Controle Interno

Rafael Porcino – Articulador

Obrigada!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO