Fortaleza
PREFEITURA

Controladoria
e Ouvidoria

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

2023.1

Prefeitura Municipal de Fortaleza

Prefeito de Fortaleza
José Sarto Nogueira Moreira

Vice-Prefeito
José Élcio Batista

Gabinete do Prefeito	Renato Carvalho Borges
Secretaria Municipal de Governo	Renato César Pereira Lima
Procuradoria Geral do Município	Fernando Antônio Costa de Oliveira
Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	João Marcos Maia
Controladoria e Ouvidoria Geral do Município	Maria Christina Machado Públio
Secretaria Municipal das Finanças	Flávia Roberta Bruno Teixeira
Secretaria Municipal da Segurança Cidadã	Luis Eduardo Soares de Holanda
Secretaria Municipal da Conservação e Serviços Públicos	João de Aguiar Pupo
Secretaria Municipal da Educação	Antônia Dalila Saldanha de Freitas
Secretaria Municipal da Saúde	Galeno Taumaturgo Lopes
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico	Rodrigo Nogueira Diogo de Siqueira
Secretaria Municipal da Infraestrutura	Samuel Antônio 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 Silva
Secretaria Municipal do Direitos Humanos e do Desenvolvimento Social	Francisco José Pontes Ibiapina
Secretaria Municipal da Cultura	Elpídio Nogueira Moreira
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional	Carlos Kleber de Sousa Chaves
Secretaria Municipal da Gestão Regional	Ferruccio Petri Feitosa
Secretaria Municipal da Juventude	Davi Gomes Barroso

Órgãos Municipais

Central de Licitação da Prefeitura de Fortaleza	Otávio César Lima de Melo
Coordenadoria Especial de Políticas sobre Drogas	Erasmo Teka Lenz César
Coordenadoria Especial de Articulação Política	Elpídio José de Oliveira Moreira
Coordenadoria Especial de Participação Social	Bruno Stepherson Costa Ximenes
Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor	Eneylandia Rabelo Lemos
Coordenadoria de Comunicação	Daniel Mendes Aderaldo
Coordenadoria do Terceiro Setor e Instituições Religiosas	
Coordenadoria Especial de Programas Integrados	Ana Manuela Marinho Nogueira
Guarda Municipal de Fortaleza	Marcílio Linhares Távora
Agência de Fiscalização de Fortaleza	Laura Jucá Araújo
Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle de Serviços Públicos de Saneamento Ambiental	Paulo Henrique Ellery Lustosa
Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania	Antônio Ferreira Silva
Autarquia de Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza	Francisco Adail de Carvalho Fontenele
Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	David Arison da Rocha Bezerra Cavalcante
Instituto Dr. José Frota	Daniel de Holanda Araújo
Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos	Débora Marques do Nascimento
Instituto de Pesos e Medidas	Francisco Barroso Rodrigues
Instituto de Previdência do Município	Josué de Sousa Lima
Instituto de Planejamento de Fortaleza	Elcio Batista
Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza	Luiz Alberto Aragão Saboia
Fundação da Criança e da Família Cidadã	Raimundo Gomes de Matos
Fundação de Apoio a Gestão Integrada em Saúde de Fortaleza	Aline Gouveia Martins

Controladoria e Ouvidoria Geral do Município

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

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

Apoio ao Gabinete
Ana Luísa Oliveira Chagas

ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO

Assessora Jurídica
Juliana Sales Cordeiro Ferreira
Bruno Coelho Costa de Oliveira

Assessor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional
Rita Célia de Araújo

Assessoria de Comunicação
Eduardo Ferreira Lobo
Lorena Sales Ribeiro
Bruno de Quental Narimatsu

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria
Pedro Edson Lourinho Júnior

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

Ouvidora Geral
Lilian Mariano Fontele
Maria do Socorro Simões
Juliana Gadelha Lima
Francisco Lucas Bernardo Rodrigues
Gildene Maria Gonçalves Benício
Nyrla Mara Pessoa Sales
Regis Coelho Costa
Romênia Nogueira Cavalcante

Corregedoria Geral
Marcos Cavalcanti
André Girão Ferreira

Coordenadoria Geral de Controle Interno
Juliana Holanda Farias de Araripe
Alana dos Reis Alves
Hermenegildo César de Almeida Junior
Silvia Sousa da Silva
Viviane Victoria Ferreira Lima
Maria Eduarda Martins Conegundes
Eliete Gomes Pereira Loiola
Gutemberg Sousa Firmino
Paulo Venicio Moreira Pinho Filho
Raquel Duarte Queiroz
José Cildo Martins
Cleoneide de Melo Silva Rodrigues
Roberto Sotero de Almeida Junior
Maria Rita de Carvalho Rodrigues
Francisco Dario de Alencar Timbo Filho
Claudio Rodrigues dos Santos
Guilherme da Silva Delmiro

Coordenadoria de Auditoria
Camila Queiroz Rios
Carlos Henrique Marques
Annara Cristina Oliveira Santos
Napoliana Rodrigues dos Santos
Evoneide Beserra da Silva
Fernando Rocha Bernardo
Débora Maia Monteiro
Felipe Marques Hortêncio de Medeiros
Thiago de Moura Alencar
Maria Ruth de Menezes Teles
Antônio Catunda Pinho Junior
Paulo Afonso Cavalcante Junior

Coordenadoria de Transparência e Integridade
Flora Maria Teles Lima
Silvia Helena Soares de Paula
Gabriela Menezes Campelo Michiles
Ana Waleska Gomes de Castro
Mariana Barbosa de Carvalho

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

Coordenadoria Administrativo-Financeira

Rosanne Bezerra Silva
Maria Denísia Cavalcante de Alcântara
José Erandir Brito Santos
George Pierry Souza Fernandes
Alexandre Nunes da Silva
Célio Félix Ferreira
Francisco Elenilton Lima de Sousa
Isac Honorato Costa
Maria Aparecida Lemos do Nascimento
Ana Claudia Parente de Sousa
Jonathan Barreira da Silva Nunes
Leandro Alves Machado
Kawhan Eduard Silva dos Santos
Danilo Candido Moreira Pereira

Equipe Juventude no Controle

Amanda Paula Sales Vieira
Ary Lucas Alves da Silva
Brenda Tavares Moreira
Ingrid Albuquerque Sousa
José Deivid Calixto Alexandre
Levi Alves Pinheiro
Lorena Sales Ribeiro
Luiz Guilherme Lima Costa
Mayanderson de Almeida Santos
Matheus Willamy de Alencar Albuquerque
Nicolas Silva Carvalho
Tassila Ribeiro da Silva
Vitória Dourado da Silva

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Coordenação Técnica Geral
Maria Christina Machado Publio

Coordenação Técnica
Rita Célia de Araújo
Eduardo Ferreira Lobo

Colaboração ASCOM
Eduardo Ferreira Lobo
Jornalista - MTE JP 2083/CE
Lorena Sales Ribeiro
Bruno de Quental Narimatsu

Município de Fortaleza está implementando novas estratégias para fortalecer as atividades de controle na cidade. Durante a revisão do planejamento estratégico em janeiro deste ano, foram concebidas abordagens inovadoras para promover o controle, resultando na criação de 21 novos produtos institucionais. Esses produtos abrangem as cinco áreas de atuação do órgão: auditoria, controle interno, correição, transparência e ouvidoria. Ao longo do semestre, a CGM lançou concursos, sistemas e iniciativas para incentivar secretarias e órgãos municipais a se envolverem nas áreas de atuação.

Durante o primeiro semestre, foram realizados diversos eventos de capacitação, treinamento e seminários para alinhar os órgãos da administração pública. Esses esforços abordaram tópicos como a Lei Geral de Proteção de Dados, a nova Lei de Licitação para a Administração Pública, o Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil, gerenciamento de contratos e temas como gestão de riscos, projetos, direito digital, ética e inteligência artificial.

Na esfera da auditoria, um manual de auditoria interna governamental foi apresentado para servidores. Esse manual estabeleceu práticas alinhadas aos padrões internacionais, melhorando a gestão administrativa e os controles internos. Atividades de auditoria foram realizadas em 12 órgãos municipais de acordo com o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT). Além disso, houve colaboração com a Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina para compartilhar processos de auditoria de folha de pagamento.

No que diz respeito ao controle interno, a CGM ampliou suas ações, estimulando servidores a inovarem no controle com o prêmio "Fortaleza no Controle". Essa iniciativa envolveu o registro de 27 projetos na competição, com a participação de oito órgãos da gestão municipal. Essas ações estimularam interesse de outros órgãos de controle a conhecer o trabalho da Capital, como Juazeiro do Norte, Maracanaú e Maceió.

"Ouvidoria Amiga do Cidadão – Um bom acolhimento faz toda a diferença", tratou de mais uma estratégia, adotada pela CGM, onde foram certificadas dez ouvidorias setoriais que mais se destacaram, durante o período de 2022-2023, e dessa forma promover um melhor atendimento da população. A plataforma de ouvidoria digital registrou 15.664 manifestações no primeiro semestre de 2023, destacando a eficácia do sistema em permitir que a população registre suas preocupações de maneira prática.

Na área da correição, atividades foram estruturadas para concluir 63% das sindicâncias instauradas na administração municipal. Um novo fluxo foi implementado para apurar denúncias, modernizando processos e garantindo transparência.

Promover o controle na administração pública é de extrema importância para garantir a transparência, a eficiência e a responsabilidade na gestão dos recursos e serviços públicos. Através dessas iniciativas, os órgãos de controle podem identificar falhas, prevenir irregularidades e garantir que a administração atue em conformidade com as leis e regulamentos, promovendo assim o bem-estar da população e a confiança na gestão pública.

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

SUMÁRIO

Prefeitura de Fortaleza 1

Controladoria e Ouvidoria Geral do Município 5

I. Atividades Realizadas Inerentes ao Órgão CGM 17

1. Competências Institucionais 17
2. Estrutura Organizacional 18
3. Identidade Organizacional 19
4. Representações em Câmaras, Conselhos, Comissões e afins 20
5. Ações CGM (Notícias) 22

III. Atividades Realizadas no Controle Interno 35

1. Resultado dos RCIGs 35
2. Reuniões da RECONT 35
3. Prêmio Fortaleza no Controle 36
4. Relatório de Governança Corporativa 37
5. Estudo Sobre Renúncia de Receitas 38
6. Núcleo de Prestação de Contas 38
7. Gestão de Contratos 38
8. Implementação do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil – MROSC/ Parcerias 40
9. Gestão de Riscos 42

III. Atividades Realizadas na Auditoria 45

1. Resultados PAINT 2022 45
2. Articuladores de Controle Interno 45
3. Auditoria Atos de Pessoal – IJF e SMS: 46
4. Anota App 46
5. Aprimoramento dos processos de auditoria inspirado em modelo da Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina 47

IV. Atividades Realizadas na Corregedoria Geral 49

1. Ações relevantes 49

V. Atividades Realizadas na Transparência e Integridade 51

1. Monitoramento da Implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) 51
2. Implantação e monitoramento da política de dados abertos em parceria com a Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza (CITINOVA) 55
3. Portal da Transparência de Fortaleza 56
4. O Sistema e-SIC e o Prêmio Fortaleza Transparente 58
5. Programa de Integridade e Compliance 58

VI. Atividades Realizadas Inerentes à Ouvidoria **61**

1. Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza – marco legal, missão e atribuições 61
2. Rede de Ouvidoria da Prefeitura de Fortaleza 62
3. Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal (SISCOM) 64
4. Acompanhamento das Manifestações de Ouvidoria 67

VII. Painel de Indicadores **75**

1. Indicador nº 01 - Coberturas de auditorias da CGM realizadas nos órgãos 75
2. Indicador nº 2 - Tempo de Resposta das Ouvidorias 76
3. Indicador nº 12 - Índice de conformidade das matérias de controle 77
4. Indicador nº 03 - Índice de aprovação das Contas dos Gestores dos Órgãos 77
5. Indicador nº 5 - Números de Acesso ao Portal da Transparência 78
6. Indicador nº 19 - Total de Contratos por Órgão 80
7. Indicador nº 20 - Quantidade de Tipos de Contratos Ativos 80
8. Indicador nº 21 - Valor de contrato com aditivos 81
9. Indicador nº 22 - Valor de saldo de contrato 81
10. Indicador nº 23 - Tipo de modalidade 82
11. Indicador nº 04 - Tempo de resposta das ouvidorias 83
12. Indicador nº 13 - Tipos de manifestações 83
13. Indicador nº 05 - Tempo de resposta do e-SIC 84
14. Indicador nº 06 - Evolução de consulta no portal da transparência 85
15. Indicador nº 07 - Número de acessos ao portal da transparência 86
16. Indicador nº 11 - Nota de transparência pelos órgãos de controle externo e instituções referendadas 87
17. Indicador nº 09 - Tempo médio de conclusão de processos de punição de fornecedores 88
18. Indicador nº 10 - Percentual de equivalência de preço de mercado dos itens e serviços contratados 89
19. Indicador nº 14 - Estoque de processos sindicantes pendentes nos órgãos - NF+NE 89
20. Indicador nº 15 - Processos de sindicância arquivados 90
21. Indicador nº 16 - Processos de sindicância revertidos em PAD – Processo Administrativo Disciplinar 91
22. Indicador nº 17 - Quantidade de processos de sindicância Instaurados nos órgãos da corregedoria. 91

Anexos **95**

I. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES AO ÓRGÃO CGM

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

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

1. Competências Institucionais

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

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

Pública para o desenvolvimento dos servidores;

·Apoiar o controle externo nas matérias de auditoria, controle interno e correição no âmbito municipal;

·Desempenhar outras atividades necessárias ao cumprimento de suas finalidades, bem como outras que lhe forem delegadas.

2. Estrutura 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 Públio

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:**
Rita Célia de Araújo

· **Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria:**
Pedro Edson Lourinho Júnior

IV. ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

· **Ouvidora Geral:** Lílian Mariano Fontele

· **Corregedor Geral:** Marcos Cavalcanti

· **Coordenadora de Controle Interno:** Juliana Holanda Farias de Araripe Bringel
Célula de Gestão de Estatística, Risco e Desempenho: Hermenegildo César de Almeida Júnior
Célula de Gestão de Contratos, Convênios e Parcerias: Viviane Victoria Ferreira Viana
Célula de Gestão de Regularidades: Silvia Sousa da Silva
Célula de Gestão de Prestação de Contas: Maria Eduarda Martins Conegundes

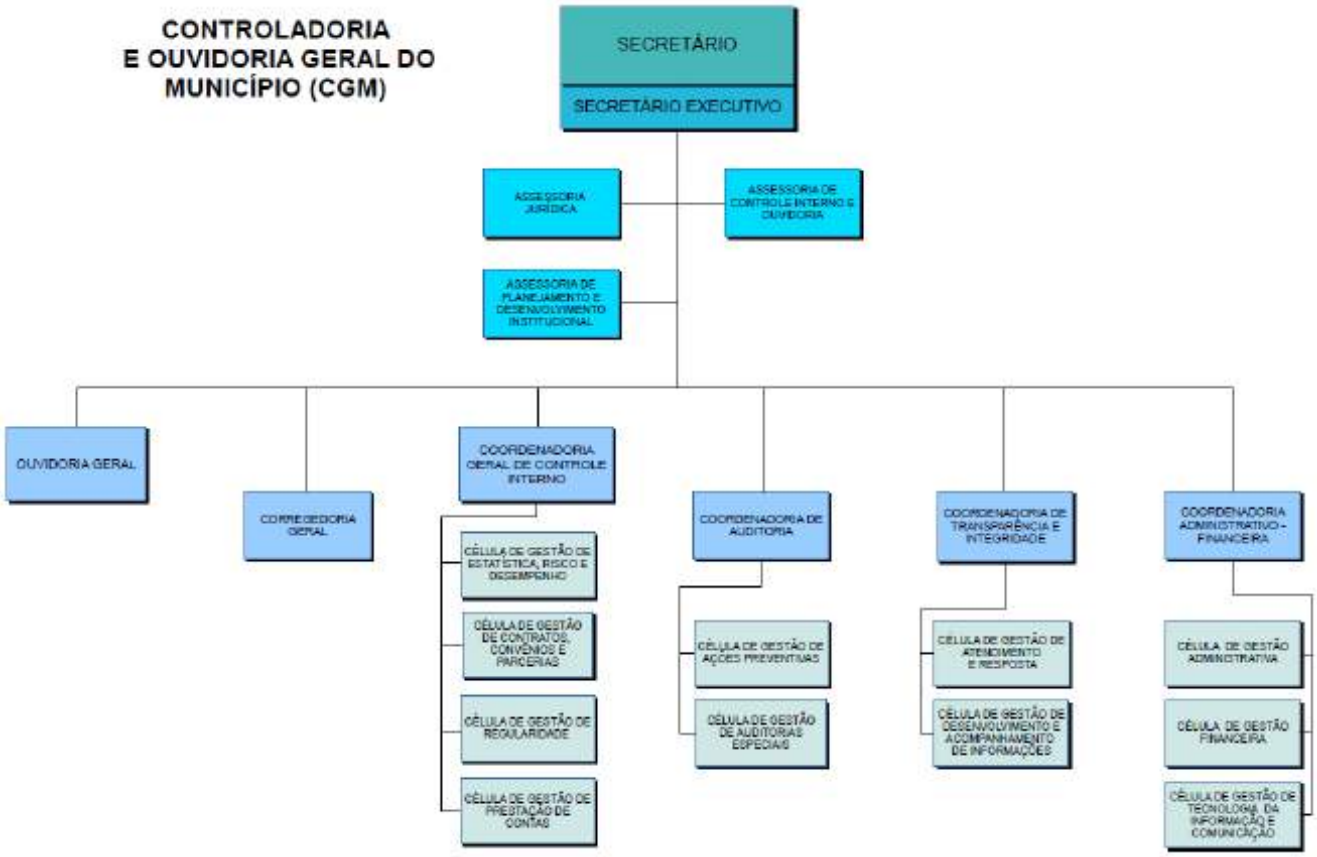
· **Coordenadora de Auditoria:** Camila Queiroz Rios
Célula de Gestão de Ações Preventivas: Napoliana Rodrigues dos Santos
Célula de Gestão de Auditorias Especiais: Evoneide Beserra da Silva

· **Coordenador de Transparência e Integridade:** Flora Carneiro Teles
Célula de Gestão de Atendimento e Resposta: Silvia Helena Soares de Paula
Célula de Gestão de Desenvolvimento e Acompanhamento de Informações:
Gabriella Menezes Campelo Michiles

V. ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

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

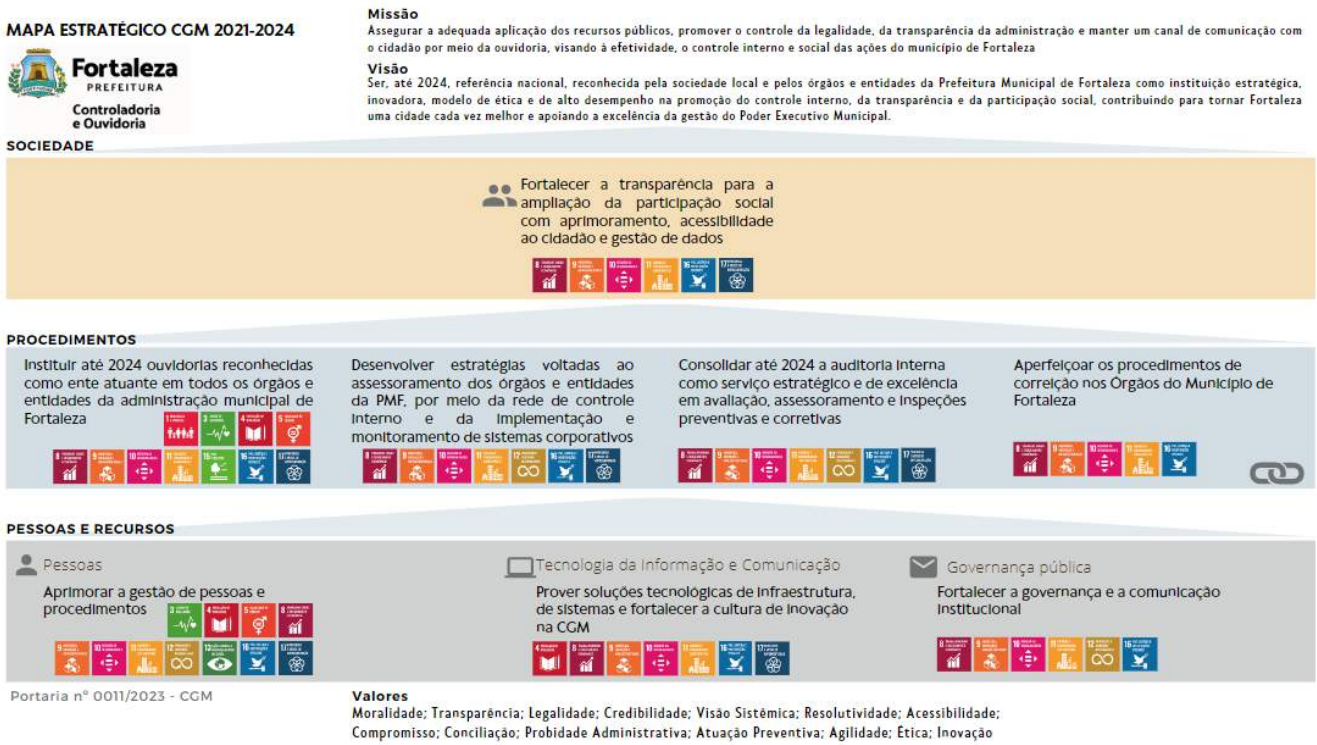
A estrutura organizacional da CGM está disposta conforme o seguinte organograma, publicado no diário oficial de 27/08/2021, conforme decreto Nº 15.107/2021:



A estrutura organizacional da CGM

3. Identidade Organizacional

No início da gestão 2021-2024 foi realizado um evento para elaboração do Planejamento Estratégico da CGM para definição da Identidade Organizacional da CGM, conforme figura:



Mapa Estratégico CGM 2021-2024

Foram estabelecidos metas institucionais e portfólio de projetos para 2023 conforme tabela:

Metas Institucionais 2022	Projetos Estratégicos	Área Responsável
Aperfeiçoar os serviços de Ouvidoria na PMF	Ouvidoria em Ação	Ouvidoria Geral (OUVI)
Aprimorar a avaliação de serviços públicos na PMF	Avalia Fortaleza	
Promover ações voltadas para qualidade de vida no trabalho e aprimorar os procedimentos administrativos e financeiros da CGM	Programa Capacitação dos Servidores da CGM	Coordenadoria Administrativo-Financeira (COAFI)
Aprimorar a gestão da auditória interna da PMF	Auditoria sem Papel: Implementar melhorias no sistema AUDITAFOR	Coordenadoria de Auditoria (COAUD)
	Implementação do Modelo IA-CM	
	Modelo de Auditoria da Folha de Pessoal	
	Implementação do avalie-se CGM	
Aperfeiçoar o gerenciamento da gestão de contratos, convênios e parcerias da PMF	Gestão de contratos na PMF	Coordenadoria Geral de Controle Interno (CONIT)
	Gerenciamento de riscos na PMF	
Aprimorar o Controle Interno nos órgãos e entidades da PMF	Prêmio Fortaleza no controle	
	Implantação do Controle Interno na PMF	
	Monitoramento de Renúncia De Receita	
Aprimorar o Controle Interno da CGM	Implementação do avalie-se CGM	Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI)
Implementar o Programa de Integridade na PMF, a Politica de Dados Abertos na PMF, o Programa da Política LGPD na PMF, Implantar a Politica de transparência da PMF e Qualificar o Novo Portal da Transparência de Fortaleza	Política de Transparência na PMF	Coordenadoria de Transparência e Integridade (COTRANI)
	Programa de Integridade na PMF	
	Programa da Política da LGPD na PMF	
	Reativação do Novo Portal da Transparência	
	Programa da Política de Dados Abertos	
Promover a eficiência na gestão do desenvolvimento de sistemas e infraestrutura de TIC	Gestão eficíente de TI	Célula de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CETIC)
Fomentar soluções inovadoras para a gestão pública com a participação de jovens do Programa Juventude Digital na CGM	Juventude no Controle	Assessoria Jurídica (ASJUR)
Fortalecer a Correição nos órgãos da PMF	Projeto Servidor Legal	Corregedoria Geral (CORREG)

Metas Institucionais 2022

4. Representações em Câmaras, Conselhos, Comissões e afins

Comissões / Conselhos	Órgão Responsável	Representantes
Rede Estadual de Controle Interno	Assembleia Legislativa do Estado do Ceará	Titular: Christina Machado
Conselho Nacional de Controle Interno - CONACI	CONACI	Titular: Christina Machado
Plano Diretor participativo de Fortaleza PDPFor	COPIFOR	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães
Comissão Municipal de Acesso à Informação	CMAI	Titular: Christina Machado
Conselho Fiscal do Instituto Cultural Iracema - ICI	Instituto Cultural Iracema - ICI	Titular: Christina Machado
Câmara Setorial dos Direitos Humanos	SDHDS/IPLANFOR	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães

Comissões / Conselhos	Órgão Responsável	Representantes
Comitê Municipal de Desenvolvimento Econômico CMDE	SDE	Titular: Christina Machado
Conselho Gestor do Fundo de Defesa do Meio Ambiente - FUNDEMA	SEUMA	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães
Implantação do Programa Federal AMP	SEUMA	Titular: Rosanne Bezerra Suplente: Denísia Cavalcante
Conselho Municipal do Planejamento Participativo	Coordenadoria Especial de Participação Social	Titular 1: Christina Machado Titular 2: Lilian Fontele 1ª Suplente: Juliana Guimarães 2ª Suplente: Rita Araújo
Conselho Municipal de Proteção Urbana de Fortaleza	SESEC	Titular: Christina Machado Suplente: Lilian Fontele
Comitê de Gestão Por Resultados e Gestão Fiscal COGERFOR	SEGOV	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães
Grupo Técnico de Assessoramento ao COGERFFOR	CONACI	Membro: Rita Araújo Membro: Gutemberg Sousa
Comitê Gestor do Programa Fortaleza Digital	SEPOG	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães
Comítê com fins de ímplantacão do "Programa de Acordo de Resultados"	SEPOG	Titular: Christina Machado Suplente: Rita Araújo
Comissão Central de Prevenção e Combate ao Assédio Moral	SEPOG	Titular: Lilian Fontele Suplente: Juliana Sales
Câmara da Governança e Participação Social	SEPOG	Titular: Christina Machado Suplente: Juliana Guimarães
Câmara Setorial de Governança Pública e Participação Social / Comissão 02 – Participação e Controle Social	SEPOG	Titular: LÍlian Fontele Suplente: Rita Araújo
Comissão Especial de Acompanhamento dos Inventários da PMF	SEPOG	Titular: Paulo Afonso
Rede de Planejamento e Gestão Orçamentária - RPM	SEPOG	Titular: Rita Araújo Suplente: Rosanne Bezerra
Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente - COMDICA	FUNCI	Titular: Lilian Fontele Suplente: Juliana Sales
Comissão Disciplinar dos Conselhos Tutelares de Fortaleza	COMDICA	Titular: André Girão Suplente: Marcos Cavalcanti
Elo de capacitação	IMPARH	Titular: Denísia Cavalcante Suplente: Alexandre Nunes
Ouvidoria Setorial	CGM	Titular: Pedro Lourinho
Rede de Controle Interno, Gestão de Riscos e Governança	CGM	Titular: Pedro Lourinho
Rede Municipal de Ouvidores Setoriais	CGM	Titular: Lilian Fontele
Comitê de Integridade	CGM	Juliana Guimarães, Gabriela Michiles, Juliana Sales, George Pierry Pedro Lourinho Eduardo Lobo Rosanne Bezerra
Comissão de Assédio Moral	CGM	Titular: Rosanne Bezerra Silva Suplente: Denísia Cavalcante
Comissão de Ética	CGM	Titular 1: Lilian Fontele Titular 2: Silvia Sousa Titular 3: Socorro Simões Suplente 1: George Fernandes Suplente 2: Alana dos Reis
Comissão de Inventário de Bens	CGM	Presidente: Denísia Cavalcante Suplente: Rosanne Bezerra

Comissões / Conselhos	Órgão Responsável	Representantes
Comissão de Recebimento de Bens	CGM	Presidente: Denísia Cavalcante Suplente: Rosanne Bezerra
Comissão de Cadastro no GRPFOR	CGM	Presidente: Denísia Cavalcante Membro: José Erandir Brito Membro: Alexandre Nunes
Comíssão para Classificacão de Documentos Sigilosos	CGM	Presidente: Juliana Sales Membro: Camila Rios Membro: Flora Teles Membro: Marcos Cavalcanti
Comissão Setorial de Avaliação Especial de Estágio Probatório	CGM	Titular 1: Silvia Sousa Titular 2: Socorro Simões 1ª Suplente: Rosanne Bezerra 2ª Suplente: Denísia Cavalcante
Comitê Executivo da Comissão Municipal de Dados Abertos - CMDA	CGM/ PGM/ CITINOVA/ SEGOV/ SEPOG	Titular: Silvia de Paula Suplente: Flora Teles

Representações em Câmaras, Conselhos, Comissões e afins

5. Ações CGM (Notícias)

5.1. CGM Inicia o Projeto Juventude no Controle com a chegada de novos estagiários

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município implementou em janeiro o projeto piloto "Juventude no Controle", com jovens oriundos do programa Juventude Digital, desenvolvido pela Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza (Citinova). A iniciativa surge como estratégia para o desenvolvimento de projetos estratégicos no órgão como: BI Indicadores e Data Science, Ferramenta de Análise para Auditoria de Folha, Games da Fila de Saúde e Lixo, Automatização do RCIG e Automação dos Dados para Análise de Prestação de Contas, Ferramentas de Controle de Medicamentos, Auditoria em Escalas e RH além de Monitoramento de Gestão de Contratos. No primeiro semestre, passaram pela CGM 44 jovens na segunda fase do programa, denominada "Juventude no Controle", com 28 provenientes do "Bolsa Jovem", 14 estagiários oriundos do "Juventude Digital" além de dois terceirizados.

CGM acolhe os novos estagiários com uma palestra sobre administração pública
Fonte: CGM, 2023.

5. 2. CGM Fortaleza qualifica servidores e estagiários quanto as etapas de gerenciamento de projetos

Servidores, gerentes de projetos, e estagiários da CGM participaram do "Workshop de Gerenciando e Aprendendo", promovido em parceria com o centro de pós-graduação do curso de "Master of Business Administration" MBA em Gerenciamento de Projetos da Universidade de Fortaleza - Unifor. O evento envolveu 48 participantes durante os dias 9 e 10 de fevereiro, no auditório da CGM. Durante a atividade foram explanados os conceitos fundamentas e as ferramentas que abrangem as abordagens ágeis e tradicionais da gestão projetos sejam no setor público ou privado. Foi discorrido tópicos sobre os processos que compõem as fases, iniciação, planejamento, execução monitoramento e o encerramento de projeto, bem como a importância de gerenciar os recursos, o cronograma e as partes interessadas. Na CGM contém um Portfólio de 22 projetos gerenciados por 18 servidores, gerentes de projetos, definidos a partir do planejamento estratégico revisado em janeiro de 2023 e a ferramenta utilizada é um sistema desenvolvido pela PMF (Sistema de Acompanhamento e Monitoramento –SIAPLAN).

Servidores e estagiários participam do "*Workshop* de Gerenciamento e Apendendo"
Fonte: CGM, 2023.

5. 3. "CGM em Movimento" promove um novo olhar entorno do serviço público

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município implementa em 2023 o projeto "CGM em movimento", com o apoio da coordenadoria administrativo financeiro. A atividade procura sensibilizar servidores e colaboradores quando o serviço desempenhando pelos órgãos da gestão municipal, possibilitando dessa forma conhecer a realidade do dia a dia dos servidores municipais, o grau de dificuldade com as complexidades e de como se realiza esse trabalho.

Servidores visitam Arquivo Central
Fonte: CGM, 2023.

Nesta primeira etapa foram realizadas três visitas ao arquivo central, no Passaré. A escolha por esse equipamento dar-se a uma série de requisitos adotados, qualificando o serviço e tornando-se referência no Estado, no que corresponde a consulta ao acervo guardado pelo Município, onde reúne prontuários de saúde, processos administrativos, folha funcional e demais materiais essenciais para construção histórica de Fortaleza.

Os servidores conheceram a estrutura e os processos desenvolvidos pelo órgão Fonte: CGM, 2023.

5. 4. CGM promove o "Programa de Apoio e Assessoramento" durante visitas técnicas aos Órgãos da Administração Municipal

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município amplia o "programa de apoio e assessoramento" das atividades de auditoria e controle interno durante visitas técnicas aos órgãos da administração pública. Durante o primeiro semestre, ocorreram reuniões com representantes do Instituto dr. José Frota. (IJF), Secretaria Municipal da Saúde (SMS) e da Secretária da Regional 10. Os encontros visam apresentar as atividades executadas pela CGM, nas áreas de de auditoria, correição, controle, transparência e ouvidoria, de forma a fortalecer as metodologias e processos de trabalho executados nas respectivas pastas.

CGM promove o "Programa de Apoio e Assessoramento" durante visita técnica a administração municipal do IJF Fonte: CGM, 2023.

5. 5. CGM Fortaleza assegura a correta aplicação da nova Lei de Licitações

A Prefeitura de Fortaleza qualifica os servidores municipais quanto às normas gerais de licitação e contratação para a Administração Pública, assegurando, dessa forma, a correta aplicação da Lei Federal nº 14.133/2021. O treinamento, de 40 horas, executada por meio da Escola de Governo do Município, pelo Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos, aconteceu durante os dias 13 a 17 de fevereiro. Participam 41 colaboradores representando 20 órgãos da administração municipal. A atividade "Formação de Agente de Contratações na Nova Lei de Licitações" trata-se

de uma iniciativa da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM), Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (Sepog), Procuradoria Geral do Município (PGM) e Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza (CLFOR).

O conteúdo programático envolveu disposições preliminares da nova lei de licitações e contratos administrativos, sua aplicação e seus princípios na administração pública, bem como todo o trâmite licitatório. Foram abordadas questões relacionadas às etapas de contratação, importância do planejamento e as fases da licitação. Os participantes tiveram acesso aos processos licitatórios, desde as modalidades existentes, critérios de julgamento, disposição especiais sobre compras, obras e serviços de engenharia, serviço geral e licitações internacionais. Dividido em aula teórica e prática, também foram detalhadas as etapas de divulgação do edital, envolvendo a apresentação de propostas e lances, julgamentos das propostas, habilitação e o encerramento do processo.

Para a secretária-chefe da CGM, Christina Machado, o assessoramento e compartilhamento de saberes proporciona uma maior efetividade dos processos. "Qualificar os servidores que atuam na área de licitações e na gestão de projetos proporciona ao serviço público uma maior qualificação dos processos desempenhados. Ao assegurar a aplicação da lei, estamos nos convergindo para o olhar do cidadão, que se trata de promover o controle social da administração pública com ênfase na transparência e também na economicidade, aplicando os princípios da governança pública", destacou Christina.

CGM Fortaleza assegura a aplicação da nova lei de licitações
Fonte: CGM, 2023.

5. 6. CGM Fortaleza visita Tribunal de Contas do município de São Paulo

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza, representada pela secretária chefe, Christina Machado, participou de um encontro com representantes do Núcleo de Governança e Gestão (NGG) do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP). A reunião que aconteceu em 27 de fevereiro possibilitou o compartilhamento de informações alusivas aos projetos de planejamento e de qualidade do tribunal paulista, resultando no aperfeiçoamento dos procedimentos desenvolvidos na Capital.

A diretora do NGG, Ana Carla Bliacheriene, destacou o conteúdo abordado no encontro. "Apresentamos as diretrizes dos projetos que já foram executados e os que ainda serão desenvolvidos pelo Tribunal para aperfeiçoar os fluxos de atendimento", afirmou Ana Carla.

A secretária chefe da CGM, Chrsitina Machado, ressaltou a importância do encontro. "O interesse da reunião foi motivada pelos projetos que tratam das inovações tecnológicas previstas pelo Tribunal de Contas do Município de São Paulo. A comunicação interna do Tribunal com a sociedade e o público interno, em termos de planejamento estratégico e métodos de inovação na gestão, tem sido um dos destaques do órgão", evidenciou Christina.

Participaram o assessor da Unidade Técnica de Administração de Redes NGG, Luciano Vieira de Araújo, e a assessora da Presidência TCMSP, Alessandra Sales.

CGM Fortaleza aprimora processos de trabalho durante visita ao Tribunal de Contas do Município de São Paulo
Fonte: CGM, 2023.

5. 7. Agefis, Sesec e Habitafor são destaques da primeira edição do Prêmio "Ouvidoria Amiga do Cidadão"

A iniciativa, desenvolvida pela CGM, reconhece as ouvidorias setoriais que mais se empenharam na resolução das demandas registradas pela população. A entrega da 1ª edição do prêmio Ouvidoria Amiga do Cidadão, reconheceu a ouvidoria setorial da Agência de Fiscalização de Fortaleza (Agefis), em primeiro lugar, seguido da Secretaria Municipal de Segurança Cidadã (Sesec) e em terceiro, a Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza (Habitafor).

O prêmio Ouvidoria Amiga do Cidadão – Um bom acolhimento faz toda a diferença, trata-se de uma certificação para as dez ouvidorias setoriais que mais se destacaram, durante o período de 2022-2023. Foram analisados critérios técnicos como o tempo de atendimento, o quantitativo de manifestações recebidas e a qualidade da resposta, além da participação das setoriais em capacitações e treinamentos promovidos pela Ouvidoria Geral.

A secretária chefe da CGM, Christina Machado, destacou a importância da iniciativa. "Ao implementar um prêmio como esse, visamos qualificar o serviço prestado pelo município, ao desenvolver um novo perfil de ouvidoria, focada no atendimento da demanda e na satisfação do cidadão quanto a resposta dada. E isso, é o que nos motiva diariamente em nosso trabalho, atender e acolher o cidadão de forma mais humanizada, afirmou Christina"

A ouvidora geral de Fortaleza, Lilian Fontele evidenciou o trabalho desenvolvida com a Rede de Ouvidores. "Estimulamos o trabalho realizado pelas ouvidorias setoriais de modo que elas possam receber de maneira sensível às manifestações da população, entregando aquilo que eles esperam, que é uma resposta. A nossa rede conta com representantes nas secretarias e órgãos da administração, e tem contribuindo diariamente para que o trabalho possa acontecer de forma rápida e eficaz para o cidadão. Além disso, estamos fazendo um trabalho de conscientização com os cidadãos e os servidores quanto ao papel da ouvidoria e os seus canais de acesso", disse Lilian.

Para o coordenador executivo da Sesec, Major Alan Lúcio, a conquista do prêmio vem reconhecer o trabalho realizado por toda a equipe." Estamos felizes por estar aqui na CGM, e ser reconhecida como a segunda secretaria mais efetiva no atendimento ao cidadão e dessa forma fortalecer a conexão e a proximidade com a população. Entendemos ainda que esse reconhecimento é fruto de muito trabalho dos ouvidores que estão na equipe mas também de todos os servidores que apoiam a área no atendimento das demandas e pedido de informações, salientou Alan."

A ouvidora setorial da Agefis, Vivyane Ribeiro, evidenciou o perfil de atendimento realizado pelo órgão. "Adotamos uma postura de acolhimento quanto as manifestações do cidadão. A atividade do ouvidor vai muito além do papel de ouvir, hoje ele participa e interage com as demandas. E essa responsabilidade que temos com o cidadão, acaba nos levando a outro perfil de ouvidoria, ainda mais humanizada e preocupada com as manifestações do cidadão", reforçou Vyviane.

Agefis, Sesec e Habitafor são destaques da primeira edição do Prêmio "Ouvidoria Amiga do Cidadão"
Fonte: CGM, 2023.

Ranking "Ouvidoria Amiga do Cidadão – Um bom acolhimento faz toda a diferença". Foram certificadas e premiadas os seguintes órgãos:

1º Agência de Fiscalização de Fortaleza (AGEFIS)

2° Secretaria Municipal de Segurança Cidadã (SESEC)

3° Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza (HABITAFOR)

4° Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG)

5° Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente (SEUMA)

6° Secretaria Municipal de Cultura de Fortaleza (SECULTFOR)

7° Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM)

8° Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza (CITINOVA)

9° Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos (SCSP)

10° Secretaria Municipal do Esporte e Lazer (SECEL)

5. 8. Ouvidoria Geral de Fortaleza promove ações de conscientização nos terminais de ônibus

Informar os cidadãos sobre os canais de acesso ao serviço oferecido pela Ouvidoria, esteve entre as atividades desenvolvidas pela CGM, durante a programação, alusiva ao Dia Nacional do Ouvidor, celebrado no último dia 16 de março. Esquipes da ouvidoria percorreram os terminais de ônibus da capital distribuindo panfletos informativos além de responder dúvidas dos usuários quanto ao serviço.

Ouvidoria Geral de Fortaleza promove ações de conscientização nos terminais de ônibus
Fonte: CGM, 2023.

Para a ouvidora geral, Lilian Fontele, a iniciativa vem fortalecer e divulgar o canal de Ouvidoria. "A opinião do cidadão importa. É motivado por esse sentimento que estamos trabalhando para divulgar os canais de acesso do serviço e, dessa forma, aproximar ainda mais a população da gestão municipal. É através da manifestação do cidadão que também podemos construir políticas públicas e qualificar os serviços ofertados", destacou Lilian.

5. 9. CGM ministra palestra sobre Políticas de Gestão de Contratos para rede de compras

"Gestão de Contratos e a política corporativa conduzida pela Controladoria Geral do Município" foi o tema da palestra ministrada pela secretária chefe da CGM, Christina Machado, para as redes corporativas articuladas e coordenadas pela Sepog. A atividade, que aconteceu no auditório da Assembleia Legislativa, reuniu cerca de 200 participantes, que puderam aprofundar o conhecimento entorno da nova lei de licitação (nº 14.133).

CGM ministra palestra sobre Políticas de Gestão de Contratos para Rede de Compras da Sepog
Fonte: CGM, 2023.

"Sabemos da responsabilidade de quem fica à frente desses contratos e da importância que é ter essa controladoria interna e agir preventivamente. Queremos abrir esse canal de troca com os órgãos, escutá-los, ser parceiros e aprimorar tudo que envolve a execução, acompanhamento e fiscalização dos contratos do Município", afirmou Christina.

5. 10. Fortaleza é referência na área de Auditoria para Município do Estado

Controladores de Juazeiro do Norte conheceram projetos desenvolvidos na área de controle da Capital. Representantes do município, através de uma visita técnica, realizada em 10 de maio.

Fortaleza é referência na área de auditoria para município de Juazeiro do Norte
Fonte: CGM, 2023.

Entre os projetos apresentados pela CGM, destaque para o sistema de Auditoria Interna Governamental (AuditaFor), uma aplicação web que integra todas as etapas existentes do processo, resultando em uma atividade de auditoria mais rápida e organizada, além de gerar relatórios e diminuir o uso de papel.

O controlador e ouvidor geral de Juazeiro do Norte, Ivan Figueiroa, elogiou o trabalho desenvolvido pela CGM de Fortaleza e destacou a importância da visita para conhecer e replicar as atividades em seu próprio município. "Escolhemos Fortaleza, pela excelência no trabalho desempenhado na área do controle. Buscamos por meio dessa visita conhecimento e forma de replicar, dentro da nossa realidade, as atividades desempenhadas na Capital. Dessa forma, conseguimos fortalecer o trabalho de ouvidoria e controle em nosso município", ressaltou Ivan.

A secretária chefe da CGM, Christina Machado, ressaltou a importância das visitas técnicas para compartilhar experiências e contribuir para a qualificação do serviço prestado pelos municípios que procuram a CGM. "Apresentamos as atividades desenvolvidas no município, durante o encontro da Rede Estadual de Controle Interno da Gestão Pública do Ceará. Nessa oportunidade, diversos municípios nos procuraram, interessados em conhecer os produtos e as estratégias que temos adotados na Capital. E nos disponibilizamos para aprofundar esse conteúdo, com os municípios que visualizarão uma oportunidade de qualificar os processos por eles já implementados", evidenciou Christina.

Em Fortaleza, está sendo implantando o projeto-piloto pela CGM de auditoria interna setorial com o programa Avalie-se em quatro órgãos da administração municipal. A iniciativa está inserida, conforme o Decreto Municipal nº 14.972, de 31 de março de 2021, que dispõe sobre a criação da Rede de Controle Interno e Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fortaleza, e estabelece também atribuições de Auditoria Interna, com o intuito de promover atividades efetivas nos órgãos, buscando a excelência na gestão pública. A medida contribui para o fortalecimento dos processos de controle interno da gestão, operacionalizados de forma integrada por servidores capacitados permanentemente, para enfrentar os riscos e fornecer segurança para que os objetivos e as metas estabelecidos sejam alcançados com eficiência, eficácia, economicidade, efetividade e transparência.

5. 11. Fortaleza avança em governança e integridade com novo Código de Ética sancionado

O prefeito José Sarto alinha o município aos padrões internacionais de governança e integridade, ao sancionar a Lei nº 11.360, que institui o novo Código de Ética, Conduta e Integridade da Administração de Fortaleza. A medida atualiza a antiga norma, datada de 1995, e fortalece o programa "Fortaleza Íntegra", que completa um ano de suas atividades, nesta sexta-feira, 19 de maio. A Controladoria Geral do Município (CGM), esteve a frente da atualização e contou com apoio da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (Sepog) e da Procuradoria Geral do Município (PGM).

O prefeito José Sarto sanciona novo Código de Ética
Fonte: CGM, 2023.

O código conceitua o termo ética, esclarecendo aos servidores um conjunto de valores e comportamentos importantes para o Governo e para a população. Contempla todos os níveis da administração, definindo-se os agentes públicos e como o código se aplica. O documento expõe os objetivos e como difundir os princípios éticos, estimulando o respeito mútuo entre os agentes públicos, ampliando a confiança da sociedade na administração pública municipal, com base nos princípios da Impessoalidade, honestidade e transparência.

Clique aqui e confira o novo "Código de Ética, Conduta e Integridade da Administração de Fortaleza"

5. 12. Prefeitura de Fortaleza recebeu a visita técnica da Câmara Municipal de Maracanaú

Equipe técnica da Câmara Municipal de Maracanaú, esteve na CGM para conhecer as atividades desenvolvidas nas áreas de auditoria, controle, corregedoria, transparência e ouvidoria. O encontro que transcorreu por todo o dia, em 6 de junho, contou com uma apresentação das áreas temáticas da CGM, bem como uma imersão entorno dos programas e projetos desenvolvidos pelo órgão.

Durante as apresentações, foram destacadas as diretrizes que norteiam o papel da CGM. Além dos produtos elaborados durante o planejamento estratégico 2021-2024 e suas inovações lançadas neste ano como o projeto Juventude no Controle, para o desenvolvimento de soluções tecnológicas visando qualificar a gestão pública. Destaque para o "Game LGPD" que conquistou o 2º lugar no Prêmio Serpro de Privacidade e Proteção de Dados. A equipe técnica do legislativo de Maracanaú, também conheceu os programas de avaliação dos serviços públicos, dados abertos e gestão de contratos.

Área técnica da CGM apresenta as atividades desempenhadas no Município de Fortaleza
Fonte: CGM, 2023.

O controlador geral da Câmara Municipal de Maracanaú, Janyo Argentino, destacou a importância desse encontro. "Fortaleza torna-se uma referência para todo o Estado, diante do trabalho desenvolvido na área de auditoria e do controle. Replicar essas metodologias e processos em Maracanaú proporcionará uma maior desenvoltura das atividades desempenhadas em nosso Município e pela Câmara Municipal. Programas como Fortaleza no Controle e a prática de premiar

iniciativas que possam contribuir para melhoria do serviço público, tornam-se ideias importantes para melhor atender a população", reforçou Janyo.

A secretária chefe da CGM, Christina Machado, destacou a nova dinâmica adotada em Fortaleza que têm despertado o interesse de estados e município do Brasil. "A Capital tem conseguido traduzir para a prática os conhecimentos teóricos, técnicos e legais no âmbito do controle interno. Trabalhamos o controle no dia a dia com a capacitação de técnicos, desenvolvendo ferramentas tecnológicas e trazendo um olhar inovador para a administração. Esse tem sido um dos principais motivos das visitas de Estados e Município e agora, Câmara Municipal de Maracanaú" evidenciou Christina. Acrescentou ainda que atualmente o corpo técnico da CGM, tem estado cada vez mais frequentes nos órgãos municipais, fortalecendo o controle interno, com servidores atuando em área como o desenvolvimento econômico, o planejamento, a educação e a saúde.

Participaram pela Câmara Municipal de Maracanaú, a auditora de controle interno Anne Catherine Andrade e o assistente de controle, André de Araújo, enquanto que pela CGM, estiveram presentes a coordenadora geral de controle interno, Juliana Araripe, a coordenadora de transparência e integridade, Flora Teles, coordenadora de auditoria, Camila Rios, a ouvidora do município, Lilian Fontele, e a assessoria de planejamento e desenvolvimento institucional, Rita Araújo além dos técnicos Silvia de Paula, Gabriela Michiles e André Girão.

Desde 2021, Fortaleza tem recebido visitas técnicas de municípios como Aracati, Caucaia, Juazeiro do Norte, Eusébio, bem como de outros estados, como Feira de Santana, na Bahia. Também ocorreram visitas de governos estaduais, como o Estado do Acre, que buscaram conhecimento nas áreas de auditoria e controle. No ano passado, a Capital sediou a 44ª Reunião Técnica do Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci), que reuniu mais de 40 controladores de Estados e Capitais do Brasil. O objetivo principal dessas visitas e eventos é conhecer as inovações implementadas em Fortaleza.

Fortaleza é referência para Câmara Municipal de Maracanaú
Fonte: CGM, 2023.

5. 13. CGM qualifica equipe de servidores municipais e colaboradores

Durante o primeiro semestre, a CGM promoveu uma série de palestras visando qualificar e aprofundar os conhecimentos de servidores e demais colaboradores, por meio do programa "CGM qualifica". Destaque para o "Direito Digital e suas aplicações na Gestão Pública", ministrada pelo advogado, especialista em direito digital, mestrando em Ciências da Cidade pela Unifor e membro da Comissão da LGPD da OAB/CE, Reginaldo Hissa. Na oportunidade também foram debatidos os pré-requisitos necessários para se tornar uma SmartCities (cidades inteligentes).

Promover uma comunicação mais inclusiva com a população, através do curso de Libras direcionado a servidores e colaboradores dos órgãos, foi também uma das atividades realizadas pelo programa. As aulas realizadas no auditório da CGM, contou com a participação de nove órgãos da administração municipal, totalizando 38 pessoas, que aconteceu entre os dias 26 e 30 de junho.

Servidores municipais e colaboradores participam de capacitações e palestras
Fonte: CGM, 2023.

5. 14. Ouvidoria Geral do Município capacita servidores entorno SISCOM

A Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza tem capacitado servidores quanto a operacionalização do Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal (SISCOM). A atividade que foi desenvolvida durante o primeiro semestre, está inserida no plano estratégico de qualificação do serviço realizado pelas ouvidorias setoriais.

Ouvidoria Geral do Município capacita servidores do IPM
Fonte: CGM, 2023.

Na oportunidade, são apresentadas as operacionalizações para o registro das manifestações pelo cidadão e também o alinhamento para construção dos processos de respostas elaborado pelo servidor. O acesso ao sistema pelas ouvidorias setoriais acontece através do Guardião, onde existe um painel com direcionamentos para o cadastro do cidadão, o cadastro da manifestação e como é classificado as manifestações. A plataforma, permite o encaminhamento da demanda para as áreas internas, para otimizar e reduzir o tempo de resposta ao cidadão. A ferramenta disponibiliza a consulta da manifestação, pesquisa de usuário e a utilização de relatórios por meio de dashboard.

Foram qualificadas as ouvidorias setoriais do Instituto de Previdência do Município (IPM), da Fundação da Criança e da Família Cidadã (FUNCI) e da Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

5. 15. CGM Fortaleza implementa estratégias para aprimorar os serviços nos postos de saúde

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM) e a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) estão trabalhando juntas para melhorar os serviços prestados nos 118 postos de saúde de Fortaleza. Para isso, iniciaram uma série de oficinas durante o mês de maio com os diretores dessas unidades, visando qualificar o atendimento oferecido aos cidadãos.

Durante as oficinas, foram apresentadas as atribuições da CGM, que incluem áreas como auditoria, controle, correição, transparência e ouvidoria, bem como as manifestações, sejam reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação de informações que são registradas através dos canais de atendimento do órgão. Ao final, cada diretor recebeu as informações contendo as demandas registradas pelo sistema de ouvidoria digital, dando elementos para que eles possam fazer uma gestão mais eficaz, que considere as expectativas da população local.

Essa ação tem como objetivo implementar estratégias e soluções estruturadas para aumentar o nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços recebidos nos postos de saúde de Fortaleza. Após a conclusão das oficinas, a Controladoria Geral pretende avaliar a repercussão desta ação na melhoria dos atendimentos.

A capacitação reuniu representantes dos 118 postos de saúde
Fonte: CGM, 2023.

II. ATIVIDADES REALIZADAS NO CONTROLE INTERNO

O Controle Interno integra em suas atribuições a coordenação das atividades de adequação, elaboração, uniformização, e orientação sobre métodos, procedimentos, relatórios, manuais, indicadores, visando o monitoramento da gestão para resultados e gestão fiscal. Tais atribuições contribuem para a disponibilização de informações estratégicas, subsidiando as instâncias de governança do Poder Executivo Municipal.

Na avaliação e adequação da eficácia dos controles elaborados, o Controle Interno realiza, quando necessário, a identificação de riscos, o estabelecimento de controles, as práticas corretivas, o mapeamento e o redesenho de processos, além de assessorar continuarmente os órgãos e desempenhar atividades correlatas determinadas pela Direção Superior, cumprindo, assim seu papel como terceira linha de controle junto aos órgãos e entidades da PMF.

1. Resultado dos RCIGs

No primeiro semestre de 2023, a CGM deu continuidade ao apoio técnico através da orientação e revisão para a elaboração dos Relatórios de Controle Interno sobre as Contas de Gestão (RCIG) pelos assessores do controle interno dos órgãos, finalizando no mês de junho, a entrega dos pareceres das 62 unidades orçamentárias, certificando os relatórios submetidos.

O RCIG é um mecanismo de promoção do controle interno nos órgãos da administração municipal, que contempla informações institucionais como: execução da despesa por programa; execução despesa do exercício anterior; patrimônio; contratos com maior execução; parcerias com maior liberação de recursos; e as ações de Controle Interno. Este documento também abrange as atividades desempenhadas nas áreas de auditoria, de prestações de contas da gestão, de ouvidoria e de transparência, no que compreende a política de dados abertos, de integridade e de sindicâncias.

Este ano a área implementou novas estratégias visando qualificar a entrega dos relatórios e pareceres, uma vez que durante o processo a Coordenadoria Geral de Controle Interno orientou as unidades, contribuindo tecnicamente para a estruturação e implementação do controle, por meio de novos instrumentais de trabalho, além da elaboração de materiais, treinamento e acompanhamento dos passos de implementação e realização das atribuições da área.

2. Reuniões da RECONT

O município de Fortaleza adota mecanismos para fortalecer a política de controle, conforme estabelecido pelo Decreto Municipal nº 14.972, de 31 de março de 2021. Esse decreto prevê a criação da Rede de Controle Interno e Ouvidoria, ressaltando a importância do controle interno em toda a gestão municipal. O objetivo é resguardar os gestores em relação às melhorias organizacionais e promover procedimentos uniformes, padronizados e seguros para uma gestão isenta e transparente, visando a obtenção de melhores resultados.

A Rede Controle Interno vem cumprindo seu papel de instrumento de produção e disseminação de conhecimentos e práticas, através de reuniões e capacitações, junto aos servidores da PMF, visando fortalecer as ações de controle interno, contribuindo para a eficiência, eficácia e efetividade da gestão municipal. A RECONT compartilha, ainda, informações, bancos de dados e documentos, prestando auxílio, apoio e o assessoramento, visando implementar uma cultura de controle entre as diretrizes internas de cada órgão ou entidade.

No primeiro semestre de 2023 foram realizadas a 16ª e a 17ª Reunião da Rede de Controle Interno:

- 16ª Reunião da Rede de Controle Interno: Realizada em 27 de fevereiro de 2023, o encontro envolveu cerca de 100 representantes de secretarias e órgãos municipais, no auditório da

- CGM, abordando as orientações para a elaboração do Relatório de Controle Interno sobre as Contas de Gestão (RCIG) e o resultado das atividades do Diagnóstico de Controle Interno 2022.

A reunião visa construir uma rede de apoio e de assessoramento para a implementação de uma nova cultura estruturada nas boas práticas que regem o controle interno, e fortalecer as fases de implantação da RECONT já efetivadas.

- 17ª Reunião da Rede de Controle Interno: Realizada em 28 de abril de 2023, o encontro contou com cerca de 65 participantes de secretarias e órgãos municipais, no auditório da CGM. A reunião teve como tema o "Prêmio Fortaleza no Controle".

Durante o evento, foi apresentado a estrutura do prêmio que propõe estimular soluções e o desenvolvimento de estratégias para a efetivação de uma cultura de controle na administração pública. O concurso direcionada para as secretarias e órgãos do município de Fortaleza, encerrou suas inscrições em 31 de julho. O resultado será anunciado no mês de outubro.

Na oportunidade também foram apresentados os artigos científicos dos alunos do Mestrado em Administração e Controladoria da Universidade Federal do Ceará, que realizaram estudos relacionados às categorias do prêmio Fortaleza no Controle. Entre os temas abordados estão: "Gestão de riscos à luz da NBR ISO 31000: uma análise das aquisições de Tecnologia da Informação pela Prefeitura Municipal de Fortaleza"; "O comportamento da transparência passiva dos estados brasileiros durante a pandemia da Covid-19"; "O aplicativo "Vacine Já" como instrumento de gestão estratégica do município de fortaleza contra a Covid-19"; e o "Desafios e limitações na implantação do sistema de custos na Prefeitura Municipal de Fortaleza".

Reunião da Rede de Controle Interno -RECONT
Fonte: CGM, 2023.

3. Prêmio Fortaleza no Controle

O Prêmio Fortaleza no Controle foi instituído por meio da Lei nº11.313/2022 e regulamentado através do Decreto nº15.621/2023, com o objetivo de estimular soluções e o desenvolvimento de estratégias para a efetivação de uma cultura de controle na administração pública. A iniciativa, desenvolvida pela CGM, conta com apoio do Instituto de Planejamento de Fortaleza, da Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza e da Procuradoria Geral do Município.

O concurso direcionada para as secretarias e órgãos do município de Fortaleza, encerrou as inscrições no dia 31 de julho, e contou com a inscrição de 27 propostas, divididas entre entre seis categorias: Controles internos, gestão de riscos e auditoria interna; Transparência; Ouvidoria; Integridade; Corregedoria; e Controle no desempenho de gestão. A premiação total é de R$ 90.000,00 (noventa mil reais), dividida para os 1º e 2º de cada categoria.

O lançamento aconteceu em 18 de abril no Paço Municipal
Fonte: CGM, 2023.

O certame dividido em três etapas, com o período de inscrição, apresentação das evidências e validação das informações, será julgada por uma comissão composta por professores da Universidade de São Paulo (USP) e Universidade Federal do Ceará (UFC) além de representantes do Conselho Nacional do Controle Interno (CONACI) e da Rede Estadual de Controle Interno da Gestão Pública (RECIGP).

O prêmio apresenta-se, ainda, com uma forma de valorização do servidor, através da premiação financeira e da nota de elogio publicada no diário oficial, aos servidores premiados. A divulgação das práticas inscritas também contribui para a replicação de práticas exitosas junto aos órgãos e entidades públicas.

A CGM realizou um seminário com a rede de controle para promoção do premio
Fonte: CGM, 2023.

4. Relatório de Governança Corporativa

Atendendo a demanda do Instituto de Previdência do Município (IPM), a partir de uma orientação do Tribunal de Contas do Estado (TCE), foi elaborada em parceria com a CGM, uma proposta de Relatório de Governança do IPM.

O referido relatório visa fornecer informações sobre os princípios e práticas de governança corporativa adotadas pelo Instituto, preconizando o alinhamento entre a missão da instituição e as evidências das ações desenvolvidas, considerando as demandas dos beneficiados pelos serviços da instituição e a execução de diretrizes, planos e ações de controle interno que orientam a gestão organizacional, compondo, assim os pilares de liderança, estratégia e controle que constituem o referencial de governança.

Destacam-se, ainda, como pontos focais do documento os elementos de compliance e a transparência, que pressupõem o cumprimento da base legal no processo de gestão e a disponibilização de informações aos seus beneficiados e públicos diversos, respectivamente. O relatório é composto pela apresentação institucional, a legislação que rege a instituição; informações sobre segurados e serviços previdenciários; receitas e despesas; gestão de benefícios; relacionamento e acesso à informação; canais de atendimento, apresentando, assim, aspectos que traduzem os referenciais de governança corporativa do IPM.

5. Estudo Sobre Renúncia de Receitas

Iniciou-se na CGM um estudo sobre o tema renúncia de receitas, visando a elaboração do referencial teórico, metodologia e fluxo do processo de elaboração de programas de incentivos fiscais no âmbito da Prefeitura Municipal de Fortaleza.

O estudo baseia-se na legislação vigente sobre o tema, amparada por produções do Tribunal de Contas da União, do Tesouro Nacional e materiais elaborados por agentes públicos e privados sobre o tema.

Objetiva-se elencar e caracterizar os programas vigentes no município, além de contribuir com o processo de elaboração de programas, concessão de benefícios, definição de requisitos sobre os impactos esperados, perfil de beneficiados, monitoramento, critérios de renovação e período de duração dentre outros elementos pertinentes sobre o tema.

6. Núcleo de Prestação de Contas

Com vistas a correta observância das normas atinentes à prestação de contas de gestão bem como a redução no número de irregularidades das contas dos gestores municipais, foi realizado o levantamento das Prestações de Contas de 2014 a 2023 das 63 unidades orçamentárias da Prefeitura Municipal de Fortaleza, identificando e agrupando as ocorrências apontadas pelo TCE/CE nos Certificados, Pareceres e Acórdãos.

Além disso, foi feita a análise dos modelos e anexos constantes nos processos de prestação de contas anuais de gestão do ano de 2023 das unidades orçamentárias da PMF, a serem enviadas ao Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE).

Resultados obtidos:

- Matriz de monitoramento com o levantamento das situações das prestações de contas e ocorrências apontadas pelo TCE das 63 unidades orçamentárias da PMF
- 72 pareceres técnicos resultantes da análise realizada nos processos de prestação de contas anuais de gestão.

7. Gestão de Contratos

As principais atividades desenvolvidas pela CGM relacionada a área está composto pelo monitoramento e levantamento de informações por meio do Sistema de Gestão de Contratos Corporativos (GCCORP) e do Sistema de Gestão de Recursos e Planejamento de Fortaleza – Financeiro Contábil (GRPFOR). O monitoramento é uma atividade de rotina da equipe e, além do levantamento, é realizado o contato com os órgãos sobre as pendências e informações que devem ser atualizadas, fornecendo o apoio às questões pertinentes ao controle interno e à gestão de contratos.

No gerenciamento e monitoramento dos contratos, são produzidos relatórios, que incluem informações de quantitativos de contratos, valor total dos contratos/aditivos contratuais e saldo dos contratos por órgão. Além da produção de relatórios, tem-se como atividade as capacitações e a coorde-

nação das atividades de adequação, uniformização e orientação do Controle Interno, a produção de manuais sobre o cadastro e a classificação dos tipos de contratos, bem como a atualização do "Manual de Gestão de Contratos".

O sistema GCCORP, migrado para a CGM, em 2021, já está integrado com o GRPFOR, o que acarretou mais uma estratégia no acompanhamento da gestão dos contratos. A plataforma tem recebido atualizações constantes, tendo gerado melhorias, no primeiro semestre de 2023, como a inclusão no relatório, de informações relacionadas a contratos por órgão, do gestor e do fiscal de contrato, bem como demais dados relacionados ao GRPFOR.

A Controladoria e Ouvidoria Geral de Fortaleza, por meio de sua Coordenadoria Geral de Controle Interno, promoveu qualificação técnica cos profissionais que atuam diretamente com a atividade de gestão de contratos, com a realização de capacitações abordando a utilização do sistema GCCORP. O projeto tem ainda treinamentos presenciais com as secretarias para reforçar o papel de controle interno da CGM e acerca dos normativos que versam sobre a matéria Gestão de Contratos, a saber, o Decreto nº 15.246, de 03 de fevereiro de 2022, a Instrução Normativa nº 02/2022/CGM-PGM, de 2 de março de 2022 e o Decreto n° 15.524/2023, de 09 de janeiro de 2023.

Além do monitoramento das informações cadastradas no sistema GRPFOR sobre os contratos, a gestão de contratos tem como nova atividade a conferência das informações no sistema GRPFOR para liberação dos contratos e aditivos ao Portal da Transparência.

As entregas da Célula giram em torno da publicação de estudo técnico, "Manual de Gestão de Contratos e desenho do Fluxo de Gestão de Contratos" com o escopo voltado às fases de: Planejamento; Contratação; Execução do Contrato e Finalização. Estas fases perpassam a questão do sistema a ser utilizado como principal ferramenta para a gestão de contratos e necessitam ser ajustadas para a realidade da Prefeitura Municipal de Fortaleza, de uma forma a abranger todas as realidades e peculiaridades dos órgãos. Um dos focos também é o Estudo de Economicidade, sendo voltado para as áreas e matérias com mais achados que são identificados com o auxílio de outros setores e projetos da CGM como a Coordenadoria de Auditoria. O projeto de Gestão de Contratos também foi trabalhado em paralelo com o projeto de Gestão de Riscos com o intuito de identificar potenciais riscos e mediar soluções para os contratos.

Acrescenta-se, ainda, que a Gestão de Contratos se consagra como sendo um projeto de grande importância para a evolução de importantes etapas dentro da gestão pública municipal como a transparência e o controle interno. Entendendo esse fato, a equipe da CGM procura capacitar cada vez mais os órgãos da Administração Pública Municipal e tem oferecido um treinamento de grande importância para os gestores e fiscais dos contratos, para que eles possam entender a função e o papel deles dentro do processo da Gestão de Contratos.

Foram capacitados os gestores e fiscais na Guarda Municipal de Fortaleza

Fonte: CGM, 2023.

Visando solucionar dúvidas e enfrentar possíveis desafios, as reuniões têm como propósito reformular a pasta de gestão de contratos e aprimorar o serviço. Os benefícios dessa abordagem são

numerosos, principalmente para os gestores e fiscais dos contratos, que precisam estar atualizados sobre suas responsabilidades, direitos e deveres, desempenhando um papel crucial na construção de uma gestão mais transparente e eficiente. Esses avanços refletem positivamente na população, pois quanto mais demonstramos a realidade, a eficácia e a transparência do trabalho, melhores serão os resultados entregues. Ainda é de grande valia salientar que serão realizadas reuniões com todos os órgãos que possuem contratos de gestão.

As atividades da Célula de Gestão de Contratos são essenciais para a gestão de contratos e dão continuidade ao trabalho conjunto realizado por outras áreas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza, visando fortalecer o controle interno.

Resultados:

- Seminário e reuniões de capacitação técnica com gestores e fiscais municipais

No primeiro semestre de 2023, a equipe da Gestão de Contratos da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM) realizou seminários e reuniões de capacitação técnica com gestores e fiscais municipais, resultando no treinamento de 84 servidores, contemplando 10 secretarias e órgãos da administração municipal.

Na oportunidade, foram abordados o papel dos gestores e fiscais de contratos, suas peculiaridades e funções nas contratações públicas, destacando a Instrução Normativa Conjunta n° 02/2022/ CGM-PGM, de 2 de março de 2022, o Decreto n° 15.246, de 03 de fevereiro de 2022 e o Decreto n° 15.524/2023, de 09 de janeiro de 2023, tendo como objetivo orientá-los quanto aos novos processos relacionados à administração dos contratos, sanar dúvidas e possíveis adversidades, gerando uma reformulação na pasta de gestão de contratos e a melhoria do serviço.

8. Implementação do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil – MROSC/ Parcerias

As atividades realizadas no processo de implantação e gerenciamento do "Sistema de Gestão de Parcerias", sob a responsabilidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, junto aos órgãos da Administração Municipal às organizações da sociedade civil, seguem a base legal instituída pela Lei nº13.019/2014, Decreto Lei nº14.986/2021 e IN Nº01/2021, visando o acompanhamento das etapas que envolvem a seleção, celebração, execução, monitoramento, prestação de contas, avaliação e encerramento da parcerias firmadas.

Foram desenvolvidas ações de assessoramento e capacitação de órgãos e organizações da sociedade civil, além do monitoramento das parcerias vigentes e apresentação de demandas de melhoria da plataforma eletrônica.

As ações de assessoramento/capacitação foram realizadas junto à Fundação da Criança e da Família Cidadã (Funci), Secretaria dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SDHDS) E Secretaria Municipal da Eduacação (SME), contemplando vinte e quatro servidores, objetivando orientações sobre utilização do sistema, enfocando as atividades a serem realizadas pelos perfis de acesso sob responsabilidade dos órgãos.

Foram realizados seminários voltados para a capacitação das organizações da sociedade civil, além do suporte técnico disponibilizado através dos canais de atendimento disponíveis (e-mail parcerias@cgm.fortaleza.ce.gov.br e do WhatsApp 85 9.8406-3951), fornecendo esclarecimentos gerais sobre parcerias, além de orientações sobre a realização/atualização de cadastros e das demais funcionalidades do sistema, registrando-se 93 atendimentos nos canais supracitados.

A plataforma eletrônica conta com 187 cadastros abertos pelas OSCs. No primeiro semestre de 2023, foram celebradas 115 parcerias na plataforma eletrônica no valor de R$ 54.531.528,48 de parcerias ativas, totalizando R$ 101.346.643,00, correspondente a 221 parcerias cadastradas na referida plataforma.

Realizou-se, ainda, o monitoramento de parcerias pelo sistema GRPFOR e o acompanhamento dos chamamentos lançados juntos ao ComprasFor, visando a seleção de OSCs para atender demandas de interesses social, tais como gerenciamento de creches; execução de projetos de regularização fundiária; concessão de certificados para captação de recursos na área de assistência social; promoção, defesa e controle social dos direitos da criança e do adolescente, tendo a Coordenadoria Especial de Proteção e Bem-Estar Animal (Coepa), Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza (HabitaFor), Secretaria do Esporte e Lazer (Secel) Funci, SDHDS e SME como órgãos que atuam com parcerias, seguindo a legislação do MROSC.

O processo de implantação do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil apresenta como desafios a necessidade do fortalecimento de uma nova cultura na relação do poder público com as organizações sociais, através das relações de parcerias que envolvem a transferência de recursos públicos no que se refere a favorecer o controle social e a transparência na prestação de contas e qualidade na execução do objeto pactuado junto aos públicos beneficiados, conforme preconiza a base legal que instituiu a referida relação sob responsabilidade dos órgãos e entidades envolvidos.

Resultados:

• Capacitação junto às Organizações da Sociedade Civil

Dando continuidade ao processo de capacitação das organizações da sociedade civil no processo de implantação do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município realizou, nos meses de abril e maio de 2023, o Seminário com o tema "MROSC: Fundamentos, orientações e boas práticas".

O Seminário teve como objetivos: esclarecer sobre os pilares definidos pelo marco legal, que envolvem o incentivo à gestão pública e democrática, a transparência na gestão de recursos públicos, o fortalecimento e a participação da sociedade civil; fornecer orientações sobre a utilização da plataforma eletrônica nas atividades de atualização cadastral e prestação de contas e difundir sugestões de boas práticas que favorecem o processo de gestão de parcerias pelas instituições sociais.

Foram capacitados 120 representantes de organizações da sociedade civil, parcerias da Funci, SME e SDHDS, contribuindo para a formação técnica na utilização do sistema parcerias e conscientização sobre a importância da qualificação no processo de gestão social desenvolvido pelas instituições.

• Visita Técnica Virtual da Secretaria Municipal de Controle Interno de Maceió – AL

Atendendo a um pedido da Secretaria Municipal de Controle Interno de Maceió (SMCI), a CGM, realizou no dia 15 de junho de 2023, uma reunião virtual, na qual participaram o Subcontrolador Geral de Maceió. Jefferson Tadeu Pereira e sua equipe.

O encontro teve como objetivo o compartilhamento dos processos e metodologias desempenhadas pela CMG na implantação do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), tendo como foco o sistema de Gestão de Parcerias da Prefeitura de Fortaleza.

Na ocasião, foi realizada uma breve apresentação institucional da CGM e dos seus projetos estratégicos, em seguida uma síntese do processo de implantação do MROSC e uma demonstração do sistema Parcerias, bem como as suas funcionalidades e os perfis de acesso à plataforma eletrônica.

Ao final, o Subcontrolador demonstrou interesse na ferramenta, com o pedido de suporte técnico e a disponibilização do código fonte do sistema, visando a utilizando da plataforma eletrônica pela Controladoria de Maceió, que ficou de formalizar o pedido à Prefeitura de Fortaleza.

9. Gestão de Riscos

Compete à célula de Gestão de Estatística, Risco e Desempenho - CEGEDE, conscientizar e instruir os órgãos da PMF a implementar, dentro do sistema de controle interno do município, o gerenciamento de riscos e mapear os indicadores pertinentes a matérias de Controle Interno aplicadas na gestão do município.

Uma das competências da Célula de Gestão de Estatística, Risco e Desempenho (CEGED) é a implementação da gestão de risco, dentro do sistema de controle interno do município, conforme inciso I, art. 23 do decreto 15.098 de 2021. Neste sentido, durante o ano de 2022 a CEGED desenvolveu uma metodologia própria para a gestão de riscos no âmbito da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF) com base em outros modelos já consagrados. Mais especificamente, foram utilizados os modelos COSO II, COSO-ERM e ISO 31.000. A partir destes modelos, foi escrito o referencial de Gestão de Risco –Teoria e Metodologia onde é apresentado o processo de gestão de risco que deve ser aplicado nas atividades da PMF que se deseja gerir riscos. O modelo de gestão de risco resumido segue o processo apresentado na figura a seguir:

É importante mencionar que em uma organização, todas as atividades estão suscetíveis a riscos, sendo estes decorrentes da própria natureza da atividade ou de novas realidades externas e internas à organização. Na PMF isto não é diferente, sendo assim todas as atividades executadas no âmbito municipal estão suscetíveis a riscos, algumas com maior impacto e probabilidade de ocorrer que outras. Neste sentido, faz-se necessário iniciar a implementação da gestão de risco nas atividades com maior suscetibilidade de ocorrência e possibilidade de impacto nos objetivos da prefeitura.

Após um primeiro mapeamento de atividades, percebeu-se a necessidade de realizar como piloto a gestão de riscos em contratos, o motivo da escolha desta atividade tem relação tanto com a probabilidade de impacto alto que um risco pode causar caso ocorra, bem como por ser uma atividade onde a CGM, como órgão institucional da PMF, tem muito a contribuir visto que grande parte das áreas do órgão já trabalharam de alguma forma com análise, execução, gestão e controle de contratos.

No primeiro semestre de 2023, a CEGED no intuito de analisar o desempenho dos órgãos da CGM, coletou dados, por meio de 22 indicadores expostos a seguir.

Prefeitura de
Fortaleza
Controladoria e Ouvidoria
Geral do Município
Quantidade de Indicadores: 22
AUDITORIA
Indicador 1
Indicador 2
Indicador 12
CONIT
Indicador 3
Indicador 18
Indicador 19
Indicador 20
Indicador 21
Indicador 22
Indicador 23
OUVIDORIA
Indicador 4
Indicador 13
COPEN/CLFOR
Indicador 9
Indicador 10
Indicadores: O que são?
CORREGEDORIA
Indicador 14
Indicador 15
Indicador 16
Indicador 17
TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE
Indicador 5
Indicador 6
Indicador 7
Indicador 11

III. ATIVIDADES REALIZADAS NA AUDITORIA

A Coordenadoria de Auditoria Interna (COAUD) passou a integrar oficialmente à estrutura da CGM em 2021 através do Decreto Municipal nº 14.980/2021, de 27 de agosto de 2021 que tratou de regulamentar as atividades de auditoria interna já desempenhadas pelo Órgão de Controle municipal.

Buscou-se com a criação da COAUD o fortalecimento das atividades de auditoria interna, com foco no gerenciamento de riscos, de processos, na regularidade e na integridade da gestão. A auditoria interna é ferramenta de apoio à gestão pública, na medida em que contribui para melhorar a governança e os controles internos, através do trabalho preventivo e corretivo, tornando assim os gastos públicos mais eficientes, gerando benefícios financeiros e entregando serviços de qualidade aos cidadãos.

Importa salientar que o processo auditorial realizado pela CGM divide-se em 03 (três) etapas: planejamento, execução e monitoramento.

O planejamento da auditoria consiste na etapa em que se define o objeto a ser examinado, dimensionando a amplitude dos procedimentos a serem executados, os profissionais envolvidos e outros recursos necessários para a execução do trabalho, com o propósito de se alcançar os objetivos pretendidos, tudo isso previsto anualmente do Plano Anual de Auditoria Interna Governamental (PAINT).

1. Resultados PAINT 2023

A CGM, por meio da Coordenação de Auditoria Interna, instaurou 12 auditorias internas nos Órgãos da administração municipal em 2023, de acordo com o estudo de risco, considerando os critérios de materialidade, criticidade e relevância, em atendimento à Portaria nº 0008/2022, de 17 de fevereiro de 2022, que aprovou o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) da CGM, do exercício de 2022.

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

2. Considerações PAINT 2023:

Em consonância com a Portaria nº 0044/2022, de 27 de dezembro de 2022, se deu início a Auditoria de Contratação de Colaboradores.

UNIDADE	OBJETO	TIPOLOGIA	FASES (1º SEMESTRE)
IMPARH	Contratação de Colaboradores	Avaliação de Conformidade e de Desempenho	Planejamento e Execução

Durante o 1º semestre de 2023, a Coordenadoria de Auditoria procedeu com a finalização do Monitoramento das Recomendações Emitidas previstas no PAINT 2021 com a elaboração, a aprovação e a entrega dos seguintes Relatórios Finais de Monitoramento:

UNIDADE	TIPOLOGIA
IPLANFOR	Avaliação de Conformidade
SEFIN	Avaliação de Conformidade
PGM	Avaliação de Conformidade
HABITAFOR	Avaliação de Conformidade

Em continuidade aos trabalhos, tem-se realizado assessoramento aos órgãos e entidades, conforme o PAINT 2023, tendo sido realizado visitas e acompanhamento de demandas extraordinárias, especialmente no Instituto Doutor José Frota (IJF) e na Secretaria Municipal de Saúde (SMS).

Ressalta-se que a auditoria interna continua sendo desenvolvida nos Contratos de Gestão operados pela PMF com o intuito de avaliar os controles internos na gestão dos referidos contratos, orientando as unidades auditadas na mitigação dos riscos apresentados na formalização, execução e monitoramento dos contratos.

3. Auditoria Atos de Pessoal – IJF e SMS:

No primeiro semestre de 2023, em atendimento ao Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT – 2023), conforme Portaria nº 44/2022, de 27 de dezembro de 2022, a equipe de auditoria conduziu os trabalhos de avaliação de conformidade de Atos de Pessoal, no aspecto de pagamentos de gratificações, no IJF e na SMS.

Foram avaliados relatórios do sistema CONSIST RH, no qual a folha de pagamento é gerada, referente ao período de janeiro a abril de 2023. Para escolha das gratificações que fariam parte do escopo de avaliação, foi considerada a materialidade financeira.

Outros trabalhos técnicos também foram realizados pela equipe, como a construção de um comparativo de custos, análise de frequências e suporte quanto à avaliação de quantitativo de pessoal, na qual nesse caso específico, contou com a participação da equipe técnica da Fundação de Apoio à Gestão de Saúde (FagiFor), a qual possui competência técnica para tal avaliação.

Ressaltando que, no início do ano, a equipe de auditoria chegou a trabalhar presencialmente, durante 15 dias, in loco no IJF, para coletar as informações necessárias. A fase de trabalho presencial foi importante para que a equipe pudesse ter um conhecimento básico sobre o funcionamento do equipamento, conhecendo um pouco das várias peculiaridades que estão presentes na prestação de serviços de saúde, principalmente em um Hospital do porte do IJF.

Após esse período, foi possível que a equipe realizasse seus trabalhos na própria CGM, se dirigindo aos órgãos apenas em situações específicas e solicitando informações dos órgãos sempre que necessário. As temáticas analisadas seguem nessa ordem:

- Trabalho de comparação de custos das cooperativas prestadoras de serviços versus o custo dos médicos servidores do IJF;
- Trabalho de análise do pagamento das Gratificações Complementação de Carga horária e Gratificação de Plantão, referente ao período de janeiro a março de 2023;
- Trabalho de análise de frequência de 72 (setenta e dois) profissionais servidores do IJF, de cargas horárias específicas, referente ao período de abril de 2023;
- Trabalho de análise do pagamento de 13 (treze) gratificações, selecionadas pela materialidade financeira, do período de abril de 2023.

Considerando todos os aspectos analisados, foram avaliados, aproximadamente, um total de R$ 26 milhões em volume de recursos financeiros. Diante do trabalho realizado, está sendo finalizado um Relatório Preliminar de Auditoria, com as indicações de possíveis achados e recomendações para continuidade do trabalho.

4. Anota App

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM) lançou o aplicativo para celular "Anota" visando auxiliar as atividades de auditoria.

A ferramenta propõe melhorar as atividades de auditoria, otimizando o tempo das visitas técnicas e facilitando o registro dos dados apurados para a produção de relatórios, tudo feito, diretamente pelo App.

Além disso, a utilização do aplicativo busca eliminar o uso de papel, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Apresentação do App Anota para servidores e colaboradores da CGM
Fonte: CGM, 2023.

Inicialmente, o aplicativo estará disponível apenas para os servidores, que poderão ter acesso por meio de um pacote de aplicação enviado para suas caixas de e-mail institucionais. Após a instalação, os usuários poderão se conectar utilizando as contas cadastradas. O aplicativo já passou pela fase de testes que teve por objetivo validar as ferramentas disponíveis por meio do celular para geração de relatórios e registro de imagens durante as auditorias. As unidades de saúde selecionadas para esta primeira etapa foram a Policlínica Dr. João Pompeu Lopes Randal e o Posto de Saúde Jangurussu, que contribuíram para o aperfeiçoamento do aplicativo. Os testes do App. nas unidades de saúde contribuiu para que os técnicos identificassem as melhorias necessárias antes do lançamento do aplicativo, como, por exemplo, a implementação da modalidade de gravação de áudio.

Visita técnica a policlínica
Fonte: CGM, 2023.

5. Aprimoramento dos processos de auditoria inspirado em modelo da Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM) reuniu-se de forma virtual com a equipe da Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina (CGE/SC) em busca do aprimoramento dos processos de auditoria desenvolvida no município. Durante o encontro foram apresentados os mecanismos de auditoria na folha de pagamento do estado Catarinense, que gira em torno de 16 bilhões por ano, além do compartilhamento de processos e metodologias desenvolvidas pela área.

O encontro aconteceu de forma virtual entre a CGM e a Controladoria do Estado de Santa Catarina
Fonte: CGM, 2023.

A auditoria da folha de pagamento trata-se de uma ferramenta, que possibilita acompanhar e monitorar os processos de pagamentos, e se estão de acordo com as leis e regulamentações vigentes. Por meio da implementação da metodologia, é possível identificar questões relacionadas ao controle interno, erros na execução das tarefas, falhas na comunicação entre os departamentos e inconsistências nos registros. O processo também contribuir na identificação de problemas relacionadas a compliance.

IV. ATIVIDADES REALIZADAS NA CORREGEDORIA GERAL

A Corregedoria, como órgão central da atividade correcional no âmbito do Poder Executivo Municipal, possui atribuição de exercer supervisão, orientação e assessoria técnica aos órgãos da administração pública do município de Fortaleza quanto à realização de sindicâncias, no âmbito das diversas Secretarias, de acordo com o que rege a legislação.

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

1. Ações relevantes

Como propósito de aprimorar suas suas atribuições finalísticas a Corregedoria Geral intensificou durante o primeiro semestre de 2023 uma série de oitivas com o intuito de dar celeridade aos processos que estão sendo acompanhados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Município. Foi definida uma força tarefa, em parceria com a assessoria jurídica da CGM, com finalidade de assegurar a ampla defesa e o contraditório dos processos instaurados, bem como todo o suporte administrativo necessário para a apuração de todas as etapas, resultando na conclusão de 286 sindicâncias finalizadas.

A Corregedoria Geral desenvolveu um novo fluxo para a apuração de denúncias modernizando processos e assegurando a transparência de todas as etapas, garantindo os papéis e responsabilidades dos atores do processo, por meio do "Manual Prático de Correição". Durante a construção, as equipes técnicas visitaram a Controladoria Geral do Estado do Ceará, visando identificar as melhores práticas e dessa forma também iniciar um estudo para implementá-las para qualificar os processos já desenvolvidos na Capital.

Força tarefa para o suporte a administrativo das sindicâncias
Fonte: CGM, 2023.

Reunião com a equipe da ouvidoria para a construção de ferramentas pra o serviço de corregedoria
Fonte: CGM, 2023.

V.ATIVIDADES REALIZADAS NA TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE

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

1. Monitoramento da Implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Desde 2021, a coordenadoria de Transparência e Integridade (Cotrani) tem desenvolvido estratégias visando assegurar a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em todos os setores da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF). A Lei regulamenta as diretrizes para garantir que o tratamento de dados, seja feito de forma responsável e segura, preservando a privacidade e proteção das informações pessoais utilizadas pelo município.

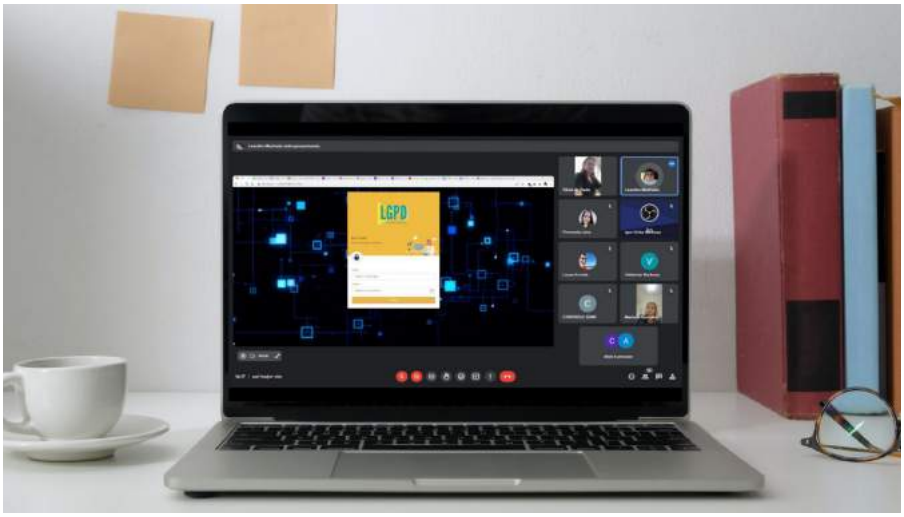
Entre as estratégias, está a criação do Grupo de Trabalho responsável pela adaptação à LGPD. envolvendo a CGM, a Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG) e a Procuradoria Geral do Município (PGM).

Em 2023, a Cotrani adotou novas atividades, como uma série de iniciativas com o propósito de fornecer monitoramento e acompanhamento para a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em todos os órgãos e entidades da Prefeitura de Fortaleza. Foram realizadas capacitações, desenvolvimento e implantação de um sistema além de iniciativas inovadoras como a criação do #GameLGPD.

1. 1. Capacitações:

Dentre as ações empreendidas, destaca-se a capacitação especializada destinada aos responsáveis de dados e equipe de apoio, com o objetivo geral de disseminar boas práticas relacionadas à aplicação da LGPD.

O primeiro momento, realizado em 29 de março de 2023, de forma virtual, reuniu 21 participantes entre servidores e colaboradores. Na ocasião, foram abordadas questões relacionadas ao "Monitoramento LGPD: orientações para revisão do Inventário de Dados Pessoais (IDP)", esclarecendo os conteúdo compartilhados.



Primeira capacitação sobre boas práticas LGPD
Fonte: CGM, 2023.

Além disso, no referido curso, enfatizou-se a importância de realizar uma revisão minuciosa dos Inventários de Dados Pessoais (IDP's) já existentes nos diversos órgãos e entidades da Prefeitura. Essa etapa se mostrou crucial para identificar e corrigir possíveis lacunas ou inconsistências no tratamento dos dados pessoais, garantindo a conformidade com as diretrizes previstas pela LGPD.

De acordo com o art. 37 da LGPD, o IDP consiste no registro das operações de tratamento dos dados pessoais realizados pela instituição. Sua elaboração deve levar em conta o ciclo de vida dos dados, ou seja, coleta, uso, transferências, retenção e destruição, bem como deve contemplar, idealmente, todas as atividades de tratamento previstas na LGPD. O modelo de IDP da Prefeitura de Fortaleza encontra-se disponível no Portal da Transparência de Fortaleza: **https://portaltransparencia.fortaleza.ce.gov.br/#/lgpd** ou basta acessar por meio do código QR ao lado:

Código QR - LGPD
Fonte: elaboração própria, 2023

Nesse contexto, as atividades de capacitação foram realizadas no período de março a maio de 2023, com o intuito de contemplar toda a rede composta por 77 encarregados e equipe de apoio. A iniciativa contou com a participação de servidores de 35 órgãos e entidades, conforme evidenciado no quadro a seguir:

CRONOGRAMA DE CAPACITAÇÃO: REVISÃO DOS IDP's			
ÓRGÃOS/ENTIDADES	**PERIODO**	**QTD. PARTICIPANTES**	**MODALIDADE**
ACEFOR, AGEFIS, CGM, CITINOVA, CLFOR, ETUFOR, FAGIFOR, FUNCI, GABPREF, GABVICE, GMF, , IMPARH, HABITAFOR, IJFIPEM, IPLANFOR, IPM, OUVIDORIA, CGM, PGM, PROCON, SCSP, SDE, SDHDS, SECEL, , SEFIN, SECULTFORSEGER, SEGOV, SEINF, SEJUV, SME, SMS, SEPOG e SESEC.	29 de março a 19 de maio de 2023	57	Presencial e via meet

Monitoramento LGPD - Cronograma de capacitação
Fonte: elaborado pela COTRANI

A iniciativa refletiu o compromisso da administração pública em garantir a segurança e a privacidade das informações dos cidadãos e servidores, fortalecendo a confiança na utilização dos serviços oferecidos pelo município.

1. 2. Reuniões do Fórum de Proteção de Dados Pessoais dos Municípios (FPDPM)

Em 2023, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM) teve uma participação ativa nas reuniões do Fórum Nacional de Ouvidores e Encarregados de Proteção de Dados Municipais (FMDPM), um importante espaço de discussão que reúne os responsáveis pelos dados pessoais em municípios de todo o Brasil. Nessas reuniões, são abordados questões relacionadas a proteção de dados pessoais, um assunto cada vez mais crucial no contexto da sociedade digital.

Este ano, foram realizados dois encontros, nos dias 26 e 29 de maio, o que acarreta um ambiente para a troca de conhecimentos, o compartilhamento de experiências e a discussão das melhores práticas relacionadas à privacidade e segurança das informações pessoais dos cidadãos. As reuniões resultaram no lançamento de webinários, que contribuem para a capacitação de servidores, por meio de abordagens didáticas de temas específicos relacionados à proteção de dados pessoais.

No decorrer de 2023, os webinários do FPDPM abordaram uma série de materiais relevantes, conforme detalhado no quadro seguinte.

A realização dessas reuniões e webinários demonstra o comprometimento do FPDPM e da CGM em promover a conscientização, a capacitação e o acompanhamento das práticas municipais com os princípios e normas que garantem a proteção adequada dos dados pessoais dos cidadãos.

CRONOGRAMA DOS WEBINÁRIOS			
Tema	**Data**	**Palestrantes**	**Plataforma**
LGPD na Administração Pública Municipal	30/01	Rodrigo Pironti	Jitsi Meet
A LGPD e a Aplicação de Sanções Administrativas a entes Públicos: perspectivas de atuação da ANPD	27/fev	Fabricio Mota Alves e Izaias Santana	Event 3
Governança em Privacidade para o Poder Executivo Municipal	29/mai	Dr. Lucas Paglia	Event 3
Agenda Regulatória da ANPD	29/jun	Mirian Wimmer	Event 3

Webinários - 2023
Fonte: Fórum Nacional de Ouvidores e Encarregados de Proteção de Dados Municipais, 2023

A presença da CGM e dos integrantes da rede encarregados de dados dos órgãos e entidades da PMF demonstra o alinhamento do município de Fortaleza em estar atualizado com as questões relacionadas à proteção de dados. Essa atuação proativa é fundamental para garantir o cumprimento das leis e regulamentos vigentes sobre privacidade e para proteger os direitos dos indivíduos em relação ao tratamento de seus dados pessoais.

1. 3. Sistema LGPD

Outra atividade que merece destaque, trata-se do desenvolvimento do sistema LGPD, que possibilitou aos encarregados, informações necessárias para auxiliar na documentação do tratamento de dados e na gestão de processos de negócios, como por exemplo, a automatização do Inventário de Dados Pessoais (IDP) em substituição ao modelo utilizado. A ferramenta moderniza em um sistema online as planilhas utilizadas, o que dificultava a manutenção e a gestão dos dados por meio dos órgãos e entidades da Prefeitura de Fortaleza.

Nesse sentido, a COTRANI promoveu também neste semestre uma enquete com a rede de encarregados de dados para a escolha do nome da nova plataforma, que ficou denominado como SisLGPDO.

O sistema, desenvolvido pelos técnicos da TI da CGM e apoio da área de negócios, é uma aplicação web, multiplataforma desenvolvida com as seguintes tecnologias: Linguagem de programação PHP na versão 8.1; Framework Laravel na versão 10 e banco de dados PostgreSQL na versão 14.

O SisLGPDO está disponível apenas na rede interna do município, não tendo tendo acesso o cidadão ou público externo. Essa aplicação serve como ferramenta para auxiliar aos órgãos e entidades da prefeitura de Fortaleza, na elaboração do IDP.

A plataforma será apresentada no próximo semestre para os encarregados
Fonte: elaboração própria, 2023

1. 4. Game LGPD

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM), traz no bojo de suas competências, a responsabilidade de implantação da LGPD no âmbito municipal. Com o advento da Lei, surgiram questionamentos dos cidadãos e também dos servidores que atuam diretamente com a manipulação

de dados pessoais, principalmente no que diz respeito à diferenciação conceitual entre dados pessoais, dados sensíveis e dados anonimizados.

Nesse contexto, dentre outras ações já implementadas, foi desenvolvido o projeto #GameLGPD pelos jovens estagiários do programa Juventude no Controle, Tássila Ribeiro, Mayanderson de Almeida e Vitória Dourado, tendo o apoio do coordenador, Bruno Coelho, sob a orientação dos monitores Silvia de Paula e Leandro Machado.

O #GameLGPD apresenta ao jogador cartas que podem conter dados sensíveis, pessoais ou anonimizados, e os jogadores devem separá-las corretamente, acertando sua classificação, nome e tipo, conforme o artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A iniciativa visa qualificar o tratamento dos dados por parte dos servidores e responder às dúvidas dos cidadãos em relação às normas estabelecidas pela LGPD. Além disso, o game caracteriza-se como atividade de boas práticas em privacidade e proteção de dados, envolvendo várias visões e diferentes segmentos da população, contribuindo para uma mudança de cultura.

O game encontra-se disponível no Portal da Transparência de Fortaleza, que foi desenvolvido com a linguagem de programação Hypertext Preprocessor (PHP). O código-fonte (source code) do portal está armazenado em um gerenciador de repositório de software baseado na tecnologia git, ambos hospedados em servidores que ficam na infraestrutura de tecnologia da Secretaria Municipal das Finanças (SEFIN).

O resumo dos resultados de acesso ao game podem ser observados na tabela.

RESUMO DA QUANTIDADE DE ACESSOS AO GAME	
QUANTIDADE DE ACESSOS	**MÊS DE ACESSO**
162	Junho a agosto/2023

Resumo da quantidade de acessos ao game
Fonte: Portal da Transparência de Fortaleza, 2023.

Além dos benefícios diretos para servidores e cidadãos, a aplicação da norma por meio do #GameLGPD também trouxe resultados positivos para a Prefeitura Municipal de Fortaleza, ao conquistar o segundo lugar na 2ª edição do Prêmio Serpro de Privacidade e Proteção de Dados do Governo Federal, na categoria Experiência do Titular. O anúncio do resultado aconteceu em Brasília, no dia 15 de junho de 2023.

O game concorreu com projetos de todo o Brasil, que abrangeu projetos voltados para soluções digitais, como web, portais, plataformas de e-commerce e aplicativos para celular.

Conquista do 2º lugar do prêmio Serpro de Privacidade de Dados Pessoais.
Fonte: CGM

2. Implantação e monitoramento da política de dados abertos em parceria com a Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza (CITINOVA)

A CGM, em parceria com a Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza (Citinova), iniciou a implantação da Política de Dados Abertos da Prefeitura de Fortaleza, dividindo as responsabilidades dos entes envolvidos, descritas no Decreto 15.1358/2022. Entre as principais ações de 2023 dessa política destacam-se:

2. 1. Capacitações:

A CGM, em parceria com a CITINOVA, organizou o curso intitulado "Ciência de Dados para o Poder Público", visando fornecer capacitação aos servidores que atuam em setores estratégicos da gestão municipal. A iniciativa realizada em 7 de julho, contou com a participação de 45 servidores, representando dezessete entidades municipais. O curso esteve dividido em seis encontros, com carga horária de 24h.

Durante a atividade foram abordados conceitos introdutórios de dados e o Plano de Dados Abertos (PDA), além da utilização do conjunto de dados e do Portal de Dados Abertos. Os participantes tiveram a oportunidade de trabalhar a organização e armazenamento de dados, a metodologia de análise, pesquisa e análise de dados primários e secundários, o tratamento de dados, a estatística básica para políticas públicas e a interpretação de resultados por meio de relatórios. Também foram discutidas questões relacionadas à governança de dados e à legislação municipal para a proteção de dados.

As capacitações aconteceram no auditório da CGM
Fonte: CGM, 2023.

2. 2 .Tira dúvidas:

No que se refere à orientação prestada durante a elaboração do Plano Setorial de Dados Abertos (PDA) e a inserção de conjuntos/bases de dados no Portal Fortaleza Dados Abertos, foi adotado como mais uma estratégia, a criação de Grupo de Trabalho, por meio de aplicativo de mensagem, visando auxiliar os servidores para a elaboração do Plano.

Através dessa ferramenta, uma equipe técnica de colaboradores da CGM e a CITINOVA, orientavam e disponibilizavam os instrumentos necessários para elaboração do documento, além do esclarecimentos de dúvidas e sugestões de pontos a serem corrigidos.

RESUMO DA QUANTIDADE DE TIRA DÚVIDAS	
QUANTIDADE DE REUNIÕES	QUANTIDADE DE ÓRGÃOS ATENDIDOS
28	21

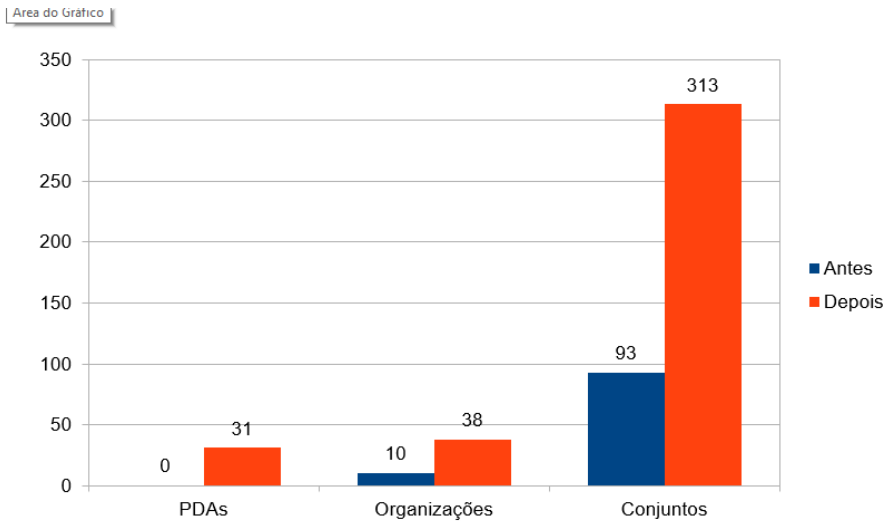
Resumo da quantidade de tira dúvidas
Fonte: Elaboração CGM, 2023.

Durante o semestre, foram realizadas 28 reuniões, em formato virtual e presencial, com o objetivo de desenvolver e alinhar os Planos de Dados Abertos, bem como sobre as orientações de como inserir os conjuntos/bases de dados no Portal.

O Portal Dados Abertos Fortaleza conta atualmente atualmente com 318 conjuntos de dados publicados, abrangendo 38 organizações (órgãos/entidades), distribuídos em 12 grupos temáticos. A Figura a seguir ilustra a evolução dos dados abertos ao longo do período de 2022 a 2023.

Resumo das ações de julho 2022 até julho, 2023
Fonte: CGM, 2022-2023

Em síntese, a plataforma de Dados Abertos de Fortaleza, tem apresentado um crescimento e evolução ao longo do tempo, refletindo um compromisso contínuo em promover a transmissão e o acesso à informação para os cidadãos.



Aumento na quantidade de conjuntos de dados, 2023

Fonte: Citinova, 2023

Em relação aos Planos de dados Abertos (PDAs), um salto significativo, passando de 0 para 31 PDAs disponíveis agora. Além disso, houve um crescimento expressivo na quantidade de órgãos municipais que participam do portal. O número de organizações engajadas aumentou de 10 para 38, representando um incremento de 280%.

Outro indicador de evolução é o aumento no número de conjuntos de dados disponíveis. De 93 conjuntos de dados, o portal agora conta com 313, o que representa um crescimento substancial de 236,56%. Esse aumento na quantidade de conjuntos de dados é fundamental para enriquecer as análises e pesquisas, permitindo uma compreensão mais aprofundada dos diversos aspectos da cidade.

3. Portal da Transparência de Fortaleza

O Portal da Transparência de Fortaleza trata-se de uma ferramenta essencial para os cidadãos possam acessar informações referentes a execução orçamentária e a gestão fiscal da Prefeitura. Na ferramenta também é possível encontrar dados relacionados a despesas, investimentos em pessoal,

custo, melhorias na cidade e muito mais.

Além disso, o Portal disponibiliza instrumentos de acompanhamento da gestão, como o Relatório de Gestão Fiscal (RGF) e o Relatório Resumido de Execução Orçamentária (RREO), de acordo com o preconizado pela Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e apresentado a cada quadrimestre em sessão pública na Câmara Municipal. Informações sobre o Plano Plurianual (PPA), a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), a Lei Orçamentária Anual (LOA) e o Balanço Geral do Município também estão disponíveis para qualquer cidadão interessado em compreender mais sobre o orçamento público.

Neste cenário, a Cotrani tem se empenhado em promover iniciativas para aprimorar a transmissão ativa, ou seja, aquela em que os dados são disponibilizados de forma espontânea, independentemente de solicitação. Dessa forma, foram adotadas diversas atividades, com destaque para:

- Análises dos critérios de rankings de controle externo para implementar as melhorias no Portal da Transparência;
- Lançamento do novo Portal da Transparência de Fortaleza, disponível em: https://portaltransparencia.fortaleza.ce.gov.br/#/
- Realização de auto avaliação no sistema AVALIA do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), uma iniciativa da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) e Tribunal de Contas da União (TCU) e Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT). O PNTP visa padronizar, orientar, estimular, induzir e fiscalizar a transparência das informações produzidas e/ou custeadas pelo Poder Público em todo o país. Sua implementação decorre do acordo plurilateral de cooperação técnica nº 03/2022, que prevê a realização de ações nacionais coordenadas, envolvendo os Tribunais de Contas, o Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci), o Instituto Rui Barbosa (IRB), a Associação Brasileira dos Tribunais de Contas dos Municípios (Abracom) e o Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), além da Atricon.
- Acompanhamento dos indicadores do Portal através do google Analytcs, ferramenta de monitoramento e análise de sites mais utilizada no mundo e que exibe estatísticas de visitação do seu site.

Código QR - Portal da Transparência de Fortaleza
Fonte: elaboração própria, 2023

3. 1. Resultados:

Com base nos dados registrados na imagem a seguir, podemos destacar que as informações mais acessadas pelos cidadãos foram relacionadas aos servidores, despesas e contratos, conforme dados do *Google Analytcs.*

Em 2022, o número de acessos ao Portal da Transparência de Fortaleza por usuário foi de 135.769.

TOP 10	ASSUNTOS	ACESSOS
1º	Servidores	311.247
2º	Despesas	42.209
3º	Contratos	9.794
4º	Receitas	6.979
5º	Órgãos	5.556
6º	Dados Abertos	2.159
7º	Convênios	1.497
8º	Legislação	1.441
9º	CMAI	1.104
10º	Orçamento/LOA	1.008

informações mais acessadas no 1º semestre de 2023

Fonte: Google Analytcs, 2023.

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

QR-Code - e-SIC/LGPD Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão
Fonte: elaboração própria, 2023

O Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic) trata-se de uma ferramenta de comunicação entre a administração pública e os cidadão, possibilitando o pedido de acesso de informações relacionadas a gestão municipal. O E-sic registrou 511 pedidos de informação de janeiro à junho de 2023, dentre eles, 48 foram para primeira instância, 8 para segunda instância e apenas 2, necessitaram ir para terceira instância. A ferramenta, disponível através do endereço: https://acessoainformacao.fortaleza.ce.gov.br, assegura qualquer pessoa física ou jurídica o acesso à informações públicas.

Nesse primeiro semestre de 2023, os cidadãos estão solicitavam mais informações aos órgãos: Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania (AMC), Secretaria Municipal das Finanças (SEFIN), Secretaria Municipal da Educação (SME) e Secretaria Municipal de Saúde (SMS).

5.Programa de Integridade e Compliance

O "Fortaleza Íntegra" trata-se de um programa que vem contribuir para o aprimoramento contínuo da governança e dos processos internos. A iniciativa baseia-se nos valores que definem a administração pública e estão consolidados no Código de Ética Municipal. E hoje conta com a adesão de 21 órgão da administração municipal. A aplicação acontece junto aos servidores, com a implementação de um comitê interno de integridade, com a responsabilidade de promover atividades quanto as vulnerabilidades do órgão, e dessa forma implementar medidas que venham assegurar e fornecer ferramentas de prevenção, de detecção e de sanção à corrupção e fraudes de regularidades, bem como desvios éticos e de conduta.

Neste primeiro semestre de 2023, foram realizadas as apresentações do diagnóstico de integridade de secretarias e órgãos que aderiram ao programa. Dessa forma, inicia-se a quarta etapa com a capacitação dos servidores para a elaboração do Plano de Integridade e Compliance de órgãos como: CGM, Funci, Sefin, Sepog, Segov, Sejuv, SMS, GMF e SDE. Aos que aderiram este ano, como Procon, Imparh e CLFor, completaram a segunda etapa de implantação do Programa de Integridade e Compliance. Entre as atividades desenvolvidas, também foi realizada a entrega das Urnas, em mais uma iniciativa de integridade como forma para colher denúncias em meio físico de possíveis irregularidades.

QR-Code - Programa de Integridade
Fonte: elaboração própria, 2023

O município conta com a adesão de 21 órgãos e secretarias ao Programa de Integridade e Compliance, estabelecendo o compromisso de uma cultura íntegra, em conformidade com as legislações para o aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão e o fortalecimento da instituição pública.

Dentre elas, estão Secretaria Municipal da Saúde (SMS), Secretaria Municipal da Educação (SME), Secretaria Municipal das Finanças (Sefin), Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico (SDE), Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (Sepog), Secretaria Municipal de Governo (Segov), Secretaria Municipal da Segurança Cidadã (Sesec), Instituto de Previdência do Município (IPM), Fundação da Criança e da Família Cidadã (Funci), Autarquia de Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza (URBFOR), Controladoria e Ouvidoria Geral do Município (CGM), Instituto de Planejamento de Fortaleza

(IplanFor), Guarda Municipal de Fortaleza (GMF), Secretaria Municipal da Juventude (Sejuv), Instituto Dr.José Frota (IJF), Central de Licitações de Fortaleza (CLFOR), Secretaria de Esporte e Lazer de Fortaleza (Secel), Procuradoria Geral do Município (PGM), Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (SDHDS), Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon), Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos (Imparh).

Fortaleza Íntegra

Faça você também parte dessa iniciativa.

Logo Programa Fortaleza Integra
Fonte: CGM, 2023

Entrega de urna no Procon Fortalza
Fonte: CGM

VI. ATIVIDADES REALIZADAS INERENTES À OUVIDORIA

O trabalho de ouvidoria é atribuição que visa extrair indicadores de satisfação dos cidadãos e nortear as ações e políticas públicas, uma vez que a ouvidoria tem por atribuição coletar as impressões da população sobre a gestão dos serviços públicos. A Prefeitura de Fortaleza definiu como órgão da administração responsável pelo serviço de ouvidoria da CGM.

A Constituição Federal de 1988 garante aos cidadãos brasileiros a participação ativa no controle social da gestão pública. Assim, ao considerar os cidadãos como sujeitos de direito, com capacidade para influenciar nas decisões do Estado, a Carta afirmou os princípios da democracia participativa e da democracia representativa. A garantia desse direito possibilitou o surgimento de diversas formas de participação, sendo, uma delas, a ouvidoria.

A Ouvidoria Pública deve ser um espaço de acolhimento, apto a receber, examinar e encaminhar aos setores competentes as sugestões, reclamações, elogios, críticas e denúncias advindas dos cidadãos, de forma a gerar informações que aperfeiçoem o serviço público.

O trabalho de ouvidoria deve ser institucional, autônomo e imparcial. Nele é preciso acolher manifestações que, por diversos motivos, não foram devidamente tratadas, buscando, através da mediação e estratégia organizacional, dar o encaminhamento necessário para a sua resolução.

A ouvidoria deve ser fonte de informações gerenciais que levem ao aprimoramento da prestação do serviço público e do fortalecimento da relação entre o Estado e o cidadão, desenvolvendo o papel de ferramenta de participação e controle social.

1. Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza

A Lei n° 8.608, de 26 de dezembro de 2001, que criou a Controladoria Geral do Município, foi a primeira a instituir a Ouvidoria Geral no município de Fortaleza. Em seu Capítulo II, artigo 5º, indica que a Gabinete do Prefeito, a partir daquela data, incorporaria as atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Lei Complementar nº 0176, de 19 de dezembro de 2014, dispôs sobre a organização e a estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal, indicando em sua subseção IV, artigo 31, inciso VII, que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Município, tem por atribuição "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". O Decreto nº 13.926, de 12 de dezembro de 2016, aprovou o regulamento do órgão, e em seu título VI, capítulo I, artigo 24, dispõe sobre as atribuições básicas do Ouvidor Geral e do Corregedor Geral.

O Decreto n° 014.119, de 14 de novembro de 2017, instituiu o Sistema de Ouvidoria Municipal (SOM), vinculado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza. Nele fica definido que o SOM deve ser um "instrumento que objetiva facilitar o atendimento das manifestações, elogios, consultas, reclamações e demandas sociais encaminhadas às ouvidorias das secretarias e dos órgãos do município de Fortaleza, bem como à Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município", cabendo à Ouvidoria a responsabilidade de "unificar os procedimentos realizados pelas ouvidorias". O Decreto indica a obrigatoriedade da utilização do sistema por todas as entidades do Poder Executivo Municipal, sendo que as secretarias e os órgãos do Município de Fortaleza passarão a ser classificadas como ouvidorias setoriais.

Nesse decreto também ficou estipulado, em seu artigo 10, que o prazo de conclusão da apuração das manifestações no Sistema de Ouvidoria será de até 30 (trinta), a contar da data da entrada da manifestação, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão ou entidade por mais 15 (quinze)

dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

A Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza tem como missão estabelecer canais de comunicação com o cidadão, para que estes tenham a oportunidade de manifestar suas opiniões, queixas e denúncias. Cabe à Ouvidoria orientar a atuação das unidades setoriais de ouvidorias, nos órgãos e entes do município, contribuindo efetivamente para o sistema de controle interno.

2. Rede de Ouvidoria da Prefeitura de Fortaleza

Seria muito complexo realizar o serviço de ouvidoria no município de Fortaleza somente através dos esforços da Ouvidoria Geral do Município. Fortaleza é um município amplo e com significativa diversidade geográfica e populacional, o que obriga a instituição de uma gama considerável de programas e projetos que busquem atender às necessidades de todos os nichos da nossa comunidade.

A participação ativa de cada órgão e ente que compõe a administração municipal nesse processo de atendimento dessas necessidades praticamente obriga a existência de ouvidores nessas células para dar vazão às manifestações dos munícipes que interagem com os equipamentos disponíveis. Essa dinâmica auxilia na integração e articulação da estrutura administrativa ao mesmo tempo em que impulsiona o exercício de ouvir o cidadão e buscar respostas à essas interações.

Instituir um modelo de gestão de ouvidorias em rede é um passo importante para garantir a uniformidade na gestão dos processos e de procedimentos junto aos ouvidores. Buscar a atuação integrada das ouvidorias nos diversos setores, coordenadorias e gerências dos órgãos e entes que compõem a gestão municipal de Fortaleza, compartilhando informações e boas práticas, deve ser uma ferramenta a mais a contribuir no aperfeiçoamento das políticas públicas, refletindo na melhor avaliação dos serviços prestados.

Assim, a Ouvidoria Geral do Município, vem se empenhando para que todos os órgãos e entes do município integrem e participem da Rede, ao mesmo tempo que busca que essas ouvidorias sejam reconhecidas em seus órgãos como uma ferramenta importante, capaz de trazer informações quanto às reais necessidades das comunidades e como os equipamentos públicos são vistos pela população. Esse exercício visa criar um ambiente propício à sinergia e integração.

3. Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal (SISCOM)

O Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal (SISCOM), foi desenvolvido com o objetivo de dotar o poder público municipal de uma ferramenta informatizada capaz de integrar as plataformas de ouvidoria existentes, de forma a garantir a efetividade do atendimento das manifestações dos cidadãos, sejam elas reclamações, denúncias, críticas, elogios, solicitação de informações, quanto ao acesso a serviços públicos, diminuindo a distância entre o cidadão e as ações de governo e a morosidade no registro e atendimento das manifestações dos cidadãos. Essa ferramenta deverá auxiliar aos cidadãos para exercer o direito em ter acesso aos serviços públicos, e, colateralmente, contribuirá para melhoria da imagem institucional da Prefeitura de Fortaleza.

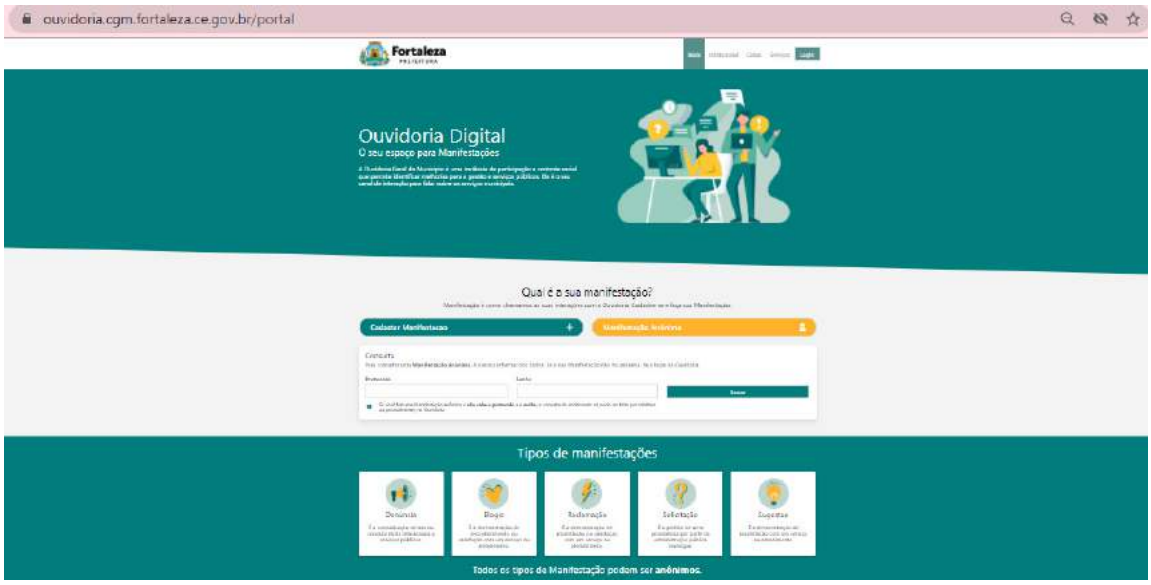
O que é o SISCOM?

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

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

na linha de frente das ouvidorias setoriais, evidenciando o trabalho de Ouvidoria como instrumento de gestão pública.

O SISCOM nasceu para tornar-se uma ferramenta muito importante para o fortalecimento do elo sociedade - poder público. O próprio cidadão pode apresentar sua manifestação diretamente no sistema, acessando o portal https://ouvidoria.cgm.fortaleza.ce.gov.br/portal ou pelo site do Fortaleza Digital https://fortalezadigital.fortaleza.ce.gov.br/.



Tela inicial do portal da ouvidoria
Fonte: https://ouvidoria.cgm.fortaleza.ce.gov.br/portal

Essa é a tela de entrada do SISCOM para o cidadão. Por meio dela é possível inserir uma nova manifestação ou pesquisar o andamento de uma manifestação anteriormente apresentada. O cadastro de uma manifestação sempre gerará um número de protocolo e uma senha. Com esses números é possível fazer o acompanhamento da demanda. Importante lembrar que as manifestações podem ser apresentadas identificando o cidadão ou de forma anônima.

Dada as condições tecnológicas que vivenciamos foi desenvolvida uma outra ferramenta para acessar o SISCOM. É o APP OUVIDORIA DIGITAL (BETA), disponível para smartphones com o sistema Android, na Play Store.

Esse APP é uma interface amigável do SISCOM. Todos os dados cadastrados nesse ambiente são captados pelo mesmo banco de dados do portal. Para a divulgação do sistema de ouvidoria junto a população foi produzido um QRcode. Esse código foi inserido em cartazes que foram distribuídos pelos órgãos e entes da Prefeitura.

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

- A possibilidade de manter o anonimato do demandante é preservada neste sistema. Para garantir que o cidadão possa ter acesso à resposta de sua manifestação, na postagem é gerado um número e protocolo e senha. Com esses números é possível acessar o portal ou o APP e acompanhar a tramitação da manifestação.

- Há espaço no sistema para anexar múltiplos arquivos à demanda, sejam eles referentes à documentos, fotos, áudios ou vídeos, até o limite máximo de 10MB.

· Ao cadastrar a manifestação o cidadão pode escolher se identificar ou ficar anônimo. Em ambos os casos é possível cadastrar um e-mail. Quando um e-mail é vinculado à manifestação haverá o envio automático para esse endereço quando da resposta da manifestação.

· O cidadão poderá acompanhar a tramitação da demanda, tanto através do portal, quanto do APP, bastando informar o protocolo e senha.

· Toda a tramitação da manifestação para a obtenção da resposta é rastreada pelo sistema. A tramitação interna dentro dos órgãos é feita através do Sistema de Protocolo Único (SPU), ficando registrado no histórico da manifestação o nome do servidor, a data e o horário de cada ação realizada.

Cartaz de divulgação do Sistema de Ouvidoria Digital
Fonte: CGM (2021)

A utilização do SISCOM pela Rede de Ouvidoria Municipal

O SISCOM está ancorado no Guardião, ambiente que congrega todos os sistemas da PMF, e está integrado com o Sistema de Protocolo Único (SPU) e com o Sistema de Gestão de Protocolos da Secretaria de Conservação e Serviços Públicos (SISGEP). Ele entrou em produção no dia 20 de outubro de 2020, tendo sido iniciado processo de habilitação de servidores para a operação dia seguinte. Em dezembro 2021 estavam habilitados para utilizar o SISCOM 94 servidores distribuídos em 49 órgãos e entes da Prefeitura. No total estavam operantes 57 Ouvidoria Setoriais, responsáveis pelo registro e acompanhamento de manifestações.

Uma das grandes virtudes do SISCOM é possibilitar o acesso de forma rápida e organizada às manifestações de ouvidoria. Por esse motivo há um grande empenho para que todos as ouvidorias da Prefeitura de Fortaleza estejam habilitados e operem o sistema.

Além do envio direto das manifestações pelos cidadãos através do portal e do APP, o SISCOM é abastecido através de outras duas entradas:

- Cadastro das manifestações recebidas através de atendimentos presenciais, telefonemas, e-mails, whatsapp, Facebook, e-SIC, caixas coletoras. Esse cadastro pode ser feito tanto pelos Ouvidores Setoriais, quanto pela Central de Atendimento e a Triagem da Ouvidoria Geral.
- Através do 156, que é uma central de atendimento operada pela Secretaria de Conservação e Serviços Públicos.

Uma Ouvidoria Setorial pode cadastrar manifestações para quaisquer outros órgãos ou entes da PMF. Dessa forma, um cidadão que queira apresentar pessoalmente sua demanda não precisa se dirigir ao órgão ao qual se destina a manifestação, ele poderá fazê-lo em qualquer ouvidoria do município.

Toda manifestação necessita ser devidamente classificada para que seja encaminhada ao órgão apto a recebe-la. Classificar uma manifestação é definir qual o assunto a que se refere e para qual órgão é destinada.

Através do SISCOM é possível acompanhar toda a movimentação de entrada de manifestações e o andamento das respostas, gerando relatórios e indicadores que podem nortear o atendimento ao público. Dessa forma é imprescindível que todas as manifestações que cheguem às ouvidorias sejam registradas.

4. Acompanhamento das Manifestações de Ouvidoria

É necessário que as manifestações de ouvidoria sejam acompanhas observando duas perspectivas:

· Análise do perfil geral dos dados coletados, que contempla todas as manifestações em bloco, independente do órgão a que se destina, e

· Situação por órgão/ente, onde podemos visualizar tanto os pontos de interação e resolução de problema, quanto os entraves e falhas de processos.

4. 1. Apresentação Geral dos dados de Ouvidoria

As análises dos dados gerais coletados das manifestações de ouvidoria cadastradas no SISCOM fornecem um panorama muito rico sobre a interação entre a sociedade e a gestão pública municipal.

O SISCOM está inserido dentro do ambiente Guardião, da PMF. Todas as habilitações/desabilitações de credenciais de usabilidade dos servidores são realizadas neste ambiente, bem como é utilizado o rol de órgãos e entes da Prefeitura que está nele registrado, como dito anteriormente.

4.1.1 Ouvidoria em números

Aqui serão apresentadas informações coletadas através da análise dos dados coletados e acumulados por meio do SISCOM, sem levarmos em consideração a análise por órgão.

4.1.2. Dados Gerais

Durante o período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2023 foram cadastradas no SISCOM um total de 17.018 manifestações.

De acordo com o Gráfico 1, conseguimos perceber uma constância no aumento de manifestações de janeiro a março, a linha de tendência apresenta-se ascendente, ou seja, supõe-se que pelos dados apresentados no início do ano até março, o número de manifestações poderá superar o do ano anterior.

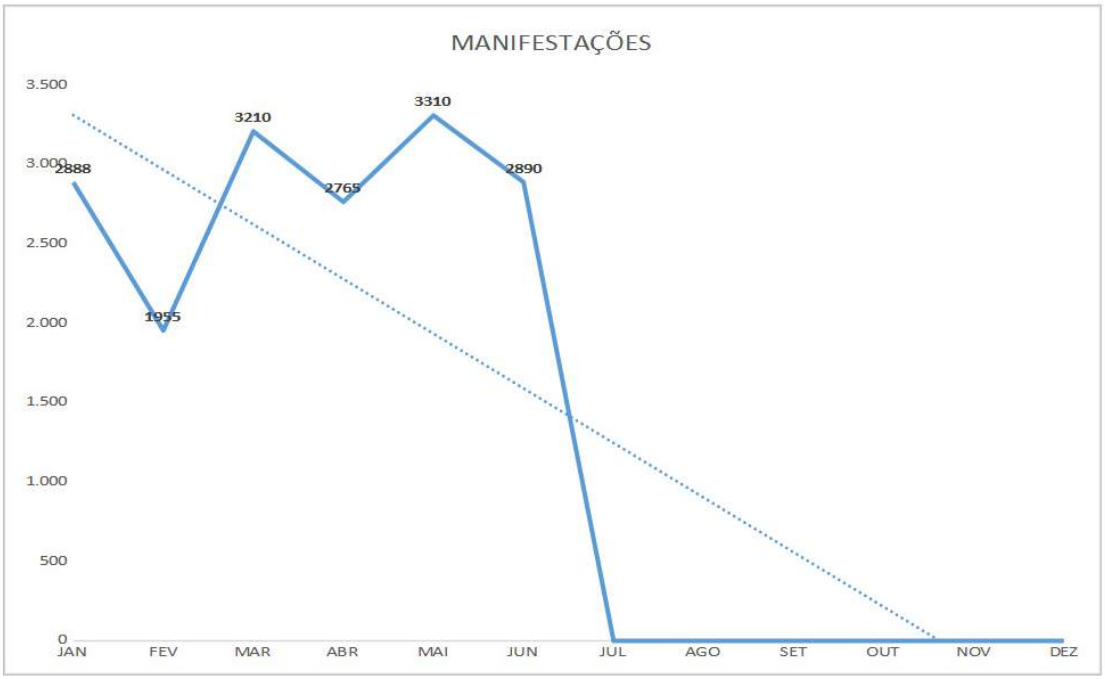


Gráfico - Linha de tendência - janeiro 2023 a junho 2023
Fonte: SISCOM

Das manifestações apresentadas durante o período de janeiro à junho 2023, um total de 15.664 foram finalizadas com respostas aos cidadãos (91,46% do total), sendo que 1139 (6,69%) das manifestações respondidas, foram finalizadas após o prazo legal de 30 dias.

Outras 32 foram canceladas pelos cidadãos, 0,19% do total. Durante o período também foi pedida a prorrogação de 0,31% das manifestações apresentadas, num total de 53. O tempo médio de resposta foi de 11,48 dias.

4. 2. Tipos de Manifestações

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

MÊS	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	DENÚNCIA	TOTAL
JAN	41	1451	1327	59	10	2888
FEV	39	1187	675	45	9	1955
MAR	65	1675	1375	82	13	3210
ABR	59	1443	1164	60	39	2765
MAI	62	1841	1271	39	97	3310
JUN	130	1533	1136	33	58	2890
TOTAL	396	9.130	6.948	318	236	17.018

Tabela – Tipos de Manifestações - janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

Durante o período em análise foram apresentadas 226 denúncias (1,33% do total de manifestações apresentadas no período), 9.130 reclamações (53,65%), 6.948 solicitações de informação (40,83%), 318 sugestões (1,33%) e 396 elogios (2,33%).

Manifestações reportando reclamações e solicitações de informação foram os tipos de manifestações que reportaram os maiores volumes, o somatório de ambas acumulam 95,47% do total do período.

4. 3. Canais de atendimento

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

Atualmente compõem esse rol de canais:

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

Apesar do rol com nove opções, o cidadão pode escolher qualquer outro canal que lhe aprouver, sendo este registrada no sistema como "OUTROS".

Todas as manifestações apresentadas pelo cidadão através do Portal ou pelo APP, são automaticamente registradas pelo SISCOM. As demais passam pelo processo de transcrição, do canal por onde alcançaram a Ouvidoria, para o SISCOM. Essa transcrição pode ser realizada pelos Ouvidores Setoriais ou pelas equipes da Central ou de Triagem da Ouvidoria Geral da CGM.

MÊS	INTER NET	PRESEN CIAL	TELE FONE	EMAIL	FACE BOOK	ESIC	WHATS APP	APP	CAIXA COLETORA	OUTROS	TOTAL
JAN	1542	183	276	748	1	0	87	37	12	2	2.888
FEV	1268	152	151	252	1	0	93	20	13	5	1.955
MAR	1708	243	290	799	0	0	121	11	35	3	3.210
ABR	1586	204	218	573	1	2	126	8	45	2	2.765
MAI	1931	278	198	696	1	1	132	12	56	5	3.310
JUN	1547	319	150	642	0	0	108	6	115	3	2.890
TOTAL	9.582	1.379	1.283	3.710	4	3	667	94	276	20	17.018

Tabela – Manifestações por canal de atendimento - janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

O principal meio de acesso dos cidadãos à ouvidoria foi a internet, através do Portal da Ouvidoria, mais da metade das manifestações apresentadas (56,31%) chegaram através desse canal. O gráfico 2 mostra a curva de tendência ascendente das manifestações encaminhadas via Portal, com tendência de aumento no decorrer do ano.

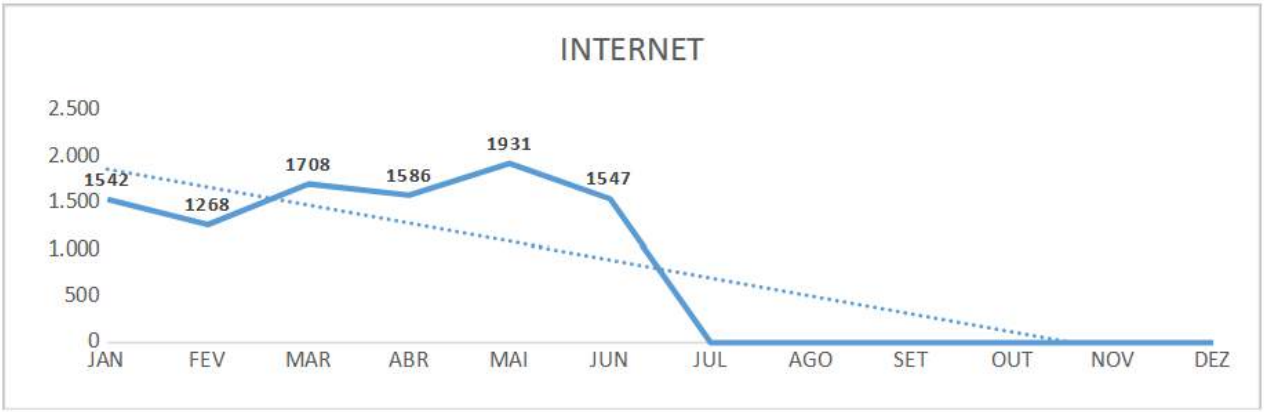


Gráfico - Curva de tendência do canal INTERNET – janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

O segundo canal mais utilizado foi o e-mail, com 21,80% das manifestações sendo apresentadas por ele. Esse canal apresentou um grande aumento no último mês de referência, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

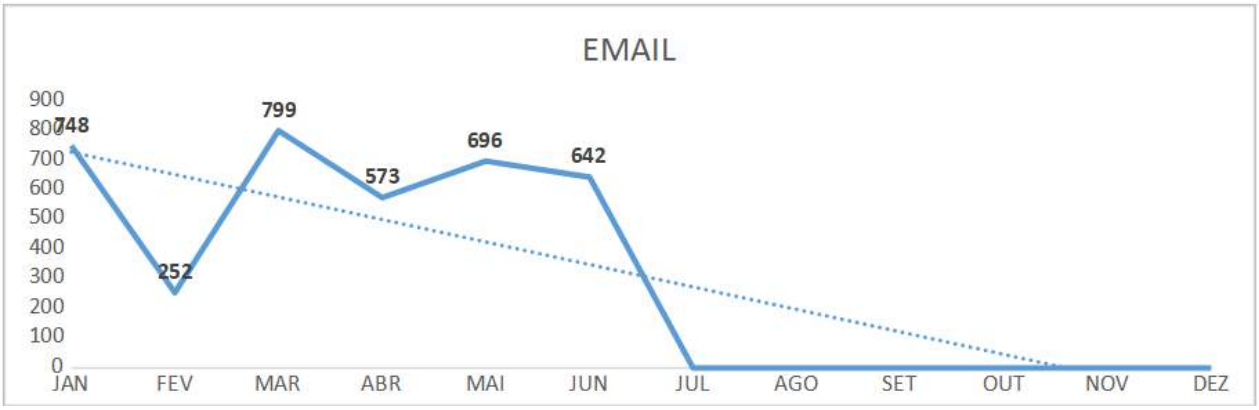


Gráfico - Curva de tendência do canal e-mail – janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

O terceiro canal mais utilizado foi o atendimento presencial, com 8,10% do total de manifestações direcionadas à ouvidoria. Os demais canais contribuíram com a postagem de 13,79% do total de manifestações (telefone – 7,54%, whatsapp – 3,92%, caixa coletora – 1,62% aplicativo - 0,55%, outros – 0,12%, facebook – 0,02%, E-sic – 0,02%)

4. 4. Manifestações por Órgão/Ente

Durante o período de janeiro a junho de 2023, foram recebidas manifestação de ouvidoria em 41 Ouvidorias Setoriais. O gráfico abaixo apresenta o rol dessas ouvidorias e a distribuição das manifestações recebidas.

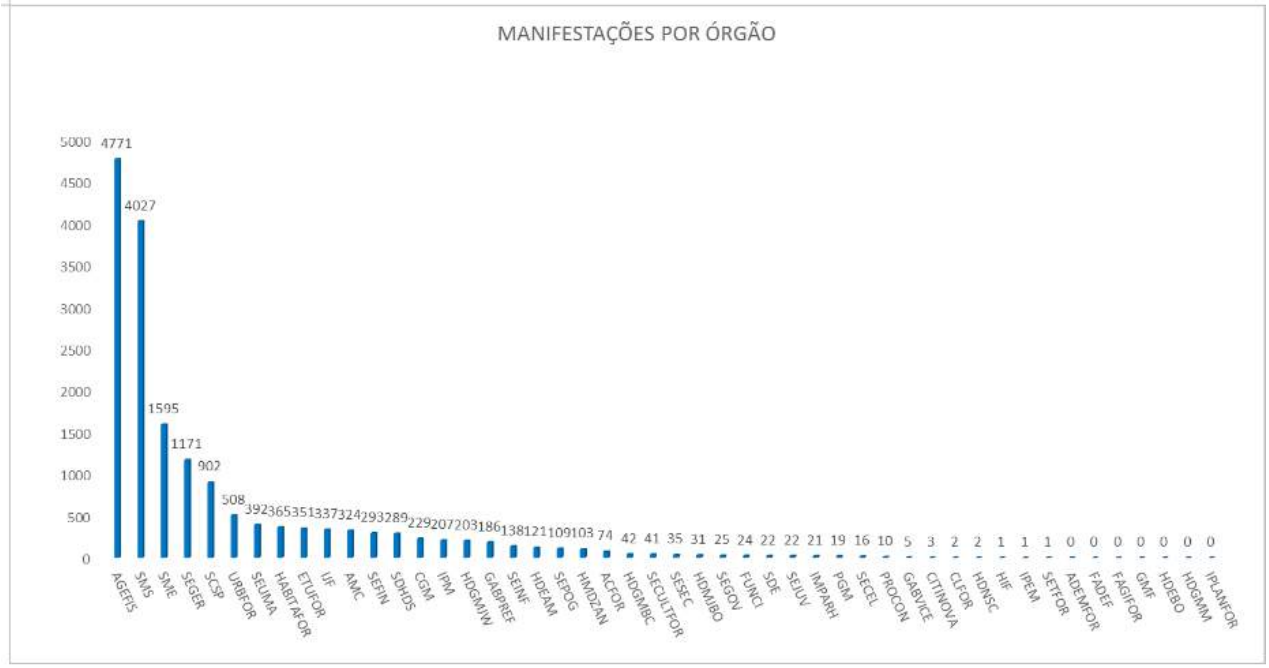


Gráfico - Manifestações por órgão - janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

Ao observar o gráfico acima é possível observar que dois órgãos (AGEFIS: 28,04% e SMS: 23,66%) receberam 51,70% de todas as manifestações captadas na rede de ouvidoria. Ampliando para os cinco órgãos que mais receberam manifestações, esse percentual sobe para 73,25% (AGEFIS: 28,04%, SMS: 23,66%, SME: 9,37%, SEGER: 6,88%, SCSP: 5,30%).

Os demais órgãos/entes somam, juntos, 26,75% do tal das manifestações apresentadas. Abaixo apresenta-se tabela com os percentuais de manifestações recebidas pelas ouvidorias.

ORDEM	ÓRGÃO	QTD.	%
1	AGEFIS	4771	28,04%
2	SMS	4027	23,66%
3	SME	1595	9,37%
4	SEGER	1171	6,88%
5	SCSP	902	5,30%
6	URBFOR	508	2,99%
7	SEUMA	392	6.948
8	HABITAFOR	365	2,30%
9	ETUFOR	351	2,14%
10	IJF	337	2,06%
11	AMC	324	1,98%
12	SEFIN	293	1,90%
13	SDHDS	289	1,70%
14	CGM	229	1,35%
15	IPM	207	1,22%
16	HDGMJW	203	1,19%

ORDEM	ÓRGÃO	QTD.	%
17	GABPREF	186	1,09%
18	SEINF	138	0,81%
19	HDEAM	121	0,71%
20	SEPOG	109	0,64%
21	HMDZAN	103	0,61%
22	ACFOR	74	0,43%
23	HDGMBC	42	0,25%
24	SECULTFOR	41	0,24%
25	SESEC	35	0,21%
26	HDMJBO	31	0,18%
27	SEGOV	25	0,15%
28	FUNCI	24	0,14%
29	SDE	22	0,13%
30	SEJUV	22	0,13%
31	IMPARH	21	0,12%
32	PGM	19	0,11%

ORDEM	ÓRGÃO	QTD.	%
33	SECEL	16	0,09%
34	PROCON	10	0,06%
35	GABVICE	5	0,03%
36	CITINOVA	3	0,02%
37	CLFOR	2	0,01%
38	HDNSC	2	0,01%
39	HIF	1	0,01%
40	IPEM	1	0,01%

ORDEM	ÓRGÃO	QTD.	%
41	SETFOR	1	0,01%
42	ADEMFOR	0	0,00%
43	FADEF	0	0,00%
44	FAGIFOR	0	0,00%
45	GMF	0	0,00%
46	HDEBO	0	0,00%
47	HDGMM	0	0,00%
48	IPLANFOR	0	0,00%

Tabela - Percentual de manifestações por órgão/ente – janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

4. 5. Manifestações por Órgão/Ente e tipo

Ao fazer a distribuição das manifestações levando em consideração os órgãos/entes e os tipos de manifestações, encontramos a tabela abaixo.

ORDEM	ASSUNTOS	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	DENÚNCIA	TOTAL	%
1	AGEFIS	3	987	3734	26	21	**4471**	**28,04%**
2	SMS	62	2582	1305	36	42	**4027**	**23,66%**
3	SME	26	1301	177	28	63	**1595**	**9,37%**
4	SEGER	11	947	156	52	5	**1171**	**6,88%**
5	SCSP	1	810	65	26	0	**902**	**5,30%**
6	URBFOR	0	482	18	7	1	**508**	**2,99%**
7	SEUMA	15	40	332	4	1	**392**	**2,30%**
8	HABITAFOR	1	35	325	0	4	**365**	**2,14%**
9	ETUFOR	13	305	22	11	0	**351**	**2,06%**
10	IJF	10	198	119	4	6	**337**	**1,98%**
11	AMC	2	171	100	49	2	**324**	**1,90%**
12	SEFIN	21	187	83	1	1	**293**	**1,72%**
13	SDHDS	3	178	89	7	12	**289**	**1,70%**
14	CGM	7	10	181	20	11	**229**	**1,35%**
15	IPM	12	177	14	2	2	**207**	**1,22%**
16	HDGMJW	131	63	2	2	5	**203**	**1,19%**
17	GABPREF	5	124	26	16	15	**186**	**1,09%**
18	SEINF	1	81	50	6	0	**138**	**0,81%**
19	HDEAM	26	87	5	0	3	**121**	**0,71%**
20	SEPOG	4	26	73	3	3	**109**	**0,64%**
21	HMDZAN	15	79	9	0	0	**103**	**0,61%**
22	ACFOR	0	65	2	6	1	**74**	**0,43%**
23	HDGMBC	17	20	1	3	1	**42**	**0,25%**
24	SECULTFOR	0	18	20	3	0	**41**	**0,24%**
25	SESEC	1	22	5	2	5	**35**	**0,21%**
26	HDMJBO	1	26	4	0	0	**31**	**0,18%**
27	SEGOV	2	4	7	0	12	**25**	**0,15%**
28	FUNCI	0	13	8	0	3	**24**	**0,14%**
29	SDE	0	21	1	0	0	**22**	**0,13%**
30	SEJUV	0	21	0	0	1	**22**	**0,13%**

ORDEM	ASSUNTOS	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	DENÚNCIA	TOTAL	%
31	IMPARH	1	15	3	0	2	**21**	**0,12%**
32	PGM	4	8	4	2	1	**19**	**0,09%**
33	SECEL	0	12	3	1	0	**16**	**0,09%**
34	PROCON	1	7	2	0	0	**10**	**0,06%**
35	GABVICE	0	0	2	0	3	**5**	**0,03%**
36	CITINOVA	0	3	0	0	0	**3**	**0,02%**
37	CLFOR	0	2	0	0	0	**2**	**0,01%**
38	HDNSC	0	1	1	0	0	**2**	**0,01%**
39	HIF	0	1	0	0	0	**1**	**0,01%**
40	PEM	0	1	0	0	0	**1**	**0,01%**
41	SETFOR	0	0	0	1	0	**0**	**0,01%**
42	ADEMFOR	0	0	0	0	0	**0**	**0,00%**
43	FADEF	0	0	0	0	0	**0**	**0,00%**
44	FAGIFOR	0	0	0	0	0	**0**	**0,00%**
45	GMF	0	0	0	0	0	**0**	**0,00%**
46	HDEBO	0	0	0	0	0	**0**	**0,00%**
47	HDGMM	0	0	0	0	0	**0**	**0,00%**
48	IPLANFOR	0	0	0	0	0	**0**	**0,00%**
TOTAL		396	9.130	6.948	318	236	**17.018**	**100%**

Tabela - Manifestações por órgão e tipo - janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

A SMS foi o órgão que mais recebeu manifestações no período de janeiro a junho de 2023. Foram 2582 reclamações, que representam 28,28% das reclamações registradas. Também foram registradas 1305 solicitações, representando 18,78% das solicitações registradas pelos cidadãos, junto às Ouvidorias da Prefeitura Municipal de Fortaleza.

A SME foi a que se destacou no recebimento de denúncias no período de janeiro a junho de 2023. O órgão recebeu 63 manifestações desse tipo, o que representa 27,88% de todas as denúncias realizadas pelos cidadãos às Ouvidorias da Prefeitura de Fortaleza no período citado.

4. 6. Ranking por assuntos

Ao analisar quais foram os dez assuntos mais citados no período obtemos o próximo gráfico.

Gráfico - Ranking por assunto -– janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

Os assuntos apresentados no quadro 5, são seguidos das siglas dos respectivos entes. Entre os dez assuntos mais utilizados no período, Informação/Atendimento, da AGEFIS se sobressai entre os demais. Ao todo, durante o período de janeiro a junho 2023, foram postadas no SISCOM, 2948 manifestações tiveram Informação/Atendimento como assunto cadastrado, isso corresponde a 17,32% das demandas observadas no ranking dos 10 mais assuntos demandados.

4. 7. Ocorrências por Regionais

O território da cidade de Fortaleza, foi dividido em dose Secretarias Regionais. São as Regionais I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII. É importante citar que nem todas as manifestações possuirão a indicação de uma Regional, mas a indicação de onde as manifestações de ouvidoria estão ocorrendo deve auxiliar na tomada de decisão dos gestores.

REGIONAL	TERRI TÓRIO	BAIRRO	REGIONAL	TERRI TÓRIO	BAIRRO
Regional 1	2	Vila Velha	Regional 4	15	Benfica
		Jardim Guanabara			Bairro de Fátima
	3	Barra do Ceará			José Bonifácio
	4	Cristo Redentor		16	Montese
		Pirambu			Damas
	5	Carlito Pamplona			Jardim América
		Jacarecanga			Bom Futuro
	6	Jardim Iracema		17	Parangaba
		Álvaro Weyne			Itaoca
		Floresta			Vila Peri
Regional 2	7	Aldeota		18	Aeroporto
		Meireles			Vila União
	8	Papicu			Parreão
		Varjota	Regional 5	39	Bom Jardim
		De Lourdes			Bonsucesso
	9	Vicente Pinzon			Siqueira
		Cais do Porto			Granja Portugal
		Mucuripe			Granja Lisboa
	10	São João do Tauape	Regional 6	26	Aerolândia
		Dionísio Torres			Alto da Balança
		Joaquim Távora		27	Cidade dos Funcionários
Regional 3	11	Antonio Bezerra			Jardim das Oliveiras
		Olavo Oliveira			Parque Manibura
		Quintino Cunha		28	Messejana
	12	Padre Andrade			Cambeba
		Presidente Kennedy			Parque Iracema
	13	Bairro Ellery		29	Lagoa Redonda
		Monte Castelo			Curió
		Farias Brito			Guajeru
		São Gerardo			José de Alencar
	14	Amadeu Furtado		30	Paupina
		Parque Araxá			São Bento
		Parquelândia			Coaçu
		Rodolfo Teófilo			

REGIONAL	TERRI TÓRIO	BAIRRO	REGIONAL	TERRI TÓRIO	BAIRRO
Regional 7	22	Praia do Futuro I	Regional 10	34	Canindezinho
		Praia do Futuro II			Parque Santa Rosa
	23	Cocó			Presidente Vargas
		Cidade 2000			Conjunto Esperança
		Manuel Dias Branco			Parque São José
	24	Salinas			Novo Mondubim
		Guararapes			Aracapé
		Luciano Cavalcante		35	Maraponga
	25	Edson Queiroz			Vila Manoel Sátiro
		Sapiranga			Jardim Cearense
		Sabiaguaba			Mondubim
		Parreão	Regional 11	36	Bela Vista
Regional 8	19	Serrinha			Couto Fernandes
		Itaperi			Demócrito Rocha
		Dendê			Panamericano
	20	Parque Dois Irmãos			Pici
		Dias Macedo		37	Autran Nunes
		Boa Vista			Dom Lustosa
		Passaré			Henrique Jorge
	21	José Walter			João XXIII
		Planalto Ayrton Senna			Jóquei Clube
Regional 9	31	Barroso		38	Genibaú
		Cajazeiras			Conjunto Ceará I
	32	Conjunto Palmeiras			Conjunto Ceará II
		Jangurussu	Regional 12	1	Centro
	33	Ancuri			Moura Brasil
		Pedras			Praia de Iracema
		Santa Maria			

Tabela - Distribuição dos bairros de Fortaleza por Secretaria Regional e Território
Fonte: Prefeitura Municipal de Fortaleza

Das 17.018 manifestações inseridas no SISCOM, 4.459 indicaram o endereço da ocorrência (26,20% do total), o que possibilitou identificar a Secretaria Regional em que ocorreram. A tabela abaixo identifica as ocorrências.

REGIONAL	QTD.	%
Regional I	927	9,93%
Regional II	935	10,01%
Regional III	905	9,69%
Regional IV	1050	11,24%
Regional V	732	7,84%
Regional VI	943	10,10%
Regional VII	417	4,46%
Regional VIII	994	10,64%
Regional IX	529	5,66%
Regional X	656	7,02%
Regional XI	868	9,29%
Regional XII	384	4,11%
Manifestações / Regionais	**9.340**	**100,00%**

Tabela - Ocorrências por Regional – janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

4. 8. Manifestações por Tipo X Canal de Atendimento

Atualmente é possível indicar no SISCOM nove canais de atendimento (internet, presencial, telefone, e-mail, e-sic, facebook, whatsapp, APP, caixa coletora), e caso seja utilizado um canal distinto desse rol, pode ser selecionada a opção OUTROS.

A Tabela 9 apresenta a distribuição das manifestações recebidas indicando os canais utilizados para cada tipo de manifestação, sendo que durante o período objeto desta análise foram usados oito canais (internet, presencial, telefone, e-mail, e-SIC, Whatsapp, aplicativo e caixa coletora), além da indicação da utilização de outros canais distintos do rol disponibilizado.

MANIFES TAÇÕES	INTER NET	PRESEN CIAL	TELE FONE	EMAIL	FACE BOOK	ESIC	WHATS APP	APP	CAIXA COLETORA	OUTROS	TOTAL
Elogio	130	52	15	6	0	0	15	4	172	2	396
Reclamação	7384	515	769	139	0	1	170	48	92	12	9.130
Solicitação	1573	800	491	3559	4	2	471	40	4	4	6.948
Sugestão	288	5	6	5	0	0	4	2	7	1	318
Denúncia	207	7	2	1	0	0	7	0	1	1	226
TOTAL	9.582	1.379	1.283	3.710	4	3	667	94	276	20	**17.018**

Tabela - Manifestações por tipo e canal de atendimento – janeiro a junho de 2023
Fonte: SISCOM

Observa-se que a internet foi o canal mais utilizado no período, com 9.582 manifestações, sendo que "reclamação" foi o tipo de manifestação que mais o utilizou. No período, 56,31% de todas as reclamações que chegaram até a ouvidoria utilizaram a internet como veículo. A internet também foi o canal mais utilizado para a apresentação de denúncias, elogios, sugestões e solicitação de informação: 91,59% das denúncias, 90,57% sugestões, 80,88% das reclamações, 32,83% dos elogios, 22,64% das solicitações de informação chegaram à ouvidoria registradas.

As solicitações de informação foram o principal tipo de manifestação observado nos atendimentos presenciais, por telefone, email, e-SIC, whatsapp e aplicativo.

VII. INDICADORES

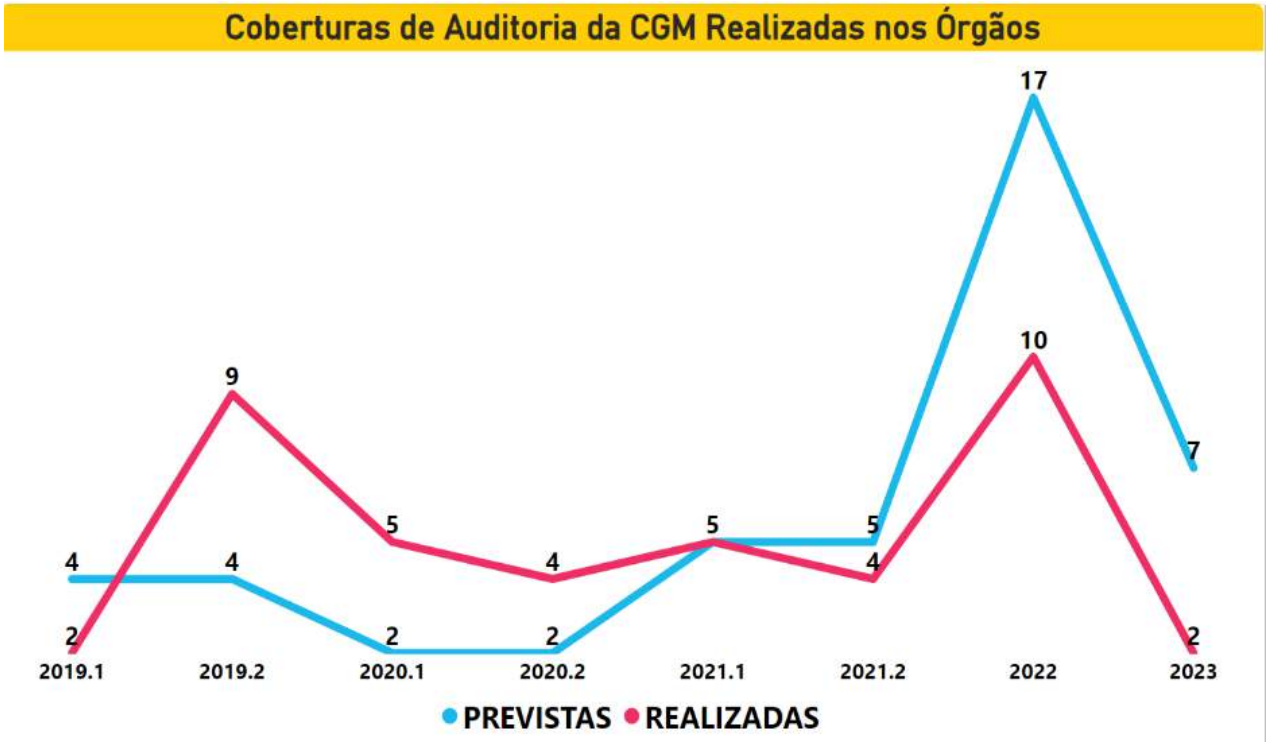
É através do Painel de Indicadores que podemos mapear e identificar o qual grau de aderência do controle interno nos órgãos. Além disso, é possível medir a maturidade dos processos, grau de aprovação das contas, grau de execução de contratos, grau de eficiência de gestão de contratos, o nível de conformidade e os controles de risco. Por meio desse painel, os secretários e gestores dos órgãos podem mapear suas áreas de atuação e tomar medidas, caso necessário, para aperfeiçoamento da gestão pública.

No decorrer do primeiro semestre de 2023, o painel de indicadores teve um grande avanço em seu desenvolvimento, com a continuação das atualizações dos indicadores dos anos anteriores e com o aumento dos dados em seu banco de dados. Possibilitando, dessa forma, realizar uma melhor análise de dados, trazendo uma quantidade maior e mais precisa de informações para o gestor.

Todos os indicadores, apesar de definidos, estão em processo contínuo de recebimento de informações para que possam ser tratados e transformados em dados.

1. Indicador nº 01 - Coberturas de auditorias da CGM realizadas nos órgãos

O referido indicador tem como objetivo subsidiar o Gabinete da CGM e a Coordenadoria da Controladoria e a Assessoria de Planejamento (ASPLAN CGM) em relação ao acompanhamento dos monitoramentos realizados pelo setor de Auditoria CGM, verificando sua compatibilidade com o PAINT (Plano Anual de Auditorias).

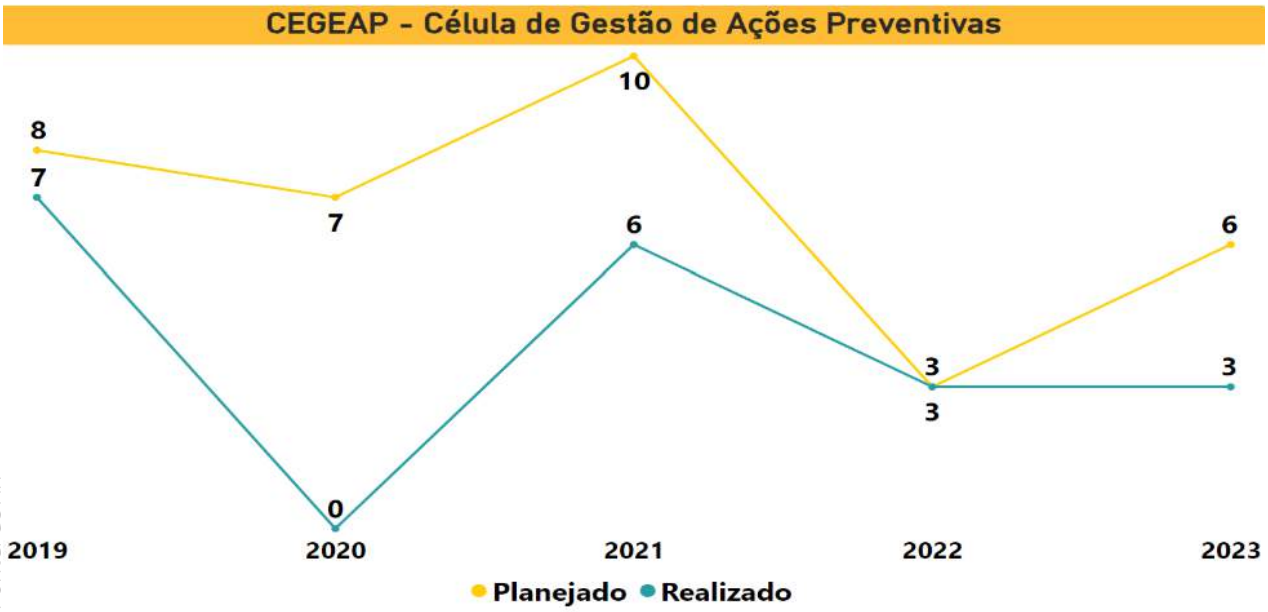


Fonte: CONIT

Como podemos observar no gráfico estão previstas para acontecer 07 (sete) auditorias no ano de 2023 (representadas pela linha azul). Deste total, foram realizadas apenas duas (representadas pela linha vermelha).

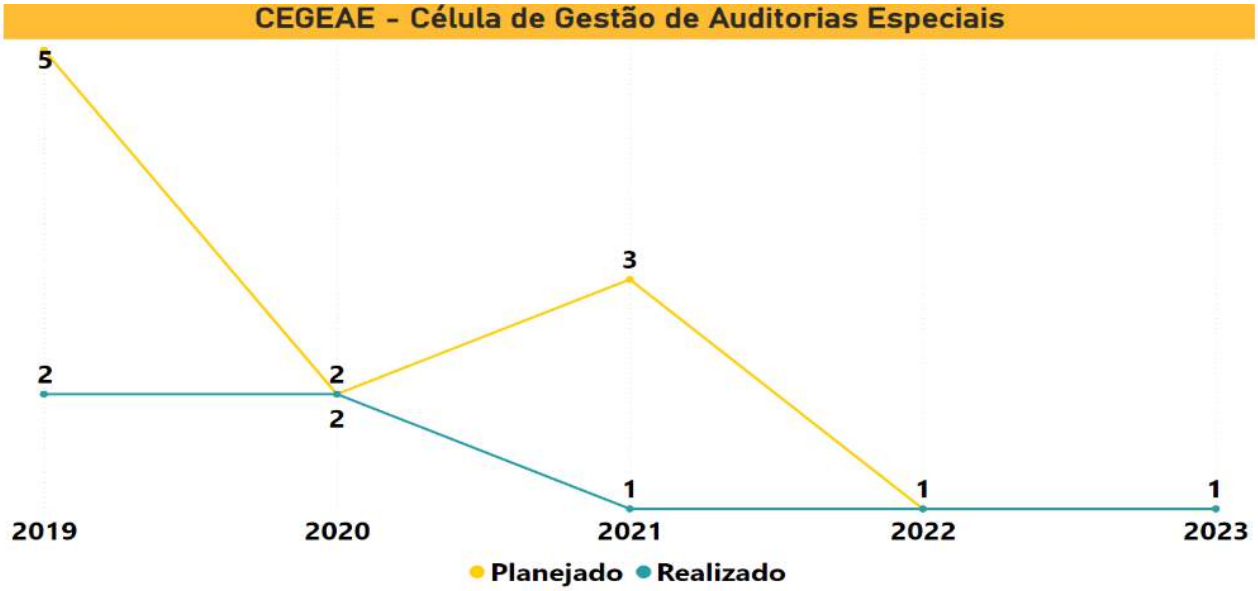
2. Indicador nº 02 - Evolução do monitoramento das correções apontadas nas auditorias

Este indicador tem como objetivo subsidiar o Gabinete da CGM e a Coordenadoria da Controladoria e a Assessoria de Planejamento (ASPLAN CGM) no que tange ao acompanhamento dos monitoramentos realizadas pelo setor de auditoria CGM, verificando sua compatibilidade com o PAINT (Plano Anual de Auditorias).



Fonte: CONIT

Conforme o gráfico apresentado, pode-se observar que, no primeiro semestre de 2023, a Célula de Gestão de Ações Preventivas (CEGEAP) dos 06 (seis) acompanhamento de monitoramentos planejados, 03 (três) foram realizados.

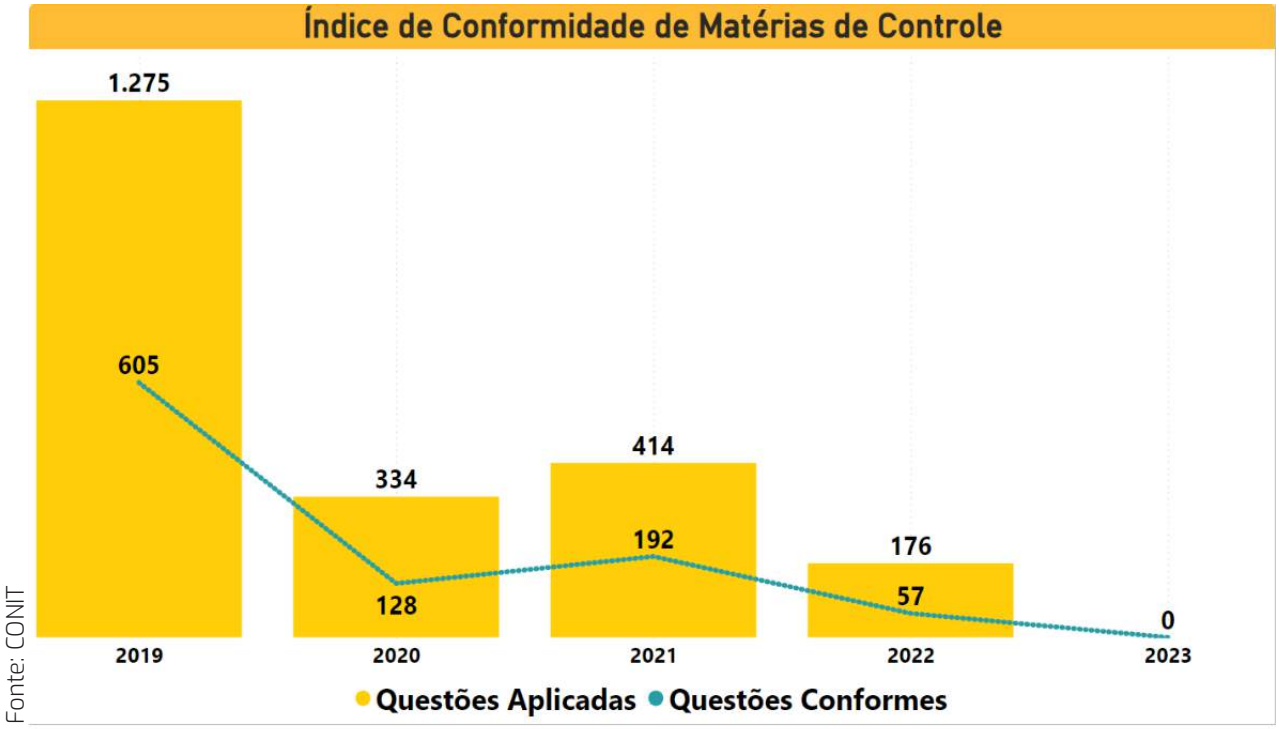


Fonte: CONIT

Conforme especificado no gráfico acima, não foi realizado, pela Célula de Gestão de Auditorias Especiais, monitoramento das correções apontadas nas auditorias.

3. Indicador nº 12 - Índice de conformidade das matérias de controle

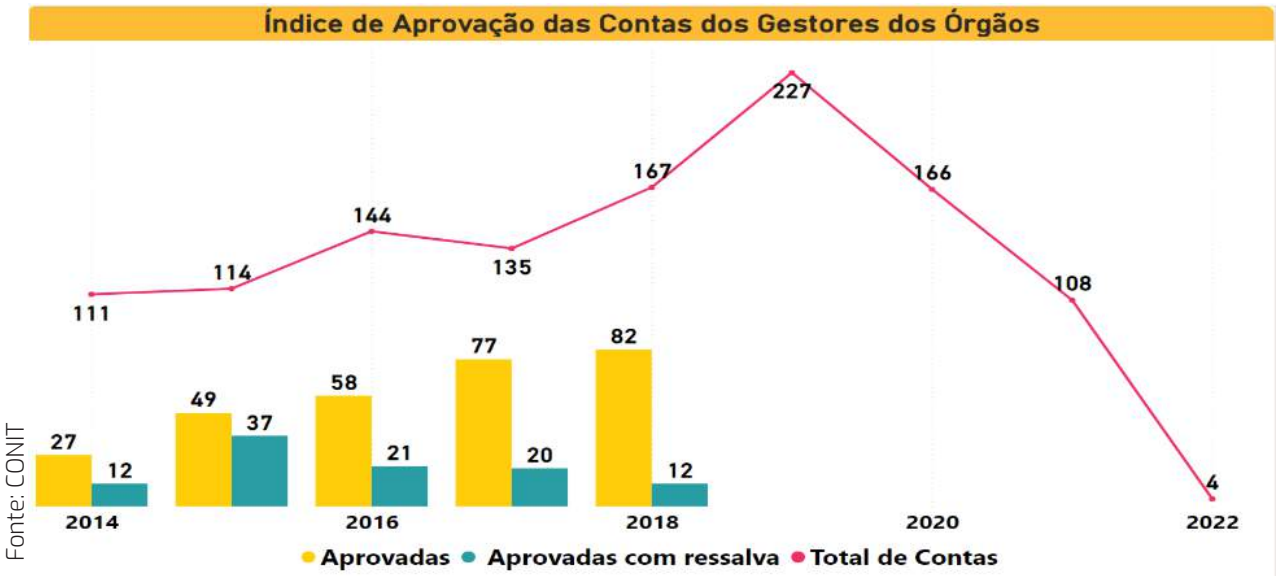
O presente indicador tem como objetivo dar substancial contribuição para aperfeiçoamento da gestão municipal, auxiliando no atingimento da meta de redução do número de não conformidades das matérias de controle auditadas nos órgãos da estrutura municipal.



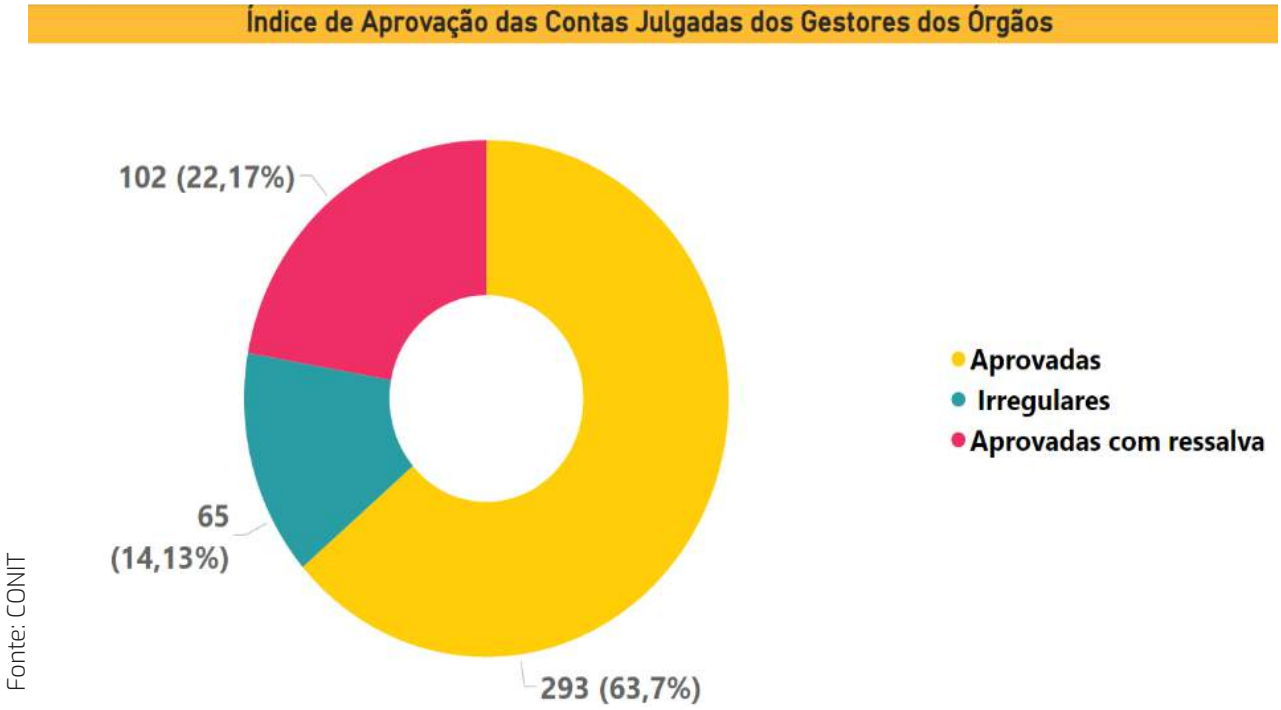
Como podemos visualizar no gráfico, as colunas representam o número de questões aplicadas com as matérias de controle, seguidos pela linha verde que representam as questões conformes em matéria de controle. Em suma, no primeiro semestre de 2023, as questões não conformes foram zeradas.

4. Indicador nº 03 - Índice de aprovação das Contas dos Gestores dos Órgãos

A principal função desse indicador é auxiliar na redução do número de irregularidades nas 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 vistas, à correta observância das normas atinentes à prestação de contas de gestão, bem como a 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 a acompanhamento das prestações de contas anuais de gestão na PMF, bem como a definição de instrumentais, relatórios, atribuições e responsabilidades.



Fonte: CONIT

O primeiro gráfico nos mostra a quantidade de contas aprovadas e aprovadas com ressalva anualmente, enquanto o segundo gráfico nos mostra o valor em porcentagem das prestações de contas julgadas de 2014 a 2023, atualizadas até 2023.1, em um total de 1176 processos analisados.

Para uma maior transparência em relação às quantidades e situações dos processos, foram utilizados outros critérios na consulta e análise das contas do TCE, como: Desdobramento dos processos que estavam agrupados; Alterações nas nomenclaturas dos órgãos/entidades no decorrer das análises das PC's; Auxílio aos órgãos para o preenchimento e prestação de contas.

5. Indicador nº 18 - Número de implantação do controle interno nos órgãos e entidades da PMF por fase - 8 fases

Visando a adequação das atividades administrativas dos diversos órgãos que integram a Administração Pública Municipal, alinhando-as às políticas e estratégias de ação governamental e ainda visando proporcionar maior eficiência, transparência, controle e mitigação dos riscos na prestação dos serviços públicos, foi instituído o Decreto Municipal nº 14.972/2021, para criação da Rede de Controle Interno e Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fortaleza (RECONT).

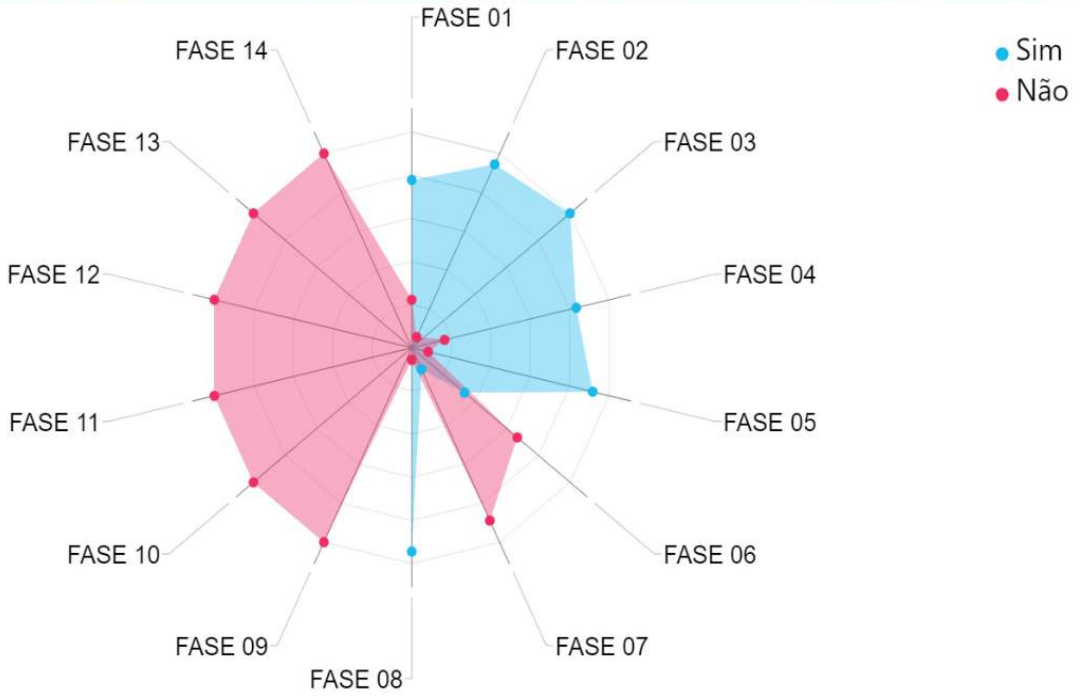
A RECONT tem como objetivo fomentar e orientar a utilização dos mecanismos indispensáveis ao efetivo controle interno, à auditoria pública, à prevenção dos riscos, combate à corrupção, às atividades de ouvidoria e ao incremento da transparência de gestão nos órgãos e entidades da PMF. Assim, este indicador tem como finalidade realizar o somatório da quantidade de órgãos e entidades da PMF que executaram as fases definidas para a implantação do Controle Interno. Para melhor compreensão, segue tabela especificando o que deve ser realizado em cada fase.

Tabela de Relações das Fases	
FASES ▲	Primeiro Fases do Controle Interno nos órgãos
FASE 01	Alterar regulamento do órgão/entidade
FASE 02	Definir equipe e estrutura de trabalho
FASE 03	Estabelecer comunicação com o Órgão Central de Controle Interno – CGM
FASE 04	Realizar estudos e capacitações
FASE 05	Realizar pesquisa de diagnóstico do órgão/entidade
FASE 06	Implantar o Plano Anual das Atividades de Controle Interno (PACI)
FASE 07	Avalie-se
FASE 08	Elaborar Relatório Anual de Controle Interno
FASE 09	Implantar ações de adequação do controle interno do órgão para a Lei n 14.133/2021.
FASE 10	Estruturar a rotina operacional de controle de conformidade em gestão de contratos do órgão.
FASE 11	Estruturar rotina operacional de controle de conformidade em processos de pagamentos do órgão.
FASE 12	Estruturar rotina operacional de auditoria continua nas frequências e escala das equipes de trabalho do órgão.
FASE 13	Estruturar rotina operacional de monitoramento de controle de gastos de pessoal em consonância com a LRF.
FASE 14	Implantar rotina operacional de monitoramento de gestão de riscos no orgao.

Fonte: CONIT

No período de 2021, conforme instituído no Decreto Municipal nº 14.972/2021, a criação da Rede de Controle Interno e Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fortaleza (RECONT), até esta data, foram desenvolvidas as 8 primeiras fases de implantação do Controle Interno nos órgãos.

Número de implantação do controle interno nos órgãos e entidades da PMF por fase - 14 fases

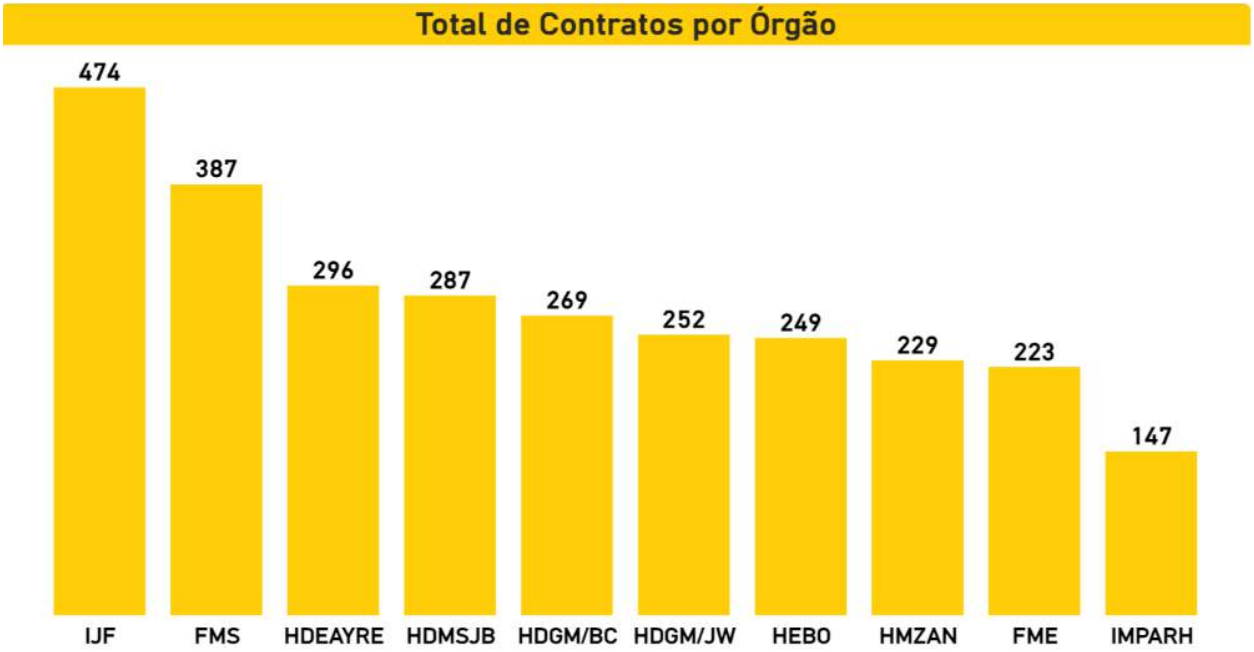


Fonte: CONIT

De acordo com o gráfico acima, pode-se observar que as primeiras 8 fases estão em andamento. Cabe destacar que a terceira fase já foi implementada por todos os órgãos da PMF. Por fim, cabe enfatizar que os órgãos não implementaram, ainda, da nona fase em diante.

6. Indicador nº 19 - Total de Contratos por Órgão

Este indicador tem como objetivo calcular os números de contratos obtidos por meio do sistema GRPFOR, conforme especificado no quadro abaixo.



Fonte: CONIT

Observando o gráfico, o Instituto Doutor José Frota está em primeiro lugar com o maior número de contratos, apresentando um total de 474 (quatrocentos e setenta e quatro). Em segundo lugar está o Fundo Municipal de Saúde ,com 387 (trezentos e oitenta e sete) contratos, seguido do Hospital Distrital Evandro Ayres de Moura - Frotinha Antônio Bezerra, com 296 (duzentos e noventa e seis).

7. Indicador nº 20 - Quantidade de Tipos de Contratos Ativos

Este indicador tem como objetivo calcular os tipos de contratos - ativos no sistema da GRPFOR. Conforme especificado no quadro abaixo.

Quantidade de Tipos de Contratos Ativos	
FORNECIMENTO DE BENS	2863
SERVIÇOS	789
OBRAS E INSTALAÇÕES	160
AQUISIÇÃO DE BENS MÓVEIS	141
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E AQUISIÇÃO DE MATERIAL	123
ALUGUÉIS	90
TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA	88
GESTÃO	8
OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	7
TERCEIRIZAÇÃO - SUBSTITUIÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	7
SEGUROS	5
EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	1
AQUISIÇÃO DE BENS IMÓVEIS	0

Fonte: CONIT

Pode-se observar, com a tabela acima, que os contratos de serviços e seus respectivos aditivos foram que somaram a quantia mais elevada, com um total de R$ 63.146.738.804,00 (sessenta e três bilhões, cento e quarenta e seis milhões, setecentos e trinta e oito mil e oitocentos e quatro reais). Destaca-se ainda, que os contratos com aditivos de terceirização de mão de obra apresentaram o segundo maior gasto, com a quantia de 18.536.650.725,99 (dezoito bilhões, quinhentos e trinta e seis milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos e vinte e cinco reais e noventa e nove centavos), seguidos dos contratos e aditivos referentes as obras e instalações, com 10.469.735.952,11 (dez bilhões, quatrocentos e sessenta e nove milhões, setecentos e trinta e cinco mil, novecentos e cinquenta e dois reais e onze centavos).

8. Indicador nº 21 - Valor de contrato com aditivos

Este indicador tem como objetivo calcular o valor de contratos com aditivos no sistema GRPFOR. Conforme especificado no quadro abaixo.

Valor de Contrato com Aditivos	
SERVIÇOS	R$ 63,146,738,804.82
TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA	R$ 18,536,650,725.99
OBRAS E INSTALAÇÕES	R$ 10,469,735,952.11
GESTÃO	R$ 8,166,202,085.77
FORNECIMENTO DE BENS	R$ 2,622,592,133.55
ALUGUÉIS	R$ 661,604,569.73
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E AQUISIÇÃO DE MATERIAL	R$ 661,526,204.73
AQUISIÇÃO DE BENS MÓVEIS	R$ 495,667,745.67
TERCEIRIZAÇÃO - SUBSTITUIÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	R$ 317,772,980.30
OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	R$ 35,485,750.14
SEGUROS	R$ 13,032,428.27
AQUISIÇÃO DE BENS IMÓVEIS	R$ 2,420,275.92
EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	R$ 0.00

Fonte: CONIT

Pode-se observar, com a tabela acima, que os contratos de serviços e seus respectivos aditivos foram que somaram a quantia mais elevada, com um total de R$ 63.146.738.804,00 (sessenta e três bilhões, cento e quarenta e seis milhões, setecentos e trinta e oito mil e oitocentos e quatro reais). Destaca-se ainda, que os contratos com aditivos de terceirização de mão de obra apresentaram o segundo maior gasto, com a quantia de 18.536.650.725,99 (dezoito bilhões, quinhentos e trinta e seis milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos e vinte e cinco reais e noventa e nove centavos), seguidos dos contratos e aditivos referentes as obras e instalações, com 10.469.735.952,11 (dez bilhões, quatrocentos e sessenta e nove milhões, setecentos e trinta e cinco mil, novecentos e cinquenta e dois reais e onze centavos).

9. Indicador nº 22 - Valor de saldo de contrato

Este indicador tem como objetivo calcular o valor de saldo de contratos no sistema da GRPFOR. Assim, aponta o quadro abaixo.

Valor de Saldo de Contrato	
SERVIÇOS	R$ 11,193,226,920
TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA	R$ 1,932,947,454
OBRAS E INSTALAÇÕES	R$ 1,195,704,523
FORNECIMENTO DE BENS	R$ 344,475,101
GESTÃO	R$ 251,981,992
TERCEIRIZAÇÃO - SUBSTITUIÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	R$ 142,184,945
ALUGUÉIS	R$ 73,818,021
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E AQUISIÇÃO DE MATERIAL	R$ 72,005,864
AQUISIÇÃO DE BENS MÓVEIS	R$ 32,293,326
SEGUROS	R$ 4,916,455
OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	R$ 99,413
EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	R$ 78,750
AQUISIÇÃO DE BENS IMÓVEIS	R$ 0

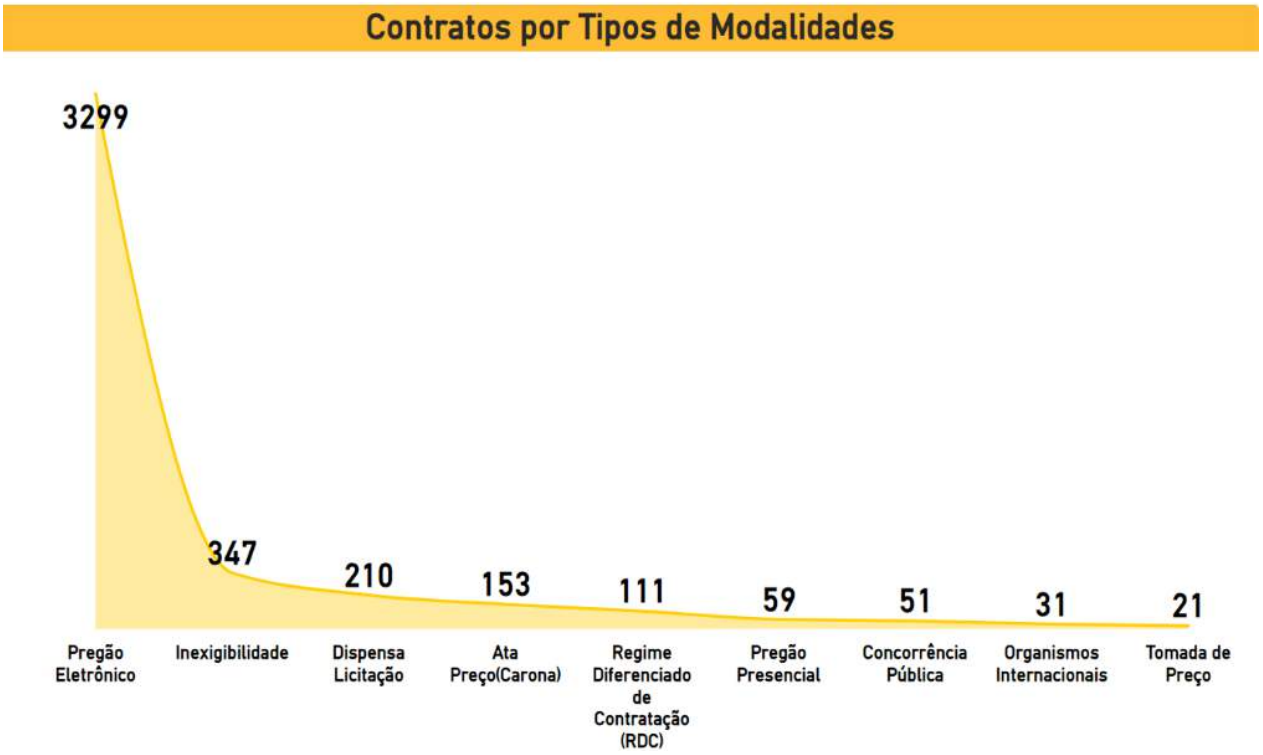
Fonte: CONIT

No primeiro semestre de 2023, os contratos com maior saldo foram os contratos de serviço, que somaram 11.193.226.920,00 (onze bilhões, cento e noventa e três milhões, duzentos e vinte e seis mil, novecentos e vinte reais).

Em seguida estão os contratos de terceirização de mão de obra com 1.932.947.454,00 (um bilhão, novecentos e trinta e dois milhões, novecentos e quarenta e sete mil, quatrocentos e cinquenta e quatro reais) e de obras e instalações com 1.195.704.523,00 (um bilhões, cento e noventa e cinco milhões, setecentos e quatro mil, quinhentos e vinte e três reais).

10. Indicador nº 23 - Tipo de modalidade

Este indicador tem como finalidade calcular os números de contratos por tipo de modalidade no sistema da GRPFOR, o que se faz representar com o gráfico abaixo.



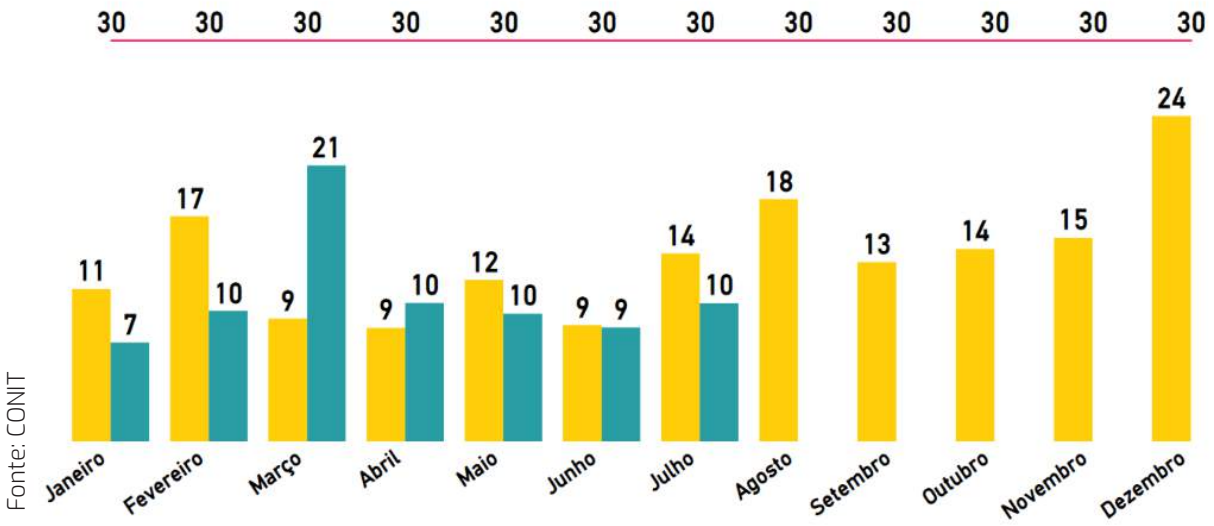
Fonte: CONIT

No primeiro semestre de 2023, observou-se que, a quantidade de contratos pelo tipo de modalidade pregão eletrônico se destacou em relação aos contratos referente as demais modalidades, com efetivação de 3.299 (três mil, duzentos e noventa e nove) contratos. Deve ainda ser observado que, os contratos pela modalidade inexigibilidade e dispensa de licitação estão em seguida apresentando apenas 347 (trezentos e quarenta e sete) e 210 (duzentos e dez) contratos, respectivamente.

11. Indicador nº 04 - Tempo de resposta das ouvidorias

Este indicador tem como objetivo subsidiar o Gabinete da CGM, além da Coordenadoria Geral de Controle Interno e a Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, sobre o cumprimento de prazos, conforme disposto na Lei de Acesso à Informação. Estes prazos são referentes ao tempo de resposta das demandas dos cidadãos junto às Ouvidorias Setoriais da PMF. Além disso, este indicador auxilia na criação de estratégias que visem evitar o descumprimento do dispositivo legal aplicado.

Tempo de Resposta das Ouvidorias

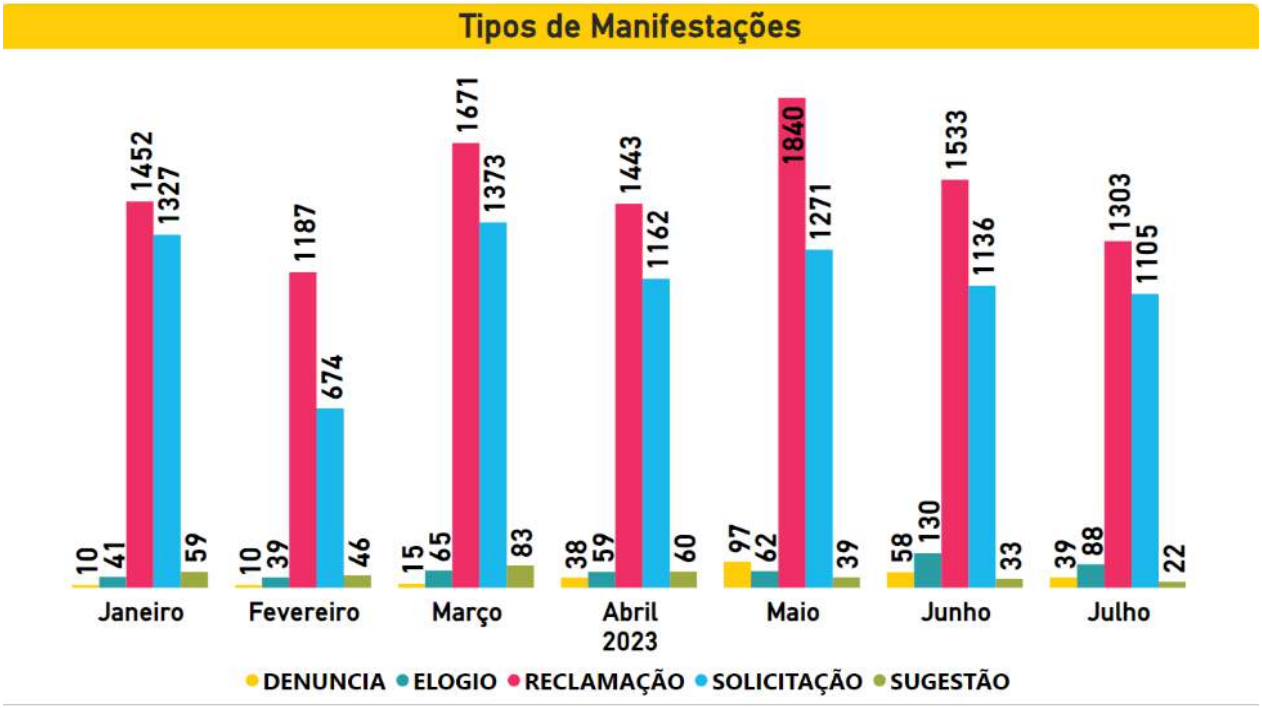


Fonte: CONIT

Como especificado no quadro acima, as ouvidorias têm conseguido se manter abaixo do tempo máximo estabelecido na lei e vêm trabalhando para sempre dispor de um serviço de qualidade aos cidadãos. Observando o gráfico, as colunas grafadas de amarelo representam o tempo de resposta das ouvidorias referente aos meses do ano de 2022, e as colunas em verde, representam o tempo de resposta referente aos meses do ano de 2023.

12. Indicador nº 13 - Tipos de manifestações

Este indicador tem por objetivo fazer ações específicas e análises mais aprofundadas para um maior entendimento das necessidades da população, de acordo com as manifestações apresentadas pelos cidadãos. Para melhor identificação, existem cinco tipos de manifestações: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão, o que é demonstrado com a tabela seguinte.



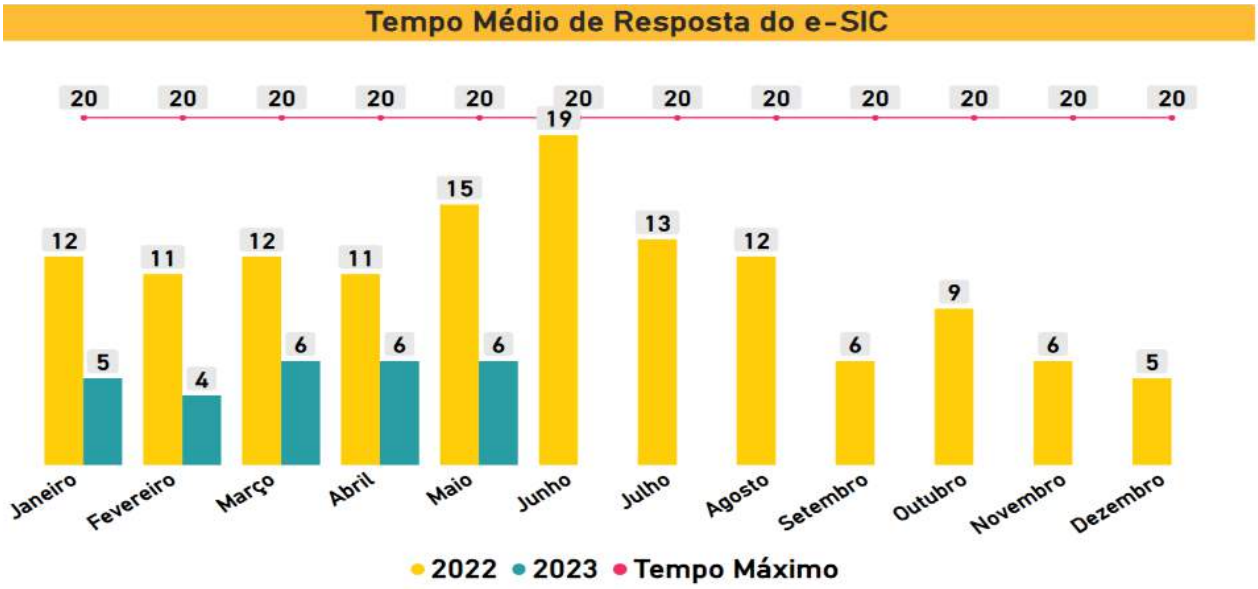
Fonte: CONIT

Conforme gráfico, o tipo de manifestação mais solicitada no primeiro semestre de 2023 foi de Reclamação (especificado em vermelho), atingindo o seu máximo no mês de maio, com 1840 (um mil, oitocentos e quarenta) solicitações. Em seguida, a solicitação (grafado em azul) foi o tipo de manifestação com as segunda mais demanda, apontando no mês de março 1.373 (um mil, trezentos e setenta e três) solicitações.

Por fim, destaca-se que no mês de junho foram apontados 130 (cento e trinta) elogios, havendo um aumento em relação aos demais meses. O mês que houve mais denúncias foi o de maio, com 97 (noventa e sete) solicitações e o mês que houve mais solicitação de sugestão foi o mês de março, com 83 (oitenta e três).

13. Indicador nº 05 - Tempo de resposta do e-SIC

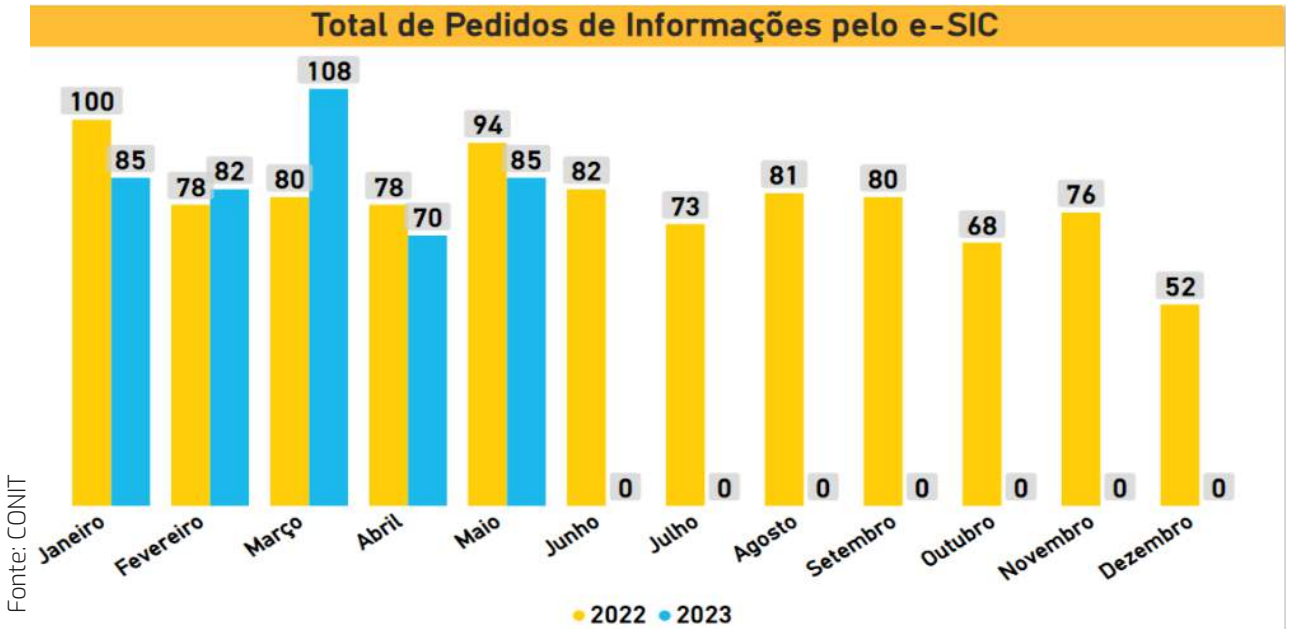
Este indicador tem como principal objetivo fornecer dados para a gestão sobre o tempo de resposta do e-SIC (Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão), possibilitando a Coordenadoria de Transparência e Integridade implementar melhorias caso o tempo de resposta não esteja dentro do prazo adequado.



Fonte: CONIT

O gráfico apresenta o tempo médio de resposta que a equipe do e-SIC tem levado para dar retorno ao cidadão referente aos pedidos de acesso à informação. Pondera-se que, o tempo máximo para resposta do e-SIC é de 20 dias. Conforme gráfico, a equipe sempre responde dentro do prazo estipulado. No primeiro semestre de 2023 (grafado em verde), o tempo máximo para resposta no e-SIC foi de 06 (seis) dias, ou seja, bem abaixo do limite estipulado.

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

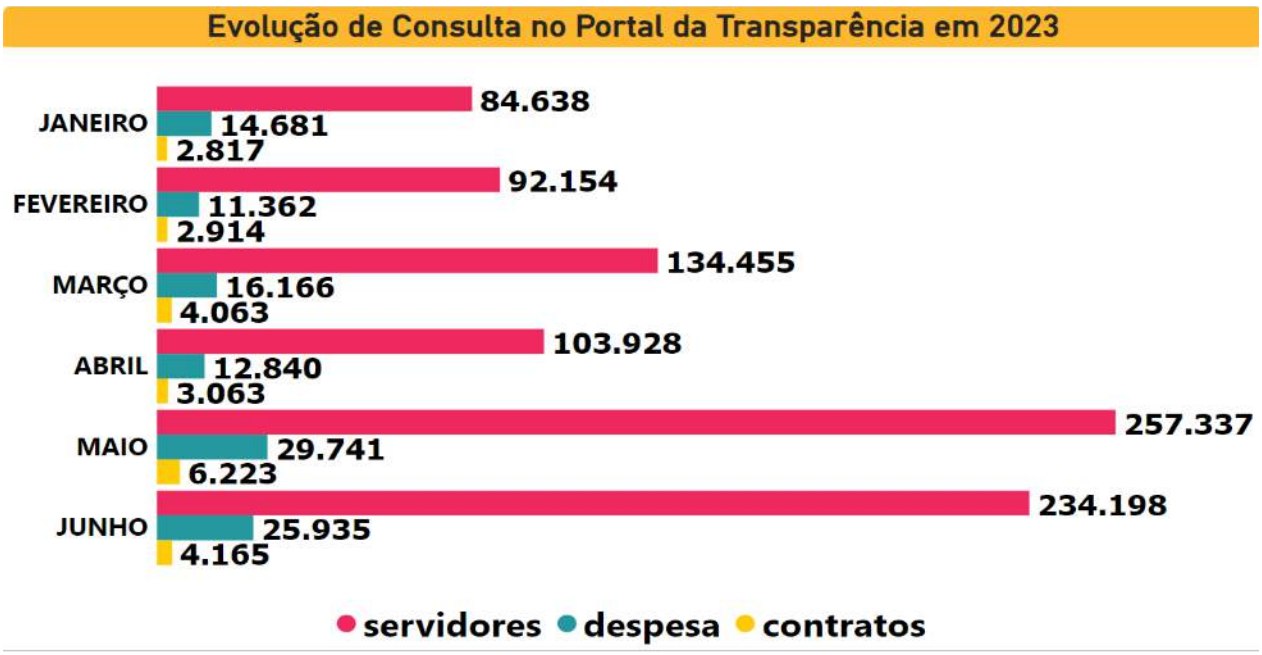


Conforme gráfico apresentado, no primeiro semestre de 2023 (grafado em azul), houveram diversos pedidos de informações pelo e-SIC. No mês de março, por exemplo, foram realizadas 108 (cento e oito) solicitações.

Por fim, ao realizar um comparativo entre os dois gráficos apresentados neste indicador, conclui-se que no mês de março, todos os 108 (cento e oito) pedidos de informações pelo e-SIC foram respondidos no máximo em 06 dias. Assim, resta constatado que a equipe do e-SIC está comprometida em entregar um serviço de qualidade, prezando sempre pela satisfação do cidadão.

14. Indicador nº 06 - Evolução de consulta no portal da transparência

A principal função deste indicador é informar como está a evolução da 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 poderá implementar melhorias para todo o processo de consulta no portal da transparência.

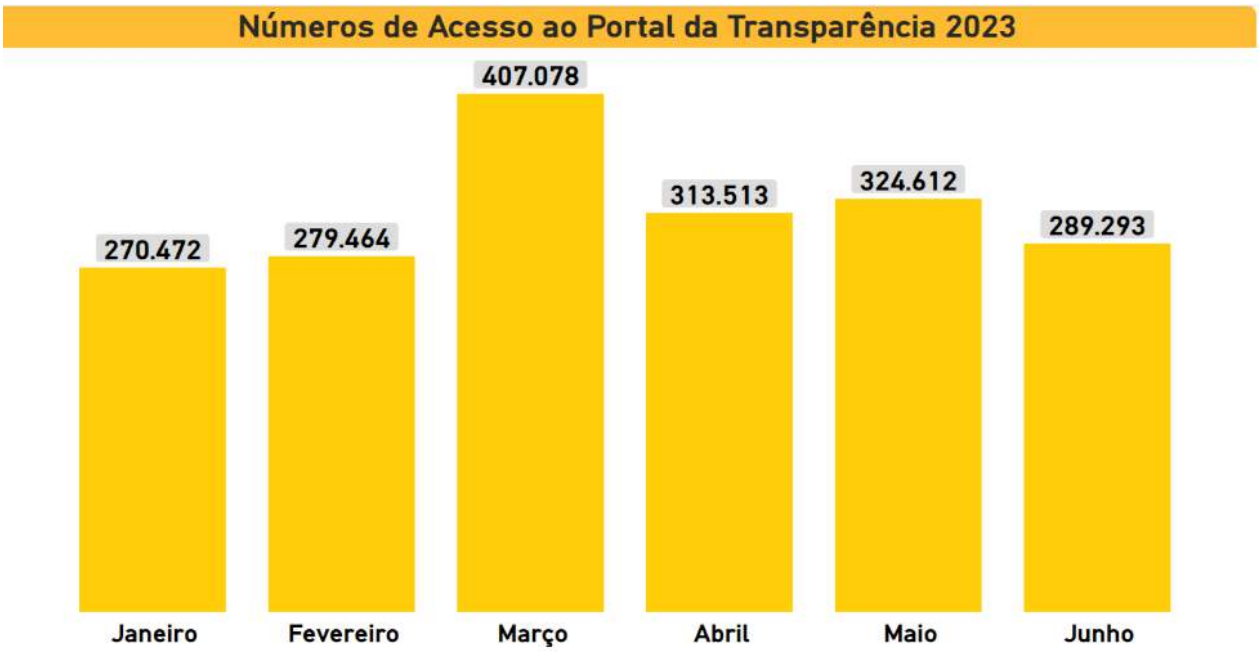


Fonte: CONIT

Conforme gráfico acima, a consulta mais acessada no portal da transparência, no primeiro semestre de 2023, é referente a área de servidores (grafado em rosa), chegando a quantia de 257.337 (duzentos e cinquenta e sete mil, trezentos e trinta e sete). As áreas referentes as despesas (grafado em verde) e contratos (grafado em amarelo), também foram objetos de consulta no portal da transparência, conforme especificado no gráfico.

15. Indicador nº 07 - Número de acessos ao portal da transparência

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



Fonte: CONIT

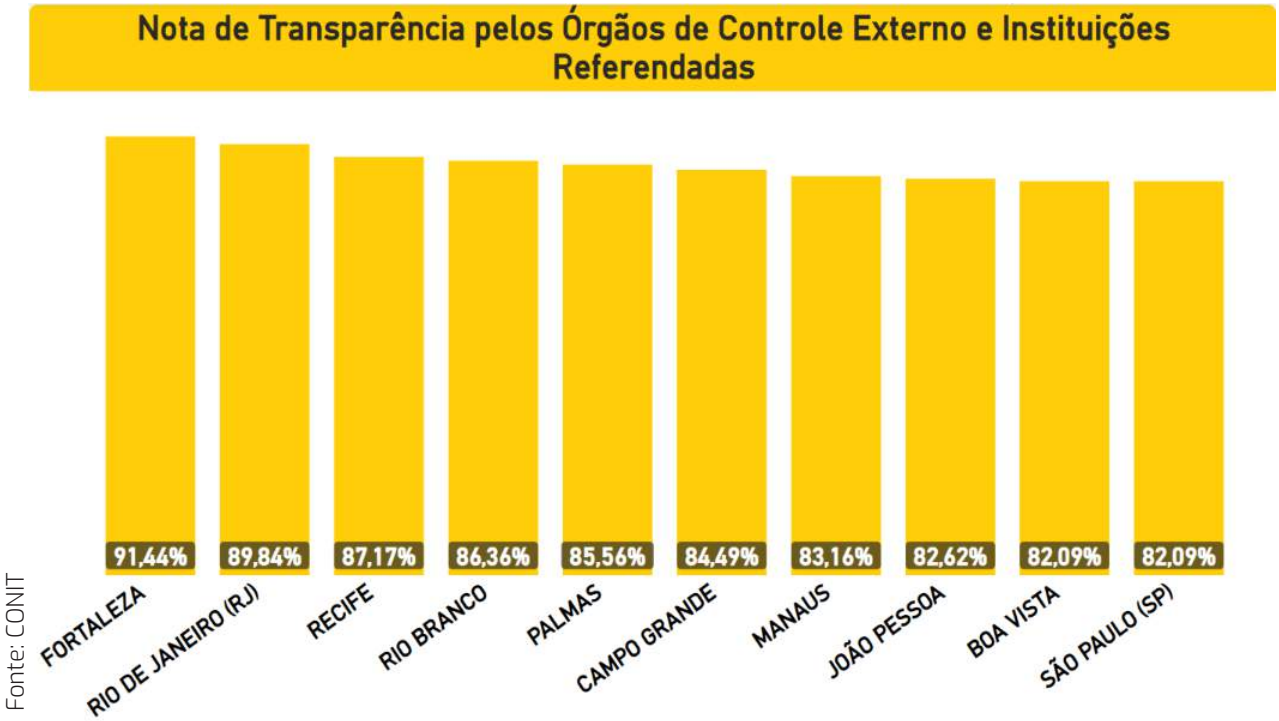
Observa-se com o gráfico que, o portal da transparência apresenta um número elevado de acesso, chegando a um total de 407.078 (quatrocentos e sete mil e setenta e oito) no mês de março de 2023. O mês de janeiro deste mesmo ano foi o que houve menos acesso ao portal da transparência, mas

ainda apresentou uma quantidade expressiva de 270.472 (duzentos e setenta mil, quatrocentos e setenta e dois) acessos.

Portanto, enfatiza-se a importância do portal da transparência como ferramenta que permite ao cidadão conhecer, questionar e atuar como fiscal da aplicação de recursos públicos.

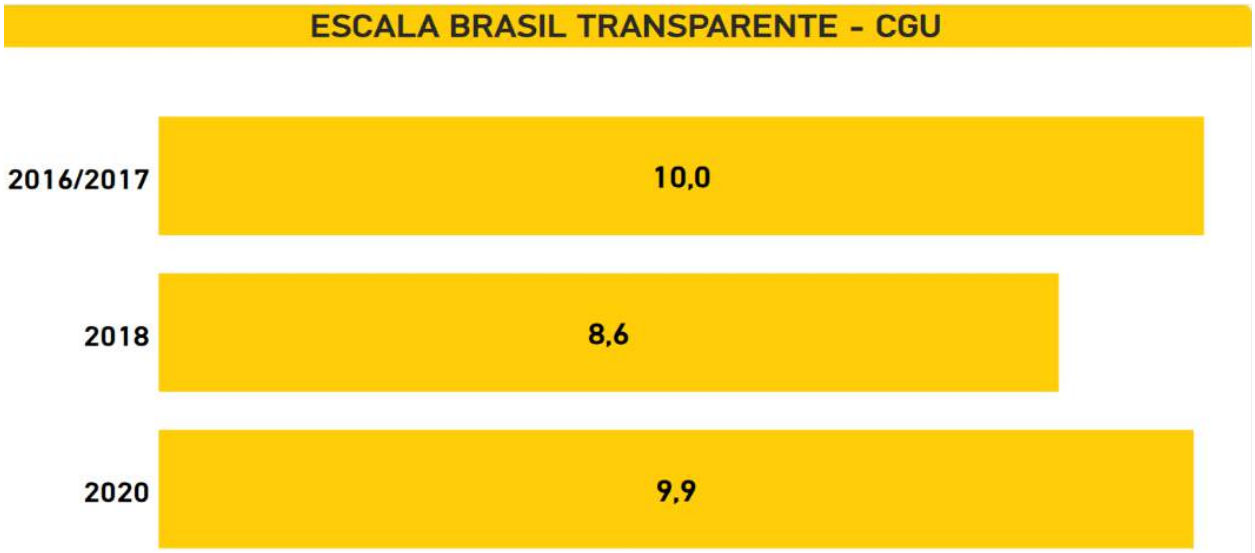
16. Indicador nº 11 - Nota de transparência pelos órgãos de controle externo e instituições referendadas

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.



Fonte: CONIT

O gráfico acima foi extraído do relatório do Ranking da Transparência 2021-2022 do Núcleo de Estudos da Transparência Administrativa e da Comunicação de Interesse Público (NETACIP) da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (FDUSP) (https://direito.usp.br/pca/arquivos/723d1eaf86f8_relatorio-perez.pdf).



Fonte: CONIT

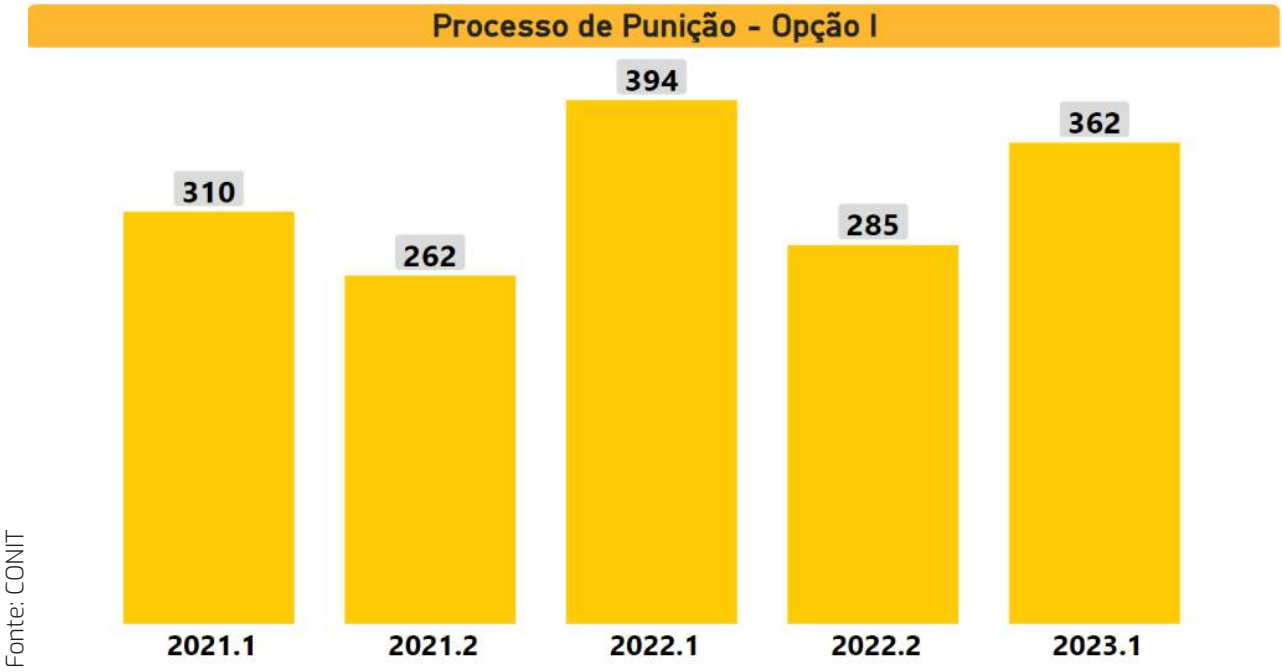
Conforme constatado no gráfico, dentre todas as capitais do Brasil, Fortaleza ocupa a primeira colocação no ranking da transparência, em que foram analisados 39 quesitos com atribuição a cada um deles. A capital cearense somou 342 (trezentos e quarenta e dois) pontos de um total de 374 (trezentos e setenta e quatro), apresentado um percentual de 91,44% (noventa e um e quarenta e quatro por cento), estando a frente de Rio de Janeiro que somou 336 pontos e percentual de 89,84% (oitenta e nove vírgula oitenta e quatro por cento) e Recife que somou 326 pontos e percentual 87,17% (oitenta e sete vírgula dezessete por cento).

Cabe ainda enfatizar que na última atualização da ESCALA BRASIL TRANSPARENTE - CGU (EBT), que também avalia a transparência dos municípios ocorreu em 2020, ficando Fortaleza com a nota 9,9 (nove vírgula nove).

Assim, as boas notas obtidas pelo Portal da Transparência de Fortaleza servem para reforçar o bom trabalho que vem sendo feito pela área responsável que está comprometida a entregar um serviço de qualidade a sociedade.

17. Indicador nº 09 - Tempo médio de conclusão de processos de punição de fornecedores

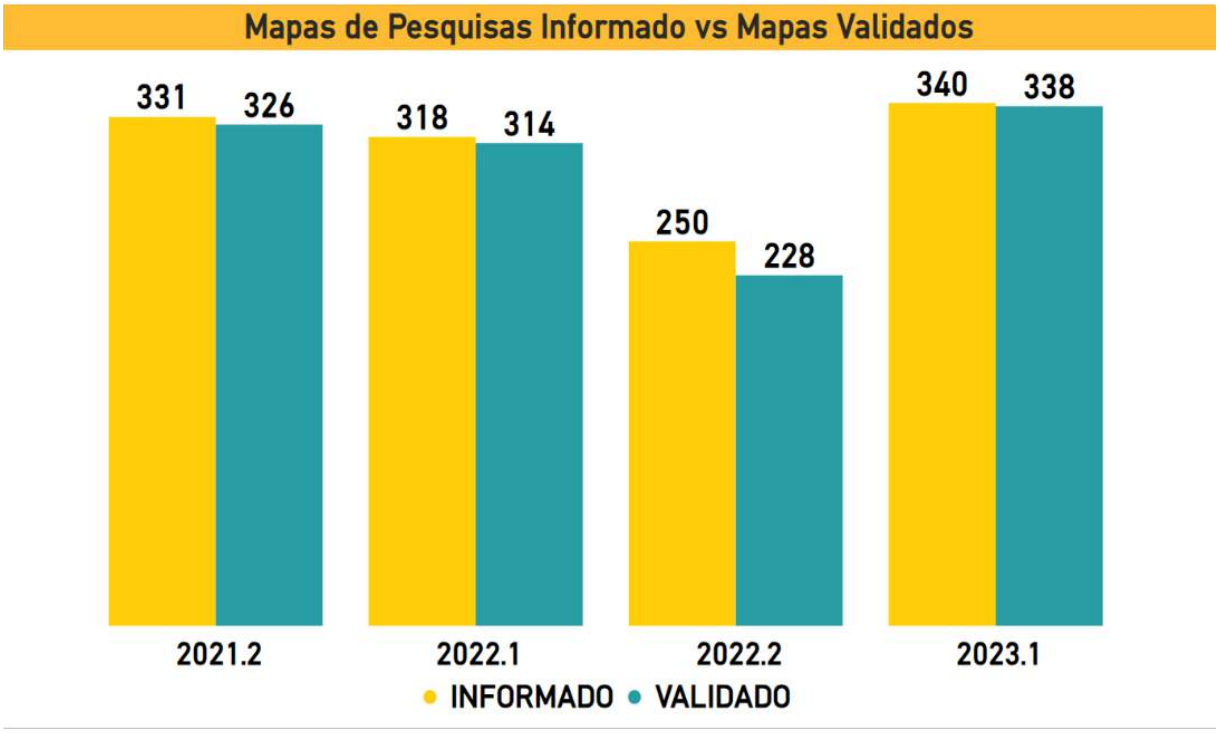
Este indicador tem como objetivo subsidiar o Gabinete da CGM e a Coordenadoria da Controladoria monitoramento de fornecedores com penalidades aplicadas pela PMF de forma a identificar oportunidades de melhoria, voltadas à implementação futura, em órgãos e entidades da PMF, por meio da Célula de Gestão de Contratos e da Rede de Controle Interno da CGM.



Conforme observado, muito há de evoluir neste indicador. O tempo médio previsto para conclusão do processo de punição de fornecedores, atualmente é de 362 (trezentos e sessenta e dois dias). Para melhor compreensão deve ser enfatizado que, os processos iniciaram nos anos anteriores, perdurando até o primeiro semestre de 2023.

18. Indicador nº 10 - Percentual de equivalência de preço de mercado dos itens e serviços contratados

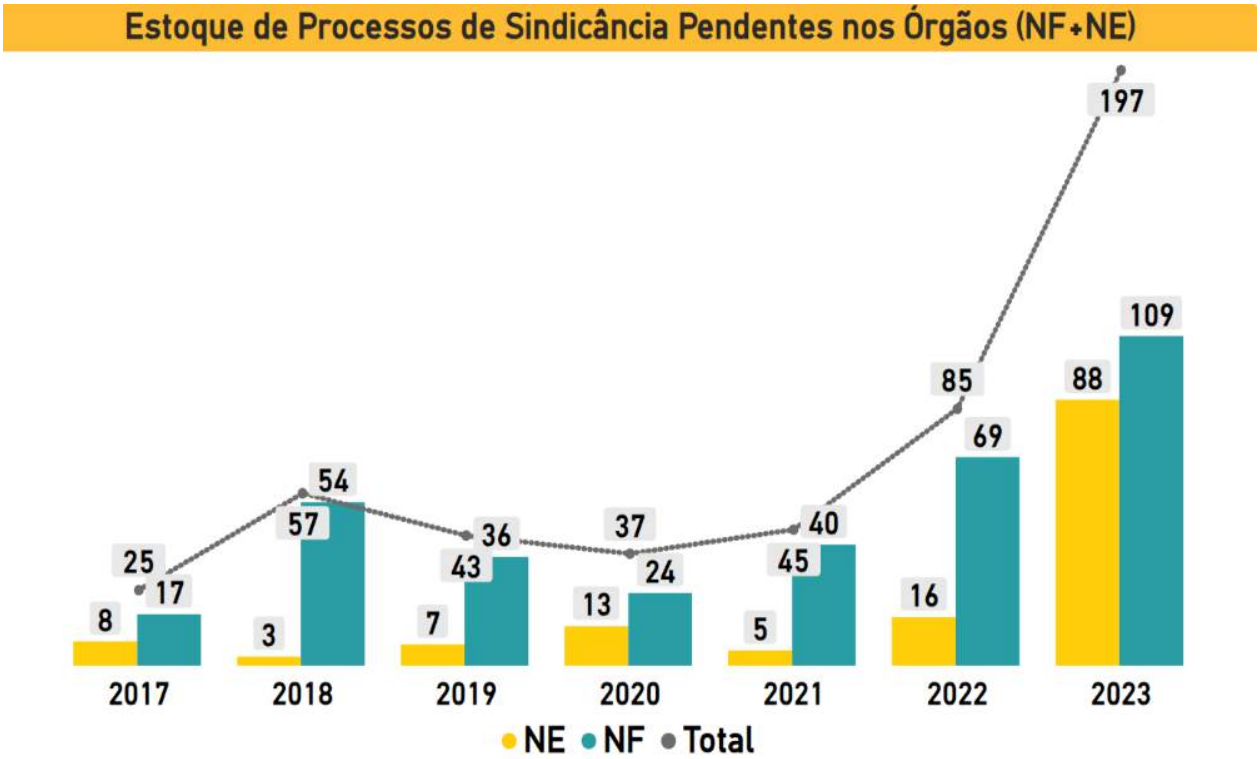
Este indicador tem como objetivo subsidiar o Gabinete da CGM e a Coordenadoria da Controladoria da adequabilidade de preços praticados em contratos da PMF, bem como nos valores de itens correspondentes levantados por meio do "E-compras". Este indicador busca identificar oportunidades de melhoria, voltadas à implementação futura, em órgãos e entidades da PMF, por meio da Célula de Gestão de Contratos e da Rede de Controle Interno da CGM.



Conforme apresentado no gráfico há uma equivalência entre os números de mapas de pesquisas informado (grafados de amarelo) e o número de mapas validados (grafados de verde). A equiparação dos mapas é ainda maior no primeiro semestre de 2023, enquanto o número de mapas de pesquisas informado equivale a 340 (trezentos e quarenta), o número de mapas validados é de 338 (trezentos e trinta e oito).

19. Indicador nº 14 - Estoque de processos sindicantes pendentes nos órgãos - NF+NE

Este indicador tem como objeto calcular o total de processos de sindicância pendentes nos órgãos, que perfaz a soma dos não finalizados (NF) e dos não enviados (NE). Os não finalizados são os processos de sindicância instaurados, mas não concluídos, já os não enviados são aqueles que foram finalizados com publicação de decisão no DOM, mas não foram enviados para a Corregedoria Geral – CGM.

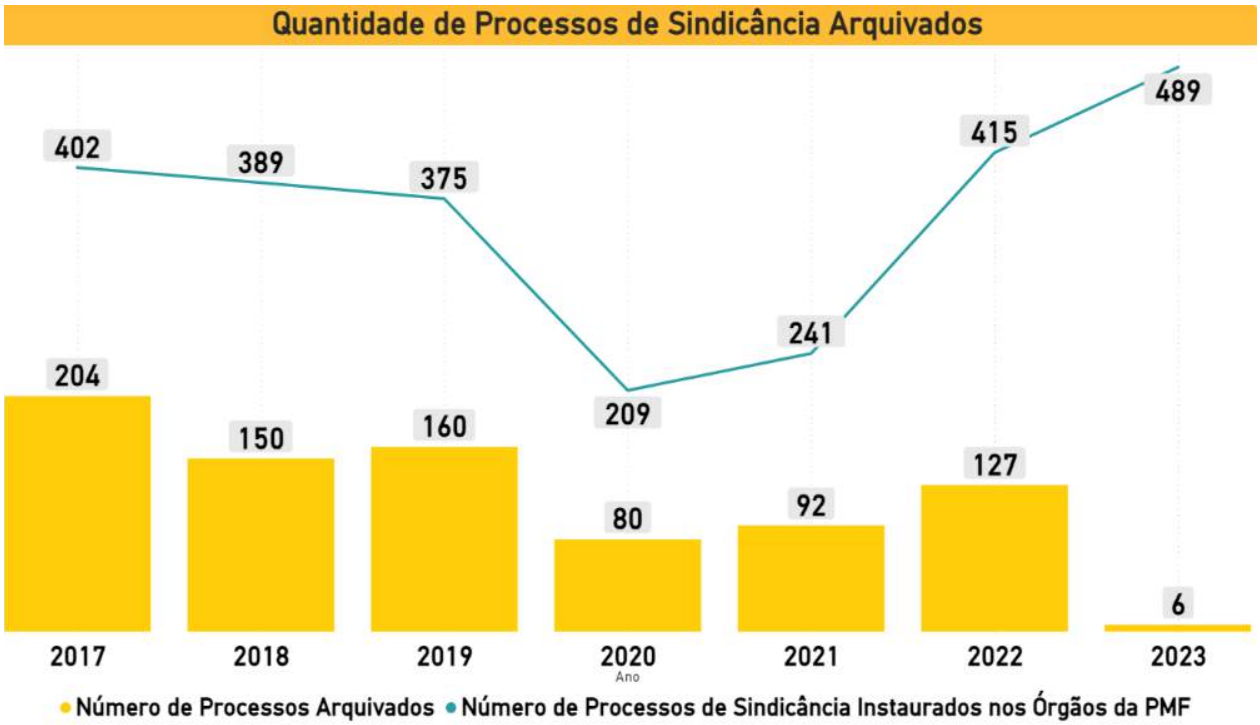


Fonte: CONIT

O gráfico aponta que, no primeiro semestre de 2023 estiveram pendentes nos órgãos da PMF 197 (cento e noventa e sete) processos de sindicância, deste total, 88 (oitenta e oito) não foram enviados e 109 (cento e nove) não foram finalizados.

20.Indicador nº 15 - Processos de sindicância arquivados

O referido indicado tem como objetivo calcular o total de processos de sindicância arquivados nos órgãos da PMF.

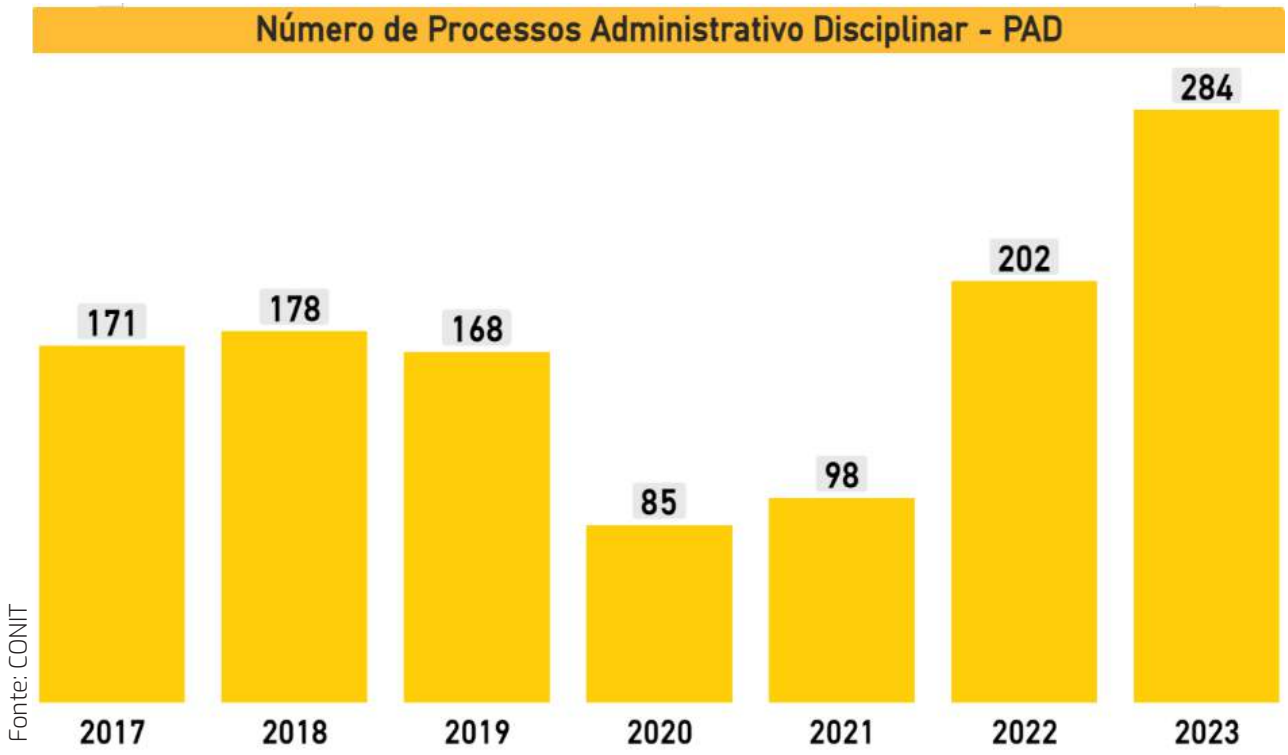


Fonte: CONIT

Conforme gráfico apresentado, no primeiro semestre deste ano, foram instaurados nos órgãos da PMF 489 (quatrocentos e oitenta e nove) processos de sindicância. Deste total, apenas 06 (três) foram arquivados, ou seja, ainda estão tramitando 483 (quatrocentos e oitenta e três) processos.

21. Indicador nº 16 - Processos de sindicância revertidos em PAD – Processo Administrativo Disciplinar

O objetivo deste indicador é calcular o número total de processos de sindicância revertidos em Processo Administrativo Disciplinar (PAD), nos órgãos da PMF.

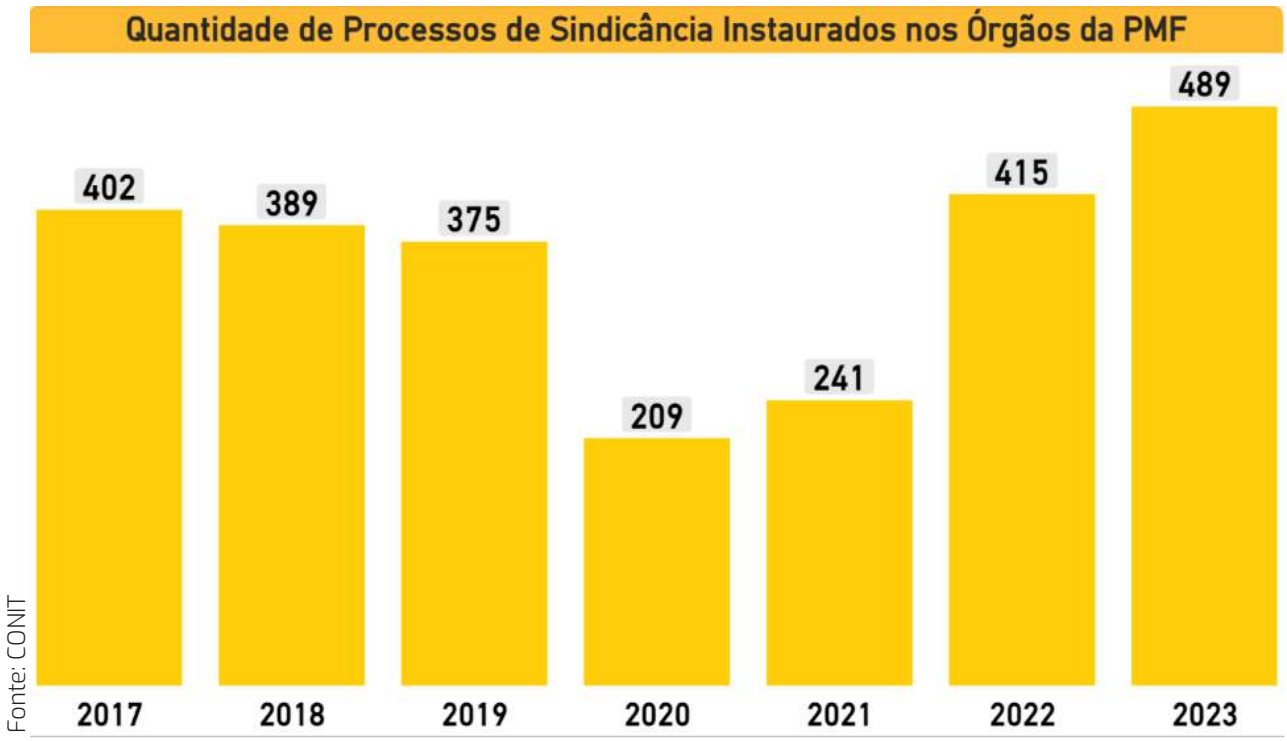


Como podemos observar no gráfico, no primeiro semestre de 2023, 284 (duzentos e oitenta e quatro) processos de sindicância foram revertidos em Processos Administrativo Disciplinar (PAD). Conclui-se, portanto, que neste semestre, já houve um aumento de 82 (oitenta e dois) PAD's em relação a todo o ano de 2022.

22. Indicador nº 17 - Quantidade de processos de sindicância Instaurados nos órgãos da corregedoria.

Este indicador tem como finalidade calcular o total de processos de sindicância instaurados pelos órgãos da PMF.

O gráfico seguinte demonstra que no primeiro semestre de 2023 foram instaurados 489 (quatrocentos e oitenta e nove) processos de sindicância, nos Órgãos da PMF. Aponta que esta quantidade de processos foi a maior desde 2017. Cabe enfatizar ainda que, no primeiro semestre deste ano, já foram instaurados 74 (setenta e quatro) processos a mais do que todo o ano de 2022.



Dando continuidade ao projeto, foi implantado a ferramenta do BI, que tem como finalidade: o monitoramento referente a coleta de dados dos indicadores; a apresentação de relatório anual; a implementação do plano de resposta a risco desenvolvido no projeto piloto para atuar na gestão de contratos da PMF; a implementação da metodologia de gestão de riscos em alguns órgãos, utilizando como suporte os Articuladores de Controle Interno.

Por fim, cabe enfatizar que, foram realizadas oficinas sobre gestão de risco, de acordo com a Lei 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações), por meio de aulas práticas e teóricas, para 81 servidores de 21 órgãos, sendo estes CLFOR, SETFOR, GMF, SECULTFOR, SCSP, AGEFIS, SEUMA, IPEM, SDE, SME, AMC, IPLANFOR, SEPOG, IPM, CITINOVA, SESEC, FAGIFOR, SEGOV, ETUFOR, SEINF, CGM.

ANEXOS

Rede de Controle Interno

ACFor - Agência de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos de Saneamento Ambiental de Fortaleza	Mário Marrathma Lopes de Oliveira
Agefis - Agência de Fiscalização de Fortaleza	Alaíde Oliveira Pontes Rosado Patricia Martins Silveira Furlanetti Diego Barbosa Barros Meirenusia Rolim Lima
AMC - Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania	João Evangelista Bezerra Lima
CLFOR - Central de Licitações da Prefeitura de Fortaleza	Bhrenda Cinthya Bastos Braga Policarpo Gleyse Samara Lima
CGM - Controladoria e Ouvidoria Geral do Município	Pedro Edson Lourinho Junior
Citinova - Fundação de Ciência, Tecnologia e Inovação de Fortaleza	Renam Damasceno
Etufor - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	Janieire Moreira Soares de Oliveira Ana Beatriz Beltrão Magalhães Lemos
Funci - Fundação da Criança e da Família Cidadã	Lara Facó Santos Braga Brena Ferreira Gomes Maria do carmo Borges Teles
GABPREF - Gabinete do Prefeito	Érika Saraiva Serra
GABVICE - Gabinete do Vice-Prefeito	Sinara Maria Sampaio Moreira Carolina Veríssimo Pinto Micheline Becker Macedo Lima
GMF - Guarda Municipal de Fortaleza	Danielle Carine do Nascimento Rafaela Ferreira Chagas
Habitafor - Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza	Verena Rothbrust de Lima Paulo Andre da Silva Gomes Silvana Barbosa Cartaxo
IJF - Instituto Dr. José Frota	Claudia Valani Barcellos
Imparh - Instituto Municipal de Desenvolvimento de Recursos Humanos	Taciane Maeane Serafim de Oliveira Martins Danielle Araújo de Oliveira Armando Augusto de Azevedo Damasceno
IPEM - Instituto de Pesos e Medidas	Lucyanna Martins Leite Lucio Antonio Carlos Mourao Melo Davi de Moura Leite Castelar Thiago Melo Façanha Francisco Roberto de Sousa Junior Patricia Kelle dos Santos Lopes
IPM - Instituto de Previdência do Município	Paulo Ricardo Pedrosa Carlos Milena Alencar Gondim Raimundo da Costa Campos
Iplanfor - Instituto de Planejamento de Fortaleza	Edgar Lombardi Campos
PGM - Procuradoria Geral do Município	Caio Correia Moreira Natália de Castro Bezerra Bedê
Procon - Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor	Antonio Airton do Vale Melo Roberta Batista Virginio

SCSP - Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos	Loraynne Souto Holanda Raissa Pessoa Silva e Ruivo Paulo Ricardo Maia Pinheiro
Secel - Secretaria Municipal do Esporte e Lazer	Ernani Jaco Lomonaco
Secultfor - Secretaria Municipal da Cultura de Fortaleza	Eliane Luz da Silva Ana Lúcia Barbosa
Seger - Secretaria Municipal da Gestão Regional	Joaquim Lúcio Melo Freitas Cristiane da Silva Jaciane de Oliveira Araújo
Segov - Secretaria Municipal de Governo	Livia Barbosa Marques Gisele Craveiro e Pinho Silva
Sepog - Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão	Marcos Manuel Araújo Silveira
SDE - Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico	Monica Emanuelle Ribeiro da Silva Mayara Ellen de Vasconcelos Meneses
SDHDS - Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	Igor Barroso Steindorfer
Seinf - Secretaria Municipal da Infraestrutura	Diego Charles Lima Alves Marcelo Teixeira Pontes Vanessa de Souza Miranda
Sesec - Secretaria Municipal da Segurança Cidadã	Marcia Rodrigues Costa Francisco José Magalhães de Sousa Thiago David Furtado Cavalcante Saulo Firmino da Silva
Seuma - Secretaria Municipal do Urbanismo e Meio Ambiente	Juliana Castro Mota
Setfor - Secretaria Municipal do Turismo de Fortaleza	Marcia Regino Ribeiro
SME - Secretaria Municipal da Educação	Géssica Maria Ferreira Sousa Francisco Hildemárcio de Freitas Pinto Otília Chaves Barros
SEJUV - Secretaria Municipal da Juventude	Juliana Castro Mota
Sefin - Secretaria Municipal das Finanças	Márcia Rachel Seba dos Reis Nascimento Ana Elisa Pinheiro campelo de Castro Daniela Fernandes Brasil
SMS - Secretaria Municipal da Saúde	Maria Clarice Tavares Evangelista Taís Raquel de Oliveira Santana Verilenny Furtado Vieira Caio Menescal Reis
URBFor - Autarquia de Urbanismo e Paisagismo de Fortaleza	Thereza Neumann Santos de Freitas Fernanda Maria Azevedo Vasconcelos

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
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