Fortaleza
PREFEITURA

Controladoria
e Ouvidoria

RELATÓRIO SEMESTRAL
DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

2021.2

Prefeito de Fortaleza

José Sarto Nogueira

Vice-Prefeito

José Elcio Batista

Gabinete do Prefeito	Renato Borges
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	Ilário Marques
Secretaria Municipal da Cultura	Elpídio Nogueira Moreira
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional	Francisco Adail de Carvalho Fontele
Secretaria Municipal da Gestão Regional	João de Aguiar Pupo

Órgãos Municipais

Central de Licitação da Prefeitura de Fortaleza	Otávio César Lima de Melo
Coordenadoria Especial de Políticas sobre Drogas	Marta Maria do Socorro Lima Barros
Coordenadoria Especial de Programas Integrados	Ana Manoela Marinho Nogueira
Coordenadoria Especial de Políticas Públicas de Juventude	Davi Gomes Barbosa
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil	Heraldo Pacheco

Coordenadoria Especial de Articulação Política	Elpídio Moreira
Coordenadoria Especial de Participação Social	Natália Rios
Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor	Eneylandia Rabelo Lemos
Coordenadoria de Comunicação Social	Daniel Aderaldo
Coordenadoria do Terceiro Setor e Instituições Religiosas	Cícero Francisco da Costa Neto
Guarda Municipal de Fortaleza	Marcílio Linhares Távora
Agência de Fiscalização de Fortaleza	Laura Jucá Araújo
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
Instituto de Planejamento de Fortaleza	Élcio Batista
Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza	Luiz Alberto Aragão Saboia
Fundação da Criança e da Família Cidadã	José Iraguassu Teixeira Filho

Controladoria e Ouvidoria Geral do Município

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

Secretária Executiva
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 fez uma readequação na sua estrutura com a incorporação de atividades e políticas que resultaram na requalificação da estrutura de controle interno. Entre as estratégias implementadas estão a consolidação da "Rede de Controle Interno e Ouvidoria (Recont)", criando um canal para o compartilhamento de saberes e práticas ligada a área, fortalecendo a primeira linha de defesa para um gerenciamento eficiente. A qualificação profissional foi outra ação adotada pelo órgão, fortalecendo as atividades, com a formação dos primeiros 100 servidores que participaram do curso "Mecanismos de Controle Interno na PMF". Simultaneamente a essas práticas, também foi estruturado o novo projeto de gestão de contratos, permitindo uma padronização e análise técnica qualificada, dando mais segurança aos gestores municipais, minimizando possíveis erros administrativos e atuando de forma preventiva. Foi implementado o "Núcleo de Prestação de Contas", com o objetivo principal de normatizar os 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. Além disso, a partir de 2022, a CGM contará com uma estrutura de apoio e assessoramento aos gestores municipais. Os Articuladores de Controle Interno da CGM, promoverão visitas técnicas aos órgãos, objetivando otimizar o trabalho realizado pelas células de controle interno, conforme portaria nº 14.972/2021, que estabelece as suas prerrogativas e suas competências.

Assegurado na Lei Orgânica Municipal, o Relatório Semestral de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria fortalece o alinhamento com as boas práticas administrativas, e sua produção retrata a importância dada pelo órgão ao aperfeiçoamento do sistema de controle interno. Manter um sistema orientado pelos aspectos de legalidade, com requisitos para avaliar os resultados da gestão quanto à eficiência e eficácia, incluindo as metas e os resultados dos programas, torna-se um desafio constante. Norteando essa provocação, reiteramos a nossa missão institucional, retratada em "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".

O ano de 2021 teve sua expressiva significância no delineamento dos pilares do controle interno para todos os órgãos da administração direta e indireta da PMF. Em 2022, almejamos consolidar essas iniciativas e intensificar a importância que o controle interno detém na agenda estratégica e de resultados do município de Fortaleza.

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

INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria 2021.2 vem endossar o modelo de uma gestão transparente, participativa e alinhada com as boas práticas na administração pública. Esta edição vem apresentar as atividades realizadas durante o segundo semestre de 2021.

Entre as ações implementadas, está o projeto de "Avaliação de Desempenho" para cargos comissionados e efetivos da CGM, que de forma inovadora, possibilitou o desdobramento de metas para todas as áreas e servidores do órgão, apresentando resultados positivos, dando mais robustez a partir da adoção da nova metodologia.

Esta publicação evidencia todas as atribuições assumidas nas áreas de Auditoria, de Controle Interno, de Corregedoria, de Ouvidoria e de Transparência. Entre as quais destaque para o número de auditorias realizadas, superando meta estabelecida, e subsidiando a administração pública, com informações e dados, fazendo uma análise mais detalhada de todas as ações. Os processos de controle interno passaram por uma requalificação com a conclusão da primeira turma de agentes de controle, capacitando cerca de 100 novos colaboradores. A CGM também certificou este ano às dez secretarias e órgãos municipais que mais se empenharam no atendimento ao cidadão, por meio do e-Sic, com o prêmio Fortaleza Transparente 2021. Após a consolidação do novo sistema de Ouvidoria Digital, foi constado um aumento das manifestações, saltando de uma média mensal de 142 solicitações para mais de 3.000, em 2021. Esse resultado vem consolidar a confiança da população, de que sua manifestação será atendida pela PMF.

O documento ressalta os avanços conquistados nas áreas de atuação da CGM, consolidando o compromisso assumido com secretárias, órgãos e entidades da Prefeitura de Fortaleza, no desenvolvimento de modelo de gestão com qualidade, competência, excelência para a população da capital.

SUMÁRIO

1.	**ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES AO ÓRGÃO CGM**	**17**
1.1.	Competências Institucionais	17
1.2.	Identidade Organizacional	18
1.3.	Avaliação de Desempenho	20
1.4.	Reestruturação Organizacional	23
1.5.	Representações nas Câmaras, Conselhos, Comissões e afins	25
1.6.	Comissões no âmbito da CGM	26
1.7.	Atuação no Conaci	27
1.8.	Nova sede	27
1.9.	Visita Técnica ao Tribubal de Contas da União	28
1.10.	Entrega de relatório a Câmara Municipal de Fortaleza	28
1.11.	Projeto de lei Aprovado	29
2.	**ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES A FUNÇÃO DE CONTROLE INTERNO**	**31**
2.1.	Rede de Controle Interno	31
2.2.	Escola de Controle Interno	31
2.3.	Gestão de Contratos	33
2.4.	Contratos de Gestão	33
2.5.	Adequação das parcerias ao Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civíl - MROSC	33
2.6.	Padronização de Processos administrativos	34
2.7.	Estudo de Prestação de Contas	35
2.8.	Notificação aos órgãos externos	36
2.9.	Relatório de Controle Interno	37
3.	**ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES A FUNÇÃO DE AUDITORIA**	**37**
3.1.	Auditorias previstas	39
3.2.	Auditorias não previstas (Demandas extraordinárias)	42
3.3.	Achados e recomendações	43
3.4.	Resultados alcançados na etapa de monitoramento das recomendações	44
4.	**ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES A FUNÇÃO DE TRANSPARÊNCIA**	**47**
4.1.	Portal da Transparência	47
4.2.	Prêmio Fortaleza Transparente	48
4.3.	Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	49
4.4.	Programa de Integridade	50
4.5.	Dados Abertos	51
4.6.	Biblioteca CGM	51
5.	**ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES A FUNÇÃO DE OUVIDORIA**	**53**
5.1.	Projeto Ouvidoria Viva	55
6.	**ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES A FUNÇÃO DE CORREGEDORIA**	**57**
7.	**PAINEL DE INDICADORES**	**59**
8.	**CONCLUSÃO**	**63**
9.	**ANEXOS**	
9.1.	Rede de Controle Interno	
9.2.	Rede Municipal de Ouvidores Setoriais	

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° 0176 de 19 de dezembro de 2014, tendo sido reestruturada, nos termos do Decreto n° 15.107, de 27 de agosto de 2021 e regulamentada através do Decreto Municipal nº 15.098, de 23 de agosto de 2021. Constitui-se como órgão da Administração Direta, tendo por finalidade promover o controle da legalidade, transparência da administração e ouvidoria, visando à efetividade, controle interno e social das ações do Município de Fortaleza. Para o alcance de seus objetivos, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município conta com cinco eixos de atuação: Transparência, Ouvidoria, Controle Interno, Auditoria e Corregedoria.

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

1.1 Competências Institucionais

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

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 necessário a abertura de Processo Administrativo Disciplinar, observado o disposto na Lei Municipal n. 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 - apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional, respeitadas as competências e as atribuições estabelecidas neste Regulamento;

X - promover cooperação técnica com instituições de capacitação da Administração Pública para o desenvolvimento dos servidores;

XI - apoiar o controle externo nas matérias de auditoria, controle interno e correição no âmbito municipal;

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

1.2 Identidade Organizacional

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

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

Durante o desenvolvimento do planejamento estratégico também foram estabelecidos metas institucionais e carteira de projetos.

No segundo semestre essas metas foram revisadas com a participação da Direção Superior da CGM e dos coordenadores e líderes de projeto. O escopo de trabalho revisado ficou definido conforme tabela:

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; 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; 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; Padronização de procedimentos administrativos; GCCORP; MROSC; Fomento à Rede de Controle Interno (RCI); Escola de Controle Interno; 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; 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; 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

Foram também redefinidos produtos para todos os projetos presentes e estes foram redistribuídos nas metas individuais dos servidores efetivos e comissionados da CGM.

1.3 Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho para os cargos comissionados e efetivos da CGM foi implementada de forma efetiva em 2021. A Implementação desta avaliação de cunho personalizado para cada servidor foi um grande desafio mas que trouxe resultados qualitativos e quantitativos benéficos, ao crescimento do órgão e dos profissionais.

Visando imprimir um modelo inovador na gestão pública municipal, a CGM realizou o desdobramento de metas para todas as áreas e servidores do órgão. Este desdobramento foi de fundamental importância para subsidiar os gestores na elaboração da avaliação de desempenho anual dos profissionais de cada área.

É importante salientar que a Avaliação de Desempenho por si só não traria tantos resultados positivos ao órgão se não fosse o comprometimento de todos os avaliados e a importância dada ao processo pela alta gestão.

Outro fator do sucesso nos resultados obtidos pela avaliação de desempenho foi a definição de metas individuais concatenadas com as metas e objetivos institucionais e com a identidade organizacional definida no Planejamento Estratégico. Ao longo do processo foi aplicada uma pesquisa onde é possível observar qualitativamente uma melhora na gestão a partir da implementação da metodologia.

O modelo de avaliação utilizado baseia-se nos moldes de avaliação de desempenho aplicáveis a 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 03 de maio de 2020.

Quanto a percepção de melhoria no desenvolvimento do trabalho, após o primeiro semestre de realização do Planejamento Estratégico e do desdobramento de metas, foi aplicado um formulário de pesquisa para avaliar a efetividade e qualidade da implementação da metodologia. Um questão levantada foi quanto a percepção da importância de se ter metas individuais e de conhece-las, 93% dos servidores que responderam a pesquisa concordam que é importante possuir metas individuais. E 81% tem e conhecem suas metas individuais, 6% não tem metas individuais mas gostariam de ter e 9% indicaram que não possuem metas individuais, destes os dois últimos casos são novos servidores ou terceirizados. Apenas 4% dos servidores sabem que tem metas individuais mas desconhecem, apesar de ser um número pequeno é um ponto de alerta para o próximo desdobramento de metas.

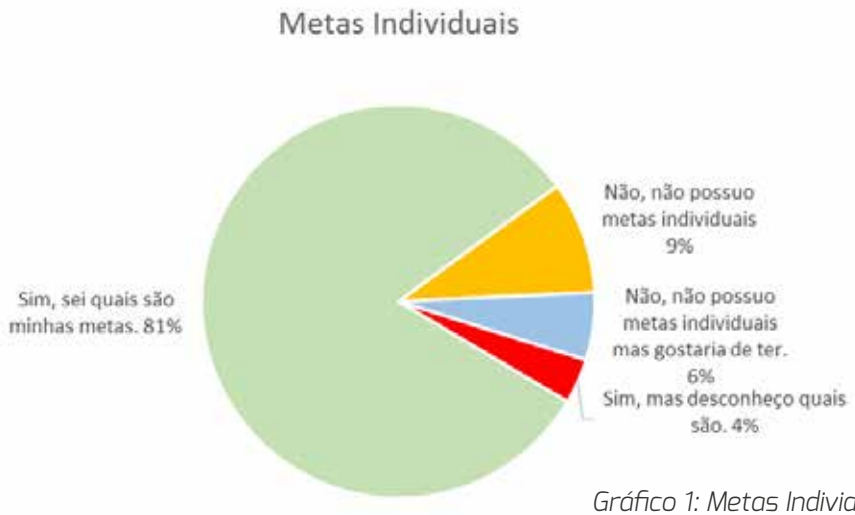


Gráfico 1: Metas Individuais.

Um ponto interessante da pesquisa foi quanto a percepção por parte servidor de que a instituição de metas individuais contribui para o desenvolvimento profissional, cerca de 91% dos servidores concordam que ter metas individuais contribui para seu desenvolvimento profissional.

Considerando que o ano de 2021 foi um ano atípico por conta da pandemia (COVID-19), foi realizada uma pergunta que trouxe outro dado interessante para a pesquisa. Com uma parcela significativa dos servidores em trabalho remoto, durante um certo período do ano, foi perguntado à estes se o fato de ter metas individuais definidas contribuiu ou contribuiria para a clareza e foco de seu trabalho, os resultados positivos são surpreendentes e apresentados no gráfico a seguir:

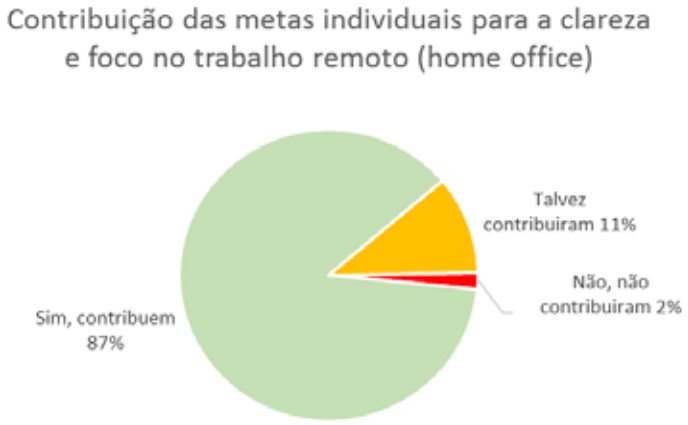


Gráfico 2: Contribuição da definição de metas individuais para a clareza e foco na realização do trabalho remoto.

Quanto a realização de feedbacks (resposta a atitudes comportamentais) foram realizadas na pesquisa duas perguntas onde 94,5% dos servidores gostariam de receber um feedback dos seus pares, subordinados e chefia quanto a qualidade do trabalho realizado e, 92,7% dos servidores acham que esse feedback dará subsídio para seu desenvolvimento profissional e pessoal.

Ainda na mesma pesquisa foram aplicadas questões quanto a avaliação de desempenho propriamente dita, a primeira questão foi quanto a percepção do servidor em relação a importância da aplicação da metodologia de avaliação de desempenho com a participação de toda a equipe técnica da CGM, o resultado pode ser comprovado no gráfico a seguir mostrando que a grande maioria (94,5%) dos servidores veem como importante ou muito importante a participação de toda a equipe.

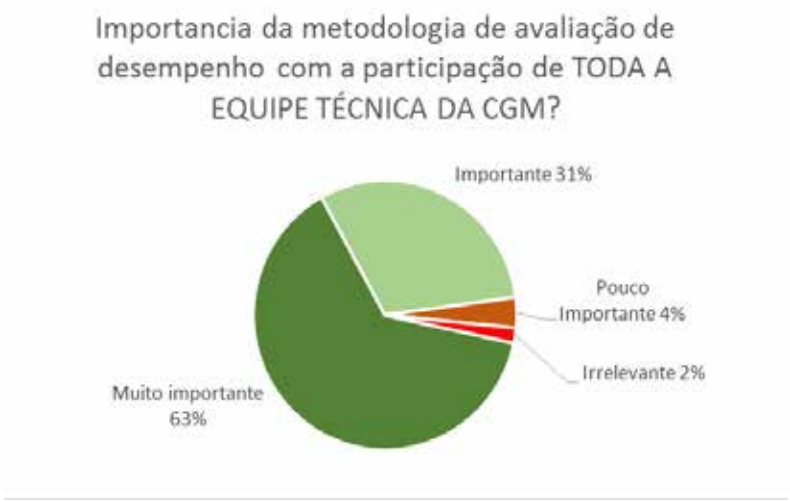


Gráfico 3: Importância da participação de todos na avaliação de desempenho.

A segunda questão aplicada em relação a avaliação de desempenho foi, na percepção do servidor, se ele acha importante ser avaliado por seu desempenho individual, 92,7% dos respondentes concordam que é importante ser avaliado por seu desempenho individual e o restante tem dúvidas, acham que talvez seja importante. Vale salientar que nenhum servidor respondeu não achar importante ser avaliado por seu desempenho individual.

A terceira questão, mais aberta, pediu que o servidor elencasse quais critérios devem ser adotados na avaliação de desempenho individual, os resultados são apresentados no gráfico a seguir:

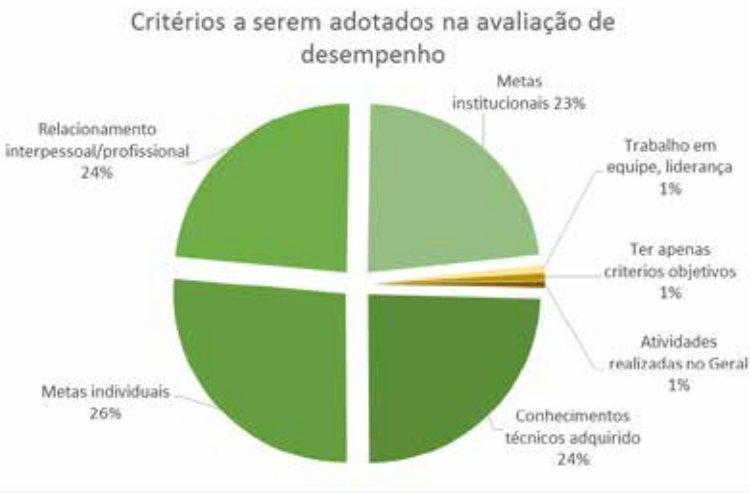


Gráfico 4: Percentual de respostas quanto aos critérios a serem adotados na avaliação de desempenho segundo a percepção dos servidores.

Como pode ser observado, para que se tenha uma avaliação de desempenho coerente e justa, segundo os servidores, é necessário fazer uma mescla entre metas institucionais, metas individuais, conhecimento técnico adquirido e avaliação do relacionamento interpessoal e profissional. Todos estes pontos avaliados são contemplados no modelo de avaliação de desempenho adotado (avaliação de desempenho aplicável à carreira de Analista de Planejamento e Gestão, conforme Decreto Municipal nº 14.154 de 24/01/2018 e Portaria nº 054/2020-SEPOG de 3/05/2020).

A motivação dos servidores demonstrada através da pesquisa ratifica que a CGM esta no caminho certo em relação as melhorias na gestão. É perceptível a satisfação dos servidores quanto a clareza em se trabalhar com metas objetivas e em saber que cada servidor será acompanhado por seus resultados através da avaliação de desempenho.

Como resultado quantitativo ao final do processo de Avaliação de Desempenho, em dezembro de 2021, podemos mencionar que todas as 9 metas institucionais foram atingidas, que foram planejados 204 produtos como desdobramento das metas e que foram entregues 260 produtos no total. Quanto a avaliação de desempenho individual, em uma escala de 0 à 100 pontos, os avaliados tiveram uma média de 95,2 pontos, sendo a menor nota 83,7 pontos e a maior 100 pontos. O Gráfico a seguir mostra a distribuição de notas da Avaliação de Desempenho entre os 31 servidores da CGM avaliados, sendo que quase 60% dos servidores atingiram notas acima de 95 pontos.

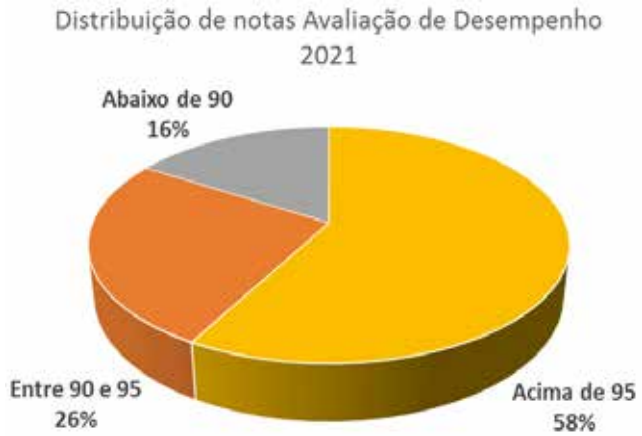
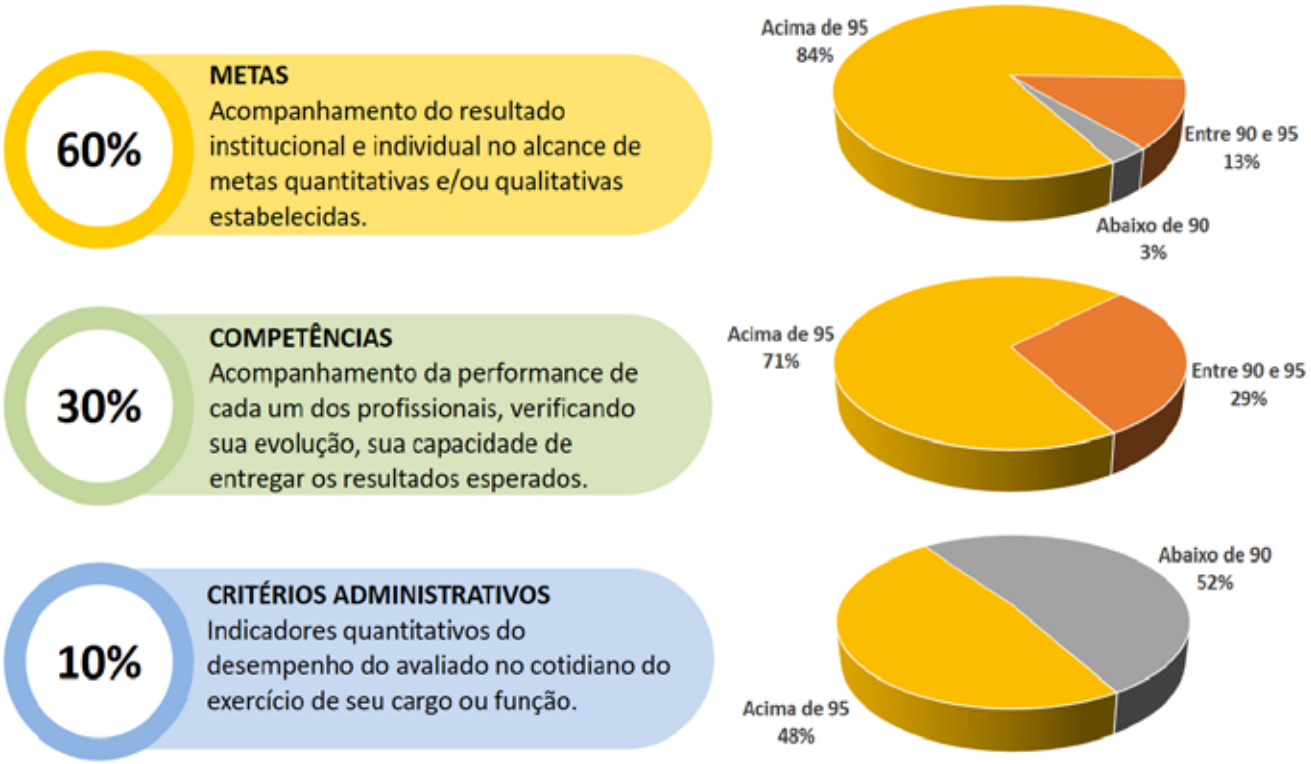


Gráfico 5: Distribuição de notas da Avaliação de Desempenho 2021

A avaliação de desempenho considerou três esferas de avaliação



Conforme os resultados apresentados, podemos observar que a implementação da Avaliação de Desempenho tornou mais claro as atribuições de cada área e de cada servidor, bem como trouxe um resultado efetivo, demonstrando o atingimento de metas institucionais e individuais.

1.4 Reestruturação Organizacional

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

I - DIREÇÃO SUPERIOR

- **Secretária Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município:**

Maria Christina Machado Publio

II – GERÊNCIA SUPERIOR

- Secretária Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município:

Juliana Guimarães de Oliveira

III – ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO

- Assessoria Jurídica: Juliana Sales Cordeiro
- Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional: Ernesto Saboya de Figueiredo Neto
- Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria: Flora Maria Carneiro Teles

IV – ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

- Ouvidora Geral: Lílian Mariano Fontele
- Corregedor Geral: Marcos Cavalcanti
- Coordenadora de Controle Interno: Fabíola Farias Vasconcelos

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

- Coordenadora de Auditoria: Mônica Emmanuelle Ribeiro da Silva

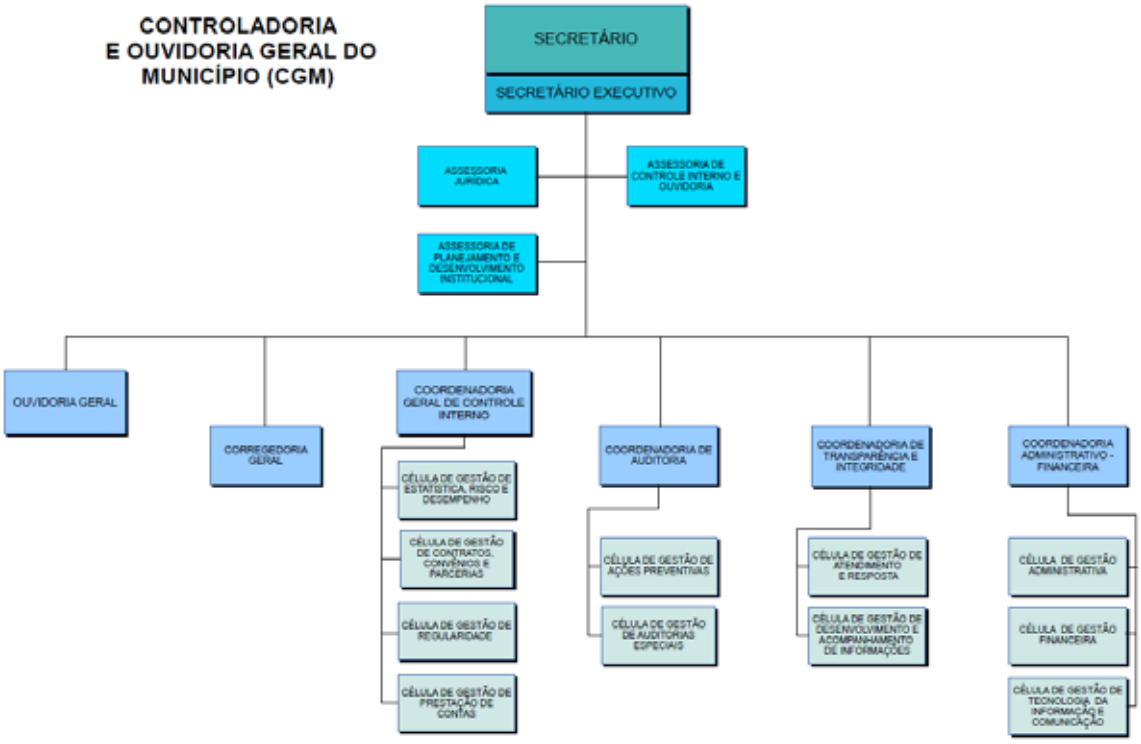
- Célula de Gestão de Ações Preventivas: Camila Queiroz Rios

- Célula de Gestão de Auditorias Especiais: Isaac Gurgel de Moura
- Coordenador de Transparência e Integridade: Paulo Afonso Cavalcante Junior
- Célula de Gestão de Atendimento e Resposta: 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 27/08/2021, conforme decreto Nº 15.107/2021:



1.5 Representações em Câmaras, Conselhos, Comissões e afins

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

1.6 Comissões no Âmbito da CGM

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

1.7 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 Assembleia 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.

XVII Encontro Nacional de Controle Interno.

A Prefeitura de Fortaleza, representada pela CGM, participou do XVII Encontro Nacional de Controle Interno, realizado em outubro, na cidade de Curitiba (PR). O evento reuniu representantes de secretarias e órgãos relacionados à área do controle que abordaram assuntos atuais de interesse da administração pública e das controladorias do Brasil. A iniciativa foi realizada pelo Conaci, em parceria com a Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE-PR).

Durante o evento, houve o lançamento do Livro "Controle Interno Contemporâneo", uma coletânea dos melhores trabalhos submetidos ao I Concurso Nacional de Artigos Científicos. Em seu conteúdo, está o artigo "O Planejamento anual das atividades de auditoria interna da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza: trajetória recente, desafios e oportunidades", dos servidores Isaac Gurgel e Leidiane Almeida. O material destacou o trabalho que revelou os avanços obtidos pelo órgão na área de Planejamento Anual de Auditoria, o que resultou na conquista do segundo lugar do concurso, entre 40 artigos inscritos.

40º reunião técnica realizado em Goiânia

A CGM também esteve presente na 40ª Reunião Técnica do Conselho de Controle Interno, ocorrido no município de Goiânia, em formato hibrido, presencial e on-line. Durante o evento, foi discutido questões administrativas e técnicas abordado temas relacionados a valores e liderança na gestão, além de "Auditoria interna ágil: desafios e oportunidades no setor público", debatido durante palestra. Na ocasião, foi aprovada a candidatura de Fortaleza, que irá receber a 42ª RTC, em setembro de 2022, e será promovido pela CGM.

1.8 Nova sede

O cidadão de Fortaleza encontra os serviços presenciais da Controladoria Geral do Município (CGM) em novo endereço. O órgão, desde julho de 2021, está prestando o atendimento à população no Ed. Etevaldo Nogueira Business, localizado na avenida Dom Luis, nº 807 – bairro Aldeota. A nova estrutura assegurou também o fortalecimento dos serviços que já estão disponiveis de forma virtual e pode ser encontrado no portal da Prefeitura, na plataforma "catálogo de serviço".

A CGM está localizado no 11º andar, no Ed. Etevaldo

1.9 Visita Técnica ao Tribunal de Contas da União

A Prefeitura de Fortaleza avança na agenda de trabalho para implementação de Política de Governança e Programa de Integridade no Município. A secretária chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM), Christina Machado, e a procuradora Lilian Paz participaram em novembro, de uma audiência com o Ministro do Tribunal de Contas da União (TCU), Augusto Nardes, em Brasília, destacando a importância de uma política de Governança, com enfoque na instrumentalização do controle interno, gestão pautada em monitoramento de indicadores e política de gestão de risco. Na pauta também foi discutido a Rede de Governança Brasil e a Cartilha de Governança Pública Municipal como pilares no processo de qualificação dos órgãos do Poder Executivo Municipal.

A CGM esteve em agenda técnica com a Controladoria Geral do Estado de Minas Gerais e Controladoria Geral do Município de Belo Horizonte, entre os dias 23 a 25 de novembro, quando foi apresentado o Programa de Governança, o Programa de Integridade, a Excelência na Operacionalização de Contratos de Gestão e a Lei Anticorrupção. Estes assuntos relacionados com legislações federais, necessitam de regulamentação no âmbito municipal, além de estarem em discussão permanente em reuniões entre TCE, CGM e PGM.

Em 2021, a CGM implementou o Programa de Integridade em sua estrutura, como forma de aperfeiçoamento da proposta a ser desenvolvida para toda a gestão municipal. O projeto instituído pela portaria nº 0017/2021-CGM, de 8/6/2021, implementou o programa no âmbito da CGM além da criação do Comitê de Integridade, através da Portaria nº 0019/2021-CGM, de 28/6/2021. Essa estratégia soma-se à incorporação das atividades de Controle Interno em todos os órgãos da Administração Direta e Indireta, bem como alinha-se às diretrizes de atuação da CGM, estabelecidas no Planejamento Estratégico realizado no início deste ano. Essas iniciativas em parceria com projetos coordenados pela Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria das Finanças, Secretaria de Governo, Instituto de Planejamento de Fortaleza e Procuradoria Geral do Município, contribuem para a qualificação operacional e estratégica de toda a gestão da PMF.

1.10 Entrega de relatório à Câmara Municipal de Fortaleza

Em visita à Câmara Municipal de Fortaleza (CMF), foi entregue ao presidente Antônio Henrique, o Relatório de Atividades de Controle Interno e Ouvidoria do primeiro semestre de 2021. O encontro reforça o papel do Legislativo como ente fiscalizador das ações voltadas para a transparência e o compromisso da gestão municipal com a política de acesso à informação.

Durante reunião, a secretária chefe da CGM, Christina Machado, destacou a implementação de medidas para a modernização das atividades de controle interno. "Ao iniciarmos a gestão do prefeito José Sarto, realizamos o planejamento estratégico em relação às expectativas do governo, avaliando o que poderia ser realizado para otimizar os processos operacionais dos órgãos nas áreas atuação da CGM", disse.

Na ocasião foram apresentados os projetos inovadores, destacados no relatório de 2021.1. Dentre os quais estão: Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, cumprindo os requisitos legais; Criação da coordenadoria de auditoria e de controle interno; Projetos de avaliação de serviços públicos; e Implementação do Núcleo de Prestação de Contas.

A Secretária chefe da CGM, Christina Machado, acompanhada de equipe técnica participou de reunião com o presidente da CMF, Anônio Henrique, e o vereador Renan Colares.

1.11 Projeto de Lei Aprovada

Prefeitura reforça quadro de analistas de planejamento e gestão com a aprovação de projeto de lei enviado pelo prefeito José Sarto à Câmara Municipal de Fortaleza (CMF), em 7 de dezembro de 2021, solicitando a criação de novos cargos. Serão convocados para a CGM, 10 analistas de planejamento e gestão. Essa carreira, iniciada em 2016, constitui um grupo de servidores efetivos dedicados ao gerenciamento e ao planejamento da Administração Pública, que contribuem com a profissionalização e a qualidade do serviço público.

Diante da importância de consolidar o Controle Interno na gestão municipal é que foi instituído, com aprovação da CMF, o "Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) do ambiente de especialidade em Auditoria e Controle Interno", autorizando assim, a realização de concurso público. São 45 cargos com atribuições de supervisionar e garantir a eficiência das operações, além do apoio para Secretarias e órgãos municipais.

Além disso, foi criada a Gratificação por Encargo de Função de Articulação de Controle Interno no intuito de ampliar a capacidade operacional da CGM, com a alocação de técnicos em órgãos da administração direta e indireta e também na atuação de projetos prioritários, além de suas atividades originárias, com contratação de metas e avaliação de desempenho.

2. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE CONTROLE INTERNO

2.1 Rede de Controle Interno

A Rede de Controle Interno e Ouvidoria (RECONT) constitui-se num instrumento de disseminação de saberes e práticas de Controle Interno em toda a Prefeitura Municipal de Fortaleza. Em 2021 foi fortalecido o fomento à Rede de Controle Interno, por meio do planejamento, organização e realização de treinamentos na busca de capacitar os servidores da PMF na implementação e realização das atribuições de controle interno.

Pode-se destacar a realização das seguintes reuniões:

9º Reunião da Rede de Controle Interno – Ouvidoria como instrumento de Gestão Participativa e desenvolvimento de políticas públicas municipais.

A reunião 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 reformulação de políticas públicas, destacando assim dentre outros pontos: o atendimento às manifestações e o papel do ouvidor e dos demais servidores das diversas áreas dos órgãos e entidades da PMF nesse processo, bem como o sistema SISCOM, principais funcionalidades e relatórios gerenciais

Participaram da reunião cerca de 100 servidores responsáveis pelo Controle Interno ou Ouvidoria dos órgãos da PMF.

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

A reunião 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 14.972 de 31 de março de 2021.

Participaram da reunião cerca de 78 servidores responsáveis pelo Controle Interno ou Ouvidoria dos órgãos da PMF.

11ª Reunião da Rede de Controle Interno e Ouvidoria (RECONT) – "Próximos Passos da Implantação do Controle Interno e capacitação Mecanismos de Controle Interno na PMF.

A reunião aconteceu no dia 16 de setembro de 2021 e teve como objetivo apresentar orientações gerais para os próximos passos necessários à implementação do Controle Interno, inclusive relacionados à capacitação "Mecanismos de Controle Interno na PMF", realizada em parceria com a Escola de Governo com vistas ao treinamento dos agentes de Controle Interno para atuação na execução de suas funções estabelecidas no Decreto n° 14.972/2021. De acordo com as respostas do questionário de avaliação do evento, participaram do evento 19 órgãos/entidades da Prefeitura de Fortaleza.

2.2 Escola de Controle Interno

O projeto Escola de Controle Interno compõe o rol dos projetos estratégicos da CGM, no qual objetiva reforçar o desenvolvimento das competências técnicas dos servidores e empregados públicos da Prefeitura Municipal de Fortaleza, como uma ferramenta de fortalecimento das instituições públicas quanto ao controle interno preventivo.

Com o advento do Decreto nº14.972, 31 de março de 2021, no qual institui a Rede de Controle e Ouvidoria na Prefeitura Municipal de Fortaleza, em que estabelece atribuições aos órgãos e entidades na adoção de

uma nova cultura e rotina voltada para o controle interno preventivo, visando proporcionar mais eficiência, transparência, controle e mitigação dos riscos na prestação dos serviços públicos no município de Fortaleza, a capacitação se torna uma grande aliada ao longo do ciclo de gestão 2021- 2024, por meio da formação continuada dos servidores.

O processo de formação continuada seguirá trilhas de desenvolvimento de competências nos eixos de ouvidoria, controladoria, auditoria, transparência e integridade e correição, considerando como público-alvo os integrantes da Rede de Controle Interno, colaboradores da CGM e os servidores dos diversos órgãos da PMF que desempenham funções correlatas ou transversais ao controle interno.

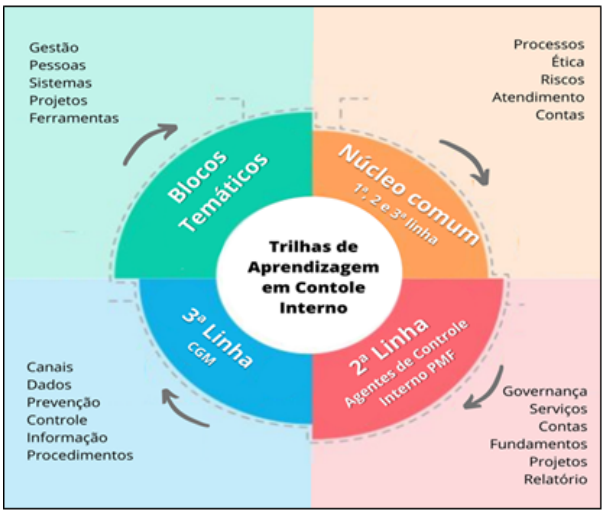
Quanto ao processo de implementação apontamos as seguintes ações:

- Capacitação inicial, da Rede de Controle Interno com a realização do curso Mecanismos de Controle Interno de 82h/a, dividido em duas turmas na modalidade EaD, com representante dos órgãos, promovido em parceria com o Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos - IMPARH.

- Definição do público alvo, competências requeridas, áreas formativas das trilhas de conhecimento em controle interno.

- Levantamento das necessidades de desenvolvimento em controle interno com aplicação de 06 questionários, com a ferramenta de trabalho Google Forms, sendo 01 para os representantes da RECONT e 05 para colaboradores das áreas técnicas da CGM, no período de 04/10 à 13/10/2021.

- Definição das Trilhas de Aprendizagem em Controle Interno com diferentes blocos temáticos, considerando as 03 linhas de controle interno, nas quais oportunizarão um debate permanente para trocas de experiências com seminários, cursos, encontros e congressos, buscando a interlocução de diferentes atores governamentais e sociais, fortalecendo os colaboradores do município de Fortaleza com mais potencial teórico e técnico, com a vistas ao enfrentamento dos desafios postos numa sociedade em que a cobrança e o controle social se intensificam dia a dia.



Trilhas de Aprendizagem em Controle Interno com diferentes blocos temáticos

O Projeto Escola de Controle Interno CGM reforçará a Política de Desenvolvimento e Capacitação da PMF, bem como fortalecerá o eixo temático de controle interno da Escola de Governo que é responsável pela execução dos eventos corporativos de capacitação continuada, colocando como referência e destaque a capacitação com ênfase no controle interno, potencializando a aprendizagem dos servidores dos diversos órgãos para o devido acompanhamento e monitoramento permanente da gestão, com ações preventivas na busca de reduzir as não conformidades e facilitar a obtenção de resultados legítimos e concretos para o pronto atendimento dos anseios da sociedade.

2.3 Gestão de Contratos

O projeto de Gestão de Contratos se desenvolveu na Controladoria e Ouvidoria Geral do Município com o objetivo de monitoramento e acompanhamento dos contratos da Prefeitura Municipal de Fortaleza, trazendo inúmeros benefícios aos órgãos e uma gestão mais completa e segura dos seus contratos. Em 2021.2, o sistema informatizado de Gestão de Contratos migrou totalmente para a CGM, permitindo melhor acompanhamento e com isso uma nova perspectiva de padronização e monitoramento dos contratos.

Com o avanço do projeto, o gerenciamento dos contratos vem sendo realizado pelos órgãos com o apoio da CGM, desde o seu cadastro até seu encerramento. A equipe que coordena o projeto ministra diversos treinamentos e oferece todo o apoio aos órgãos e entidades municipais.

Em se tratando da integração com os outros sistemas da PMF, o trabalho vem sendo realizado em parceria com a Célula de Gestão de Tecnologia da Informação da CGM, além das equipes de outros órgãos para que em breve seja possivel otimizar ainda mais o trabalho e aumentar o padrão de qualidade e transparência em gestão.

As integrações em curso consistem nos sistemas presentes na SEPOG e na SEFIN com reuniões semanais com os órgãos visando a integração das informações presentes no sistema junto ao GCCORP, configurando uma melhoria nos acessos aos dados do sistema e nas informações a serem validadas pela CGM.

Os próximos passos para continuidade do projeto consistem em realizar atualizações das informações cadastradas no sistema GCCORP e futuras integrações entre sistemas correlatos, possibilitando o monitoramento efetivo das informações de contratos, desde o início até o seu encerramento.

2.4 Contratos de Gestão

Conforme relatado em relatório anterior, e, contextualizando as atividades realizadas no segundo semestre, cumpre destacar a edição da Portaria nº 016/2021 – CGM, de 19 de abril de 2021, a qual 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 da Saúde – SMS, bem como a instrumentalização da Coordenadoria de Contratos de Gestão.

Dessa forma, consubstanciando a estratégia de atuação do eixo IV da portaria citada, buscou-se, por meio desta iniciativa, a implementação de padronização de processos de análise e operacionalização dos contratos de gestão. Tal iniciativa culminou com a elaboração de um Estudo Técnico – Análise e Operacionalização de Contratos de Gestão por parte da equipe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza – CGM.

Cumpre registrar que, dentro do escopo do Estudo Técnico, foram elaborados levantamentos situacionais, por meio da construção de fluxos de trabalho; proposta de melhoria dos processos de análise e operacionalização dos contratos de gestão, por meio da edição de proposta de minuta de Instrução Normativa, referente à temática, bem como elaboração de Manual de Análise e Operacionalização dos Contratos de Gestão.

2.5 Adequação das parcerias 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 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.

Tal regramento, dentre outros entes federados, preceituou a regulamentação do supracitado marco regulatório, em âmbito municipal. Ademais, a legislação nacional estabeleceu, no artigo 65, a necessidade de criação de plataforma eletrônica a fim de que possam ser visualizadas as prestações de contas e os atos que dela decorram por qualquer interessado, proporcionando que haja transparência nas parcerias, bem como permitindo o acompanhamento sistemático das parcerias para comprovação de resultados.

Assim, tendo em vista a vigência do marco regulatório, o município de Fortaleza expediu o Decreto Municipal 14.986/2021, que estabelece as regras e 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.

Dessa forma, o decreto municipal, semelhante forma, define que que a secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município é 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.

Após a edição dos regulamentos municipais, com vistas a dar cumprimento ao Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil, iniciou-se o processo de implementação do Sistema de Gestão de Parcerias no município de Fortaleza.

Assim, o processo de capacitação técnica dos servidores municipais, inicialmente, foi feito junto à Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SDHDS), à Secretaria Municipal da Educação (SME) e à Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos (SCSP). Cumpre salientar que a implantação inicial resultou no cadastro de mais de cinquenta Organizações da Sociedade Civil no Sistema de Gestão das Parcerias.

2.6 Padronização de Processos Administrativos

O Projeto de padronização dos procedimentos administrativos, teve como objetivo elaborar propostas de melhoria administrativa junto a órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF). Foram contemplandos a padronização de sete procedimentos, entre os quais estão: Execução de contrato, Análise e Operacionalização de Contrato de Gestão, Aditivo de Contrato, Gestão de Bens Móveis, Licitação, Gestão de Almoxarifado, Gestão da Pasta Virtual do Servidor. Como evidências do cumprimento do já citado objetivo, foram geradas, para cada procedimento, as seguintes entregas: fluxos levantados e propostas de esboços de minuta de instrumentos normativos com diretrizes gerais de padronização. Essas entregas foram compiladas em relatórios de propostas de melhorias administrativas.

De forma atender a Portaria Nº 0016/2021 - CGM, foi criado na Secretaria Municipal da Saúde (SMS), um grupo de trabalho, envolvendo técnicos da CGM, com a finalidade de apoiar a instrumentalização da Coordenadoria de Contratos de Gestão e a Implementação da Coordenadoria de Controle Interno no Âmbito da Secretaria. Nessa atividade, foram contemplados a padronização dos seguintes processos: Execução de contrato, Aditivo de Contrato, Análise e Operacionalização de Contrato de Gestão, Licitação, Compras Diretas, Gestão de Bens Móveis, Gestão de Almoxarifado. Como evidências do cumprimento da demanda foram geradas, para cada processo mencionado, as seguintes entregas: fluxos levantados; proposta de plano geral de melhoria elaborada; proposta de manual de procedimentos elaborada. Essas entregas foram compiladas em relatórios de propostas de melhorias administrativas e direcionadas à SMS.

As entregas relacionadas com este projeto foram realizadas em 2021 de acordo com os quadros a seguir:

Entregas Realizadas (Propostas de Melhoria Administrativa)	
2021.1	2021.2
Execução de contrato; Análise e Operacionalização de Contrato de Gestão; Aditivo de Contrato.	Gestão de Bens Móveis; Licitação; Gestão de Almoxarifado; Gestão da Pasta Virtual do Servidor.

Já quanto ao cumprimento do Eixo IV da Portaria Nº 0016/2021-CGM, foram abordados os seguintes processos:

Entregas Realizadas (Propostas de Melhoria Administrativa na SMS conforme Portaria 0016/2021-CGM)	
2021.1	2021.2
Execução de Contrato; Análise e Operacionalização de Contrato de Gestão; Aditivo de Contrato; Compras Diretas.	Gestão de Bens Móveis; Licitação; Gestão de Almoxarifado.

Com os produtos desenvolvidos através deste projeto espera-se dar subsídios à CGM quanto à realização de futuras estratégias de implementação de ações de melhoria de procedimentos administrativos junto aos órgãos e entidades municipais.

2.7 Estudo de Prestação de Contas

O Estudo Técnico quanto a Prestação de Contas de Gestão/2021 é um documento que apresenta uma seleção de processos de prestação de contas de gestão do Tribunal de Contas do Ceará (TCE/CE) dividindo-os em temáticas, com vistas a identificar as principais ocorrências apontadas pelo TCE/CE relacionadas a um determinado grupo, bem como, os problemas que ensejam alguma irregularidade.

O documento é resultante da análise dos certificados, pareceres e acórdãos do TCE/CE relacionados aos processos de prestação de contas de gestão dos órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza, referente ao período de 2014 a 2020.

Desta análise, observou-se que das prestações de contas julgadas, 87% foram consideradas regulares ou regulares com ressalvas .

Adicionalmente, realizou-se uma análise de conteúdo em 222 processos de prestação de contas, com vistas a identificar as principais ocorrências apontadas pelo referido órgão de Controle Externo, o que resultou na identificação de 322 ocorrências que foram classificadas em grupos.

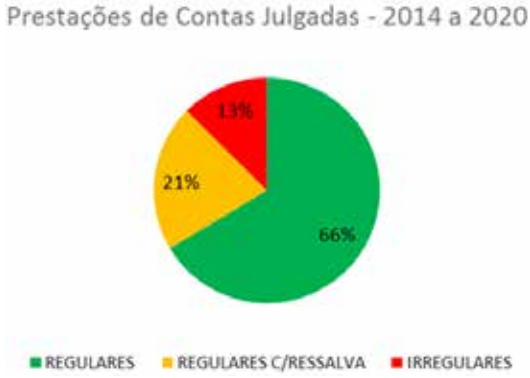


Gráfico 6: Prestações de contas de gestão dos órgãos e entidades da PMF julgadas pelo TCE/CE.

Após o levantamento e análise de conteúdo das prestações de contas de gestão, bem como do agrupamento das ocorrências identificadas, realizou-se a avaliação dos riscos das fragilidades apontadas nas PCs pelo TCE/CE, com vistas a identificar o risco inerente de cada uma delas e assim elaborou-se a matriz de risco. Tal matriz representa os possíveis resultados da combinação das escalas de probabilidade e impacto. Ressalta-se que como critério para avaliação do impacto, utilizou-se os valores de multas e imputação de débito gerados a partir dos julgamentos do TCE/CE.

Dessa forma, vale salientar o grupo "contratos" que possui risco alto por possuir probabilidade "média" e impacto "muito alto", se destacando como a categoria cujas fragilidades ocasionam maiores valores de imputação de débito e multa.

Com base nisso, escolheu-se esse grupo como objeto da primeira edição desse estudo técnico, onde evidencia-se as principais fragilidades apontadas pela corte de contas, detalhando-se ainda a interpretação da equipe técnica do TCE/CE diante da ocorrência, a legislação utilizada, os valores de imputação de débito e multas aplicadas, os processos relacionados à ocorrência para consulta.

Dessa forma, ressalta-se que tal estudo caracteriza-se como uma importante ferramenta na busca da plena regularidade das contas públicas e da melhoria na execução dos processos, mormente quando, a partir das informações verificadas, pode-se implementar controles internos que atuem como barreira e ou defesa com vistas a mitigar os riscos de recorrência das fragilidades identificadas pelo TCE/CE, assim como também subsidiar os gestores municipais.

Dessa forma, a primeira edição, enviada a todos os órgãos da PMF em novembro, por meio do Ofício CGM nº 24/2021, evidenciou as fragilidades relacionadas a contratos divididas em seis grupos. Reforça-se, aqui o papel da CGM em preparar e qualificar a equipe técnica de gestão, para aperfeiçoar as atividades operacionais e minimizar as fragilidades.

EXPOSIÇÃO		PROBABILIDADE				
		Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
IMPACTO	Muito Alto	RM 5	RM 10	RA 15	RE 20	RE 25 (1)
	Alto	RB 4 (3, 29)	RM 8	RA 12	RA 16	RE 20
	Médio	RB 3 (18)	RM 6	RM 9	RA 12	RA 15 (2)
	Baixo	RB 2 (25, 27, 23)	RB 4	RM 6	RM 8	RM 10 (4)
	Muito baixo	RB 1 (24, 32, 21, 26, 30, 31, 5, 20, 19, 17, 16, 15, 14, 13, 12, 10)	RB 2	RB 3	RB 4	RM 5 (28, 22, 6, 11, 7, 9, 8)

Figura 3: Matriz de Risco das fragilidades identificadas na Prestação de Contas de Gestão da PMF

2.8 Notificações dos órgãos externos

Constantemente a PMF é notificada por Órgãos Externos e de Controle. A CGM através do OFÍCIO CIRCULAR Nº 003/2021 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, independente da matéria tratada.

Em razão do volume e 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:

- Padronizar os procedimentos pertinentes à recepção, análise e resposta de notificações ao Poder Executivo Municipal de Fortaleza oriundas dos órgãos de controle externo;
- Controlar as notificações recebidas pelos órgãos e entidades da PMF, com vistas ao atendimento das demandas e dos prazos estabelecidos pelos órgãos de controle externo

Como resultados pode-se destacar:

- Elaboração de Minuta de 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 abril de 2021 foi iniciado o acompanhamento das notificações recebidas pela CGM onde o cenário de envio havia sido muito tímido. Já em novembro do mesmo ano a CGM já havia finalizado a análise de 475 notificações advindas de diversos órgãos da PMF (AGEFIS, CEVISA, CGM, CLFOR, CPDROGAS, FUNCI, GABPREF, HABITAFOR, IPLANFOR, IPM, SMS, SME, SECEL, SEINF, SDHDS, SEGER, SECULTFOR, SER lll, SER V, SESEC, SEFIN, ETUFOR, SCSP, PGM, SDE, GMF, URBFOR). Tal análise permite um controle centralizado dos prazos, uma padronização nos procedimentos de recepção e análise bem com a padronização de respostas, dando um melhor suporte aos gestores de órgãos e entidades da PMF.

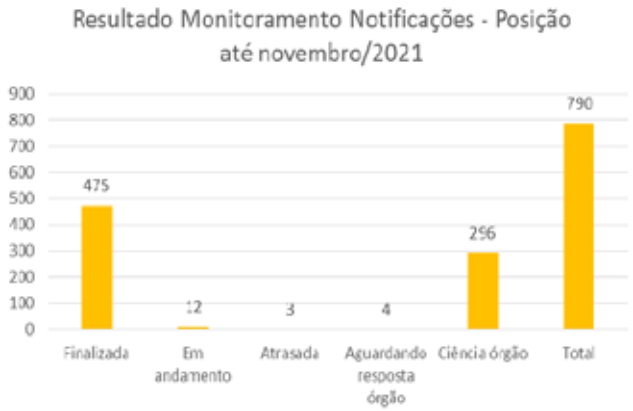


Gráfico 7: Resultado do monitoramento das notificações da CGM de abril de 2021 e novembro de 2021.

2.9 Relatório de Controle Interno

Em 2021, a CGM desenvolveu o Relatório de Controle Interno sobre as Contas de Gestão (RCIG) que caracteriza-se como o grande produto do Controle Interno Setorial assim como também comporá as prestações de contas anuais de gestão a serem enviadas ao TCE.

Sendo assim, o RCIG visa consolidar informações relevantes referentes à gestão, assim como evidenciar ações mais específicas do Controle Interno no órgão. O relatório foi desenvolvido considerando a estrutura a seguir.

1. Introdução
2. Informações institucionais
3. Órgão em números
3.1. Execução da Despesa por programa
3.2. Execução de DEA
3.3. Patrimônio
3.4. Contratos com maior execução
3.5. Parcerias com maior liberação de recursos
3.6. Contratos de gestão com maior liberação de recursos
4. Ações de Controle Interno
4.1. Atividades realizadas pelo Controle Interno
4.2. Auditoria
4.3. Acompanhamento das Prestações de Contas de Gestão
4.4. Ouvidoria
4.5. Transparência
4.6. Sindicâncias
5. Considerações Finais
Anexos

Figura 4: Estrutura do Relatório de Controle Interno sobre as Contas de Gestão (RCIG)

Ademais, este Relatório está fundamentado no Decreto Municipal nº 14.972 de 05 de abril de 2021, que estabelece, dentre outras, as atribuições de Controle Interno nos órgãos e entidades da PMF.

Assim, com o intuito de orientar os responsáveis pelo Controle Interno dos órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza na elaboração do Relatório de Controle Interno sobre a Prestação de Contas de Gestão – RCIG; de se definir um padrão de Relatório para a PMF; e de se ampliar e divulgar o conhecimento sobre o adequado preenchimento dos seus campos e de estabelecer diretrizes que contribuam efetivamente para o aprimoramento da qualidade do processo, a CGM elaborou os seguintes documentos, enviados a todos as Secretarias e Entidades da PMF e ainda disponível no Portal da Transparência:

- Manual de Elaboração do Relatório de Controle Interno sobre as Contas de Gestão evidenciando prazos a serem cumpridos, sua estrutura, e as diretrizes para seu preenchimento.
- Instrução Normativa nº 05/2021, que dispõe sobre a elaboração do Relatório de Controle Interno sobre a Prestação de Contas de Gestão.
- Modelo do Relatório de Relatório de Controle Interno sobre as Contas de Gestão a ser seguido pela PMF.
- Decreto nº 15.135, de 7 de outubro de 2021, que pactua procedimentos e prazos a serem adotados pelos Órgãos e Entidades da Adminitração Pública, para o encerramento do Exercício Financeiro de 2021.

3. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES A FUNÇÃO DE AUDITORIA

Em 2021, foram realizadas 76 auditorias internas, sendo 48 previstas nos Planos Anuais (PAINT e Monitoramento) e 28 não previstas (demandas extraordinárias). As auditorias ocorreram na Administração Direta e Indireta da Prefeitura Municipal de Fortaleza, conforme figura abaixo:

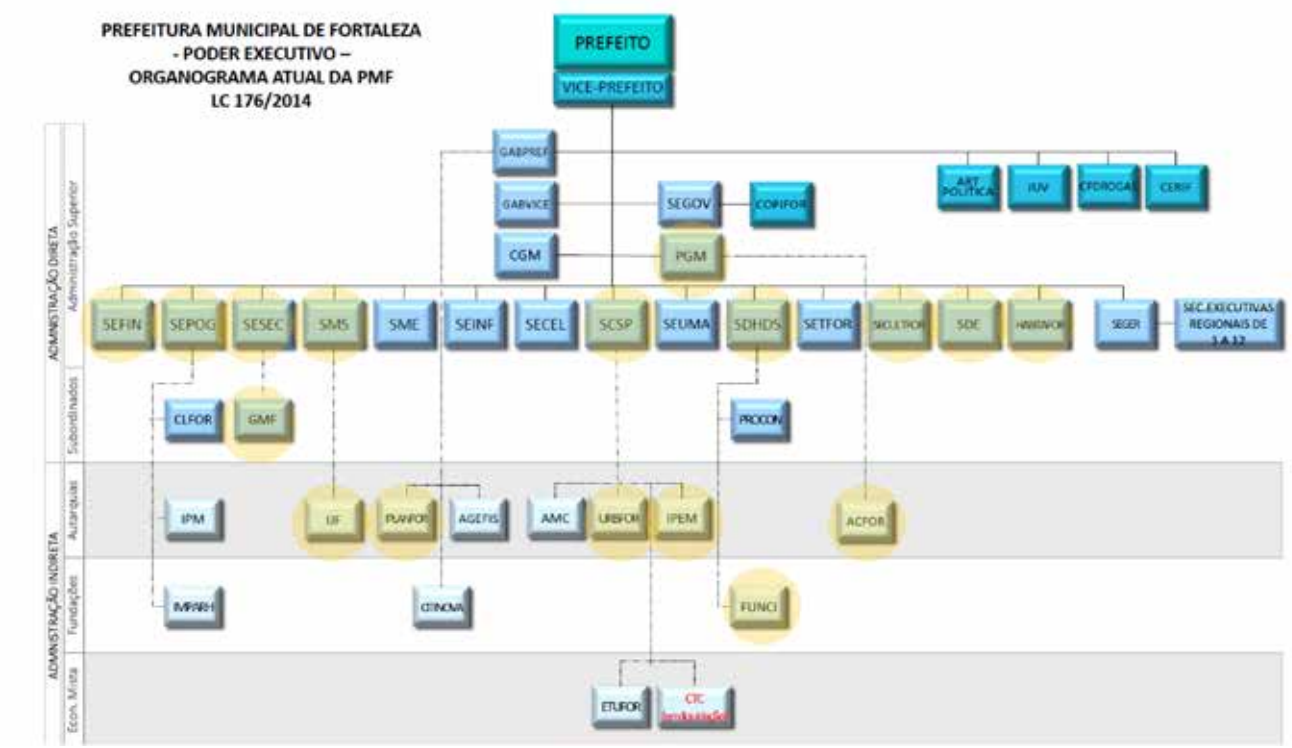


FIGURA 5: Unidades auditadas no exercício 2021.

Além das unidades da PMF indicadas na figura acima, foram também auditados cinco hospitais: HDGMM, HDGMBC, HDGMJW, HDEBO e HDEAM.

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.

3.1 Auditorias previstas

Conforme dito anteriormente, foram previstas 48 auditorias no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) 2021, Portaria nº 0009/2021, e Monitoramento das Recomendações Emitidas, Portaria nº 0010/2021, ambos de 22 de fevereiro de 2021. Dessas, 30 foram do tipo avaliação de conformidade e/ou de desempenho, preventivas e/ou corretivas, e 18 foram de assessoramento.

Dos 30 trabalhos de avaliação previstos para o exercício, 10 foram processos auditoriais novos de panoramas de gestão, contemplando as etapas de planejamento individual (com Programas de Auditoria específicos) e execução, e 20 foram monitoramentos de processos auditoriais abertos em 2019 e 2020, contemplando as etapas de monitoramento das recomendações emitidas e contabilização dos resultados. Quanto aos 18 trabalhos de assessoria previstos para o exercício estes estavam relacionados ao treinamento de órgãos e entidades no Projeto Avalie-se (Projeto de auto auditoria realizada pelo controle interno do próprio órgão ou entidade).

A seguir são detalhadas sete auditorias internas previstas e realizadas (Quadro 1), 11 previstas e em andamento (Quadro 2) e 30 previstas e não realizadas (com as suas devidas justificativas), tomando como referência de conclusão a data limite 30 de novembro de 2021.

AUDITORIAS PREVISTAS E REALIZADAS

A tipologia das auditorias realizadas tratam-se de Avaliações de conformidade, preventivas e corretivas.

UNIDADE AUDITADA	MATÉRIAS DE CONTROLE OBJETO DE AUDITORIA	PRODUTOS ENTREGUES
SCSP. Secretaria Municipal da Conservação e Serviços Públicos.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; licitação de obras e serviços de engenharia; e gestão e fiscalização de obras e serviços de engenharia.	- Programas de Auditoria - Folhas de Informação de Auditoria (FIA) - Relatório Preliminar de Auditoria (RPA) - Planos de Providência Permanente (PPP)
SEPOG. Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; dispensas; inexigibilidades; e contratos.	
FUNCI. Fundação da Criança e da Família Cidadã.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; dispensas; e parcerias.	
IPEM. Instituto de Pesos e Medidas.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; e contratos.	
IPLANFOR. Instituto de Planejamento de Fortaleza.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; e almoxarifado.	
SESEC. Secretaria Municipal de Segurança Cidadã.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; dispensas; inexigibilidades; e contratos.	
HDGMM. Hospital Distrital Gonzaga Mota da Messejana.	Bens móveis; e almoxarifado.	- Planos de Providência Permanente (PPP) - Relatórios Preliminares de Monitoramento (RPM) - Relatórios Finais de Monitoramento (RFM)
HDGMM. Hospital Distrital Gonzaga Mota da Messejana.		

Tabela 3: Auditorias internas previstas nos Planos Anuais de 2021 e realizadas.

AUDITORIAS PREVISTAS E EM ANDAMENTO

A tipologia das auditorias realizadas tratam-se de Avaliações de conformidade, preventivas e corretivas.

UNIDADE AUDITADA	MATÉRIAS DE CONTROLE OBJETO DE AUDITORIA	PRODUTOS ENTREGUES
IJF. Instituto Doutor José Frota.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; dispensas; e contratos.	- Programas de Auditoria - Folhas de Informação de Auditoria (FIA) - Relatório Preliminar de Auditoria (RPA) - Planos de Providência Permanente (PPP) - Planos de Providência Permanente (PPP) - Relatórios Preliminares de Monitoramento (RPM) - Relatórios Finais de Monitoramento (RFM)
SEFIN. Secretaria Municipal das Finanças.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; dispensas; e inexigibilidades.	
PGM. Procuradoria Geral do Município.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; e almoxarifado.	
HABITAFOR. Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; licitação de obras e serviços de engenharia; e gestão e fiscalização de obras e serviços de engenharia; e desempenho de programa.	
URBFOR. Autarquia de Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; almoxarifado; e contratos.	
SECULTFOR. Secretaria Municipal da Cultura de Fortaleza.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; bens imóveis; almoxarifado; pregão; dispensas; inexigibilidades; contratos; e parcerias.	
GMF. Guarda Municipal de Fortaleza.	Contabilidade, finanças e créditos adicionais; despesa e receita pública; atos de pessoal; bens móveis; e almoxarifado.	
HDGMBC. Hospital Distrital Gonzaga Mota da Barra do Ceará.	Bens móveis; e almoxarifado.	
HDGMJW. Hospital Distrital Gonzaga Mota do José Walter.	Bens móveis; e almoxarifado.	
HDEBO. Hospital Distrital Edmilson Barros de Oliveira.	Bens móveis; e almoxarifado.	
HDEAM. Hospital Distrital Doutor Evandro Ayres de Moura.	Bens móveis; e almoxarifado.	
HDEAM. Hospital Distrital Doutor Evandro Ayres de Moura.		

Tabela 4: Auditorias internas previstas nos Planos Anuais de 2021 e em andamento.

Como justificativa para a não realização no exercício de 30 auditorias internas previstas, sendo 12 monitoramentos de processos auditoriais abertos em 2019 e 2020 e 18 assessorias com treinamentos do Projeto Avalie-se, faz-se oportuno o registro de duas limitações: O dimensionamento da força

de trabalho da equipe técnica da COAUD; e o atendimento integral às demandas extraordinárias solicitadas pelas diversas unidades da PMF. Entretanto, tais atividades foram reprogramadas para 2022.

3.2 Auditorias não previstas (Demandas extraordinárias)

Foram solicitadas formalmente pelas unidades da PMF 28 auditorias internas no exercício, 26 do tipo assessorias, uma inspeção e uma avaliação. Das 26 demandas extraordinárias por assessorias no exercício, 20 foram consultas (opinativos) e seis foram apoios técnicos para a execução de alguma atividade na unidade.

A inspeção, realizada diariamente, refere-se a validação interna das documentações apresentadas pelas Organizações da Sociedade Civil para o cadastro no sistema MROSC.

A avaliação de conformidade e desempenho do Contrato de Gestão nº 002/2020 – SMS/ICEPES, trata-se de um processo auditorial novo, contemplando as etapas de planejamento individual (com Programa de Auditoria) e execução (com FIA, RPA e RFA). A seguir são detalhadas os 28 trabalhos de auditoria extraordinária realizadas ou em andamento pela COAUD.

O Decreto Municipal nº 15.098, de 23 de agosto de 2021, instituiu a comissão de Auditoria Extraordinária em todos os Contratos de Gestão da Secretaria Municipal da Saúde, diante do que compete a CGM, que é coordenar e executar auditoria interna preventiva e de controle, com o objetivo de orientar secretarias e órgãos municipais.

UNIDADE AUDITADA	ESCOPO TRABALHO	PRODUTOS ENTREGUES
SECULTFOR. Secretaria Municipal da Cultura de Fortaleza.	Consulta sobre a possibilidade de prorrogação dos Editais das Artes VII e VIII.	Parecer Consulta.
SECULTFOR. Secretaria Municipal da Cultura de Fortaleza.	Consulta sobre a possibilidade de instauração de Tomadas de Contas Especial (TCE).	17 Pareceres Consulta.
SDE. Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico.	Consulta sobre adequabilidade do procedimento de auditoria interna desenvolvido pela unidade.	Um Parecer Consulta.
GMF. Guarda Municipal de Fortaleza.	Consulta sobre possibilidade de pagamento de horas extras aos servidores.	Um Parecer Consulta.
ACFOR. Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle de Serviços Públicos de Saneamento Ambiental.	Apoio técnico para a análise das prestações de contas das tarifas de contingência de 2015 a 2019.	Um Parecer Consulta.
SDHDS. Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e do Desenvolvimento Social.	Análise das prestações de contas da parceria com o NUPROCE de 2015 a 2020, referente ao Fundo Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa (FMPDI).	Um Relatório (Recomenda criar Comissão).
SDHDS. Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e do Desenvolvimento Social.	Apoio técnico para a comissão de análise das prestações de contas da parceria com o NUPROCE de 2015 a 2020, referente ao Fundo Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa (FMPDI).	-

SMS. Secretaria Municipal da Saúde.	Participar da Comissão de Abertura da Tomadas de Contas Especial (TCE) referente ao Convênio nº 07/2016, celebrado entre a SMS e a Associação de Santo Antônio - Vovó Marieta.	Relatório Preliminar.
CGM. Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.	Verificar diariamente a documentação apresentada pelas OSC no sistema MROSC.	-
SMS. Secretaria Municipal da Saúde.	Reanalisar a prestação de contas final do Contrato de Gestão nº 01/2020 - SMSM/SPDM (Implementação e gerenciamento do Hospital de Campanha do PV).	Parecer.
SMS. Secretaria Municipal da Saúde.	Acompanhar a implementação das recomendações exaradas no Relatório de Auditoria nº 18.287 do gabinete da Secretaria de Ciência do Ministério da Saúde.	-
SMS. Secretaria Municipal da Saúde.	Planejamento e execução de avaliações na matéria de controle: Contratos de Gestão.	

Tabela 5: Auditorias internas não previstas nos Planos Anuais de 2021 realizadas ou em andamento.

3.3 Achados e recomendações

Nos trabalhos de auditoria interna desenvolvidos em 2021 foram aplicadas 381 questões, nas matérias de controle informadas anteriormente, considerando as avaliações de conformidade e de desempenho, preventivas e corretivas. Das questões aplicadas, foram detectadas 126 não conformidades, organizadas nos 141 achados de auditoria comunicados nos RPA's e RFA's apresentados às unidades auditadas em 2021.

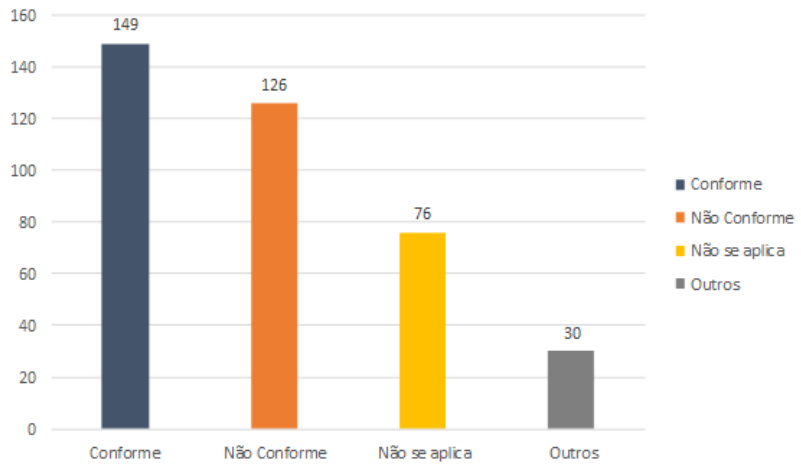


Gráfico 8: Distribuição das questões de auditoria aplicadas em 2021.

Para esses achados de auditoria, comunicados nos RPA's e RFA's apresentados às unidades auditadas em 2021, foram emitidos o total de 74 recomendações distintas. Foram monitoradas 171 recomendações de auditorias realizadas em 2019. Dessas, foram implementadas 129 pelas unidades auditadas, conforme o acompanhamento da implementação dos PPP's em 2021. Vide tabela a seguir:

MATÉRIAS DE CONTROLE	ACHADOS DE AUDITORIA APONTADOS	RECOMENDAÇÕES EM 2021		
		EMITIDAS	MONITORA-DAS	IMPLEMENTADAS
CONTABILIDADE, FINANÇAS E CRÉDITOS ADICIONAIS	9	6	8	8
DESPESA E RECEITA PÚBLICA	26	17	19	18
ATOS DE PESSOAL	28	10	15	13
BENS MÓVEIS	5	1	50	34
BENS IMÓVEIS	0	0	3	3
ALMOXARIFADO	19	9	58	36
PREGÃO	0	0	1	1
DISPENSA	2	1	5	5
INEXIGIBILIDADE	1	0	3	3
CONTRATOS	31	11	6	5
PARCERIAS	7	5	3	3
LICITAÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA	5	5	0	0
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA	8	9	0	0
TOTAIS	141	74	171	129

Tabela 6: Resultados das Auditorias realizadas em 2021.

3.4 Resultados do monitoramento das recomendações

Sendo a etapa de monitoramento a última etapa do processo de auditoria e considerando os 31 processos auditoriais abertos na CGM desde 2019, até o dia 30 de novembro de 2021 foram finalizados 2 processos auditoriais: SESEC (Previsto no PAINT 2019) e HDGMM (Demanda Extra de 2019). As auditorias na SESEC e no HDGMM contribuíram para alinhar os procedimentos de controle às legislações, técnicas e boas práticas vigentes, atenuando as vulnerabilidades e favorecendo tomadas de decisões assertivas, com o intuito de fortalecer a governança municipal. Nos Relatórios Finais de Monitoramento apresentados para essas unidades seguiram evidenciados: os achados apontados; as recomendações emitidas; os benefícios esperados; as providências implementadas; e os resultados alcançados, com os seus respectivos nexos causais e tipos dos benefícios. Assim, a COAUD registrou em 2021, 33 benefícios qualitativos, sendo 25 da SESEC e 8 do HDGMM, relacionados às gestões da execução orçamentária e financeira, dos atos de

pessoal, do patrimônio, das aquisições e das contratações.

Dentre os benefícios registrados destacam-se: a disponibilidade de caixa evidenciada nos extratos bancários compatível com a observada nos relatórios contábeis; o acompanhamento e o relato periódico da execução orçamentária e financeira; o fortalecimento das rotinas de verificação, obtenção, atualização e arquivamento tempestivo das documentações dos atos de pessoal; a implementação de checklists de procedimentos de controle interno; o incremento na utilização dos sistemas patrimoniais; o aperfeiçoamento dos procedimentos de registro, movimentação, controle e baixa dos bens; a adoção da Comissão de recebimento de bens conforme legislação atinente; o aprimoramento dos processos de pagamento; e a capacitação contínua dos servidores.

4. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES A FUNÇÃO DE TRANSPARÊNCIA

4.1 Portal da Transparência

A Controladoria e Ouvidoria Geral de Fortaleza - CGM, por meio de sua Coordenadoria da Transparência e Integridade, promoveu um avanço significativo, neste segundo semestre de 2021, no que diz respeito à inclusão do cidadão em relação ao acesso às informações produzidas e mantidas pelo poder público municipal.

No Portal da Transparência (transparencia.fortaleza.ce.gov.br), além das informações que já eram encontradas no site tais como receitas, despesas, orçamento, informações de servidores, dentre outras, foram acrescentados novos links, com acesso as principais pesquisas das atividades e ações governamentais. Dentre as novidades, podem ser encontrados conteúdos sobre Dados Abertos, Fortaleza Digital, Rede de Controle Interno, Avaliação de Serviços Públicos e Programa de Integridade. Outro aperfeiçoamento produzido foi o incremento, dentro do link Legislação, das bibliotecas normativas do poder municipal, onde, até o momento, estão compilados os normativos expedidos pela CGM e PGM além do link para pesquisa de matérias legislativas da Câmara Municipal de Fortaleza. Como resultado do impacto das ações implementadas pode-se mencionar o aumento do número de acessos ao portal, que no segundo semestre foi de mais de 4 milhões de acessos com um aumento de mais de 340% quando comparado ao segundo semestre de 2020 (Total de 937.213 acessos no 2º semestre de 2020). Entre as páginas mais acessadas, estão a página de informações de servidores, de despesas e de contratos.

O Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC, que possibilita a qualquer pessoa o acesso a informações públicas por meio do link https://acessoainformacao.fortaleza.ce.gov.br, teve neste segundo semestre mais de 640 solicitações de informação, sendo os três órgãos mais demandados a Secretaria Municipal de Saúde – SMS, a Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania – AMC e a Secretaria Municipal da Educação SME. Os dados consolidados sobre as solicitações de informação podem ser analisados na tabela seguinte:

Indicador de Resultados	Total	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21
Total de Pedidos	708	152	144	132	116	98	66
% de Pedidos Respondidos sem recurso	93,08%	88,82%	90,28%	94,70%	93,97%	95,92%	93,94%
Recurso de 1ª Instância	40	13	12	6	6	3	4
% de Pedidos Respondidos em 1ª Instância	95%	100%	100%	100%	83,30%	83,30%	
Recurso de 2ª Instância	7	3	1	1	1	1	0
% de Pedidos Respondidos em 2ª Instância	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Recurso de 3ª Instância	2	1	1	0	0	0	0
% de Pedidos Respondidos em 3ª Instância	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Tempo Médio de Resposta (em dias)	9,20	11	8	9	8	10	9
Pedidos respondidos em 20 dias ou menos	671	145	141	125	111	96	53

Tabela 7: Indicadores do e-sic no segundo semestre.

4.2 Prêmio Fortaleza Transparente

Criado pela CGM no ano de 2018 por meio da Instrução Normativa nº 001/2018, o Prêmio Fortaleza Transparente tem como objetivo incentivar à melhoria do atendimento às solicitações de acesso à informação através do e-SIC, obedecendo a critérios de avaliação discriminados na IN nº 001/2018, tais como percentual dos pedidos do Órgão/entidade em relação ao número total de pedidos recebidos através e-SIC, a eficácia no atendimento em relação ao tempo médio de resposta, além de outros. Feita a apuração anual, os três primeiros lugares recebem uma placa de reconhecimento pelo empenho na melhoria do atendimento, fortalecendo assim a transparência municipal. No ano de 2021 foram destaques na premiação a SMS, a SEFIN e a SME, sendo classificadas, respectivamente, em primeiro, segundo e terceiro lugares.

A 4ª edição do "Fortaleza Transparente" também reconheceu, por meio da entrega de certificado, os órgãos municipais que atenderam com eficiência à população, entre eles a Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente (Seuma), Procuradoria Geral do Município (PGM), Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos (Imparh), Secretaria Regional 2, Secretaria da Infraestrutura (Seinf), Secretaria do Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza (Habitafor), Instituto de Planejamento de Fortaleza (Iplanfor), Instituto de Previdência do Município (IPM), Central de Licitações de Fortaleza (CLFOR), Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SDHDS) e Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania (AMC).

Já entre as mais demandas, com maior pedido de acesso à informação estão: SMS, Sefin, AMC, SME, Seinf, Seuma, PGM, Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão (Sepog), Secretaria da Segurança Cidadã (Sesec) e a Secretaria de Conservação e Serviços Públicos (SCSP).

Outro quesito abordado na premiação desse ano foi o grau de satisfação da resposta fornecida ao cidadão, com base no quantitativo de recursos registrados em 1ª, 2ª e 3ª instâncias. Seguindo esse critério, empatados na primeira colocação estão: Imparh, SR 2, CLFor, sem nenhum recurso registrado. Na segunda posição ficaram SME e IPM, enquanto que na terceira, estão Seuma, PGM e Iplanfor. Já no quarto lugar, ficaram Habitafor e SDHDS. Na quinta colocação, temos a Sefin, seguidos da AMC, Seinf e SMS, ocupando a sexta, sétima e oitava posição, respectivamente.

A secretária adjunta da SMS, Aline Gouveia, e sua equipe conquistaram o primeiro lugar do Fortaleza Transparente

A Secretária da SME, Dalila Saldanha, recebe o reconhecimento pela conquista da terceira colocação.

A Secretária da Sefin, Flávia Teixeira, recebe a placa do segundo lugar da premiação

4.3 Lei Geral de Proteção de Dados – 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.

No primeiro semestre, 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, sistema desenvolvido para realizar o diagnóstico da administração em relação ao tratamento de dados pessoais; 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.

No segundo semestre, a CGM continuou atuando vigorosamente neste projeto, dando continuidade à coordenação e assessoramento no processo de mapeamento e inventário de dados pessoais tratados na gestão municipal bem como realizando diversas reuniões de sensibilização dos outros órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza - PMF.

As reuniões de sensibilização tiveram o objetivo de reforçar a importância dos fundamentos da LGPD, como o respeito à privacidade, a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; assim como elucidar as dúvidas dos órgãos e entidades em relação ao devido preenchimento da planilha de inventário de tratamento de dados pessoais.

Quando todos os órgãos e entidades concluíram o preenchimento do Inventário de Tratamento de Dados Pessoais, foi realizada uma atividade de revisão, com o intuito de identificar e corrigir eventuais erros.

Nesse mesmo período, a equipe técnica que compõe o Grupo de Trabalho participou de curso de capacitação em LGPD, possibilitando a aquisição de novas técnicas e aperfeiçoamento do trabalho.

Em continuidade às atividades de adequação da PMF à LGPD, foi encaminhado ofício circular aos órgãos e entidades da PMF, orientando estes na elaboração dos seus respectivos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais - RIPD, tendo sido, inclusive, disponibilizado um modelo deste relatório em anexo ao ofício.

Além disso, nesse semestre, participamos de algumas reuniões técnicas solicitadas por Controladorias de outros municípios e estados, que tinham interesse em conhecer a metodologia que aplicamos no processo de adequação à LGPD. Foram realizadas reuniões com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município do Crato – CE, Controladoria-Geral de Niterói – RJ, Controladoria Geral do Estado do Acre.

Reunião com representantes da Prefeitura do Crato

Reunião com representantes da CGE do Estado do Acre

4.4 Programa de Integridade

Em Janeiro de 2021 verificou-se que o Executivo Municipal de Fortaleza não contava com programas de integridade e compliance em execução em seus órgãos e entidades. O Código de ética vigente no Município data de 1995. Na ocasião, iniciou-se a regulamentação da Lei Federal Anticorrupção (Lei Nº 12.846 de 01 de agosto de 2013). O quadro delineado apresentava a necessidade de adequar a Prefeitura Municipal de Fortaleza às conformidades exigidas.

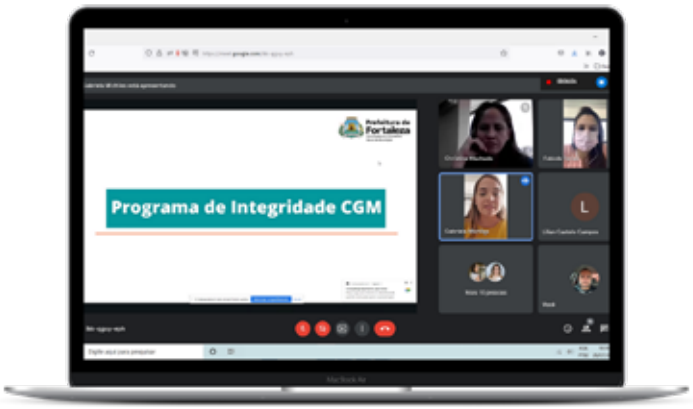
Nesse cenário, o Programa de Integridade e Compliance capitaneado pela CGM, consiste em um conjunto de ações de controle interno, gestão de risco e compliance, a fim de sanar e evitar eventuais atos ilícitos, fraudes e corrupção, fortalecendo a Administração Pública com transparência e integridade. O 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;



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.

Para implementação do Programa de Integridade no âmbito municipal, a CGM iniciou o Projeto de Integridade ainda em janeiro de 2021, fazendo o levantamento de normativos e materiais relacionados ao tema, para diagnóstico da situação atual. Ainda no primeiro semestre foram desenvolvidas a Portaria nº 0017/2021 publicada em 08 de junho de 2021, que instituiu o Programa de Integridade e Boas

Práticas na CGM, seguida da Portaria nº 0019/2021 publicada em 28 de junho de 2021, que institui o Comitê de Integridade da CGM.

Já no segundo semestre de 2021 foi realizado o diagnóstico de Integridade da CGM para verificar as fragilidades e sugerir ações para eliminar riscos.

Como próximos passos do projeto, após finalização do piloto na CGM com a elaboração do Relatório de Integridade - CGM e a construção do Manual orientativo, será iniciada a implementação do programa nos outros órgãos da PMF ainda em 2022.

A fim de dar andamento aos trabalhos, enquanto o piloto interno é finalizado, foi elaborada a minuta de Lei instituindo o Programa de Integridade e Compliance em todo o executivo municipal bem como a minuta de decreto que regulamenta a referida Lei. Tais instrumentos dispõem sobre os objetivos, princípios, eixos, instrumentos de composição e deveres dos servidores na sua função pública de compromisso com a Integridade. Outro ponto a ser citado, dando base substancial aos normativos indicados anteriormente, foi a elaboração da minuta do novo Código de Ética dos Servidores Municipais de Fortaleza.

Assim, a atualização e promoção do Código de Ética, o canal de denúncias da ouvidoria e a instância correcional, são instrumentos previsto no Programa que, aliados a propagação do comportamento íntegro dos servidores, têm a finalidade de fortalecer o amadurecimento e a credibilidade da gestão municipal, sustentando a atuação pretendida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza.

4.5 Dados Abertos

O portal de Dados Abertos de Fortaleza é fruto de uma política municipal de garantia e facilitação de acesso por qualquer interessado aos dados e informações produzidas ou custodiadas pelo município de Fortaleza. São objetivos do portal de Dados Abertos, dentre outros, promover a inovação e o empreendedorismo, com a utilização dos dados postos à disposição da população, de forma a ampliar a transparência e a disponibilização de dados abertos, que são aqueles dados de qualquer natureza, desde que não sensíveis, que estejam publicados e lançados na internet, compartilhados em formato digital, que não tenham restrição de sua utilização, por meio de aplicativos em formato não proprietários e de licença de livre utilização. O portal de dados abertos pode ser acessado diretamente do portal da transparência (transparencia.fortaleza.ce.gov.br/) através do link denominado “Dados Abertos”.

4.6 Biblioteca CGM

As Bibliotecas Digitais vem possibilitando o acesso a diversas informações atuais, nesse sentido esta tecnologia é essencial no cotidiano de todos os cidadãos, pois possibilitam a construção de repositórios de dados organizados, que prestam auxílio aos usuários nas suas diversas atividades de ordem informacional.

O projeto da Biblioteca Normativa CGM iniciou no ano de 2021, ante a necessidade de um acervo legislativo para suprir de imediato as demandas dos setores da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, bem como auxiliar os demais Órgãos da PMF.

Com base nisso, a ASJUR realizou uma intensa pesquisa acerca dos principais normativos que regem as funções do Poder Executivo Municipal. A pesquisa estendeu-se aos normativos Municipais, Estaduais e Federais.

A Biblioteca firmou-se na seguinte estrutura:

- Normais Gerais: Nesta pasta consta as principais legislações que regem o Poder Executivo Municipal, como a Lei Orgânica do Município de Fortaleza, Estatuto dos Servidores Públicos, o Código de Ética, bem como os normativos da organização administrativa da PMF, estrutura e

regulamento interno da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, dentre outros.

- Controle Interno: Nesta pasta encontra-se a Lei que instituiu o Controle Interno no âmbito do Município de Fortaleza, bem como as principais legislações (decretos/portarias/instrução normativa) que regulamentam as atividades de controle interno. Encontra-se também na referida pasta manuais para auxílio na operacionalização dos Contratos de Gestão e elaboração do Relatório de Controle Interno.
- Auditoria: Nesta pasta encontra-se todos os PAINTs, bem como todos os normativos que regulam as atividades de auditoria nos Órgãos da PMF. Vale ressaltar que anualmente é elaborado um Plano Anual de Auditoria – PAINT.
- Corregedoria Geral: Nos arquivos da Corregedoria Geral do Município encontram-se o Decreto com as atribuições da Corregedoria, bem como instrução normativa e cartilha virtual para auxilio dos Órgãos da PMF quanto aos procedimentos de Sindicância.
- Ouvidoria: Na pasta ouvidoria estão anexados os normativos referentes ao sistema de ouvidoria do Município.
- Transparência e Integridade: Na pasta da transparência estão anexados normativos importantes como a Lei Federal da Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei Federal de Acesso a Informação - LAI, dentre outros normativos.

Visando ainda uma melhor facilidade no acesso dos usuários em cada uma das pastas acima citadas foi realizada uma subdivisão da seguinte forma:

- Leis;
- Decretos;
- Instruções Normativas;
- Portarias;
- Outros (manuais e etc).

A Biblioteca Normativa CGM com todos os normativos mencionados esta disponibilizada no portal da transparência do Município de Fortaleza, no link legislação, sendo de fácil e rápido acesso a todos os servidores e cidadãos que se interessam.

5. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES A 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 órgão responsável por buscar soluções para as demandas dos cidadãos, oferecer informações gerenciais e sugestões aos órgãos e entidades da Prefeitura, visando o aprimoramento da prestação do serviço e do relacionamento com o cidadão fortalezense.

A ouvidoria atua como importante mecanismo de interação entre a prefeitura e a sociedade na busca de soluções das mais diversas demandas. Ela é uma facilitadora do processo de comunicação, na otimização do fluxo de informações e na mediação de conflitos. Com isso é possível identificar processos ineficientes e acelerar os processos de mudança organizacional. Na Prefeitura de Fortaleza, a Ouvidoria Geral atua com a rede de ouvidores recebendo manifestações da população, identifica pontos de melhoria para a gestão e para os serviços públicos sendo capaz de contribuir de forma significativa na construção de políticas públicas.

Como análise quantitativa das manifestações, durante o segundo semestre de 2021, foram cadastradas 17.198 manifestações, da quais 10.088 (57%) corresponderam a solicitação de informações, 6.583 (40%) estão relacionados a reclamação, enquanto que 250 (1%) são referentes a sugestões, 168 (1%) dizem respeito a elogios e 109 (1%) a denúncia.

Gráfico 9: Percentual de tipos de manifestação na ouvidoria de julho à dezembro de 2021. Fonte: SISCOM – CGM

Entre os órgãos mais demandados, temos em primeiro lugar a SMS, com 8.175 manifestações, em segundo, a AGEFIS, com 4.297 solicitações, seguidos da SEGER, SEUMA, SME e SCSP, com, respectivamente, 722, 644, 467 e 318 registros. Somente os dois órgãos mais demandados (SMS e AGEFIS) equivalem a mais de 74% (setenta e quatro por cento) de todos os atendimentos prestados no segundo semestre de 2021.

ORGÃOS MAIS DEMANDADOS	
SMS	8.175
AGEFIS	4.297
SEGER	722
SEUMA	644
SME	467
SCSP	318

Tabela 8: Órgãos com maior número de manifestações no 2º semestre de 2021.

Entre os assuntos mais demandados, temos, em primeiro, as solicitações relacionadas a informação sobre COVID (6.048), seguidas de informações referente aos serviços prestados pela AGEFIS (3.986) e atendimento em hospitais e postos de saúde (952) em terceiro.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
1º	Informações sobre COVID	5.655
2º	Informações da AGEFIS	3.546
3º	Atendimento (Postos/Hospitais)	865
Outros		10.066
Total		17.198
Top 3		58,6%
Outros		41,4%

Tabela 9: Assuntos com maior número de manifestações no 2º semestre de 2021.

Outro indicador que podemos obter está relacionado aos tipos de plataformas utilizadas pelo cidadão. Durante os meses de julho a dezembro de 2021, as três plataformas que mais utilizadas, foram, em primeiro lugar, o portal da ouvidoria, acessado pela internet, com 9.847 solicitações, seguido das manifestações realizadas por telefone, com 3.508 pedidos, enquanto que, na terceira colocação, ficaram os pedidos feitos por e-mails, com 2.341 atendimentos, seguidos de atendimento presencial, via whatsapp, app, dentre outros, conforme gráfico a seguir. Podemos concluir que a PMF tem disponibilizado diferentes canais de acesso ao alcance da população de forma eletrônica, tornando mais ágil a comunicação e garantindo o pleno atendimento.

Gráfico 10: Quantidade de manifestações no 2º semestre por canal de atendimento

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 aperfeiçoamento 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;

8) Divulgação do portal da ouvidoria para o público interno e externo, com a divulgação do tipo de serviço prestado à população.

Boletim Interno

O Boletim interno "CGM mais ação" apresenta os indicadores da ouvidoria com o objetivo de compartilhar com as secretarias e órgãos da administração 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 10 (dez) secretarias que apresentaram maior demanda de manifestações pelo serviço de ouvidoria, levando em consideração também o tempo de resposta ao cidadão, no segundo semestre de 2021.

Rede Municipal de Ouvidores Setoriais

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

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 cone-

xão, 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.

Rede Ouvir

A Ouvidoria Geral compõe a Rede Ouvir, juntamente com as ouvidorias do Estado do Ceará, Ministério Público, Tribunal de Justiça e demais municípios. A Rede Ouvir foi criada, em dezembro de 2016, com o objetivo de consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre as ouvidorias dos órgãos participantes, visando integrar processos e sistemas para o compartilhamento das manifestações registradas pelos cidadãos, fortalecendo a ferramenta de transparência pública e controle social.

A Rede de Ouvidorias Municipais do Ceará lançado em novembro reuniu Ouvidorias das cidades cearenses

Ouvidoria Digital

Um dos principais canais de comunicação entre a gestão e o cidadão, o Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal (Siscom) da Prefeitura de Fortaleza completa um ano de funcionamento com o registro de 22.741 manifestações. Durante os dois primeiros meses de seu lançamento, em 9 de novembro de 2020, foram abertos 2.565 pedidos, das quais 69,7% foram registradas somente pela nova plataforma. A média mensal de atendimentos saltou de 142 solicitações para mais de 3.000, em 2021.

A plataforma, gerida pela CGM, passou por mudanças esse ano, qualificando assim o serviço. O Sistema que unifica a base de dados utilizada pelas ouvidorias dos órgãos da Prefeitura, possibilita à área manter um histórico das manifestações, por tipo e nível de serviço, dentre outros requisitos necessários à efetividade de um sistema integrado e on-line.

Desde o seu lançamento, entre as manifestações realizadas, 56% corresponderam a pedido de informação, elogios e sugestões, enquanto que 43% estavam relacionadas a reclamações e 0,9% a denúncias. A Iluminação pública e informações relacionadas a covid, bem como a fiscalização e o atendimento de postos e hospitais estiveram entre os temas mais solicitados.

6. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À FUNÇÃO DE CORREGEDORIA

A Corregedoria, como Órgão Central na realização das Correições no âmbito do Poder Executivo Municipal, possui atribuição de exercer supervisão técnica nos Órgãos da Administração Pública do Município de Fortaleza, bem como orientar e prestar assessoria na realização das Sindicâncias instauradas no âmbito das diversas Secretarias, de acordo com o que rege a legislação atinente a esta atuação. Neste trabalho preventivo de acompanhamento dos processos e inspeções são realizadas reuniões virtuais orientadoras com o intuito de dar segurança aos órgãos além de minimizar riscos.

Outro papel fundamental da Corregedoria é orientar os servidores quanto a observância dos princípios constitucionais relacionados a administração pública, bem como preza para que seja cumprida a Lei nº 6.794/1990 - Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Fortaleza e as regras deontológicas dispostas na Lei nº 7.800/1995 - Código de Ética profissional do servidor público civil de Fortaleza.

No empenho de efetivar a boa conduta de atuação dos servidores nos órgãos da administração pública municipal, foram desenvolvidas várias atividades no intuito de acompanhar os procedimentos de sindicâncias realizados nos órgãos e disseminar o conhecimento, destacando-se as atividades a seguir:

1- Acompanhamento das 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- Registro das informações e acompanhamento do cumprimento dos prazos de conclusão e gestão das sindicâncias instauradas nos órgãos da PMF;

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

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

5- Monitoramento das, promovendo reuniões virtuais com os integrantes das comissões de sindicância;

6- Apoiar tecnicamente a Secretaria Municipal de Saúde na condução dos trabalhos de apuração de sindicância sobre possíveis irregularidades no processo de vacinação contra a COVID-19;

7- Suporte aos órgãos da PMF quanto a instauração e condução de sindicâncias;

8- Participação no Comitê de integridade com o objetivo de colaborar na disseminação de boas práticas;

Por fim, conforme pode ser observado na tabela a seguir, em 2021 foram acompanhadas diversas sindicâncias pela Corregedoria:

MÊS	SINDICÂNCIAS INSTAURADAS	SINDICÂNCIAS ARQUIVADAS	SINDICÂNCIAS ENCAMINHADAS A 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
JULHO	21	03	01
AGOSTO	21	13	06
SETEMBRO	17	02	01
OUTUBRO	22	05	08
NOVEMBRO	33	0	3
DEZEMBRO	20	14	3
TOTAL	237	114	129

Tabela 10: número de sindicâncias acompanhadas pela corregedoria em 2021.

7. PAINEL DE INDICADORES

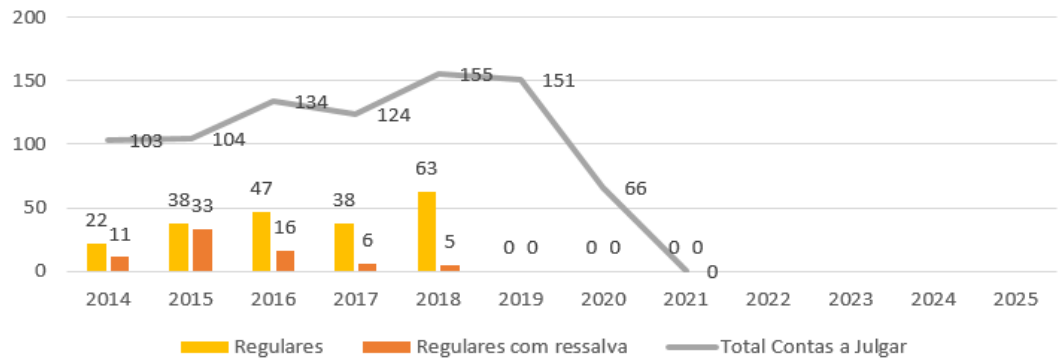
No decorrer do segundo semestre de 2021, o projeto do Painel de indicadores, teve um grande avanço no seu desenvolvimento, que acarretou na conclusão com sucesso do projeto.

Foram concluídas as fichas técnicas e criado o banco de dados de todos os indicadores. Alguns ainda estão em fase inicial de coleta devido sua periodicidade e por isso ainda não possuem muitos dados para análise.

No decorrer da criação das fichas técnicas foi observado a possibilidade de melhoria e por isso foram criadas algumas outras opções de fichas, onde obteríamos dados mais específicos que permitiriam uma melhoria na análise do processo analisado. Entretanto, essas fichas não foram incluídas nos entregáveis do projeto, mas estão em processo para serem incluídas em uma segunda fase, onde teremos a definição de metas e ações, tendo em vista que já teremos um aumento no banco de dados e com isso a possibilidade da análise e ações a serem tomadas.

Todos os indicadores, apesar de já estarem definidos, estão em processo continuo de recebimentos dos dados para que possam ser tratados e transformados em informação. Dentre esses, alguns já estão com informações disponíveis para uma análise inicial.

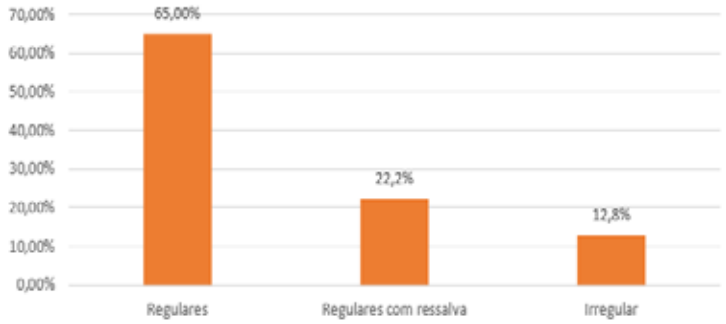
Indicador nº 1 - Índice de aprovação das contas dos gestores dos órgãos

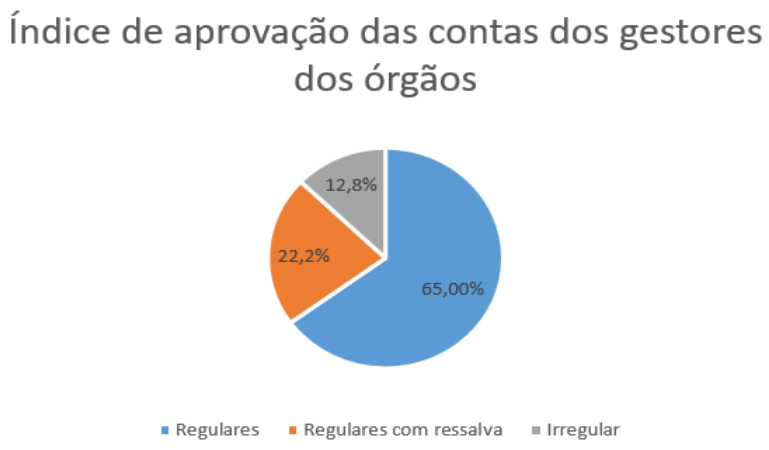


A principal função desse indicador é auxiliar na redução do número de irregularidade das contas dos gestores municipais. Além disso, tem como objetivo saber se a prestação de contas está de acordo com as normas a serem aplicadas.

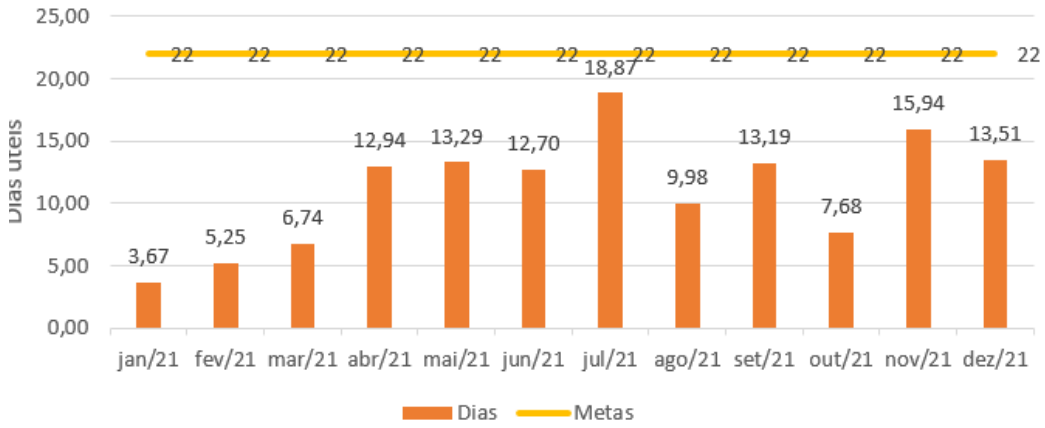
Com vista à correta observância das normas atinentes à prestação de contas de gestão, bem como à redução no número de irregularidades das contas dos gestores municipais, fez-se necessária a implementação do Núcleo de Prestação de Contas, que tem como escopo principal a padronização dos procedimentos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

O primeiro gráfico nos mostra anualmente a quantidade de contas aprovadas, aprovadas com ressalva, enquanto o segundo gráfico nos mostra o valor em porcentagem, das prestações de contas julgadas de 2014 – 2020, atualizadas até 2021.1, em um total de 320 processos analisados.





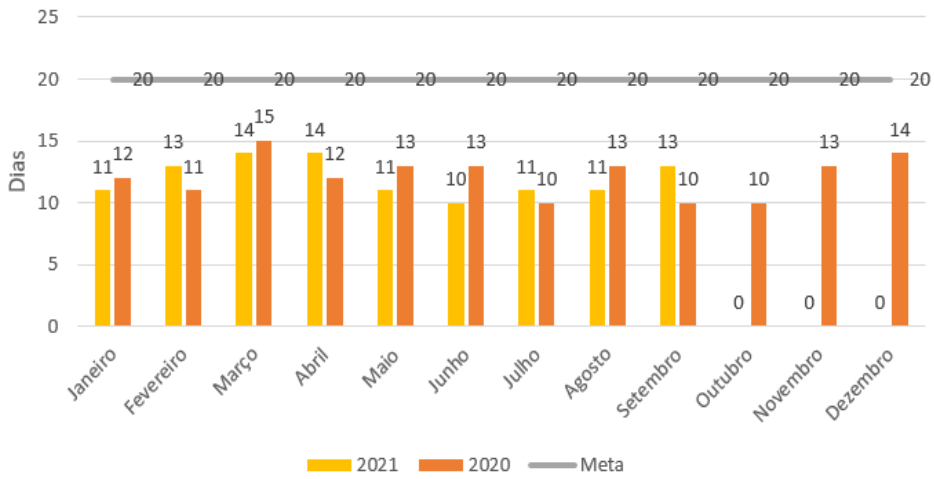
Indicador nº 2 - Tempo de resposta das ouvidorias



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

O gráfico nos apresenta o tempo médio de resposta que as ouvidorias têm levado para dar retorno ao cidadão, referente à abertura das manifestações. Como é apresentado, a ouvidoria tem conseguido se manter sempre abaixo da média estabelecida na lei e trabalhando sempre para manter um serviço de qualidade para o cidadão.

Indicador nº 3 - Tempo médio de resposta do E-Sic



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

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

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

Indicador nº 4 - Evolução de consulta no Portal da Transparência

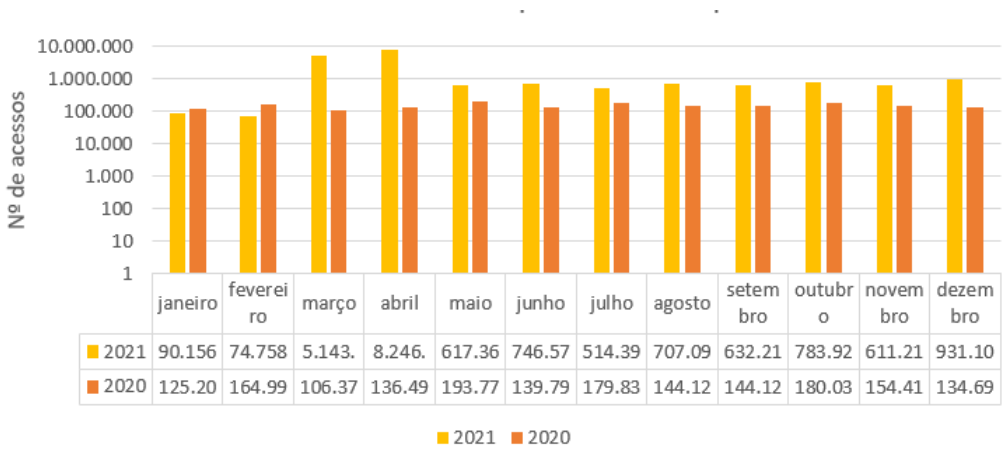
	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
servidores	15.339	22.373	4.772.2	7.796.6	141.972	140.322	100.664	138.396	150.466	126.728	150.044	339.282
despesa	7.302	10.088	28.482	45.484	50.008	52.270	40.224	37.176	43.058	40.504	43.554	29.746
contratos	769	1.167	4.358	4.612	5.370	4.596	3.912	4.922	8.366	3.868	3.838	2.842

servidores despesa contratos

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

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

Indicador nº 5 - Números de acesso ao Portal da Transparência



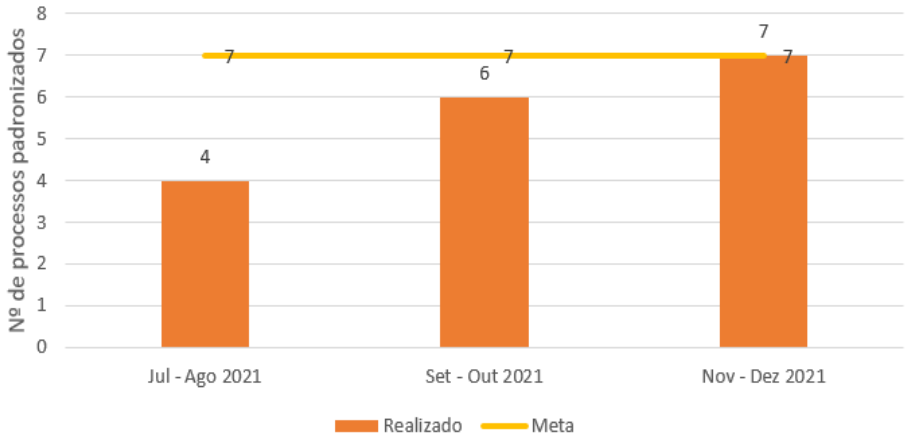
	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
2021	90.156	74.758	5.143.	8.246.	617.36	746.57	514.39	707.09	632.21	783.92	611.21	931.10
2020	125.20	164.99	106.37	136.49	193.77	139.79	179.83	144.12	144.12	180.03	154.41	134.69

2021 2020

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

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

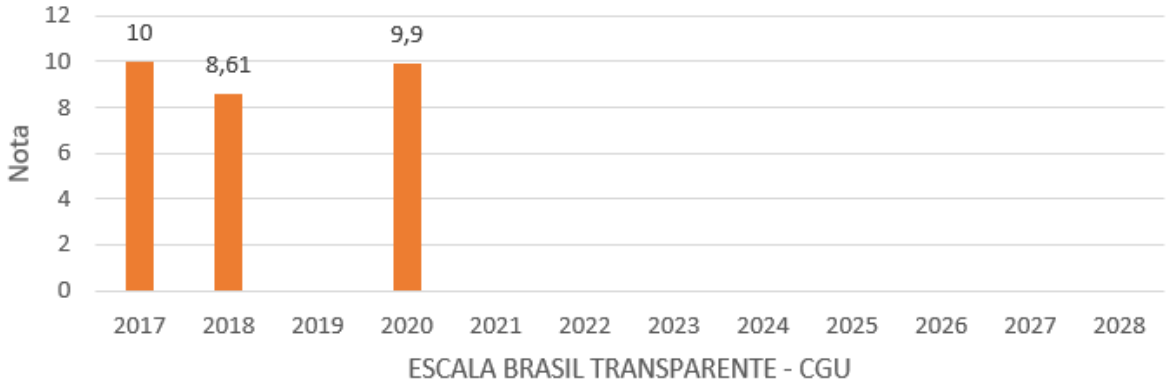
Indicador nº 6 - Evolução de padronização de processos



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

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

Indicador nº 7 - Nota de transparência pelos órgãos de controle externo e instituições referendadas



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

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

8. CONCLUSÃO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município enfrentou diversos desafios durante o ano de 2021, diante da necessidade de incorporar novas metodologias de trabalho em decorrência ao período de pandemia, imposto pela COVID-19. Diante dessas provocações, a nova gestão da CGM, em sua primeira atividade, com a realização do Planejamento Estratégico 2021-2024, estruturou juntos as áreas técnicas, a definição de suas metas para o ano vigente. Após esta definição, cada área promoveu o desdobramento de metas para servidores. Esta ação resultou na implementação da avaliação de desempenho para todos os seus colaboradores, efetivos e comissionados. Através desta atividade, o gerenciamento ficou mais coeso, e o trabalho remoto foi mais efetivo.

Neste período, a CGM implementou um modelo de gestão semanal de atividades com o monitoramento dos processos de cada área, e caso não fossem concluídos, era gerado um plano de ação e as atividades reprogramadas. Alinhado também ao planejamento, buscou-se otimizar os mecanismos e ferramentas de controle interno, promovendo diversas ações de auditoria, assessoramento e acompanhamento, junto aos órgãos municipais. O trabalho integrado e coordenado pelas áreas de Auditoria, de Controle Interno, de Corregedoria, de Transparência e de Ouvidoria buscou conduzir a CGM na direção de uma gestão eficaz e eficiente, assegurando dessa forma a aplicação correta dos recursos públicos.

Conforme pode-se observar neste relatório, foram realizados diversos projetos e ações sustentáveis que originaram novos processos de controle e gerenciamento aos órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza. Essas iniciativas estão contribuindo para o aprimoramento da Administração Municipal, sempre primando pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Buscando sempre a melhoria em seus trabalhos, a CGM reafirma o seu compromisso de dar prosseguimento aos projetos elencados neste relatório transformando estes em processos perenes, bem como também desenvolver novas iniciativas, buscando atuar cada vez mais no apoio e no assessoramento aos órgãos municipais de maneira preventiva e corretiva.

A realização das auditorias e assessoramentos relacionados ao controle interno, bem como o acompanhamento da implementação das recomendações apontadas em procedimentos anteriores, contribuíram para a orientação de gestores e servidores, com as boas práticas administrativas. O fortalecimento da área de Ouvidoria e o refinamento das informações prestadas por meio dos canais de atendimento, promoveram uma aproximação maior da Prefeitura com os munícipes da Capital. O projeto "Ouvidoria Viva" consolidou o trabalho síncrono entre a Ouvidoria Geral e as ouvidorias setoriais, produzindo respostas eficientes as manifestações registradas pelos cidadãos. Atividades estratégicas associadas a um gerenciamento eficiente do e-sic, a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a implantação da "Biblioteca Normativa da CGM" e a reestruturação do projeto "Dados Abertos" proporcionaram uma maior transparência aos atos praticados pela Administração Municipal. A disponibilidade dessas informações no Portal da Transparência, permite ao cidadão exercer o controle social, resultando assim, em uma gestão participativa.

ANEXOS

Rede de Controle Interno

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

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

Rede Municipal de Ouvidores Setoriais

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

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

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

Fortaleza
PREFEITURA

Controladoria
e Ouvidoria