Fortaleza
PREFEITURA

Controladoria
e Ouvidoria

RELATÓRIO SEMESTRAL
DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

2022.1

Prefeitura Municipal de Fortaleza

Prefeito de Fortaleza

José Sarto Nogueira

Vice-Prefeito
José Elcio Batista

Gabinete do Prefeito	Renato Carvalho Borges
Secretaria Municipal de Governo	Renato César Pereira Lima
Procuradoria Geral do Município	Fernando Antônio Costa de Oliveira
Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	Marcelo Jorge Borges Pinheiro
Controladoria e Ouvidoria Geral do Município	Maria Christina Machado Publio
Secretaria Municipal das Finanças	Flávia Roberta Bruno Teixeira
Secretaria Municipal da Segurança Cidadã	Luis Eduardo Soares de Holanda
Secretaria Municipal da Conservação e Serviço Público	Ferrucio Petri Feitosa
Secretaria Municipal da Educação	Antonia Dalila Saldanha de Freitas
Secretaria Municipal da Saúde	Ana Estela Fernandes Leite
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico	Rodrigo Nogueira Diogo de Siqueira
Secretaria Municipal da Infraestrutura	Samuel Antonio Silva Dias
Secretaria Municipal do Esporte e Lazer	Ozires Andrade Pontes
Secretaria Municipal do Urbanismo e Meio Ambiente	Luciana Mendes Lobo
Secretaria Municipal do Turismo	Alexandre Pereira Lima
Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	José Ilário Gonçalves Marques
Secretaria Municipal da Cultura	Elpídio Nogueira Moreira
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional	Francisco Adail de Carvalho Fontele
Secretaria Municipal da Gestão Regional	João de Aguiar Pupo
Secretaria Municipal da Juventude	Davi Gomes Barroso

Órgãos Municipais

Central de Licitação da Prefeitura de Fortaleza	Otávio César Lima de Melo
Coordenadoria Especial de Políticas sobre Drogas	Erasmo Teka Lenz César
Coordenadoria Especial de Articulação Política	Elpídio José de Oliveira Moreira
Coordenadoria Especial de Participação Social	Bruno Stepherson Costa Ximenes
Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor	Eneylandia Rabelo Lemos
Coordenadoria de Comunicação Social	Daniel Aderaldo
Coordenadoria do Terceiro Setor e Instituições Religiosas	Cícero Francisco da Costa Neto
Coordenadoria Especial de Programas Integrados	Ana Manuela Marinho Nogueira
Guarda Municipal de Fortaleza	Marcílio Linhares Távora
Agência de Fiscalização de Fortaleza	Laura Jucá Araújo
Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controlede Serviços Públicos de Saneamento Ambiental	Homero Cals Silva
Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania	Antônio Ferreira Silva
Autarquia de Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza	José Ronaldo Rocha Nogueira
Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	David Arison da Rocha Bezerra Cavalcante
Instituto Dr. José Frota	Riane Maria Barbosa de Azevedo
Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos	Débora Marques do Nascimento
Instituto de Pesos e Medidas	Francisco Barroso Rodrigues
Instituto de Previdência do Município	Josué de Sousa Lima
Instituto de Planejamento de Fortaleza	José Élcio Batista
Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza	Luiz Alberto Aragão Saboia
Fundação da Criança e da Família Cidadã	José Iraguassu Teixeira Filho

Controladoria e Ouvidoria Geral do Município

Secretária-Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município
Maria Christina Machado Publio

Secretária Executiva da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município
Juliana Guimarães de Oliveira

Apoio ao Gabinete
Ana Luísa Oliveira Chagas

ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO

Assessor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
Ernesto Saboya de Figueiredo Neto
Rita Célia de Araújo
Maria do Socorro de Lima Simões
Letícia Natacha F. Marques

Assessora Jurídica
Juliana Sales Cordeiro
Evoneide Bezerra da Silva
Bruno Feijó

Assessoria de Comunicação
Eduardo Ferreira Lobo
Ana Crislayne Castro Moura
Lorena Sales Ribeiro

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria
Flora Maria Carneiro Teles

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

Ouvidora Geral
Lilian Mariano Fontele
André Girão Ferreira
Claudia Valani Barcellos
Francisco Lucas Bernardo Rodrigues
Gildene Maria Gonçalves Benício
Juliana Gadelha Lima
Nyrla Mara Pessoa Sales
Pedro Edson Lourinho
Júnior Régis Coelho Costa

Corregedoria Geral

Marcos Cavalcanti
Juliana Andrade Carneiro

Coordenadoria Geral de Controle Interno

Fabíola Farias Vasconcelos
Sarah Feitosa Cavalcante
Ana Lúcia de Medeiros
Annara Cristina de Oliveira Santos
Bruno Feijó Albuquerque
Carlos Henrique Marques
Cláudio Rodrigo Santos de Assis
Eliete Gomes Pereira Loiola
Fco. Darío de Alencar Timbó Filho
Gutemberg Sousa Firmino
Jéssica Uchoa da Silva
Lilian Castelo Campos
Luis Gustavo Sousa Evangelista
Maria de Lourdes Frota Lopes
Maria Eduarda Martins Conegundes
Maria Rita de Carvalho Rodrigues
Napoliana Rodrigues dos Santos
Paulo Venicio Moreira Pinho Filho
Raquel Duarte Queiroz
Silvia Sousa da Silva

Coordenadoria de Auditoria

Monica Emmanuelle Ribeiro Da Silva
Camila Queiroz Rios
Daniel de Oliveira Lopes
Débora Maia Monteiro
Emanuela Feitosa Nobrega
Felipe Marques Hortêncio de Medeiros
Fernando Rocha Bernardo
Isaac Gurgel de Moura
Juliana Holanda Farias de Araripe Bringel
Mariana Barbosa De Carvalho
Rodrigo Teixeira Lima

Coordenadoria de Transparência e Integridade

Paulo Afonso Cavalcante Junior
Ana Waleska Gomes De Castro
Antônio Catunda Pinho Júnior
Gabriela Menezes Campelo Michiles
Lucas Pimentel Gomes de Arruda
Silvia Helena Soares de Paula

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

Coordenadoria Administrativo-Financeira
Rosanne Bezerra Silva
Célio Félix Ferreira
Francilene Paulina de Melo Pereira
Francisco Elenilton Lima de Sousa
George Pierry de Souza
Isac Honorato Costa
Jonathan Barreira da Silva Nunes
José Erandir Brito Santos
Leandro Alves Machado
Maria Aparecida Lemos do Nascimento
Maria Denísia Cavalcante de Alcântara
Rebeca Rodrigues Oliveira dos Santos
Valdir Moreira da Silva Junior
Victor Coelho de Alencar

EQUIPE TÉCNICA DE COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Coordenação Técnica Geral
Maria Christina Machado Publio

Coordenação Técnica
Ernesto Saboya de Figueiredo Neto
Luis Gustavo Sousa Evangelista
Eduardo Ferreira Lobo

Colaboração ASCOM
Eduardo Ferreira Lobo
Jornalista - MTE JP 2083/CE
Ana Crislayne Castro Moura
Lorena Sales Ribeiro

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município - CGM tem promovido programas e desenvolvido projetos nas suas áreas de atuação como Auditoria, Controle Interno, Correição, Transparência e Ouvidoria. Entre as atividades desempenhadas, destaque para a área de Controle, com a promoção e o alinhamento das boas práticas de secretarias e órgãos da administração municipal, visando a qualidade do serviço prestado ao cidadão e assegurando a correta aplicação dos recursos públicos.

No primeiro semestre de 2022, a CGM elaborou o "Manual de Governança Municipal com enfoque no Sistema de Controle Interno da Prefeitura de Fortaleza (SCI)", inspirado em padrões nacionais e internacionais de boas práticas, agregando o conceito de excelência na gestão pública, e dessa forma aprimorando os processos internos e a governança. Através da construção desse material, foi possível consolidar o desenho da matriz de governança do município. Neste modelo, é possível o órgão desempenhar com maior eficiência o apoio e o assessoramento na implementação das práticas de liderança, estratégia e controle municipal, visando garantir a promoção da transparência, a accountability e a efetividade das práticas de auditorias internas.

O Portal da Transparência registrou números significativos com mais de 1,4 milhão de acessos durante o primeiro semestre. Entre as informações mais procuradas, que somadas alcançam 394 mil buscas, estão conteúdos relacionados aos servidores, correspondendo a 74,1%, enquanto as pesquisas relativas a despesas registraram 22,2%, em contrapartida, da busca por contratos, representando 3,6% das pesquisas. Também foi realizado um estudo técnico que avaliou a funcionalidade do Portal como fonte de acesso à informação, assim como meio de fortalecimento da participação e do controle social. Os resultados apontaram que o Portal da Transparência Fortaleza cumpre e divulga, de forma atualizada, todas as principais informações regulamentadas por lei.

Já a Ouvidoria Geral do Município, registrou 14.467 manifestações, que foram atendidas em um prazo médio de 11 dias, o que gerou uma redução de 8,3%, em relação ao mesmo período do ano passado. O serviço também apresentou uma maior procura pelo atendimento, acarretando um aumento de 30,21%.

Em 2022, as atividades de auditoria interna passaram a ser realizadas em dois formatos, direcionados para o "Panorama de Gestão", buscando desenvolver um olhar abrangente da gestão, utilizando-se da sua avaliação em duas ou mais matérias de controle, e com base na "Gestão Específica", com a avaliação sendo realizada em uma matéria de controle.

Portanto, a CGM, tem promovido desde 2021, a adoção de novas estratégias e diretrizes importantes para o fortalecimento do controle interno da administração direta e indireta. Temos implementado também novas metodologias de trabalho, desenvolvidas pelas áreas técnicas do órgão, proporcionando assim uma maior transparência da administração municipal nas áreas de: planejamento estratégico, desdobramento de metas, avaliação de desempenho, reestruturação organizacional da CGM, fomento a rede de controle interno, monitoramento de gestão de contratos, núcleo de prestação de contas e monitoramento das notificações de órgãos externos.

Maria Christina Machado Publio

Secretária-Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município

SUMÁRIO

I. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES AO ÓRGÃO CGM 21

1. Competências Institucionais 21
2. Identidade Organizacional 22
3. Reestruturação Organizacional 27
4. Representações em Câmaras, Conselhos, Comissões e afins 29
5. Comissões no Âmbito da CGM 30
6. Nova sede 31
7. Formalização da Comissão do Concurso de Auditor e Controle Interno: 31
8. Revisão do Planejamento Estratégico 31
9. Ampliação do quadro de servidores da CGM com analistas de Planejamento e Gestão 32
10. Parceria com a Universidade Federal do Ceará (UFC) com o Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Administração e Controladoria 33
11. Apresentação de relatório de atividades de controle interno na Câmara Municipal de Fortaleza 34
12. CGM recebe visita técnica de representantes do município de Feira de Santana (BA) 36
13. Capacitação de equipes técnicas em contratação por BUILT-TO-SUIT (BTS) 37
14. Qualificação técnica em dados abertos para servidores municipais 38
15. Acadêmicos da Fundação Getúlio Vargas visitam CGM 38
16. CGM apresenta avanços na área de controle para técnicos do Tribunal 39

II. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À AUDITORIA INTERNA 41

1. Resultados PAINT 2021 41
2. PAINT 2022 41
3. Monitoramento das recomendações emitidas nos Relatórios de Auditoria 42
4. Implementação da Metodologia IA-CM 43
5. Seminário de capacitação em contratos de gestão para secretarias municipais 45
6. Apresentação do sistema de auditoria para órgão de controle do município de Salvador (BA) 46
7. Visitas técnicas a equipamentos públicos 47

III. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES AO CONTROLE INTERNO 49

1. Resultado dos RCIGs 49
2. Articuladores de Controle Interno 50
3. Reuniões da Recont 51
4. Núcleo de Prestação de Contas 52
5. Monitoramento das Notificações dos órgãos externos 52
6. CGM desenvolve modelo de governança com ênfase no controle interno 52
7. Gerenciamento da Plataforma do Sistema Corporativo de Gestão de Contratos GCCORP 54
8. Seminário e reuniões de capacitação técnica com gestores e fiscais municipais 54
9. Capacitação junto às Organizações da Sociedade Civil 54
10. Visita técnica a casa da infância e da adolescência 55
11. Gestão de Risco 55

IV. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À CORREGEDORIA GERAL 57
1. Acompanhamento de sindicâncias 57
2. Participação em evento promovido pela Corregedoria-Geral da União e Controladoria-Regional da União Ceará 58
3. Capacitação sobre Procedimentos Correcionais 59

V. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À TRANSPARÊNCIA 61
1. Portal da Transparência 61
2. O Sistema e-SIC e o Prêmio Fortaleza Transparente 62
3. Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD 63
4. Portal Dados Abertos 64
5. Programa de Integridade 65

VI. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À OUVIDORIA 67
1. Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal (SISCOM) 67
2. Dados Gerais do SISCOM 68
3. Tipos de Manifestações 69
4. Canais de atendimento 70
5. Manifestações por órgão/entidade 72
6. Manifestações por órgão/entidade e tipo 74
7. Ranking por assuntos 76
8. Ocorrências por Regionais 76
9. Manifestações por Tipo X Canal de Atendimento 77
10. Ouvidoria Itinerante 78
11. Visitas Técnicas às Ouvidorias Setoriais do Município 78
12. Seminário de Capacitação Profissional com as Ouvidorias Setorias 78
13. Passeio Ciclístico para Divulgação dos Canais de Atendimento da Ouvidoria 79
14. CGM promove Seminário de Qualificação em Ouvidoria para Monitores de Postos de Saúde 80
15. CGM recebe Ouvidor da Autarquia Municipal de Trânsito do Eusébio (AMT) 81

VII. PAINEL DE INDICADORES 83
1. Indicador nº 1 - Índice de aprovação das contas dos gestores dos órgãos 83
2. Indicador nº 2 - Tempo de resposta das ouvidorias 85
3. Indicador nº 3 - Tempo médio de resposta do e-SIC 86
4. Indicador nº 4 - Evolução de consulta no Portal da Transparência 89
5. Indicador nº 5 - Números de acesso ao Portal da Transparência 90
6. Indicador nº 6 - Evolução de padronização de processos 91
7. Indicador nº 7 - Nota de transparência pelos órgãos de controle externo e instituições referendadas 92

VIII. ANEXOS 95
1. Rede de Controle Interno 95
2. Rede Municipal de Ouvidores Setoriais 97

I. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES AO ÓRGÃO CGM

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município – CGM, criada pela lei n° 8.608, de 26 de dezembro de 2001, teve sua competência geral redefinida pelos arts. 31 e 82 da Lei Complementar n° 0176 de 19 de dezembro de 2014, tendo sido reestruturada, nos termos do Decreto n° 15.107, de 27 de agosto de 2021 e regulamentada através do Decreto Municipal nº 15.098, de 23 de agosto de 2021. Constitui-se como órgão da Administração Direta, tendo por finalidade promover o controle da legalidade, transparência da administração e ouvidoria, visando à efetividade, controle interno e social das ações do Município de Fortaleza. Para o alcance de seus objetivos, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município conta com cinco eixos de atuação: Transparência, Ouvidoria, Controle Interno, Auditoria e Corregedoria.

A participação social nas políticas públicas vem se fortalecendo ao longo dos anos, e o papel da CGM nesse processo é primordial para promover uma gestão participativa, com foco nas prioridades da população, melhorias da gestão municipal e transparência dos gastos públicos. Neste contexto, a atuação da CGM contribui para priorização da transparência das contas públicas, fazendo amparar o interesse público em detrimento do privado, além de buscar meios para que os gestores públicos cumpram com os princípios da Administração Pública legalmente estabelecidos no art. 37 da Constituição Federal, e da ética em todas as atividades desempenhadas.

1. Competências Institucionais

De acordo com o Decreto Municipal n.º 15.098, de 23 de agosto de 2021, o qual aprova o regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, compete à CGM:

- **Apoiar e orientar os órgãos da administração municipal quanto ao cumprimento dos procedimentos legais que disciplinam a execução do gasto público;**
- **Coordenar e executar auditoria interna preventiva e de controle, com vistas a orientar a gestão municipal;**
- **Gerir o portal da transparência da Prefeitura Municipal de Fortaleza, assegurando o direito de acesso à informação;**
- **Coordenar e executar a comprovação da legalidade e a avaliação dos resultados quanto à eficácia e eficiência da gestão contábil, orçamentária, financeira e patrimonial, visando ao cumprimento das normas de finanças públicas voltadas para responsabilidade na gestão fiscal;**
- **Criar mecanismos, diretrizes e rotinas voltadas à regular aplicação da Lei de Acesso à Informação e ao aperfeiçoamento da transparência;**
- **Realizar, subsidiariamente e/ou complementarmente, procedimentos de sindicância que visem apurar conduta ou ato praticado por servidor público, remetendo os autos à Procuradoria Geral do Município nas situações em que se faça necessário a abertura de Processo Administrativo Disciplinar, observado o disposto na Lei Municipal n. 6.794/90 e demais normas aplicáveis;**
- **Exercer a função de Ouvidoria Geral do Município, recebendo, encaminhando, acompanhando e dando respostas às reclamações, denúncias, representações e sugestões referentes a procedimentos no âmbito da Administração Pública Municipal;**
- **Atuar na gestão fiscal e de resultados do Município;**
- **Apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional, respeitadas as competências e as atribuições estabelecidas neste Regulamento;**

- **Promover cooperação técnica com instituições de capacitação da Administração Pública para o desenvolvimento dos servidores;**
- **Apoiar o controle externo nas matérias de auditoria, controle interno e correição no âmbito municipal;**
- **Desempenhar outras atividades necessárias ao cumprimento de suas finalidades, bem como outras que lhe forem delegadas.**

2. Identidade Organizacional

Ao iniciar a nova gestão municipal, em janeiro de 2021, foi realizado um evento para revisão do Planejamento Estratégico do Órgão. Na oportunidade foi atualizada a Identidade Organizacional da CGM, conforme quadro a seguir:

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL			
Missão	Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, promover o controle da legalidade, da transparência da administração e manter um canal de comunicação com o cidadão por meio da ouvidoria, visando à efetividade, o controle interno e social das ações do município de Fortaleza		
Visão	Ser, até 2024, referência nacional, reconhecida pela sociedade local e pelos órgãos e entidades da PMF como instituição estratégica, inovadora, modelo de ética e de alto desempenho na promoção do controle interno, da transparência e da participação social, contribuindo para tornar Fortaleza uma cidade cada vez melhor e apoiando a excelência da gestão do poder executivo municipal.		
Valores	· Moralidade · Transparência · Legalidade · Credibilidade · Visão Sistêmica · Empatia	· Resolutividade · Acessibilidade · Compromisso · Colaboração e Sinergia · Probidade Administrativa · Atuação Preventiva	· Comprometimento · Agilidade · Ética · Inovação

Durante o desenvolvimento do planejamento estratégico também foram estabelecidos metas institucionais e carteira de projetos. No segundo semestre essas metas foram revisadas com a participação da Direção Superior da CGM e dos coordenadores e líderes de projeto. O escopo de trabalho revisado ficou definido conforme tabela:

Metas Institucionais 2022	Projetos Estratégicos	Área Responsável
Fortalecer a ouvidoria geral e implementar a sistemática de Avaliação dos Serviços Públicos, até o final de 2022, em parceria com com a rede de ouvidorias setoriais, através da padronização de processos, difusão de melhores práticas e capacitação contínua de forma a contribuir com a melhoria das políticas públicas.	· Avaliação dos Serviços públicos · Ouvidoria Viva	Ouvidoria
Assegurar a capacitação técnica, a organização documental, a padronização de procedimentos administrativos e financeiros, o acompanhamento das atividades desenvolvidas por terceirizados, a satisfação no ambiente organizacional durante o ano de 2022.	Capacitação dos Servidores da CGM	Coordenadoria Administrativo-Financeira
Desenvolver e Implementar, em 2022, metodologia para o observatório de contratos de gestão, padronizar e manualizar processos de auditoria, executar o Plano de Auditoria Anual, monitorar as recomendações emitidas em anos anteriores, implementar modelo IA-CM e AVALIE-SE na PMF.	· Manual de Auditoria Interna Municipal - MAINT · Execução do Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT 2022 · Implementação da Auditoria Interna Setorial: AVALIE-SE · Modelo de Capacidade de Auditoria Interna: IA-CM · Observatório dos Contratos de Gestão	Coordenadoria de Auditoria
Implementar modelo de definição, avaliação e aprimoramento de indicadores de controle interno e dos sistemas corporativos da CGM, desenvolver política de gestão de riscos de contratos na CGM e aprimorar os processos de gestão de contratos na PMF.	· Monitoramento de indicadores de controle interno · Política de Gerenciamento de riscos na CGM · Gestão de contratos · Parcerias MROSC	Coordenadoria Geral de Controle Interno
Elaborar diretrizes, orientar e monitorar a implementação do controle interno dos órgãos e entidades da PMF em 2022	· Prêmio Destaques do Controle Interno - Edição I · Implantação do Controle Interno Setorial · Prevenção das Fragilidades nas Prestações de Contas de Gestão · Articuladores do Controle Interno	
Contribuir para a garantia da perenidade da CGM com a padronização de processos de planejamento, implementação de reuniões de acompanhamento de indicadores e programas, implementação de sistema de qualidade em documentos internos (padronização, organização, etc.) e realização da integração e comunicação organizacional até o final de 2022.	· Manualizar as atividades internas da CGM · Acompanhamento da aderência aos modelos de diagnósticos de gestão (e-prevenção, MEG-TR, MD-GEFIS, IA-CM, Plano de governo) · Plano de Comunicação CGM	Assessoria de Planejamento e desenvolvimento institucional

Continuação dos dados da tabela da página anterior

Metas Institucionais 2022	Projetos Estratégicos	Área Responsável
Implementar o controle interno na CGM por meio de ações coordenadas até o final de 2022.	Implementação do Controle Interno CGM	Assessoria de Controle interno e Ouvidoria
Dar continuidade a implantação, em 2022, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), do Programa de Integridade e do Programa de Dados Abertos na PMF e reativar o novo Portal da Transparência.	· Política de Transparência na PMF · Implantar Programa de Integridade · Monitoramento e implantação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD na PMF	Coordenadoria de Transparência e Integridade
Desenvolver, estruturar, padronizar e re-organizar, em 2022, os processos e atribuições de TIC, dando suporte a todos os usuários e sistemas (Parcerias, GCCORP, Centro de Custos, Auditafor, e-sic, Portal da transparência e Siscom) de responsabilidade da CGM e salvaguardando os bens tangíveis e intangíveis de TIC.	· Gestão eficiente de TI · Implantação do Sistema GCCORP 2.0 - GCCORP integrado · Implantação do Sistema Auditafor para os órgãos da PMF - AVALIE-SE · Desenvolver Data Science CGM · Migração do sistema Avalie da SEPOG para CGM	Célula de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
Consolidar em 2022 a Biblioteca Normativa da CGM com procedimentos e Instruções Normativas de padronização de processos internos.	Biblioteca Normativa – Segunda Edição	Assessoria Jurídica
Fortalecimento da correição nos órgãos da PMF com capacitação, divulgação de campanhas de correição, com realização de multirão para redução de 60% dos processos pendentes até o final de 2022.	· Multirão processo Zero de corregedoria · Consolidação da Rede de Correição nos orgãos da PMF	Corregedoria Geral

Projeto	Área	Gerente de Projeto	Patrocinador	SIAPLAN TAP
Biblioteca Normativa – Segunda Edição	ASJUR	Juliana Sales	Juliana Guimarães	Aprovado
Manualizar as atividades internas da CGM	ASPLAN	Socorro Lima	Ernesto Saboya	Aprovado
Aderência aos modelos de excelência em gestão (e-prevenção, meg-tr, md-gefis, ia-cm, plano de governo, programa de integridade)	ASPLAN	Ernesto Saboya	Juliana Guimarães	Aprovado
Plano de Comunicação CGM	ASPLAN	Eduardo Lobo	Ernesto Saboya	Aprovado
Implementação do Controle Interno CGM	ASCOI	Flora Teles	Juliana Guimarães	Não Cadastrado
Capacitação dos Servidores da CGM	COAFI	Rosanne Bezerra	Juliana Guimarães	Aprovado
Gestão eficiente de TI	CETIC	George Pierry	Christina Machado	Aprovado
Implantação do Sistema GCCORP 2.0 - GCCORP integrado	CETIC	George Pierry	Christina Machado	Aprovado
Implantação do Sistema Auditafor para os órgãos da PMF - AVALIE-SE	CETIC	Leandro Machado	George Pierry	Aprovado
Desenvolver Data Science CGM	CETIC	Leandro Machado	Christina Machado	Aprovado
Migração do sistema Avalie da SEPOG para CGM	CETIC	Victor Coelho	George Pierry	Aprovado
Manual de Auditoria Interna Municipal - MAINT	COAUD	Mônica Ribeiro	Juliana Guimarães	Aprovado
Execução do Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT 2022	COAUD	Camila Queiroz	Juliana Guimarães	Aprovado
Implementação da Auditoria Interna Setorial: AVALIE-SE	COAUD	Mariana Carvalho	Juliana Guimarães	Aprovado
Modelo de Capacidade de Auditoria Interna: IA-CM	COAUD	Emanuela Feitosa	Christina Machado	Aprovado
Observatório dos Contratos de Gestão	COAUD	Juliana Araripe	Christina Machado	Aprovado
Monitoramento de indicadores de controle interno	GABSEC	Luis Gustavo	Christina Machado	Aprovado
Política de Gerenciamento de riscos na CGM	GABSEC	Luis Gustavo	Juliana Guimarães	Aprovado
Gestão de contratos	CONIT	Napoliana Rodrigues	Christina Machado	Aprovado
Parcerias MROSC	CONIT	Bruno Feijó	Christina Machado	Aprovado
Prêmio Destaques do Controle Interno - Edição I	CONIT - REG	Sílvia Helena	Lílian Castelo	Aprovado
Implantação do Controle Interno Setorial	CONIT - REG	Gutemberg Firmino	Lílian Castelo	Aprovado

Continuação dos dados da tabela da página anterior

Projeto	Área	Gerente de Projeto	Patrocinador	SIAPLAN TAP
Prevenção das Fragilidades nas Prestações de Contas de Gestão	CONIT - REG	Maria Eduarda	Christina Machado	Aprovado
Articuladores do Controle Interno	CONIT - REG	Lílian Castelo	Christina Machado	Aprovado
Mutirão processo Zero de corregedoria	CORREG	Juliana Andrade	Juliana Guimarães	Aprovado
Consolidação da Rede de Correição nos orgãos da PMF	CORREG	Juliana Andrade	Juliana Guimarães	Aprovado
Avaliação dos Serviços públicos	OUVID	Cláudia Valani	Christina Machado	Aprovado
Ouvidoria Viva	OUVID	Nyrla Mara	Lílian Fontele	Aprovado
Política de Transparência na PMF	COTRANI	Paulo Afonso	Christina Machado	Cadastrado
Implantar Programa de Integridade	COTRANI	Gabriela Michiles	Juliana Guimarães	Aprovado
Monitoramento e implantação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD na PMF	COTRANI	Silvia de Paula	Juliana Guimarães	Aprovado

Patrocinador	Quantidade de Projetos
Christina Machado	12
Juliana Guimarães	12
Ernesto Saboya	2
George Pierry	2
Lílian Castelo	2
Lílian Fontele	1

3. Reestruturação Organizacional

A estrutura organizacional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM), atualizada pelo decreto n° 15.107, de 27 de agosto de 2021, está disposta da seguinte forma:

I. DIREÇÃO SUPERIOR

- **Secretária Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município:**
  Maria Christina Machado Publio

II. GERÊNCIA SUPERIOR

- **Secretária Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município:**
  Juliana Guimarães de Oliveira

III. ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO

- **Assessoria Jurídica:**
  Juliana Sales Cordeiro

- **Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional:**
  Ernesto Saboya de Figueiredo Neto

- **Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria:**
  Flora Maria Carneiro Teles

IV. ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

- **Ouvidora Geral:** Lílian Mariano Fontele

- **Corregedor Geral:** Marcos Cavalcanti

- **Coordenadora de Controle Interno:** Fabíola Farias Vasconcelos
  Célula de Gestão de Estatística, Risco e Desempenho: Luis Gustavo Sousa Evangelista
  Célula de Gestão de Contratos, Convênios e Parcerias: Napoliana Rodrigues dos Santos
  Célula de Gestão de Regularidades: Lilian Castelo Campos
  Célula de Gestão de Prestação de Contas: Maria Eduarda Martins Conegundes

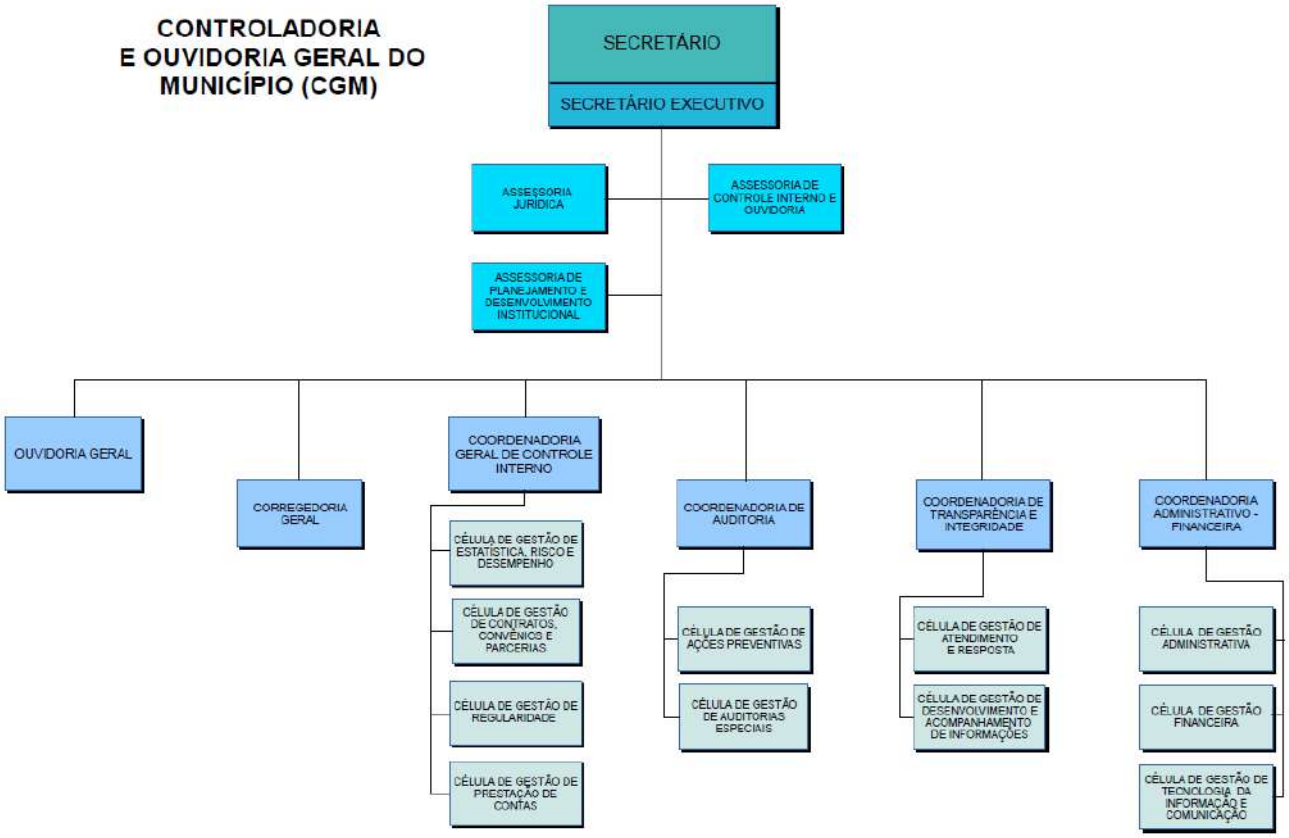
- **Coordenadora de Auditoria:** Mônica Emmanuelle Ribeiro da Silva
  Célula de Gestão de Ações Preventivas: Camila Queiroz Rios
  Célula de Gestão de Auditorias Especiais: Isaac Gurgel de Moura

- **Coordenador de Transparência e Integridade:** Paulo Afonso Cavalcante Junior
  Célula de Gestão de Atendimento e Resposta: Silvia Helena Soares de Paula
  Célula de Gestão de Desenvolvimento e Acompanhamento de Informações:
  Gabriella Menezes Campelo Michiles

V. ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

- **Coordenadora Administrativo-Financeira:** Rosanne Bezerra Silva
  Célula de Gestão Administrativa: Maria Denísia Cavalcante de Alcantara
  Célula de Gestão Financeira: José Erandir Brito Santos
  Célula de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação: George Pierry Souza Fernandes

A estrutura organizacional da CGM está disposta conforme o organograma abaixo, publicado no diário oficial de 27/08/2021, conforme decreto Nº 15.107/2021:



Organograma da estrutura da CGM

4. Representações em Câmaras, Conselhos, Comissões e afins

COMISSÕES / CONSELHOS	ÓRGÃO RESPONSÁVEL	REPRESENTANTES
Implantação do Programa Federal AMP	SEUMA	Titular: Rosanne Bezerra Suplente: Denísia Cavalcante
Comitê de Gestão Por Resultados e Gestão Fiscal - COGERFOR	SEGOV	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães
Comissão Central de Prevenção e Combate ao Assédio Moral	SEPOG	Titular: Lilian Fontele Suplente: Juliana Sales
Câmara Setorial de Governança Pública e Participação Social / Comissão 02 - Participação e Controle Social	SEPOG	Titular: LÍlian Fontele Suplente: Cláudia Valoni
Conselho Municipal do Planejamento Participativo	Coordenadoria Especial de Participação Social	Titular: Christina Machado Titular 2: Lilian Fontele 1ª Suplente: Juliana Guimarães 2ª Suplente: Claudia Valani
Comissão Especial de Acompanhamento dos Inventários da PMF	SEPOG (COGEPAT)	Isaac Gurgel Moura
Conselho Gestor do Fundo de Defesa do Meio Ambiente - FUNDEMA	SEUMA	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães
Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente - COMDICA	FUNCI	Titular: Lilian Fontele Suplente: Juliana Sales
Rede de Planejamento e Gestão Orçamentária - RPM	SEPOG	Titular: Ernesto Saboya Suplente: Rosanne Bezerra
Elo de capacitação	IMPARH	Titular: Denísia Cavalcante
Comissão Municipal de Acesso à Informação	CMAI	Titular: Christina Machado
Comissão Disciplinar dos Conselhos Tutelares de Fortaleza	COMDICA	Titular: Cláudia Valani Suplente: Lúcia de Medeiros
Câmara Setorial dos Direitos Humanos	SDHDS/IPLANFOR	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães
Conselho Nacional de Controle Interno - CONACI	CONACI	Christina Machado
Rede Estadual de Controle Interno	Assembleia Legislativa do Estado do Ceará	Christina Machado
Comitê Fortaleza Digital	SEPOG	Christina Machado
Câmara da Governança e Participação Social	SEPOG	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães
Conselho Municipal de Proteção Urbana de Fortaleza	SESEC	Titular: Christina Machado Suplente: Lilian Fontele
Comitê com fins de implantação do "Programa de Acordo de Resultados"	SEPOG	Titular: Christina Machado Suplente: Ernesto Saboya
Grupo Técnico de Assessoramento ao COGERFFOR	COGERFFOR	Titular: Lilian Castelo Suplente: Paulo Afonso

5. Comissões no Âmbito da CGM

COMISSÕES	ÓRGÃO RESPONSÁVEL	REPRESENTANTES
Ouvidoria Setorial	CGM	Lilian Fontele
Rede de Controle Interno, Gestão de Riscos e Governança	CGM	Lilian Castelo
Rede Municipal de Ouvidores Setoriais	CGM	Lilian Fontele
Comitê de Integridade	CGM	Juliana Guimarães, Gabriela Michiles, Paulo Afonso, Lilian Castelo, Mônica Ribeiro, Juliana Sales, Marcos Cavalcanti e Ana Lúcia
Comissão de Assédio Moral	CGM	Titular: Rosanne Bezerra Silva Suplente: Denísia Cavalcante
Comissão de Ética	CGM	Titular: Lilian Fontele Titular: Lilian Castelo Titular: Mônica Ribeiro Suplente: Katherine Santos Suplente: Bruno Feijó Suplente: Socorro de Lima Simões
Comissão de Inventário de Bens	CGM	Presidente: Denísia Cavalcante Membro: Jéssica Félix Romagnone
Comissão de Recebimento de Bens	CGM	Presidente: Denísia Cavalcante Suplente: Jéssica Félix Romagnone Suplente: Rosanne Bezerra
Comissão de Cadastro no GRPFOR	CGM	Presidente: Denísia Cavalcante Membro: José Erandir Brito Membro: Jéssica Félix Romagnone
Comissão para Classificação de Documentos Sigilosos	CGM	Presidente: Juliana Sales Membro: Mônica Ribeiro Membro: Marcos Cavalcanti Membro: Fabíola Farias Membro: Lilian Castelo Membro: Paulo Cavalcante

Comissões as quais a CGM é o órgão responsável.

6. Nova sede

A CGM qualifica ainda mais suas atividades ao ocupar os andares 7° e 8° do Edifício Etevaldo Nogueira Business. A medida foi necessária diante da expansão de seu quadro de pessoal, em decorrência ao aumento de demandas após a revisão do planejamento estratégico, realizado em 17 de janeiro de 2022, e que resultou na elaboração de 31 produtos inéditos.

Durante abril, aconteceu a mudança para as novas instalações e permitiu a Controladoria ampliar sua capacidade de atuação, bem como fortalecer o papel de apoio e orientação aos Órgãos da Administração Municipal quanto ao cumprimento dos procedimentos legais que disciplinam as atividades do Poder Executivo Municipal.

A nova sede possibilitou a realização de capacitações e qualificações técnicas como: Seminário de Qualificação técnica em Dados Abertos; Seminários de Integração entre as áreas; Capacitação em contratação por *Built-to-Suit* (BTS); Capacitação junto às Organizações da Sociedade Civil, dentre outras já realizadas no auditório da CGM.

7. Formalização da Comissão do Concurso de Auditor e Controle Interno

A Prefeitura de Fortaleza conseguiu a aprovação da Câmara Municipal de Fortaleza (CMF), da Lei Complementar n° 312, de 17 de dezembro de 2021, que instituiu o Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) para os servidores integrantes do ambiente de especialidade em Auditoria e Controle Interno.

Diante disso, foi iniciando nesse semestre, os trâmites para a realização do concurso público de Auditor e Controle Interno, com 22 vagas. Os novos servidores desempenharão as atribuições do cargo efetivo de competência da CGM, relacionados à orientação, prevenção, fiscalização, auditoria, estudos, análise e avaliação.

O certame, que foi autorizado pelo prefeito José Sarto, está na etapa de formação da Comissão Organizadora, que será composta por servidores, responsáveis por tratar de todos os aspectos e detalhes da seleção. A Comissão também será encarregada por acompanhar a realização do concurso desde a etapa de produção do projeto básico, definição da banca, publicação do edital, as etapas do pós-edital acompanhando todos os trâmites para que o concurso aconteça.

8. Revisão do Planejamento Estratégico

Reunião para revisão de Planejamento Estratégico

"Fortalecendo Conexões" foi o tema da revisão do Planejamento Estratégico de 2022, ocorrido em janeiro, em formato híbrido. A atividade contemplou em sua primeira etapa uma retrospectiva do ano de 2021, com foco na identidade organizacional, objetivos e metas institucionais.

Na oportunidade foram apresentados os projetos concluídos, além do reforço dos que estão em andamento, e lembrete quanto aos prazos daqueles que não iniciados. Entre os produtos entregues destaque para: Biblioteca Normativa da Assessoria Jurídica (Asjur); Implantação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, da Coordenadoria de Transparência e Integridade (Cotrani); Incubadora de Controle Interno; Núcleo de Prestação de Contas; Implantação do Sistema MROSC na PMF; Padronização de Procedimentos Administrativos – fase I; Desenvolvimento de Indicadores Institucionais e Implementação do Sistema GCCORP, da Coordenadoria de Controle Interno (Conit); além do Plano Anual de Auditoria e do Plano Anual de Monitoramento – CGM e TCE, da Coordenadoria de Auditoria (Coaud). A Célula de Tecnologia da Informação também executou 100% de seus projetos como o Desenvolvimento e Aprimoramento dos Sistemas Corporativos da CGM.

O evento ocorreu em formato híbrido

Em um segundo momento, foi apresentado um modelo de auditoria do futuro, evidenciando a necessidade de pensar novas metodologias e ferramentas, direcionado para a esfera pública no âmbito municipal. Os colaboradores foram divididos em pequenos grupos e trabalharam com a seguinte temática: "Sonhar, Criar e Turbinar 2022", o que acarretou no surgimento de novos produtos institucionais.

9. Ampliação do quadro de servidores da CGM com analistas de Planejamento e Gestão

A Prefeitura de Fortaleza empossou, durante os meses de março e em junho, nove novos profissionais para o cargo de analista de planejamento e gestão (APG), que foram lotados na Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM). O ato fortaleceu a estrutura da CGM, dando robustez às atividades desenvolvidas pelo órgão e possibilitando a implementação de novos projetos. Os novos servidores possuem formação nas áreas de Administração, Ciências Contábeis e Direito.

Os novos servidores se reuniram com a Secretária-chefe e coordenadores da CGM.

A secretária-chefe da CGM, Christina Machado, participou da posse dos novos servidores.

10. Parceria com a Universidade Federal do Ceará (UFC) com o Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Administração e Controladoria

A Prefeitura de Fortaleza, por meio da CGM, assumiu o pioneirismo ao promover pela primeira vez, em um órgão municipal de controle no Estado do Ceará, o Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Administração e Controladoria, em parceria com a Universidade Federal do Ceará (UFC). A iniciativa veio ampliar e capacitar o quadro técnico dos servidores da administração municipal, que conta atualmente com mais de 800 colaboradores com o título de mestre. A aula inaugural ocorreu em 15 de março no auditório da CGM.

A parceria assegurou a realização das aulas em auditório nas dependências da própria CGM, durante todo o período do curso. Participam 23 servidores de uma turma de 40 alunos, representantes de dez órgãos municipais, entre quais estão CGM, Procuradoria-Geral do Município, Secretaria da Saúde, Secretaria da Educação, Secretaria de Governo, Secretaria da Gestão Regional, Secretaria dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social além de Secretaria das Finanças, Secretaria de Infraestrutura e Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Secretária-chefe da CGM, Christina Machado, e o Reitor da UFC, Cândido Albuquerque.

Evento inaugural do Programa de Pós-Graduação.

A capacitação vai qualificar também os estudos técnicos que subsidiam o aperfeiçoamento e excelência da gestão, pois parte dos servidores que estão cursando o mestrado compõem o Comitê Municipal de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal de Fortaleza (Cogerfor) e de pastas estratégicas que prestam serviços ao cidadão.

11. Apresentação de relatório de atividades de controle interno na Câmara Municipal de Fortaleza

A CGM apresentou as atividades implementadas e desenvolvidas pela gestão municipal na área de controle durante reunião para a Comissão de Orçamento, Fiscalização e Administração Pública da Câmara Municipal de Fortaleza. O encontro, realizado em abril, ocorreu em formato híbrido, reunindo os vereadores Renan Colares, Gardel Rolim, Emanuel Acrízio, Didi Mangueira, Moura Taxista e PP Cell.

Na oportunidade, foram apresentadas as atividades realizadas em 2021, além das diretrizes e estratégias importantes para o fortalecimento do controle interno da administração direta e indireta. Foram destacadas também as novas metodologias de trabalho desenvolvidas pelas áreas técnicas do órgão, proporcionando assim uma maior transparência da administração municipal nas áreas de:planejamento estratégico, desdobramento de metas, avaliação de desem-

Secretária-chefe e secretária executiva da CGM com veredor Renan Colares.

penho, reestruturação organizacional da CGM, fomento a rede de controle interno, monitoramento de gestão de contratos, núcleo de prestação de contas e monitoramento das notificações de órgãos externos.

Durante o encontro, foram apresentados os objetivos estratégicos 2021-2024 da Controladoria, dentre os quais destacam-se: implementar até 2024 política de integridade, ética, combate a fraude e gestão de riscos da PMF; fortalecer a transparência para a ampliação da participação social com aprimoramento, acessibilidade ao cidadão e gestão de dados; desenvolver estratégias voltadas ao assessoramento dos órgãos e entidades da PMF, por meio da rede de controle interno e da implementação e monitoramento de sistemas corporativos; instituir até 2024 as ouvidorias setoriais, para que sejam reconhecidas como ente atuante em todos os órgãos do Executivo; e consolidar, até 2024, a auditoria interna como serviço estratégico e de excelência em avaliação, assessoramento e inspeções preventivas e corretivas.

Na ocasião, a secretária-chefe, Christina Machado, propôs a criação do Prêmio Destaques do Controle Interno, no qual serão reconhecidas as secretarias e órgãos municipais que mais se empenharam na aplicação das boas práticas de gestão, com base em indicadores de controle interno, avaliação de desempenho e o índice de satisfação do cidadão com a qualidade dos serviços públicos ofertados.

Secretária-chefe da CGM propôs a criação do prêmio Destaques do Controle Interno.

Secretária-chefe da CGM com vereadores na Câmara Municipal de Fortaleza.

12. CGM recebe visita técnica de representantes do município de Feira de Santana (BA)

A CGM apresentou as atividades desenvolvidas na área de controle interno durante visita técnica de representantes da Prefeitura de Feira de Santana (BA), realizada em abril. Na oportunidade, também foram apresentadas as atividades desenvolvidas pelo órgão na área de auditoria, corregedoria, transparência e ouvidoria.

Participaram do encontro a secretária-chefe da CGM, Christina Machado, a secretária executiva, Juliana Guimarães, e representando o município baiano, o secretário de Governo, Denilton Pereira, e a controladora geral, Nina Paula Oliveira.

Dentre os projetos implementados, destaque para o programa de integridade e boas práticas, iniciado como projeto-piloto na própria CGM e que será desenvolvido em toda a Prefeitura de Fortaleza. Foi elaborado o passo a passo para a adoção de medidas que garantiram a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. A criação de células de controle interno em todos os órgãos da administração direta e indireta subsidiou uma visão do que poderá ser realizado em outros estados e capitais.

Secretária-chefe da CGM com representantes da Prefeitura de Feira de Santana.

A reunião contou com a presença da Secretária executiva da CGM, Juliana Guimarães.

13. Capacitação de equipes técnicas em contratação por BUILT-TO-SUIT (BTS)

A Prefeitura de Fortaleza qualificou servidores municipais em "Análise de Vantajosidade em Contratações Públicas: aspectos econômico-financeiro da contratação por Built-to-Suit (BTS)", com o objetivo de auxiliar os gestores na decisão sobre o modelo de aquisição de serviços ou locação de imóvel. A iniciativa, promovida pela CGM, Procuradoria Geral do Município (PGM) e Escola de Governo do Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos de Fortaleza (Imparh), capacitou 45 colaboradores.

A análise de custo-benefício está intimamente ligada ao princípio de vantajosidade e está entre os mais relevantes aspectos dos processos de aquisições do setor público. A proposta de melhor preço precisa ser analisada para além do menor valor monetário, pois existem hipóteses em que pagar o menor valor pode acarretar à administração pública desvantagens maiores. É com base nesses critérios que o curso foi dividido em quatro módulos: "Fundamentos teóricos básicos"; "Análise de vantajosidade"; "Análise de Built-to-Suit"; e "Modelos multicritérios – Tomada de Decisão". As aulas ocorreram na modalidade semi presencial e possuíram carga horária de 65 h.

Participaram representantes Sepog, Seinf, SDE, SMS e CLFOR, além da própria CGM e PGM.

A capacitação qualificou 45 servidores municipais.

14. Qualificação técnica em dados abertos para servidores municipais

A Prefeitura de Fortaleza reforçou as políticas públicas de transparência ao realizar o seminário de "Qualificação técnica em Dados Abertos" para 105 servidores municipais. A atividade, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral Município de Fortaleza (CGM) e pela Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza (Citinova), foi a primeira de uma série de ações que foram desenvolvidas durante o mês de maio, visando sensibilizar os colaboradores para a importância do tema. As apresentações ocorreram no auditório da CGM, reunindo representantes de 29 órgãos da administração.

A programação envolveu a capacitação dos encarregados responsáveis pela aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais de órgãos municipais, a realização do mutirão para apuração de novos dados a serem compartilhados com o apoio da CGM e da Citinova, bem como, a avaliação das informações existentes na plataforma e o lançamento do novo Portal de Dados Abertos.

Participaram representantes de 29 órgãos, dentre eles: Sefin, Funci, Habitafor, IJF, Seinf, Procon Fortaleza, Imparh, Seger, SMS, Secultfor, Sejuv, PGM, SDHDS, Gabinete do Prefeito, Gabinete do Vice-Prefeito, Segov, IPM, SCSP, Sesec, GMF, SME, Iplanfor, Agefis, CLFOR, ACFor, SDE, AMC, IPEM e Setfor.

A Secretária executiva da CGM, esteve presente durante a abertura do evento.

15. Acadêmicos da Fundação Getúlio Vargas visitam CGM

A Controladoria recebeu em junho a visita de acadêmicos do Programa de Imersão Subnacional do curso de Graduação em Administração Pública da Fundação Getulio Vargas (FGV). Os alunos, residentes de São Paulo, conheceram os projetos estratégicos e os principais desafios da CGM, nas áreas de auditoria, controle interno, transparência, ouvidoria e governança.

As informações subsidiarão os graduandos na elaboração do plano de ação com propostas de melhorias ou novas soluções para o município de Fortaleza, com direcionamento para as seguintes áreas: assistência social, desenvolvimento urbano e ambiental, além de educação e núcleo de governo (planejamento, finanças e administração).

Foram visitadas a Secretaria de Governo, a Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão, a Coordenadoria Especial de Programas Integrados, a Fundação da Criança e da Família Cidadã e a Coordenadoria Especial de Participação Social. Durante os encontros, os gestores municipais apresentaram as atividades desenvolvidas em suas pastas além das políticas públicas implementadas na Capital.

Secretária-chefe da CGM, Christina Machado, realizou a apresentação para os acadêmicos.

16. CGM apresenta avanços na Área de Controle para técnicos do TCU

A CGM recebeu, em junho, a visita da equipe técnica do Tribunal de Conta da União (TCU/CE). Entre os assuntos tratados, esteve o Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), em que a Prefeitura de Fortaleza aderiu já em 2021, ano de seu lançamento. Na oportunidade, foram apresentadas as ações realizadas pela gestão municipal, destacando os avanços na área de controle e as estratégias que vão desde a qualificação técnica até a ampliação do quadro de servidores; assim como a implementação de células de controle em todas as secretarias e órgãos que compõem a administração municipal.

Participaram a secretária de controle externo do TCU/CE, Vanessa Lopes, o assessor técnico da secretaria de controle externo do TCU, Alesandro Fontenele, a Secretária chefe da CGM, Christina Machado, a secretária executiva da CGM, Juliana Guimarães, o coordenador de transparência e integridade, Paulo Afonso e a gerente da célula de regularidade, Lilian Castelo.

A reunião foi realizada no auditório da própria CGM.

II. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À AUDITORIA INTERNA

A auditoria interna governamental é uma atividade sistêmica, objetiva e independente de avaliação, assessoria e inspeção, podendo ser preventiva ou corretiva, visando aprimorar as operações realizadas pelos órgãos. A CGM é responsável por realizar auditorias na administração direta e indireta da Prefeitura de Fortaleza, com o objetivo de orientar a gestão quanto à melhoria de processos internos, no gerenciamento de riscos e no fortalecimento do controle interno. As auditorias estão previstas no Plano Anual de Auditoria Interna (Paint) ou solicitadas através de demandas extraordinárias por Secretarias e Órgãos da gestão municipal.

1. Resultados PAINT 2021

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município realizou auditorias internas em dez Órgãos/Entidades da administração municipal conforme estudo de risco, considerando os critérios de materialidade, criticidade e relevância, em atendimento à Portaria nº 009/2021, de 24 de fevereiro de 2021, que aprovou o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) da CGM, do exercício de 2021.

As auditorias foram realizadas nas modalidades: conformidade, desempenho, preventivas e/ou corretivas, estando nas matérias de controle: contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; dispensa; inexigibilidade; parcerias; contratos; licitações de obras e serviços de engenharia; de gestão e fiscalização de obras e serviços de engenharia.

O volume de recursos auditados em 2021 foi de aproximadamente 1,7 bilhão de reais, correspondendo ao exercício de 2020 das unidades auditadas, conforme o Balanço Geral do Município. Foram aplicadas 414 questões de auditoria nas 11 matérias de controle avaliadas. Desse total, 47% estavam em conformidade com os critérios legais e técnicos aplicados, enquanto que 25% das questões aplicadas apresentaram divergências quanto aos parâmetros avaliados, presente nos 112 achados de auditoria. Foram emitidas pela equipe de auditoria 141 recomendações referentes aos achados em questão.

Os contratos administrativos, almoxarifado, receita e despesa pública concentraram 62% dos achados apontados. Diante da atividade realizada e com intuito de apresentar melhorias nos processos de controle interno das unidades auditadas visando sanar as fragilidades apontadas nos Relatórios Finais de Auditoria (RFA), foram emitidas 141 recomendações que terão sua implementação monitorada pela equipe da Coordenadoria de Auditoria (Coaud) da CGM, a partir do segundo semestre de 2022.

2. PAINT 2022

Em 2022, as atividades de auditoria interna passaram a ser realizadas em dois formatos:

I. **Panorama de Gestão: processo auditorial que busca desenvolver um olhar abrangente da gestão de uma determinada organização, utilizando-se da sua avaliação em duas ou mais matérias de controle.**

II. **Gestão Específica: processo auditorial que busca desenvolver um olhar específico da gestão de uma determinada organização, utilizando-se da sua avaliação em uma matéria de controle.**

O PAINT 2022 foi elaborado em consonância com o Plano Plurianual do Município de Fortaleza, para o quadriênio 2022 – 2025, o Plano FORTALEZA 2040 e o Planejamento Estratégico da CGM, para o quadriênio 2021 – 2024.

Considerando a capacidade operacional da área técnica, bem como as atividades referentes às demais prerrogativas da Coordenadoria de Auditoria e as atribuições de anos anteriores, foram elegidas três (3) auditorias no formato Panorama de Gestão e sete (7) auditorias nos Contratos de Gestão firmados pela PMF. Na eleição dos objetos auditados, foram considerados a relevância e grau de risco dos processos internos das unidades administrativas abaixo:

ÓRGÃO/ ENTIDADE	OBJETO	TIPOLOGIA	FASES (1º SEMESTRE)
	Contrato de Gestão nº 002/2020 – SMS/ICEPES	Avaliação de Conformidade e de Desempenho.	Planejamento e Execução
	Contrato de Gestão nº 001/2016 – SMS/ISGH	Avaliação de Conformidade e de Desempenho.	Planejamento e Execução
	Contrato de Gestão nº 002/2017 – SMS/ISGH	Avaliação de Conformidade e de Desempenho.	Planejamento e Execução
	Contrato de Gestão nº 001/2019 – SMS/SPDM	Avaliação de Conformidade e de Desempenho.	Planejamento e Execução
SEJUV	Contrato de Gestão nº 004/2020 – SEJUV/CUCA	Avaliação de Conformidade e de Desempenho.	Planejamento e Execução
	Contrato de Gestão nº 005/2018 – SMS/IJI	Avaliação de Conformidade e de Desempenho.	Planejamento e Execução
SECULTFOR	Contrato de Gestão nº 044/2019 – SECULTFOR/ICI	Avaliação de Conformidade e de Desempenho.	Planejamento e Execução
AMC	Execução Orçamentária e Financeira; Atos de Pessoal; Bens Móveis; Almoxarifado; e Contratos.	Avaliação de Conformidade	Planejamento e Execução
IPM	Execução Orçamentária e Financeira; Atos de Pessoal; Bens Móveis e Almoxarifado	Avaliação de Conformidade	Planejamento e Execução
IMPARH	Execução Orçamentária e Financeira; Atos de Pessoal; Bens Móveis e Almoxarifado	Avaliação de Conformidade	Planejamento e Execução

A auditoria interna que está sendo realizada nos Contratos de Gestão operados pela PMF tem o intuito de avaliar os controles internos na gestão dos referidos contratos, orientando as unidades auditadas na mitigação dos riscos apresentados na formalização, execução e monitoramento dos contratos.

3. Monitoramento das recomendações emitidas nos Relatórios de Auditoria

Durante o 1º semestre de 2022, a Coordenadoria de Auditoria iniciou o monitoramento das recomendações emitidas nos Relatórios Finais de Auditoria de cinco (5) órgãos/entidades auditados em 2019 e 2020, conforme tabela abaixo:

ÓRGÃO/ ENTIDADE	OBJETO	TIPOLOGIA
SME	Acompanhar mensalmente as implementações dos Planos de Providências Permanentes (PPP) formalizados e aprovados na CGM das auditorias realizadas em 2019, 2020 referente as matérias de controle: **Execução Orçamentária e Financeira; Atos de Pessoal; Bens Móveis; Bens Imóveis; Almoxarifado; Dispensa; Inexigibilidade; Parcerias e Contratos.**	Avaliação de Conformidade
SDE	Acompanhar mensalmente as implementações dos Planos de Providências Permanentes (PPP) formalizados e aprovados na CGM das auditorias realizadas em 2019, 2020 referente as matérias de controle: **Bens Móveis Almoxarifado.**	Avaliação de Conformidade
CITINOVA	Acompanhar mensalmente as implementações dos Planos de Providências Permanentes (PPP) formalizados e aprovados na CGM das auditorias realizadas em 2019, 2020 referente as matérias de controle: **Bens Móveis Almoxarifado.**	Avaliação de Conformidade
AGEFIS	Acompanhar mensalmente as implementações dos Planos de Providências Permanentes (PPP) formalizados e aprovados na CGM das auditorias realizadas em 2019, 2020 referente as matérias de controle: **Bens Móveis Almoxarifado**.	Avaliação de Conformidade
SEGOV	Acompanhar mensalmente as implementações dos Planos de Providências Permanentes (PPP) formalizados e aprovados na CGM das auditorias realizadas em 2019, 2020 referente as matérias de controle: **Bens Móveis Almoxarifado.**	Avaliação de Conformidade

4. Implementação da Metodologia IA-CM

O modelo IA-CM, desenvolvido em 2009, pelo Instituto dos Auditores Internas (IIA), sob coordenação do The Institute of Internal Auditors Foundation Research (IIARF), trata-se de uma referência universal de avaliação de capacidade que possibilita a identificação dos elementos necessários para o estabelecimento de uma atividade de auditoria interna efetiva no setor público, alinhando às necessidades da organização aos padrões profissionais aplicáveis. Como ferramenta de planejamento estratégico que auxilia na identificação das forças e áreas para aprimoramento da atividade de auditoria interna, o modelo IA – CM apresenta 5 níveis progressivos de capacidade:

Níveis progressivos de capacidade IA-CM

Cada nível de capacidade identifica macroprocessos-chave (KPAs) e práticas essenciais que deverão ser implementados/institucionalizados dentro dos seis elementos da atividade de auditoria interna identificados no modelo. Os seis elementos do IA-CM são:

- **Serviços e Papel da Auditoria Interna;**
- **Gestão de Pessoas;**
- **Práticas Profissionais;**
- **Gestão de Performance e Accountability/Responsabilidade;**
- **Cultura e Relacionamento organizacional; e**
- **Estruturas de Governança.**

Dentre os objetivos pactuadas pela Coordenadoria de Auditoria, a partir da revisão do Planejamento Estratégico da CGM, em fevereiro de 2022, foi estabelecido como meta até dezembro deste ano, alcançar o nível 2 de maturidade do modelo IA-CM (Internal Audit Capability Model for the Public Sector), assegurando o aprimoramento da atividade de auditoria interna desenvolvida pela CGM. A proposta também busca atingir o nível 3 de maturidade do modelo IA-CM até março de 2024, conforme alinhamento com o Banco Mundial, em complemento aos recursos oriundos do programa "Cidade Sustentável".

Para esse propósito, a Controladoria criou, através da Portaria, nº 013/2022, de 22 de abril de 2022, um grupo de trabalho objetivando a implementação do modelo IA-CM em sua estrutura. O grupo de trabalho é responsável por realizar a autoavaliação da capacidade de auditoria interna na CGM, elaborar relatório de diagnóstico da situação atual e acompanhar a implementação do plano de ação para o atendimento das atividades necessárias ao alcance do nível 2 de maturidade.

A seguir, a tabela apresenta a Matriz do Modelo de Capacidade de Auditoria Interna – IA-CM

	SERVIÇOS E PAPEL DA AI	GERENCIAMENTO DE PESSOAS
NÍVEL 5 OTIMIZADO	AI reconhecida como agente - chave de mudança	Envolvimento da liderança com organizações profissionais
		Projeção da força de trabalho
NÍVEL 4 AGERENCIADO	Avaliação geral sobre governança, gestão de riscos e controles	AI contribui para o desenvolvimentoda gestão
		A atividade de AI apoia classesprofissionais
		Planejamento da força de trabalho
NÍVEL 3 INTEGRADO	Serviços de consultoria	Criação de equipe e competência
	Auditorias de desempenho / value-for- money	Profissionais qualificados
		Coordenação deforça de trabalho
NÍVEL 2 INFRAESTRUTURA	Auditoria de conformidade	Desenvolvimento profissional individual
		Pessoas Qualificadas identificadas e recrutadas
NÍVEL 1 INICIAL	Ad hoc não estruturada; auditorias isoladas ou revisão de documentos e transações com finalidade de aferir correção e conformidade; produtos dependem de habilidades específicas de indivíduos que estão ocupando as posições; ausência de práticas profissionais estabelecidas, além das fornecidas por associações profissionais; financiamento aprovado por gerência, quando necessário; falta de infraestrutura; auditores provavelmente são parte de uma unidade organizacional maior; nenhuma capacidade estabelecida; portanto, inexistência de macroprocessos-chave.	

Continuação dos dados da tabela da página anterior:

	GERENCIAMENTO DO DESEMPENHO E ACCOUNTABILITY	CULTURA E RELACIONAMENTO ORGANIZACIONAL	ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA
NÍVEL 5 OTIMIZADO	Resultado e valor alcançados para a organização	Relações efetivas e permanentes	Independência, poder e autoridade da Atividade de AI
NÍVEL 4 AGERENCIADO	Integração de medidas de desempenhos qualitativas e quantitativas	CAI aconselha e influencia a mais alta gerência	Supervisão independente da Atividade de AI
NÍVEL 3 NTEGRADO	Medidas de desempenho	Coordenação com outros grupos de revisão	CAI informa à autoridade de mais alto nível
	Informações de custos	Componente essencial da equipe de gestão	Supervisão e apoio gerencial para a Atividade de AI
	Relatórios de gestão de AI	Mecanismos de financiamento	Mecanismos de financiamento
NÍVEL 2 INFRAESTRUTURA	Orçamento operacional de AI	Gerenciamento dentro da Atividade de AI	Acesso pleno às informações, aos ativos e às pessoas da organização
	Plano de negócio de AI		Fluxo de reporte de auditoria estabelecido
NÍVEL 1 INICIAL	Ad hoc não estruturada; auditorias isoladas ou revisão de documentos e transações com finalidade de aferir correção e conformidade; produtos dependem de habilidades específicas de indivíduos que estão ocupando as posições; ausência de práticas profissionais estabelecidas, além das fornecidas por associações profissionais; financiamento aprovado por gerência, quando necessário; falta de infraestrutura; auditores provavelmente são parte de uma unidade organizacional maior; nenhuma capacidade estabelecida; portanto, inexistência de macroprocessos-chave.		

Durante abril e maio, o grupo realizou a autoavaliação das atividades de auditoria, resultando no "Relatório de Diagnóstico da Capacidade de Auditoria interna da CGM". Em frente a esses resultados, foi desenvolvido um plano de ação no qual a equipe trabalhará na implementação dos processos necessárias para a obtenção do nível 2 de maturidade. A adesão ao modelo busca aprimorar e fortalecer a atividade de auditoria interna realizada pela CGM nos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

5. Seminário de capacitação em contratos de gestão para secretarias municipais

A CGM realizou, em março, o seminário "Auditoria Interna em Contratos de Gestão", que teve como objetivo reforçar conceitos e práticas de auditoria interna relacionados aos contratos de gestão. A discussão visou o alinhamento dos contratos firmados entre a Prefeitura de Fortaleza e as Organizações Sociais, proporcionando uma atuação preventiva, disseminando a legalidade e a eficiência dos processos e procedimentos que utilizam os recursos públicos. O encontro ocorreu de forma virtual e reuniu cerca de 40 pessoas entre profissionais dos controles internos e das áreas finalísticas dos órgãos municipais.

Foram abordados, no início do seminário, os conceitos de contrato de gestão, com uma análise histórica de sua origem, através da Lei Federal Nº 9.637/1998, retratando as suas principais características. Em seguida, foi apresentada a teoria da auditoria interna governamental, evidenciando as atividades e a forma de atuação da CGM, por meio do Plano Anual de Auditoria Interna (Paint). Ao final, foi ressaltada a importância do trabalho coletivo, coordenado pela CGM, com o intuito de alinhar os processos de trabalho e servir de consulta para esclarecer dúvidas que possam surgir na proposta apresentada.

A atividade está inserida no Plano Anual de Auditoria Interna 2022 (Paint), que possui entre suas ações para este ano a auditoria dos contratos existentes entre a administração municipal e as organizações sociais, bem como a realização de visitas técnicas da CGM aos órgãos. Participaram do seminário representantes da SMS, SME, Segov, Sejuv, Citinova e Iplanfor.

Cerca de 40 servidores municipais foram capacitados.

6. Apresentação do sistema de auditoria para órgão de controle do município de Salvador (BA)

A CGM apresentou em fevereiro, durante reunião virtual, o sistema de Auditoria Interna Governamental online – AuditaFor, para representantes da Controladoria Geral do Município de Salvador, da Bahia. O encontro foi motivado pelas ações de auditoria realizadas pela gestão municipal, através do sistema AuditaFor, que possibilitou a otimização de recursos e tempo, tornando-se uma referência na área para diversos municípios que possuem órgãos de controle interno.

O Auditafor, desenvolvido pela própria CGM, permite gerenciar todas as etapas, do planejamento da auditoria, preparação, definição de cronogramas, desenvolvimento de planos, listas de verificação e a execução. A junção desses processos possibilita a emissão de relatórios e o monitoramento, além do registro de constatações e recomendações. O órgão disponibilizou a cessão de uso do "AuditaFor" para a controladoria da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará e os municípios de Aracati e Rio Branco, no Acre, além do interesse de Sobral, Pacajus e Caucaia para a assinatura de convênio.

7. Visitas técnicas a equipamentos públicos

A coordenadoria de Auditoria iniciou, no mês de junho, uma série de auditorias em equipamentos públicos da Prefeitura de Fortaleza (PMF). As visitas têm como objetivo auditar os contratos de gestão que a PMF mantém com as Organizações da Sociedade Civil (OSCs), por meio da análise de contratos e documentação, assim como pela realização de vistorias técnicas.

Junto aos gestores e equipe dos órgãos, a célula de contratos de gestão conhece e analisa o equipamento, aplicando um questionário e avaliação sobre o contrato. O monitoramento verifica aspectos como a estrutura, bens móveis, acessibilidade, atendimento acessível, armazenamento de recursos, entre outros. As vistorias resultam em um relatório preliminar, contendo um banco de sugestões que são encaminhadas aos órgãos para que estes possam realizar os ajustes necessários e, posteriormente, na elaboração de um relatório final.

Até o presente momento, foram visitados equipamentos ligados a Secretaria de Saúde e Secretaria da Juventude, tais como Unidades de Atenção aos Programas de Saúde (UAPS), Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e os Centros Urbanos de Cultura, Arte, Ciência e Esportes (Cuca).

Célula de contratos de gestão durante auditoria.

Representante da célula de contratos de gestão com servidores do equipamento visitado.

III. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES AO CONTROLE INTERNO

O Controle Interno trata-se de um conjunto de atividades, planos, métodos, indicadores e procedimentos interligados, utilizado com vistas a assegurar a conformidade dos atos administrativos, bem como contribuir na conquista das metas e objetivos. A adoção e implementação de práticas de controle possibilita moldar uma estrutura, que vem contribuir para uma avaliação dos riscos e, dessa forma, auxiliar a administração pública nas tomadas de decisões, bem como na detecção de riscos e levantamentos de dados que possam auxiliar em atividades; visando garantir a eficiência e eficácia das operações desenvolvidas pela administração pública, com base no cumprimento das leis e normas institucionais, assegurando as boas práticas na utilização dos recursos para evitar perdas, mau uso e dano.

A Coordenadoria Geral de Controle Interno atua na manutenção, fiscalização e divulgação de saberes e práticas voltadas ao Controle Interno dos órgãos e entidades da Prefeitura de Fortaleza. Objetiva a efetiva implementação do controle interno na administração pública, garantindo eficiência, efetividade, transparência e prevenção de riscos.

1. Resultado dos RCIGs

No primeiro semestre de 2022, a CGM acompanhou, orientou e revisou o Relatório de Controle Interno sobre as Contas de Gestão (RCIG) das 61 unidades orçamentárias da Prefeitura Municipal de Fortaleza, incluindo órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, e demais unidades orçamentárias que prestam contas ao Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE), como Fundos e Hospitais.

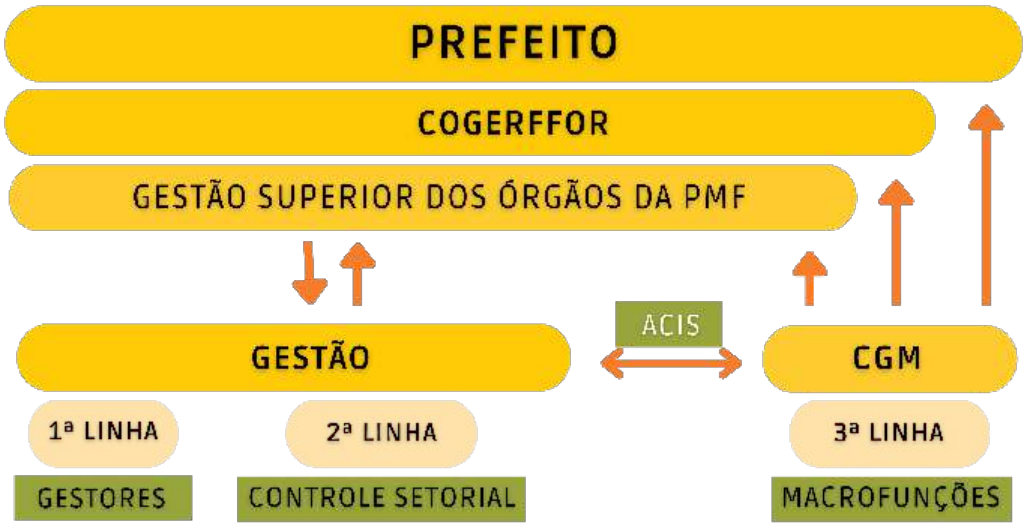
A elaboração deste Relatório contribui para o fortalecimento dos "Controles Internos Setoriais da PMF", trazendo informações relevantes à gestão financeira, orçamentária, patrimonial, de contratos, de parcerias e de contratos de gestão. Evidencia também informações e dados relacionados ao controle interno, como: Auditoria, Acompanhamento das Prestações de Contas, Ouvidoria, Transparência e Correição.

Esse material, segue fundamentado na Lei Estadual n° 12.509, de 06 dezembro de 1995, (Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado do Ceará); no Decreto municipal nº 15.135, de 07/10/2021 (DOM nº 17.161), que dispõe sobre os procedimentos e prazos a serem adotados pelos órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, para o encerramento do Exercício Financeiro de 2021; e na Instrução Normativa IN CGM nº 05, de 08 de novembro de 2021, que dispõe sobre a elaboração do Relatório de Controle Interno sobre a Prestação de Contas de Gestão, devendo compor as prestações de contas das unidades orçamentárias.

Edição do Relatório de Controle Interno sobre as Contas de Gestão

2. Articuladores de Controle Interno

A CGM incorporou em sua estrutura a função do "Articulador de Controle Interno", conforme Lei Complementar nº 313, de 17 de dezembro de 2021, com o objetivo de apoiar a 2ª linha (responsáveis pelo Controle Interno dos órgãos e entidades) na implantação e estruturação do Controle Interno. A atribuição, que é desempenhada por servidores do próprio órgão sem prejuízo de suas regulares competências, permite o fortalecimento do elo entre a CGM e órgãos da gestão municipal, bem como promover de forma eficiente as linhas de controle nos órgãos e entidades da Prefeitura.



Linhas de controle nos órgãos e entidades da PMF.

Atualmente os articuladores estão distribuídos em 15 órgãos e entidades, conforme tabela abaixo:

ÓRGÃO	ACI
SEGER	Gabriela Michiles
HABITAFOR	Isaac Moura
AMC	George Fernandes
SMS	Claudia Valani
Hospital da Mulher - HDMZAN	Mariana Carvalho / Emanuela Feitosa
SEINF	Silvia de Paula
SDHDS	Rosanne Bezerra
SECEL	Maria de Lourdes
PROCON	
IMPARH	
SEJUV	Juliana Sales
IJF	Juliana Araripe
SEFIN	Camila Rios
SECULTFOR	
FUNCI	Gutemberg Firmino

A implantação desse novo modelo de assessoramento possibilitou o desenvolvimento de novas metodologias de trabalho com destaque para:

- **Relatórios de Diagnóstico da Gestão de Contratos.**
- **Visita Técnica de avaliação do Programa Rede Aquarela, da FUNCI.**
- **Apoio na elaboração dos RCIGs.**
- **Elaboração de painel de gestão, da HABITAFOR.**
- **Instrumental para o monitoramento das contratações vigentes, da Habitafor.**
- **Análise, distribuição e estruturação de resposta a processos contendo demandas do Ministério Público (MPCE), via Secretaria Municipal da Saúde.**
- **Minuta/Modelo de criação do Sistema Correcional.**
- **Assessoramento para aprimoramento do Sistema de informações Gerenciais de Autos e Dívida Ativa, da AMC.**

3. Reuniões da Recont

A Rede de Controle Interno e Ouvidoria (RECONT) promove a disseminação de saberes e práticas de Controle Interno em toda a administração municipal, por meio do planejamento, organização e realização de treinamentos que objetivam principalmente a capacitação dos servidores da PMF na implementação e realização das atribuições de controle interno.

Atividades desempenhadas

Durante o primeiro semestre foram realizadas três (3) reuniões com o objetivo de orientar secretarias e órgãos municipais na elaboração do Relatório de Controle Interno sobre as Contas de Gestão (RCIG), conforme relatos abaixo:

12º Reunião da Rede de Controle Interno e Ouvidoria (RECONT)

O encontro, ocorrido em 27 de janeiro de 2022, apresentou as orientações iniciais para a elaboração do RCIG, o fluxo do processo de elaboração e envio do relatório; além do cronograma de elaboração, apresentação de minuta de portaria, designando os responsáveis pelas atribuições de controle interno em cumprimento as atribuições dispostas no Decreto Municipal Nº 14.972, de 31 de março de 2021.

13ª reunião da Rede de Controle Interno e Ouvidoria (RECONT)

A reunião aconteceu no dia 11 de fevereiro de 2022 e teve como objetivo orientar o tratamento do RCIG para os casos específicos de fundos, hospitais e regionais, bem como as orientações para a elaboração da seção: "Órgãos em Números".

14ª Reunião da Rede de Controle Interno e Ouvidoria (RECONT)

A atividade, realizada em 23 de fevereiro de 2022, teve como objetivo direcionar os órgãos e entidades da PMF para a elaboração da seção: "Ações de Controle Interno".

4. Núcleo de Prestação de Contas

Visando o cumprimento das normas atinentes à prestação de contas de gestão solicitados pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE/CE), a CGM realizou o levantamento das Prestações de Contas, do período de 2014 a 2021, das 61 unidades orçamentárias da Prefeitura Municipal de Fortaleza, identificando e agrupando as ocorrências apontadas pelo Tribunal em Certificados, Pareceres e Acórdãos. A estratégia resultou na elaboração de diretrizes com o objetivo de reduzir as chances de eventuais irregularidades das contas dos gestores municipais.

Foram realizadas as análises dos modelos e anexos constantes nos Processos de Prestação de Contas Anuais de Gestão do ano de 2021 das unidades orçamentárias da PMF, que serão enviadas ao TCE.

Resultados

- **Planilhas com o levantamento das situações das Prestações de Contas e ocorrências apontadas pelo TCE/CE das 61 unidades orçamentárias da PMF**
- **61 Pareceres Técnicos resultantes da análise realizada nos Processos de Prestação de Contas anuais de gestão.**

5. Monitoramento das Notificações dos órgãos externos

A CGM está implementando uma nova metodologia de atendimento das notificações dos órgãos de Controle Externo, com o estabelecimento de rotinas operacionais, revisão de fluxos de levantamento das informações e adoção de ferramentas tecnológicas que subsidiem o atendimento das respostas de órgãos e entidades da PMF aos questionamentos em tempo hábil.

Em 2022, o fluxo das notificações passou por uma nova alteração, sendo implementado um processo de descentralização do envio de resposta, uma vez que antes era necessário o trâmite para análise pela CGM e PGM e, somente depois, o encaminhamento da resposta. A nova medida que altera o "Fluxo das Notificações", conforme Oficio nº 011/2022 – CGM, de 27 de maio de 2022, assegurará a CGM o papel de monitoramento das notificações por meio do Sistema de Protocolo Único (SPU) e, caso entenda necessário, solicitará ao órgão ou entidade a notificação para análise da resposta.

6. CGM desenvolve modelo de governança com ênfase no controle interno

Inspirado em padrões e boas práticas estabelecidas em modelos de sucesso e no Referencial de Governança do Tribunal de Contas da União (TCU), é que a CGM construiu o manual de Governança municipal com enfoque no sistema de controle interno da Prefeitura de Fortaleza (SCI). O exemplar está disponível em formato on-line no Portal da Transparência, na área de legislações, no campo "Biblioteca Normativa".

Modelo de governança com enfâse no Controle Interno

O exemplar aborda um composto de práticas de supervisão que visam garantir que os gestores e servidores observem as normas da administração pública e que as políticas desenvolvidas sejam cumpridas, sempre prevenindo erros, irregularidades, fraudes e desperdício na aplicação dos recursos dos contribuintes. Abordando o contexto interno e externo da gestão municipal, o modelo foi estruturado inspirado em documentos de diversas entidades nacionais e internacionais, entre elas: TCU, Controladoria Geral da União (CGU), Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO), International Organization for Standardization (ISO), The Internal Audit Capability Model for the Public Sector (IA-CM), dentre outros.

O SCI adota o modelo das três linhas de controle, proposto pelo "Institute of Internal Auditors (IIA)", sendo dividido entre gerência operacional, na primeira linha; controles internos setoriais, na segunda linha; e na terceira linha, concentram-se as atividades de auditoria, controle, ouvidoria, transparência e correição, com a CGM sendo a responsável. Para garantir a excelência da gestão municipal, há o controle pela própria administração, visando corrigir seus atos a partir do monitoramento e avaliação das práticas de gerenciamento.

Nesse processo, há um redesenho do quadro da Matriz de Governança da CGM, delineando as diretrizes do órgão, incluindo apoio e assessoramento na implementação das práticas de liderança, estratégia e controle no Município, atuando na promoção da transparência, na garantia da accountability, na avaliação de satisfação por parte dos cidadãos aos serviços oferecidos e na efetividade das práticas de auditoria interna.

7. Gerenciamento da Plataforma do Sistema Corporativo de Gestão de Contratos GCCORP

O Decreto Municipal nº 15.246, de 3 de fevereiro de 2022, regulamenta e normatiza o uso do Sistema Corporativo de Gestão de Contratos (CGCORP), estabelecendo rotinas de monitoramento e de controle por todas as secretarias e órgãos municipais, alinhando-se assim com as boas práticas de governança. A plataforma, gerida pela CGM, proporciona o gerenciamento dos contratos celebrados pelos órgãos da Administração Direta e Indireta da Prefeitura de Fortaleza, envolvendo desde as fases pré-contratuais, fase de execução e fase de encerramento contratual. A medida fortalece os processos de controle interno, possibilitando ao gestor um maior acompanhamento da execução da obra, dos serviços ou do fornecimento de bens, verificando os prazos e os cronogramas. O sistema permite também conferir a conclusão das etapas e a observância das obrigações de pagamento, bem como subsídios para adoção de sanções em caso de descumprimento do contrato.

O CGCORP é integrado aos demais sistemas utilizados pela gestão municipal, contemplando as especificidades dos contratos de natureza contínua que tenham como objeto: a terceirização, os serviços de telefonia e outros que se enquadrem nesse quesito, a exemplo de contratos de aluguel. O Sistema fortalece a área de controle interno, gerando uma maior transparência ao município de Fortaleza, visando a eficiência e a padronização dos atos.

8. Seminário e reuniões de capacitação técnica com gestores e fiscais municipais

Gestores e fiscais da administração municipal participaram em junho de um seminário de qualificação na área de gestão de contratos, ministrado pela CGM. Na oportunidade, a coordenadoria de Controle Interno apresentou a Instrução Normativa Conjunta n° 02/2022/ CGM-PGM, de 2 de março de 2022, e o Decreto N°15.246, de 03 fevereiro de 2022, com o objetivo de orientar quanto aos novos processos relacionados a administração dos contratos.

Durante o encontro foram abordados também o papel dos gestores e fiscais de contrato, suas peculiaridades e funções nas contratações públicas. As reuniões visam sanar dúvidas e possíveis adversidades, gerando uma reformulação na pasta de gestão de contratos e melhoria do serviço. A atividade envolveu cerca de 400 servidores, contemplando 34 secretarias e órgãos da administração municipal.

9. Capacitação junto às Organizações da Sociedade Civil

A CGM promoveu encontros com os representantes de Organizações da Sociedade Civil (OSCs) durante o mês de maio. As reuniões fazem parte da série de capacitações técnicas que ocorreram visando difundir a regulamentação do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), capacitando todas as OSCs que mantêm parcerias ativas com o município. Objetivando proporcionar maior transparência e controle social nas atividades relativas às parcerias municipais, as qualificações técnicas difundem os conhecimentos normativos e as funcionalidades do sistema para essas organizações.

O Decreto Municipal nº 14.986/2021 estabelece as regras e os procedimentos das parcerias celebradas entre a administração Pública Municipal e as Organizações da Sociedade Civil, assim como estabelece a criação do Sistema MROSC Fortaleza e aponta a CGM como órgão responsável pela implementação e gerenciamento de gestão de parcerias.

+INFORMAÇÃO

A Lei Federal n° 13.019/2014, estabelece o regime jurídico das parcerias entre a Administração Pública e as Organizações da Sociedade Civil - OSC, assim como a regulamentação realizada pela Prefeitura Municipal de Fortaleza através do Decreto nº 14.986/2021 e da IN n° 01/2021, que definem a implantação do Sistema de Gestão de Parcerias, tendo a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM) a competência para implantar e gerir o sistema junto aos órgãos e entidades da Administração Municipal.

10. Visita Técnica a Casa da Infância e da Adolescência

A CGM visitou, em maio, a Casa da Infância e da Adolescência. Na ocasião, atendendo uma demanda do Comitê Municipal de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal de Fortaleza (Cogerfor), a Coordenadoria de Regularidade avaliou tecnicamente as instalações e os serviços oferecidos pelo Programa Rede Aquarela, que visa prevenir e atender casos de violência contra crianças e adolescentes.

Na oportunidade, a Coordenadoria de Regularidades conheceu os processos e o gerenciamento do programa, assim como avaliou dados como a quantidade de atendimentos, o número de profissionais e os espaços físicos do equipamento. A pesquisa resultou na elaboração de um relatório técnico de avaliação do Programa Rede Aquarela, que foi apresentado ao Cogerfor. Além do trabalho de verificação, a CGM disponibilizou um articulador de Controle Interno, para acompanhar e auxiliar a instituição na melhoria da gestão e de suas atividades.

11. Gestão de Risco

Em uma organização, todas as atividades estão suscetíveis a riscos, sendo estes decorrentes da própria natureza da atividade ou de novas realidades externas e internas à organização. A gestão de riscos é um processo que visa identificar e avaliar esses riscos, planejando e implementando ações para minimizá-los ou evitá-los.

Logo, se uma organização pública deseja atingir de forma eficiente seus objetivos, deve atuar na gestão de riscos, identificando, analisando, avaliando, tratando e, posteriormente, monitorando para verificar se as medidas adotadas são ou foram adequadas.

É fundamental que os gestores responsáveis pela tomada de decisão em uma organização ou entidade pública entendam a teoria por trás da gestão de riscos e como isso afeta o processo de tomada de decisão.

Como atividade inerente à CEGED, Célula de Estatística Risco e Desempenho, a CGM iniciou, em 2022, a criação da política de gestão de riscos da PMF e da criação da metodologia que são resultados da aplicação de práticas já consagradas no meio corporativo e adaptadas a realidade da PMF. Foram utilizados para o desenvolvimento da metodologia de gestão de riscos da PMF diversos modelos já consagrados como o COSO II, COSO ERM e a Norma ISO 31.000, tendo destaque esta última por se tratar de uma abordagem comum para aplicação da gestão de risco em qualquer tipo de atividade e nível organizacional.

Resumidamente, o procedimento de gestão de riscos desenvolvido pela CGM pode ser ilustrado na figura a seguir:

O processo inicia-se na definição da atividade a se trabalhar o risco, onde segue para um processo cíclico de definição/análise do contexto, identificação e avaliação do risco, tratamento do risco, tendo como resultado final um plano de resposta ao risco. Durante todo esse processo é trabalhado a comunicação e o monitoramento, conforme pode ser observado na figura.

Ainda no ano de 2022, está sendo feito a implantação de um projeto piloto interno na área de Gestão de Contratos. O projeto piloto tem o intuito de testar toda a metodologia e o modelo de aplicação que estão sendo desenvolvidos, bem como de proporcionar uma forma de treinamento interno e um ganho de experiência para que, posteriormente, seja iniciada a disseminação da política em toda a PMF.

O objetivo da aplicação da gestão de riscos em gestão de contrato é diminuir ou acabar com a possibilidade de ocorrer eventos que venham a causar um impacto negativo na execução desses contratos. Para isso são feitas análises e tomadas medidas por meio do controle interno, com a aprovação da gestão, visando sempre os objetivos da atividade e do órgão já informado em seu planejamento estratégico.

Nesse período será testado a metodologia desenvolvida, todo seu passo-a-passo e o modelo de aplicação desenvolvido, que vai proporcionar todas as inserções e análises de gerenciamento dos riscos.

IV.ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À CORREGEDORIA GERAL

A Corregedoria, como órgão central da atividade correcional no âmbito do Poder Executivo Municipal, possui atribuição de exercer supervisão, orientação e assessoria técnica aos órgãos da Administração Pública do Município de Fortaleza quanto à realização de Sindicâncias, no âmbito das diversas Secretarias, de acordo com o que rege a legislação atinente a esta atuação.

Outro papel fundamental da Corregedoria é orientar os servidores quanto à observância dos princípios constitucionais relacionados à administração pública, bem como difundir o conhecimento sobre os direitos e deveres funcionais dispostos na Lei nº 6.794/1990 - Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Fortaleza e na Lei nº 7.800/1995 - Código de Ética profissional do servidor público civil de Fortaleza, como forma de minimizar a ocorrência de faltas ou irregularidades funcionais.

1. Acompanhamento de sindicâncias

No empenho de efetivar sua missão e contribuir para a boa conduta de atuação dos servidores nos órgãos da administração pública municipal, vem sendo desenvolvidas múltiplas atividades inerentes às competências da Corregedoria Geral, destacando-se as compiladas a seguir:

I. **Instauração de sindicância na CGM para apuração de fatos ocorridos em outros órgãos, em virtude da relevância da matéria;**

II. **Manual Prático de Sindicância em elaboração, com intuito de definir padronização para os procedimentos de sindicância do âmbito da PMF;**

III. **Acompanhamento das publicações no Diário Oficial do Município – DOM, quanto às sindicâncias instauradas no âmbito da PMF, a fim de se observar a regularidade da execução do procedimento;**

IV. **Registro das informações e acompanhamento do cumprimento dos prazos de conclusão e gestão das sindicâncias instauradas nos órgãos da PMF;**

V. **Realização da análise de relatórios conclusivos encaminhados pelos órgãos do município, providências conforme as decisões apresentadas pelo gestor do órgão no sentido de arquivar ou encaminhar os autos à Procuradoria-Geral do Município para abertura de Processo Administrativo Disciplinar;**

VI. **Requisição de novas diligências e/ou providências, bem como solicitação de documentos quando necessário para melhor compreensão das informações apresentadas no procedimento;**

VII. **Suporte aos órgãos da PMF quanto a instauração e condução de sindicâncias;**

VIII. **Participação no Comitê de integridade com o objetivo de colaborar na disseminação de boas práticas;**

Por fim, conforme pode ser observado na tabela a seguir, em 2022 foram acompanhadas diversas sindicâncias pela Corregedoria:

MESES	SINDICÂNCIAS INSTAURADAS	SINDICÂNCIAS ARQUIVADAS	SINDICÂNCIAS ENCAMINHADAS PARA PAD
Janeiro	23	04	-
Fevereiro	36	08	04
Março	50	11	05
Abril	52	01	01
Maio	29	-	-
Junho	59	-	-
Total	249	24	10

2. Participação em evento promovido pela Corregedoria-Geral da União e Controladoria-Regional da União Ceará

A CGM participou, em fevereiro, do encontro "Diálogos Correcionais" promovido pela Corregedoria-Geral da União e Controladoria-Regional da União Ceará. A atividade reuniu profissionais e gestores do Estado e de municípios no auditório do Ministério da Fazenda no Ceará. Representando a Controladoria, estiveram presentes a secretária- executiva, Juliana Guimarães, o corregedor geral, Marcos Cavalcanti e a articuladora da assessoria jurídica, Evoneide Bezerra.

Secretária executiva, Juliana Guimarães; corregedor geral, Marcos Cavalcanti; e articuladora da assessoria jurídica, Evoneide Bezerra.

A atividade envolveu a palestra: "O papel do poder hierárquico na gestão correcional" e a "Gestão correcional – modelos de correções na Administração Pública Federal, Estadual e Municipal". A programação contou com a realização dos painéis "Responsabilização de agentes públicos – combate à prática de assédio na Administração Pública", "Responsabilização de entes privados – lei anticorrupção e nova lei de licitações" e "Inovação da gestão correcional – inovação na área correcional".

Participaram do encontro: o superintendente regional da Controladoria Geral da União (CGU-Ceará), Giovanni Pacelli; o secretário da Controladoria Geral do Estado do Ceará (CGE), Aloísio Carvalho; o coordenador de correição da CGE, Antonio Paulo Silva; o procurador-geral na Prefeitura de Sobral/CE, Rodrigo Mesquita Araújo; a procuradora-chefe na Prefeitura de Sobral/CE, Ana Elisa Franklin Pinto; a coordenadora-geral de Promoção de Integridade do SISCOR/Corregedoria-Geral da União, Eveline Martins Brito; e o controlador geral do Município de Caucaia/CE, Roberto Vieira Medeiros.

3. Capacitação sobre Procedimentos Correcionais

A Corregedoria Geral, em parceria com Assessoria Jurídica, realizou em junho o seminário de qualificação técnica para apresentar o sistema de correição adotado em Fortaleza para servidores da Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE) e para os Articuladores de Controle Interno da CGM. A iniciativa teve como objetivo capacitar membros e servidores que atuam ou que irão atuar com a matéria correcional.

Durante a apresentação foram abordadas questões conceituais ligadas à área, bem como a legislação que regulamenta as atividades no âmbito municipal. Os presentes puderam esclarecer dúvidas quanto ao procedimento de sindicância e o processo administrativo disciplinar – PAD, bem como sobre a apuração de denúncias, desde a instauração, elaboração de relatórios até aos trâmites finais de uma sindicância.

O município de Fortaleza possui corregedorias formalizadas na Sesec e Agefis, além da própria CGM. Participaram também o corregedor geral, Marcos Cavalcanti, a analista de planejamento e gestão, Juliana Andrade, a presidente da comissão de licitação da CGM, Camila Rios e a articuladora da assessoria jurídica, Evoneide Bezerra.

O seminário de qualificação técnica foi realizada para servidores da SDE e CGM.

V.ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À TRANSPARÊNCIA

A transparência na administração pública está ligada a ideia de publicidade das ações dos governos, com a divulgação dos serviços públicos realizados ou prestados a sociedade, como também a disponibilidade de dados, em linguagem clara e acessível a todos os interessados, reforçando o convite ao cidadão para participar da gestão pública. A Prefeitura de Fortaleza, por meio da CGM, desenvolve e promove a cultura do acesso, estruturada em legislações e normas, através de ferramentas como o Portal da Transparência, o Sistema e-SIC e o Prêmio Fortaleza Transparente.

1. Portal da Transparência

A Controladoria e Ouvidoria Geral de Fortaleza, por meio de sua Coordenadoria de Transparência e Integridade (Cotrani), continua a promover mudanças no que diz respeito à transparência ativa, isso é, aquela informação em que o município disponibiliza de ofício, sem intervenção do cidadão, através do Portal da Transparência (transparencia.fortaleza.ce.gov.br).

Neste semestre foram disponibilizados no Portal, facilitando a consulta pelo cidadão em sua página principal, por meio do cards "parcerias", informações relacionadas ao sistema de Gestão de Parcerias de Fortaleza – MROSC e os termos de colaboração que, de acordo com a Lei nº 13.019/14, são instrumentos que oficializam as parcerias instituídas pelo município de Fortaleza com as Organizações da Sociedade Civil – OSC's. Associado a essa estratégia, também é possível obter informações relacionadas a receita, despesa, orçamento, informações de servidores, dentre outras, que já são encontradas no Portal. Além disso, é possível ao cidadão emitir a sua opinião quantos as atividades da Prefeitura de Fortaleza, através da plataforma Avaliação do Serviços Públicos, que é disponibilizando um link de acesso no cards "serviços públicos". As considerações servirão de parâmetro para a elaboração de novas melhorias, com o intuito de fortalecer a participação social.

Elaboração de estudo técnico do Portal da Transparência

Visando qualificar as informações e facilitar o acesso pelo cidadão é que a CGM, através da Cotrani, realizou durante o primeiro semestre, um estudo técnico analisando e avaliando as funcionalidades do portal, através de um comparativo com os demais Portais do Brasil. Para base desse estudo, foram realizadas pesquisas nos sites oficiais de Estados e das principais capitais país. Os resultados apontaram que o Portal da Transparência Fortaleza cumpre e divulga de forma atualizada as principais informações exigidas por lei, visando uma inclusão maior do cidadão em relação ao acesso à informação. O estudo possibilitou o aprimoramento nas interfaces do Portal para auxiliar de forma mais amigável a navegação e a consulta aos dados públicos.

O Portal da Transparência registrou mais de 1,4 milhão de acessos, no período de janeiro a junho de 2022. Entre as páginas mais acessadas, estão informações sobre servidores, despesas e contratos.

TOTAL DE ACESSOS PRIMEIRO SEMESTRE 2022							
Período	JAN	FEV	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
2022	209.184	220.799	282.714	235.260	250.129	224.766	1.422.852

Acessos ao Portal da Transparência de Fortaleza durante primeiro semestre de 2022.

2022						
Número de buscas por mês	JAN	FEV	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Servidores	45.878	46.192	59.196	45.834	49.538	45.756
Despesas	13.141	12.844	19.430	14.829	14.940	12.487
Contratos	2.132	2.261	2.782	2.270	2.522	2.293

Buscas mensalmente, por categoria, realizadas no Potal da Transparência de Fortaleza.

2. O Sistema e-SIC e o Prêmio Fortaleza Transparente

O Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), registrou 512 pedidos de informações. A ferramenta, disponível através do endereço: https://acessoainformacao.fortaleza.ce.gov.br, assegura qualquer pessoa física ou jurídica o acesso a informações públicas. Entre os órgãos mais demandados estão Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania (AMC), Secretaria de Finanças (SEFIN) e a Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

QUANTIDADE DE PEDIDOS E-SIC							
ANO	2022						
MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
QUANTIDADE	100	78	80	78	94	82	512

Quantidade de pedidos realizados mensalmente no e-SIC

QUANTIDADE DE PEDIDOS E-SIC					
ANO	2022				
ÓRGÃO/ENTIDADE	AMC	SEFIN	SMS	SME	ETUFOR
QUANTIDADE	78	74	54	36	34

Órgãos mais demandados no e-SIC

3. Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

Em março de 2022, iniciou-se o planejamento das ações de capacitação para os encarregados e equipe de apoio dos diversos órgãos/entidades da Prefeitura de Fortaleza com o objetivo de ampliar a compreensão e aplicação da LGPD, com abordagem nos principais elementos que norteiam o sistema legal de proteção de dados pessoais no Brasil. A programação ocorreu em formato de encontro com a realização de uma capacitação corporativa, prevista para o período de 25 a 29 de julho/2022. A atividade, aberta para interessados, foi destinada aos Encarregados de aplicação da LGPD e equipes de apoio dos diversos órgãos/entidades da PMF.

Participaram, de forma virtual, com encontros realizados sempre às quarta-feiras, secretarias e órgãos como a CITINOVA, GABVICE, AMC, ETUFOR, SEINF, IPM e GMF.

+INFORMAÇÃO

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD estabelece regras para que o tratamento de dados possa ocorrer sem infringir a privacidade e proteção dos dados pessoais. Resulta em exigências ao setor público e privado para garantir mais segurança na coleta, no manuseio, no armazenamento e no descarte dos dados e das informações apuradas.

4. Portal Dados Abertos

Nesse primeiro semestre, no mês de maio, foram realizados dois seminários de "Qualificação Técnica em Dados Abertos", realizados nos dias 12 e 20 de maio. Compareceram e foram capacitados 103 servidores municipais. A atividade, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral Município de Fortaleza e pela Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza, foi a primeira de uma série de ações que foram desenvolvidas durante o primeiro semestre de 2022, visando a sensibilizar os colaboradores para a importância do tema. As apresentações ocorreram no auditório da CGM, reunindo representantes de 37 órgãos da administração.

O Portal dos Dados Abertos de Fortaleza é uma importante ferramente de transparência para a população e a gestão.

A secretária executiva da CGM, Juliana Guimarães, realizou as solenidades de abertura do evento.

+INFORMAÇÃO

O Portal de Dados Abertos de Fortaleza tem como objetivo facilitar o acesso por qualquer interessado aos dados e informações produzidas ou custodiadas pelo município de Fortaleza, promovendo a inovação e o empreendedorismo, ampliando a transparência e a disponibilização dos dados abertos. Dados abertos são aqueles de qualquer natureza, não sensíveis, publicados e lançados na internet, que não tenham restrição de sua utilização e de licença de livre utilização, podendo ser acessado diretamente pelo link https://dados.fortaleza.ce.gov.br.

5. Programa de Integridade

O "Fortaleza Íntegra " trata-se de um programa que vem contribuir para o aprimoramento contínuo da governança e dos processos internos. A iniciativa baseia-se nos valores que definem a administração pública e estão consolidados no Código de Ética Municipal. A aplicação acontece junto aos servidores, com a implementação de um comitê interno de integridade, onde poderá promover atividades de levantamento das vulnerabilidades e, dessa forma, implementar medidas que venham assegurar e fornecer ferramentas de prevenção, de detecção e de sanção à corrupção e fraudes de regularidades, bem como desvios éticos e de conduta.

O programa de Integridade e Compliace do município de Fortaleza, teve a iniciativa desenvolvida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM), a qual implementou ainda em 2021 como projeto piloto, estruturado em padrões internacionais de integridade e de boas práticas conforme preconiza a OCDE.

Fortaleza
Íntegra

Faça você também
parte dessa iniciativa.

15 órgãos aderiram ao Fortaleza Íntegra durante o lançamento do programa.

A CGM realizou no primeiro semestre de 2022 a publicação do Decreto n° 15.326 de 19 de maio de 2022, que institui o Programa de Integridade e Compliace no Poder Executivo do Município de Fortaleza e uma Instrução Normativa n°04/2022 de 23 de maio de 2022, que disciplina a aplicação do programa.

Neste contexto, foi elaborado um Manual de Integridade e Compliance para auxiliar os órgãos e entidades da Administração pública municipal na implementação e um modelo de Plano de Integridade e Compliance, que é o documento primordial da efetiva realização do programa e seu monitoramento.

Neste primeiro momento participam quinze órgãos da administração, que optaram por aderir ao programa de forma voluntária. Entre eles estão Secretaria da Saúde, Secretaria da Educação, Secretaria das Finanças, Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão além da Secretaria de Governo, Secretaria da Segurança Cidadã, Instituto de Previdência do Município, Fundação da Criança e da Família Cidadã, Autarquia de Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza, Instituto de Planejamento, Guarda Municipal, Secretaria da Juventude, Instituto Dr. José Frota e CGM.

A CGM desenvolveu e disponibilizou um sistema para auxiliar a implementação do programa de integridade e compliance nos órgãos da PMF com o objetivo de facilitar o acompanhamento e assessoramento aos órgãos com finalidade de uma efetiva prática de melhorias na detecção das fragilidades e seu monitoramento. Será disponibilizado acesso ao comitê interno de integridade que irá responder o questionário e obter o diagnóstico de integridade e compliance com as recomendações para aprimorar suas atividades de forma integra e monitorando as ações de implementação.

VI. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À OUVIDORIA

A ouvidoria é o canal de comunicação direto entre a população e poder público. E por meio das manifestações de ouvidoria é possível extrair informações importantes que poderão servir de indicadores de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela Prefeitura, que serão capazes de nortear ações da gestão e até reformulação ou sugestão de políticas públicas.

Este relatório apresenta o desempenho da Rede de Ouvidorias que atua sob o comando da Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza. As informações aqui apresentadas são resultadas da consolidação de dados coletados através do Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal (SISCOM).

Durante o primeiro semestre do ano de 2022, foram analisados os dados a partir da quantidade de manifestações recebidas, respondidas e em atraso. Foram objeto desta pesquisa também o tempo de resposta ao cidadão, o ranking das ouvidorias mais demandadas e os principais assuntos levantados pelos cidadãos, além de quais canais de atendimento são mais utilizados pelos cidadãos e quais foram as Secretarias Regionais mais demandadas.

1. Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal (SISCOM)

O Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal (SISCOM) foi desenvolvido com o objetivo de dotar o poder público municipal de uma ferramenta informatizada capaz de consolidar os dados de todas as suas ouvidorias, para garantir a gestão dessas manifestações e buscar efetividade no atendimento das reclamações, denúncias, elogios, solicitação e sugestões.

O SISCOM é uma ferramenta on line e integrada com outros sistemas da Prefeitura de Fortaleza capaz de acumular os dados de todas as manifestações inseridas, gerando um banco atualizado, com histórico das manifestações por tipo de serviço, órgão responsável, prazo de atendimento, localização do evento, dentre outros.

Através da análise dos dados acumulados é possível definir e acompanhar indicadores de desempenho e resultado, importantes para monitoramento do atendimento das demandas da sociedade. Essa base de dados única também garante a interação entre os servidores que atuam na linha de frente das ouvidorias setoriais.

O cidadão pode apresentar sua manifestação diretamente no sistema, acessando o portal

https://ouvidoria.cgm.fortaleza.ce.gov.br/portal.

O cadastro de uma manifestação sempre gerará um número de protocolo e uma senha. Com esses números é possível fazer o acompanhamento da demanda. Dessa forma, o cidadão tem a opção de identificar ou registrar de forma anônima a sua demanda.

A Ouvidoria também desenvolveu um aplicativo, possibilitando o acesso ao SISCOM. O APP OUVIDORIA DIGITAL (BETA) está disponível para smartphones com o sistema Android, na Play Store. Esse APP tem a interface amigável do SISCOM. Todos os dados cadastrados nesse ambiente são captados pelo mesmo banco de dados do portal.

Outra forma de acessar o portal é apontando a câmara do smartphone para o QR code divulgado por meio de cartazes espalhados por todos os órgãos e equipamentos públicos.

Uma série de inovações estão à disposição dos cidadãos que utilizam o sistema, dentre ela destacam-se:

- A possibilidade de manter o anonimato do demandante é preservada neste sistema. Para garantir que o cidadão possa ter acesso à resposta de sua manifestação, na postagem é gerado um número de protocolo e senha. Com esses números é possível acessar o portal ou o APP e acompanhar a tramitação da manifestação.
- Ao cadastrar a manifestação o cidadão pode escolher se identificar ou ficar anônimo. Em ambos os casos é possível cadastrar um e-mail. Quando um e-mail é vinculado à manifestação haverá o envio automático para esse endereço quando a resposta for disponibilizada.
- O cidadão poderá acompanhar a tramitação da demanda, tanto através do portal quanto do APP, bastando informar o protocolo e senha.
- Há espaço no sistema para anexar múltiplos arquivos à demanda, sejam documentos, fotos, áudios ou vídeos, desde que atendam ao limite máximo de 10MB.
- Toda a tramitação da manifestação para a obtenção da resposta é rastreada pelo sistema. A tramitação interna dentro dos órgãos é feita através do Sistema de Protocolo único – SPU, ficando registrado no histórico da manifestação o nome do servidor, a data e o horário de cada ação realizada.
- Além do envio direto das manifestações pelos cidadãos através do portal e do APP, o SISCOM é abastecido através de outros meios:
- Cadastro das manifestações recebidas por atendimentos presenciais, telefonemas, e-mails, whatsapp, Facebook, e-SIC, caixas coletoras. Esse cadastro pode ser feito tanto pelos Ouvidores Setoriais, quanto pela Central de Atendimento e a Triagem da Ouvidoria Geral.
- Através do 156, a central de atendimento operada pela Secretaria de Conservação e Serviços Públicos.

2. Dados Gerais do SISCOM

Durante o período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2022 foram cadastradas no SISCOM um total de 14.467 manifestações. Durante o mesmo período de 2021 foram 11.110 manifestações cadastradas, um acréscimo de 30,21%

De acordo com o gráfico a seguir, conseguimos perceber uma constância no aumento de manifestações de janeiro a junho, apresentando-se ascendente.

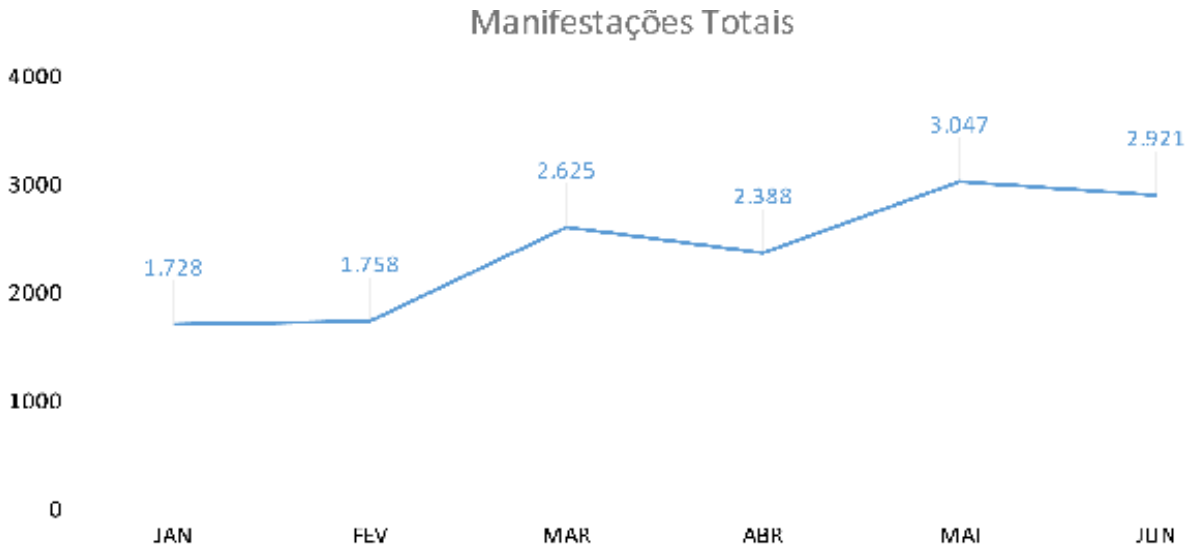


Gráfico 1: manifestações totais

Das manifestações apresentadas durante o 1º semestre de 2022, um total de 13.235 foram finalizadas com respostas aos cidadãos (91,48% do total). Outras 27 foram canceladas pelos cidadãos, 0,19% do total. Durante o período também foi pedido a prorrogação de 0,81% das manifestações apresentadas, num total de 113. O tempo médio de resposta foi de 10,87 dias. No período foram apresentadas 6.893 manifestações anônimas (48,66% do total).

GERAL	Jan a Jun 2022
Manifestações registradas	14.467
Manifestações encerradas	13.235
tempo médio de atendimento em dia	10,87
Canceladas	27
Atrasadas	985

Tabela 1: quantitativo manifestações

3. Tipos de Manifestações

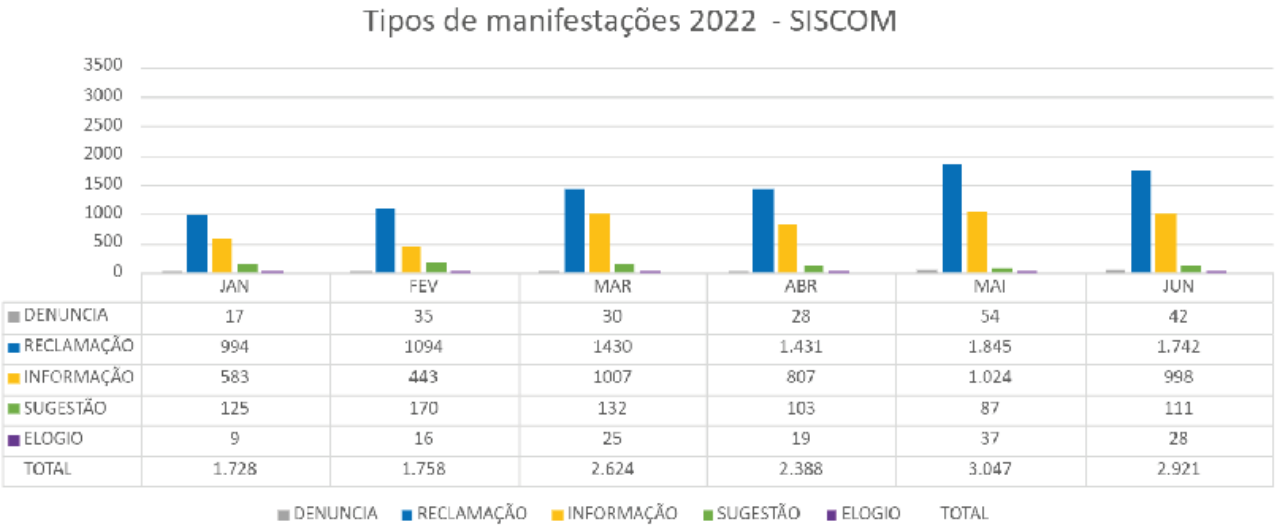
A Ouvidoria classifica as manifestações recebidas em cinco tipos: denúncia, reclamação, informação, sugestão e elogio.

MÊS	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
JAN	17	994	583	125	9	**1.728**
FEV	34	1.097	442	169	16	**1.758**
MAR	30	1.432	1.007	131	25	**2.625**
ABR	28	1.431	807	103	19	**2.388**
MAI	54	1.845	1.024	87	37	**3.047**
JUN	42	1742	998	111	28	**2.921**
TOTAL	**205**	**8.541**	**4.861**	**726**	**134**	**14.467**

Tabela 2: Manifestação por tipos

Durante o período em análise foram apresentadas **205** denúncias, 1,42% do total de manifestações apresentadas no período, 8.541 reclamações (59,04%), 4.861 solicitações de informação (33,60%), 726 sugestões (5,02%) e 134 elogios (0,93%).

Manifestações reportando reclamações e solicitações de informação foram os tipos mais recorrentes. O somatório de ambas acumulou 92,64% do total do período.



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
DENUNCIA	17	35	30	28	54	42
RECLAMAÇÃO	994	1094	1430	1.431	1.845	1.742
INFORMAÇÃO	583	443	1007	807	1.024	998
SUGESTÃO	125	170	132	103	87	111
ELOGIO	9	16	25	19	37	28
TOTAL	1.728	1.758	2.624	2.388	3.047	2.921

Gráfico 2: Manifestações por tipo, mês a mês.

4. Canais de atendimento

As manifestações cadastradas no SISCOM podem advir de uma série de canais disponibilizados pelos órgãos que compõem a Rede de Ouvidorias do Município para captar as impressões e necessidades da população da cidade de Fortaleza.

Atualmente são meios de acesso aos cidadãos:

- **Atendimento presencial;,**
- **Portal da Ouvidoria (https://ouvidoria.cgm.fortaleza.ce.gov.br/portal);**
- **Atendimento por telefone;**
- **Atendimento por Whatsapp;**
- **E-mail;**
- **Facebook;**
- **E-sic;**
- **App da Ouvidoria Digital;**
- **Caixas coletoras dos hospitais.**

Apesar dos meios apontados, o cidadão pode escolher algum outro canal, sendo este registrada no sistema como “OUTROS”.

O principal canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no semestre analisado foi a internet, através do Portal da Ouvidoria. Mais da metade das manifestações apresentadas, o que corresponde a 62,48% chegaram através este meio. O gráfico mostra a curva de tendência ascendente das manifestações encaminhadas por esse canal, com tendência de aumento no decorrer do ano.

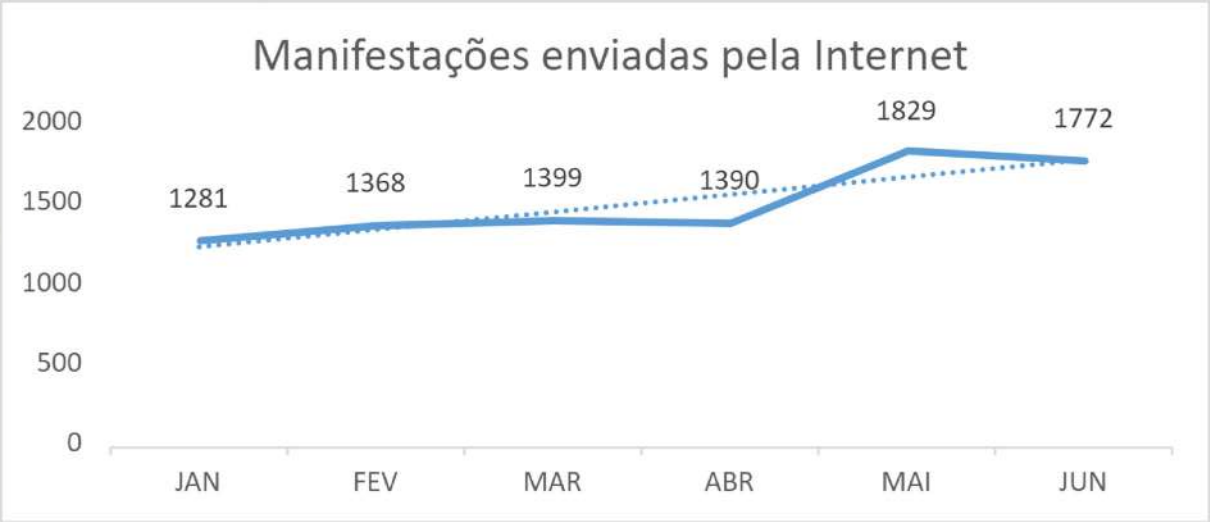


Gráfico 3: Manifestações encaminhadas pela Internet.

O segundo canal mais utilizado foi o e-mail, com 16,06% das manifestações sendo apresentadas através dele. Esse canal apresenta linha de tendência positiva, apesar da diminuição do número de manifestações apresentadas por ele, observada no mês de junho.

Gráfico 4: Manifestações encaminhadas por e-mail.

O terceiro canal mais utilizado foi o telefone, com 10,50% do total de manifestações direcionadas à ouvidoria.

Os demais canais contribuíram com a postagem de 10,95% do total de manifestações: presencial 6,16%; Facebook 0,01%; e-SIC 0,13%; Whatsapp 3,74%; aplicativo 0,73%; caixa coletora 0,12%.

MÊS							
CANAIS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
INTERNET	1.281	1.368	1.398	1.389	1.829	1772	**9.039**
PRESENCIAL	81	98	143	143	207	219	**891**
TELEFONE	261	146	324	229	276	283	**1.519**
E-MAIL	44	57	641	513	603	466	**2.324**
FACEBOOK	0	0	0	1	0	0	**1**
E-SIC	2	10	5	0	0	2	**19**
WHATSAPP	36	60	91	80	112	162	**541**
APLICATIVO	16	19	19	28	14	10	**106**
CAIXA COLETORA	7	0	1	0	5	5	**18**
OUTROS	0	0	3	4	1	1	**9**
TOTAL	**1.728**	**1.758**	**2.623**	**2.384**	**3.046**	**2.385**	**14.467**

Tabela 3: Manifestações por canal de atendimento, mês a mês.

5. Manifestações por Órgão/Entidade

Durante o primeiro semestre do ano de 2022 foram recebidas manifestação de ouvidoria em 44 das Ouvidorias Setoriais. O gráfico abaixo apresenta a lista dessas ouvidorias e a distribuição das manifestações recebidas.

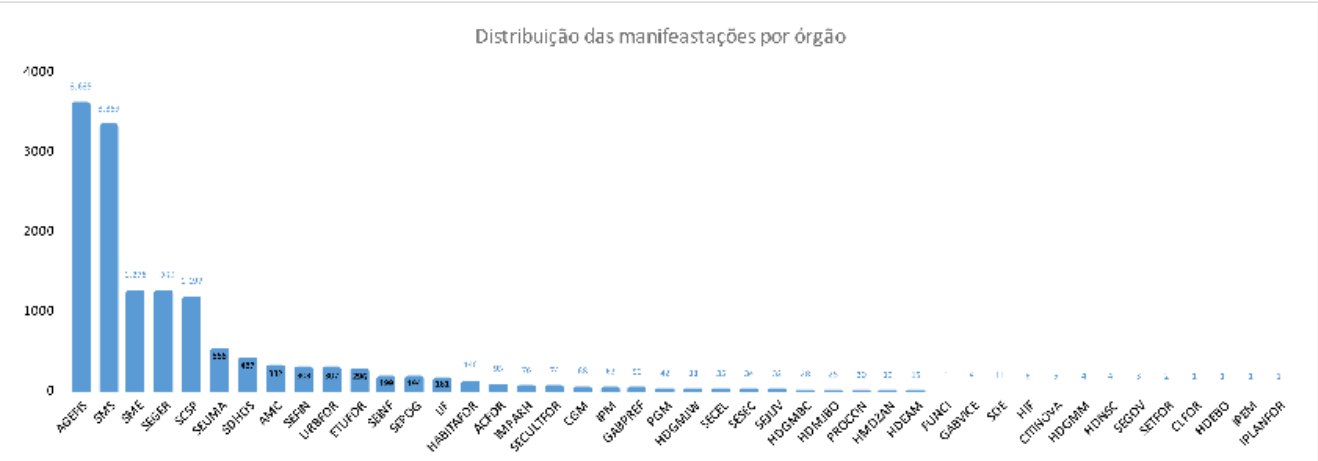


Gráfico 5: Manifestações distribuídas por órgão/entidade.

Ao analisar o gráfico anterior é possível observar que dois órgãos (AGEFIS: 24,5% e SMS: 23,1%) receberam 47,61% de todas as manifestações captadas na rede de ouvidoria. Se ampliarmos para os cinco órgãos que mais receberam manifestações esse percentual sobe para 74,2% (AGEFIS: 24,5%, SMS: 23,1%, SME: 9,39%, SEGER: 8,88%, SCS: 8,32%).

Os demais órgãos/entidades somam, juntos, 25,8% do total das manifestações apresentadas. Abaixo apresenta-se tabela com os percentuais de manifestações recebidas pelas ouvidorias.

Nº	ÓRGÃO	QUANT MANIF.	%
1	AGEFIS	3.635	25,13%
2	SMS	3.359	23,22%
3	SME	1.276	8,82%
4	SEGER	1.266	8,75%
5	SCSP	1.197	8,27%
6	SEUMA	556	3,84%
7	SDHDS	437	3,02%
8	AMC	332	2,29%
9	SEFIN	308	2,13%
10	URBFOR	307	2,12%
11	ETUFOR	296	2,05%
12	SEINF	199	1,38%
13	SEPOG	194	1,34%
14	IJF	181	1,25%
15	HABITAFOR	146	1,01%
16	ACFOR	95	0,66%
17	IMPARH	76	0,53%
18	SECULTFOR	74	0,51%
19	CGM	68	0,47%
20	IPM	62	0,43%
21	GABPREF	56	0,39%
22	PGM	42	0.29%
23	HDGMJW	38	0,26%
24	SECEL	35	0,24%
25	SESEC	34	0,24%
26	SEJUV	32	0,22%
27	HDGMBC	28	0,19%
28	HDMJBO	25	0,17%
29	PROCON	20	0,14%
30	HMDZAN	19	0,13%
31	HDEAM	15	0,10%
32	FUNCI	11	0,08%
33	SDE	11	0,08%

Continuação dos dados da tabela da página anterior

Nº	ÓRGÃO	QUANT MANIF.	%
34	GABVICE	9	0,06%
35	HIF	6	0,04%
36	CITINOVA	5	0,03%
37	HDGMM	4	0,03%
38	HDNSC	4	0,03%
39	SEGOV	3	0,02%
40	SETFOR	2	0,01%
41	CLFOR	1	0,01%
42	HDEBO	1	0,01%
43	IPEM	1	0,01%
44	IPLANFOR	1	0,01%
TOTAL		**14.467**	**100%**

Tabela 4: Quantitativo de manifestações distribuídas por órgãos.

Das 44 ouvidorias que receberam manifestações no período em análise, 28 delas ficaram com percentual abaixo de 1% do total.

6. Manifestações por órgão/entidade e tipo

Analisando as manifestações por órgãos/entidades e os tipos, encontramos a tabela a seguir:

ÓRGÃO	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	INFORMAÇÃO	TOTAL
AGEFIS	0	1.127	11	31	2.466	**3.635**
SMS	36	2.401	27	343	552	**3.359**
SME	110	992	12	17	145	**1.276**
SEGER	3	1.036	18	79	130	**1.266**
SCSP	2	1.079	4	62	50	**1.197**
SEUMA	2	46	9	13	486	**556**
SDHDS	11	128	5	25	268	**437**
AMC	2	236	2	42	50	**332**
SEFIN	3	209	6	4	86	**308**
URBFOR	0	285	1	12	9	**307**
ETUFOR	1	237	3	20	35	**296**
SEINF	0	112	1	24	62	**199**
SEPOG	1	47	3	4	139	**194**
IJF	10	113	10	1	47	**181**
HABITAFOR	1	34	1	2	108	**146**
ACFOR	0	80	0	7	8	**95**
IMPARH	3	49	0	4	20	**76**

Continuação dos dados da tabela da página anterior

ÓRGÃO	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	INFORMAÇÃO	TOTAL
SECULTFOR	0	9	2	2	61	**74**
CGM	4	6	7	9	**42**	**68**
IPM	3	43	1	0	15	**62**
GABPREF	2	37	1	6	10	**56**
PGM	0	23	1	1	17	**42**
HDGMJW	3	30	3	0	2	**38**
SECEL	0	18	0	3	14	**35**
SESEC	0	18	1	11	4	**32**
SEJUV	2	24	1	1	4	**32**
HDGMBC	2	26	0	0	0	**28**
HDMJBO	1	23	0	0	1	**25**
PROCON	0	16	1	0	3	**20**
HMDZAN	0	15	0	0	4	**19**
HDEAM	0	12	1	1	1	**15**
FUNCI	0	7	0	0	4	**11**
SDE	0	9	0	0	2	**11**
GABVICE	0	0	1	0	8	**9**
HIF	1	5	0	0	0	**6**
CITINOVA	0	1	1	2	1	**5**
HDGMM	1	3	0	0	0	**4**
HDNSC	0	4	0	0	0	**4**
SEGOV	1	1	0	0	1	**3**
SETFOR	0	0	0	0	2	**2**
CLFOR	0	0	0	0	1	**1**
HDEBO	0	0	0	0	1	**1**
IPEM	0	0	0	0	1	**1**
IPLANFOR	0	0	0	0	1	**1**
TOTAL	**205**	**8.541**	**134**	**726**	**4.861**	**14.467**

Tabela 5: Tipos de manifestação distribuídas por órgãos.

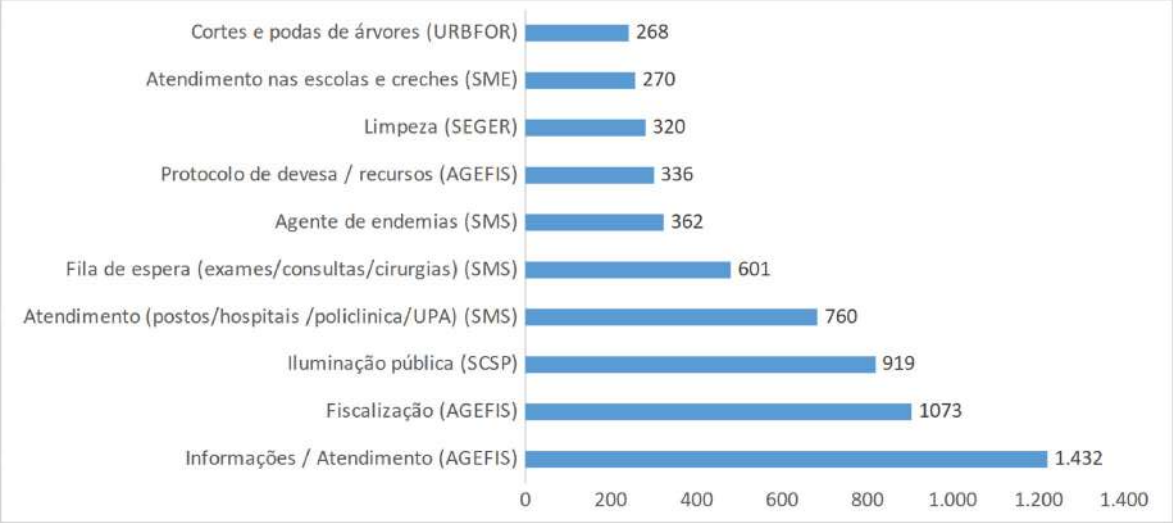
A conclusão é que a SMS foi o órgão que mais recebeu reclamações, sugestões e elogios durante o 1º semestre de 2022. Foram 2.401 reclamações, 28,11% do total desse tipo de manifestação, sugestões foram 343, representando 47,39%, e 27 elogios (21,87%)

A AGEFIS foi o órgão que mais se destacou no recebimento de solicitações de informações. A agência recebeu 2.466 manifestações desse tipo, o que representa 50,73% de todas as solicitações de informações realizadas pelos cidadãos às Ouvidorias da Prefeitura de Fortaleza.

A SME liderou o número de denúncias, com 110 dessas manifestações, o que corresponde a 51,21% do total de manifestações desse tipo.

7. Ranking por assuntos

Observando quais foram os dez assuntos mais demandados no período em análise, obtemos o gráfico abaixo:



Fonte: SISCOM

Entre os dez assuntos mais utilizados no período, Informação/Atendimento da AGEFIS se sobressai entre os demais, com 22,2% das demandas observadas no ranking dos 10 assuntos mais demandados.

8. Ocorrências por Regionais

O território da cidade de Fortaleza, foi dividido em 12 Secretarias Regionais. É importante citar que nem todas as manifestações possuirão a indicação de uma Regional, mas a indicação de onde as manifestações de ouvidoria estão ocorrendo pode auxiliar na tomada de decisão dos gestores.

REGIONAL	QUANTIDADE	%
SER I	735	9,14%
SER II	1001	12,44%
SER III	685	8,51%
SER IV	810	10,07%
SER V	527	6,55%
SER VI	909	11,30%
SER VII	488	6,07%
SER VIII	845	10,50%
SER IX	496	6,17%
SER X	542	6,74%
SER XI	720	8,95%
SER XII	287	3,57%
TOTAL	8.045	100,00%

Tabela 6: Manifestações distribuídas por regionais.

Das 14.467 manifestações inseridas no SISCOM, 8.045 indicaram o endereço da ocorrência (55,60% do total), o que possibilitou identificar a Secretaria Regional em que ocorreram. A tabela anterior identifica as ocorrências.

A Regional II foi a Regional onde mais se identificou os endereços de ocorrência das manifestações. Foram 1001 ocorrências, que corresponderam a 12,44% do total de manifestações que indicaram os bairros de ocorrência. A Regional XII teve o menor percentual, 3,57% foram 287 manifestações que indicaram bairros que compõem essa Regional.

9. Manifestações por Tipo X Canal de Atendimento

A Tabela apresenta a distribuição das manifestações recebidas indicando os canais utilizados para cada tipo de manifestação.

Observa-se que a internet foi o canal mais utilizado no período, com 8.874 manifestações, sendo reclamação o tipo de manifestação que mais o utilizou. No período, 79,2% de todas as reclamações que chegaram até a ouvidoria utilizaram a internet como veículo. A internet também foi o canal mais utilizado para as denúncias, elogios e sugestões: 77,29% das denúncias, 39,84% dos elogios, 93,11% das sugestões. Já as solicitações de informação utilizaram prioritariamente o e-mail, com 42,43% delas utilizando esse canal.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO						
CANAL	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de Informação	Sugestão	TOTAL
INTERNET	179	61	6779	1329	691	**9.039**
PRESENCIAL	13	40	641	189	9	**892**
TELEFONE	1	6	791	715	6	**1.519**
E-MAIL	0	11	171	2139	3	**2.324**
FACEBOOK	0	0	0	1	0	**1**
E-SIC	0	0	1	18	0	**19**
WHATSAPP	7	9	83	433	9	**541**
APLICATIVO	5	4	54	35	8	**106**
CAIXA COLETORA	0	2	14	2	0	**18**
OUTROS	0	1	7	0	0	**8**
TOTAL	**205**	**134**	**8.541**	**4.861**	**726**	**14.467**

Tabela 7: Manifestaçãoes por tipo e canais de atendimento.

10. Ouvidoria Itinerante

O trabalho realizado pela Rede de Ouvidorias, através do SISCOM, possibilitou a observação de pontos críticos na prestação dos serviços públicos. A identificação desses aspectos ensejou a criação de uma atividade de visita às unidades de atendimento da prefeitura. O objetivo do trabalho é fazer uma visita onde se possa observar os equipamentos nos seguintes aspectos: estrutura física, atendimento, equipes de trabalho e satisfação da população em relação ao serviço prestado.

Esse projeto recebeu o nome de Ouvidoria Itinerante e foi iniciada em abril deste ano. Foram priorizadas, inicialmente, as unidades de saúde, mas também foram visitadas algumas unidades de educação.

Foram 49 visitas realizadas no período analisado, compostas por 2 escolas, 3 hospital, 1 CRAS e 43 postos de saúde e UAPS.

A partir das visitas e dos registros através de relatórios, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, através da articulação com a Secretaria da Saúde e outros órgãos da Prefeitura de Fortaleza, como a Secretaria de Gestão Regional (SEGER) e a Secretaria de Conservação e Serviços Públicos (SCSP), foi criado um grupo de trabalho para a realização de pequenas intervenções que possam promover melhorias em alguns dos postos de saúde visitados.

11. Visitas Técnicas às Ouvidorias Setoriais do Município

A CGM promoveu, ao longo dos meses de fevereiro e março, visitas técnicas às ouvidorias setoriais como forma de alinhamento dos processos de trabalho e de qualificação do atendimento realizado por essas áreas. As atividades fizeram parte da programação alusiva ao dia do ouvidor, celebrado em 16 de março, e inserido nas ações previstas no Planejamento Estratégico de 2022 da Ouvidoria Geral do Município.

Durante os encontros, foram abordadas questões relacionadas ao papel da ouvidoria na gestão pública, a importância do acolhimento ao cidadão quando este realiza sua manifestação e a distribuição de cartazes com QR code do sistema de "Ouvidoria Digital". Até o final de 2022 busca-se integrar, nivelar e padronizar as atividades das ouvidorias setoriais, contribuindo dessa forma para a elaboração do Relatório de Controle Interno.

12. Seminário de Capacitação Profissional com as Ouvidorias Setorias

A CGM realizou um seminário de capacitação profissional, no dia 16 de março, como parte da programação de comemoração ao dia do ouvidor, celebrado na mesma data. O encontro reuniu as ouvidorias setoriais, que assistiram a palestras e compartilharam "cases" de sucesso ligados à área. Foram distribuídos também os novos botons da ouvidoria, pelo reconhecimento do trabalho realizado e para facilitar a identificação dos ouvidores pela população.

Durante o encontro também foram apresentadas as novas estratégias da Ouvidoria Geral para qualificar o serviço e o atendimento prestado ao cidadão. Para a rede de ouvidores setoriais, foi divulgado o novo canal de comunicação "Ouvindo Ouvidores", de modo a permitir o compartilhamento de experiências e qualificar as respostas das manifestações. Foi anunciada a ação do "Ouvidor Itinerante", onde a equipe da Ouvidoria Geral estará visitando os órgãos da administração municipal, de maneira a alinhar os procedimentos de atendimento e esclarecer dúvidas quanto ao serviço.

A Secretária-chefe da CGM, Christina Machado, realizou as solenidades de abertura do evento.

Representantes das ouvidorias setoriais tiveram seu trabalho reconhecido durante o evento.

13. Passeio Ciclístico para Divulgação dos Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza promoveu, em março, um passeio ciclístico alusivo ao dia do ouvidor, ocorrido no dia 16 de março. A concentração ocorreu no Parque Estadual do Cocó, com os ciclistas percorrendo as ciclofaixas de lazer até a Avenida Beira Mar. Durante o passeio foram distribuídos material informativo com a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral, bem como abordagem educativa com a população sobre o trabalho realizado pelo órgão.

A atividade encerrou a programação do mês do ouvidor, que contemplou diversas ações de orientação e conscientização do serviço de ouvidoria, como a realização do seminário de qualificação técnica direcionada às ouvidorias setoriais de secretarias e órgãos municipais, além do lançamento do prêmio “Ouvidoria Amiga do Cidadão”.

Durante a ação, foram distribuídos materiais de divulgação da Ouvidoria.

A atividade fez parte das comemorações alusivas ao Dia do Ouvidor.

14. CGM promove Seminário de Qualificação em Ouvidoria para Monitores de Postos de Saúde

A CGM promoveu, em março, um seminário de qualificação técnica abordando "A importância da Ouvidoria para o cidadão". O evento, direcionado aos monitores de saúde da Coordenadoria Especial de Programas Integrados (COPIFor), ocorreu no auditório da própria CGM e envolveu cerca de 50 profissionais. O objetivo do seminário foi auxiliar e qualificar o trabalho desenvolvido pelos monitores, divulgando os canais de acesso ao serviço e aproximando a população da gestão municipal.

Na oportunidade foi apresentado a estrutura da Ouvidoria Geral e os programas desenvolvidos pela área, bem como as categorias de manifestações registradas pelo cidadão, dos quais estão: pedidos de informações em torno dos serviços ofertados, elogios e sugestões, além de reclamações ou denúncias. Eles tiveram acesso também ao sistema de "Ouvidoria Digital", que em 2021 representou 71% de um total de 28.310 manifestações. As solicitações feitas por telefone refletiram em 23,75%, seguido dos pedidos feitos de forma presencial, com quase 6%.

A ouvidora geral do município, Lilian Fontele, esteve presente na atividade de qualificação.

Evento foi direcionado aos monitores de saúde da COPIFor

15. CGM recebe Ouvidor da Autarquia Municipal de Trânsito do Eusébio (AMT)

A CGM recebeu, durante o mês de maio, a visita do ouvidor da Autarquia Municipal de Trânsito do Eusébio (AMT), Cláudio Balsells. Na ocasião, foram apresentadas as estratégias de gestão e atendimento ao público que tornaram possível o alcance do tempo médio de resposta de 12 dias, abaixo dos 30 dias preconizados pela Lei Federal 13.460, de 2017. A visita reforçou a imagem da Ouvidoria Geral de Fortaleza como referência de qualidade de serviço no âmbito estadual.

Durante o encontro, foram abordados também temas referentes aos procedimentos e sistemas utilizados pela ouvidoria, bem como o fluxo de trabalho, a rotina e o compartilhamento de experiências.

VII. PAINEL DE INDICADORES

No decorrer do primeiro semestre de 2022, o projeto do Painel de indicadores teve um grande avanço no seu desenvolvimento, com a continuação das atualizações dos indicadores criados no ano passado e com a criação de novos indicadores, provando mais uma vez o sucesso do projeto iniciado em 2021 e a importância que ele traz ao gestor.

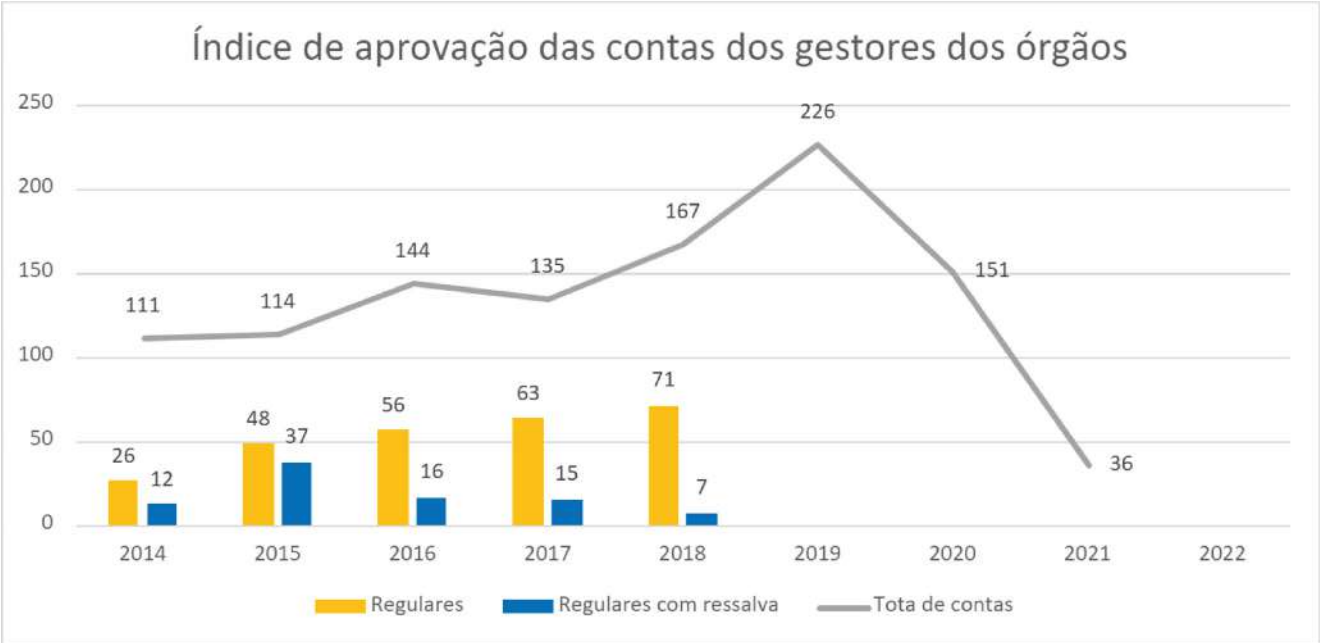
Nesse ano de 2022, o número de indicadores de controle interno passou de 12 para 20 e, até o momento, estão sendo criados mais 10 indicadores dos sistemas utilizados pela CGM. Durante o primeiro semestre, foram criadas as fichas técnicas dos novos indicadores de controle interno e já iniciado a coleta dos dados junto as áreas detentoras das informações, de acordo com a periodicidade estabelecida. Alguns desses indicadores, por serem relativamente novos, ainda não possuem informações suficientes para uma melhor análise.

Os indicadores de sistema possuem um processo um pouco mais demorado, já que existe a necessidade de ser feito melhorias nos sistemas.

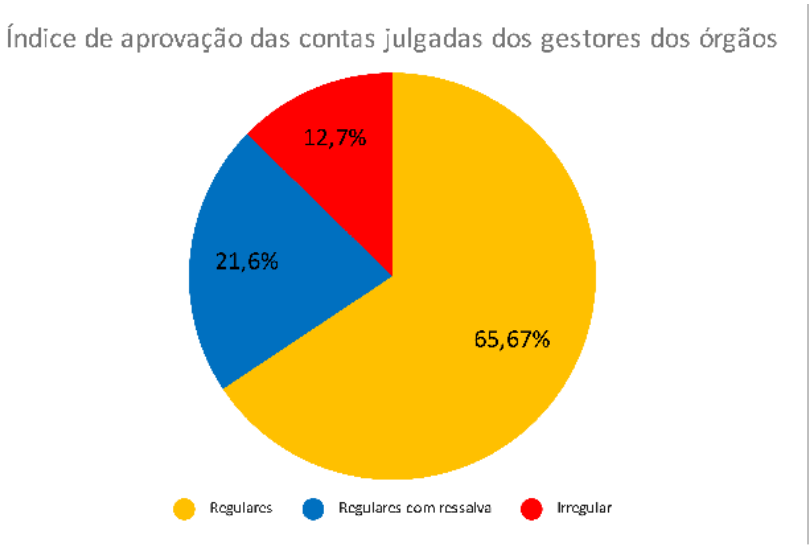
Conforme informado no último relatório, durante a criação de alguns indicadores, foi observado a possibilidade de indicadores novos que podem complementar o entendimento da informação e alguns desses já foram incluídos nessas amostragens.

1. Indicador nº 1 - Índice de Aprovação das Contas dos Gestores dos Órgãos

A principal função desse indicador é auxiliar na redução do número de irregularidade das contas dos gestores municipais. Além disso, tem como objetivo saber se a prestação de contas está de acordo com as normas a serem aplicadas.



Com vista à correta observância das normas atinentes à prestação de contas de gestão, bem como à redução no número de irregularidades das contas dos gestores municipais, fez-se necessária a implementação do Núcleo de Prestação de Contas, que tem como escopo principal a padronização dos procedimentos relacionados à elaboração, à análise e ao acompanhamento das prestações de contas anuais de gestão na PMF, bem como a definição de instrumentais, relatórios, atribuições e responsabilidades.



O primeiro gráfico nos mostra anualmente a quantidade de contas aprovadas, aprovadas com ressalva, enquanto o segundo gráfico nos mostra o valor em porcentagem, das prestações de contas julgadas de 2014 – 2021, atualizadas até 2022.1, em um total de 402 processos analisados.

Para uma maior transparência em relação as quantidades e situações dos processos, foram utilizados outros critérios na consulta e análise das conta do TCE, como:

Desdobramento dos processos que estavam agrupados;

Alterações as nomenclaturas dos órgãos/entidades no decorrer das análises das PC;

Essa alteração pode gerar uma distorção a valores anteriores.

ÍNDICE DE APROVAÇÃO DAS CONTAS DOS GESTORES DOS ÓRGÃOS						
NÚMERO						
Período	Regulares	Regulares com ressalva	Irregular	Total julgado	Total a julgar	Tota de contas
2014	26	12	21	59	52	111
2015	48	37	16	101	13	114
2016	56	16	14	86	58	144
2017	63	15		78	57	135
2018	71	7		78	89	167
2019				0	226	226
2020				0	151	151
2021						36
2022						
Valores	65,67%	21,6%	12,7%	402	646	1084
Metas						

2. Indicador nº 2 - Tempo de Resposta das Ouvidorias

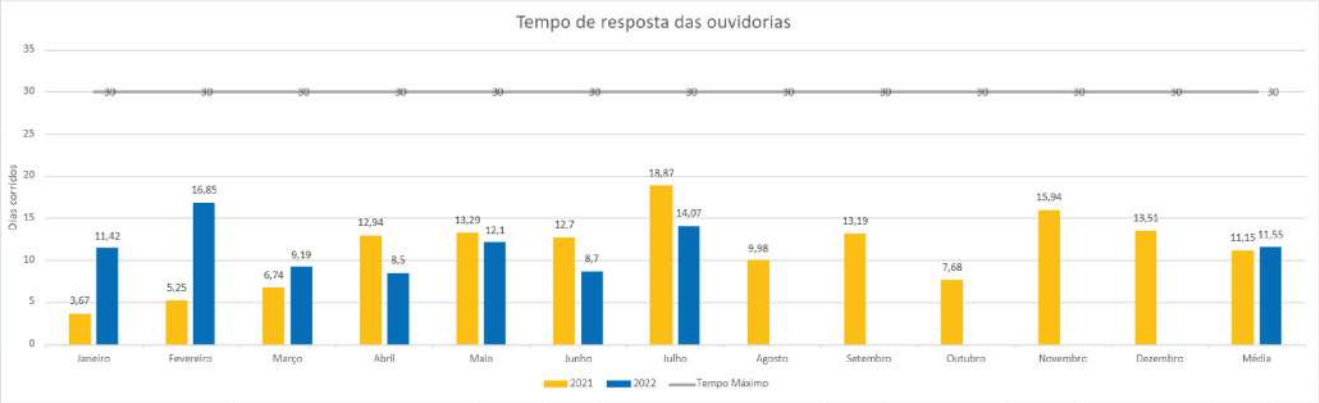
O indicador tem como objetivo subsidiar o Gabinete da CGM, além da Coordenadoria de Controle Interno e a Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, sobre o cumprimento de prazos conforme disposto em Lei de acesso a informação. Esses prazos são referentes ao tempo de respostas das demandas dos cidadãos junto as Ouvidorias Setoriais da PMF. Além disso, esse indicador vai auxiliar na criação de estratégias que visem evitar o descumprimento do dispositivo legal aplicado.

TEMPO DE RESPOSTA DAS OUVIDORIAS			
NÚMERO			
Período	**2021**	**2022**	**Tempo Máximo**
Janeiro	3,67	11,42	22
Fevereiro	5,25	16,85	22
Março	6,74	9,19	22
Abril	12,94	8,5	22
Maio	13,29	12,1	22
Junho	12,7	8,7	22
Julho	18,87		22
Agosto	9,98		22
Setembro	13,19		22
Outubro	7,68		22
Novembro	15,94		22
Dezembro	13,51		22
Média	11,15	11,61	22
Meta			

O gráfico nos apresenta o tempo médio de resposta que as ouvidorias têm levado para dar retorno ao cidadão, referente à abertura das manifestações. Ao final do gráfico temos a média de tempo anual, possibilitando ter uma visão mais ampla do tempo de resposta.

Como é apresentado, a ouvidoria tem conseguido se manter sempre abaixo da média estabelecida na lei e trabalhando sempre para manter um serviço de qualidade para o cidadão.

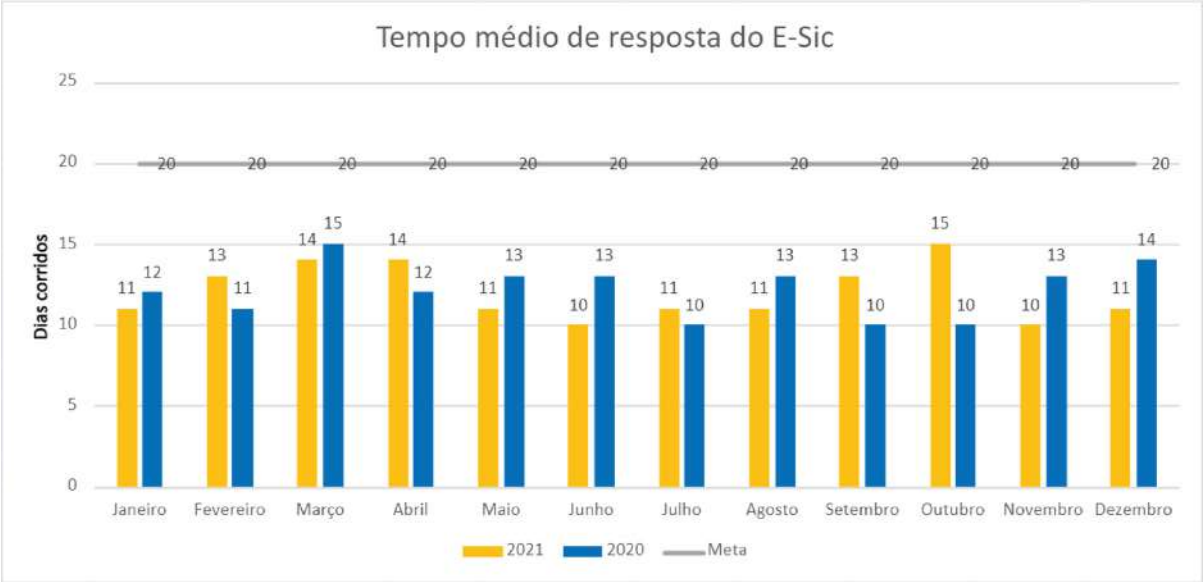
Outra informação importante que pode ser obtida é a quantidade de manifestação por tipo. Com esse tipo de informação podem ser feitas ações especificas para a população e análises mais aprofundadas para um maior entendimento das necessidades da população.

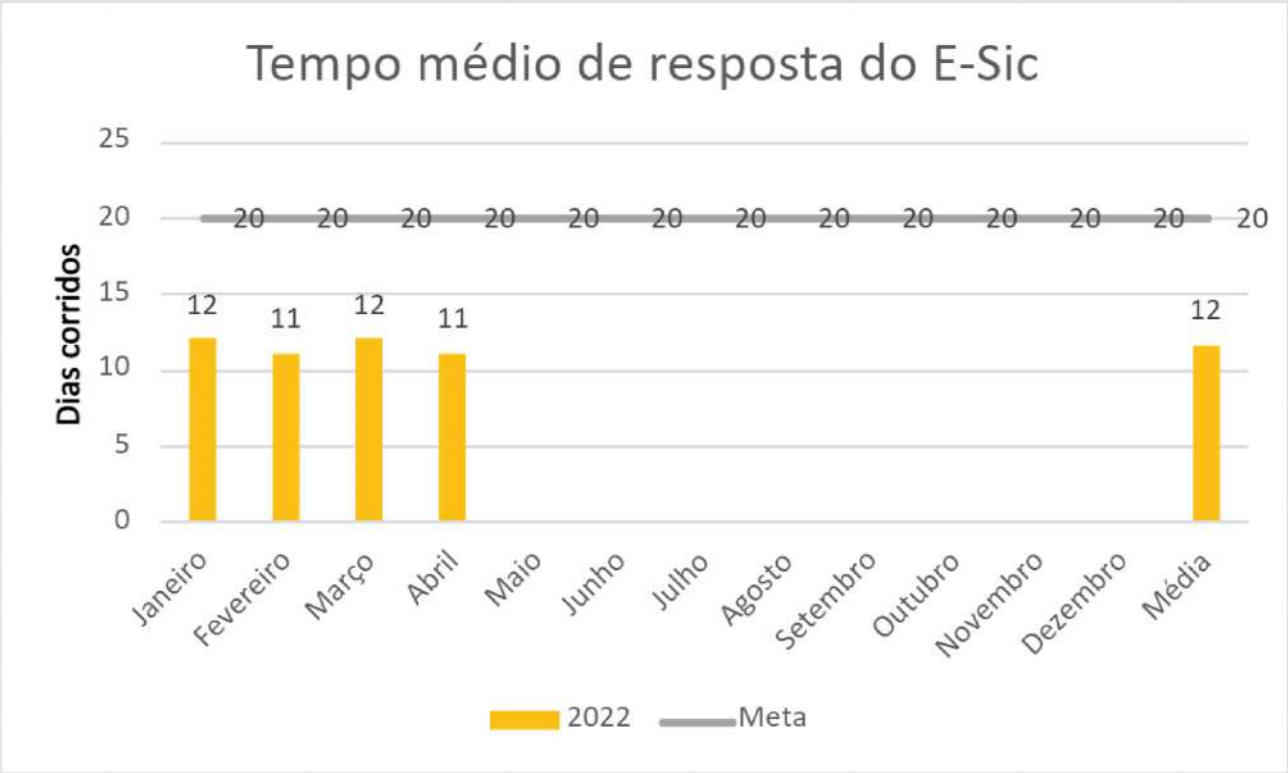


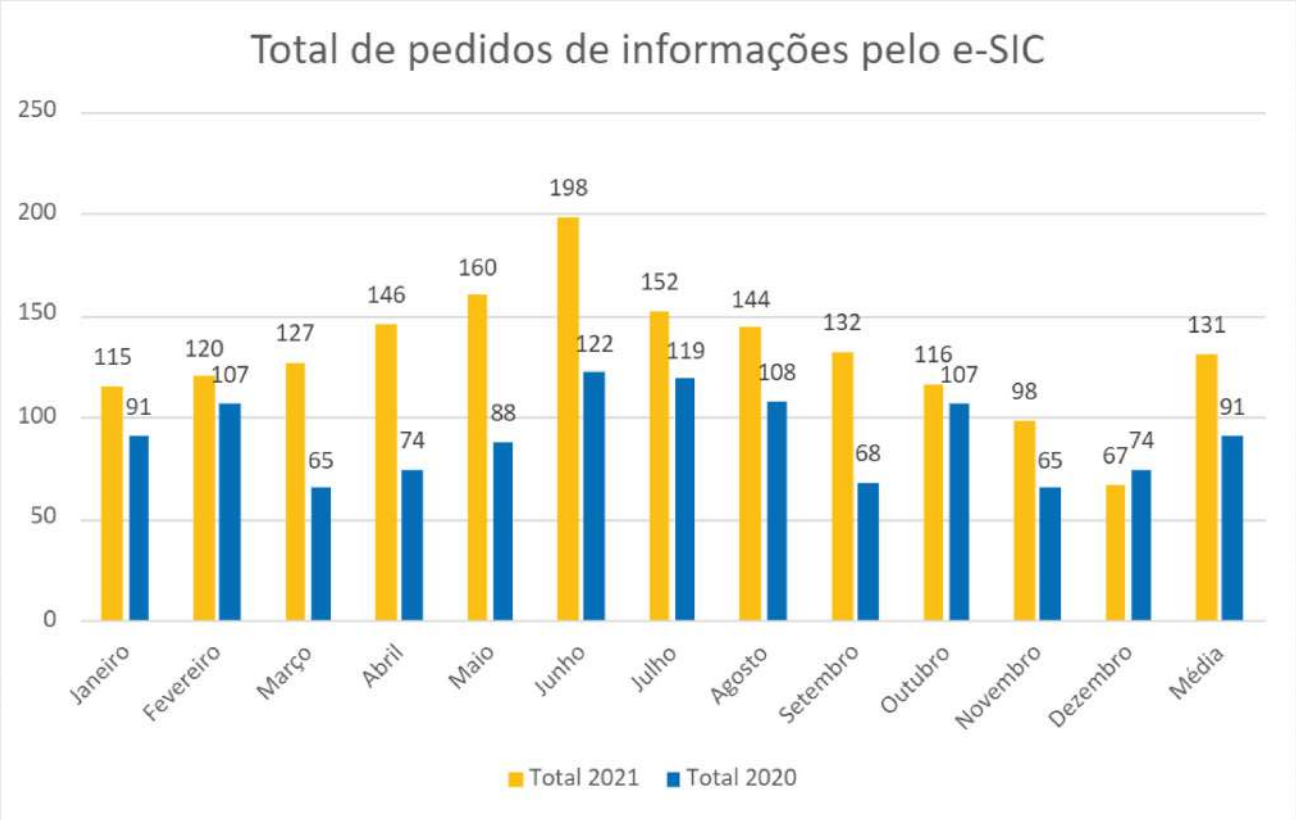
3. Indicador nº 3 - Tempo Médio de Resposta do e-SIC

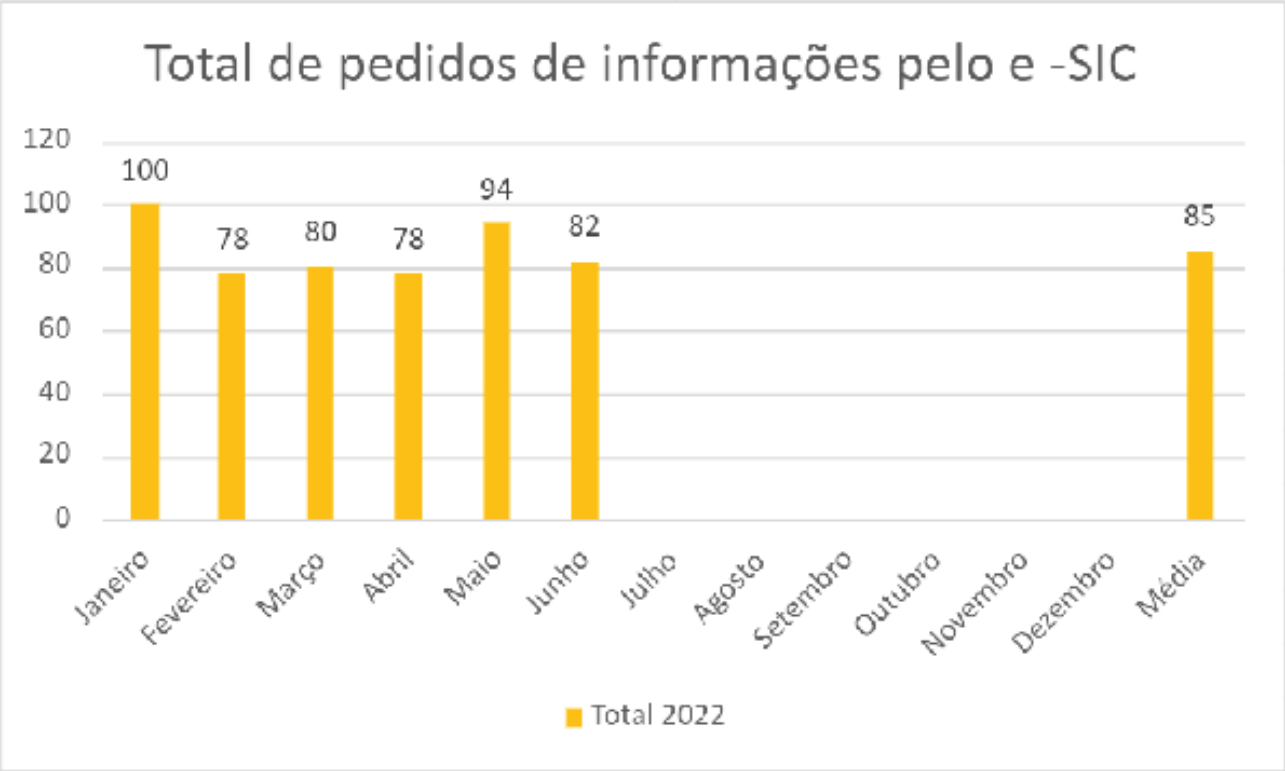
Este indicador tem como principal objetivo fornecer dados para a gestão sobre o tempo de resposta do e-SIC, possibilitando que a Coordenadoria de Transparência possa implementar melhorias caso o tempo de resposta não esteja dentro do prazo adequado.

O gráfico nos apresenta o tempo médio de resposta que o E-sic têm levado para dar retorno ao cidadão, referente à pedidos de acesso à informação, feito por qualquer pessoa, física ou jurídica.




Tempo médio de resposta do E-Sic
Dias corridos
25
20
15
10
5
0
20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20
12 11 12 11 12
Janeiro
Fevereiro
Março
Abril
Maio
Junho
Julho
Agosto
Setembro
Outubro
Novembro
Dezembro
Média
2022
Meta


Total de pedidos de informações pelo e-SIC
250
200
150
100
50
0
115 91
120 107
127 65
146 74
160 88
198 122
152 119
144 108
132 68
116 107
98 65
67 74
131 91
Janeiro
Fevereiro
Março
Abril
Maio
Junho
Julho
Agosto
Setembro
Outubro
Novembro
Dezembro
Média
Total 2021
Total 2020



	Tempo de resposta do E-Sic				Total de solicitações no E-Sic		
	Número (dias)				Número (Qtd)		
Período	2022	2021	2020	Meta	Total 2022	Total 2021	Total 2020
Janeiro	12	11	12	20	100	115	91
Fevereiro	11	13	11	20	78	120	107
Março	12	14	15	20	80	127	65
Abril		14	12	20	78	146	74
Maio		11	13	20	94	160	88
Junho		10	13	20	82	198	122
Julho		11	10	20		152	119
Agosto		11	13	20		144	108
Setembro		13	10	20		132	68
Outubro		15	10	20		116	107
Novembro		10	13	20		98	65
Dezembro		11	14	20		67	74
Média	12	12	12	20	85	131	91

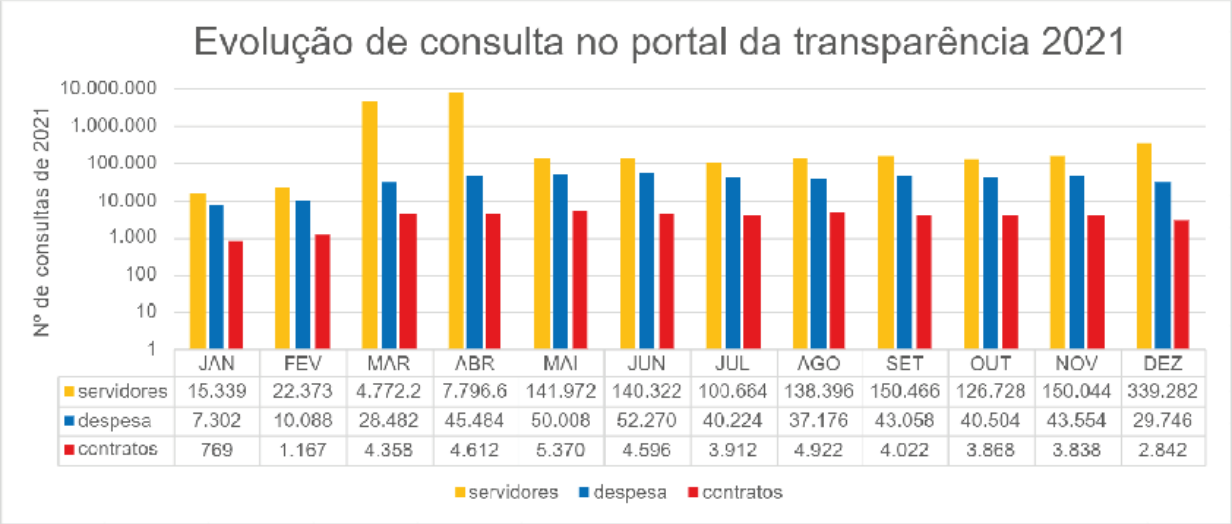
Observa-se também que o tempo médio tem estado até o momento sempre abaixo do prazo máximo estipulado em Lei, mostrando o esforço que a equipe vem desenvolvendo para prestar ao cidadão sempre um serviço com qualidade.

Além disso, no decorrer da criação da ficha técnica para o indicador – Tempo médio de resposta do e-SIC, foi observado a possibilidade de coleta de dados mais específicos referentes ao total de solicitações realizadas pelo e-SIC que permitiriam uma melhoria na análise do processo.

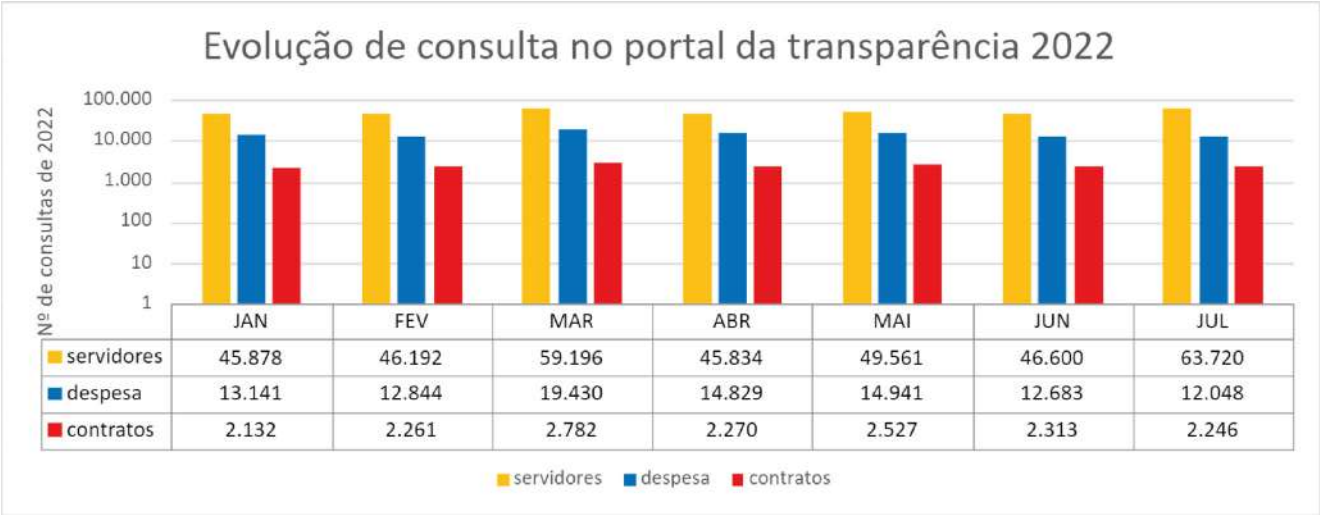
4. Indicador nº 4 - Evolução de Consulta no Portal da Transparência

Principal função desse indicador é informar como está a evolução de consulta no Portal da Transparência, tendo informações de quais áreas são mais acessadas e quais dificuldades ocorrem no decorrer dessa evolução. Com esses dados a Coordenadoria de Transparência pode implementar melhorias para todo o processo de consulta no portal da transparência.

O gráfico apresenta os números de acesso ao longo do ano nas 3 (três) páginas mais acessadas.



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
servidores	15.339	22.373	4.772.2	7.796.6	141.972	140.322	100.664	138.396	150.466	126.728	150.044	339.282
despesa	7.302	10.088	28.482	45.484	50.008	52.270	40.224	37.176	43.058	40.504	43.554	29.746
contratos	769	1.167	4.358	4.612	5.370	4.596	3.912	4.922	4.022	3.868	3.838	2.842

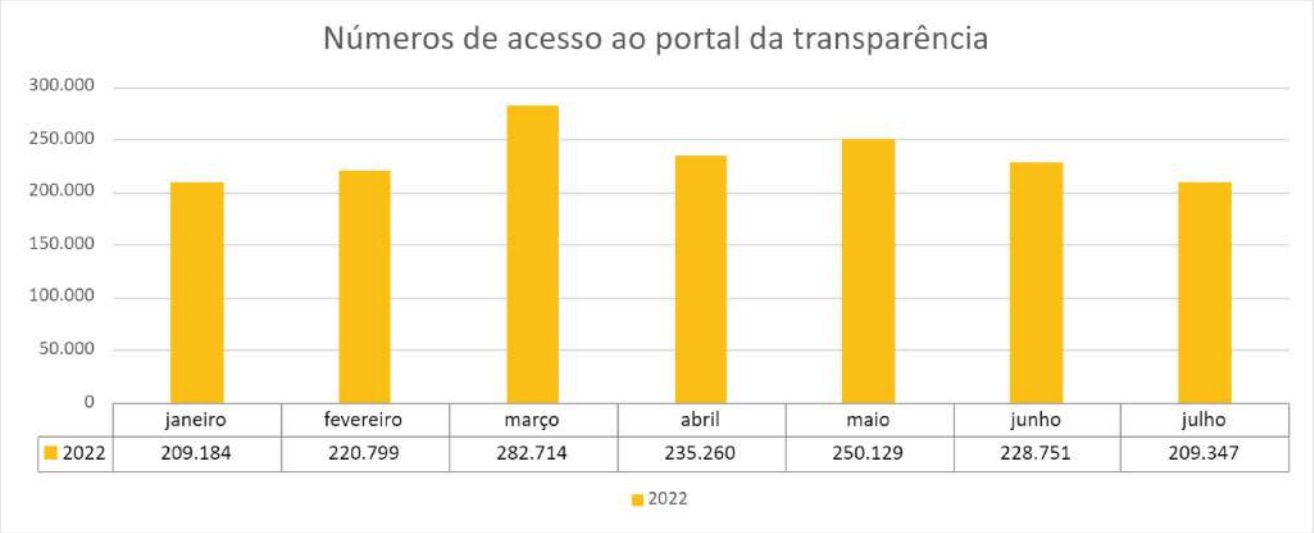


	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
servidores	45.878	46.192	59.196	45.834	49.561	46.600	63.720
despesa	13.141	12.844	19.430	14.829	14.941	12.683	12.048
contratos	2.132	2.261	2.782	2.270	2.527	2.313	2.246

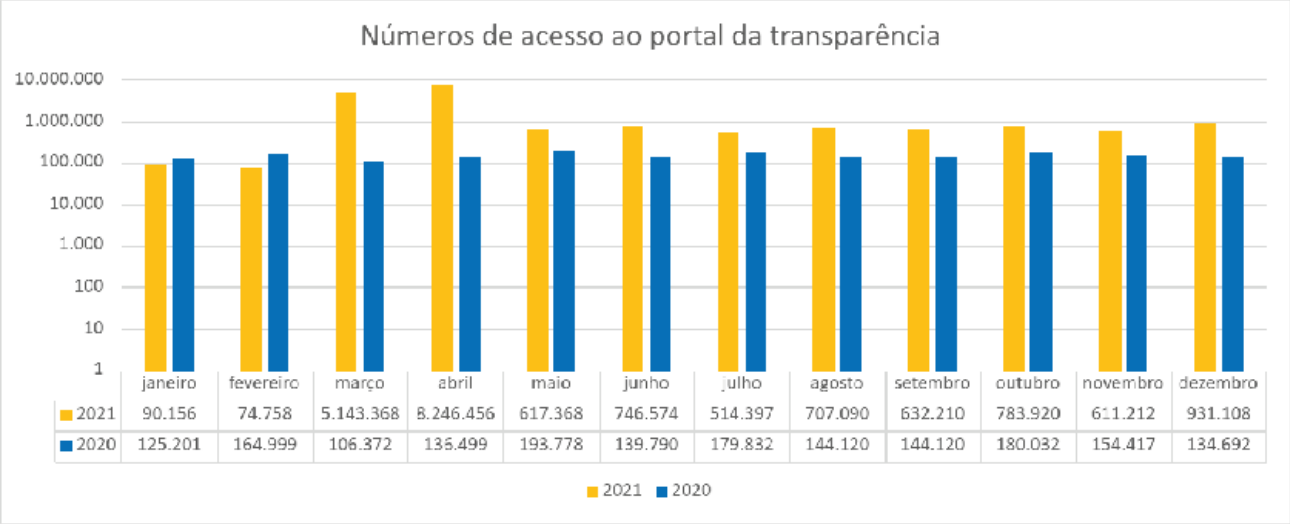
5. Indicador nº 5 - Números de Acesso ao Portal da Transparência

Esse indicador tem como objetivo informar o número de acessos ao Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Fortaleza. Por meio dessas informações a Coordenadoria de Transparência pode implementar melhorias necessárias.

O gráfico apresenta os números de acesso ao Portal da Transparência ao longo do ano e como os acessos podem variar de acordo com época do ano ou por acontecimentos externos.



	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho
2022	209.184	220.799	282.714	235.260	250.129	228.751	209.347



	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
2021	90.156	74.758	5.143.368	8.246.456	617.368	746.574	514.397	707.090	632.210	783.920	611.212	931.108
2020	125.201	164.999	106.372	136.499	193.778	139.790	179.832	144.120	144.120	180.032	154.417	134.692

NÚMEROS DE ACESSO AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA			
NÚMERO			
Período	2022	2021	2020
Janeiro	209.184	90.156	125.201
Fevereiro	220.799	74.758	164.999
Março	282.714	5.143.368	106.372
Abril	235.260	8.246.456	136.499
Maio	246.684	617.368	193.778
Junho	224.766	746.574	139.790
Julho		514.397	179.832
Agosto		707.090	144.120
Setembro		632.210	144.120
Outubro		783.920	180.032
Novembro		611.212	154.417
Dezembro		931.108	134.692
Total Ano	1.419.407	19.098.617	1.803.852

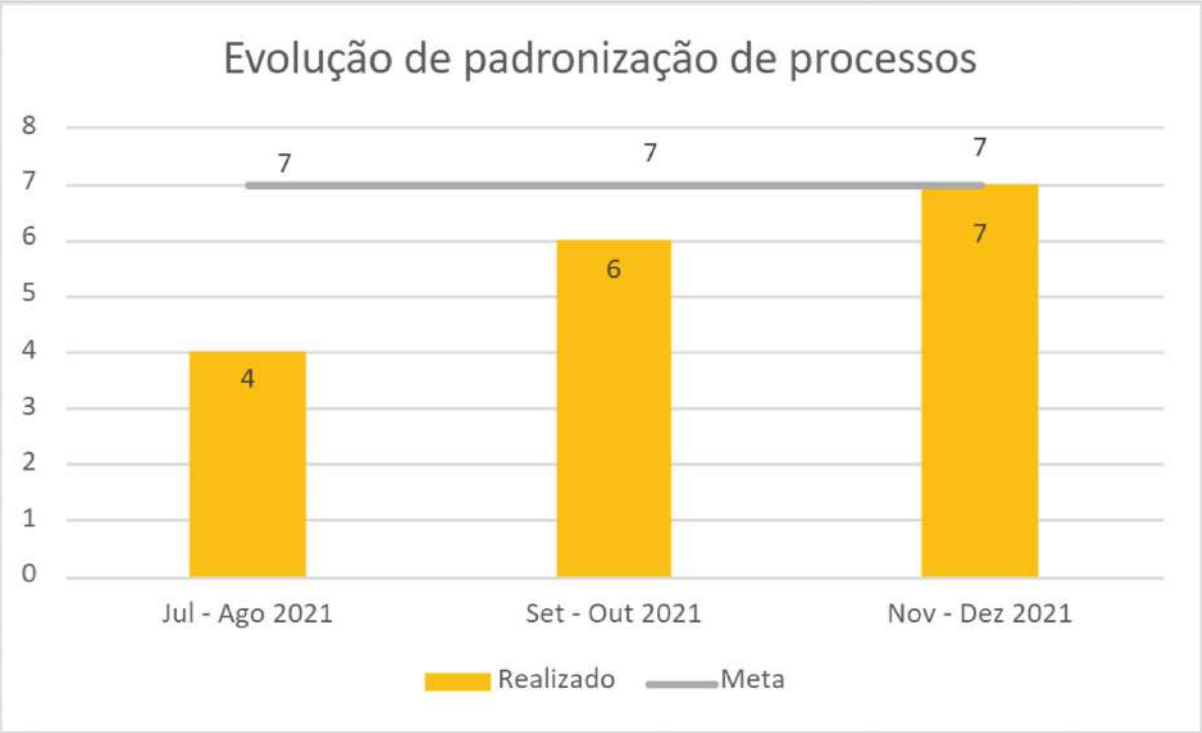
OBS: nos meses marcados de amarelo foi observado o ip 40.87.16.154 com um número exorbitante de acessos. em outubro um segundo ip 191.33.124.91 teve um número de acesso exorbitante.

6. Indicador nº 6 - Evolução de Padronização de Processos

O objetivo desse indicador é subsidiar Gabinete da CGM, além da Coordenadoria de Controle Interno e a Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, sobre a evolução de padronização de processos administrativos.

O gráfico apresentou a evolução do projeto de Padronização de Procedimentos Administrativos, que havia como produto a elaboração de sete propostas de fluxos de trabalho para processos definidos pelo Gabinete da CGM.

EVOLUÇÃO DE PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS		
Percentual		
Período	Realizado	Meta
Jul - Ago 2021	4	7
Set - Out 2021	6	7
Nov - Dez 2021	7	7
Resultados	17	21



7. Indicador nº 7 - Nota de Transparência pelos Órgãos de Controle Externo e Instituições Referendadas

Este indicador tem como objetivo informar a nota obtida pelo Portal da Transparência do Município de Fortaleza, através de pesquisa realizada por Órgãos de Controle Externo e Instituições Referendadas.

Como pode ser observado, o Portal da Transparência de Fortaleza está sempre conseguindo manter uma boa nota, sendo reflexo do trabalho feito pela equipe que está à frente.

ESCALA BRASIL TRANSPARENTE - CGU				
Ano	2016/2017	2018	2020	2021
Nota	10	8,61	9,9	
Lugar	1º	14°(Capital)	4° (Capital)	
Edição	EBT - 1º Edição: (27/06/2016 a 16/01/2017)	EBT - (Avaliação: de 09/07/2018 a 14/11/2018)	EBT -2º Edição: (Avaliação: de 01/04/2020 a 31/12/2020)	
Edição	2º Edição	3º Edição	3º Edição	

RANKING DE TRANSPARÊNCIA NO COMBATE À COVID-19				
Edição	21 maio 2020 (02-19 de maio)	29 jun 2020 (15-18 de junho)	31 jul 2020 (20-23 de julho)	1 set 2020 (24-31 de agosto)
Período	mai/20	jun/20	jul/20	set/20
Nota	62	79,7	86	96
Lugar	4°	9°	16°	9°
INDICE DE TRANSPARÊNCIA DA COVID - 19 OKBR				
Período	18 dez 2020	22 jul 2021	07 out 2021	
Período	dez/20	jul/21	nov/21	
Nota	99	72	66	
Lugar	2°	4°	8°	
Edição	2º Edição	3º Edição	3º Edição	

FONTE: https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/avaliacoes_independentes
FONTE: https://transparenciainternacional.org.br/ranking/
FONTE: https://transparenciacovid19.ok.org.br/itc

ANEXOS

Rede de Controle Interno

REDE DE CONTROLE INTERNO, GESTÃO DE RISCOS E GOVERNANÇA	
Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos de Saneamento Ambiental	Mário Marrathma Lopes de Oliveir
Agencia de fiscalização de Fortaleza	Patrícia Martins Silveira Furlanetti Alaíde Oliveira Pontes Rosado Diego Barbosa Barros Vivyanne Nogueira Bezerra Ribeiro
Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania	Leandro Oliveira Rocha Eduardo Araújo Aquino
Autarquia de Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza	Amanda Almeida Bezerra Nunes
Controladoria e Ouvidoria Geral do Município	Flora Carneiro
Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação	Renan Damasceno Leitão
Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza	Bhrenda Cinthya Bastos Braga Policarpo Gleyse Samara Lima
Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	Janieire Moreira Soares de Oliveira Ana Beatrz Beltrão Magalhães Lemos
Fundação da Criança e da Família Cidadã	Brena Ferreira Gomes Maria do Carmo Borges Teles
Gabinete do Prefeito	Icaro Regis da Graça Batista Marcella Costa de Andrade
Gabinete do Vice Prefeito	Sinara Maria Sampaio Moreira Carolina Veríssimo Pinto Micheline Becker Macedo Lima
Guarda Municipal de Fortaleza	Rafaela Ferreira Chagas Danielle Carine do Nascimento Patrícia Mena Barreto Vieira do Nascimento
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional	
Instituto Dr. José Frota	José Laécio Cardoso Cajazeiras
Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos	Armando Augusto de Azevedo Damasceno
Instituto de Pesos e Medidas de Fortaleza	Zilda Margarida Araújo da Costa
Instituto de Previdência do Municipio de Fortaleza	Milena Alencar Gondim Raimundo da Costa Campos
Procuradoria Geral do Município	Eduardo Castelo Felipe Siqueira
Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor	
Secretaria Municipal da Conservação e Serviços Públicos	Karolina de Paula Kampos
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico	Paula Magalhães Rocha Sylvia Cristina Lavor dos Santos

Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	Plinio Belchior Fernandes Magalhães Filho Raquel Rodrigues de Almeida Eduardo Bessa Cabral de Moraes Maria Regina de Alcantara Macedo
Secretaria do Esporte e Lazer de Fortaleza	Victor Marcilio Pompeu Ticiana Sampaio Fuzesi Vanessa de Souza Duarte Danielle de Pinho Mano
Secretaria Municipal da Cultura	Eliane da Luz Silva Jane Mapurunga Ruben Ryan Rejan Gomes de Oliveira Carlos Eduardo Costa Gomes Antonia Hélia Marques Cidrão Ana Lúcia Barbosa Bezerra Rafael Gilson Fernandes de Oliveira Diego Fernandes Zaranza Jocélia Maria Cunha as Silva Camila Maria Marques Bastos Elisangela do Amaral Andrade Juliana Alixandre Simões André Mourão Veipes Raquel Pereira Machado Juliana da Silva Guimarães
Secretaria Municipal das Finanças	Katia Maria Magalhães Siqueira Borges Fernando José da Silveira Marinho Daniela Fernandes Brasil
Secretaria Municipal da Gestão Regional	Joaquim Lúcio Melo Freitas
Secretaria Municipal de Governo	Livia Barbosa Marques Gisele Craveiro
Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	Maria Eliane Souza Leão de Oliveira Marcos manuel Araujo Silveira
Secretaria Municipal da Segurança Cidadã	Marcia Rodrigues Costa Renata Maria de Oliveira Farias Lucas Thiago David Furtado Cavalcante Saulo Firmino da Silva
Secretaria Municipal do Turismo de Fortaleza	Leiliane Batista Vasconcelos
Secretaria Municipal da Educação	Claudia Patricia da Silva Ribeiro Menezes Léa Gondim Araújo
Secretaria Municipal da Saúde	Maria Clarice Tavares Evangelista Taís Raquel de Oliveira Santana Newton Farias de Albuquerque Germana Barreto Gondim Cursino Caio Menescal Reis

Rede Municipal de Ouvidores Setoriais

REDE MUNICIPAL DE OUVIDORES SETORIAIS	
CGM – Ouvidor Geral do Município	Ouvidora Geral: Lilian Mariano Fontele Apoio: Francisco Lucas Bernardo Rodrigues Apoio: Nyrla Sales Apoio: André Girão Ferreira Apoio: Pedro Edson Lourinho Jr Apoio: Claudia Valani Barcellos Apoio: Gildene Maria Gonçalves Benicio Apoio: Flora Maria Carneiro Teles Apoio: Juliana Gadelha Lima
Secretaria Regional I	Ouvidor Setorial: Gislayne L. Rodrigues Uchôa Apoio: Rosa Maria Martins Soare
Secretaria Regional II	Ouvidor Setorial: Raylson Levi Sousa Rodrigues
Secretaria Regional III	Ouvidor Setorial: Maria Teresa Alencar da Costa Silva
Secretaria Regional IV	Ouvidor Setorial: Arthur Samir Bezerra Vale Apoio: Viviane Gomes Nobrega
Secretaria Regional V	Ouvidor Setorial: Ana Carolina Filgueiras Rios
Secretaria Regional VI	Ouvidor Setorial: Pamela Paula Cruz Bezerra Torquato Apoio: Danielly da Silva Xavier Apoio: Priscila Bezerra Menezes
Secretaria Regional VII	Ouvidor Setorial: Francisco Olinto Chagas Lima Apoio: Luana Duarte Paiva
Secretaria Regional VIII	Ouvidor Setorial: Nayara Nágila Virino de Lima
Secretaria Regional IX	Ouvidor Setorial: Priscila Bezerra de Menezes
Secretaria Regional X	Ouvidor Setorial: Daniere Batista Rodrigues
Secretaria Regional XI	Ouvidor Setorial: Edmundo de Sousa Bento
Secretaria Regional XII	Ouvidor Setorial: Rafael de Freitas Brasil
Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle de Serviços Públicos de Saneamento Ambiental	Ouvidor Setorial: Antônio César de Lima Apoio: Gabriela Barroso de Saboya
Agência de Fiscalização de Fortaleza	Ouvidor Setorial: Vivyane Nogueira B. Ribeiro Apoio: Jane Mara Albuquerque Aragão Apoio: Ana Júllia Ramalho Diogo Apoio: Ana Karolina Oliveira da Silva
Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania	Ouvidor Setorial: Roberta Jorge Melo Coelho Apoio: Ana Maria Cunha Barreto Mindelo
Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza	Ouvidor Setorial: Antônio Raimundo Pontes
Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	Ouvidor Setorial: Ana Beatriz Beltrão Magalhães Lemos Apoio: Naatyele dos Santos Silva Apoio: Maria Juliana Nogueira
Fundação Criança e Família Cidadã	Ouvidor Setorial: Maria do Carmo Borges Teles Apoio: Maria Mirian de Oliveira Saraiva

Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza	Ouvidor Setorial: Joseane Furtado Braga Stone
Instituto Dr. José Frota	Ouvidor Setorial: Herbeny do Amaral Holanda
Instituto de Pesos e Medidas	Ouvidor Setorial: Lucyanna Martins Leite Lucio Apoio: Leidiana Moreira de Castro
Instituto de Previdência do Município	Ouvidor Setorial: Maria Sandra Mesquita Apoio: Claudeney Barros Alcantara Apoio: Ruth dos Santos de Souza
Secretaria Municipal da Conservação e Serviços Públicos	Ouvidor Setorial: Karolina Campos Apoio: Elisangela Candido Guedes Ferreira
Secretaria de Desenvolvimento e Trabalho	Ouvidor Setorial: Paula Magalhães Rocha
Secretaria Municipal do Esporte e Lazer	Ouvidor Setorial: Daniele de Pinho Mano Apoio: Sebastião Feitosa Teles
Secretaria Municipal da Cultura	Ouvidor Setorial: André Mourão Veipes
Secretaria Municipal das Finanças	Ouvidor Setorial: Daniela Fernandes Brasil Apoio: Caroline Rodrigues Lino Apoio: Katia Maria Magalhães Siqueira Borges
Secretaria Municipal da Infraestrutura	Ouvidor Setorial: Oscar Dantas Apoio: Vanessa de Souza Miranda Apoio: Francisco Ronald Cabral Menezes Holanda
Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	Ouvidor Setorial: Hezenete Andrade Apoio: Miguel Arcanjo de Castro Apoio: Marcos Manuel Araujo Silveira Apoio: João Euler de Melo Silva Apoio: Denilson Antonio da Silva Lacerda
Secretaria Municipal da Segurança Cidadã	Ouvidor Setorial: Saulo Firmino Silva Apoio: Rafael de Sousa Carvalho
Secretaria Municipal do Turismo	Apoio: Márcia Regina Ribeiro Apoio: Nosliana Nobre Rabelo Apoio: Lauro Bezerra Neto
Secretaria Municipal do Urbanismo e Meio Ambiente	Ouvidor Setorial: Samantha Moura Miyasaki Apoio: Juliana Castro Mota
Secretaria Municipal da Educação	Ouvidor Setorial: Maria da Conceição Sales Mesquita Apoio: Maria Simone Batista Teixeira Apoio: Maria das Graças M. Formiga Apoio: Claudia Patricia da Silva Ribeiro Menezes
Secretaria Municipal da Saúde	Ouvidor Setorial: Maria Clarice Tavares Evangelista Apoio: Eduardo Andrade Mesquita Apoio: Germana Barreto Gondim Cursino Apoio:Antonia Maria de Sousa Gomes Apoio: Francisca Natalia Gomes de Andrade Apoio: Regina Claudia Costa Paiva
Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Sociais	**Ouvidor Setorial: Eduardo Bessa Cabral de Morais** **Apoio: Aline Matos Araújo**

Autarquia do Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza	Ouvidor Setorial: Maria de Fátima Flor da Silva Apoio: Carlos Magno Medeiros da Costa
Hospital Distrital Gonzaga Mota – Gonzaguinha da Barra do Ceará	Ouvidor Setorial: Rita de Cássia Mendes dos Santos de Lima Apoio: Sara Lins Feitosa Cavalcante
Hospital Distrital Gonzaga Mota – Gonzaguinha do José Walter	Ouvidor Setorial: Soraia Cassiano Rodrigues
Hospital Distrital Gonzaga Mota – Gonzaguinha da Messejana	Ouvidor Setorial: Manoel Gomes Moura
Hospital Distrital Dr. Evandro Ayres de Moura - Frotinha do Antônio Bezerra	Ouvidor Setorial: Djanira Rodrigues Soares
Hospital Distrital Maria José Barroso de Oliveira - Frotinha da Parangaba	Ouvidor Setorial: Luiza Emberga Bezerra Frota
Hospital Distrital Edmilson Barros de Oliveira - Frotinha da Messejana	Ouvidor Setorial: Regina Lúcia Oliveira Ribeiro
Hospital Distrital Nossa Senhora da Conceição	Ouvidor Setorial: Andrea Araújo Camelo
Hospital e Maternidade Dra. Zilda Arns Neumann - Hospital da Mulher	Ouvidor Setorial: Lourcina Maria Bringel Apoio: Elza Claudia de Paula e Silva
Hospital Infantil de Fortaleza Dra Lucia de Fátima Guimarães	Ouvidor Setorial: Liduína Maria Benevides de Castro
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU Fortaleza	Ouvidor Setorial: Rita Maria Pereira Lima Apoio: Cleide Albino da Silva Braga Apoio: Ana Rita Vasconcelos da Silva
Coordenadoria de Vigilância em Saúde	Ouvidor Setorial: Wilton Wellington Ramos da Silva
Policlínica João Pompeu Lopes Randal	Ouvidor Setorial: Maria Ivanilda dos Santos
Instituto de Planejamento de Fortaleza	Ouvidor Setorial: Paula Cavalcante de Alencar Braga Apoio: Jessica Barroso Nobrega
Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor	Ouvidor Setorial: Antônio Airton do Vale Melo
Secretaria Municipal da Gestão Regional	Ouvidor Setorial: Joaquim Lúcio Melo Freitas
Secretaria Municipal de Governo	Ouvidor Setorial: Airton Douglas de Andrade Lucas Apoio: Livia Barbosa Marques
Gabinete da Vice Prefeitura	Ouvidor Setorial: Sinara Maria Samapio Moreira Apoio: Maria Nereide Virino de Lima
Gabinete do Prefeito	Ouvidor Setorial: Amanda Alves Nobre Sales
Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza - CITINOVA	Ouvidor Setorial: Renan Damasceno Leitão
Procuradoria Geral do Município	Ouvidor Setorial: Caio Correia Moreira
Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos de Fortaleza	Ouvidor Setorial : Taciane Maeane Serafim de Oliveira Martins

Fortaleza
PREFEITURA

Controladoria
e Ouvidoria