



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

5ª Reunião da Rede de Controle Social – 26/10/2016

Implementação das Recomendações

Dispositivos Legais

Decreto Estadual nº. 30.474/2011

Art. 8º Até 30 dias após o encerramento do semestre, as Ouvidorias Setoriais deverão encaminhar à Controladoria e Ouvidoria Geral, relatório semestral de atividades **apresentando o resultado da sua atuação e indicando sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.**

Parágrafo Único. Os relatórios deverão vir acompanhados de pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas.

Decreto Estadual nº. 30.938/2012

Art. 3º São Diretrizes do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará:

(...)

III - Disponibilizar informações e **apresentar recomendações** para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas públicas.



Relatório de Gestão de Ouvidoria 2015

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA - 2015



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

- www.ouvidoria.ce.gov.br
- Menu **Controle Social**
- SubMenu **Ouvidoria**
- Link **Relatórios de Ouvidoria**
-  **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2015**



Ofício Circular nº. 16/2016/CFOCS/CGE



Ofício Circular nº 16 /2016/CFOCS/CGE

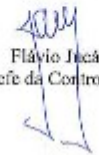
Fortaleza, 02 de agosto de 2016

Assunto: **Relatórios de Ouvidoria e de Transparência 2015**

Senhor (a) Gestor (a)

1. Cumprimentando-o cordialmente, referimo-nos aos Relatórios de Gestão de Ouvidoria e da Transparência referentes ao exercício 2015, por meio dos quais analisou-se quantitativa e qualitativamente os registros de ouvidoria, solicitações de informação com base na Lei de Acesso à Informação - LAI e os acessos ao Portal da Transparência.
2. Os referidos relatórios estão disponíveis para consulta no site da CGE (www.cge.ce.gov.br), na opção "Publicações" (lado esquerdo da tela) e em seguida "Relatórios Anuais".
3. Cabe ressaltar que os relatórios setoriais, elaborados pelas Ouvidorias e Comitês Setoriais de Acesso à Informação, serviram de insumo para a elaboração dos Relatórios de Gestão, motivo pelo qual também devem ser disponibilizados nos sites dos respectivos Órgãos e Entidades.
4. Quanto ao **Relatório de Gestão de Ouvidoria**, as 63.521 manifestações registradas em 2015 são analisadas quanto ao tipo de manifestação, por Programa de Governo 7 Ceará, por Órgão/Entidade, pelos assuntos mais recorrentes, pelas macroregiões de planejamento, quanto ao cumprimento do prazo regulamentar para apuração pelas ouvidorias setoriais e quanto à satisfação dos usuários, concluindo com 34 recomendações a serem implementadas, seja por todos os Órgãos e Entidades seja por algum em específico no caso daquelas mais direcionadas.
5. Quanto ao **Relatório de Gestão da Transparência**, os mais de 230 mil acessos aos Portal da Transparência e as 63.427 solicitações de informação registradas em 2015 são analisadas por Órgão/Entidade, pelos assuntos mais recorrentes, pelas macroregiões de planejamento, quanto ao cumprimento do prazo regulamentar para resposta pelos Comitês Setoriais, quanto à satisfação dos usuários, dificuldades e benefícios com a implementação da LAI, concluindo com 13 recomendações a serem implementadas, seja por todos os Órgãos e Entidades seja por algum em específico no caso daquelas mais direcionadas.
6. As referidas recomendações devem ser implementadas pelos Gestores Estaduais, com auxílio da respectiva Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASE, no intuito de aperfeiçoar as políticas e serviços públicos oferecidos, bem como efetivar a transparência pública e dar cumprimento à LAI, com base na contribuição oferecida pelo cidadão cearense que buscou as Ouvidorias Setoriais e os Serviços de Informação ao Cidadão no ano de 2015.
7. Por fim, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por meio dos telefones 3101.6611 (Italo Brígido), ou 3101.6615 (Larisse Moreira e Jean Lopes).

Atenciosamente,


Flávio Icaá

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

3. Cabe ressaltar que os relatórios setoriais, elaborados pelas Ouvidorias e Comitês Setoriais de Acesso à Informação, serviram de insumo para a elaboração dos Relatórios de Gestão, motivo pelo qual também devem ser disponibilizados nos sites dos respectivos Órgãos e Entidades.



Ofício Circular nº. 16/2016/CFOCS/CGE



Ofício Circular nº 16 /2016/CFOCS/CGE

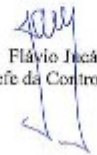
Fortaleza, 02 de agosto de 2016

Assunto: **Relatórios de Ouvidoria e de Transparência 2015**

Senhor (a) Gestor (a)

1. Cumprimentando-o cordialmente, referimo-nos aos Relatórios de Gestão de Ouvidoria e da Transparência referentes ao exercício 2015, por meio dos quais analisou-se quantitativa e qualitativamente os registros de ouvidoria, solicitações de informação com base na Lei de Acesso à Informação - LAI e os acessos ao Portal da Transparência.
2. Os referidos relatórios estão disponíveis para consulta no site da CGE (www.cge.ce.gov.br), na opção "Publicações" (lado esquerdo da tela) e em seguida "Relatórios Anuais".
3. Cabe ressaltar que os relatórios setoriais, elaborados pelas Ouvidorias e Comitês Setoriais de Acesso à Informação, serviram de insumo para a elaboração dos Relatórios de Gestão, motivo pelo qual também devem ser disponibilizados nos sites dos respectivos Órgãos e Entidades.
4. Quanto ao **Relatório de Gestão de Ouvidoria**, as 63.521 manifestações registradas em 2015 são analisadas quanto ao tipo de manifestação, por Programa de Governo 7 Ceará, por Órgão/Entidade, pelos assuntos mais recorrentes, pelas macroregiões de planejamento, quanto ao cumprimento do prazo regulamentar para apuração pelas ouvidorias setoriais e quanto à satisfação dos usuários, concluindo com 34 recomendações a serem implementadas, seja por todos os Órgãos e Entidades seja por algum em específico no caso daquelas mais direcionadas.
5. Quanto ao **Relatório de Gestão de Transparência**, os mais de 230 mil acessos aos Portal da Transparência e as 63.427 solicitações de informação registradas em 2015 são analisadas por Órgão/Entidade, pelos assuntos mais recorrentes, pelas macroregiões de planejamento, quanto ao cumprimento do prazo regulamentar para resposta pelos Comitês Setoriais, quanto à satisfação dos usuários, dificuldades e benefícios com a implementação da LAI, concluindo com 13 recomendações a serem implementadas, seja por todos os Órgãos e Entidades seja por algum em específico no caso daquelas mais direcionadas.
6. As referidas recomendações devem ser implementadas pelos Gestores Estaduais, com auxílio da respectiva Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASE, no intuito de aperfeiçoar as políticas e serviços públicos oferecidos, bem como efetivar a transparência pública e dar cumprimento à LAI, com base na contribuição oferecida pelo cidadão cearense que buscou as Ouvidorias Setoriais e os Serviços de Informação ao Cidadão no ano de 2015.
7. Por fim, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por meio dos telefones 3101.6611 (Italo Brígido), ou 3101.6615 (Larisse Moreira e Jean Lopes).

Atenciosamente,


Flávio Ická

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

3. Ouvidorias que disponibilizaram relatório no site:

**ARCE; SESA; SCIDADES;
SEDUC; METROFOR; CEE;
DER; DETRAN; SOHIDRA;
SEINFRA; SEPLAG; ISSEC,
SEFAZ; SEMACE;
CEARÁPORTOS; DAE; EGPCE
e IPECE;**



Ofício Circular nº. 16/2016/CFOCS/CGE



Ofício Circular nº 16 /2016/CFOCS/CGE

Fortaleza, 31 de agosto de 2016

Assunto: **Relatórios de Ouvidoria e de Transparência 2015**

Senhor (a) Gestor (a)

1. Cumprimentando-o cordialmente, referimo-nos aos Relatórios de Gestão de Ouvidoria e da Transparência referentes ao exercício 2015, por meio dos quais analisou-se quantitativa e qualitativamente os registros de ouvidoria, solicitações de informação com base na Lei de Acesso à Informação - LAI e os acessos ao Portal da Transparência.

2. Os referidos relatórios estão disponíveis para consulta no site da CGE (www.cge.ce.gov.br), na opção "Publicações" (lado esquerdo da tela) e em seguida "Relatórios Anuais".

3. Cabe ressaltar que os relatórios setoriais, elaborados pelas Ouvidorias e Comitês Setoriais de Acesso à Informação, serviram de insumo para a elaboração dos Relatórios de Gestão, motivo pelo qual também devem ser disponibilizados nos sites dos respectivos Órgãos e Entidades.

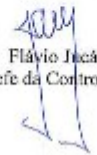
4. Quanto ao **Relatório de Gestão de Ouvidoria**, as 63.521 manifestações registradas em 2015 são analisadas quanto ao tipo de manifestação, por Programa de Governo 7 Ceará, por Órgão/Entidade, pelos assuntos mais recorrentes, pelas macrorregiões de planejamento, quanto ao cumprimento do prazo regulamentar para apuração pelas ouvidorias setoriais e quanto à satisfação dos usuários, concluindo com 34 recomendações a serem implementadas, seja por todos os Órgãos e Entidades seja por algum em específico no caso daquelas mais direcionadas.

5. Quanto ao **Relatório de Gestão da Transparência**, os mais de 230 mil acessos aos Portal da Transparência e as 63.427 solicitações de informação registradas em 2015 são analisadas por Órgão/Entidade, pelos assuntos mais recorrentes, pelas macrorregiões de planejamento, quanto ao cumprimento do prazo regulamentar para resposta pelos Comitês Setoriais, quanto à satisfação dos usuários, dificuldades e benefícios com a implementação da LAI, concluindo com 13 recomendações a serem implementadas, seja por todos os Órgãos e Entidades seja por algum em específico no caso daquelas mais direcionadas.

6. As referidas recomendações devem ser implementadas pelos Gestores Estaduais, com auxílio da respectiva Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASE, no intuito de aperfeiçoar as políticas e serviços públicos oferecidos, bem como efetivar a transparência pública e dar cumprimento à LAI, com base na contribuição oferecida pelo cidadão cearense que buscou as Ouvidorias Setoriais e os Serviços de Informação ao Cidadão no ano de 2015.

7. Por fim, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por meio dos telefones 3101.6611 (Italo Brígido), ou 3101.6615 (Larisse Moreira e Jean Lopes).

Atenciosamente,


Flávio Icaá

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

4. Quanto ao Relatório de Gestão de Ouvidoria, as 63.521 manifestações registradas em 2015 são analisadas quanto ao tipo de manifestação, por Programa de Governo 7 Ceará, por Órgão/Entidade, pelos assuntos mais recorrentes, pelas macrorregiões de planejamento, quanto ao cumprimento do prazo regulamentar para apuração pelas ouvidorias setoriais e quanto à satisfação dos usuários, concluindo com **34 recomendações** a serem implementadas, seja por todos os Órgãos e Entidades seja por algum em específico no caso daquelas mais direcionadas.



Algumas Recomendações

- Atendimento de Ouvidoria em Unidades Descentralizadas;
- Vinculação Direta da Ouvidoria à Gestão
- Estrutura da Ouvidoria
- Aprimorar o Processo de Apuração
- Envio do Relatório
- Qualificação de Servidores (Atendimento Humanizado)
- Divulgação dos Canais de Ouvidoria
- Combate à Prática de Nepotismo
- Melhoria no Processo de Assistência ao Usuário
- Capacitação da Sub-Rede de Ouvidoria
- Cumprimento e Qualidade do Serviço Prestado (Estruturar Equipes e Equipamentos)
- Desenhar um modelo de apuração preliminar das manifestações de ouvidoria
- Identificar e corrigir as atividades e ações do processo de emissão de documentos
- Criar plano de ação para corrigir problemas em programas
- Inclusão dos resultados da apuração no SOU
- Utilização de Veículos Oficiais
- Intensificar o acompanhamento de projetos que indiquem irregularidades
- Atuar na causa de problemas relacionados à transporte



Ofício Circular nº. 16/2016/CFOCS/CGE



Ofício Circular nº 16 /2016/CFOCS/CGE

Fortaleza, 02 de agosto de 2016

Assunto: **Relatórios de Ouvidoria e de Transparência 2015**

Senhor (a) Gestor (a)

1. Cumprimentando-o cordialmente, referimo-nos aos Relatórios de Gestão de Ouvidoria e da Transparência referentes ao exercício 2015, por meio dos quais analisou-se quantitativa e qualitativamente os registros de ouvidoria, solicitações de informação com base na Lei de Acesso à Informação - LAI e os acessos ao Portal da Transparência.
2. Os referidos relatórios estão disponíveis para consulta no site da CGE (www.cge.ce.gov.br), na opção "Publicações" (lado esquerdo da tela) e em seguida "Relatórios Anuais".
3. Cabe ressaltar que os relatórios setoriais, elaborados pelas Ouvidorias e Comitês Setoriais de Acesso à Informação, serviram de insumo para a elaboração dos Relatórios de Gestão, motivo pelo qual também devem ser disponibilizados nos sites dos respectivos Órgãos e Entidades.
4. Quanto ao **Relatório de Gestão de Ouvidoria**, as 63.521 manifestações registradas em 2015 são analisadas quanto ao tipo de manifestação, por Programa de Governo 7 Ceará, por Órgão/Entidade, pelos assuntos mais recorrentes, pelas macroregiões de planejamento, quanto ao cumprimento do prazo regulamentar para apuração pelas ouvidorias setoriais e quanto à satisfação dos usuários, concluindo com 34 recomendações a serem implementadas, seja por todos os Órgãos e Entidades seja por algum em específico no caso daquelas mais direcionadas.
5. Quanto ao **Relatório de Gestão da Transparência**, os mais de 230 mil acessos aos Portal da Transparência e as 63.427 solicitações de informação registradas em 2015 são analisadas por Órgão/Entidade, pelos assuntos mais recorrentes, pelas macroregiões de planejamento, quanto ao cumprimento do prazo regulamentar para resposta pelos Comitês Setoriais, quanto à satisfação dos usuários, dificuldades e benefícios com a implementação da LAI, concluindo com 13 recomendações a serem implementadas, seja por todos os Órgãos e Entidades seja por algum em específico no caso daquelas mais direcionadas.
6. **As referidas recomendações devem ser implementadas pelos Gestores Estaduais, com auxílio da respectiva Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF**, no intuito de aperfeiçoar as políticas e serviços públicos oferecidos, bem como efetivar a transparência pública e dar cumprimento à LAI, com base na contribuição oferecida pelo cidadão cearense que buscou as Ouvidorias Setoriais e os Serviços de Informação ao Cidadão no ano de 2015.
7. Por fim, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por meio dos telefones 3101.6611 (Italo Brígido), ou 3101.6615 (Larisse Moreira e Jean Lopes).

Atenciosamente,


Flávio Icaá

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

6. As referidas recomendações devem ser implementadas pelos Gestores Estaduais, com auxílio da respectiva Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF, no intuito de aperfeiçoar as políticas e serviços públicos oferecidos, bem como efetivar a transparência pública e dar cumprimento à LAI, com base na contribuição oferecida pelo cidadão cearense que buscou as Ouvidorias Setoriais e os Serviços de Informação ao Cidadão no ano de 2015.



Decreto Estadual nº. 29.388/2008 (DOE 28/08/2008)

INSTITUI A AUDITORIA PREVENTIVA COM FOCO EM RISCOS NO ÂMBITO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ.

Art.4º Para fins de implantação da Auditoria Preventiva com foco em riscos, **fica instituído o Plano de Ação para Sanar Fragilidades como instrumento de operacionalização, de aplicação obrigatória por todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará**, visando prevenir a ocorrência de eventos de risco e mitigar a possibilidade de recorrência de fatos constatados, quando da realização de atividades por parte do órgão central de controle interno, que venham a comprometer a gestão dos órgãos e entidades.

Art.5º. Os gestores dos Órgãos e Entidades serão responsáveis pela aplicação do Plano de Ação para Sanar Fragilidades, devendo priorizar sua execução.

§1º. Para fins do cumprimento do disposto neste artigo, deverá ser instituída formalmente, pelo dirigente máximo dos Órgãos e Entidades, Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades, com as seguintes atribuições:

- I - elaborar, monitorar e acompanhar a implementação do Plano;
- II - propor medidas para superar eventuais dificuldades na implementação do Plano;
- III - Indicar os servidores responsáveis pela execução das atividades decorrentes das ações previstas no Plano;
- IV - elaborar relatórios mensais para acompanhamento e avaliação, pela gestão superior do Órgão ou Entidade, do nível de cumprimento das ações indicadas no Plano, com encaminhamento ao órgão central de controle interno.

Fluxo E-Pasf



Cadastrar PASF

Número:*

Período Contínuo:*

Data Inicial:*

Data Final:*

Órgão:*

Criar Orientações automaticamente:*

ORIENTAÇÕES DECORRENTES DA APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE VERIFICAÇÃO DOS CONTROLES

ID ▲	FRAGILIDADE ⇅	RECOMENDAÇÃO ⇅
------	---------------	----------------

➤ Cadastro de Recomendações de Ouvidoria na ferramenta pela CGE ou pela Comissão Pasf;

➤ Apresentação de Plano de Ação pela Ouvidoria (Articulação da Comissão junto às Áreas Responsáveis);

➤ Acompanhamento pela CGE (Validação do Plano pelo Controle Interno Preventivo);

➤ Acompanhamento pela CGE (Cumprimento das Recomendações)

Oficinas para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2016

Período: 07 a 10/11 Local: EGP

Cronograma

Período	Ouvidorias Setoriais
07/11/2016	ARCE ; CGE ; CBMCE; PGE ; COGERH; PEFOCE; SCIDADES; SESPORTE; SRH; SOHIDRA ; AESP-CE; METROFOR ; SEDUC ; POLÍCIA CIVIL ; IDECI ; DETRAN ; SPD ; FUNCEME; CFOCS; CFOCS
08/11/2016	IDACE; SETUR; URCA; ESP ; EMATERCE ; SDA; SECITECE ; FUNCAP ; SEFAZ ; CASA MILITAR; CEASA; UVA ; SECULT; GABGOV ; FUNECE ; SESA ; SSPDS ; NUTEC; CFOCS; CFOCS
09/11/2016	SDE ; DAE; ETICE ; DER ; ADECE ; CEGÁS ; CED; IPECE; ZPE CEARÁ ; FUNTELC ; CODECE; EGP ; CAGECE; VICEGOV ; ISSEC; SEINFRA; CEARÁPORTOS ; SEPLAG ; CFOCS; CFOCS
10/11/2016	CGD; SEJUS ; SEMACE ; SEMA; STDS ; PMCE ; JUCEC; CEE; CASA CIVIL; SEAS; SEAPA ; ADAGRI ; SRI; CFOCS; CFOCS



Ouvidorias que já entregaram inscrição





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*