



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Infraestrutura*

## Boas Práticas

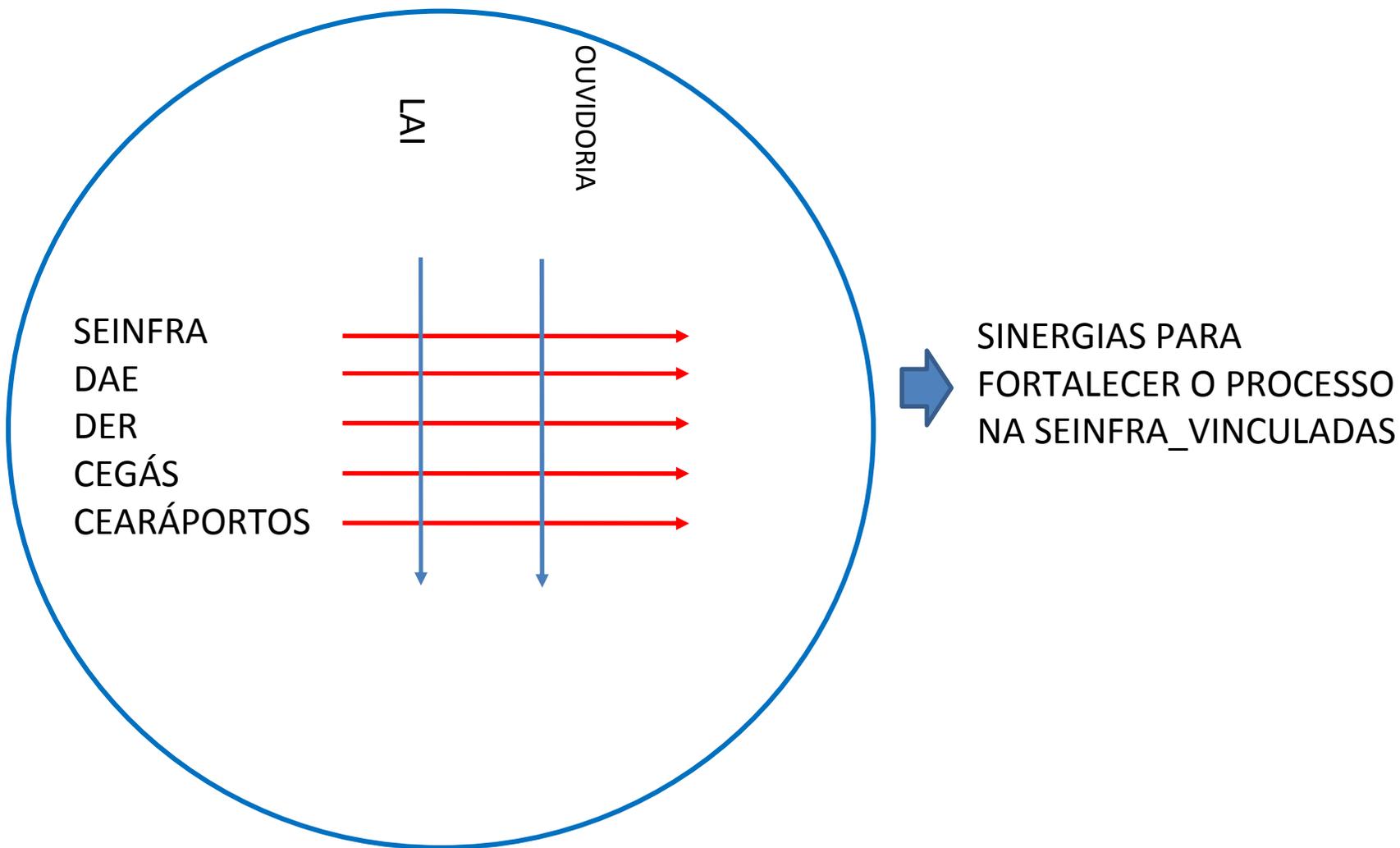
### Controle Social do Sistema SEINFRA



## Projeto: FORTALECIMENTO DO CONTROLE SOCIAL DO SISTEMA SEINFRA

Acompanhar as ações referentes a transparência do Sistema SEINFRA com finalidade de zelar pelo bom desempenho das atividades referentes a Ouvidoria e LAI, sempre com foco de criar cultura de valorização destes importantes canais de acesso do cidadão aos serviços prestado pela nossa Secretaria e suas vinculadas.

Mês da instalação: Maio de 2015



## Objetivos específicos

1. Integrar os profissionais envolvidos no controle social da SEINFRA e vinculadas;
2. Trocar experiências entre os participantes ;
3. Conhecer as melhores práticas executadas pelos ouvidores e representantes da LAI do Sistema SEINFRA;
4. Fortalecer a teoria e a prática do controle social, obtendo visão sistêmica da transparência;
5. Criar espaço apropriado para dirimir dúvidas do próprio sistema SEINFRA;
6. Padronizar os processos
7. Criar ações para disseminar o controle social dentro do sistema SEINFRA.

## CARACTERÍSTICAS DO COMITÊ

Periodicidade das reuniões: mensal (2015) e bimestral 2016

Local das reuniões: Itinerante

Formalidades: Atas, pautas e registro de presença

Composição: Ouvidores e representantes da LAI do sistema SEINFRA

Elementos básicos de discussões nas reuniões:

- Cronograma criado no comitê,
- Legislação do Acesso à informação e Ouvidoria, relatórios de ouvidorias, conteúdo de eventos(seminários, cursos, reuniões da rede)

Plano de ação decorrente das reuniões com monitoramento e atendimento.

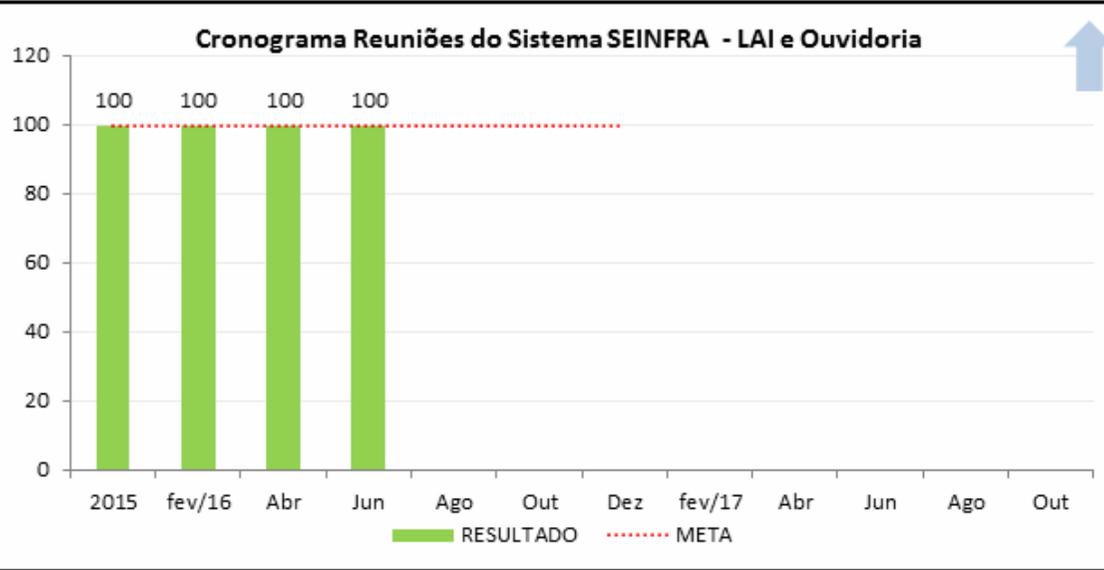
## Cronograma de Reuniões do SISTEMA SEINFRA avaliado como indicador da UGB

 <b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>						
Nome do Indicador	Unidade de medida	Descrição do Indicador	Fórmula para calcular o indicador	Frequência de Aferição do Indicador	Quem Afere o Indicador	Meta
Cronograma de reuniões da Ouvidoria E LAI do Sistema SEINFRA	%	Medir a aderência ao cronograma reuniões SISTEMA SEINFRA (DAE, DER, CEARAPORTOS e CEGÁS)	Número de reuniões realizadas no prazo / Número de reuniões programadas x 100	Bimestral	Cleide	100

ALIMENTAR DADOS			Observação
MESES 2015	RESULTADO	META	
2015	100	100	<b>Local das reuniões:</b> Jan-Fev: SEINFRA Mar-Abr: Porto Pecém Mai-Jun: CEGÁS
fev/16	100	100	
Abr	100	100	
Jun	100	100	
Ago		100	
Out		100	
Dez		100	
fev/17			
Abr			
Jun			
Ago			
Out			



**Cronograma Reuniões do Sistema SEINFRA - LAI e Ouvidoria**

■ RESULTADO    ⋯ META

Mês	FATO	CAUSA	AÇÃO	QUEM	QUANDO

## ATA DE Nº 07 DA REUNIÃO Comitê Setorial de Acesso à Informação/Ouvidoria

LOCAL: CEGÁS

DATA: 14/08/2015

HORÁRIO: Início: 14hs término: 16:30hs

**Participantes:** SEINFRA - Cleide Maia; CEGÁS- Nilce Cals, Claudir Monteiro, Carlos Eugenio e Nara R. Nogueira; DER- Adília; DAE- Francisco Aguiar; CEARÁ PORTOS- Ernesto Neto e Helder Muller

Cleide abre os trabalhos agradecendo a participação de todos e o acolhimento da CEGÁS, em seguida faz uma síntese da reunião anterior e enfatiza o acordo sobre o cronograma do plano de ação criado para acompanhamento deste comitê das atividades da LAI e Ouvidoria. Houve necessidade de apresentação nominal de todos em razão da CEGÁS está com novos integrantes, inclusive nova Ouvidora, apresentada pela Nilce.

### Assuntos discutidos

- Cleide inicia perguntando sobre a frequência e a ideia de ser itinerante nossas reuniões, todos concordaram de continuar mensalmente e de ser itinerante. A próxima já ficou marcada para o dia 16 de setembro no DER. Carlos Eugenio registrou a importância de ser itinerante para envolver cada vez mais os colaboradores neste processo.
- Outro item do plano de ação é atualização do site institucional, todos assumiram tal atualização, inclusive definindo prazo para conclusão. Em anexo está o plano de ação conforme acertado na reunião.
- Cleide continua a pauta, falando da prática da SEINFRA em relação as informações singulas, acessou o portal da Secretaria e localizou para que todos pudessem visualizar. E comunica que dia 18 deste mês haverá uma reunião com os coordenadores, onde será alertado quanto o cumprimento da LEI, caso existam informações que deveriam ser singulas e não estão assim classificadas, devemos buscar o mais rápido possível oficializa-las.
- Outro assunto da pauta é divulgação de perguntas e respostas para todo comitê tomar conhecimento e ser consensada quando necessário por todos. Todos assumiram realizar esta prática até final de agosto.
- E quanto a disseminação, Cleide informa que dia 30 de julho houve palestra ministrada pela CGE sobre Ouvidoria, LAI e Ética para os servidores da SEINFRA e representantes das vinculadas, 37 colaboradores participaram deste evento. Inclusive podemos ver o registro através das fotos, vejamos. Em relação a disseminação nas vinculadas, ficou acordado que na próxima reunião discutiremos sobre este assunto.
- Cleide apresentou o quadro de informações/ouvidorias infraestrutura(Seinfra, Ceará Portos, Cegás, DER e DAE), emitido pela CGE, fazendo o seguinte questionamento:

Qual o aprendizado em relação aos dados informados pela CGE? E quais medidas podemos tomar para melhorar os resultados?

- A Ceará Portos informa que a proposta das informações sigilas encontram-se na CGE para validação, e até o momento nada foi oficializado. Portanto a mesma pede apoio da SEINFRA para junto a CGE liberar tais validações.
- O Aguiar do DAE pede apoio nos seguintes pontos: -Verificar com a CGE a possibilidade de enviar via sistema a resposta que será dada ao cidadão para todos os membros do comitê. - A participação dos Ouvidores na reunião do conselho, pelo menos uma vez por mês.
- A Adília também reforçou a participação dos Ouvidores na reunião do conselho, pelo menos uma vez por mês.

Atenciosamente,

Cleide Maia

## ATA DE Nº 08 DA REUNIÃO Comitê Setorial de Acesso à Informação/Ouvidoria

LOCAL: DER

DATA: 16/09/2015

HORÁRIO: Início: 14hs término: 16:10hs

**Participantes:** SEINFRA – José Henrique e Cleide Maia; CEGÁS- Nara R. Nogueira; DER- Adília; Sandra Gomes e Luciano DAE- Francisco Aguiar.

Cleide abre os trabalhos agradecendo a participação de todos e o acolhimento do DER, em seguida informa a metodologia da reunião. Comenta sobre o vídeo "buraco negro" que mostra as diversas fases da corrupção, mas apresenta o vídeo "sapatos velhos", que reflete sobre o outro lado, no caso a honestidade e ética.

### Assuntos discutidos

- Cleide inicia passando a lista de presença, faz uma síntese da reunião anterior e realiza a leitura dos pontos da ata do dia 14 de agosto, observando os compromissos registrados e acompanhamento das atividades do plano de ação. A próxima já ficou marcada para o dia 14 de outubro no DAE.
- Cleide continua a pauta, informando sobre ofício da CGE, solicitando atualização do cadastro dos ouvidores e representantes da LAI para acesso ao sistema SOU, inclusive responde ao questionamento do Aguiar na reunião anterior, da disseminação das solicitações para todos os membros do CSAI.
- Comunicamos que após contato com CGE, a mesma liberou as informações sigilas da Ceará Portos. E o CEGAI já começou a se reunir para validação da informações solicitadas. Nara da CEGÁS informou que a CGE não encontrou suas informações, mas a CEGÁS vai refazer para submeter novamente a CGE.
- Outro assunto da pauta é Análise do cronograma, em relação a disseminação da LAI e Ouvidoria, todos ficaram de verificar o melhor período. A SEINFRA se colocou novamente à disposição para apoio na referida disseminação.
- Henrique/Cleide informaram sobre a capacitação que está sendo ofertada pelo TCE e CGU. Henrique ressaltou a importância de capacitação nesta área que exercemos, voltado para transparência.
- Henrique falou que nas próximas reuniões de Conselho do DER e DAE reforçará a importância do Ouvidor na reunião do conselho pelo menos uma vez por mês.
- Aguiar pediu apoio de todos para algumas questões complexas que chegam para Ouvidoria. Cleide registrou que um dos objetivos do nosso comitê é ajuda de uns para com outros. É o aprendizado contínuo dos participantes e fortalecimento do SOU.
- Henrique sugeriu que SEINFRA e Vinculadas realizassem um novo levantamento de informações sigilas para validação junto a CGE.
- A Adília agradeceu a participação de todos, e colocou o DER a disposição.

Atenciosamente,

Cleide Maia

**ATA DE Nº 09 DA REUNIÃO**  
**Comitê Setorial de Acesso à Informação/Ouvidoria**

**LOCAL: DAE**

**DATA: 14/10/2015**

**HORÁRIO:** início: 14hs      término: 16:15hs

**Participantes:** **SEINFRA** – José Henrique e Cleide Maia; **DER**- Adília e Luciano; **DAE**- Francisco Aguiar, Salete, Guilherme Maia e Daniela **Ceará Portos**: Helder Muller e Ernesto

Cleide abre os trabalhos agradecendo a participação de todos e o acolhimento do DAE, e Salete representante do DAE, também faz um acolhimento ao comitê. É feita apresentação dos membros do grupo por existirem três pessoas a participarem pela 1ª vez da reunião. O superintendente do DAE – Dr. Sílvio dar as boas vindas ao Comitê e deseja uma boa tarde de trabalho, enfatizando a importância dos referidos encontros. A palavra é passada para o Sr. Aguiar que faz um breve histórico do DAE e apresenta algumas informações sobre a Ouvidoria e a LAI do DAE. Apresenta também exemplos da realidade de Ouvidorias de outros Estados.

**Assuntos discutidos**

- Henrique sugere ao Dr. Sílvio a criação de um espaço, pelo menos uma vez por mês, para Ouvidoria poder mostrar pontos relevantes registrados através do SOU e informa, ainda, que esta participação fortalecerá as ações do SOU e conseqüentemente as do Departamento. O Superintendente imediatamente acatou a sugestão. Henrique agradeceu e registrou que o DER também aderiu a sugestão. Henrique aproveitou a oportunidade e falou para os Ouvidores Aguiar e Adília do DAE e DER, respectivamente, preparem-se para as reuniões com informações que agreguem ao sistema.
- Cleide continua a pauta, informando sobre ofício circular nº 27/2015 da CGE, em que solicita a disponibilização, por todos os órgãos e entidades, das informações nos sites institucionais, conforme Lei Estadual de Acesso à Informação nº 15.175/2012. E no momento solicita que tão logo tenham data de providência de tal disponibilização, que nos seja informado.
- Cleide falou que no final iria mostrar a entrevista de Mário Cortella, sobre ética. O assunto levou ao questionamento sobre as ações da comissão de ética. A comissão de Ética recebe demanda gerada pela Ouvidoria. Quem coordena as comissões de ética?
- Henrique registrou novamente a importância das informações singulas, e que todos devem ter zelo com esta questão. Cleide reforça sobre a complexidade do assunto, inclusive sobre definição de valores, para cobrança de informações que gerem ônus para serem produzidas.
- Outro assunto da pauta foi a Análise do cronograma em relação à disseminação da LAI e Ouvidoria, onde todos ficaram de verificar o melhor período. A SEINFRA se colocou novamente à disposição para dar apoio à referida disseminação. Henrique solicitou datas para as palestras. O DAE, DER e CEGÁS não possuem informações classificadas como sigilosas, a Ceará Portos possui 3(três) e a SEINFRA possui 9(nove), informações classificadas como sigilosa.
- A próxima reunião ficou marcada para ser na Ceará Portos. Ernesto, da Ceará Portos, pediu para que a mesma fosse realizada após o término de suas férias. A reunião ficou prevista, então, para o dia 09 de dezembro, a ser confirmada posteriormente.

**ATA DE Nº 1 DA REUNIÃO**  
**Comitê Setorial de Acesso à Informação/Ouvidoria**

**LOCAL: SEINFRA**

**DATA: 20/04/2016**

**HORÁRIO:** início: 14hs      término: 16:45hs

**Participantes:** **SEINFRA** – José Henrique e Cleide Maia; **DER**- Izaura; **DAE**- Francisco Aguiar, **Ceará Portos**: Ernesto

Cleide abre os trabalhos agradecendo a participação de todos, apresentando a pauta da reunião, solicitando a assinatura na lista de presença e distribuindo as tabelas com os resultados da avaliação de desempenho das ouvidorias do sistema SEINFRA de 2015, e passando a palavra para o Henrique, que agradece também a presença de todos, e reforça a tese que a ouvidoria será um canal bastante explorado pelo cidadão, ou seja, a tendência é um acréscimo considerável da demanda. Em seguida Cleide comenta sobre a mudança do local e o porque da não realização da reunião em fevereiro.

**Assuntos discutidos**

- Os trabalhos foram iniciados com análise e reflexão da Avaliação de Desempenho das ouvidorias Setoriais feita pela CGE. Cada órgão apresentou seus resultados e comentários, a sequência de exposição foi a seguinte:

1. SEINFRA;
2. DAE;
3. DER;
4. Ceará Portos.

Após ouvir todos, Henrique comentou que dos critérios o mais estruturante e importante é a resolutividade, pois descreve a atenção e presteza em responder o cidadão. Durante os comentários da SEINFRA, Cleide, comenta que no geral todos tiveram melhorias no desempenho. Em relação a resolutividade um único órgão a inviolir foi o DER. E comenta a ausência da CEGÁS, em quase todas as reuniões. Izaura, do DER registra dificuldades em responder em tempo hábil, em razão de algumas áreas competentes, não dar a devida prioridade, estipulada em LEI.

- Aguiar, do DAE, diz que não tem participado das reuniões de conselho, regularmente, como havia sido acordado, de participar pelo menos uma vez por mês. E comentou da importância das atas, e sugeriu que nos principais eventos, dos órgãos fossem falado do canal de ouvidoria e LAI, registrou também a importância da pesquisa de satisfação;
- Em relação, ao item elaborar estratégias e fomentar palestras sobre práticas de ouvidorias, foi unanime a necessidade de elaborar palestras nos órgãos com objetivo de disseminar e conscientizar o cumprimento de responder ao cidadão obedecendo a LEI e respeitando-o. O Muller da Ceará Portos sugeriu que na próxima reunião, que será dia 11 de maio, fosse preparado um cenário com algumas práticas, que seria o exercício para as palestras a serem ministradas nos órgãos do sistema SEINFRA;
- Cleide registrou as sugestões, e disse na medida do possível, nós iremos implantá-las. Mas na próxima reunião já implantaremos a sugestão do Muller de preparar as palestras.
- Cleide solicitou ao Henrique que falasse junto ao conselho de DER das dificuldades da Izaura, e também junto ao conselho do DAE sobre a participação regular do Aguiar no conselho.
- A próxima reunião já ficou agendada marcada para ser na Ceará Portos, confirmada pelo Ernesto, no dia 11 de Maio de 2016, às 10hs.
- Cleide agradeceu a participação de todos, e colocou a SEINFRA à disposição de todos, lembrou, também, que a pauta deve ser construída pelo Comitê.

Atenciosamente,  
Cleide Maia

## ATA DE Nº 2 DA REUNIÃO Comitê Setorial de Acesso à Informação/Ouvidoria

**LOCAL:** Cearáportos

**DATA:** 11/05/2016

**HORÁRIO:** início: 10hs      término: 14:00hs

**Participantes:** SEINFRA – José Henrique e Cleide Maia; DAE- Francisco Aguiar, Ceará Portos: Ernesto, Helder Muller, Valéria Menezes, Edileida, Luiza dantas e Francisco Wilame.

A reunião foi iniciada, com apresentação de todos, já que tinham participantes convidados, que estava ali reunido pela 1ª vez, houve contextualização dos assuntos a serem abordados. O ouvidor da Cearáportos, Ernesto Neto e o responsável pelo Sistema de Acesso à Informação, Helder Muller, fizeram uma apresentação institucional sobre o Porto do Pecém e as realizações da Ouvidoria e do CSAI da Cearáportos do ano passado, além de projetos e ações para 2016. Ernesto manifesta que a boa colocação na avaliação de desempenho da ouvidoria da Cearáportos foi resultado, em grande parte, das experiências compartilhadas durante essas reuniões entre a SEINFRA e vinculadas. Helder registrou o apoio da SEINFRA junto a CGE para liberação das informações sigilosas.

Dando continuidade a pauta, apresentou-se exemplos de manifestações, da SEINFRA e vinculadas para análise, críticas e considerações. O objetivo desta análise é para exercitar “case” e nos preparar para construir palestras para os gestores/servidores do sistema SEINFRA.

Em seguida partimos para visita técnica ao porto. Ao retornar a sala de reunião foram expostos e discutidos os seguintes pontos:

1. Cleide agendou para próxima reunião a montagem da palestra conforme acordado por todos.
2. Henrique sugeriu buscar todas as ações inovadoras apontadas pelo Sistema de Ouvidoria do Estado, para conhecermos as boas práticas das outras secretarias.
3. Aguiar sugeriu que este fórum tivesse também a representação da comissão de ética.
4. Henrique, perguntou se nos carros oficial da SEINFRA tem o telefone do SOU, Cleide diz que já teve, mas atualmente os mesmos estão sem o adesivo, que irá articular para saber como reativar esta comunicação.
5. Ernesto e Henrique questionam a formalidade do ouvidor substituto, somente na ausência do ouvidor efetivo. Cleide ficou de verificar entendimento da legislação, e também com a CGE.
6. A próxima reunião será no dia 13 de julho, às 14hs. O local confirmaremos posteriormente.

Atenciosamente,

Cleide Maia



## PRINCIPAIS RESULTADOS

Os Ouvidores do Departamento Estadual de Rodovias - DER e Departamento de Arquitetura e Engenharia - DAE passaram a ter assento nas reuniões de conselho;

Aprendizado das melhores práticas executadas pelos ouvidores do sistema SEINFRA;

Ajuste e atualização do sítio institucional do Acesso à Informação

Alinhamento no trato dos processos;

Maior integração entre SEINFRA e Vinculadas;

Fortalecimento do Controle Social, com as seguintes propostas:

- . Apresentação para ser ministrada para todos os gestores do referido Sistema.
- . Propostas de ações de ouvidoria em obras e eventos.





Grandes ações geralmente tem pequenos começos

*ANEXOS*