

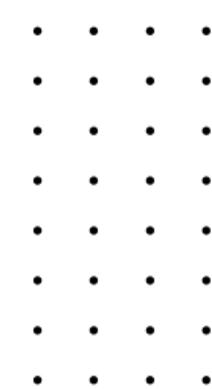
OUVIDORIAS SETORIAIS



CGE
CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



GOVERNO DO
ACRE
Trabalho para cuidar das pessoas



CGE

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO





**A LEI COMPLEMENTAR Nº 419,
DE 15 DE DEZEMBRO DE 2022,**

**Estabeleceu a estrutura básica da administração do
Poder Executivo e revogou a Lei Complementar nº 355,
de 28 de dezembro de 2018.**

Temos na referida lei:

Art. 15. Integram a estrutura básica da Controladoria-Geral do Estado:

IV - Ouvidoria-Geral;

IV - Ouvidoria-Geral, com status de Diretoria; (Redação dada pela Lei nº 4.085, de 16/02/2023, com efeitos a contar de 1º de março de 2023)

Art. 52. A Ouvidoria-Geral do Estado, diretamente vinculada à Controladoria-Geral do Estado, possui a finalidade de gerir o serviço de ouvidoria e controle social, a qual compete:

I - coordenar, supervisionar e avaliar a aplicação das diretrizes e da Política de Ouvidoria no Poder Executivo Estadual

II - atuar na defesa dos direitos e dos interesses individuais e coletivos, em relação aos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual

III - monitorar, avaliar, e caso necessário propor adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e/ou omissões na prestação do serviço público, visando a boa administração

IV - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações

V - implementar, coordenar e orientar o funcionamento das Unidades Setoriais de Ouvidorias

VI - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, de proteção e defesa do usuário de serviços públicos

VII - manter, em conjunto com o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI da Controladoria-Geral do Estado, sistema, ferramenta e/ou plataforma informatizada que permita o recebimento, análise e resposta às manifestações

IX - manter base de dados das atividades desenvolvidas;

X - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar, divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

XI - atuar e promover de forma cooperativa com órgãos, entidades e organismos estaduais e nacionais que atuem na área de ouvidoria;

XII - executar uma gestão transparente, eficiente e integrada adotando boas práticas;

XIII - fortalecer a comunicação entre as Ouvidorias Setoriais dos Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta; e,

XIV - executar outras atividades que lhe forem correlatas.

DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA OUVIDORIA – DEGES

I - gerir e supervisionar o serviço de atendimento ao cidadão, o acompanhamento aos meios e tramitação das manifestações de ouvidoria e acesso à informação, as unidades setoriais, e propostas normativas;

II - coordenar a análise das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de informações recebidos e o encaminhamento às áreas responsáveis pela apuração da matéria;

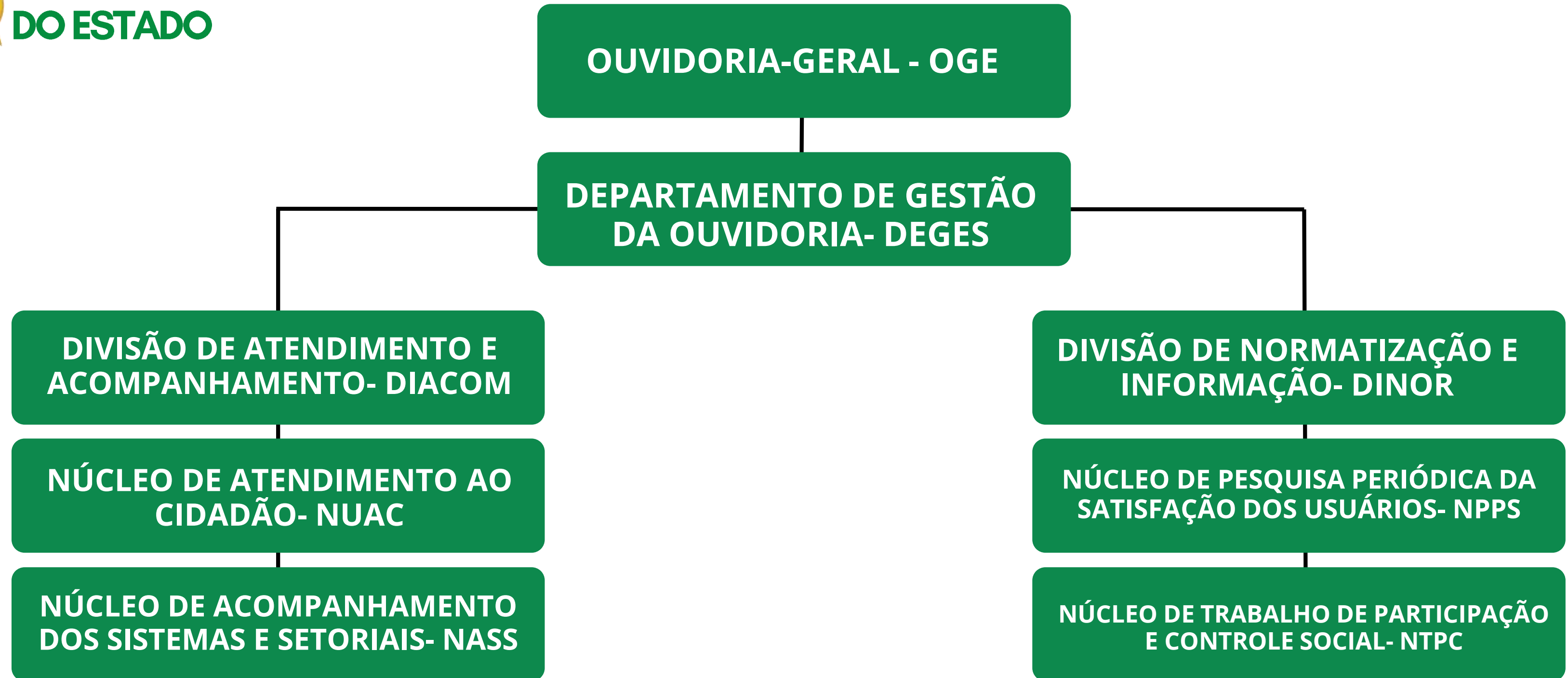
III - supervisionar a funcionalidade e a confiabilidade do sistema informatizado para o compartilhamento e o monitoramento de informações visando o suporte à tomada de decisões, melhorias dos serviços públicos e desenvolvimento de projetos e programas da Ouvidoria-Geral do Estado;

IV - desenvolver ações para o aperfeiçoamento da sua área de atuação, abrangendo normatização, sistematização e padronização de suas atividades;

V - gerenciar os processos de sua área de atuação, contemplando mapeamento e redesenho, identificação de riscos e estabelecimento de controles;

VI - acompanhar os indicadores de resultado das atividades de sua área de atuação; e,

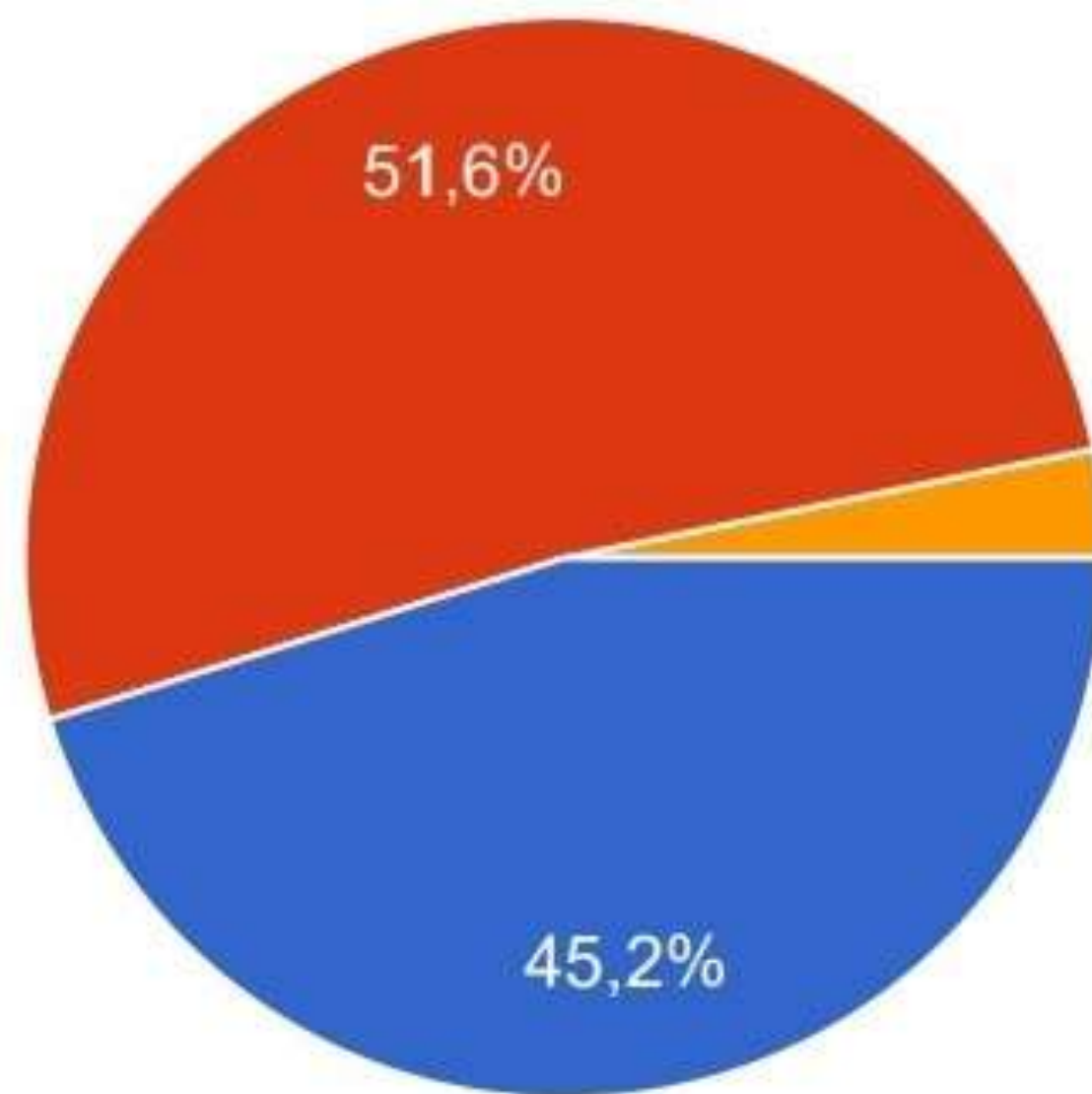
VII - executar outras atividades que lhe forem correlatas





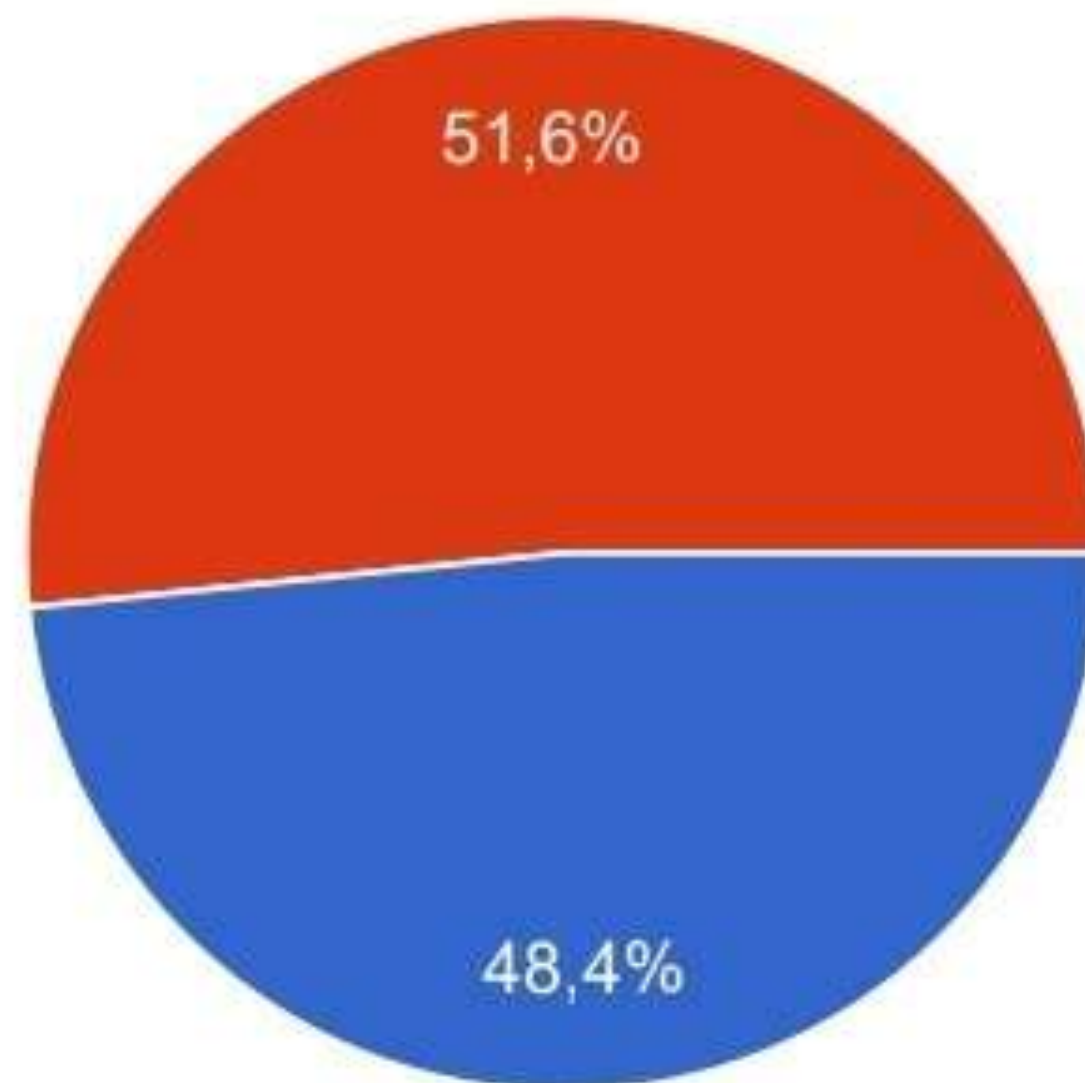
DIAGNÓSTICO OUVIDORIAS SETORIAIS

FORMAÇÃO

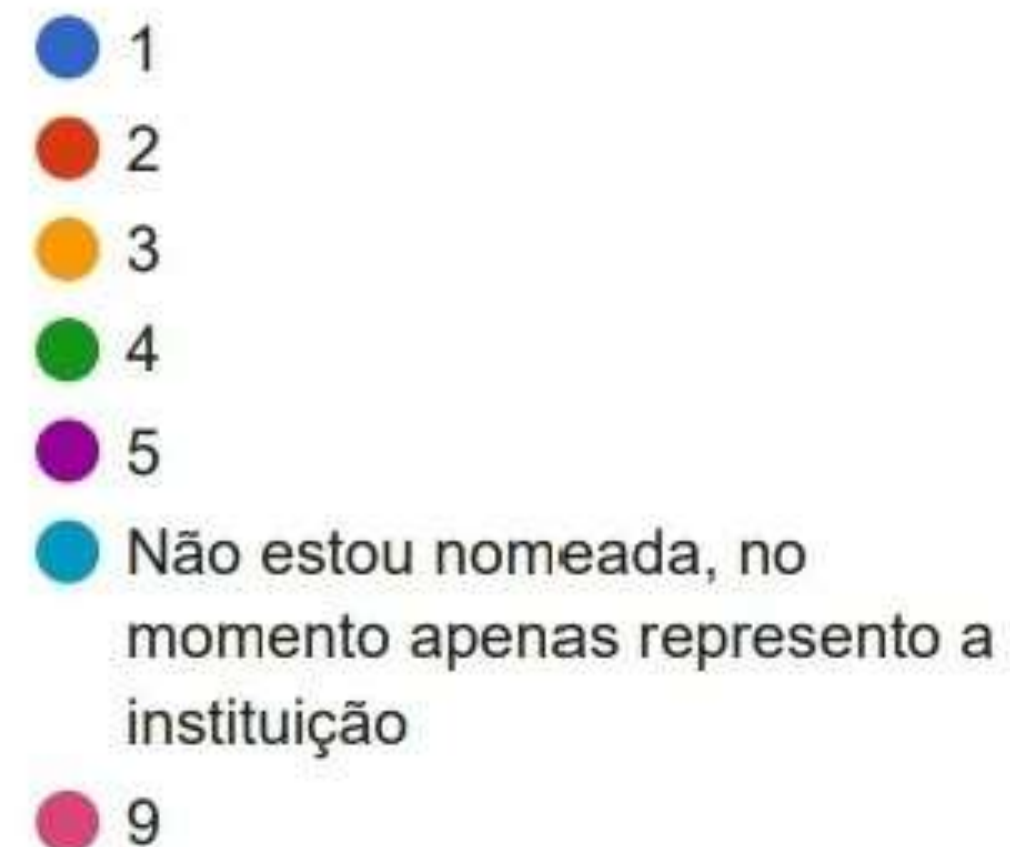
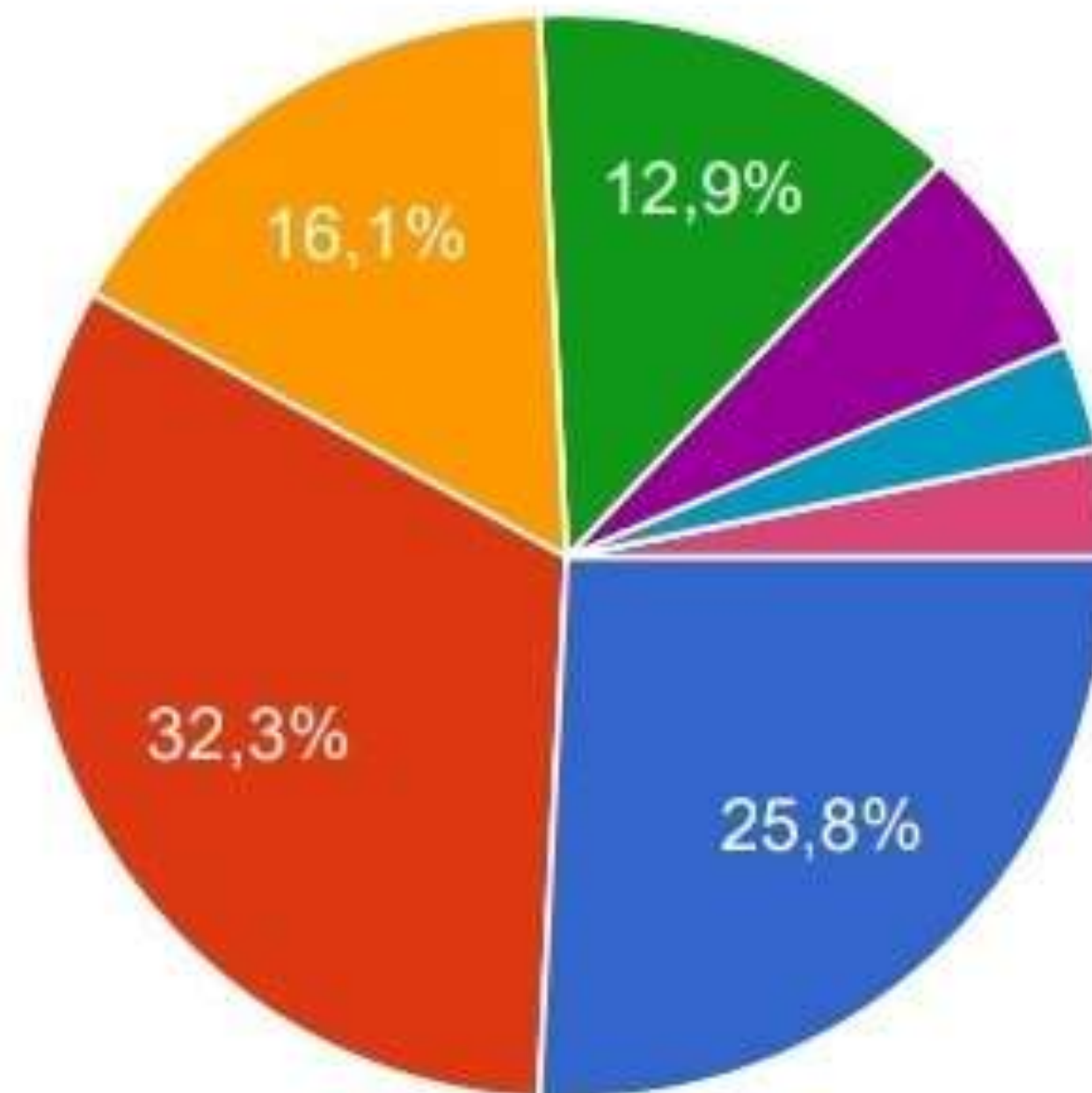


-  Superior
-  Pós-graduado
-  Mestrado
-  Doutorado

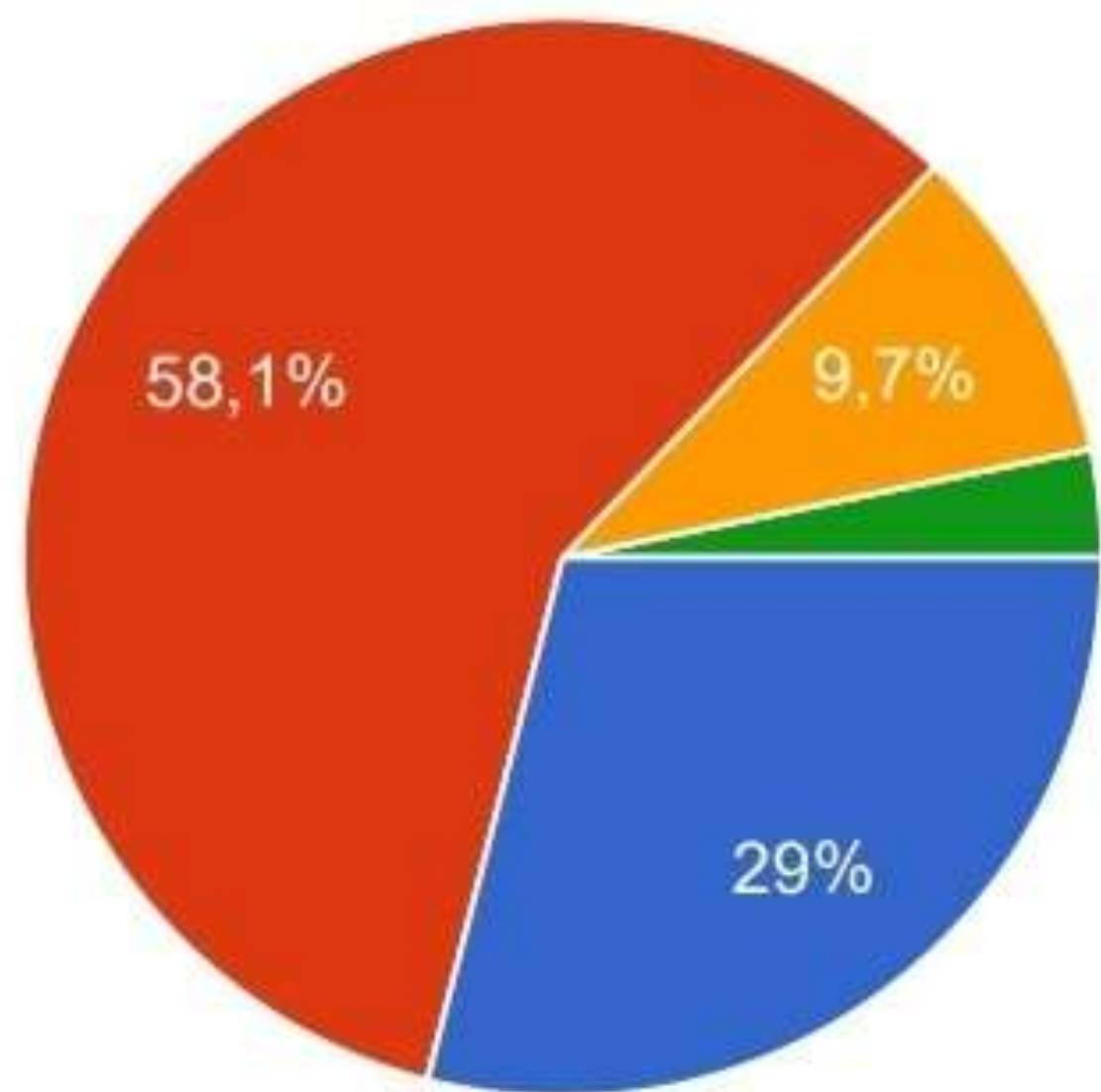
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA



RECURSOS HUMANOS



TIPO DE VÍNCULO



-  Efetivo
-  CAS
-  Terceirizado
-  Estagiário

PRECISAMOS ALINHAR

CAPACITAÇÕES

FALA.BR E E-SIC

PLANO DE AÇÃO 2024

**PLANO DE
COMUNICAÇÃO 2024**

CARTA DE SERVIÇOS

CANAIS DE ATENDIMENTO

RECURSOS HUMANOS

AMBIENTE FÍSICO; E

RELATÓRIO ANUAL

**“REUNIR-SE É UM COMEÇO,
FICAR JUNTOS É PROGRESSO,
E TRABALHAR JUNTOS É SUCESSO”**

HENRY FORD