



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Orientações e Recomendações

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024

Missão

Promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável.



Portaria n.º 08/2025 da CGE

Dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e de recomendações pela Controladoria E Ouvidoria Geral Do Estado – CGE

Art. 3º A CGE, por meio das atividades realizadas pelas suas áreas programáticas, poderá emitir **orientações e recomendações** que embasarão **ações a serem implementadas pelos órgãos e entidades**, devidamente validadas pelo orientador dos trabalhos e aprovadas pelo coordenador.

Parágrafo Único. A CGE dará ciência ao órgão ou entidade acerca das orientações e recomendações emitidas por meio de documentos técnicos, tais como relatório de auditoria, nota de auditoria, folha de ocorrência, resultado do diagnóstico de integridade, **relatório de gestão de ouvidoria**, relatório de gestão de transparência e relatório de inspeção.

Portaria n.º 08/2025 da CGE

Dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e de recomendações pela Controladoria E Ouvidoria Geral Do Estado – CGE

Art. 2º Para fins desta Portaria considera-se:

XI – Orientação: manifestação emitida em resposta a consultas técnicas efetuadas pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo Estadual sobre casos concretos ou por deliberação da própria CGE, sobre matérias afetas à sua atuação, visando prevenir eventos de riscos e a recorrência de fatos que impliquem ameaças ao cumprimento dos objetivos institucionais, bem como aperfeiçoar processos de trabalho;

Portaria n.º 08/2025 da CGE

Dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e de recomendações pela Controladoria E Ouvidoria Geral Do Estado – CGE

Art. 2º Para fins desta Portaria considera-se:

XII – Recomendação: manifestação emitida com indicação de ações saneadoras de fragilidades, constatadas na execução de atividades inerentes à atuação da CGE, assegurada a ampla defesa e o contraditório dos órgãos ou das entidades, visando prevenir a sua recorrência;

Portaria n.º 08/2025 da CGE

Dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e de recomendações pela Controladoria E Ouvidoria Geral Do Estado – CGE

Art. 2º Para fins desta Portaria considera-se:

XIII – Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF: instrumento de operacionalização, aplicável a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará, para proposição de ações que visem prevenir a ocorrência de eventos de risco, mitigar a possibilidade de recorrência de fatos constatados quando da realização de atividades de controle e promover a melhoria contínua dos processos organizacionais;

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024

Considerando a Portaria n.º 08/2025 da CGE, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, como órgão articulador e gestor da rede de ouvidorias do Poder Executivo, com base nos dados e informações apresentadas no relatório do exercício de 2024, juntamente com o acompanhamento da atuação das ouvidorias setoriais, apresenta a seguir orientações e recomendações que serão acompanhadas no Sistema Integrado de Controle Interno - AVIA, pela gestão dos órgãos e entidades estaduais e por esta Coordenadoria de Ouvidoria.

ORIENTAÇÕES:

Orientação 01 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Orientação 02 – Proporcionar, nas unidades descentralizadas, interlocutores de ouvidoria com o objetivo de dar maior celeridade ao tratamento e à apuração das manifestações encaminhadas pela ouvidoria setorial.

ORIENTAÇÕES:

Orientação 03 – Divulgar os canais de participação e missão da ouvidoria aos usuários (docentes e discentes) das universidades, durante a realização dos cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e, dentro das possibilidades, incluir no material didático, orientando também o professor sobre essa divulgação.

Orientação 04 - Elaborar procedimentos internos e um plano de ação com o objetivo de dar celeridade ao tratamento de denúncias respondidas parcialmente.

Orientação 05 - Criar a subrede de ouvidorias internas sob a coordenação da Ouvidoria Setorial da FUNECE, no âmbito dos 07 (sete) Campus Universitários, em atendimento à Resolução nº 1504/CONSU/UECE, de 19 de agosto de 2019.

RECOMENDAÇÕES:



Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Recomendação 02 - Garantir a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos que necessitam ser desenvolvidos e para o aprimoramento no desempenho de sua função, indicados no Art. 25, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, em especial a participação no curso de certificação em ouvidoria.

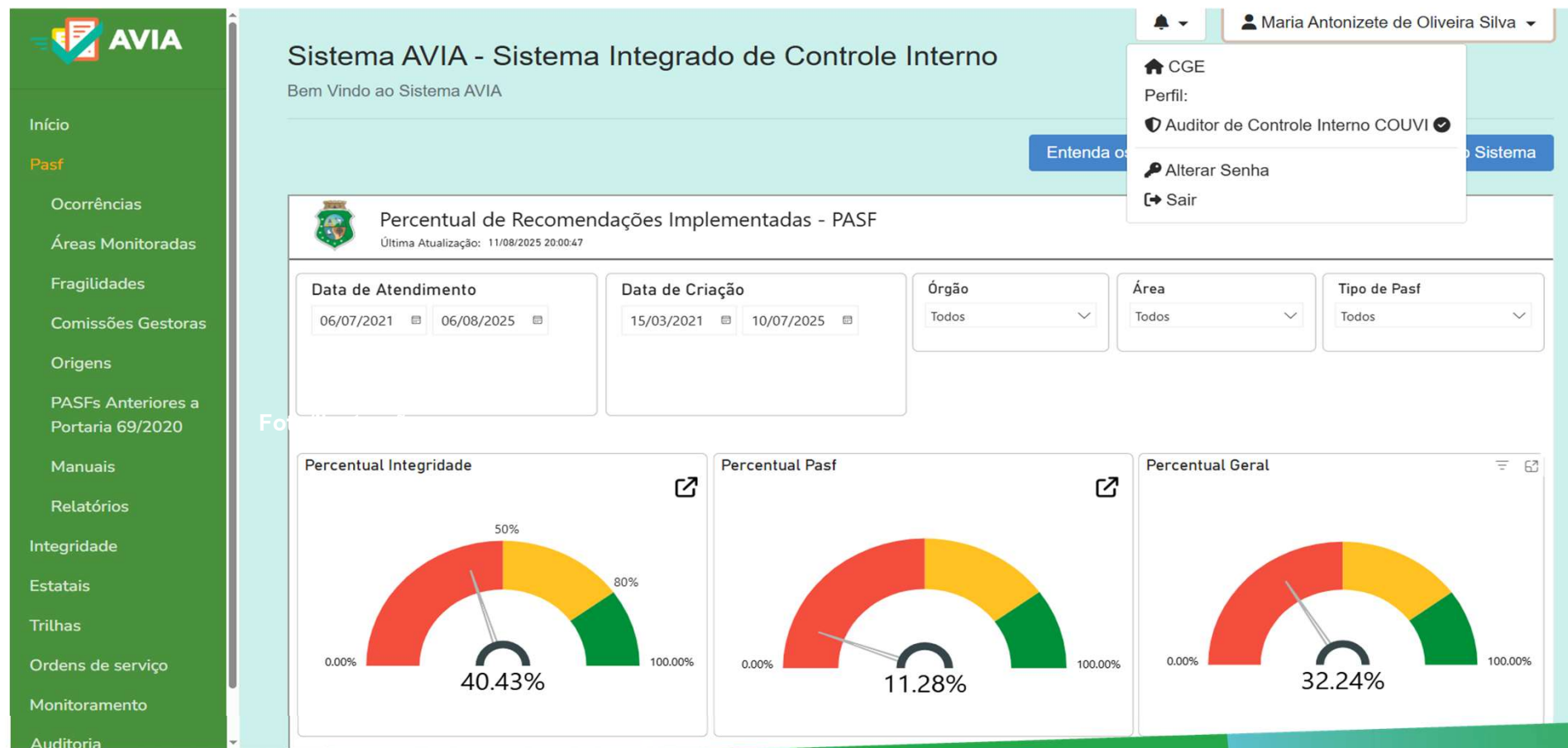
Recomendação 03 - Incluir a Ouvidoria Setorial na estrutura organizacional do órgão/entidade, na qualidade de órgão de assessoramento, vinculada diretamente à direção superior, conforme prevê o disposto no Art. 14, §7º, do Decreto 33.485/2020.

Órgãos e entidades que precisarão observar as orientações e/ou recomendações emitidas_2024/2025:



ADECE, ARCE, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CGD, CEARAPAR, CEARAPREV, CEASA, CEE, CGE, CEGÁS, COGERH, DETRAN, EGP/CE, ESP/CE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, PEFOCE, PCCE, PGE, PMCE, SAP, SECITECE, SDE, SECULT, SEDIH, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEM, SEMA, SEMACE, SEPA, SESA, SEPLAG, SESPORTE, SET, SETUR, SOP, SOHIDRA, SPA, SPS, SUPESP, SSPDS, UECE, URCA, UVA e VICEGOV.

Esclarecimentos sobre a elaboração/cadastro e o envio do Plano de Ação pelo AVIA



Para elaborar plano de ação, o usuário deverá:

1. Acessar a Recomendação/Orientação, clicando no símbolo, na coluna Plano de Ação, conforme destacado na figura a seguir:




Etapa de criação: [Em Elaboração](#) [Aguardando Validação](#) [Validado](#) [Pendente de Ajustes](#) [Ajustado](#) [Aguardando Plano de Ação](#)

Etapa de implementação/monitoramento: [Todos](#) [Em Dia](#) [Atrasado](#) [Cancelado](#) [Concluído](#) [Em Monitoramento](#) [Paralisado](#)

Relatório de Recomendações

[Recomendações](#) [Orientações](#)

1 Área Monitorada: Denúncia
Fragilidade: Desconformidades em processos de concessão de diárias.

Recomendação	Ord. Ações	Ação Obrigatória	Plano de Ação	Status
1.1 - Abster-se de autorizar deslocamento de servidores em viagem, em objeto de serviço, sem o devido pagamento prévio das diárias e ajuda de custo, na forma disposta no art. 16 do Decreto Estadual nº 30.719/11.	0	Sim		

[Voltar](#)

2. Clicar no botão “Criar Nova Ação”.

Número da O.S.: 32.2/2023

Data Cadastro: 15/06/2023

Origem: Auditoria de Desempenho

Área: COAUD

Relatório: [RELATORIO AUDITORIA Nº 190001.01.02.02.004.1222](#) 

Situação: Aguardando Plano de Ação

Objeto:

Auditoria de Desempenho no Macroprocesso Monitoramento e Fiscalização.

Fragilidade

Área Monitorada: Governança

Fragilidade: Fragilidade das ações de supervisão da qualidade dos autos de infração

Recomendação: Instituir projeto piloto de controle de qualidade do auto de infração, avaliando boas práticas de outras secretarias, a exemplo da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo, que estabeleceu instâncias colegiadas com limites de alçada para efetuar o controle de qualidade do auto de infração antes de sua lavratura. Caso a medida se mostre eficaz, a Secretaria deverá expandi-la para todas as fiscalizações.

Plano de Ação

Criar Nova Ação

3. Preencher os campos e clicar no botão “Salvar”.

Plano de Ação

Título *

Nome da ação a ser tomada pelo órgão/entidade para mitigar a fragilidade encontrada pela(s) área(s) demandante(s).

Responsável

Nome do responsável dentro do órgão/entidade, indicado pela área(s) demandante(s), que irá atuar diretamente na resolução das recomendações e fragilidades apontadas, e irá alimentar o AVIA para comunicação com a(s) área(s) demandante(s) e a(s) área(s) executora(s).

Período de implementação

Início da Implementação * Fim da Implementação *

Data prevista para início e para conclusão da ação proposta pelo órgão/entidade para atender às recomendações da área(s) demandante(s).

Monitoramento

Data de Finalização Periodicidade de monitoramento

Diária

A data de finalização do monitoramento deverá ser posterior ao período de implementação. Esta data deve observar a frequência definida, contemplando pelo menos um monitoramento após a implementação da ação.

Descrição *

Descrição detalhada contendo as atividades, providências e outras informações relevantes, incluindo todos os recursos que o órgão/entidade necessitará para implementar sua ação dentro do prazo.

+ Arquivo

Salvar Voltar

O usuário preencherá os campos indicados na figura ao lado com as informações de título; responsável pela ação; período de implementação, início da implementação e fim da implementação; data de finalização do monitoramento, considerando a periodicidade; periodicidade de monitoramento (diária, semanal, quinzenal, mensal, bimestral, trimestral, quadrimestral, semestral e anual); descrição; anexar arquivo e salvar.

O plano de ação elaborado pelo órgão ou entidade deverá ser enviado, por meio do sistema Avia, pelo **Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna** ou **equivalente** nos órgãos e entidades da administração.

Perfil: Gestão Superior.

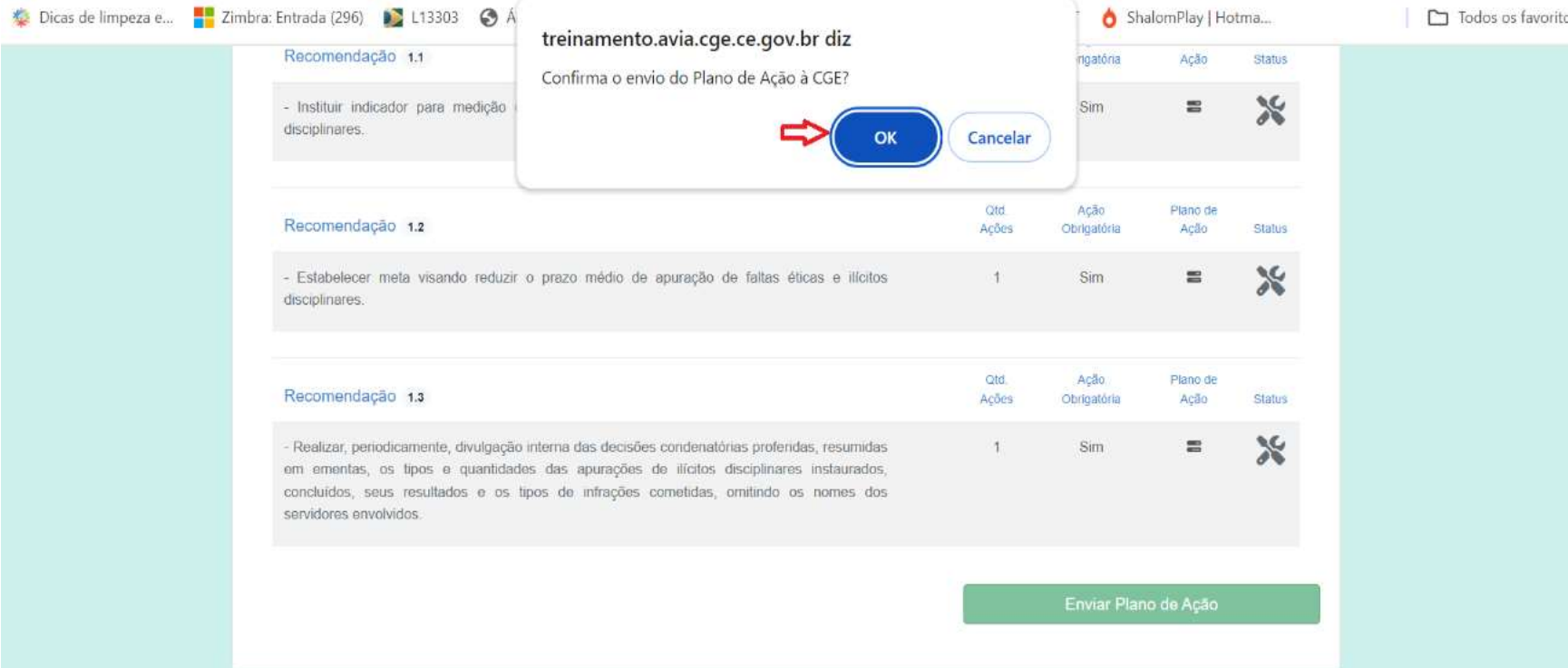
Recomendação 1.1	Ações	Obrigatória	Ação	Status
- Instituir indicador para medição do prazo médio de apuração de faltas éticas e ilícitos disciplinares.	1	Sim	=	✖

Recomendação 1.2	Qtd. Ações	Ação Obrigatória	Plano de Ação	Status
- Estabelecer meta visando reduzir o prazo médio de apuração de faltas éticas e ilícitos disciplinares.	1	Sim	=	✖

Recomendação 1.3	Qtd. Ações	Ação Obrigatória	Plano de Ação	Status
- Realizar, periodicamente, divulgação interna das decisões condenatórias proferidas, resumidas em ementas, os tipos e quantidades das apurações de ilícitos disciplinares instaurados, concluídos, seus resultados e os tipos de infrações cometidas, omitindo os nomes dos servidores envolvidos.	1	Sim	=	✖

Enviar Plano de Ação

Confirmar o envio do plano de ação clicando no botão “OK”.



The screenshot shows a web application interface with a confirmation dialog box overlaid on top. The dialog box is titled "treinamento.avia.cge.ce.gov.br diz" and contains the text "Confirma o envio do Plano de Ação à CGE?". It has two buttons: "OK" (highlighted with a red arrow) and "Cancelar".

Below the dialog box, there is a table with three sections, each starting with a "Recomendação" header:

- Recomendação 1.1**
 - Instituir indicador para medição disciplinares.
- Recomendação 1.2**

Qtd. Ações	Ação Obrigatória	Plano de Ação	Status
1	Sim	=	✖
- Recomendação 1.3**

Qtd. Ações	Ação Obrigatória	Plano de Ação	Status
1	Sim	=	✖

At the bottom right of the interface, there is a green button labeled "Enviar Plano de Ação".



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**