Fortaleza
PREFEITURA

Controladoria
e Ouvidoria

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

2021.1

**Prefeito de Fortaleza**

José Sarto Nogueira

**Vice Prefeito de Fortaleza**

José Elcio batista

| | |
|---|---|
| **Gabinete do Prefeito** | Elpídio José de Oliveira Moreira |
| **Gabinete do Vice-Prefeito** | José Elcio Batista |
| **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** | Francisco Cláudio Pinto Pinho |
| **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 |
| **Central de Licitação da Prefeitura de Fortaleza** | Otávio César Lima de Melo |
| **Guarda Municipal de Fortaleza** | Marcílio Linhares Távora |
| **Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor** | Eneylandia Rabelo Lemos |

**Vinculados ao Gabinete do Prefeito Status de Secretário**

| | |
|---|---|
| **Instituto de Planejamento de Fortaleza** | |
| **Agência de Fiscalização de Fortaleza** | Laura Jucá Araújo |
| **Coordenadoria Especial de Políticas Públicas de Juventude** | Davi Gomes Barbosa |
| **Coordenadoria Especial de Políticas sobre Drogas** | Marta Maria do Socorro Lima Barros Gonçalves |
| **Coordenadoria Especial de Relações Internacionais e Federativas** | |
| **Coordenadoria Especial de Articulação Política** | Esio Feitosa Lima |
| **Coordenadoria Especial de Programas Integrados** | Ana Manoela Marinho Nogueira |

**Administração Indireta**

| | |
|---|---|
| **Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle de Serviços Públicos de Saneamento Ambiental** | Homero Cals Silva |
| **Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania** | Juliana carla Coelho Cavalcante |
| **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** | João Marcelo Ferreira Facundo |
| **Instituto de Previdência do Município** | Josué de Sousa Lima |
| **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**
Juliana Guimarães de Oliveira

**Assessor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**
Ernesto Saboya de Figueiredo Neto

**Assessora Jurídica**
Juliana Sales Cordeiro

**Assessora de Controle Interno e Ouvidoria**
Flora Maria Carneiro Teles

**Ouvidora Geral**
Lílian Mariano Fontele

**Corregedor Geral**
Marcos Cavalcanti

**Coordenadoria Geral de Controle Interno**
Fabíola Farias Vasconcelos
Sarah Feitosa

**Coordenadora de Auditoria**
Mônica Emmanuelle Ribeiro da Silva

**Coordenador de Transparência e Integridade**
Paulo Afonso Cavalcante Junior

**Coordenadora Administrativo – Financeira**
Rosanne Bezerra Silva

# 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
Gabriela Menezes Campelo Michiles
Napoliana Rodrigues dos Santos
Juliana Sales Cordeiro Ferreira

**Revisão Textual**
Eduardo Ferreira Lobo
Fabíola Farias Vasconcelos
Marley Oliveira Souza

**Diagramação**
Eduardo Ferreira Lobo
Gustavo Gondim Guimarães

**Colaboração ASCOM**
Eduardo Ferreira Lobo
Jornalista - MTE JP 2083/CE

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município - CGM, criada em 2001, avança cada vez mais na direção dos anseios da população na promoção da transparência e do fortalecimento dos instrumentos de controle interno para eficiência no gasto público e na atuação da gestão estratégica.

A gestão do prefeito José Sarto prima pela excelência na vanguarda e contemporaneidade na adoção de tecnologias e soluções modernas na promoção da resposta exígua e efetiva.

Pautada na premissa de ouvir o cidadão, a CGM passa, a partir de 2021, a consolidar os canais de ouvidoria, implantar ferramentas de avaliação da satisfação do serviço público por parte do cidadão e ampliar o Portal da Transparência.

O Relatório Semestral de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria busca, além de atender aos requisitos da Lei Orgânica Municipal, prestar contas, junto à Câmara Municipal de Fortaleza e aos demais órgãos externos, das ações que compõem a agenda estratégica da CGM e dos resultados alcançados periodicamente.

Espera-se que este Relatório possa contribuir para o Controle Social, bem como para a melhoria contínua da atuação da gestão municipal, reforçando sua proximidade com a população e valorizando a transparência de suas ações.

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

# INTRODUÇÃO

O propósito do Relatório Semestral de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria é assegurar a transparência e reforçar a adoção de boas práticas na administração pública, bem como servir de suporte para a implementação de novas ideias e, sobretudo, informar aos gestores e à sociedade civil as inovações e os resultados obtidos durante os seis primeiros meses de 2021.

Entre as estratégias aplicadas, destaca-se a revisão do planejamento estratégico, originando a nova estrutura organizacional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município. A atividade resultou na elaboração de nove produtos inéditos a serem implantados. Através do planejamento, também foi possível desenvolver um modelo inovador de avaliação de desempenho para todas as áreas, garantindo a produtividade e a eficiência do trabalho desenvolvido pela CGM.

O documento destaca também as atividades desenvolvidas nas áreas de Auditoria, Controle Interno, Corregedoria, Ouvidoria e Transparência, bem como o acordo de cooperação técnica com o Governo do Estado, por meio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará. A consequência desse trabalho permite reforçar o papel da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município como órgão de referência para a administração municipal, atuando com ações de apoio e de assessoramento, desenvolvendo ações preventivas e corretivas.

A CGM implementou também novos indicadores como forma de consolidar o trabalho que está sendo desenvolvido. Durante o primeiro semestre, foi possível constatar o crescimento desses indicadores, como aumento de 217% no número de acessos ao Portal da Transparência, quando comparados aos meses de janeiro e junho de 2021. A redução do tempo de resposta do E-sic, sendo atendidos no prazo de nove dias, conforme apuração realizada em junho deste ano, quando o preconizado pela Lei de Acesso à Informação está em 20 dias. Na área da Ouvidoria, houve o registro de 11.114 manifestações, dentre as quais 51% corresponderam a pedido de informação, elogios e sugestões, enquanto que 49% equivaleram a denúncias e reclamações. Entre os assuntos mais demandados pelo cidadão estão questões relacionadas a iluminação pública, fiscalização, recursos humanos e atendimento em postos de saúde e hospitais.

A apuração e o desenvolvimento deste material sugerem novas propostas e metodologias que podem ser aplicadas em secretarias, órgãos e entidades da Prefeitura de Fortaleza, como também reforçam o compromisso da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município com a gestão municipal.

# SUMÁRIO


1. **ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES AO ÓRGÃO CGM** ---- 17
1.1. Competências Institucionais ---- 17
1.2. Planejamento Estratégico ---- 18
1.3. Avaliação de Desempenho ---- 21
1.4. Reestruturação Organizacional ---- 21
1.5. Acordo de cooperação técnica com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE ---- 23
1.6. Atuação no CONACI ---- 23
1.7. Representações em Câmaras, Conselhos, Comissões e afins ---- 24
2. **ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE CONTROLE INTERNO** ---- 25
2.1. Fomento à Rede de Controle Interno ---- 25
2.2. Gestão de Contratos ---- 25
2.3. Núcleo de Prestações de Contas ---- 26
2.4. Projeto de regulamentação das parcerias realizadas entre a Administração Pública e as Organizações da Sociedade Civil através da adequação ao Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civíl - MROSC ---- 27
2.5. Incubadora de Controle Interno ---- 27
2.6. Monitoramento de Notificações de Órgãos Externos ---- 28
2.7. Atividade Desenvolvida no Instituto Dr. José Frota - IJF ---- 30
2.8. Contratos de Gestão ---- 30
3. A**TIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE AUDITORIA** ---- 31
3.1. Auditoria Interna Governamental - PAINT 2021 ---- 31
3.2. Auditoria Interna ContInua Projeto Avalie-se ---- 32
3.3. Monitoramento das recomendações emitidas nos Relatórios de Auditoria - PAINT 2021 ---- 32
3.4. Projeto de Implementação da Metodologia IA-CM ---- 34
3.5. Projeto Sistema Integrado de Gestão das Auditorias - AUDITAfor ---- 34
3.6. Atividades de Assessoramento ---- 36
4. **ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE TRANSPARÊNCIA** ---- 37
4.1. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ---- 37
4.2. Portal da Transparência e e-Sic ---- 35
4.3. Índice de Transparência ---- 39
4.4. Programa de Integridade ---- 40
5. **ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE OUVIDORIA** ---- 41
5.1. Projeto Ouvidoria Viva ---- 43
5.2. Avaliação de Serviços Públicos ---- 44
5.3. Boletim Interno ---- 44
5.4. Rede Municipal de Ouvidores Setoriais ---- 44
6. **ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE CORREGEDORIA** ---- 45
7. **PAINEL DE INDICADORES** ---- 47
8. **CONCLUSÃO** ---- 49
**ANEXOS** ---- 51
Rede de Controle Interno, Gestão de Riscos e Governança ---- 51
Rede Municipal de Ouvidores Setoriais ---- 53

# 1. 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° 176, de 19 de dezembro de 2014, regulamentada através do Decreto Municipal nº 13.926, de 12 de dezembro de 2016, tendo sido reestruturada, nos termos do Decreto n° 15.026, de 01 de junho de 2021. Constitui-se como órgão da Administração Direta, tendo por finalidade exercer o controle interno sistemático das ações e dos gastos dos gestores municipais, proporcionando transparência às ações e contas públicas, de forma a prevenir distorções, corrigir eventuais falhas e melhorar a administração dos recursos públicos. Para alcançar os seus objetivos, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município conta com cinco eixos de atuação: Auditoria, Controle Interno, Corregedoria, Ouvidoria e Transparência.

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, nas melhorias da gestão municipal e na transparência dos gastos públicos. Nesse contexto, a atuação da CGM contribui para a 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 de 1988 e com a ética em todas as atividades desempenhadas.

## 1.1 Competências Institucionais

De acordo com o Decreto Municipal n.º 13.926, de 12 de dezembro de 2016, o qual aprova o regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, compete à CGM:

I - apoiar e orientar os órgãos da administração municipal quanto ao cumprimento dos procedimentos legais que disciplinam a execução do gasto público;

II - coordenar e executar auditoria interna preventiva e de controle, com vistas a orientar a gestão municipal;

III - gerir o portal da transparência da Prefeitura Municipal de Fortaleza, assegurando o direito de acesso à informação;

IV - 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;

V - criar mecanismos, diretrizes e rotinas voltadas à regular aplicação da Lei de Acesso à Informação e ao aperfeiçoamento da transparência;

VI - 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 necessária a abertura de Processo Administrativo Disciplinar, observado o disposto na Lei Municipal nº 6.794/90 e demais normas aplicáveis;

VII - 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;

VIII - atuar na gestão fiscal e de resultados do Município;

IX - desempenhar outras atividades necessárias ao cumprimento de suas finalidades, bem como outras que lhe forem delegadas.

## 1.2 Planejamento Estratégico

Ao iniciar a nova gestão municipal, em janeiro deste ano, foi necessário fazer uma revisão no Planejamento Estratégico da CGM. Para tanto, foram consideradas as seguintes diretrizes:

*Elaboração do planejamento estratégico da CGM*

*Equipe na construção das novas diretrizes da CGM*

Após a definição e apresentação das diretrizes, foi realizado um evento com todos os servidores do órgão e desenvolvido o planejamento estratégico para o período 2021-2024, onde foi revisada 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<br>· Transparência<br>· Legalidade<br>· Credibilidade<br>· Visão Sistêmica<br>· Empatia | · Resolutividade<br>· Acessibilidade<br>· Compromisso<br>· Colaboração e Sinergia<br>· Probidade Administrativa<br>· Atuação Preventiva | · Comprometimento<br>· Agilidade<br>· Ética<br>· Inovação |

Durante o desenvolvimento do planejamento estratégico, também foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos para o período:

- Instituir, até 2024, ouvidorias reconhecidas como entes atuantes em todos os órgãos e entidades da administração municipal, com ouvidores capacitados e comprometidos e com canais de comunicação eficientes.
- Fortalecimento institucional e qualificação do corpo técnico da PMF em controle interno, transparência e ouvidorias.
- Consolidar até 2024 a auditoria interna como serviço estratégico e de excelência em avaliação, assessoramento e inspeções preventivas e corretivas.
- Implementar até 2024 política de integridade, ética, combate a fraude e gestão de risco para a PMF.
- Reestruturação organizacional e intersetorialidade da atuação da CGM nos outros órgãos da PMF.
- Desenvolver estratégias voltadas ao assessoramento dos órgãos e entidades da PMF por meio da rede de controle interno, além da implementação e do monitoramento de sistemas corporativos.
- Fortalecer a transparência para a ampliação da participação social com aprimoramento, acessibilidade ao cidadão e gestão de dados.
- Prover soluções e inovações tecnológicas de infraestrutura e sistemas corporativos.
- Disponibilizar arcabouço legal de amparo às atividades de controle interno, transparência e ouvidoria.

A partir dos objetivos desenvolvidos no Planejamento Estratégico, foram elaboradas metas institucionais para o ano de 2021, originando uma carteira de projetos que estão em desenvolvimento. São eles:

| Objetivos Institucionais 2021 - 2024 | Metas 2021 | Projetos |
|---|---|---|
| Instituir até 2024 ouvidorias reconhecidas como entes atuantes em todos os órgãos e entidades da adminitração municipal, com ouvidores capacitados e com canais de comunicação eficientes | Consolidar, até o final de 2021, a rede de ouvidorias setoriais através da padronização de processos, difusão de melhores práticas e eventos de capacitação | Ouvidoria Viva. |
| Fortalecimento institucional e qualificação do corpo técnico da PMF em controle interno, transparência e ouvidorias. | Qualificar, durante o ano de 2021, o corpo técnico da PMF no que compete aos conhecimentos, melhores práticas e operacionalização do Controle Interno e da Ouvidoria por meio de treinamentos, encontros da rede de controle interno e seminários temáticos, dando suporte ao desenvolvimento de metodologias de trabalho nos órgãos. | Plano de capacitação técnica e gerencial da CGM. |
| Consolidar até 2024 a auditoria interna como serviço estratégico e de excelência em avaliação, assessoramento e inspeções preventivas e corretivas. | Desenvolver e implementar os processos da área de auditoria (PAINT e Plano de Monitoramento) de forma a torná-los atividades de rotina até o fim de 2021. | Plano Anual de Auditoria interna;<br>Plano anual de Monitoramento (CGM, TCE). |
| Implementar até 2024 política de integridade, ética, combate a fraude e gestão de risco para a PMF. | Desenvolver, até o fim de 2021, Política de integridade, ética, combate a fraude e gestão de risco para a PMF. | Desenvolvimento de indicadores institucionais;<br>Desenvolver política de integridade. |
| Reestruturação Organizacional da CGM e capilarização da atuação da CGM nos outros órgãos da PMF. | Implementar e estruturar dinâmica de reuniões do comitê executivo, desenvolver e implementar processos de gestão de projetos e implementar plano de comunicação até o final de 2021. | Plano de Comunicação Interna e Externa. |
| Desenvolver estratégias voltadas ao assessoramento dos órgãos e entidades da PMF, por meio da rede de controle interno e da implementação e do monitoramento de sistemas corporativos. | Implementar e padronizar 10 procedimentos administrativos, monitorar processos de Gestão de contratos, Parcerias nos órgãos da PMF e Implementar em 4 órgãos da PMF o projeto de incubação do Controle Interno até o final de 2021. | Incubadora de Controle Interno;<br>Padronização de procedimentos administrativos;<br>GCCORP;<br>MROSC;<br>Fomento à Rede de Controle Interno (RCI);<br>Escola de Controle Interno;<br>Núcleo de prestação de contas. |
| Fortalecer a transparência para a ampliação da participação social com aprimoramento, acessibilidade ao cidadão e gestão de dados. | Implantar, em 2021, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na PMF e desenvolver o programa de integridade. | LGPD;<br>Programa de Integridade. |
| Prover soluções e inovações tecnológicas de infraestrutura e sistemas coorporativos. | Desenvolver, implementar e aprimorar, em 2021, os sistemas (Parcerias, GCCORP, Auditafor, e-sic, Portal da transparência e Siscom) de responsabilidade da CGM, com o fortalecimento das políticas de segurança da informação. | Desenvolver, aprimorar e manter os sistemas corporativos da CGM;<br>Aperfeiçoar e manter as políticas de backup, segurança da informação e infraestrutura de TIC. |
| Disponibilizar arcabouço legal de amparo às atividades de controle interno, transparência e ouvidoria. | Estruturar, em 2021, a Biblioteca Normativa da CGM nas áreas de Controle Interno, Transparência e Ouvidoria. | Biblioteca Normativa CGM |

## 1.3 Avaliação de Desempenho

Visando imprimir um modelo inovador na gestão pública municipal, a CGM realizou o desdobramento de metas para todas as áreas e servidores do órgão. Essa iniciativa dará subsídio aos gestores para a realização da avaliação de desempenho dos servidores ao final do período anual.

O modelo adotado para esta atividade se baseia nos moldes de avaliação de desempenho aplicáveis à carreira de Analista de Planejamento e Gestão, conforme Decreto Municipal nº 14.154, de 24 de janeiro de 2018, e Portaria nº 054/2020-SEPOG, de 3 de maio de 2020.

## 1.4 Reestruturação Organizacional

A estrutura organizacional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM), atualizada pelo decreto Nº 15.026, de 01 de junho 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 Executiva 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

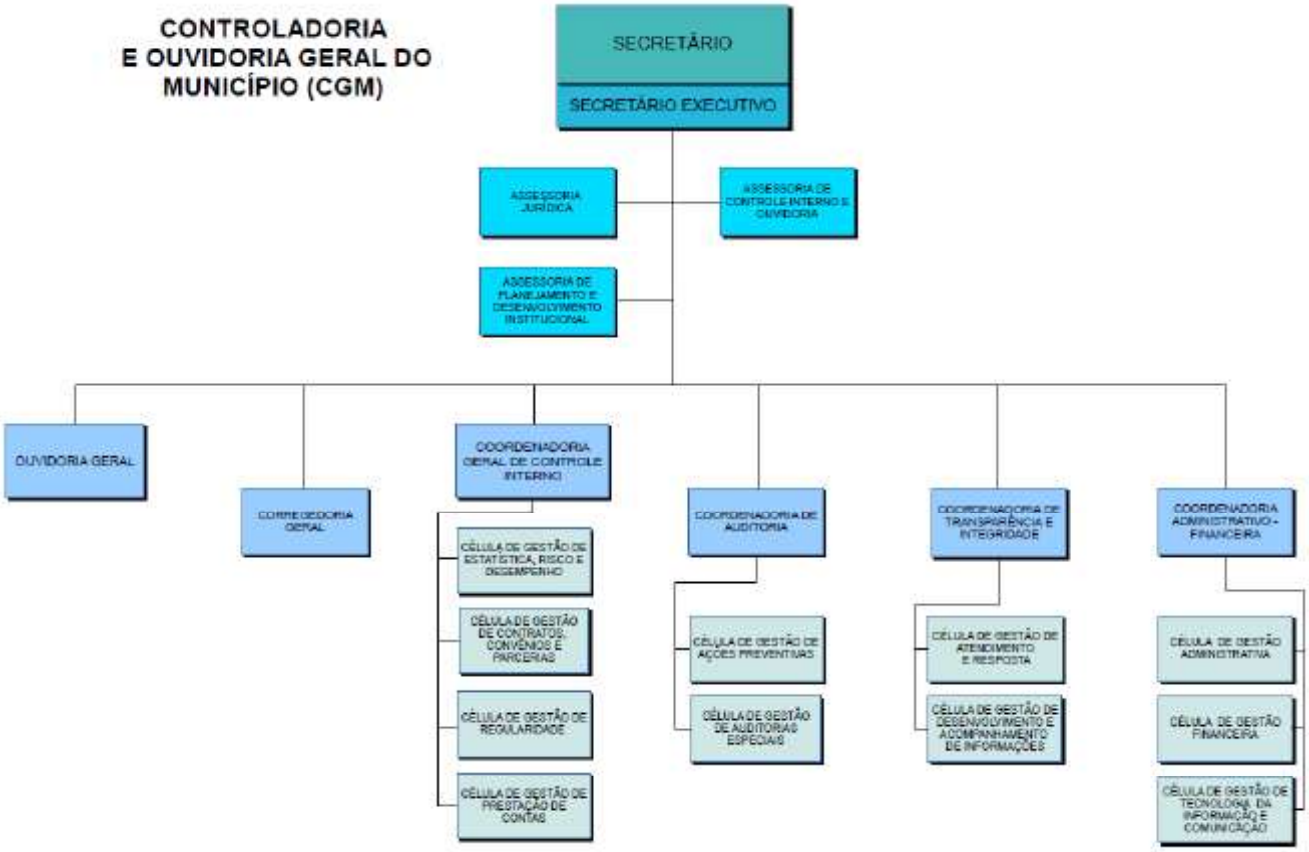
- Célula de Gestão de Atendimento e Resposta: Marley Oliveira Souza
- Célula de Gestão de Desenvolvimento e Acompanhamento de Informações: Gabriella Menezes Campelo Michiles

**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: Victor Coelho de Alencar

A estrutura organizacional da CGM está disposta conforme o organograma abaixo, publicado no diário oficial de 01/06/2021, conforme decreto Nº 15.026/2021:



## 1.5 Acordo de cooperação técnica com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

O Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o Governo do Estado do Ceará, por intermédio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, e o Município de Fortaleza, por intermédio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município – CGM, publicado no dia 02 de fevereiro de 2021, tem por objeto promover a integração institucional entre o Município de Fortaleza e o Estado do Ceará, por meio do intercâmbio de dados, informações e sistemas informatizados para uso comum, relativamente às atividades de controle interno, especialmente as que se referem à controladoria, auditoria e ouvidoria.

As partes envolvidas no acordo se propuseram a buscar formas de criar, estabelecer e dinamizar redes ou canais de comunicação de forma permanente, para assegurar a integração institucional com elevados níveis de eficiência e eficácia das atividades de controle interno.

O referido acordo não implica compromissos financeiros entre as partes, e o custeio das despesas, que porventura se façam necessárias para o desenvolvimento das atividades pactuadas, correrá por conta das dotações orçamentárias de cada ente, com prazo de vigência até 31/12/2022.

Os termos do referido acordo viabilizaram obter detalhes do processo de implantação do Programa de Integridade do Poder Executivo Estadual, a obtenção de informações quanto ao processo de análise das Parcerias e dos Contratos, bem como um detalhamento do funcionamento da instituição estadual. O acordo de cooperação técnica firmado entre as duas instituições busca a troca de experiências e o fortalecimento da atividade de controle interno na gestão pública.

*A CGM realizou visita técnica à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará em 8 de janeiro de 2021.*

*Participaram do encontro o secretário chefe da CGE, Aloísio Carvalho, o secretário executivo da CGE, Marconi Lemos, o coordenador de Controladoria do órgão, Marcelo Monteiro, a secretária chefe da CGM, Christina Machado, a gerente de Gestão de Atendimento e Resposta da Coordenadoria de Transparência da CGM, Juliana Mota, e o assessor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional da CGM, Ernesto Saboya.*

## 1.6 Atuação no CONACI

O Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci) trata-se de uma entidade que reúne secretarias estaduais e municipais de controle interno, transparência e auditoria. No Estado do Ceará, somente os municípios de Fortaleza e Aracati estão como membros, além da Assembléia Legislativa do Ceará e da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, o que reafirma o compromisso do município com as boas práticas de governança.

O Conaci atua a partir do intercâmbio de conhecimentos, práticas e informações, possibilitando um trabalho conjunto para a formulação, implementação e avaliação de políticas nacionais de controle e gestão. A entidade trabalha na coordenação e articulação das ações de interesse dos órgãos de controle interno e desenvolvimento de programas e projetos voltados à construção de mecanismos de controle que possibilitem ao país avançar economicamente e socialmente, aproximando o Poder Público dos cidadãos.

## 1.7 Representações em Câmaras, Conselhos, Comissões e afins

| COMISSÕES / CONSELHOS | ÓRGÃO RESPONSÁVEL | REPRESENTANTES |
|---|---|---|
| Implantação do Programa Federal AMP | SEUMA | Titular: Rosanne Bezerra<br>Suplente: Denísia Cavalcante |
| Comitê de Gestão Por Resultados e Gestão Fiscal - COGERFOR | SEGOV | Titular: Christina Machado<br>Suplente: Juliana Guimarães |
| Comissão Central de Prevenção e Combate ao Assédio Moral | SEPOG | Titular: Juliana Sales<br>Suplente: Ana Lúcia Medeiros |
| Câmara Setorial de Governança Pública e Participação Social / Comissão 02 - Participação e Controle Social | SEPOG | Titular: LÍlian Fontele<br>Suplente: Cláudia Valoni |
| Conselho Municipal do Planejamento Participativo | Coordenadoria Especial de Participação Social | Titular: Christina Machado<br>Titular 2: Lilian Fontele<br>1ª Suplente: Juliana Guimarães<br>2ª Suplente: Claudia Valani |
| Comissão Especial de Acompanhamento dos Inventários da PMF | SEPOG (COGEPAT) | Titular: Isaac Gurgel Moura |
| Conselho Gestor do Fundo de Defesa do Meio Ambiente - FUNDEMA | SEUMA | Titular: Christina Machado<br>Suplente: Juliana Guimarães |
| Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente - COMDICA | FUNCI | Titular: Lilian Fontele<br>Suplente: Juliana Sales |
| Rede de Planejamento e Gestão Orçamentária - RPM | SEPOG | Titular: Ernesto Saboya<br>Suplente: Juliana Gadelha |
| Conselho Fiscal do Instituto Cultural Iracema | ICI | Titular: Christina Machado |
| 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<br>Suplente: Lúcia de Medeiros |
| Câmara Setorial dos Direitos Humanos | SDHDS/IPLANFOR | Titular: Christina Machado<br>Suplente: Juliana Guimarães |
| Ouvidoria Setorial | CGM | Lilian Fontele |
| Rede de Controle Interno, Gestão de Riscos e Governança | CGM | Lilian Castelo |
| Rede Municipal de Ouvidores Setoriais | CGM | LÍlian Fontele |
| 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 |

# 2. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE CONTROLE INTERNO

## 2.1 Fomento à Rede de Controle Interno

A Rede de Controle Interno, Gestão de Riscos e Governança, por meio de suas reuniões e atividades decorrentes delas, constitui-se num instrumento de disseminação de saberes e práticas de controle interno em toda a Prefeitura Municipal de Fortaleza.

Dessa forma, este projeto visa subsidiar os participantes da Rede, por meio do planejamento, da organização e da realização de treinamentos que objetivam principalmente a capacitação dos servidores da PMF na implementação e realização das atribuições de controle interno.

Como resultados do fomento à Rede de Controle Interno, até o momento, podemos citar:

- Atualização e controle dos representantes da Rede de Controle Interno;
- Realização das reuniões temáticas:

**9ª Reunião da Rede de Controle Interno - Ouvidoria como instrumento de Gestão Participativa e desenvolvimento de políticas públicas municipais.**

A reunião realizada em 31 de março de 2021 teve como objetivo disseminar entre os órgãos e entes da administração municipal o papel e a relevância da Ouvidoria na gestão participativa, bem como no desenvolvimento e na reformulação de políticas públicas. Foram abordados também: a forma de atendimento às manifestações; o papel do ouvidor e dos demais servidores; e a apresentação do Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal - SISCOM (principais funcionalidades e relatórios gerenciais).

Participaram da reunião cerca de 100 servidores responsáveis pelo controle interno ou pela ouvidoria dos órgãos da PMF.

**10ª reunião da Rede de Controle Interno - "Implantação do Controle Interno - PMF".**

A reunião realizada em 17 de junho de 2021 teve como objetivo orientar os órgãos da administração direta e entidades da administração indireta sobre os passos que deverão ser observados para a implementação das atribuições do controle interno, em cumprimento ao Decreto Municipal nº 14.972, de 31 de março de 2021.

Participaram da reunião cerca de 78 servidores responsáveis pelo controle interno ou pela ouvidoria dos órgãos da PMF.

## 2.2 Gestão de Contratos

O Projeto de Gestão de Contratos surgiu a partir da necessidade de uma padronização e um monitoramento no que se refere ao controle de contratos e convênios do município. Tal gestão ocorrerá por parte da CGM, uma vez que sua atividade precípua é o controle interno dos Órgãos e Entidades da Prefeitura de Fortaleza. A supervisão da Controladoria nesses contratos permitirá uma padronização e análise técnica qualificada, dando mais segurança aos gestores municipais, minimizando possíveis erros de gestão. A medida possibilitará uma análise padronizada e efetiva relacionada aos aspectos operacionais e de legalidade.

O gerenciamento desses contratos será realizado através do sistema de gestão de contratos, que englobará a fase de inclusão, execução e encerramento do contrato, sendo necessário que os critérios de monitoramento e avaliação apresentados pela CGM estejam presentes e aprovados durante as fases.

A integração do sistema de gestão de contratos será importante no sentido de que haverá uma otimização do trabalho com os demais sistemas da PMF e qualidade da informação, permitindo a expansão do uso do sistema, o acompanhamento, o controle e a fiscalização de todos os contratos firmados pelos órgãos e entidades da administração municipal.

Como benefícios do projeto, podemos citar:

- O aumento do controle interno relativo aos contratos, gerando mais segurança para as contratações firmadas, eficiência e economicidade dos atos;
- O estímulo à gestão preventiva e participativa, com vistas à aprendizagem organizacional;
- O subsídio à implementação de estratégias voltadas à identificação de oportunidades e de ameaças;
- Suporte à tomada de decisão e ao planejamento.

Durante o primeiro semestre de 2021, foi estabelecido cronograma para migração do Sistema GC-CORP da SEPOG para a CGM. Em continuidade, foi elaborada a minuta de decreto e instrução normativa visando à institucionalização da gestão de contratos na PMF.

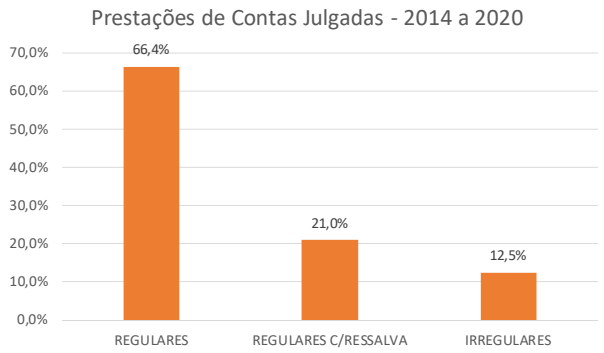
## 2.3 Núcleo de Prestações de Contas

Com vistas 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.

Como resultados da implementação do núcleo de prestação de contas até o momento, podemos citar:

- Desenho dos procedimentos relacionados à elaboração, à análise e ao acompanhamento das prestações de contas anuais de gestão na PMF.
- Análise de conteúdo de pareceres do Tribunal de Contas do Estado do Ceará - TCE. Realizou-se análise inicial do conteúdo dos pareceres emitidos pelo TCE com vistas a identificar as principais ocorrências apontadas pelo referido órgão de Controle Externo. Essa iniciativa visa mapear as fragilidades constatadas pelo TCE para subsidiar as correções necessárias a serem incorporadas pelos órgãos, qualificando os procedimentos operacionais na execução das despesas.
- Levantamento da situação das Prestações de Contas de Gestão anuais de 2014 a 2020 de todos os órgãos e entidades da PMF perante o TCE: Abaixo, é apresentada a situação das 795 prestações de contas de gestão observadas no site do Tribunal de Contas do Estado no período.

Destaca-se que, destas, 271 foram julgadas, dentre as quais 66,4% foram classificadas como regulares, 21,0% como regulares com ressalva, podendo ter configurado multa para o gestor, e 12,5% irregulares, conforme verifica-se no Gráfico 01.




- *Análise das Prestação de contas de gestão anuais e parciais e elaboração de Parecer: No período de janeiro a junho de 2021 foram analisadas 97 prestações de contas de gestão, sendo 65 anuais e 32 parciais.*

## 2.4 Projeto de regulamentação das parcerias realizadas entre a Administração Pública e as Organizações da Sociedade Civil através da adequação ao Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civíl - MROSC

Em 2014, o Congresso Nacional promulgou a Lei do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (Lei nº 13.019/2014). Cumpre salientar que tal lei possui caráter nacional, tendo competência para estabelecer o regime jurídico aplicável às parcerias entre a Administração Pública e as Organizações da Sociedade Civil, em regime de mútua cooperação, para a consecução de finalidades de interesse público e recíproco, mediante a execução de atividades ou de projetos previamente estabelecidos em planos de trabalho inseridos em termos de colaboração, em termos de fomento ou em acordos de cooperação.

Assim, tendo em vista a vigência do marco regulatório, o município de Fortaleza expediu o Decreto Municipal nº 14.986/2021, que estabelece as regras e os procedimentos do regime jurídico das parcerias celebradas entre a Administração Pública Municipal e as Organizações da Sociedade Civil e, especificamente, no artigo 70, preleciona a criação de sistema, no âmbito municipal, para o registro das atividades desenvolvidas para o processamento das parcerias.

Outro ponto importante de ser mencionado no Decreto Municipal é o previsto no artigo 71, que aponta a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município como responsável pela implementação das funcionalidades do sistema de gestão de parcerias, ensejando, assim, por parte deste órgão, a elaboração de plano de capacitação do sistema MROSC a fim de trazer delineamentos gerais sobre a temática.

O processo de capacitação técnica dos servidores dos órgãos foi iniciado com a priorização daqueles órgãos e entidades municipais que possuem parcerias vigentes. Assim, conforme levantamento realizado pela Coordenadoria de Controle Interno, os órgãos municipais com parcerias vigentes são: SDHDS e SME.

Para a próxima etapa, planeja-se realizar capacitação dos servidores dos órgãos e entidades municipais que, conforme levantamento realizado pela Coordenadoria, no ano de 2020, realizaram parcerias, quais sejam: FUNCI, SCSP, SECEL, CITINOVA E SECULTFOR. Consequentemente, na terceira fase da implantação do sistema nos órgãos, seriam contemplados os demais órgãos e entidades do município de Fortaleza.

## 2.5 Incubadora de Controle Interno

Com a efetiva implementação do controle interno, a Administração Pública garante à sociedade instrumentos de eficiência, efetividade, prevenção de riscos e transparência na gestão dos recursos públicos, cumprindo com os ditames de uma gestão fiscal responsável em atendimento às exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal, bem como garantindo o cumprimento da atribuição constitucional determinada ao Controle Interno. Adicionalmente, o Tribunal de Contas do Estado do Ceará, em suas auditorias, tem recomendado constantemente que os órgãos e entidades da PMF providenciem a criação da Unidade de Controle Interno.

Nesse contexto, a CGM, por meio deste projeto, tem por objetivo orientar e contribuir tecnicamente para a estruturação e implementação do controle interno nos órgãos e entidades da PMF, através da elaboração de modelo de implementação de controle interno, plano de ação e padrão de procedimentos operacionais para as atividades que devem ser exercidas pelos servidores responsáveis.

Como resultados da implementação do controle interno nos órgãos e entidades da PMF, podemos citar:

- Elaboração e publicação do Decreto Municipal nº 14.972/2021, que regulamenta as atribuições dos Controles Internos a serem implementadas em órgãos e entidades da PMF;
- Elaboração de modelo de implementação do controle interno para os órgãos e entidades da PMF dividido em oito passos;
- Acompanhamento junto à SEPOG quanto à mudança nos regulamentos dos órgãos para absorção das atribuições de controle interno estabelecidas no Decreto Municipal nº 14.972/2021 (1º passo para implementação do controle interno);

- Elaboração do modelo de diagnóstico a ser utilizado pelos controles internos na avaliação da secretaria ou órgão;
- Elaboração da estrutura do relatório de controle interno a ser elaborado pelos órgãos e entidades da PMF e que comporão as prestações de contas anuais de gestão.

## 2.6 Monitoramento de Notificações de Órgãos Externos

Constantemente, a PMF é notificada por órgãos de controle externo. A CGM, através do ofício circular nº 03/2021 CGM, de 24 de março de 2021, informou as diretrizes de tramitação obrigatória das notificações oriundas dos órgãos de controle externo as quais deverão ser respondidas pelos órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza, independentemente da matéria tratada.

Em razão do volume e das especificidades das notificações, identificou-se a necessidade de aperfeiçoamento na metodologia de gestão, com o estabelecimento de rotinas operacionais, revisão de fluxos de levantamento das informações e adoção de ferramentas tecnológicas que subsidiem o atendimento das respostas aos questionamentos em tempo hábil. Dessa forma, tal atividade possui como objetivos:

- A padronização dos procedimentos pertinentes à recepção, análise e resposta de notificações ao Poder Executivo Municipal oriundas dos órgãos de controle externo; o controle das notificações recebidas pelas secretarias e órgãos da PMF, com vistas ao atendimento das demandas e dos prazos estabelecidos pelos órgãos de controle externo.

Como resultados da implementação do monitoramento das notificações de órgãos externos, podemos citar:

- Elaboração de minuta de Instrução Normativa - IN que dispõe sobre as diretrizes de recepção, análise e resposta das notificações oriundas dos órgãos de controle externo no âmbito do Poder Executivo Municipal de Fortaleza.

- Atividade de acompanhamento e análise das notificações recepcionadas pelos órgãos e entidades da PMF:

Em junho de 2021 a CGM já havia finalizado a análise de 185 notificações advindas de diversos órgãos da PMF (SMS, SME, SECEL, AGEFIS, SEINF, SDHDS, SEGER, IPLANFOR, CPDROGAS, FUNCI, SER III, SER V).

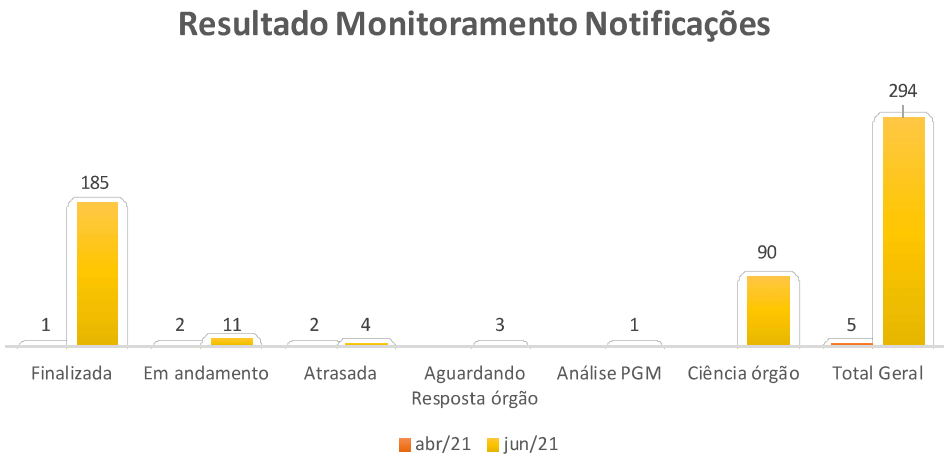



*Gráfico comparativo de monitoramento das notificações da CGM de abril e junho de 2021. Fonte: CGM*

- Grupo de Trabalho na Secretaria Municipal da Saúde:

Na SMS, foi implantado um grupo de trabalho específico, através do Projeto de Gestão de Respostas às notificações, publicado na portaria nº 016 /2021 CGM, de 19 de abril de 2021.

Foram definidas algumas etapas para estabelecer e aperfeiçoar uma metodologia de resposta às notificações, conforme segue:

1. Realização de diagnóstico inicial, identificando áreas e servidores envolvidos no processo e entendimento das principais atividades de recebimento e controle das notificações de órgãos de controle externo.

2. Desenho do fluxo do processo de monitoramento das notificações dos órgãos de controle externo.

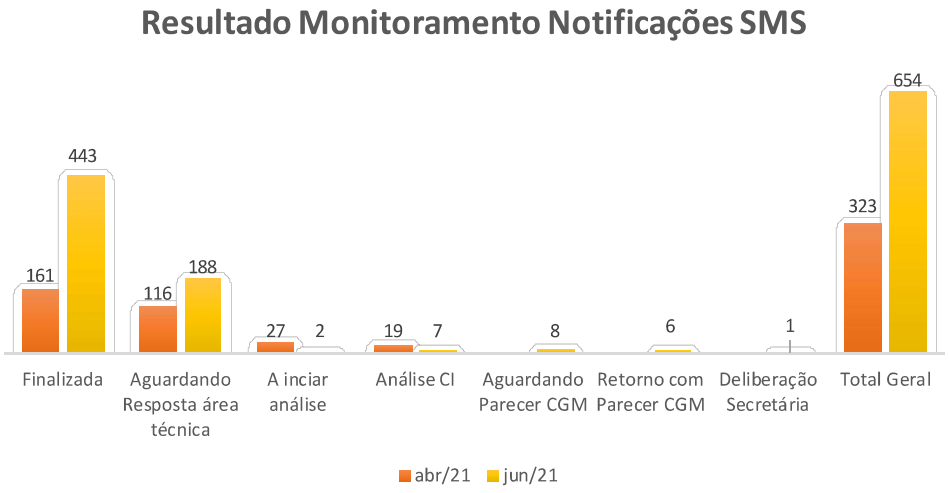
3. Proposição de melhorias e estabelecimento de atividades de controle dentro do processo desenhado.

4. Definição e implementação de monitoramento do tempo de resposta ao órgão de controle externo, bem com o atendimento ao questionamento.

5. Elaboração de Procedimento Operacional Padrão - POP contemplando todas as regras e atividades a serem desenvolvidas no processo de notificação dos órgãos de controle externo.

6. Treinamento dos servidores envolvidos no processo.

Após a finalização do Projeto, observou-se um significativo avanço na gestão das respostas e análises efetuadas pelo órgão.




*Comparativo monitoramento das notificações da SMS de abril de 2021 e junho de 2021. Fonte: CGM*

## 2.7 Atividade Desenvolvida no Instituto Dr. José Frota - IJF

Diante das dificuldades relacionadas à aquisição de insumos e medicamentos, impactando nas contratações emergenciais pelo IJF durante o período pandêmico do vírus SARS-Cov-2, a superintendente do IJF, Riane Maria Barbosa de Azevedo, solicitou à CGM apoio técnico, em contato com a equipe da Procuradoria Geral do Município (PGM).

Durante o período de trabalho das equipes técnicas da CGM e PGM no IJF, foram realizadas atividades na Gerência de Material e Patrimônio - GEMAP e na Procuradoria Jurídica - PROJUR do Hospital.

Ao todo, foram tratados 67 processos de aquisições que subisidiaram:

- O modelo do Termo de Referência (TR) para as compras emergenciais e manuais de orientação para instrução processual.
- Elaboração do diagnóstico situacional que culminou na criação de um grupo de trabalho, por meio da portaria nº 071/2021, com a finalidade de abordar temas relacionados às compras diretas, compras emergenciais, plano anual de compras, cotações e relacionamento com fornecedores. O grupo foi criado com o objetivo de sugerir medidas e padronizar procedimentos com alcance para toda a PMF.

## 2.8 Contratos de Gestão

A portaria nº 016/2021 CGM, de 19 de abril de 2021, instituiu o grupo de trabalho técnico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza – CGM, publicada no Diário Oficial do Município - DOM, nº 17.024, tendo como uma de suas finalidades a implementação da Coordenadoria de Controle Interno no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde – SMS, bem como a instrumetalização da Coordenadoria de Contratos de Gestão.

Como estratégia de atuação, o grupo técnico de trabalho da CGM buscou adaptar projetos em implementação na referida Controladoria, à abordagem setorial na SMS, conforme o art. 2º da Portaria nº 0016/2021 - CGM:

> I – Implementar por meio do Projeto Incubação de Controle Interno a Coordenadoria de Controle Interno da SMS com metodologia de trabalho e indicadores; II - Implementar metodologia de gestão e monitoramento de prazos de Resposta de Notificações de Órgãos Externos. III - Implementar sistema e metodologia de Gestão de Contratos; IV - Implementar ação piloto do Projeto de Padronização de Processos para aprofundar a qualificação dos processos e metodologia de análise e operacionalização de Contrato de Gestão e de Contratações; V - Implementar por meio do Projeto Núcleo de Prestação de Contas a metodologia de padronização e acompanhamento das prestações de contas dos Contratos de Gestão e definição do modelo padrão de sistematização do Relatório de Controle Interno e Relatório de Prestação de Contas de Gestão da SMS; VI - Implementar metodologia e capacitar equipe técnica da SMS para realização de auto avaliação contínua do órgão por auditoria interna periódica, pelo Projeto Avalie-se.

O objetivo do projeto de padronização de contratos de gestão, conforme eixo IV da portaria mencionada, abrange, em linhas gerais: a elaboração de plano de trabalho; o levantamento de situação atual (diagnóstico) e a proposta de melhoria dos processos de operacionalização dos contratos de gestão.

# 3. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE AUDITORIA

O modelo de gestão pública de alto desempenho, que vem se consolidando no Brasil, volta-se para o atendimento à sociedade com o compromisso de entregar serviços de qualidade, ideias e práticas de governança, controle interno, gerenciamento de riscos e auditoria interna.

Nesse cenário, a auditoria interna governamental consolida-se como uma atividade sistêmica, independente e objetiva de avaliação, assessoria e inspeção preventiva e corretiva, desenhada para agregar valor e aprimorar as operações dentro de uma organização.

A atividade de Auditoria Interna realizada pela Controladoria busca orientar a gestão na melhoria dos processos internos, no gerenciamento de riscos, assim como no fortalecimento do controle interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Com o intuito de fortalecer a atividade de Auditoria Interna Governamental, a CGM criou, através do Decreto Municipal nº 14.980/2021, a Coordenadoria de Auditoria - COAUD, a qual compete coordenar e executar as auditorias internas, preventivas e corretivas, realizadas nos órgãos e entidades da PMF, através das atividades de avaliação e assessoramento, no âmbito da sua competência. Compete também à Coordenadoria o monitoramento das recomendações emitidas nos seus relatórios. As atividades da COAUD são realizadas por 09 (nove) profissionais com formação acadêmica em: economia, direito, administração e engenharia civil.

## 3.1 Auditoria Interna Governamental - PAINT 2021

Para realizar as atividades de auditoria de forma adequada e estratégica, a COAUD elaborou e vem implementando o Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT 2021, instrumento formal e gerencial de planejamento anual que detalha as atividades de auditoria interna governamental, especificamente aquelas de planejamento individual e execução das auditorias no exercício, que serão desenvolvidas pela Coordenadoria nas unidades do Poder Executivo Municipal, conforme cronograma de implementação, observadas as orientações legais, técnicas e administrativas atinentes.

Em 2021, a atuação do PAINT nos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal ocorre em 02 (dois) formatos de Auditoria, quais são:

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

II - Auditoria de Assessoramento (Avalie-se): processo auditorial que busca desenvolver um olhar mais abrangente da gestão de duas ou mais matérias de controle simultaneamente dentro de uma organização, utilizando-se do assessoramento a essa organização no seu processo de autoavaliação, por meio de treinamentos realizados pela equipe de auditoria da CGM.

Para a delimitação do objeto do PAINT 2021, no formato Panorama de Gestão, foram realizados quatro recortes sequenciais (teórico, temporal, institucional e operacional), resultando em 10 (dez) órgãos/entidades a serem auditados em 2021: SEPOG, SCSP, FUNCI, IPEM, IPLANFOR, SEFIN, IJF, PGM, URBFOR E HABITAFOR. No primeiro semestre, os trabalhos de auditoria foram realizados nos seguintes órgãos/entidades, bem como nas seguintes matérias de controle:

| AUDITORIAS REALIZADAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021 | | | |
|---|---|---|---|
| ORGÃO | | TIPO DE AUDITORIA | MATÉRIAS DE CONTROLE |
| 1 | SECRETARIA MUNICIPAL DE CONSERVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS (SCSP) | Avaliação de Conformidade, Preventivas e Corretivas | Contabilidade, finanças e créditos adicionais; Despesa e receita pública; Atos de Pessoal; Bens móveis; Almoxarifado; Licitação de obras e serviços de engenharia; Gestão e fiscalização de obras e serviços de engenharia. |
| 2 | SECRETARIA MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO (SEPOG) | Avaliação de Conformidade, Preventivas e Corretivas | Contabilidade, finanças e créditos adicionais; Despesa e receita pública; Atos de Pessoal; Bens móveis; Almoxarifado; Inexigibilidade; Contratos, exceto obras e serviços de engenharia. |
| 3 | FUNDAÇÃO DA CRIANÇA E DA FAMÍLIA CIDADÃ (FUNCI) | Avaliação de Conformidade, Preventivas e Corretivas | Contabilidade, finanças e créditos adicionais; Despesa e receita pública; Atos de Pessoal; Bens móveis; Almoxarifado; Dispensa; Parcerias. |
| 4 | INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS (IPEM) | Avaliação de Conformidade, Preventivas e Corretivas | Contabilidade, finanças e créditos adicionais; Despesa e receita pública; Atos de Pessoal; Bens móveis; Almoxarifado; Contratos, exceto obras e serviços de engenharia. |
| 5 | INSTITUTO DE PLANEJAMENTO DE FORTALEZA (IPLANFOR) | Avaliação de Conformidade, Preventivas e Corretivas. | Contabilidade, finanças e créditos adicionais; Despesa e receita pública; Atos de Pessoal; Bens móveis; Almoxarifado. |

As avaliações de conformidade consistem na obtenção e análise de evidências sobre os processos de gestão (financeira, contábil, de pessoal e de bens patrimoniais), as licitações e as contratações de um órgão ou entidade num dado exercício, para emitir opinião ou conclusão, indicando se a operacionalização deles obedece às condições, às regras e aos regulamentos aplicáveis.

Além das atividades de auditoria previstas no PAINT, deverão ser realizados, também, atendimentos às demandas extraordinárias de avaliação e assessoramento.

## 3.2 Auditoria Interna Contínua - Projeto Avalie-se

Como proposta inovadora em 2021, foi desenvolvido um novo formato de execução das auditorias previstas no PAINT. Trata-se da realização do processo de uma auditoria interna contínua (Projeto Avalie-se), a ser realizado pelos órgãos e entidades da PMF, sob a orientação da CGM, através da Coordenadoria de Auditoria. O Avalie-se, atividade prevista na etapa de execução do PAINT, será desenvolvido pela CGM em conjunto com a Comissão de Controle Interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal. A Comissão será capacitada para realizar a atividade de auditoria interna contínua, realizando todas as etapas do processo auditorial internamente.

A Secretaria Municipal da Saúde foi selecionada pela Controladoria como órgão piloto na implementação desta atividade, conforme o disposto na portaria nº 016/2021 CGM, de 19 de abril de 2021. Contudo, a Controladoria, através da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, promoverá um curso aos órgãos e entidades da PMF que tem como objetivo fortalecer o controle interno institucional. A auditoria interna faz parte das matérias que serão abordadas no curso.

## 3.3 Monitoramento das recomendações emitidas nos Relatórios de Auditoria - PAINT 2021

Outra atividade de grande relevância dentro do processo auditorial é o monitoramento das recomendações emitidas nos relatórios de auditoria. No primeiro semestre de 2021, através da implementação do Plano Anual de Monitoramento das Recomendações, a Coordenadoria de Auditoria vem realizando o monitoramento das recomendações emitidas nas seguintes unidades auditadas:

| **MONITORAMENTOS REALIZADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021** | | | |
|---|---|---|---|
| **ÓRGÃO** | | **ACHADOS EMITIDOS** | **RECOMENDAÇÕES MONITORADAS** |
| **Contabilidade, finanças e créditos adicionais; Despesa e receita pública; Atos de pessoal; Bens móveis; Bens imóveis; Almoxarifado; Licitações modalidades Lei nº 8.666/1993; Pregão; Dispensa; Inexigibilidades; Contratos; Parcerias; Suprimento de fundos** | | | |
| 1 | SECRETARIA MUNICIPAL DA CULTURA (SECULTFOR) | 38 | 52 |
| 2 | GUARDA MUNICIPAL DE FORTALEZA (GMF) | 25 | 36 |
| 3 | SECRETARIA MUNICIPAL DA SEGURANÇA CIDADÃ (SESEC) | 27 | 43 |
| Bens móveis; Almoxarifado | | | |
| 4 | HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA DE MESSEJANA (HDGMM) | 15 | 21 |
| 5 | HOSPITAL DISTRITAL EDMILSON BARROS DE OLIVEIRA (HDEBO) | 10 | 27 |
| 6 | HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA DO JOSÉ WALTER (HDGMJW) | 12 | 31 |
| 7 | HOSPITAL DISTRITAL GONZAGA MOTA DA BARRA DO CEARÁ (HDGMBC) | 11 | 27 |
| 8 | HOSPITAL DISTRITAL EVANDRO AYRES DE MOURA (HDEAM) | 13 | 32 |

Cumpre ressaltar que o Plano de Monitoramento é peça indissociável do Plano Anual de Auditoria Interna, por contemplar as etapas de monitoramento das recomendações e contabilização dos benefícios, desempenhando papel estratégico da auditoria interna governamental na gestão pública de alto desempenho e por abordar aquela que é a atividade de maior atuação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza.

## 3.4 Projeto de Implementação da Metodologia IA-CM

O modelo internacional de avaliação de capacidade, conhecido como IA-CM (Internal Audit Capability Model for the Public Sector), desenvolvido em 2009 pelo Instituto dos Auditores Internos (IIA), sob coordenação do Institute of Internal Auditors Foundation Research (IIARF) e apoio do Banco Mundial, possibilita a identificação dos elementos necessários para o estabelecimento de uma atividade de auditoria interna efetiva no setor público. A proposta fornece um plano sequencial, lógico e evolutivo para o seu desenvolvimento, em alinhamento às necessidades da organização e aos padrões profissionais aplicáveis à atividade de auditoria interna.

Ao realizar uma autoavaliação das atividades de auditoria interna realizadas pela Controladoria, foram identificadas áreas que precisam ser aprimoradas pela CGM, conforme apontou a matriz IA–CM, para que o órgão alcance o nível 3 de maturidade no modelo. Através da autoavaliação, constatou-se que a CGM apresentou atividades nos níveis 2 – infraestrutura e 3 – integrado do modelo, apresentando atividades já institucionalizadas, atividades que ainda estão em desenvolvimento e atividades que podem ser institucionalizadas para a melhoria da auditoria interna.

A partir do diagnóstico apontado pelo modelo, a Controladoria traçou um plano de ação para o fortalecimento das ações de controle interno, com foco nas atividades de auditoria interna, visando fortalecer, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o Controle Interno, a Transparência e a Participação Social. O plano alinha-se ao Planejamento Estratégico da CGM para o período de 2021-2024, bem como às recomendações emitidas pelo Banco Mundial através do Programa Cidade Sustentável, apontando ambos para as ações de fortalecimento institucional que deverão ser implementadas pela CGM, com recursos oriundos do Programa.

O plano justifica-se pela conveniência de apresentar um diagnóstico, elaborado a partir da análise da capacidade de Auditoria Interna, bem como pela oportunidade de propor ações para o fortalecimento institucional da capacidade de Auditoria Interna da CGM. A implementação dessas atividades é de suma importância para a Controladoria fortalecer o controle interno nos órgãos e entidades da PMF, tornando-os mais eficientes e agregando valor à gestão pública. O diagnóstico apresentado com base na matriz citada identifica áreas na atividade de auditoria interna que necessitam de aprimoramento, por meio da implementação da metodologia IA–CM (Modelo de Capacidade de Auditoria Interna).

## 3.5 Projeto Sistema Integrado de Gestão das Auditorias - AUDITAfor

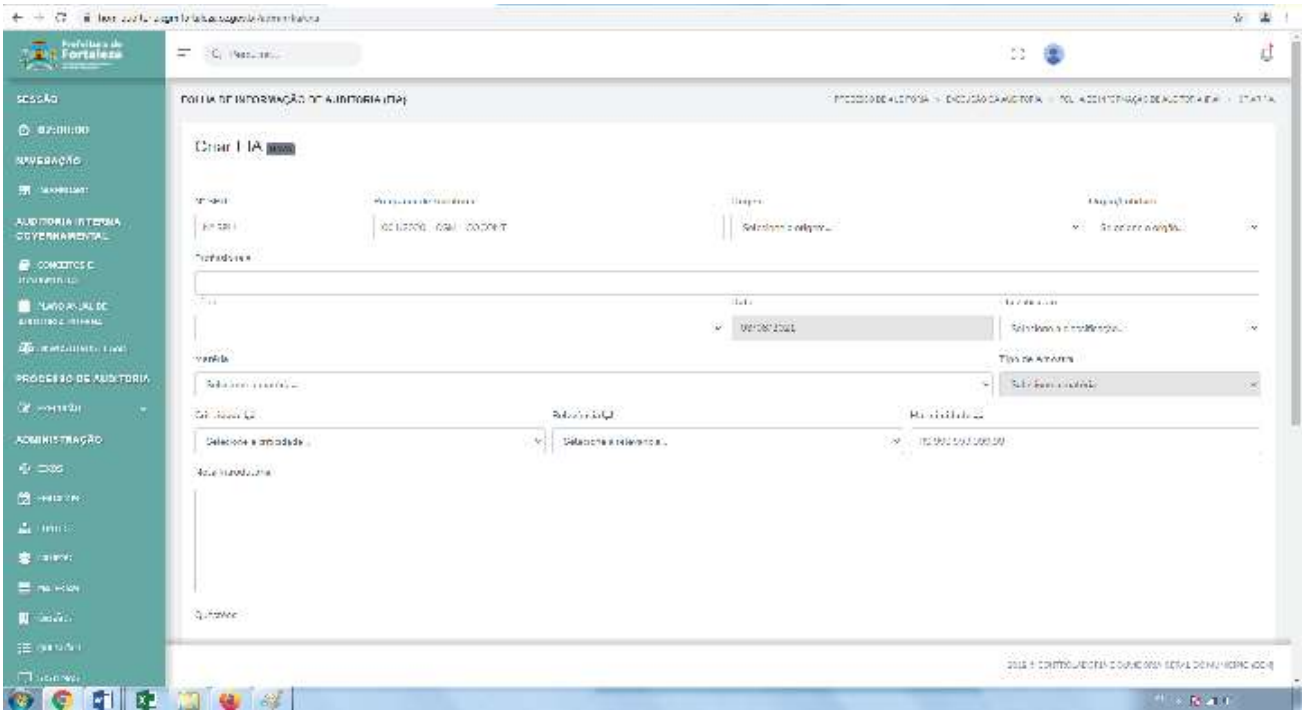
O Sistema AUDITAfor consiste em uma aplicação web desenvolvida e mantida pela CGM, desenhada de acordo com os processos e instrumentais de trabalho utilizados nas auditorias, objetivando integrar todas as etapas de implementação da Auditoria Interna Governamental em plataforma única.

Dentre os benefícios esperados e observados com a implementação do sistema, têm-se: o aumento na celeridade da realização das atividades de auditoria, na confiabilidade, na segurança e na organização da informação; a facilidade no acesso e compartilhamento dos dados; e a diminuição do uso do papel.

A ferramenta atualmente conta com um módulo EXECUÇÃO, implantado e utilizado nas auditorias planejadas e demandadas, onde estão compreendidas as Folhas de Informação de Auditoria - FIA, a

Matriz de Achados, o Relatório Preliminar de Auditoria (RPA), Relatório Final de Auditoria, Manifestação do Auditado e os Infográficos de acompanhamento e visão das auditorias. Pretende-se ainda a implantação dos módulos PLANEJAMENTO e MONITORAMENTO para completar o processo auditorial realizado integramente via sistema.

Tela inicial do sistema de auditoria interna - AUDITAfor




Tela de acesso para a elaboração das folhas de informação de auditoria

## 3.6 Atividades de Assessoramento

As atividades de assessoria realizadas pela Coordenadoria de Auditoria englobam consultoria, aconselhamento e outros serviços relacionados, fornecidos à Administração Pública Municipal, com a finalidade de respaldar as operações das unidades executoras, onde o profissional de auditoria emite Parecer Técnico, evidenciando opinião fundamentada sobre determinado assunto. No primeiro semestre de 2021, foram emitidos pela COAUD 14 pareceres de auditoria, conforme evidencia o quadro abaixo:

| SPU | OBJETO | UNIDADE | Nº PARECER |
|---|---|---|---|
| P995204/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 02/2021 |
| P995601/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 03/2021 |
| P995165/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 04/2021 |
| P995633/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 05/2021 |
| P995584/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 06/2021 |
| P995538/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 07/2021 |
| P973648/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 08/2021 |
| P973674/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 09/2021 |
| P973733/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 10/2021 |
| P985879/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 11/2021 |
| P995712/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 12/2021 |
| P996403/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 13/2021 |
| P995513/2019 | Instauração de Tomada de Contas Especial - TCE | SECULTFOR | 14/2021 |
| P115943/2019 | Objeto: solicitação de auditoria | SDE | 16/2021 |

# 4. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE TRANSPARÊNCIA

## 4.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

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, resultando 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.

Em janeiro de 2021, foi criado o Grupo de Trabalho de adequação à LGPD, com a participação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município - CGM, da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPOG e da Procuradoria Geral do Município - PGM.

O grupo de trabalho desenvolveu e implementou ações como: publicação do Decreto Municipal nº 14.987, de 16 de abril de 2021, que regulamenta a LGPD no âmbito municipal; Criação do Menu "LGPD" no Portal da Transparência: conceitos, marcos de conformidade e materiais de apoio; definição e capacitação dos encarregados de cada órgão e entidade da PMF, fazendo um elo entre o Grupo que coordena a implantação da Lei e os órgãos da PMF; customização do e-SIC como canal de acesso aos titulares de dados pessoais; alimentação do Infotic, uma plataforma que registra informações sobre sistemas e sites utilizados pela administração; coordenação e assessoramento no processo de mapeamento e inventário de dados da gestão municipal; e reuniões com secretarias e órgãos, com objetivo de auxiliá-los no desempenho das atividades.

4ª Reunião Técnica do Grupo de Trabalho de adequação à LGPD

Equipe técnica esteve reunida de forma virtual com representantes do SERPRO

Em 30 de junho de 2021, foi realizada a 4ª Reunião Técnica do Grupo de Trabalho da LGPD, que envolveu técnicos da CGM, PGM e SEPOG. Participaram de forma virtual do encontro representantes do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e Tribunal de Contas do Estado do Ceará, que compartilharam experiências e conhecimento técnico quanto aos processos de implantação da Lei.

## 4.2 Portal da Transparência e e-sic

O Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-sic) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, requisite, entre outras informações, dados para compor trabalhos acadêmicos, informações acerca de dados econômicos da gestão municipal ou sobre o funcionamento das secretarias. O ser-

viço pode ser acessado pelo endereço eletrônico "https://acessoainformacao.fortaleza.ce.gov.br" e através do próprio portal da Prefeitura de Fortaleza, no "https://fortaleza.ce.gov.br". O prazo de atendimento ocorre em 20 dias, sendo possível a prorrogação por mais 10. A solicitação de informação pode ser realizada em qualquer horário e dia da semana, via internet, ou em horário comercial, de segunda a sexta-feira, de forma presencial, na própria CGM.

O e-sic possui três instâncias definidas por lei, para os casos de não satisfação quanto à resposta apresentada. Inicialmente, o cidadão poderá apresentar uma solicitação de informação, a qual será respondida pelo órgão demandado. Em caso de não contentamento com a resposta, o solicitante poderá interpor recurso em 1ª instância, que será respondido pelo mesmo órgão. Em caso de não contentamento com a resposta, o solicitante poderá interpor recurso para a 2ª instância, onde a CGM ficará responsável pela resposta, tendo o prazo de cinco dias para fornecê-la. Para aqueles casos em que o cidadão ainda não se sinta satisfeito com a resposta, poderá entrar com um novo recurso, na 3ª instância, na qual a manifestação será dirigida para a Comissão Municipal de Acesso à Informação - CMAI.

| Indicador de Resultado | Total | Jan/21 | Fev/21 | Mar/21 | Abr/21 | Mai/21 | Jun/21 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Total de Pedidos | 871 | 115 | 120 | 127 | 146 | 161 | 202 |
| % de Pedidos Respondidos sem recurso | 90,12% | 84,30% | 85,00% | 95,20% | 91,70% | 91,30% | 84,65% |
| Recurso de 1ª Instância | 86 | 18 | 18 | 6 | 12 | 16 | 16 |
| % de Pedidos Respondidos em 1ª Instância | 79,06% | 50,00% | 66,00% | 66,00% | 100,00% | 100,00% | 75,00% |
| Recurso de 2ª Instância | 18 | 9 | 4 | 2 | - | - | 4 |
| % de Pedidos Respondidos em 2ª Instância | 83,33% | 11,00% | 100,00% | 0,00% | - | - | 100,00% |
| Recurso de 3ª Instância | 3 | 1 | - | 2 | - | - | - |
| % de Pedidos Respondidos em 3ª Instância | 100% | 100,00% | - | 100,00% | - | - | - |
| Tempo médio de resposta | 12 | 11 | 13 | 13 | 13 | 10 | 9 |
| Pedidos respondidos em 20 dias ou menos | 806 | 114 | 115 | 119 | 136 | 154 | 168 |
| % de pedidos dentro do prazo | 92,53% | 99,13% | 95,83% | 93,70% | 93,15% | 95,65% | 83,16% |

*OBS: Os dados analisados no período de 01/05/21 e 01/06/21 podem sofrer alteração visto que estão dentro do prazo permitido de resposta , conforme a LAI. [20+10+5 (1° instância) +5 (2° instância) +3° instância].*

Além do e-sic, é possível consultar outras informações através do Portal da Transparência. Trata-se de uma plataforma digital, na qual é possível o cidadão consultar dados relacionadas a despesas, receitas, orçamentos, contratos e convênios, além das licitações e repasse de recursos Estadual e Federal. O acesso acontece por meio do endereço eletrônico "https://transparencia.fortaleza.ce.gov.br".

| ANO | 2018 | 2019 | 2020 | 2021* |
|---|---|---|---|---|
| USUÁRIOS | 69.320 | 97.485 | 141.728 | 81.064 |

*O periodo de 2021 corresponde ao primeiro semestre. Fonte: Google Analytics .

Entre as páginas mais acessadas no Portal da Transparência durante o ano de 2020, estão em primeiro lugar, servidores, em segundo, despesa, e em terceiro, contrato. Já em 2021, foi constatado o seguinte ranking de pesquisa, respectivamente: despesa, servidores e contrato.

## 4.3 Índice de Transparência

A Prefeitura de Fortaleza conquistou o 4º lugar entre as capitais de maior transparência no enfrentamento ao coronavírus, conforme o Índice de Transparência da Covid-19 da Open Knowledge Brasil (OKBR). Foram avaliadas as iniciativas de maior transparência das gestões municipais com base na qualidade dos dados e informações relativas à pandemia, além dos portais de transparência das capitais, sendo mais bem avaliadas aquelas que continham navegação simples e direcionamento objetivo para o cidadão.

O resultado é representado em uma escala de 0 a 100, em que 0 representa o ente menos transparente e 100, o mais transparente. A entidade ainda conceitua o grau de pontuação como alto, bom, médio, baixo e opaco. Entre os níveis alto e bom, ficaram somente sete capitais entre as 21 avaliadas, com Fortaleza obtendo 72 pontos. Em 1º lugar ficou o município de João Pessoa (PB), com nota de 95 pontos, seguido de Manaus (AM) e Vitória (ES), empatados em 81 pontos, e a cidade de Recife (PE) na 3ª colocação, com 78.

A OKBR, também conhecida como Rede pelo Conhecimento Livre, é uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos e apartidária que atua no país desde 2013. Desenvolve e incentiva o uso de tecnologias cívicas e de dados abertos, realizando análise de políticas públicas e promovendo o conhecimento livre para tornar a relação entre governo e sociedade mais transparente e participativa.

A Controladoria Geral da União (CGU) divulgou em março de 2021 a Escala Brasil Transparente (EBT), em que avalia o grau de cumprimento de dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI) para medir a transparência pública em estados e municípios brasileiros. A avaliação foi aplicada em todos os estados, no DF e nos 665 municípios com mais de 50 mil habitantes. O Município de Fortaleza tirou nota 9,9, acima da média nacional entre as capitais, que foi de 8,78, e surpreende quando comparado com os municípios do Estado do Ceará, em que a média ficou em 6,43.

Das capitais, 24 possuem nota maior do que 7, sendo que 14 (52%) estão com nota entre 9 e 10: João Pessoa (PB), Campo Grande (MS), Recife (PE), Fortaleza (CE), Maceió (AL), Brasília (DF), Porto Alegre (RS), Porto Velho (RO), Rio Branco (AC), São Luís (MA), Curitiba (PR), Vitória (ES), Teresina (PI) e Salvador (BA).

## 4.4 Programa de Integridade e Boas Práticas

O Programa de Integridade e Boas Práticas é um conjunto de ações de controle interno, gestão de risco e compliance, a fim de sanar e evitar eventuais atos ilícitos, fraudes e corrupção, fortalecendo a Administração Pública com transparência e integridade. A Controladoria Geral da União (CGU) divulgou em março de 2021 a Escala Brasil Transparente (EBT), em que avalia o grau de cumprimento de dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI) para medir a transparência pública em estados e municípios brasileiros. A avaliação foi aplicada em todos os estados, no DF e nos 665 municípios com mais de 50 mil habitantes. O Município de Fortaleza tirou nota 9,9, acima da média nacional entre as capitais, que foi de 8,78, e surpreende quando comparado com os município do Estado do Ceará, em que a média ficou em 6,43.

Programa conta com 5 pilares essenciais para a sua realização, que são:

1. O Comprometimento da Alta Gestão - disseminando atitudes éticas e a importância do comportamento íntegro;
2. A Instância de Integridade - que conta com o Comitê para auxiliar na elaboração e no monitoramento contínuo do programa;
3. A Gestão de Riscos - com a importância de detectar, prevenir e dirimir as ameaças;
4. O Monitoramento - manter a continuidade e o comprometimento com o programa e a avaliação dos resultados; e
5. Comunicação e Treinamento - enfatiza a transparência das ações e o aperfeiçoamento das atividades para mitigar os riscos.

A implementação do Programa passa por 5 etapas. A primeira é a assinatura do Termo de Compromisso pela autoridade máxima do Órgão/Entidade, assumindo a responsabilidade da execução; a segunda formaliza a constituição do Comitê de Integridade; a terceira é a aplicação do Diagnóstico; a quarta é a elaboração do Plano de Integridade; e a quinta etapa é o monitoramento das ações.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município iniciou o Projeto de Integridade em janeiro de 2021, tendo como produto a Portaria nº 0017/2021, de 08 de junho de 2021, que institui o Programa de Integridade e Boas Práticas na CGM; a Portaria nº 0019/2021, de 28 de junho de 2021, que institui o Comitê de Integridade da CGM; e o diagnóstico de Integridade, que será aplicado na CGM para verificar as fragilidades e sugerir as ações para eliminar quaisquer riscos através do monitoramento contínuo realizado pela instância de Integridade.

A CGM aderiu, ainda, ao E-prevenção, que faz parte do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção, coordenado pelo TCU e pela CGU, o qual busca avaliar as organizações públicas de todo o Brasil e auxiliar ao gestor na implantação de práticas que aprimorem a integridade da sua organização. Harmonizamos o referido programa nacional com o Programa de Integridade da CGM, este último em curso desde janeiro, o qual pretendemos iniciar a ampliação para os demais órgãos da PMF ainda em 2021, após piloto interno.

O programa de integridade foi apresentado de forma virtual em 28 de julho de 2021

# 5. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE OUVIDORIA

A ouvidoria pública é uma instância de participação social e efetivação da democracia, servindo ao cidadão como instrumento de acesso ao Poder Público. No âmbito do município de Fortaleza, a Ouvidoria Geral está na estrutura da CGM como ferramenta de participação e controle social que permite receber manifestações da população para fortalecer a coordenação geral da rede de ouvidores e gestão do sistema corporativo de ouvidoria, e identifica pontos de melhorias para a gestão e os serviços públicos. Na perspectiva de canal interativo disponível aos cidadãos, a ouvidoria municipal deve ser vista como órgão de apoio à gestão pública, sendo capaz de contribuir de forma significativa na construção de políticas públicas.

Durante o primeiro semestre de 2021, foram realizadas 11.114 manifestações, da quais 5.359 (48%) corresponderam a solicitação de informações, 5.316 (48%) estão relacionados a reclamação, enquanto que 168 (2%) dizem respeito a elogios, 139 (1%) a sugestões e 132 (1%) a denúncia.

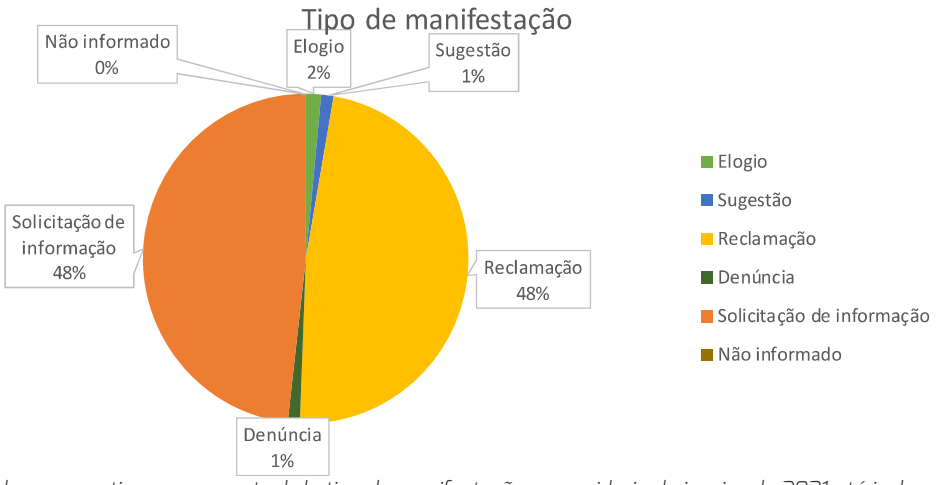



*Gráfico de comparativo em percentual do tipo de manifestação na ouvidoria de janeiro de 2021 até junho de 2021. Fonte: SISCON – CGM*

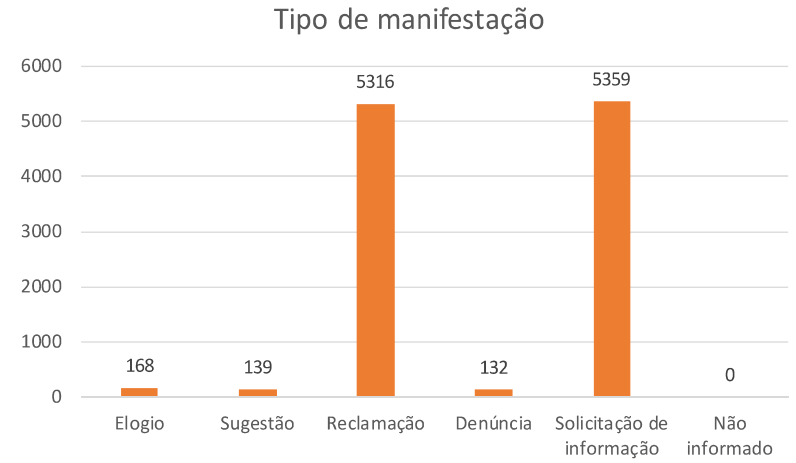



*Gráfico de comparativo em número total do tipo de manifestação na ouvidoria da PMF de janeiro até junho de 2021. Fonte: SISCON – CGM*

Entre os órgãos que mais receberam manifestações, temos em primeiro lugar a AGEFIS, com 3.288 solicitações, em segundo, a SMS, com 2.000 solicitações, seguido da SCSP, com 1.065 solicitações, em quarto, a SEUMA, com 802 solicitações, e em quinto, a SER II, com 668 solicitações. Ao todo, esses cinco órgãos receberam o equivalente a 70% de todas as manifestações.

| ORGÃOS MAIS DEMANDADOS | |
|---|---|
| AGEFIS | 3288 |
| SMS | 2000 |
| SCSP | 1065 |
| SEUMA | 802 |
| SER II | 668 |
| TOTAL | 7823 |

Entre os cinco assuntos mais demandados, temos, em primeiro, solicitações relacionadas a informação/atendimento (4.941), seguidas de pedidos referentes a iluminação pública (943) e fiscalização (357) em terceiro. Na quarta colocação estão demandas ligadas a setor de recursos humanos (240) e, em quinto, estão questões relacionadas ao atendimento em postos/hospitais (216).

| ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS | |
|---|---|
| Informações/Atendimento | 4941 |
| Iluminação Pública | 943 |
| Fiscalização | 357 |
| Recursos Humanos | 240 |
| Atendimento (Postos/Hospitais) | 216 |
| Total | 6697 |

| | |
|---|---|
| Outros | 4417 |

| | |
|---|---|
| Top 5 | 60,25% |
| Outro | 39,74% |

Outro indicador que podemos obter está relacionado aos tipos de plataformas utilizadas pelo cidadão. Durante os meses de janeiro a junho de 2021, as três plataformas que mais foram utilizadas totalizaram 10.539 (94,82%) de todas as 11.114 manifestações. Em primeiro, ficou o portal da ouvidoria, com 5.716 solicitações, seguido das manifestações realizadas por telefone, com 3.217 pedidos, enquanto que, na terceira colocação, ficaram os pedidos feitos por email, com 1.606 atendimentos, conforme gráfico a seguir. Ou seja, a PMF está ao alcance da população de forma eletrônica, tornando mais agil a comunicação e garantindo o pleno atendimento.

| CANAIS DE ATENDIMENTO | |
|---|---|
| Internet | 5.716 |
| Telefone | 3.217 |
| Email | 1.606 |
| Presencial | 292 |
| Caixa Coletora | 115 |
| APP | 109 |
| Whatsapp | 46 |
| Outros | 11 |
| E-Sic | 2 |
| Total | 11.114 |

## 5.1. Projeto Ouvidoria Viva

O projeto Ouvidoria Viva vem propor uma abordagem mais atuante da Ouvidoria Geral, com o fortalecimento do seu trabalho na administração municipal, envolvendo as ouvidorias setoriais, os gestores e os integrantes dos órgãos da PMF e, principalmente, a sociedade.

Atividades já realizadas:

1) Estruturação da Rede Municipal de Ouvidores Setoriais, através da instituição de ouvidorias em todos os órgãos da administração municipal, com indicação dos respectivos representantes;

2) Estabelecimento do canal de comunicação da Rede de Ouvidores da Prefeitura, através de grupo de mensagens, com reuniões mensais para informes e alinhamento geral dos trabalhos;

3) Acompanhamento dos trabalhos das ouvidorias setoriais por meio das tutorias, criadas em aplicativo de mensagens. O grupo fica sob a orientação de um integrante da Ouvidoria Geral, como forma de ampliar o suporte das rotinas, o apoio aos trabalhos e a cobrança dos resultados;

4) Apoio aos trabalhos das Ouvidorias Setoriais para melhoria dos resultados alcançados nas soluções das demandas e diminuição do tempo de atendimento e de pendências;

5) Avaliação e alinhamento semanal para aperfeiçoanento do SISCOM junto à célula de gestão da Tecnologia da Informação e comunicação da CGM;

6) Lançamento do SISCOM para aplicativo de celular;

7) Realização de treinamentos frequentes do SISCOM e de reuniões demandadas pelas Ouvidorias Setoriais.

## 5.2 Avaliação de Serviços Públicos

A Ouvidoria Geral do Município está implementando o projeto "Avaliação dos Serviços Públicos", que propõe o desenvolvimento de um conjunto de ações e de instrumentos capazes de mensurar, através de pesquisa, os níveis de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados pela administração municipal, propondo sugestões para melhoria nos serviços ofertados.

Durante o primeiro semestre, foi elaborada a minuta do Decreto, submetida à Procuradoria Geral do Município, e a criação do formulário a ser aplicado no Sistema de Avaliação dos Serviços Públicos.

## 5.3 Boletim Interno

O Boletim interno "CGM mais ação" apresenta os indicadores da ouvidoria com o objetivo de compartilhar com as secretarias e órgãos da adminstração municipal a situação de suas áreas técnicas no que se refere ao serviço de Ouvidoria. O compartilhamento dessas informações possibilita ao gestor da pasta elaborar e propor políticas públicas para escopo de sua atuação.

A CGM desenvolveu o sistema de Ouvidoria Digital, que pode ser acessada pelo endereço "https://ouvidoria.cgm.fortaleza.ce.gov.br", permitindo o acompanhamento e a geração de relatórios diários. A medida visa proporcionar a compreensão das manifestações do cidadão, que podem ocorrer na forma de: sugestão, elogio, solicitação de informações sobre o serviço, reclamação ou denúncia.

O Boletim é direcionado para as dez secretarias que apresentaram maior demanda de manifestações pelo serviço de ouvidoria, levando em consideração também o tempo de resposta ao cidadão, no primeiro semestre de 2021.

## 5.4 Rede Municipal de Ouvidores Setoriais

A Rede Municipal de Ouvidores Setoriais é composta pelas ouvidorias que integram os órgãos da Prefeitura de Fortaleza. Cada órgão deve ter instituída a sua própria ouvidoria para atuar na apuração das respostas às manifestações apresentadas pelos cidadãos, seguindo as diretrizes da Ouvidoria Geral do Município.

Para isso, a Ouvidoria Geral disponibiliza para a rede de ouvidorias setoriais o Sistema Informatizado de Atendimento da Ouvidoria - SISCOM e todo o suporte necessário para que as demandas dos usuários possam ser prontamente atendidas. Além disso, a Rede criou entre as ouvidorias setoriais uma conexão, onde as trocas de vivências têm sido imprescindíveis para a evolução dos trabalhos. Essa atividade tem viabilizado um contato regular com a disseminação de práticas efetivas na condução da rotina.

# 6. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE CORREGEDORIA

A Corregedoria Geral integra a estrutura organizacional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, conforme Decreto n° 13.926, de 12 de dezembro de 2016, e atua na atividade Correcional de Procedimentos Administrativos de Sindicâncias. Como órgão central na realização das correições no âmbito do Poder Executivo Municipal, possui como atribuição a supervisão técnica nos Órgãos da Administração Pública do Município de Fortaleza, bem como orientação e assessoria na realização das sindicâncias instauradas no âmbito das diversas secretarias, de acordo com o que regem as legislações atinentes a esta atuação.

A Lei Complementar nº 176, de 19 de dezembro de 2014, dispõe sobre a organização e a estrutura administrativa do poder executivo municipal. O Artigo 31 da referida Lei Complementar apresenta a finalidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, que são: promover o controle da legalidade, transparência da administração e ouvidoria, visando à efetividade, controle interno e social das ações do Município de Fortaleza.

Nesse sentido, os trabalhos desenvolvidos no âmbito desta Corregedoria Geral possuem como base o respeito aos princípios oriundos da Constituição da República Federativa do Brasil, bem como os princípios apontados na Lei nº 6.794, de 27 de dezembro de 1990, tais como os princípios explícitos e implícitos da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade e Publicidade, Eficiência, Eficácia Probidade Administrativa, sempre objetivando a lisura, a transparência e a legalidade das ações realizadas pelos agentes públicos nas condutas que exercem nos serviços que permeiam a Prefeitura Municipal de Fortaleza .

As atividades desenvolvidas pela Corregedoria Geral no primeiro semestre de 2021, em relação ao acompanhamento dos procedimentos de sindicâncias realizadas nos órgãos da PMF, podem ser elencadas:

1 - Acompanhar as publicações no Diário Oficial do Município - DOM, a fim de se observar quais processos foram instaurados, os que tiveram prazos prorrogados e os concluídos;

2 - Inserir informações das sindicâncias instauradas nos órgãos em planilhas para acompanhar o cumprimento dos prazos de conclusão das referidas sindicâncias.

3 - Realizar análise dos relatórios conclusivos encaminhados pelos órgãos do município e proferir despachos conclusivos 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;

4 - Requerer novas diligências e/ou providências, bem como solicitar documentos, quando necessário, ao órgão que instalou a sindicância para melhor compreensão das informações apresentadas no procedimento;

5 - Enviar ofícios de reiteração de requerimentos solicitados pela Corregedoria e que por algum motivo não foram respondidos pelo órgão;

6 - Inserir decisão tomada no órgão sobre o procedimento na planilha de acompanhamento de processos, no intuito de saber o quantitativo de sindicâncias instauradas e concluídas em cada órgão durante o semestre;

7 - Realizar a devida baixa processual no Sistema de Protocolo Único - SPU;

8 - Com o objetivo de conhecer os servidores que trabalham com procedimentos de sindicância, a Corregedoria Geral tem diligenciado envio de ofícios aos responsáveis dos órgãos, solicitando informações sobre a existência de comissões permanentes ou comissões provisórias de sindicâncias, e para gerar um banco de contatos, no intuito de saber quem são os servidores que realizam os trabalhos nestas comissões, sendo viável a identificação e o contato com os respectivos servidores, bem como aumentar a possibilidade destes servidores terem acesso à Corregedoria para que, no caso de possíveis dúvidas a respeito da condução do procedimento de sindicância, estas possam ser dirimidas;

9 - Com a formação do banco de contato dos servidores, ocorrerá a viabilidade da realização de reuniões virtuais com estes, pois em respeito ao protocolo das medidas de isolamento social, tem se evitado nesse período visitas técnicas ou reuniões presenciais nos órgãos da Prefeitura Municipal de Fortaleza;

10 - Sendo uma das finalidades da Corregedoria 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 necessária a abertura de Processo Administrativo Disciplinar, observado o disposto na Lei Municipal nº 6.794/90 e demais normas aplicáveis, a Corregedoria Geral tem dado apoio técnico à Secretaria Municipal de Saúde na condução dos trabalhos de apuração de sindicância, sobre possíveis irregularidades no processo de vacinação contra a COVID-19;

11 - A Corregedoria, no intuito de colaborar com a Rede de Controle Interno - RECONT, iniciou a elaboração de material para treinamento de Estudo à Distância informando sobre o trabalho realizado pela Corregedoria Geral no âmbito da Prefeitura Municipal de Fortaleza. Os trabalhos desenvolvidos no âmbito dessa Corregedoria possuem como base os ditames oriundos da Constituição Federal do Brasil, tais como o Princípio da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade e Publicidade, sempre objetivando a transparência das ações e dos serviços que permeiam a Prefeitura Municipal de Fortaleza;

Até o mês de julho de 2021, foram realizadas 107 sindicâncias que foram acompanhadas pela Corregedoria Geral.

| MÊS | SINDICÂNCIAS INSTAURADAS | SINDICÂNCIAS ARQUIVADAS | SINDICÂNCIAS ENCAMINHADAS À PGM |
|---|---|---|---|
| JANEIRO | 16 | 40 | 64 |
| FEVEREIRO | 08 | 05 | 02 |
| MARÇO | 09 | 0 | 0 |
| ABRIL | 13 | 0 | 01 |
| MAIO | 45 | 25 | 31 |
| JUNHO | 12 | 07 | 09 |
| **TOTAL** | **103** | **77** | **107** |
| TOTAL GERAL DOS PROCESSOS: 107 | | | |

# 7. PAINEL DE INDICADORES

O Decreto Municipal nº 13.926, sancionado em 12 de dezembro de 2016, que trata do regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza, destaca, em seu artigo 2º, a competência e os valores do órgão, que tem como finalidade "promover o controle da legalidade, transparência da administração e ouvidoria, visando à efetividade, controle interno e social das ações do Município de Fortaleza".

Com suas obrigações e competências regulamentas na lei, a CGM criou o Projeto de Indicadores, onde serão colhidos dados para a obtenção de 12 indicadores iniciais, quais sejam: I - Evolução das auditorias realizada nos órgãos; II - Evolução do monitoramento das correções apontadas nas auditorias; III - Índice de aprovação das contas dos gestores dos órgãos; IV - Tempo de resposta das ouvidorias; V - Tempo de resposta do E-Sic;, VI - Evolução de consulta no Portal da Transparência; VII - Números de acesso ao Portal da Transparência; VIII - Evolução de padronização de processos; IX - Tempo de conclusão de processos de punição de fornecedores; X - Percentual de equivalência de preço de mercado dos itens e serviços contratados; XI - Nota de transparência pelos órgãos de controle externo e instituições referendadas; XII - Índice de conformidade de matérias de controle.

Tais indicadores serão utilizados para mapear e identificar qual o grau de aderência do controle interno nos órgãos. Além disso, será possível medir a maturidade dos processos, o grau de aprovação das contas, o grau de execução de contratos, o grau de eficiência de gestão de contrato, o nível de conformidade, os controles de risco e outros. Por meio desse painel de indicadores, os secretários, gestores e órgãos poderão mapear suas áreas de atuação e tomar medidas, caso necessário, para aperfeiçoamento da gestão pública.

Parte dos indicadores, apesar de já estarem definidos, ainda estão em processo de recebimento dos dados para que possam ser tratados e transformados em informação, outros já estão com informações disponíveis. Pode-se destacar alguns exemplos de indicadores que já são acompanhados.

O indicador de número de acessos ao Portal da Transparência indica que, durante o 1º semestre de 2021, houve um aumento de 90.156 para 268.444, representando um aumento de 217%, quando comparado aos meses de janeiro e junho.

| MÊS | NÚMERO DE ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA |
|---|---|
| jan/2021 | 90.156 |
| fev/2021 | 74.758 |
| mar/2021 | 170.103 |
| abr/2021 | 200.364 |
| maio/2021 | 275.332 |
| junho/2021 | 268.444 |

*Indicador de número de acesso ao portal da transparência, realizadas de julho de 2020 até janeiro de 2021. Fonte: Portal da Transparência PMF*

O indicador de Tempo de Resposta do E-Sic nos ajuda a averiguar como está o tempo médio de resposta do município às manifestações realizadas no E-Sic, e, por meio dessa informação, possibilitar ao gestor manter o serviço dentro dos parâmetros exigidos da lei, sempre em busca de melhorar o atendimento, tendo foco no bem-estar do cidadão. Ele também possibilita uma análise mais profunda, com foco nos órgãos individualmente.

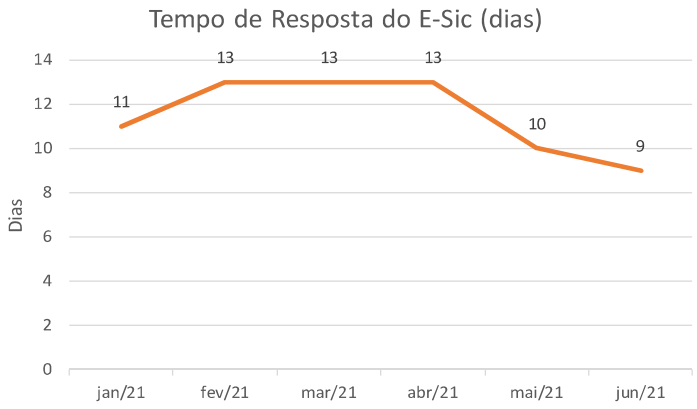



*Gráfico do indicador de tempo médio de resposta dos órgãos da PMF no E-Sic (dias) referente as manifestações realizadas de julho de 2020 até maio de 2021. Fonte: E-Sic PMF.*

O indicador de Nota de transparência pelos órgãos externos e instituições referendadas nos ajuda no monitoramento da transparência pública, possibilitando acompanhar e implementar ações do município na tentativa de melhorar o acesso à informação.

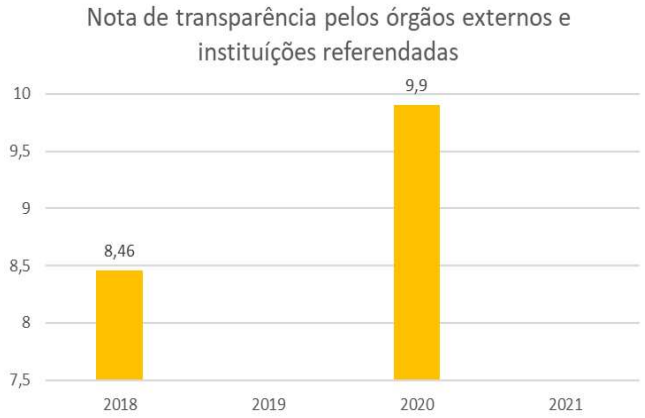



*Gráfico do indicador de nota de transparência pelos órgãos externos e instituições referendadas, referente as avaliações realizadas nos anos de 2018 e 2020. Fonte: EBT – Avaliação 360º, https://mbt.cgu.gov.br/publico/home.*

O indicador de tempo de resposta das ouvidorias é responsável por informar o tempo médio (dias) do processo, desde a abertura até o fechamento de uma manifestação na ouvidoria do município de Fortaleza. Com essa informação, a gestão municipal pode tomar decisões baseadas no tempo máximo descrito na lei, como também em melhorias desejadas para o cidadão. Apesar desse indicador estar informando o tempo médio da ouvidoria, é possível também obter os dados por órgão, possibilitando uma análise mais específica, assim como medidas mais pontuais. O indicador do tempo médio de atendimento, em geral, nesse primeiro semestre, ficou em 12,7 dias.

# 8. CONCLUSÃO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município tem buscado otimizar os mecanismos e ferramentas de controle interno, realizando diversas ações de auditoria, assessoramento e acompanhamento, através de um trabalho integrado e coordenado de todos os seus setores, quais sejam, Ouvidoria, Controle Interno, Auditoria, Transparência e Corregedoria, buscando apoiar a PMF em uma gestão eficiente da aplicação dos recursos públicos.

Verificou-se que, no primeiro semestre de 2021, foram iniciados diversos projetos e ações que contribuíram para o aprimoramento da gestão pública e constituem, inclusive, meios através dos quais a Administração Municipal apresentou melhorias da gestão de seus recursos, sempre primando pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A realização das auditorias e assessoramentos relacionados ao controle interno, bem como o acompanhamento da implementação das recomendações apontadas em auditorias anteriores, servem de orientação aos gestores e servidores, contribuindo para o desenvolvimento da gestão municipal e agregando valor aos serviços prestados ao cidadão.

Visando à melhoria contínua de seus trabalhos, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município pretende dar prosseguimento, no próximo semestre, aos projetos já iniciados e elencados neste relatório, para atuar cada vez mais de maneira preventiva. Outro objetivo em vista para o próximo semestre é a melhoria dos indicadores elencados, trazendo resultados efetivos para o cidadão.

Por fim, no intuito de melhorar a qualidade dos trabalhos realizados, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município entende como de fundamental importância a capacitação contínua de seus servidores, bem como a difusão de conhecimento acerca das atividades de controle interno aos gestores envolvidos, a fim de conscientizá-los de que o papel da CGM é fomentar a orientação e cooperação entre os órgãos da administração municipal, para apoiar a boa governança na gestão pública.

# 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 | Ponto focal: Raquel Rodrigues dos Santos<br>Suplente: Mirtânia Fernandes Ieda Maciel |
| Agencia de fiscalização de Fortaleza | Ponto focal: Anny Helba Mariana da Silva Dourado<br>Suplente: Patrícia Martins Silveira Furlanetti |
| Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania | Ponto focal: Leandro Oliveira Rocha<br>Suplente: Eduardo Araújo Aquino |
| Controladoria e Ouvidoria Geral do Município | Ponto focal: Flora Carneiro<br>Suplente: Ernesto Saboya |
| Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação | Ponto focal: José Bento Alexandre Neto<br>Suplente: Francisco Jório Bezerra Martins |
| Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza | Ponto focal: Matile Facó de Paula<br>Suplente: Antônio Raimundo Pontes |
| Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza | Ponto focal: Raysa Carvalho Raulino<br>Suplente: Janieire Moreira Soares de Oliveira |
| Fundação da Criança e da Família Cidadã | Ponto focal: Maria do Carmo Borges Teles<br>Suplente: Wallace dos Santos |
| Guarda Municipal de Fortaleza | Ponto focal: Elias Dutra Gomes<br>Suplente: Patrícia Mena Barreto Vieira do Nascimento |
| Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional | Ponto focal: Nathalia Tavares de Oliveira<br>Ponto focal: Thereza Neumann Santos de Freitas |
| Instituto Dr José Frota | Ponto focal: Maria Auxiliadora Cerdeira de Lima<br>Suplente: Otávia Oliveira Lima |
| Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos | Ponto focal: Ana Roberta Carneiro Lira Cysne<br>Suplente: Sérgio Nunes Cavalcante Filho |
| Instituto de Pesos e Medidas de Fortaleza | Ponto focal: Lucyanna Martins Leite Araújo<br>Suplente: Andrea Oliveira de Castro |
| Instituto do Planejamento de Fortaleza | Ponto focal: Maria Vieira dos Santos Cidrack<br>Suplente: Edilva Praciano da Silva Paiva<br>Suplente: Luis Jorgelino Silva Moreira |
| Instituto de Previdência do Municipio de Fortaleza | Ponto focal: Luciana Matos Alves<br>Suplente: Raimundo da Costa Campos |
| Procuradoria Geral do Município | Ponto focal: Eduardo Castelo<br>Suplente: Felipe Siqueira |
| Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor | Ponto focal: Rose Meire<br>Suplente: Danielle Araújo de Oliveira |
| Secretaria Municipal da Conservação e Serviços Públicos | Ponto focal: Karolina de Paula Kampos<br>Suplente: Pedro Lucas Alves |
| Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico | Ponto focal: Marília Nobre freitas<br>Suplente: Daniele de Deus Ciríaco |
| Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social | Ponto focal: Igor Barroso Steindorfer<br>Suplente: José Geovanildo Nobre |

| | |
|---|---|
| Secretaria do Esporte e Lazer de Fortaleza | Ponto focal: Victor Marcilio Pompeu<br>Suplente: Ticiana Sampaio Fuzesi<br>Suplente: Vanessa de Souza Duarte |
| Secretaria Municipal da Cultura | Ponto focal: Eliane da Luz Silva<br>Suplente: Jocelia Maria Cunha da Silva |
| Secretaria Municipal das Finanças | Ponto focal: Katia Maria Magalhães Siqueira Borges<br>Suplente: Laysa Freire Justino Veloso |
| Secretaria Municipal da Gestão Regional | Ponto focal: Raissa Pessoa Silva e Ruivo<br>Suplente: Lindendorff da Costa Ribeiro Filho |
| Secretaria Municipal de Governo | Ponto focal: Livia Barbosa Marques<br>Suplente: Gisele Craveiro |
| Secretaria Municipal da Infraestrutura | Ponto focal: Oscar Granjeiro Dantas Neto<br>Suplente: Marcelo Teixeira Pontes |
| Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão | Ponto focal: Maria Eliane Souza Leão de Oliveira<br>Suplente: Natália Maria Fernandes Pereira |
| Secretaria Regional I | Ponto focal: Renato Harrison Moreira Cavalcante<br>Suplente: Fabrício Coutinho Ibiapina |
| Secretaria Regional III | Ponto focal: Michele Vieira Araújo Silva<br>Suplente: Rochele Félix Freitas |
| Secretaria Regional IX | Suplente: Regina Sandra Alves Jucá |
| Secretaria Regional V | Ponto focal: Rodrigo Garcia Soares<br>Suplente: Ricardo Teixeira Alves |
| Secretaria Regional VI | Suplente: Pâmela Paula Cruz Bezerra |
| Secretaria Regional do Centro | Ponto focal: Edineusa Bento de Almeida<br>Suplente: Filipe Almeida Sales<br>Suplente: Bárbara Carolina de Aquino Araújo |
| Secretaria Municipal da Segurança Cidadã | Ponto focal: Marcia Rodrigues Costa<br>Suplente: Renata Maria de Oliveira Farias Lucas<br>Suplente: Thiago David Furtado Cavalcante |
| Secretaria Municipal do Turismo de Fortaleza | Ponto focal: George de Oliveira Melo<br>Suplente: Márcia Regina Ribeiro |
| Secretaria Municipal do Urbanismo e Meio Ambiente | Ponto focal: Juliana Castro Mota<br>Suplente: Claudia Norões |
| Secretaria Municipal da Educação | Ponto focal: Léa Gondim Araújo<br>Suplente: Claudia Patricia da Silva Ribeiro Menezes |
| Secretaria Municipal da Saúde | Ponto focal: Emanuela Feitosa Nóbrega<br>Suplente: Eliane Coutinho Muniza |
| Autarquia de Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza | Ponto focal: Juliana Carvalho Viana<br>Suplente: Lívia Barbosa Marques |

## Rede Municipal de Ouvidores Setoriais

| REDE MUNICIPAL DE OUVIDORES SETORIAIS | |
|---|---|
| CGM – Ouvidor Geral do Município | Ouvidora Geral: Lilian Mariano Fontele<br>Apoio: Francisco Lucas Bernardo Rodrigues<br>Apoio: Nyrla Sales<br>Apoio: André Girão Ferreira<br>Apoio: Pedro Edson Lourinho Jr<br>Apoio: Claudia Valani Barcellos |
| Secretaria Regional I | Ouvidor Setorial: Gislayne L. Rodrigues Uchôa<br>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<br>Apoio: Camila |
| Secretaria Regional IV | Ouvidor Setorial: Arthur Samir Bezerra Vale<br>Apoio: Viviane Gomes Nobrega |
| Secretaria Regional V | Ouvidor Setorial: Ana Carolina Filgueiras Rios |
| Secretaria Regional VI | Ouvidor Setorial: Pamela Paula Cruz Bezerra Torquato<br>Apoio: Danielly da Silva Xavier |
| Secretaria Regional VII | Ouvidor Setorial: 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<br>Apoio: Pedro Lucas da Rocha Chagas |
| Agência de Fiscalização de Fortaleza | Ouvidor Setorial: Vivyane Nogueira B. Ribeiro<br>Apoio: Jane Mara Albuquerque Aragão<br>Apoio: Samyle Barroso de Almeida Vale<br>Apoio: Ana Karolina Oliveira da Silva |
| Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania | Ouvidor Setorial: Roberta Jorge Melo Coelho<br>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<br>Apoio: Naatyele dos Santos Silva<br>Apoio: Maria Juliana Nogueira |
| Fundação Criança e Família Cidadã | Ouvidor Setorial: Maria do Carmo Borges Teles<br>Apoio: Maria Mirian de Oliveira Saraiva |
| Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza | |
| Instituto Dr. José Frota | Ouvidor Setorial: Herbeny do Amaral Holanda |

| | |
|---|---|
| Instituto de Pesos e Medidas | Apoio: Leidiana Moreira de Castro<br>Ouvidor Setorial: Lucyanna Martins Leite Lucio |
| Instituto de Previdência do Município | Ouvidor Setorial: Maria Sandra Mesquita<br>Apoio: Claudinete Barros Alcantara<br>Apoio: Ruth dos Santos de Souza |
| Secretaria Municipal da Conservação e Serviços Públicos | Apoio: Karolina Campos<br>Ouvidor Setorial: 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<br>Apoio: Sebastião Feitosa Teles |
| Secretaria Municipal da Cultura | Ouvidor Setorial: André Mourão Veipes |
| Secretaria Municipal das Finanças | Apoio: Caroline Rodrigues Lino<br>Apoio: Islene Cartaxo Martins<br>Ouvidor Setorial: Daniela Fernandes Brasil |
| Secretaria Municipal da Infraestrutura | Ouvidor Setorial: Oscar Dantas<br>Apoio: Vanessa de Souza Miranda |
| Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão | Ouvidor Setorial: Hezenete Andrade |
| Secretaria Municipal da Segurança Cidadã | Ouvidor Setorial: Saulo Firmino Silva<br>Apoio: Rafael de Sousa Carvalho |
| Secretaria Municipal do Turismo | Apoio: Márcia Regina Ribeiro |
| Secretaria Municipal do Urbanismo e Meio Ambiente | Ouvidor Setorial: Samantha Moura Miyasaki<br>Apoio: Juliana Castro Mota |
| Secretaria Municipal da Educação | Ouvidor Setorial: Maria da Conceição Sales Mesquita<br>Apoio: Maria Simone Batista Teixeira<br>Apoio: Maria das Graças M. Formiga |
| Secretaria Municipal da Saúde | Ouvidor Setorial: Maria Clarice Tavares Evangelista<br>Apoio: Carlos Osvaldo Matos Fernandes Junior<br>Apoio: Eliane Cutinho Muniz<br>Apoio: Francisca Natalia Gomes de Andrade<br>Apoio: Katia Cileny do Nascimento<br>Apoio: Regina Claudia Costa Paiva |
| Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Sociais | Ouvidor Setorial: Eduardo Bessa Cabral de Morais |
| Autarquia do Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza | Ouvidor Setorial: Maria de Fátima Flor da Silva<br>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 |
| 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<br>Apoio: Elza Claudia de Paula e Silva |
| Hospital Infantil | Ouvidor Setorial: Liduína Maria Benevides de Castro |
| Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU Fortaleza | Ouvidor Setorial: Rita Maria Pereira Lima<br>Apoio: Cleide Albino da Silva Braga<br>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 |
| Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor | Ouvidor Setorial: Antônio Airton do Vale Melo<br>Ouvidor Setorial: Myrla Carlos Bastos |
| Secretaria Municipal da Gestão Regional | Ouvidor Setorial: Joaquim Lúcio Melo Freitas |
| Secretaria Municipal de Governo | Ouvidor Setorial: Livia Barbosa Marques |
| Gabinete da Vice Prefeitura | Ouvidor Setorial: Maria Nereide Virino de Lima<br>Apoio: Sinara Maria Sampaio Moreira |
| Gabinete do Prefeito | Apoio: Liana Rangel Borges<br>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: Gildene Maria Gonçalves Benício |

Fortaleza

PREFEITURA

Controladoria
e Ouvidoria