



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

EXPEDIENTE

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral

Antônio Marconi Lemos da Silva

Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral

Paulo Roberto de Carvalho Nunes

Auditora de Controle Interno

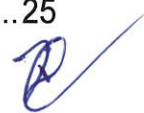
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

Auditora de Controle Interno

Larisse Maria Ferreira Moreira

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2017	5
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO EXERCÍCIO DE 2018	6
3.1 Ouvidoria em Números	6
3.1.1 Total de Manifestações	6
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada	8
3.1.3 Tipo de Manifestação	8
3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto	9
3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás	11
3.1.6 Unidades administrativas da CGE mais demandadas	15
3.1.7 Manifestações por Município	17
3.2 Resolubilidade das Manifestações	18
3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	20
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO EXERCÍCIO DE 2018.....	20
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	21
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	22
7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO	23
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
8.1 Sugestões e Recomendações	23
9. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	25




1. INTRODUÇÃO

A atuação da Ouvidoria Setorial contribui para o engajamento da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados para o melhor funcionamento do Estado e para o fortalecimento das diretrizes e práticas da boa governança e da prestação de serviços públicos de qualidade ao cidadão, no âmbito do governo do Estado.

A Política de Ouvidoria Setorial da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão. Assim, cumpre à Ouvidoria Setorial dar o devido tratamento às demandas dos cidadãos relacionadas com os serviços prestados pela CGE à sociedade.

Nesse sentido, a Ouvidoria Setorial interage com as diversas áreas da instituição, buscando tornar viável a solução das demandas e oferecer um atendimento tempestivo, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Além disso, visa contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados ao cidadão.

A Ouvidoria da CGE está sempre disponível para receber sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações e informações por meio dos seguintes canais: telefone 155 (ligação gratuita); site (www.ouvidoria.ce.gov.br); *Facebook* ([www.facebook.com/Ouvidoria Ceara](https://www.facebook.com/OuvidoriaCeara)); *Twitter* (@OuvidoriaCeara) e *E-mails* (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br e cge@cge.ce.gov.br). Além dos canais mencionados, a CGE disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial ou por correspondência.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, sendo regulamentado pelo Decreto nº. 30.938/2012, com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social.

A CGE tem por missão assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para a oferta dos serviços públicos com qualidade, e tem como visão de futuro ser reconhecida pela sociedade cearense como instituição que assegura a adequada aplicação dos recursos e contribui para a entrega dos serviços públicos com qualidade.

Desse modo, a Ouvidoria Setorial da CGE está comprometida com a sua missão e visão, pois o cidadão tem a oportunidade de participar ativamente da gestão dos recursos públicos avaliando os serviços que são disponibilizados, apresentando *feedbacks* positivos ou negativos acerca desses serviços, proporcionando a oportunidade para a gestão do órgão reavaliar os tipos e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.



2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2017

A CGE alterou a sua estrutura organizacional por meio do Decreto Nº. 32.070, de 18 de outubro de 2016, incluindo no seu organograma a Ouvidoria Setorial, que está em processo de estruturação visando melhorar o atendimento ao público e o tratamento adequado das manifestações recebidas, considerando a política de acessibilidade e o espaço reservado para atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria Setorial vem aprimorando o processo de apuração das demandas, inclusive com a articulação das áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria e a participação da gestão superior do órgão com as Secretarias que estão com demandas em atraso. Ademais busca a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e na satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria. Em relação às demandas direcionadas à Coordenadoria de Fomento ao Controle Social (CFOCS), cujas solicitações estão vinculadas a ouvidoria setorial da CGE, os prazos estão sendo cumpridos. No entanto quando se trata de outras ouvidorias, os prazos estão sendo ultrapassados por depender de articulação com outros órgãos.

De outra parte, a Assessoria de Comunicação da CGE realizou divulgação interna da Ouvidoria Setorial, com *pop-up* na inicialização dos computadores do órgão, produzindo matéria que foi publicada na *Intranet*, com o objetivo de melhor comunicar sobre as atividades da Ouvidoria Setorial da CGE, no próprio ambiente interno. O Relatório da Ouvidoria Setorial é disponibilizado no sítio institucional do órgão para que os cidadãos tenham acesso. Houve divulgação interna em relação aos prazos de resposta das demandas de ouvidoria a fim de que as áreas se sensibilizem em relação a necessidade de haver tempestividade no tempo de resposta das demandas.

A divulgação externa da Ouvidoria Setorial da CGE é realizada por meio da página web da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, nos *links* Ouvidoria Setorial e Quem é Quem, bem como pela participação nos eventos da Ação Verdes Mares “Tô na Praça” que ocorreram em 2018 nos bairros: Rodolfo Teófilo, Siqueira e Jardim Jatobá, além disso, participou de Evento de Ouvidoria na Praça do Ferreira aproximando a Ouvidoria setorial dos cidadãos.

Não houve oportunidade de divulgação dos serviços da Ouvidoria Setorial, incluindo os meios de comunicação (TV e Rádio, por exemplo) e afixação de cartazes e colocação de banners nos equipamentos do Governo do Estado.

O Projeto de Reconhecimento ao Teleatendente Padrão a partir do reconhecimento do desempenho das atividades inerentes à função teleatendente da Central 155, está em conclusão da análise e deliberação pela Assessoria de Gestão da Qualidade.

O Sistema de Ouvidoria – SOU foi substituído pelo Sistema Ceará Transparente, nesse sistema será disponibilizar os relatórios em arquivo de extensão .csv, .xls, ou .xlsx a fim de facilitar a manipulação das informações. Entretanto, a partir de 17 de julho de 2018 ocorreu o início da utilização desse sistema não sendo possível até a data do início da análise de dados desse relatório em 22/02/2019 constatar a consistência dos dados existentes nessas planilhas disponibilizadas no Ceará Transparente.



Analisar a possibilidade de agregar um profissional à equipe da Ouvidoria Setorial da CGE, considerando que a quantidade de manifestações apresentadas em 2018 (695), além de (287) respondidas de Outros Poderes, já a posiciona como de tipo 2 (de 301 a 1000 manifestações anuais de ouvidoria, de acordo com a Portaria Nº 70/2013, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo estadual, publicada no DOE de 23/09/2013). Realizando a junção das manifestações da Ouvidoria Setorial CGE (695) com as manifestações de Outros Poderes também respondidas por essa Setorial já quase a posiciona no tipo 3. Sendo necessário um grande esforço para que uma única pessoa dê vazão a todas essas demandas, além de outras atividades necessárias ao bom desenvolvimento desse trabalho.

No que se refere as recomendações às fragilidades detectadas no Relatório de Ouvidoria da CGE, cadastradas no Sistema E-pasf, seguem algumas considerações:

As fragilidades a seguir não se referem a Ouvidoria Setorial da CGE e sim a Coordenadoria de Fomento ao Controle Social como gestora da Rede de Ouvidorias do governo do estado:

1. Centralização do atendimento presencial de ouvidoria na Sede do órgão/entidade e carência de profissionais capacitados na área de ouvidoria nos equipamentos descentralizados.

3. Falta de acompanhamento da ferramenta Diagnóstico Cidadão, por meio da CGE e da Ouvidoria da Secretaria de Saúde, e de transparência dos seus resultados.

4. Falta de capacitação dos profissionais dos órgãos, entidades e demais equipamentos públicos quanto à realização de acolhimento e orientação acerca das ferramentas de controle social (transparência e ouvidoria).

5. Não utilização das manifestações de Ouvidoria no planejamento das ações de auditoria, inteligência e controladoria.

A fragilidade 2 que se refere a Ouvidoria Setorial da CGE teve seu plano de ação cadastrado.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO EXERCÍCIO DE 2018

3.1 Ouvidoria em Números

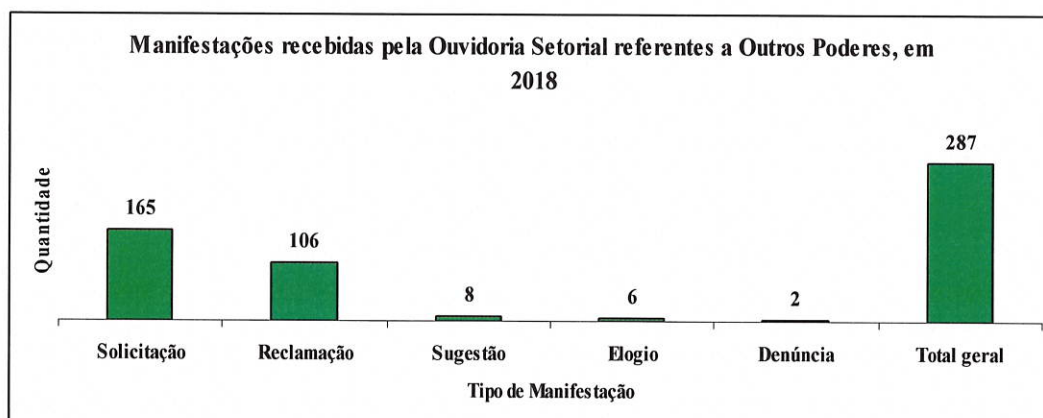
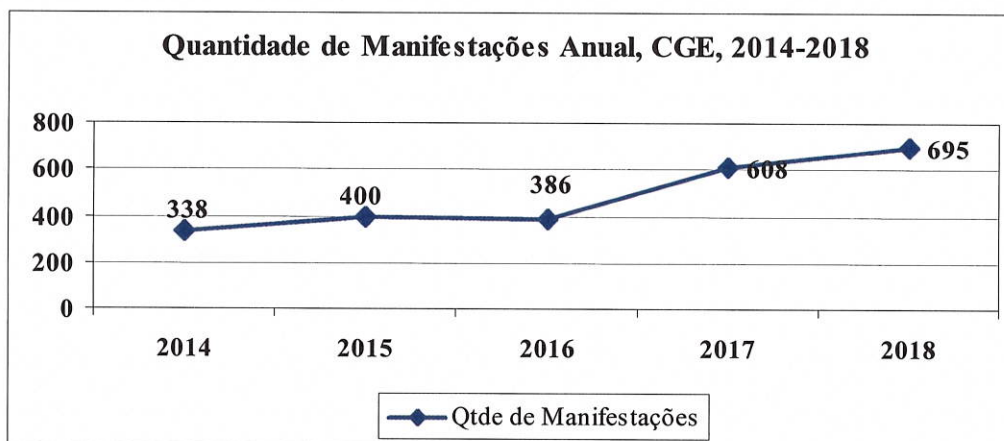
Neste Relatório é realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2018, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados nos Sistemas de Ouvidoria (SOU) e no Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores. É importante salientar que nesse exercício houve a utilização desses dois sistemas pois a utilização do sistema SOU estava em transição para a Plataforma Ceará Transparente. Em 2019 será utilizado apenas o Ceará Transparente.

Desse modo, serão apresentados os relatórios dos Sistemas de Ouvidoria os quais serão estruturados da seguinte forma: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto, Tipificação/Assunto, Manifestações por Unidade, Programa de Governo 7 Cearás, Município, Resolubilidade, Tempo Médio de Resposta e Pesquisa de Satisfação.

3.1.1 Total de Manifestações

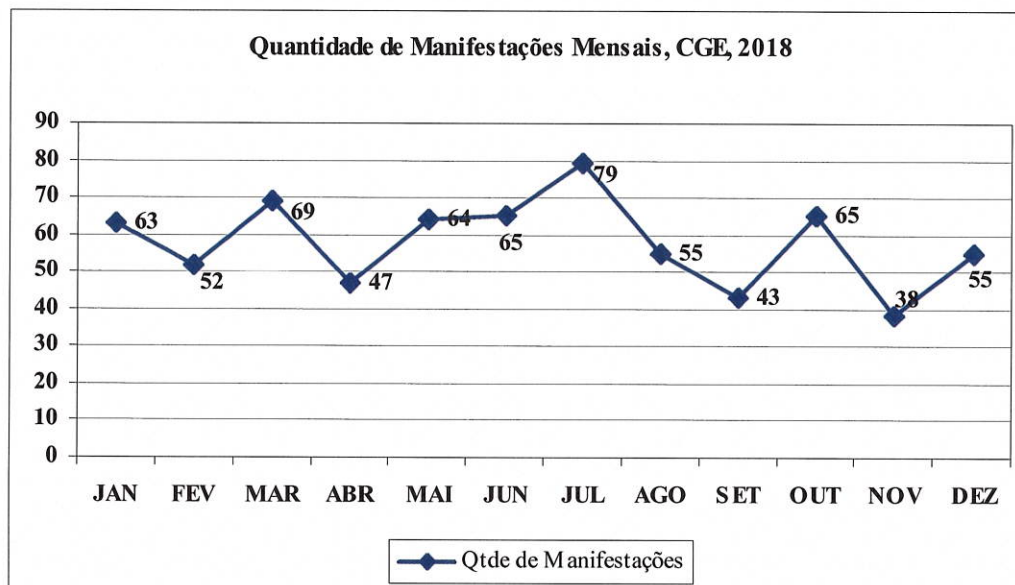


No exercício de 2018 foi registrado um total de 695 manifestações, conforme gráfico a seguir. Além disso, foram recebidas e respondidas no SOU 287 manifestações referentes a outros Poderes, as quais não foram consideradas na estatística de 695 manifestações no exercício de 2018. Desta forma, o total de manifestações efetivamente respondidas foi de 982.



Em relação à evolução da quantidade das manifestações anual, no período de 2014 a 2015 constata-se que houve um aumento de 18%. No período de 2015 a 2016, houve uma redução de 4%, e no período de 2017 a 2018, um aumento de 14%.

A média foi de 58 manifestações por mês. Portanto, ficaram acima da média os meses de janeiro (63), março (69), maio (64), junho (65), julho (79) e outubro (65). Os meses com menor quantidade foram: setembro (43) e novembro (38).



3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meios de entrada são formas utilizadas pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria manifestando o seu pleito. Em 2018, foram utilizadas as modalidades: presencial (na CGE, Ação Verdes Mares e Ação Global), por telefone (155 e pelo telefone da Ouvidoria Setorial da CGE), documental escrita (por meio de processo), Caixa de Sugestões e meio eletrônico (*e-mail, Facebook, Internet e Instagram*).

Em 2018 houve um aumento de 13% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2017.

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Carta	4	0	(↓100%)
Caixa de Sugestões	0	1	(↑100%)
<i>E-mail</i>	30	37	(↑19%)
<i>Facebook</i>	13	40	(↑68%)
<i>Internet</i>	160	177	(↑10%)
Presencial	37	21	(↓24%)
Reclame Aqui	0	1	(↑100%)
Telefone	364	417	(↑13%)
<i>Instagram</i>	0	1	(↓100%)
Total Geral	608	695	(↑13%)

3.1.3 Tipo de Manifestação

Os principais tipos de manifestação recebidas dos cidadãos pelos meios de entrada adotados pela CGE contemplaram: denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, totalizando 695, no exercício de 2018, os quais podem ser categorizados em

insatisfação do cidadão, solicitação e contribuição do cidadão, conforme indicado no quadro a seguir.

Categorias	Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)	Total Categoria
Insatisfação do cidadão	Crítica	19	0	(↓100%)	371
	Denúncia	22	16	(↓38%)	
	Reclamação	283	355	(↑20%)	
Solicitação	Solicitação	51	118	(↑57%)	118
Contribuição do cidadão	Elogio	204	173	(↓18%)	206
	Sugestão	29	33	(↑12%)	
Total Geral		386	695	(↑13%)	695

Os tipos de manifestações, no total, apresentaram um aumento de 13%, contemplando três variações positivas e três negativas no período de 2017-2018. A categoria Insatisfação do cidadão em relação aos serviços prestados à sociedade a denúncia diminuiu em 38% e a reclamação aumentou em 20%. Além disso, destacou-se um aumento na solicitação de 20%. De outra parte, apesar do tipo reclamação ter aumentado 20%, referente ao exercício de 2017, essa insatisfação não é diretamente vinculada aos serviços prestados pela CGE, mas decorrente da atividade de monitoramento exercida pela CFOCS, em relação às manifestações das demais Ouvidorias Setoriais pertencentes à rede de Ouvidoria do Governo do Estado, infelizmente não foi possível realizar análise detalhada em cada manifestação devido a problemas apresentados na emissão da planilha de Relatórios e Estatística no item Relatórios de dados brutos do Ceará Transparente utilizado nessa análise.

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Este item apresenta as quantidades de manifestações registradas pelos cidadãos, de acordo com suas categorias, tipos e assuntos.

Inicialmente, em relação à categoria insatisfação do cidadão, apresenta-se no quadro a seguir, os assuntos mais demandados, limitados à quantidade de 10 temas, relativamente aos tipos reclamação e denúncia.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (decreto nº 30.474)	97
	Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	91
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	14
	Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	14
	Descumprimento à lei de acesso à informação	13
	Estrutura e funcionamento da central de atendimento telefônico 155	11
	Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	10
	Sistemas institucionais e aplicativos	9

	Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da Ouvidoria geral do estado	7
	Insatisfação com a resposta da instituição	6
Denúncia	Irregularidades em contratos e convênios	5
	Uso indevido de veículo oficial	2
	Acúmulo indevido de cargos	1
	Descumprimento à lei de acesso à informação	1
	Benefícios, gratificações e ajuda de custo	1
	Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	1
	Atividades de auditoria	1
	Problemas em contratos e convênios	1
	Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura etc)	1
	Programas e projetos de assistência social	1

Na categoria insatisfação do cidadão foram contemplados 20 assuntos, sendo 10 para cada tipo de manifestação:

- a) no tipo reclamação destacaram-se: o descumprimento do prazo de resposta das manifestações - Decreto N°. 30.474/2011 (97); a Estrutura e funcionamento da Ouvidoria (91), a insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão e Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria (14) cada; o descumprimento à Lei de Acesso à Informação N°. 15.175/2012 (13) e Estrutura e funcionamento da central de atendimento telefônico 155 (11);
- b) no tipo denúncia destacaram-se: irregularidades em contratos e convênios (5) e o uso indevido de veículo oficial (2);

Conforme quadro a seguir, na categoria e tipo solicitação foram analisados 10 assuntos, destacando-se com 20 ocorrências concurso público/seleção, tem muito procurado devida a realização do concurso prevista para o exercício de 2019. Além dessas manifestações houve registro de 19 ocorrências referentes a Estrutura e funcionamento da Ouvidoria.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Solicitação	Concurso público/seleção	20
	Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	19
	Cancelamento de manifestação registrada	8
	Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	7
	Procedimentos e orientações para solicitação de informação	7
	Sistemas institucionais e aplicativos	5
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	4
	Problemas no acesso ao sistema de Ouvidoria-SOU	3
	Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	3

	Informações disponíveis na plataforma Ceará Transparente	3
--	--	---

A última categoria, denominada contribuição do cidadão, configurada no quadro a seguir, apresenta, em relação ao tipo elogio, composto por 9 assuntos, destaque para o tema elogio a servidor público/colaborador (63), elogio à Ouvidoria (48), os quais são referentes ao atendimento realizado pela Ouvidoria Setorial da CGE, pelos serviços prestados pela Central de Atendimento e pela CFOCS como fomentador do controle social. No assunto elogio às atividades da Ouvidoria (34) e (15) elogios aos serviços prestados pelo órgão.

No segundo tipo, sugestão, que contemplou 10 assuntos, mereceu destaque os referentes a Estrutura e funcionamento da Ouvidoria (5), Divulgação dos serviços da Ouvidoria (4), registro de manifestação no sistema de Ouvidoria, concurso público/seleção e Sistemas institucionais e aplicativos (2, cada um).

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador	63
	Elogio à Ouvidoria	48
	Elogio às atividades da Ouvidoria	34
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	15
	Estrutura e funcionamento da central de atendimento telefônico 155	7
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	3
	Elogio a programas e projetos governamentais	1
	Sistemas institucionais e aplicativos	1
	Elogio às atividades da polícia	1
Sugestão	Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	5
	Divulgação dos serviços da Ouvidoria	4
	Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	2
	Concurso público/seleção	2
	Sistemas institucionais e aplicativos	2
	Ampliação do atendimento e dos serviços	1
	Capacitação, cursos e eventos institucionais	1
	Celebração de contratos e convênios e termos de ajuste	1
	Encaminhamento de resposta de manifestação	1
	Estrutura de funcionamento central de atendimento telefônico da Ouvidoria Geral do Estado	1
		1

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

Este item aborda a análise das manifestações enquadrando-as no “**Programa de Governo 7 Ceará**”. As demandas são classificadas conforme o Eixo 1 – Ceará da Gestão Democrática por Resultados, no tema Transparência, Controle e Participação Social e, dentro dele, nos programas Participação e Controle Social; Auditoria Governamental; e Administração Geral. As informações são elencadas em diversos quadros a seguir, segmentando-as por tipificação e assunto, conforme disponíveis no SOU.

◆ Programa: **Participação e Controle Social**

● **Reclamação - 334 registros**

Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto Nº 30.474)	97
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	91
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	14
Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	14
Descumprimento à lei de acesso à informação	13
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento telefônico 155	18
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	10
Sistemas institucionais e aplicativos	9
Insatisfação com a resposta da instituição	6
Sistemas institucionais	6
Concurso público/seleção	6
Insatisfação com a gestão institucional	5
Celebração de contratos e convênios e termos de ajuste	4
Conduta inadequada de servidor	4
Estrutura e funcionamento do comitê setorial de acesso à informação (CSAI)	3
Gravação do atendimento telefônico da Central 155	3
Encaminhamento de resposta de manifestação	2
Atendimento telefônico	2
Reajuste de salário	2
Eventos do governo do estado	2
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	2
Assédio moral	1
Conduta inadequada de ouvidor	1
Conduta inadequada de policial militar	1
Dados/informações não encontradas no Portal da Transparência	1
Portal da transparência	1
Problemas no acesso ao sistema de Ouvidoria-SOU	1
Recuperação de senha	1
Desapropriações - indenizações	1
Uso indevido de veículo oficial	1
Vistoria técnica em edificação	1
Informações disponíveis na plataforma ceará transparente	1
Indeferimento de pedido de informação	1
Premiação de programas e projetos	1
Falta de estrutura em unidade policial	1
Procedimentos relacionados à boletim de ocorrências	1
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes etc)	1
Inoperância no atendimento (telefone) do 155	1

Programas e projetos educacionais	1
Procedimentos policiais (atuação, investigação, atividades e regulamentos)	1
Saneamento ambiental (água e esgoto)	1
Sites institucionais	1

• **Denúncia - 8 registros**

Uso indevido de veículo oficial	2
Descumprimento à lei de acesso à informação	1
Benefícios, gratificações e ajuda de custo	1
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	1
Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura etc)	1
Programas e projetos de assistência social	1
Informação sobre servidor	1

• **Solicitação – 90 registros**

Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	19
Cancelamento de manifestação registrada	8
Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	7
Procedimentos e orientações para solicitação de informação	7
Estrutura e funcionamento da Central de Atendimento telefônico 155	7
Sistemas institucionais e aplicativos	6
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	4
Problemas no acesso ao sistema de Ouvidoria-sou	3
Informações disponíveis na plataforma Ceará Transparente	3
Tramitação de processo administrativo	3
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	2
Apuração/acompanhamento de manifestações pela CGE	2
Gravação do atendimento telefônico da Central 155	2
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público	2
Cursos, eventos e capacitação (Ouvidoria)	1
Dados/informações não encontradas no Portal da Transparência	1
Divulgação dos serviços da Ouvidoria	1
Capacitação, cursos e eventos institucionais	1
Emissão de nota fiscal	1
Encaminhamento de resposta de manifestação	1
Participação da Ouvidoria em eventos (educação social)	1
Problemas no acesso ao Portal da Transparência	1
Solicitação de documentos	1
Estrutura e funcionamento do comitê setorial de acesso à informação (CSAI)	1
Classificação de informações sigilosas	1

Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	1
Regularização de cursos	1
Informação sobre legislação (leis, decretos, portarias etc)	1
Fotografias e imagens institucionais	1

- **Elogio – 171 registros**

Elogio a servidor público/colaborador	63
Elogio à Ouvidoria	49
Elogio às atividades da Ouvidoria	38
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	19
Elogio a programas e projetos governamentais	1
Elogio às atividades da polícia	1

- **Sugestão – 28 registros**

Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	5
Divulgação dos serviços da Ouvidoria	4
Registro de manifestação no sistema de Ouvidoria	2
Sistemas institucionais e aplicativos	2
Ampliação do atendimento e dos serviços	1
Capacitação, cursos e eventos institucionais	1
Celebração de contratos e convênios e termos de ajuste	1
Encaminhamento de resposta de manifestação	1
Estrutura de funcionamento Central de Atendimento telefônico da Ouvidoria Geral do Estado	1
Fiscalização na execução dos serviços	1
Portal da Transparência	1
Sistemas institucionais	1
Estrutura e funcionamento de sistemas corporativos	1
Informações disponíveis na plataforma ceará transparente	1
Orientações técnicas e normativas	1
Audiências e encontros com gestores públicos	1
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	1
Dados estatísticos acesso à informação	1
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1

◆ **Programa: Auditoria Governamental**

- **Reclamação – 9 registros**

Fiscalização de contratos e convênios	3
Convênios e instrumentos congêneres	3
Licitação (processo licitatório)	1
Irregularidades em contratos e convênios	1

Solicitação de auditorias (preventivas, especial e de contas de gestão)	1
---	---

- **Denúncia – 8 registros**

Irregularidades em contratos e convênios	5
Acúmulo indevido de cargos	1
Problemas em contratos e convênios	1
Má utilização de recursos públicos	1

- **Solicitação – 6 registros**

Convênios e instrumentos congêneres	3
Atividades de auditoria	2
Fiscalização de contratos e convênios	1

- **Sugestão – 1 registro**

Efetivo de pessoal (cargos efetivos, comissionados, temporários, estagiários e terceirização)	1
---	---

♦ **Programa: Administração Geral**

- **Reclamação – 7 registros**

Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	2
Atualização/consulta de dados cadastrais	2
Não cumprimento de horário de servidor	1
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1
Emprego/estágio	1

- **Solicitação – 30 registros**

Concurso público/seleção	21
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	3
Solicitação de emprego/estágio	2
Plano de cargos e carreiras	1
Processo de exoneração/demissão	1
Atualização/consulta de dados cadastrais	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1

- **Sugestão – 3 registros**

Concurso público/seleção	2
Reajuste de salário	1

3.1.6 Unidades administrativas da CGE mais demandadas

A análise desse item ficou prejudicada tendo em vista que a planilha de dados que a Ouvidoria Setorial tinha a sua disposição não tinha informações suficientes para saber a que coordenadoria ou assessoria da CGE pertencia as informações denominada pelo Ceará Transparente de **(**) Legado do Sistema SOU**, composto pelas demandas do sistema de ouvidoria SOU migradas para o Ceará Transparente, esse fato ocorreu devido a mudança de Sistema do SOU para o Ceará Transparente a partir de 17 de julho a 31 de dezembro de 2018, tendo havido a migração dos dados do SOU para o novo sistema ficando a análise dos dados do primeiro semestre de 2018 comprometida.

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018
Coordenadoria de Fomento ao Controle Social - CFOCS	477	219
Ouvidoria Setorial	54	9
Secretaria Executiva - Sexec	37	14
Coordenadoria de Controle Interno Preventivo - COINP	12	12
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	12	2
Coordenadoria de Administração e Finanças - COAFI	5	23
Assessoria de Comunicação - ASCOM	4	2
Coordenadoria de Auditoria Interna - CAINI	4	4
Assessoria de Desenvolvimento e Planejamento Institucional - ADINS	1	(*)
Coordenadoria de Ações Estratégicas - CAEST	0	1
Assessoria Jurídica - ASJUR	1	(*)
Outros	1	(*)
(**) Legado do Sistema SOU	0	409
Total Geral	608	695

(*) Houve manifestação apenas no exercício de 2018.

O quadro a seguir, por sua vez, detalha as quantidades de manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos de acordo com sua tipificação e segmentada por unidades administrativas da CGE.

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo					Total
	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Reclamação	
Coordenadoria de Fomento ao Controle Social - CFOCS	45	8	34	2	130	219
Ouvidoria Setorial	2	0	4	0	3	9
Secretaria Executiva - Sexec	0	2	8	1	3	14

Coordenadoria de Controle Interno Preventivo - COINP	0	0	4	0	8	12
Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC	0	0	1	0	1	2
Coordenadoria de Administração e Finanças - COAFI	0	1	17	0	5	23
Assessoria de Comunicação - ASCOM	0	2	0	0	0	2
Coordenadoria de Auditoria Interna - CAINT	0	2	0	1	1	4
Coordenadoria de Ações Estratégicas - CAEST	1	0	0	0	0	1
(*) Legado do Sistema SOU	125	18	50	12	204	409
Total Geral	173	33	118	16	355	695

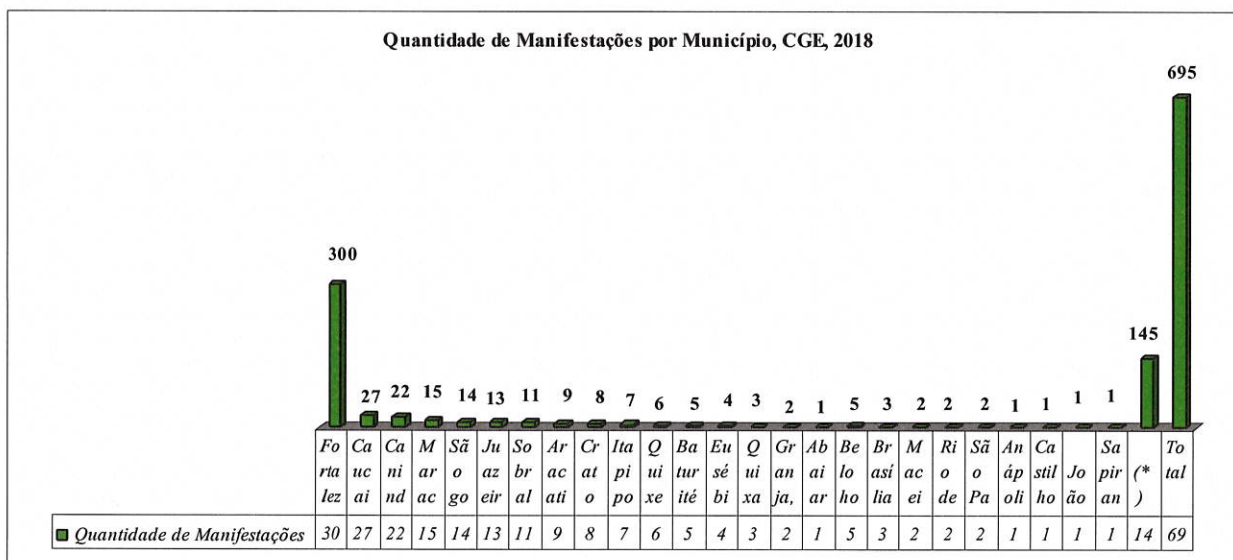
3.1.7 Manifestações por Município

O quadro a seguir apresentado, permite demonstrar que os municípios de Fortaleza (300), Caucaia (27), Canindé (22), Maracanaú (15), São Gonçalo do Amarante (14), Juazeiro do Norte (13) e Sobral (11) destacam-se na quantidade de registros por origem geográfica das manifestações. Também houve registro de manifestações originadas de outros Estados ou municípios: Belo horizonte (Minas Gerais) (5); Brasília (3); Maceió (Alagoas); Rio de Janeiro (Rio de Janeiro) e São Paulo (São Paulo) com (2), Anápolis (Goiás), Castilho e Santa Bárbara d'Oeste (São Paulo), João Pessoa (Paraíba) e Sapianga (Rio Grande do Sul) com (1) registro cada. Além dessas manifestações, algumas não foram passíveis de análise pois ao serem enquadradas como (*) Legado do Sistema SOU (145) ficaram sem a devida classificação geográfica do município/estado prejudicando assim a análise.

Municípios/Estados	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	300
Caucaia	27
Canindé	22
Maracanaú	15
São Gonçalo do Amarante	14
Juazeiro do Norte	13
Sobral	11
Aracati	9
Crato	8
Itapipoca, Pacatuba	7
Quixeramobim, Tianguá e Morada nova	6

Baturité e Aracoiaba	5
Eusébio, Iguatu, Maranguape e Acopiara	4
Quixadá	3
Granja, Horizonte, Itapajé, Paraipaba, Redenção, Tejuçuoca, Trairi, Pentecoste, Ocara, Mauriti, Banabuiú, Icó e Croatá	2
Abaicara, Amontada, Aquiraz, Barro, Barbalha, Cruz, Campos Sales, Monsenhor Tabosa, Morrinhos, Santana do acaraú, Santa Quitéria, Cascavel, Fortim, Ipu, Itatira, Jaguaribe, Martinópolis, Milagres, Nova russas, Pindoretama, Russas, Orós, Tamboril, Uruburetama, Viçosa.	1
Belo horizonte (Minas Gerais)	5
Brasília	3
Maceió (Alagoas)	2
Rio de janeiro (Rio de janeiro)	2
São Paulo (São Paulo)	2
Anápolis (Goiás)	1
Castilho e Santa Bárbara d'Oeste (São Paulo)	1
João Pessoa (Paraíba)	1
Sapiranga (Rio Grande do Sul)	1
(*) Legado do Sistema SOU	145
Total geral	695

Gráfico das manifestações da CGE por Município, em 2018



3.2 Resolubilidade das Manifestações

[Handwritten signature]

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias ou, quando prorrogadas, no prazo de 16 a 30 dias.

O número de manifestações respondidas no prazo passou de 518 em 2017 para 678 em 2018, havendo um aumento de 24% na quantidade de manifestações respondidas no prazo. Além disso, a quantidade de manifestação respondidas fora do prazo diminuiu de 90 para 17 manifestações em 2018 em relação ao exercício de 2017, observa-se um aumento na quantidade de manifestações recebidas a mais (13%), os prazos de resposta deve continuar sendo objeto de constante atenção, para que o cidadão tenha a suas manifestações respondidas no prazo.

Além disso, observe-se que não existem manifestações “em apuração” no prazo e fora do prazo (não concluídas) registradas, o que confirma resultado positivo na resolubilidade das demandas no exercício de 2018.

Situação	Quantidade de Manifestações			
	2015	2016	2017	2018
Respondidas no prazo	258	301	518	678
Respondidas fora do prazo	131	79	90	17
Em apuração no prazo (não concluídas)	4	6	0	0
Em apuração fora prazo (não concluídas)	7	0	0	0
Total	400	386	608	695

Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria Setorial

A Ouvidoria Setorial trabalha com metas de resolubilidade das manifestações de acordo com o previsto no Decreto Nº. 30.474/2011. Inclusive em 2018 foi aprovado o indicador de Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial que tem por finalidade aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo e o indicador de Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial que tem por finalidade reduzir o tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial

A quantidade de manifestações de Ouvidoria em 2018 foi 695. O tempo médio de resposta às 695 manifestações foi de 5 dias. Esse tempo de resposta permitiu que 98% das manifestações registradas no exercício fossem resolvidas no prazo previsto. Percebe-se que a Ouvidoria Setorial está cumprindo o prazo médio de resposta, pois mais que o número de manifestações tenha aumentado em relação ao ano anterior.

Índice - Tempo Médio de Resposta (dias)	
2018	5

2017	11
2016	10
2015	16

Quadro do Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial

Situação	Índice de Resolubilidade das Manifestações			
	2015	2016	2017	2018
Respondidas no prazo	65%	79%	85%	98%
Respondidas fora do prazo	33%	21%	15%	2%

Houve uma melhoria considerável no índice de resolubilidade. Constatou-se que, em 2016, 79% das manifestações foram respondidas no prazo e 21% fora, em 2017, 85% foram respondidas dentro do prazo, enquanto as respondidas fora do prazo declinaram para 15%. Por outro lado, em 2018 98% foram respondidas no prazo, confirmando a melhoria na resolução das demandas e entrega de respostas tempestivas ao cidadão.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação é disponibilizada para o cidadão respondê-la, de forma espontânea, após a conclusão da manifestação na Internet, por meio do Sistema Ceará Transparente. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. Outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por essa via.

Pesquisa de Satisfação 2018

Perguntas	Índices
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,43
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,91
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,48
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,17

Quanto às pessoas que responderam à pesquisa, 85% informaram que estavam satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria. Um total de 23 pessoas participaram da pesquisas de satisfação em Ouvidoria, situando o percentual de satisfação acima da meta de 82% e menor que o alcançado em 2017, que foi de 88,53%.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO EXERCÍCIO DE 2018



Verificou-se um elevado número de manifestações apresentadas à CGE que se referem a outras Setoriais, haja vista que são decorrentes de reclamações pelo descumprimento de prazos, pelo descumprimento à Lei de Acesso à Informação e pela insatisfação com as respostas por parte desses dos Órgãos que compõem a Rede de Ouvidorias e são acompanhados pela Coordenadoria de Fomento ao Controle Social, por meio das Células de monitoramento. Desta forma, tais manifestações são compartilhadas entre a CGE e as correspondentes Secretarias, sendo objeto de articulação com as Ouvidorias Setoriais daqueles Órgãos para agilizar a apuração e em relação à qualidade das respostas às demandas e, quando não são resolvidas, são repassadas para a Direção Superior da CGE a fim de realizar articulação com a gestão das secretarias.

Acrescente-se que a CGE, enquanto Órgão central do Sistema de Ouvidoria, por meio da CFOCS, produziu ranking de resolubilidade a partir do percentual das manifestações de ouvidoria respondidas no prazo por cada órgão/entidade, o que denota preocupação do Órgão com a solução das fragilidades relacionadas ao descumprimento de prazos para atendimento das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Por meio da plataforma do Ceará Transparente é enviado um E-mail diário aos gestores dos órgãos informando sobre o cumprimento dos prazos de respostas às manifestações pelos órgãos ligados à Rede de Ouvidoria.

Em relação às denúncias é realizada uma análise prévia junto a Direção Superior da CGE para realizar possível envio à área de Auditoria Interna Governamental, tendo em vista que essa área executa Plano Anual de Auditoria.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2018, a Ouvidoria Setorial da CGE participou dos seguintes cursos e eventos para capacitação profissional do cargo, evidenciando o comprometimento da Direção Superior do órgão com o aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor visando à qualidade e à transparência no atendimento das demandas dos cidadãos:

Cursos e Treinamentos

- Treinamento da Ferramenta Informatizada Ceará Transparente – Período: 19 a 23/02/2018
- Treinamento para Utilização do Sistema de Informações Estratégicas de Controle do Poder Executivo do Estado do Ceará – SIEC – Período: 05 a 09/03/2018;
- Curso de Liderança e Autodesenvolvimento, realizado pela Escolade Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC, Período de 23 a 27/04/2018;
- Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria pela OGU – Período: 08 a 10/05/2018, Fortaleza/CE;
- Curso de Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir - CE, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CE/EGP, Carga horária de 100 horas/aula;



- Oficina de indicadores de desempenho de Processos, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, com apoio da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE, Período: 05 a 06/07/2018;
- Curso de Gestão por Processos - Teoria e Prática, promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado/EGPCE, Período: 04 a 21/06/2018;
- Curso de Gestão de Riscos, promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado/EGPCE, Período: 03 a 04/09/2018;
- Curso de capacitação em “Mediação de Conflitos –uma estratégia para empresas”, pela Audire Consultoria/ABRAREC – Período 26 a 27/09/2018;
- Curso de Gestão de Riscos na ISO 9001-2015, Bureau Veritas, Período: 19 a 20/11/2018;

Eventos

- Participação nas Reuniões da Rede de Controle Social no Exercício de 2018.
- Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas, promovido pelo TCECE, Período: 17 a 19/10/2018.
- Seminário Regional de Participação e Controle Social, CFC/CRCCE – 08/11/2018.
- XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado no Hotel Holiday INN –São Paulo –SP, Período: 21 a 23/11/2018

Além dos cursos e eventos citados, a Ouvidora Setorial da CGE ministrou a palestra “Evidenciação da Transparência do Controle Interno no Poder Executivo” no Auditório Antonio de Albuquerque da FEAAC da UFC, Curso de Ciências Contábeis da UFC – 16/03/2018.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Na gestão da Ouvidoria Setorial da CGE foram desenvolvidas ações inovadoras a fim de mitigar as principais fragilidades detectadas no âmbito da Ouvidoria Setorial junto as coordenadorias e assessorias da CGE, em 2018 foi aprovado o indicador de Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial que tem por finalidade aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo e o indicador de Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial que tem por finalidade reduzir o tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial. Além disso, foi desenvolvido o Mapa de Processos da Ouvidoria Setorial. Percebe-se que o indicador foi muito importante no decorrer do ano para o monitoramento do prazo de resposta. Os quais foram definidos e implementados pela Ouvidoria Setorial durante o ano de 2017 e, a partir de 2018, foram implantados, após aprovação pelo Sistema de Gestão da Qualidade. A utilização do Mapa de Processos demonstra quais os pontos críticos existentes no processo de atendimento da ouvidoria.

O objetivo desses indicadores é monitorar os prazos de resposta às manifestações de ouvidoria por meio do índice de resolubilidade da Ouvidoria setorial e do tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial, contribuindo para o aprimoramento das atividades executadas na Ouvidoria Setorial.



Além disso, a Ouvidoria Setorial participou de eventos da Ação Verdes Mares “Tô na Praça”, que ocorreram em 2018, em parceria com a CFOCS, para estar mais próxima do cidadão e registrar as manifestações de ouvidoria nos bairros: Rodolfo Teófilo em: 24/02/2018, Siqueira e Jardim Jatobá, além disso, participou de Evento de Ouvidoria na Praça do Ferreira aproximando a Ouvidoria setorial dos cidadãos.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO

A Ouvidoria Setorial tem assento permanente no Comitê Executivo, instância de deliberação participativa da CGE, onde são compartilhadas as ações e os projetos a serem desenvolvidos no âmbito de cada Coordenadoria, bem como possui comunicação direta com os Gestores, dando ciência e discutindo encaminhamentos a serem adotados às manifestações, instituindo maior eficácia e melhor eficiência aos serviços prestados ao cidadão.

A Ouvidoria Setorial esteve presente junto ao Comitê de Integridade da CGE. Além disso, tem assento permanente no Comitê da Qualidade, onde são monitoradas metas constantes do planejamento estratégico da CGE e discutidos e aprovados os mapas de processos e procedimentos e os indicadores da qualidade.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto neste relatório, inclusive considerando as 695 manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos à CGE, são apresentadas a seguir sugestões e recomendações sobre diversos aspectos que impactam diretamente o exercício da atividade de Ouvidoria Setorial da CGE, inclusive com relação ao suporte tecnológico disponibilizado.

Inicialmente, destaque-se que em 2018 foi implantado novo sistema informatizado, denominado Ceará Transparente, o qual integra os recursos tecnológicos relativos à atividade de ouvidoria, bem como de serviço de informação ao cidadão e ao Portal da Transparência.

Desse modo, ao analisar as informações disponibilizadas pela área de Tecnologia da Informação para um melhor acompanhamento por parte da Ouvidoria Setorial verifica-se a necessidade de implementação do Ceará Transparente, para contemplar relatórios de demandas de Ouvidoria que possam espelhar melhor as demandas registradas para Ouvidoria Setorial da CGE, bem como, possibilitar análises com maior confiabilidade das informações que serão manuseadas.

Assim, são apresentadas a seguir sugestões e recomendações para contribuir para melhoria dos indicadores e do desempenho da Ouvidoria Setorial da CGE e acompanhamento mensal das demandas e realização de Relatórios Mensais.

8.1 Sugestões e Recomendações

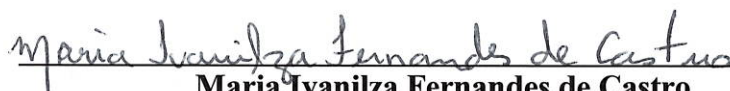
- Dar continuidade à divulgação dos serviços da Ouvidoria Setorial, incluindo os meios de comunicação (TV e Rádio, por exemplo) e afixação de cartazes e colocação de banners nos equipamentos do Governo do Estado.
- Dar continuidade à divulgação da Ouvidoria Setorial no âmbito da CGE, por meio de produção de matéria sobre a função da Ouvidoria e da importância de continuar respondendo as manifestações de ouvidoria com tempestividade.



- Implantar o Projeto de Reconhecimento ao Teleatendente Padrão a partir do reconhecimento do desempenho das atividades inerentes à função teleatendente da Central 155, o qual foi finalizado pela Coordenadoria de Fomento ao Controle Social - CFOCS e está no âmbito Assessoria de Gestão da Qualidade para análise e deliberação.
- Realizar alterações na Plataforma Ceará Transparente de modo a disponibilizar os relatórios de acompanhamento das demandas de ouvidoria de uma forma em que não haja a necessidade de realização de cálculos manuais. Esse sistema já emite os arquivos com extensão .csv, .xls, ou .xlsx, entretanto os relatórios disponibilizados de tempo de resposta não demonstra consistência ao analisar os dados, tendo em vistas que os protocolos que são reabertos não estão retratando os prazos de reabertura corretamente, ou seja, os protocolos de nº 5054288 foi reaberto por três vezes e o prazo só consta em um dos três protocolos com a data de registro até a finalização dando a idéia de que a manifestação foi respondida com atraso de diversos dias. Assim como os protocolos de nºs: 5066859, 5071204, 5079529, 5048072, 5084473. A manifestação de protocolo nº 5072437 se refere ao exercício de 2019, a mesma foi reaberta 9 vezes na Sefaz e na 9 vez foi compartilhada com a CGE, mas esse fato só ocorreu em 04/01/2019 e foi respondida em 09/01/2019. Portanto, para a CGE pertence ao exercício de 2019, mas consta com do exercício de 2018 e como se já estivesse compartilhada com a CGE desde o seu registro, sendo que esse fato não ocorreu. A manifestação de protocolo nº 5091027 é para constar uma vez como finalizada em 28/12/2018 e no exercício de 2019, tendo em virtude de reabertura ocorrida em 02/01/2019, entretanto consta como reaberta em 2018 e que seu prazo de finalização foi em 2019 constando incorretamente como em atraso. Como o sistema está contando os prazos de reabertura incorretamente tem manifestação com 159 dias de atraso incorretamente pelo sistema. Estas inconsistências prejudica os prazos de resposta da Ouvidoria Setorial e mascara o indicar da qualidade. Além disso, todas as demandas que são invalidadas constam como sendo da Ouvidoria Setorial da CGE, os dados da planilha estatística não batem com os Relatórios de dados brutos.
- Analisar a possibilidade de agregar um profissional à equipe da Ouvidoria Setorial da CGE, considerando que a quantidade de manifestações apresentadas em 2018 (695) já a posiciona como de tipo 2 (de 301 a 1000 manifestações anuais de ouvidoria, de acordo com a Portaria Nº 70/2013, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo estadual, publicada no DOE de 23/09/2013). Além disso, as demandas respondidas aos cidadão e que são pertencentes a Outros Poderes em 2018 tiveram uma quantidade significativa (287) perfazendo um total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial de (982) quase alcançando o nível 3.

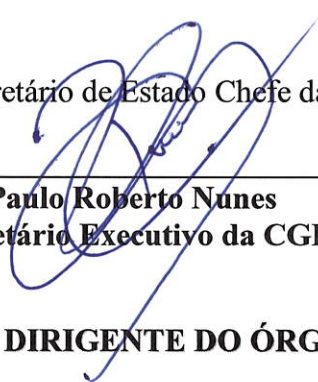
É este o relatório que ora se submete à Direção Superior da CGE.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2019.


Maria Ivanilza Fernandes de Castro
Auditora de Controle Interno

Ciente e de acordo.

À consideração e decisão do Sr. Secretário de Estado Chefe da CGE.



Paulo Roberto Nunes
Secretário Executivo da CGE

9. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ciência ao presente relatório assim como informo que adotarei medidas para análise de viabilidade e implementação das sugestões e recomendações apresentadas.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2019.



Antônio Marconi Lemos da Silva
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral, em exercício