

RELATÓRIO DE ATIVIDADES CGE

Com o intuito de avaliar os trabalhos desenvolvidos pela Controladoria Geral do Estado – CGE, no período de janeiro a novembro de 2014, apresenta-se o Relatório de Atividades realizadas por suas unidades de direção, supervisão e assessoramento.

1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

ATRIBUIÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ALCANÇADOS
Auxílio na preparação e formação dos agentes de controle interno	1. Avaliação das análises efetuadas pelos analistas, quanto aos resultados da execução do PPA apresentados no Sistema de Acompanhamento; 2. Elaboração e produção de tutoriais sobre o Sistema de Acompanhamento do PPA para auxiliar nas análises dos resultados.	Ampliação da capacidade técnica dos agentes de controle, quanto à análise de desempenho dos órgãos e entidades quanto à execução do PPA.
Assessoramento às unidades administrativas da CGE	1. Apoio ao Departamento de Controle Interno na análise das informações lançadas no sistema de acompanhamento do PPA para fins de elaboração da prestação de contas parcial do Governador; 2. Apoio ao Departamento de Controle Interno na organização do procedimento de prestação de contas; 3. Elaboração das considerações finais do Relatório de Gestão das contas do Governador.	Maior qualidade nos relatórios elaborados pela Controladoria Geral.
Participação de reuniões externas	1. Reunião técnica para orientação aos servidores dos órgãos e entidades sobre a prestação de contas anual dos ordenadores de despesa; 2. Reunião técnica para orientação aos servidores da SEINFRA e AGETRANS, quanto à utilização do sistema de acompanhamento do PPA e ao correto preenchimento das informações que demonstrem os resultados alcançados.	Maior qualidade e compreensão das informações apresentadas pelos órgãos e entidades.
Minuta de correspondência oficial da CGE	1. Edição de 98 minutas de ofício e 08 minutas de despacho.	Qualidade e coerência na correspondência oficial.
Construção da Matriz de Risco	1. Geração dos relatórios atualizados do exercício de 2013 e relatório da receita prevista para 2014 de todas as UG's;	Elaboração do planejamento estratégico com base no desempenho de cada órgão e

	2. Elaboração do Relatório de Materialidade e Relevância de 2014; 3. Elaboração do planejamento estratégico com sugestão de ações criadas a partir da matriz de risco construída; 4. Reunião de aprovação do planejamento sugerido e divisão das unidades orçamentárias por coordenadoria de controle interno. 5. Elaboração de 07 planos de ação a partir das ações propostas no planejamento estratégico.	entidade, dando maior precisão nas ações sugeridas, bem como delimitação das atividades a serem desenvolvidas em cada órgão e entidade.
--	---	---

ATRIBUIÇÃO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ALCANÇADOS
Outras atividades	1. Realização de 07 tomadas de contas especial, com conclusão e entrega dos relatórios; 2. Orientações via telefone e pessoalmente, aos setores de planejamento dos órgãos e entidades, quanto à avaliação da execução do PPA e o lançamento das informações no Sistema de Acompanhamento da CGE, para elaboração da prestação de contas parcial do Governador; 3. Consolidação dos resultados apresentados pelos órgãos e entidades para fins de elaboração da prestação de contas parcial do Governador; 4. Digitalização de todos os processos de prestação de contas dos ordenadores de despesas e do Governador; 5. Edição de nova instrução normativa regulamentando o uso do sistema informatizado de acompanhamento do PPA e do Orçamento; 6. Conclusão do relatório de auditoria operacional sobre o sistema da folha de pessoal; 7. Realização de procedimento de apuração de responsabilidade pelas aplicações financeiras dos recursos do IGEPREV.	1. Verificação do dano causado ao Erário; 2. Elucidação das dúvidas que poderiam resultar em insuficiência de informações para demonstrar os resultados alcançados na execução do PPA; 3. Organização e melhor apresentação dos resultados obtidos no primeiro trimestre de 2014, de modo a permitir melhor entendimento sobre as realizações do governo no período avaliado; 4. Melhor organização e armazenamento dos processos de prestação de contas, bem como fácil acesso aos processos; 5. Regulamentação do uso do Sistema de Acompanhamento do PPA, e estabelecimento de obrigatoriedade do lançamento periódico das informações; 6. Avaliação do processamento da folha de pessoal e apresentação de sugestões de melhoria; 7. Identificação dos responsáveis pelos prejuízos causados ao patrimônio do Instituto de Gestão Previdenciário do Estado.

2. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Para aprimorar o intercâmbio de conhecimento, bem como desenvolver habilidades e competências gerências nos servidores desta Controladoria, foram realizados os seguintes cursos:

- 7º Fórum Brasileiro de Controle Interno e Auditoria da Administração Pública - Brasília –DF;
- A Excelência em Gestão Publica – EGOV;
- Análise da prestação de Contas Anual – Auditório da Assembleia;
- Análise do Plano Plurianual – Controladoria Geral do Estado;
- Aplicação dos Recursos e Prestação de Contas de Adiantamento Retenções Tributárias – SEFAZ;
- Atendimento ao Cidadão – ENAP;
- Atualização e Organização de Arquivo -EGOV-TO;
- Captação de Recursos Federais /SICONV – EGOV;
- Captação de Recursos Federais- SICONV;
- Ciclo de Gestão do Investimento Público, para Avaliação Socioeconômica de Projetos, pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP Virtual);
- Ciências Contábeis – EGOV;
- Compras Governamentais – Comprador – SEBRAE;
- Conhecendo o Novo Acordo Ortográfico - Instituto Legislativo Brasileiro;
- Curso de Analise Patrimonial a Partir de Declarações Eletrônica de Bens e Valores – Prefeitura de São Paulo;
- Curso de Excelência no Atendimento – ILB;
- Curso Nacional de Qualificação em Auditoria e Ouvidoria – Ministério da Saúde
- Desenvolvimento de Equipes – Instituto Legislativo Brasileiro;
- Direito Administrativo e Lei 1.818/2007 realizado e promovido pela EGOV;
- Elaboração de Termo de Referência - ACADEPOL;
- Elaboração de Termos de Referências e Editais para Aquisição de Bens e Serviços no Setor Público -EGOV-TO;
- Ética e Transparência na Administração Publica- EGOV-TO;
- Ética No Serviço Público –EGOV-TO;
- Excel Avançado – EGOV;
- Excel –EGOV-TO;
- Excelência em Gestão Publica – EGOV;
- Fiscal de Contratos - CGE;
- Fiscal de Contratos Administrativos - CGE;
- Fiscalização de Contratos –EGOV-TO;
- Fórum de Controle - Regime Diferenciado de Contratações- TCE-TO;
- Fórum de Controle Interno – CGE;

- Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia e Governo Federal (FNOP) Secretaria de Direitos Humanos (SDH/PH);
- Gerenciamento de Projeto – EGOV-TO;
- Gestão de Equipes realizada e promovida pela EGEFAZ;
- Gestão de Materiais, Planejamento, Compra e Estoque - EGOV-TO;
- Gestão e Execução do SIAFEM – SEFAZ;
- Gestão e Fiscalização de Contratos – EGOV-TO;
- Gestão em Ouvidoria – Controladoria Geral da União;
- Gestão Estratégica Com Foco na Administração Pública - Instituto Legislativo Brasileiro;
- Gestão Estratégica de Pessoas e Planos de Carreira, pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP Virtual);
- Gestão Estratégica de Pessoas, Planos e Carreira – ENAP ;
- Gestão Estratégica, com base em: ‘Progresso em Equipe’, ‘Criação de uma Equipe Unida’, ‘Gerenciamento’, ‘Liderança’, ‘Melhor Maneira de Delegar – novas tendências’, ‘Primeiras Etapas da Gerência’, ‘Filtro de Percepção’, ‘Empatia Necessária’, ‘O Desafio de Mudança’ e ‘Avaliação dos papéis do Líder e do Gerente’, pela Faculdade Metropolitana de Curitiba (NEAD/FAMEC);
- Grupo Técnico de Padronização de Procedimento Contábeis – GTCON;
- Introdução ao Direito Constitucional – Turma 06 – Instituto Legislativo Brasileiro;
- Introdução ao Direito do Consumidor – Parceria ILB/Anatel- Turma 03;
- Licitações e Contratos - EGOV-TO;
- Macroeconomia Aplicada à Avaliação Socioeconômica de Projetos, pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP Virtual);
- Mediação: conflitos e práticas, pela Faculdade Metropolitana de Curitiba (NEAD/FAMEC);
- Modelo de Excelência na Administração Pública, realizado e promovido pela EGOV;
- Orçamento e Execução Orçamentária - EGOV-TO;
- Orientações Técnicas em Obras Públicas -TCE-TO;
- Planejamento Estratégico Básico – EGOV;
- Pós Graduação em Gestão e Auditoria na Administração Pública - ITOP;
- PPA/Avaliação de Resultados- Auditório do Tribunal de Contas da União;
- Prevenção e Mapeamento de Risco de Corrupção – Promovido pela Controladoria Geral de Goiás;
- Procedimento Administrativo, Disciplina, com foco em Sindicância no Setor Público – EGOV;
- Programa de Formação de Agentes Públicos – FORMAP -TCE;
- Regime de Adiantamento – EGOV-TO;

- Responsabilidade Administrativa de Prefeitos; Secretario Municipais, Estaduais e Gestores, em Conformidade com os Entendimentos do TCU, do STF e do STJ – Tribunal de Contas;
- Reunião técnica de Ambientação de novos servidores: normas e legislações internas – Defensoria Pública;
- Seminário de Pericia Independente em Direitos Humanos – Secretaria de Direitos Humanos;
- Seminário: O Controle Interno Governamental no Brasil – Velhos Desafios, Novas Perspectivas, organizado pelo Banco Mundial;
- Sistema de Controle Interno – CGE;
- Sistema Eletrônico de Declaração de Bens dos servidores públicos estaduais – SISPATRE, realizado e promovido pela Controladoria Geral do Município de São Paulo;
- Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios – SIAFEM (SEFAZ);
- Teórico/Prático de Elaboração de Termos de Referência-Cerrado /Jalapão (SEMADES/GIZ);
- Tomada de Contas Especial/Micro e Pequenas Empresas - Simples Nacional, Prestação de Contas de Convênio e Capacitação de Planejamento para Avaliação de Resultados – Tribunal de Contas do Estado;
- Treinamento no Sistema de Gestão de Documentos – SGD – Controladoria Geral do Estado.

3. DEPARTAMENTO DE ACOMPANHAMENTO DA GESTÃO

3.1. Coordenadoria de Desenvolvimento Técnico e Normativo

Elaboração do Manual de Padronização para Procedimentos Administrativos de Execução de Despesas com Bens, Serviços e Diárias.	01
Elaboração do Manual de “Avaliação do Sistema de Concessão de Diárias”.	01
Elaboração do Manual de “Avaliação de Sistemas Administrativos – Compras e Licitações”.	01
Elaboração da Cartilha “Regras de Transição de Governo Municipal e Estadual”.	01
Elaboração da Cartilha “Ações dos Ordenadores de Despesas em Ano Eleitoral”.	01
Atualização do Quadro Explicativo acerca da utilização dos Anexos ao Decreto Estadual n.º 5.014/2014.	02
Atualização em <i>Checklist</i> .	01
Elaboração de <i>Checklist</i> .	10
Elaboração de minutas de Decretos.	12
Elaboração de minutas de Medidas Provisórias.	02
Elaboração de Notas de Orientação Técnica.	10
Elaboração de minutas de Instruções Normativas.	03
Elaboração de Portaria.	01
Elaboração de Parecer Técnico.	01
Elaboração de Resposta Técnica por meio de Ofício.	02
Elaboração de minuta de Ofício na pauta do Desenvolvimento Técnico e Normativo.	01
Atualização da minuta do Projeto de Lei da Carreira de Controle Interno.	01
Consolidação do Decreto de Execução Orçamentária.	01
Elaboração da justificativa para a lei de incentivo fiscal de ICMS para a Cultura.	01

3.2. Coordenadoria de Promoção da Ética e Transparência

Manutenção das informações constantes no sítio institucional da CGE.	01
Reestruturação da página de acesso à informação do sítio institucional da CGE com a inclusão de novos <i>links</i> .	01
Distribuição no evento “Seminário de Compras Públicas”, promovido pelo Sebrae, com participação da CGE, do quantitativo de 500 (quinhentos) exemplares da Cartilha de Acesso à Informação Pública do Governo do Estado do Tocantins.	500
Distribuição no evento “Agenda Cidadã”, promovido pelo Tribunal de Contas, com participação da CGE, do quantitativo de 1.000 (hum mil) exemplares da Cartilha de Acesso à Informação Pública do Governo do Estado do Tocantins.	1.000
Realização de Capacitação Técnica sobre “Transparência Pública e Controle Social no âmbito do Poder Executivo” aos integrantes das Comissões Multidisciplinares de implementação da LAI de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, no auditório da Assembleia Legislativa.	01
Acompanhamento diário do e-SIC do Poder Executivo Estadual, adotando eventuais medidas corretivas.	46 órgãos e entidades
Elaboração de relatório mensal sobre o quantitativo de acessos ao e-SIC do Poder Executivo Estadual.	12

Cadastramento de usuários na nova plataforma do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC, no âmbito do Poder Executivo Estadual, com tecnologia cedida pelo Governo Federal.	46 órgãos e entidades
Acompanhamento diário do funcionamento do Portal da Transparência do Estado, propondo eventuais medidas corretivas.	46 órgãos e entidades
Elaboração de relatório mensal sobre o quantitativo de acessos ao Portal da Transparência.	12
Acompanhamento junto à SEFAZ da Proposta de Modernização do Portal da Transparência do Governo do Estado do Tocantins, com participação em diversas reuniões técnicas para validações dos atributos da Proposta.	01
Implementação da nova versão do Portal da Transparência do Governo do Estado do Tocantins em 27 de maio de 2014.	01
Atendimento à Associação Contas Abertas sobre ferramenta de avaliação do Portal da Transparência nos governos estaduais e nas capitais.	01
Atendimento ao Recurso Interposto em 1ª, 2ª e 3ª Instâncias à Informação Prestada pela Secretaria da Saúde em atendimento ao Pedido de Acesso à Informação protocolizado sob o nº 2014815.	01
Contribuições na elaboração do Relatório das Contas Consolidadas do Governo do Estado do Tocantins – exercício 2013.	01
Atendimento a demandas oriundas da Ouvidoria Geral do Estado - OGE.	04
Orientação técnica a OGE referente a demandas oriundas do e-SIC da CGE.	20
Atualização de dados referentes às Comissões Multidisciplinares responsáveis pela implementação da Lei de Acesso à Informação nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.	46 órgãos e entidades
Elaboração de minutas de ofícios diversos, na temática da Promoção da Ética e Transparência Pública.	193

3.3. Coordenadoria de Prevenção e Combate à Corrupção

Verificação diária do Diário Oficial do Poder Executivo Estadual, com fins de atualizar atos do Poder Executivo Estadual.	01
Verificação diária do Boletim Oficial do Tribunal de Contas do Estado, com fins de atualizar atos do Poder Executivo Estadual.	01
Verificação diária acerca da regularidade fiscal dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual junto ao CADIN e SIAFI, com intuito de evitar que o Estado se torne inadimplente com o Governo Federal, oficiando aos ordenadores de despesas sobre os prazos de vencimento e solicitando, conforme o caso, regularização de pendências.	90
Filtragem de reportagens que tratam sobre possíveis denúncias, com seleção das que sejam do interesse da CGE.	144
Recebimento de e-mail dos órgãos e entidades informando a aplicação de penalidades e alimentação do cadastro para envio ao responsável na CGU pela publicação dos dados (CEIS).	13
Elaboração de minutas de ofícios que tratam acerca da regularidade fiscal dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual junto ao CADIN e SIAFI, com intuito de evitar que o Estado se torne inadimplente com o Governo Federal, oficiando os gestores públicos estaduais sobre prazos de vencimento e solicitando, conforme o	38

caso, regularização de pendências.	
Elaboração de minutas de Ofícios na pauta da Prevenção e Combate à Corrupção.	58
Acompanhamento diário de sanções externas de servidores e agentes públicos.	01

3.4. Coordenadoria de Avaliação das Contas Consolidadas

Acompanhamento e consolidação dos documentos referentes ao processo de transição do Governo Eleito.	01
Apoio técnico na reformulação do Portal da Transparência do Estado.	01
Cumprimento de diligência do TCE sobre as Contas do Governador 2012, elaborando ofícios aos órgãos, enfatizando sobre as ressalvas apontadas pelo Controle Externo.	01
Elaboração da prestação de contas da Controladoria Geral do Estado do exercício de 2013.	01
Elaboração de Minuta da Instrução Normativa acerca do acompanhamento das determinações e recomendações do Tribunal de Contas quando da análise das Contas de Gestão do Governo do Estado.	01
Elaboração de minutas de Ofícios à SECAD e GABGOV informando a situação da despesa de pessoal do Poder Executivo e solicitando as medidas de contenção para a adequação.	11
Elaboração de orientação técnica e planilha referente os gastos com pessoal do Poder Executivo Estadual, para as providências junto aos setores competentes.	11
Elaboração de relatórios bimestrais sobre o acompanhamento dos limites da Lei de Responsabilidade Fiscal sobre o gasto público contendo informações da situação da: despesa de pessoal, dívida, garantias, operações de crédito, gastos com saúde e educação, resultado nominal e primário do Estado.	06
Elaboração de relatórios gerenciais de saldos dos valores pendentes de adiantamentos e evolução de regularização de prestação de contas.	04
Elaboração de relatórios gerenciais de saldos dos valores pendentes de convênios concedidos e evolução das devidas regularização de prestação de contas.	11
Elaboração de relatórios sobre a posição resumida sobre o acompanhamento da Execução Orçamentária, com análises e demonstrativos dos índices e limites da Lei de Responsabilidade Fiscal extraídos do SIAFEM e dos anexos da LRF, elaborados pela SEFAZ.	11
Elaboração do conteúdo e apresentação da palestra sobre a nova contabilidade aplicada ao setor público, realizada em agosto de 2014.	01
Elaboração do relatório gerencial bimestral das Contas Estaduais concernentes à execução orçamentária do período de janeiro a outubro de 2014.	05
Elaboração e análise do balancete mensal da Controladoria Geral do Estado referente o período de janeiro a novembro de 2014.	11

Orientação técnica e colaboração aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual nas diligências do TCE sobre as Prestações de Contas Anuais dos Ordenadores de Despesas.	46 órgãos e entidades
Participação da equipe técnica, em duas oportunidades em Brasília, de reunião dos grupos GTCON, GTREL e GTSIS.	02 participantes
Participação em capacitação técnica sobre a “Nova Contabilidade Aplicada ao Setor Público”, promovido pela SEFAZ.	02 participantes
Participação em capacitação técnica sobre o “Modelo de Excelência na Administração”, promovido pela EGEFAZ.	01 participante
Participação no 2º Seminário de Contabilidade Aplicada ao Setor Público.	01 participante

3.5. Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas Informatizados

1º SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA:	
Atualização, manutenção e backup do banco de dados.	96
Cadastro, alterações e manutenção de usuários.	500
Emissão do relatório mensal de importação “ANEX11TXT2” do SIAFEM para atualização das informações de despesas orçamentárias.	30
Implementação de análises periódicas.	01
Implementação de módulo de avaliação de análises.	01
Criação de controle de acessos por período, automatizando a identificação de períodos específicos de cada órgão.	01
Melhoramento dos módulos de segurança e acesso, possibilitando informar objetivos, indicadores, metas, iniciativas e ações específicas a cada usuário responsável por alimentação do sistema.	01
2º SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E ADIANTAMENTOS:	
Alterações diversas e pequenos ajustes.	20
Elaboração de consulta para disponibilização no Portal da Transparência.	20
Emissão do relatório mensal de importação “ANEX11TXT2” do SIAFEM para atualização das informações de despesas orçamentárias.	30
Por economia de espaço no servidor de aplicações da CGE, foram desinstalados os módulos de Contratos, Convênios e Adiantamentos até que sejam aprovadas instruções normativas e políticas de seus usos, permanecendo apenas as opções de consultas dessas informações pelo Portal da Transparência.	01
3º COMISSÃO DE AUDITORIA:	
Participação em Comissão de Inspeção e Auditoria (reuniões, visitas, entrevistas e outras atividades de auditoria).	50

Extração de dados da folha de pagamento.	100
Pesquisas diversas no banco de dados da folha, conforme demandas e solicitações dos gestores da CGE.	30
4º IMPLANTAÇÃO DA NOVA PLATAFORMA DO E-SIC COM TECNOLOGIA CEDIDA PELA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU:	
Configuração de computador local para sincronia a pasta do projeto do e-SIC da CGU.	12
Programas gratuitos da Microsoft para implantação do projeto de teste local.	05
Alteração da interface da página e do Sistema e-SIC com layout, logos, imagens e cores adotadas pelo executivo estadual.	10
Configuração do servidor de internet e de banco de dados junto à SEPLAN para instalação do e-SIC Estadual, conforme interface com assinatura da CGU e da CGE.	10
5º IMPLANTAÇÃO DO NOVO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:	
Análise das solicitações de implementação do novo portal e suas validações.	03
Participação em reuniões sobre o Portal da Transparência.	05
Análise final das implementações do novo portal.	03
Validação do Portal da Transparência.	10
Acompanhamento e solicitações de correções rotineiras.	150

4. DEPARTAMENTO DE REGULAMENTAÇÃO E NORMAS

Análise e Elaboração de Pareceres nos procedimentos em curso	51
Resposta a consultas jurídicas elaboradas pela CGE e demais órgãos/entidades por meio de manifestações	12
Revisão de todas as minutas de decreto, portarias e outros instrumentos congêneres	
Assessoramento direto ao Secretário- Chefe em assuntos jurídicos	
Participação em reuniões ordinárias e visitas <i>in loco</i> referentes à transição governamental	15

5. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO TOCANTINS

5.1 –Participação em Eventos Nacionais e Regionais de Ouvidoria

- I Encontro de Formação para Interlocutores do Poder Executivo Estadual – Auditório da Controladoria Geral do Estado (CGE) – dia 21/03: sensibilização dos servidores no processo de definição e implementação da Ouvidoria Geral, na otimização das ações, na racionalidade no modo de fazer e na avaliação dos serviços prestados ao cidadão e à sociedade, sob a ótica da qualidade e da excelência; e, reconhecimento, aprimoramento e busca de oportunidades para servir à missão organizacional.
- Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas – Brasília, de 18 a 20/03: construção colaborativa de projeto que discipline especificamente as atividades de ouvidoria.
- Reunião Plenária do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia (FNOP): Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), em Brasília-DF, nos dias 06 e 07/05 – Pauta: Atuação na Copa e Planejamento Estratégico;
- Seminário de Perícia Independente em Direitos Humanos: SDH/PR, em Brasília-DF, nos dias 08 e 09/05 – Panorama e Perspectivas da Perícia, Perícia Independente e Direitos Humanos e Perícias em Casos de Tortura;
- Encontro de Ouvidores Estaduais de Saúde da Região Norte/CGSNO-DOGES/SGEP/MS: em Manaus, no dia 14/05 – Experiências do SUS/REGIÃO NORTE e questões temáticas para próximos encontros nacionais.
- Dia de Mobilização’ – em Palmas/TO, no dia 17/07 – Pauta: Divulgação da Ouvidoria Geral com distribuição de flyers informativos e “adesivaço” de veículos intermunicipais, no Terminal Rodoviário;
- Encontro Interregional das Ouvidorias das Secretarias Estaduais de Saúde: no Rio de Janeiro/RJ, no dia 01/08 – Pauta: Elaboração de Agenda Estratégica para as Ouvidorias Estaduais, a pedido do DOGES/SGEP/MS, com o objetivo de intensificar a aproximação dos serviços estaduais no que tange à Ouvidoria do SUS;
- Seminário CICLO DE ESTUDOS PROFOCO PRESENCIAL – Gestão e Prática em Ouvidoria: em São Paulo/SP, nos dias 11 a 13/08 – Pauta: Experiências sobre os aspectos de gestão e prática aplicados às ouvidorias necessários ao atendimento de qualidade do cidadão, ao tratamento das manifestações, às técnicas de mediação, que possibilitam a contínua melhoria dos serviços públicos. Parceria da Escola de Administração Fazendária (ESAF) e Controladoria Geral da União (CGU);
- Encontro de Ouvidores Estaduais de Saúde - DOGES/SGEP/MS: em Brasília/DF, nos dias 19 e 20/08 – Pauta: Experiências do SUS e questões temáticas para próximos encontros nacionais;

- II Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia (FNOP): Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), em Brasília-DF, nos dias 25 e 26/08 – Pauta: Indicadores e Metodologia para o Controle Externo da Atividade Policial; Indicadores e Metodologia de Monitoramento da Letalidade Policial; Eleição e Cerimônia de Posse da Nova Mesa Diretora do FNOP; Diagnóstico de Capacidade das Ouvidorias Policiais; Regimento Interno e Progressos no Planejamento Estratégico;
- Reunião Extraordinária do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia (FNOP), no Rio de Janeiro, dias 13 e 14/11 – Pauta: Planejamento Estratégico para 2015.

5.2 – Relações Institucionais

✓ **Treinamentos e Oficinas de Trabalho:**

- Treinamentos na Ouvidoria Geral, na CGE com: Equipe Técnica; Interlocutores do GOL-SUS/Nível III (no período de 24 a 28/02) e do Interlocutor-HGP/Nível II (no dia 25/02) do Sistema OuvidorSUS: centralização, operacionalização e embasamento legal da Ouvidoria Geral; registro e tramitação de demandas no Sistema de Gestão de Ouvidoria e no Sistema OuvidorSUS;
- Capacitação das Ouvidorias Setoriais Especializadas, na OGE, dia 20 de março – preparação para o I Encontro de Formação para Interlocutores do Poder Executivo Estadual, orientação e padronização do atendimento e tratamento de demandas e atribuições dos técnicos;
- Técnicos da OGE - registro de acionamento do SGO;
- Servidores novos/OGE – Breve histórico da OGE, redação oficial e elaboração de documentos; conceitos e princípios da área de ouvidoria. Estudo da Coletânea da OGU/CGU e dos Manuais de Redação Oficial da Presidência da República;
- Equipe Técnica/OGE – Manual de Tipificação do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria;
- OSE-SSP e SEDS/OGE - para II Reunião Ordinária do FNOP/Estudo sobre “Direitos e Deveres de Valorização da Pessoa Idosa”, “Sistema Nacional de Prevenção e Combate à Tortura”, Letalidade Policial e Metodologia para Controle Externo da Atividade Policial;
- Interlocutores-SESAU e Rede Hospitalar - Nível II (Sistema OuvidorSUS);
- Servidor da Vigilância Sanitária (VISA) para atuar com os Sistemas OuvidorSUS e SGO;
- Técnicos da OGE sobre posicionamento e respostas dos órgãos a fim de validar e consolidar para retorno ao cidadão;
- Equipe Técnica/OGE sobre registro de demanda no SGO e Sistema OuvidorSUS;
- OSE-SESAU para o ‘Encontro Interestadual de Ouvidorias do SUS’ sobre elaboração de agenda estratégica para as Ouvidorias Estaduais, a pedido do DOGES/SGEP/MS; estudo da I.N. n. 03, republicada, e da Res. Conjunta;

- Municípios tocantinenses em relação ao uso do Sistema OuvidorSUS.

✓ **Oficina de Trabalho Interno:**

- Revisão da Instrução Normativa N. 003, de 20 de agosto de 2013;
- Elaboração da Portaria de designação das OSEs;
- Elaboração do Manual de Tipificação de Demandas (MTD)
- Diagramação de Relatórios e *Scripts* – parametrização;
- Material para Reunião Estadual de Ouvidores da Saúde da Região Norte;
- Avaliação do Encontro de Formação para Interlocutores com a Equipe OGE;
- Alimentação do Sistema Informatizado de Acompanhamento da Gestão-Orçamentária - Relatório de Gestão do período de 1º de janeiro a 04 de abril de 2014;
- Revisão da Ação de Manutenção de Ouvidoria – SUS;
- Resolução Conjunta SESAU CGE nº 001/2014 (aprovada e publicada);
- Monitoramento e resposta às manifestações registradas no SIC;
- Manual e Tutorial do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO) – elaboração, diagramação e revisão;
- Manual de Tipificação do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO);
- Manual e Tutorial do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO).
- Alimentação, orientação e correção quanto aos dados registrados de demanda no SGO;
- Reclassificação das demandas de janeiro a maio, incluindo o assunto, subassunto e subassunto2, conforme Manual de Tipificação de Demandas (MTD);
- Orientação aos municípios em relação ao uso do Sistema OuvidorSUS – Dianópolis, Lagoa da Confusão, Araguaçu e Gurupi;
- Mobilização Social - Contato com Prefeitos e Secretários Municipais de Saúde para sensibilização e incentivo quanto à implantação da Ouvidoria de Saúde – Nível II; e para o curso livre de Qualificação e Fortalecimento dos Municípios no Sistema Nacional de Auditoria e Ouvidoria do SUS - preparação de lista para a equipe do Setor de Apoio à Descentralização, encaminhado via *e-mail* para Maria Helenice Castro/SEFOR/CGSNO/DOGES, responsável pelo acompanhamento do Termo de Cooperação DOGES - Fiocruz/DF na realização de Cursos Livres;
- Apoio ao evento que ocorrerá em 1º/agosto, RJ, 'Encontro Interestadual de Ouvidorias do SUS', das 8h às 17h, que trata da elaboração de agenda estratégica para as Ouvidorias Estaduais, a pedido do DOGES/SGEP/MS, com o objetivo de intensificar a aproximação dos serviços estaduais no que tange à Ouvidoria do SUS;

- Estudo do Manual de Tipificação de Demandas do SUS – sugestões para o DOGES, a serem inseridas neste Manual considerando o contexto das demandas registradas no Estado;
- Estudo dos Manuais de Redação Oficial;
- Reclassificação das demandas registradas no SGO, incluindo assunto, subassunto e subassunto2, conforme Manual de Tipificação de Manifestação (MTM) da OGE;
- Alimentação, correção e atualização de dados (assunto, subassunto e subassunto2) no SGO;
- Elaboração dos Relatórios do SIC e Semestral da OGE;
- Elaboração de planilha de controle de demandas atrasadas – Período: Janeiro - Agosto;
- Elaboração de Relatório para o Conselho Estadual de Saúde e resposta com base na recomendação do RAG, publicada no D.O.E.;
- Elaboração do Manual de Registro no Sistema OuvidorSUS;
- Elaboração de Tabela de Controle – entrega de material publicitário para divulgação da OGE (organização, contatos/responsável, quantidade);
- Elaboração de 'Protocolo de Compromisso'- para entrega de material publicitário da Ouvidoria;
- Consolidação dos dados estatísticos de janeiro - junho;
- Alimentação do Sistema de Gestão da CGE – PPA 2014/RAG;
- Mobilização junto às Prefeituras do Estado do Tocantins e respectivas Secretarias Municipais de Saúde com a finalidade de sensibilizar para implantação de ouvidorias, nível II, e realização de lista para a equipe do Setor de Apoio a Descentralização, encaminhado via *e-mail* para Maria Helenice Castro/SEFOR/CGSNO/DOGES, responsável pelo acompanhamento do Termo de Cooperação DOGES - Fiocruz/DF na realização de Cursos Livres – Temática: Sistema Nacional de Auditoria e Ouvidoria do SUS;
- Organização de material para o 'Encontro de Ouvidores Estaduais de Saúde' – Brasília;
- Revisão da Ação de Manutenção de Ouvidoria – SUS;
- Manutenção da web-OGE;
- Aprimoramento do Sistema de Gestão de Ouvidoria;
- Sugestões para elaboração da web-FNOP;
- Monitoramento das atividades referentes ao Projeto "Fale com o Governo" (adesivação, distribuição de flyers/folders e colocação de cartazes nos órgãos e veículos estaduais);
- Resposta ao questionário sobre ouvidorias da saúde encaminhado pela Fiocruz;
- Elaboração dos Relatórios Executivos das Unidades Administrativas acionadas pela Ouvidoria Geral no primeiro semestre de 2014;

- Participação de audiência pública sobre o reajuste da tarifa de água;
- Revisão do Manual de Tipificação de Manifestações do SGO.

✓ **Reuniões:**

- Dia 10/01 – **Dir. de Gabinete/SESAU–COAC**: demandas atrasadas do OuvidorSUS;
- Dia 20/01 – **Coordenações e Ouvidorias Setoriais Especializadas com Ouvidor Geral** – avaliação do exercício anterior e planejamento para 2014;
- Dia 23/01 – **Ministério Público**, Ouvidoria Geral, Coordenações (COAE e COAC) – encaminhamento das demandas de ouvidoria que chegam ao MP;
- JAN – **SSP**: Encontro com Interlocutor da Secretaria de Segurança Pública;
- Dia 24/01 – **Controlador-Chefe e OGE** – Planejamento do exercício de 2014;
- Dia 13.02 - **SEINFRA/AGETRANS**, Ouvidor Geral/OSE - atribuições do interlocutor e formas de divulgação da OGE nas unidades e residências rodoviárias estaduais;
- Dia 20/02 – **SEDUC**, Grupo de Ouvidoria Local, COAC, OSE da Educação e CPMS: pendências e sugestões para melhoria do processo de solução das demandas; e, orientação e diretrizes para reunião do dia 07 de março da SEDUC com Diretorias Regionais de Gestão e Finanças (DRGF) quanto à pauta;
- Dia 21/02 – **COAE e CPMS** - Processo de Substituição dos Interlocutores que compõem o Grupo de Ouvidoria Local (GOL) – com os técnicos do primeiro GOL-SUS: levantamento das pendências e patrimônio local (colaboração do Setor de Almoxarifado/CGE);
- Dia 07/03 – **CGE**, Secretário Executivo – Ouvidor Geral/CPMS/ASCOM - Projeto “FALE COM O GOVERNO”; Ouvidor Geral/COAE/COSI – Apresentação do SGO;
- Dia 10/03 - **CGE**/Ouvidor Geral/COAC/CACD com Diretor Geral do HGP e Interlocutor;
- Dia 14/03 - **SETAS-COAC/OGE** - sistemática do Cartão do Idoso (inserção do tri dígito 162); desempenho do Interlocutor e esclarecimentos acerca do atraso na liberação das demandas;
- Dia 24/03 – **OGE**/Coordenações com o Controlador-Chefe - Avaliação do I Encontro de Formação para Interlocutores do Poder Executivo Estadual; relatório semanal de demandas atrasadas; relatório mensal de demandas; demandas com dados incompletos;
- Dia 27/03 – **CPMS/OGE-SESAU/Planejamento** – Programação Anual de Saúde (PAS);
- Dia 27/03 - **OGE-COAE e SESAU**/Diretora da SAPS e Equipe;
- Contatos: com o Setor de Coordenação Geral de Pesquisa e Processamento de Demandas – CGPEP do DOGES/SGEP/MS, para orientação sobre o procedimento de alteração do nível de acesso do GOL/SESAU/OGE/OSE no OuvidorSUS; com o Setor de Apoio à Descentralização – Coordenação Geral do

Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, em relação à resposta encaminhada sobre a 'AGENDA' de cursos, seminários, capacitações e outros, do SUS; e com Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia/Secretaria de Segurança Pública - pendências em relação à participação da OGE.

- Dia 03/04 – **REDESAT**, Interlocutor, Ouvidor Geral e Coordenação de Atendimento ao Cidadão - apresentação da Equipe Técnica e divulgação do número 162 nos canais de comunicação do órgão;
- Dia 09/04- **UNITINS**, Ouvidor Setorial Especializado da Educação, Coordenação de Análise e Estatística e Atendimento ao Cidadão – fluxo e tratamento de demandas;
- Dia 16/04- **OGE**, conforme pauta:
 - Importância das Coordenações no desenvolvimento dos trabalhos da área de ouvidoria;
 - Padronização de procedimentos no tratamento das demandas;
 - *Scripts* a fim de padronizar o registro das demandas;
 - Tipificação dos assuntos para o SGO.
- Dia 24/04– **CASA CIVIL**, Ouvidor Setorial e COAC, para socialização do Encontro de Formação;
- Dia 25/04 – **ATR**, GOL e Direção, para tratar de cronograma de equipes para solução das demandas atrasadas;
- Dia 29/04– **SSP**, Interlocutor, Coordenações de Projetos e Mobilização Social, Atendimento ao Cidadão e Análise e Estatística, para tratar de desativação do 0800 e atendimentos pelos tridígitos 192 e 180;
- Dia 30/04– **COSEMS** Ordinária - Conselho de Secretarias Municipais de Saúde Ordinária – Estudo e contribuições à **Resolução Conjunta SESAU CGE nº 001/2014**;
- Dia 30/04 – **CIB** Ordinária - Comissão Intergestores Bipartite– submissão da Res. Conjunta para aprovação;
- Dia 13/05– **CGE**, Ouvidor Geral, Coordenações de Projetos e Mobilização Social, de Atendimento ao Cidadão e a Ouvidoria Setorial Especializada da SSP - Pauta: Divulgação da OGE e FNOP;
- Dia 15/05– **HGP** - Diretor Administrativo e Interlocutor do HGP, Ouvidor Geral e Coordenação de Atendimento ao Cidadão;
- Dia 16/05 - **OGE/GOL – SESAU** – socialização do Encontro de Ouvidores Estaduais de Saúde da Região Norte;
- Dia 21/05– **SAPS/SESAU** - Superintendência de Atenção e Proteção à Saúde com a equipe da Atenção Especializada, GOL/SESAU e Coordenação de Atendimento ao Cidadão, onde foram discutidas as dificuldades encontradas para atendimento de demandas recebidas pela referida Superintendência/Diretoria;
- Dia 21/05 - 14º Encontro de Secretarias Municipais de Saúde do Tocantins;

- Dia 22/05 – **OGE**: Ouvidor Geral, Coordenação de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria Setorial Especializada da Saúde e GOL-SUS – socialização da reunião com a SAPS;
- Dia 23/05 – **OGE**: Socialização dos temas discutidos nos eventos do FNOP e Seminário de Perícia Independente, com parte da Equipe/OGE e Ouvidoria Setorial Especializada da SSP;
- Dia 26/05 – **OGE**: Ouvidor Geral, Equipe Técnica - o aumento no número de demandas atrasadas;
- Dia 27/05 – **INMETRO**: Ouvidoria Nacional do INMETRO, Secretário Executivo da CGE, Ouvidor Geral, Presidência da AEM, Ouvidoria Setorial Especializada, Coordenação de Atendimento ao Cidadão e Interlocutor da AEM - Adesão e operacionalização do Sistema da Ouvidoria do Inmetro pela OGE;
- Dia 30/05 – **SEPLAN**: Interlocutor, Coordenação de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria Setorial Especializada – tratamento das demandas atrasadas;
- **Dia 02/06 – SEFAZ**: Interlocutor, COAC e OSE - tratamento do grande número de demandas atrasadas;
- **Dia 04/06 – PRODIVINO**: Presidente, Diretor Administrativo e Financeiro, OSE e COAC - designação do Interlocutor;
- **Dia 05/06 – SEDUC**: acompanhamento do GOL;
- **Dia 05/06** – Equipe Técnica Especializada com Ouvidor Geral, para a parametrização dos assuntos no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – Manual de Tipificação de Demandas;
- **Dia 06/06** - GOL/SESAU para encaminhamentos de demandas da Fundação de Medicina Tropical (FUNTROP);
- **Dia 13/06 - CGE to DAY** – Socialização das atividades nos diferentes departamentos e espaço aberto para avaliação e sugestões para o Secretário, Controlador-Chefe;
- **Dia 16/06 – GOL/SEDUC**: formas de resolutividade e eficácia quanto ao tratamento das demandas;
- **Dia 17/06** - Reunião da Equipe Técnica com Ouvidor Geral, COAC e OSEs: empenho quanto ao tratamento das demandas, celeridade e resolutividade, a fim de impactar, satisfatoriamente, o Relatório Semestral;
- **Dia 18/06 - Secretaria Municipal de Saúde (SMS)**, Ouvidor Municipal da Saúde, Diretora Municipal de Regulação e Ouvidoria Setorial da Saúde – tratamento do grande número de demandas atrasadas do município de Palmas e solicitação quanto à resolutividade e celeridade, considerando o fechamento do Relatório Semestral da Ouvidoria Geral;
- **Dia 24/06 - Secretaria do Esporte e Lazer (SE)**: acompanhamento das atividades do Interlocutor;
- **Dia 25/06 – TERRA Palmas**: Interlocutor e OSE para orientação e tratamento de demandas.

- **Dia 27.06 – ATR – Presidente, ASCOM, OSE/OGE e CPMS/OGE** – para tratar de parte do Plano de Mobilização em pontos focais de responsabilidade do órgão;
- **Dia 30.06 – Capacitação dos OSEs:** Equipe Técnica Especializada com Ouvidor Geral para a parametrização dos ‘Scripts’, material auxiliar para o atendimento do cidadão. Revisão de alguns pontos apresentados no último CGE *to Day* para reforçar, em relação ao cenário atual da OGE (Indicadores: queda significativa no número de demandas e baixa resolutividade das demandas da SESAU, que representam, aproximadamente, 50% do total) e aprimoramento da redação das demandas.
- **Dia 06/07- GOL-SESAU:** Tratar as demandas da Fundação de Medicina Tropical enviadas à SESAU equivocadamente, considerando ser este um órgão independente quanto ao orçamento e parte financeira;
- **Dia 06/07 – ATR:** CPMS e OSE para tratar das ações de mobilização para divulgação da OGE;
- **Dia 07/07 – SESAU (Secretário de Gestão):** OG, COAC e apoio da OSE da SEDS a fim de apresentar o Grupo de Ouvidoria Local (GOL), socializar o Relatório Estatístico à nova gestão e de buscar maior resolutividade das demandas;
- **Dia 07/07 – GOL-SESAU:** Compartilhar as decisões definidas com a gestão da SESAU, com o Secretário Executivo/CGE;
- **Dia 09/07 – OG e COAC:** Compartilhar as atividades que devem ser desenvolvidas durante o período de substituição do cargo de Ouvidor Geral;
- **Dia 10/07 - COMANDO GERAL DA POLÍCIA MILITAR:** Visita Técnica pela OSE;
- **Dia 11/07 – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE:** Orientar sobre o Sistema OuvidorSUS;
- **Dia 17/07 – CPMS:** Socializar e ajustar com parte da Equipe Técnica-OGE a agenda para o ‘Dia de Mobilização’;
- **Dia 18/07 – SECRETÁRIO-CHEFE/CGE:** OG, CPMS, COAC, COAE - Compartilhar as informações a respeito da pauta de mobilização social para divulgação da OGE;
- **Dia 21/07- SECRETÁRIO-CHEFE/CGE:** COAC e demais Diretorias da CGE – Discutir sobre o acompanhamento das atividades da Controladoria Geral;
- **Dia 25/07 – OGE:** COAC, CPMS, COAE, CACD e COSI – Compartilhar as atividades desenvolvidas no período de substituição às férias do Ouvidor Geral e as atividades quanto à divulgação da OGE nos órgãos e entidades estaduais;
- **Dia 28/07 – CPMS:** Socializar com o OG as ações de divulgação da OGE;
- **Dia 29/07 – CPMS:** Visita Técnica à Escola Criança Esperança para tratar da divulgação da OGE, com a Coordenadora Financeira;
- **Dia 31/07 – GOL-SESAU:** OSE e COAE - Tratar de fluxos de trabalho;
- **Dia 01/08 – CACD:** Socializar as atividades desempenhadas durante o período de substituição ao titular da COAC;

- **Dia 04/08 – OSE da SESAU e SEDUC:** Oficina de Trabalho para estudo da I. Normativa N. 03, de 16.07.2014, republicada, e entrega do material publicitário conforme os pontos focais elencados, conjuntamente, com os Interlocutores;
- **Dia 05/08 -SECRETÁRIO-CHEFE/CGE:** Socializar com todos os servidores da CGE os procedimentos a serem adotados durante o período eleitoral;
- **Dia 05/08 – OSE da SSP e SEDS:** Oficina de Trabalho para estudo da I. Normativa N. 03, de 16.07.2014, republicada, e entrega do material publicitário conforme os pontos focais elencados, conjuntamente, com os Interlocutores;
- **Dia 05/08 – SSP, SEDS, Q.C.G. do Corpo de Bombeiros, ITERTINS, TERRAPALMAS, CAMIL e SCIDADES:** Visita Técnica aos Interlocutores.
- **Dia 06.08 – OSE da ATR e ATS:** Oficina de Trabalho para estudo da I. Normativa N. 03, de 16.07.2014, republicada, e entrega do material publicitário conforme os pontos focais elencados, conjuntamente, com os Interlocutores;
- **Dia 07.08 – OSE do DETRAN e AEM:** Oficina de Trabalho para estudo da I. Normativa N. 03, de 16.07.2014, republicada, e entrega do material publicitário conforme os pontos focais elencados, conjuntamente, com os Interlocutores;
- **Dia 07.08 – SESAU (Diretoria de Planejamento):** Agilizar as atividades referentes ao PPA - 2015;
- **Dia 08/08 – OGE:** Socializar as ações de divulgação da OGE;
- **Dia 14/08 – CGE:** Diretoria de Planejamento, COSI e Assessorias-OGE - Padronização do Uso do SGD;
- **Dia 15/08 – CPMS:** Socializar as ações de adesivação dos carros com o OG e Coordenador da Garagem do Estado – firmar compromisso diante da ação de divulgação da OGE;
- **Dia 19/08 – IGEPREV (Presidente, Diretores e Coordenadores):** OG, COAC e OSE - Pauta: Valorização do Interlocutor, resolutividade das demandas e processo de estruturação da Ouvidoria Geral;
- **Dia 21/08 – ATS (Corpo Administrativo, Direção de Gabinete e ASCOM):** CPMS e OSE – Exposição sobre a importância da Ouvidoria Geral, missão, visão, estrutura, procedimentos e fluxo de demandas;
- **Dia 29/08 – HGP:** Secretário-Chefe, Ouvidor Geral, COAC, CACD, COAE e ASCOM, da CGE e Interlocutor-HGP – Divulgação e adesivação de material publicitário da OGE-SUS;
- **Dia 03/09 – Interlocutor-SSP, CPMS e OSE –** Socializar a II Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia e partilhar o Relatório de Letalidade;
- **Dia 10/10 – SESAU –** Discutir sobre Recursos Orçamentários;
- **Dia 21/10 – SEDUC, GOL SEDUC, COAC, Ouvidor Setorial, Chefe de Gabinete da pasta, chefe do setor de redação do órgão –** Resolução do alto número de demandas do órgão;

- **Dia 22/10 - GOL SESAU, Ouvidora Geral, Ouvidora Setorial da Saúde e COAC –** Proposição de força tarefa para resolver o grande número de demandas atrasados do órgão;
- **Dia 24/10 – Coordenações de Projetos e Mobilização Social, de Análise e Estatística e Análise e Consolidação de Respostas e o Ouvidora Geral -** Planejamento estratégico com foco na resolução de demandas, principalmente, da Saúde;
- **Dia 28/10 – GOL SSP, Ouvidora Setorial da SSP –** Acompanhar o andamento das demandas do órgão;
- **Dia 21/11 – SESAU, OGE -** Tratar sobre as demandas atrasadas.

5.3 Principais Assuntos das Manifestações das Ouvidorias Setoriais Especializadas:

a) OSE da SESAU:

- Agendamento de Cirurgia
- Demora na concessão de benefícios do TFD
- Demora no atendimento
- Descaso com paciente
- Dificuldade no agendamento de consultas/exames
- Falta de material de uso contínuo/permanente
- Falta de profissional
- Má conduta profissional
- Não cumprimento de carga horária
- Solicitação de cirurgia
- Solicitação de consulta/atendimento/tratamento
- Solicitação de medicamentos (Assistência Farmacêutica)
- Solicitação de vaga na UTI

b) OSE da ATR/ATS:

- Falta de água
- Saneamento (interrupção no abastecimento de água e descumprimento do prazo na execução dos serviços)
- Transporte público (descumprimento de horário)
- Transporte público (descumprimento de itinerário)
- Valor da conta de água

c) OSE do DETRAN/AEM:

- Conduta inadequada de instrutores de autoescola
- Demora na entrega de CNH
- Falta de fiscalização do comércio que sonega notas fiscais
- Denúncia de comércios que desobedecem as normativas do INMETRO

d) OSE da SEDUC:

- Abuso de poder
- Descumprimento de carga horária
- Falta de estrutura física na UE

- Falta de pagamento de diárias/acertos/benefícios
- Falta de profissionais nas unidades escolares
- Má conduta profissional

e) OSE da SSP/SEDS:

- Abuso de autoridade
- Atitudes desumanas dos policiais e nos presídios
- Demora no atendimento de chamadas da PM, Bombeiros etc.
- Negligência em apurações
- Uso de veículos públicos para fins particulares
- Falta de policiamento
- Omissão de socorro

5.4. Tabela de Demandas - Análise e Estatística de Dados

OSEs	ÓRGÃO	QUANTIDADE DE DEMANDAS							QUANTIDADE DE DEMANDAS ATENDIDAS		QUANTIDADES DE DEMANDAS NÃO ATENDIDAS			MÍDIA DE ACIONAMENTO					
		ATEND. QUE NÃO GEROU DEMANDA	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAM.	SOLIC.	SUGESTÃO	TOTAL	NO PRAZO	EM ATRASO	EM ANDAM.	ATRAS.	TOTAL	CARTA	e-MAIL	SITE	PRES.	162	TOTAL
OSE - SEDUC	ADTUR	5	0	0	0	0	1	6	6	0	0	0	6	0	1	2	0	3	6
	ATN	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
	FAPT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	REDESAT	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
	SECOM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SEDECTI	0	2	0	4	0	0	6	1	4	0	1	6	0	0	2	0	4	6
	SEDUC	100	147	4	320	0	6	577	115	441	2	19	577	0	20	202	10	345	577
	SEJUV	1	0	0	2	0	0	3	1	2	0	0	3	0	0	0	0	3	3
	SEST	1	9	0	6	0	0	16	2	14	0	0	16	0	0	9	0	7	16
	UNITINS	2	0	162	1288	0	0	1452	1233	2	0	217	1452	0	633	6	9	804	1452
OSE - ATR	AGETRANS	16	7	0	24	0	2	49	24	22	0	3	49	0	1	18	0	30	49
	ATR	930	28	1	477	0	4	1440	986	442	2	10	1440	0	15	60	2	1363	1440
	ATS	117	0	0	50	0	1	168	135	31	2	0	168	0	0	5	0	163	168
	CASA CIVIL	5	0	0	2	0	0	7	5	2	0	0	7	0	0	3	0	4	7
	IGEPREV	8	3	1	10	0	1	23	12	10	1	0	23	0	0	13	0	10	23
	JUCETINS	16	3	0	16	0	2	37	21	14	1	1	37	0	4	23	0	10	37
	PRODIVINO	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
	REPRESENTAÇÃO	0	7	0	0	0	0	7	0	7	0	0	7	0	1	5	0	1	7
	SECAD	42	14	1	61	0	3	121	49	60	0	12	121	0	10	50	5	56	121
	SEINFRA	1	1	0	3	0	1	6	2	4	0	0	6	0	2	3	1	0	6

OSE - SSP	SEPLAN	1	0	0	4	0	0	5	1	4	0	0	5	0	0	2	0	3	5
	BOMBEIROS	9	2	0	4	0	0	15	9	6	0	0	15	0	1	4	0	10	15
	CAMIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ITERTINS	8	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0	8	0	1	0	0	7	8
	QCG - PM	7	10	2	12	0	2	33	9	23	1	0	33	0	5	19	0	9	33
	REL. INSTITUCIONAIS	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0	3	3
	SCIDADES	7	0	0	1	0	0	8	7	1	0	0	8	0	0	3	0	5	8
	SEDS	40	12	1	26	0	2	81	44	34	2	1	81	0	2	22	0	57	81
	SSP	63	20	1	8	0	0	92	68	24	0	0	92	0	2	21	0	69	92
	TERRAPalmas	7	0	1	3	0	0	11	8	3	0	0	11	0	0	1	0	10	11
OSE - DETRAN	ADAPEC	3	19	0	6	0	0	28	4	22	1	1	28	0	0	19	0	9	28
	AEM	3	24	0	5	0	0	32	4	28	0	0	32	0	0	22	1	9	32
	DETRAN	543	16	1	136	0	2	698	578	115	1	4	698	0	8	26	0	664	698
	NATURATINS	3	20	0	7	0	0	30	5	22	2	1	30	0	3	12	1	14	30
	PGE	3	0	0	1	0	0	4	4	0	0	0	4	0	1	3	0	0	4
	RURALTINS	0	2	0	3	0	0	5	2	3	0	0	5	0	1	2	0	2	5
	SEAGRO	4	3	0	1	0	0	8	4	4	0	0	8	0	0	4	0	4	8
	SEFAZ	85	113	2	47	0	0	247	109	137	0	1	247	0	7	158	1	81	247
	SEMADES	3	1	0	1	0	1	6	4	2	0	0	6	0	1	3	0	2	6
	SETAS	15	6	0	21	0	0	42	17	25	0	0	42	0	0	10	0	32	42
	SGG	7	0	3	1	0	1	12	10	2	0	0	12	0	0	9	0	3	12
OSE - SESAU	SESAU	45	187	13	439	268	5	957	189	653	3	112	957	11	29	169	140	608	957
OGE COAC	CGE	12	6	15	4	0	1	38	24	14	0	0	38	0	4	15	1	18	38
	OUTRAS INSTÂNCIAS	158	0	0	0	0	0	158	158	0	0	0	158	2	1	25	0	130	158
TOTAL		2274	0	208	2993	268	35	6442	3864	2177	18	383	6442	13	754	950	171	4554	6442

6. DEPARTAMENTO DE CONTROLE INTERNO

ÓRGÃO/ ENTIDADE	TÉCNICAS									QTD. RELATÓRI O PARECER EMITIDOS	ORÇAMENTO AUTORIZADO	VALOR TOTAL DOS PROCESSOS ANALIZADOS	% ANALISADOS
	FISCALIZ AÇÃO	AUDIT ORIA	AVALIAÇÃO DE RESULTADOS	INSPEÇÃO									
	QTD. DE PROCESS OS	DATA DA REALIZ AÇÃO	DATA DA REALIZAÇÃO	Indenizaçõ es	Dispensas	Adiantame ntos	Desp. Exerc. Ant.	Ações Prioritária	Captação de Recursos				
PM	2		27 a 31/01/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14	X	X	X	X	X		3	417.482.997,00	609.765,00	0,15%
ATS	5		01/01 a 23/02/14 13 a 31/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14					X	X	7	165.794.422,00	92.748.539,36	55,94 %
CBM	4		27 a 31/01/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14		X					6	93.757.084,00	181.664,00	0,19%
UNITINS	1		01 a 31/01/14 13 a 31/05/14							1	19.989.670,00	10.180.356,09	50,93 %
SGG	3		27/01 a 10/02/14 05 a 30/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14		X	X				4	11.736.149,00	488.446,28	4,16%
DETRAN	18		01/01 a 23/02/14 13 a 31/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14		X			X		24	78.895.191,00	25.544.101,63	32,38 %
AGETRANS	2		01/01 a 23/02/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14			X	X	X		4	945.443.335,00	609.801,41	0,06%
SEJUV	1		10/01 a 31/01/14 10 a 31/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14					X		1	15.962.518,53	120.000,00	0,75%
SECIH DU	3		01/01 a 23/02/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14							3	102.263.257,00	29.906.370,19	29,24 %

			01 a 10/11/14										
SEMADS	9		27/01 a 20/02/14 05 a 30/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14					X		10	44.788.267,00	1.822.432,06	4,07%
JUCETINS	5		01/01 a 23/02/14 13 a 31/05/14		X					6	8.768.656,00	486.606,76	5,55%
CACIL	1		27/01 a 22/02/14 05 a 30/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14							1	2.699.954,00	62.574,00	2,32%
SEINFRA	2		01/01 a 23/02/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14				X	X		5	41.557.193,00	3.250.000,00	7,82%

ÓRGÃO/ ENTIDADE	TÉCNICAS									QTD. RELATÓRI O PARECER EMITIDOS	ORÇAMENTO AUTORIZADO	VALOR TOTAL DOS PROCESSOS ANALIZADOS	% ANALIS ADOS
	FISCALIZ AÇÃO	AUDIT ORIA	AVALIAÇÃO DE RESULTADOS	INSPEÇÃO									
	QTD. DE PROCESS OS	DATA DA REALIZ AÇÃO	DATA DA REALIZAÇÃO	Indenizaçõ es	Dispensas	Adiantame ntos	Desp. Exerc. Ant.	Ações Prioritária	Captação de Recursos				
SESAU	78		28/01 a 28/02/14 01 a 10/06/14 01 a 10/10/14	X	X	X	X	X	X	99	1.525.307.363,00	64.527.752,22	4,23%
SRI			27/01 a 13/02/14 05 a 30/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14								1.301.432,00		0,00%
PRODIVINO			01/01 a 30/06/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14								35.376.385,00		0,00%
CAMIL	5		27/01 a 23/02/14 05 a 30/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14								9.203.840,00	10.420.498,02	113,2 2%
PGE	4		01/01 a 30/06/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14							4	49.695.081,00	16.037.090,80	32,27 %
IGEPREV	2		01/01 a 31/01/14 13 a 31/05/14 01 a 10/08/14 01/11 a 10/11/14							3	1.042.042.947,00	539.175,50	0,05%
SEDUC	22		10/01a 31/01/14 10 a 31/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14	X		X	X	X	X	24	1.352.630.333,00	36.746.091,87	2,72%
FUNCULT	1		10/01 a 31/01/14 10 a 31/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14					X		2	46.397.597,00	84.000,00	0,18%
CGE	9		01/01 a 23/02/14 13 a 31/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14							9	11.995.275,00	102.884,00	0,86%

ADAPPEC	8		27/01 a 31/01/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14					X		10	72.246.662,00	881.610,42	1,22%
RURALTINS	8		27/01 a 31/01/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14					X		9	51.691.099,00	801.217,01	1,55%
REDESAT	8		01/01 a 30/06/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14		X					9	9.852.605,00	4.206.732,80	42,70 %
SSP	12		27/01 a 31/01/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14		X		X	X		11	256.159.592,00	12.620.421,93	4,93%
ATR			01/01 a 30/06/14 01 a 10/08/14								6.495.235,00		0,00%

ÓRGÃO/ENTIDADE	TÉCNICAS									QTD. RELATÓRIO APARECER EMITIDOS	ORÇAMENTO AUTORIZADO	VALOR TOTAL DOS PROCESSOS ANALIZADOS	% ANALISADOS
	FISCALIZAÇÃO	AUDITORIA	AVALIAÇÃO DE RESULTADOS	INSPEÇÃO									
	QTD. DE PROCESSOS	DATA DA REALIZAÇÃO	DATA DA REALIZAÇÃO	Indenizações	Dispensas	Adiantamentos	Desp. Exerc. Ant.	Ações Prioritárias	Captação de Recursos				
SDS	11		27/01 a 31/01/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14		X	X	X	X	X	12	256.159.592,00	12.620.421,93	4,93%
FAPT			29/01 a 28/02/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14								3.203.872,00		0,00%
SEDECTI	10		29/01 a 28/02/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14					X		11	68.225.569,00	4.988.480,51	7,31%
ITER/TINS	8		27/01 a 23/02/14 05 a 30/05/14 01/ a 10/08/14					X		8	27.529.858,00	334.097,97	1,21%
SEFAZ	9		01/01 a 28/02/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14	X		X	X	X		10	255.130.349,00	3.924.857,83	1,54%
SESPO	9		01/01 a 31/01/14 13 a 31/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14					X		11	19.446.546,09	249.463,00	1,28%
SEPLAN	13		01/01 a 28/02/14 01 a 10/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14					X		14	51.192.859,00	47.327.829,08	92,45 %
SECOM			27/01 a 22/02/14 05 a 30/05/14 01 a 10/08/14 01 a 10/11/14								18.317.662,00		0,00%
SETAS	10		10/01 a 31/01/14 10 a 31/05/14 01 a 10/08/14 01/11 a 10/11/14			X		X		12	35.049.984,00	863.957,35	2,46%

ATN	1		27/01 a 16/02/14 05/05 a 30/05/14 01/08 a 10/08/14 01/11 a 10/11/14							1	2.364.000,00	90.050,67	3,81%
SECAD	6		01/01 a 31/01/14 13/05 a 31/05/14 15/07 a 31/07/14 15/10 a 31/10/14	X	X		X			8	254.711.115,00	11.135.545,00	4,37%
SEREP	1		01 a 31/01/14 13 a 31/05/14 15 a 31/07/14 15 a 31/10/14							1	2.996.059,00	349.038,84	11,65 %
SEAGRO	7		01/01 a 23/02/14 01 a 10/05/14 15 a 31/07/14 15 a 31/10/14		X			X	X	11	201.969.031,00	184.627.879,85	91,41 %

ÓRGÃO/ENTIDADE	TÉCNICAS									QTD. RELATÓRIO OPARECER EMITIDOS	ORÇAMENTO AUTORIZADO	VALOR TOTAL DOS PROCESSOS ANALIZADOS	% ANALISADOS
	FISCALIZAÇÃO	AUDITORIA	AVALIAÇÃO DE RESULTADOS	INSPEÇÃO									
	QTD. DE PROCESSOS	DATA DA REALIZAÇÃO	DATA DA REALIZAÇÃO	Indenizações	Dispensas	Adiantamentos	Desp. Exerc. Ant.	Ações Prioritárias	Captação de Recursos				
AEM	5		27/01 a 13/02/14 05 a 30/05/14 15 a 31/07/14 15 a 31/10/14	X	X					6	9.181.676,00	225.659,50	2,46%
NATURATINS	3		27/01 a 18/02/14 05 a 30/05/14 15 a 31/07/14 15 a 31/10/14		X					4	43.997.548,00	328.550,00	0,75%
ADTUR	9		01 a 31/01/14 13 a 31/05/14 15 a 31/07/14 15 a 31/10/14		X			X		11	14.223.375,00	897.859,63	6,31%

6.1. Coordenadoria de Tomada de Contas Especial

Até a presente data foram determinadas para instauração **105** Tomadas de Conta Especial - pelo Tribunal de Contas do Estado, pelos órgãos e pela Controladoria Geral do Estado.

- **Foram Instauradas – 105:** sendo **19** pela Controladoria Geral do Estado e **86** pelos demais órgãos do Poder Executivo;

Foram encaminhadas ao Tribunal de Contas do Estado **162** processos de Tomada de Contas Especial, sendo **160** concluídas, **02** não operacionalizadas. Das Tomadas de Contas Especiais, **76** foram instauradas e concluídas no presente exercício, **85** instauradas em 2013 e concluídas em 2014 e **01** instaurada em exercícios anteriores e concluída no presente exercício, conforme tabelas demonstrativas a seguir:

• Valor do Dano ao Erário

TCEs INSTAURADAS E CONCLUÍDAS NO EXERCÍCIO DE 2014 COM DANO AO ERÁRIOO						
ÓRGÃO INSTAURADOR	QUANTIDADE		TOTAL	VALOR DO DANO		TOTAL
	2013 (*)	2014		2013 (*)	2014	
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO / AGETRANS/GABGOV	28	1	29	84.493.573,36	6.288.429,09	94.597.657,15
SECRETARIA DAS CIDADES E HABITAÇÃO	1	0	1	56.050,42	0,00	56.050,42
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA	18	32	50	79.537.494,59	16.705.284,13	108.433.521,97
SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO.	6	1	7	284.783,10	0,00	284.783,10
AGÊNCIA DE DESENVOLV. TURÍSTICO	1	0	1	89.448,84	0,00	89.448,84
SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	10	4	14	88.620,84	28.546,55	117.167,39
RURALTINS	1	0	1	1.499.808,25	0,00	1.499.808,25
SEDS	0	3	3	0,00	14.491,14	14.491,14
FAPT	0	1	1		8.060,50	8.060,50
TOTAL	65	42	107	166.049.779,40	23.044.811,41	189.094.590,81

(*) Instauradas em 2013 e concluídas em 2014

ÓRGÃO INSTAURADOR	TCEs					
	CONCLUÍDAS		TOTAL	NÃO CONCLUÍDAS	NÃO OPERACION.	REVOGADA
	2013 (*)	2014		2014	2014	2014
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO/ AGETRANS/GABGOV	28	1	29	8	02	0
SECRETARIA DAS CIDADES E HABITAÇÃO	1	0	1	0	0	0
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA	18	32	50	3	0	0
SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO.	6	1	7	1	0	0
AGÊNCIA DE DESENVOLV. TURÍSTICO	1	0	1	0	0	0
SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	10	4	14	5	0	0
RURALTINS	1	0	1	0	0	0
SEDS	0	3	3	5	0	0
FAPT	0	1	1	0	0	0
SEDUC	0	0	0	1	0	0
ESPORTES	0	0	0	1	0	0
SETAS	0	0	0	2	0	0
SEPLAN	0	0	0	0	0	1
TOTAL	65	42	107	26	2	1

- Não houve Dano ao Erário

TCES INSTAURADAS EM 2013 E 2014 E CONCLUÍDAS NO EXECICIO DE 2014			
ÓRGÃO INSTAURADOR	QUANTIDADE		
	2013 (*)	2014	TOTAL
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO / AGETRANS	5	4	9
CGE - SECRETARIA GERAL DA GOVERNADORIA	0	9	9
DETRAN	2	0	2
SECRETARIA DO DESENVOLV.ECONÔMICO	1	6	7
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA	9	15	24
SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO	3	0	3
TOTAL	20	34	54

(*) Instauradas em 2013 e concluídas em 2014

TCEs INSTAURADAS EM EXERCÍCIOS ANTERIORES E CONCLUÍDAS EM 2014

ÓRGÃO INSTAURADOR	QUANTIDADE 2014	TOTAL	VALOR DO DANO 2014	TOTAL
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	0	0	0,00	0,00
SECRETARIA DA SAUDE	0	0	0,00	0,00
SECRETARIA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E DESENV. AGRÁRIO	0	0	0,00	0,00
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO / AGETRANS	0	0	0,00	0,00
SECRETARIA DAS CIDADES E HABITAÇÃO	1	1	24.341.919,43	24.462.203,28
SECRETARIA DO TRABALHO E ASSISNTÊNCIA SOCIAL	0	0	0,00	0,00
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA	0	0	0,00	0,00
SECRETARIA DA JUVENTUDE	0	0	0,00	0,00
TOTAL	1	0	24.341.919,43	24.341.919,43

RESUMO DAS TOMADAS DE CONTAS ESPECIAL INSTAURADAS E CONCLUÍDAS NOS EXERCÍCIOS DE 2014.

EXERCÍCIO	TCEs INSTAURADAS	CONCLUÍDAS E ENVIADAS AO TRIBUNAL	VALOR DO DANO	PRINCIPAIS MOTIVOS DETERMINANTES	PERÍODO DE ABRANGÊNCIA
2014	105	76	189.094.590,81	*Apostilas indevidas, relativas aos reajustamentos de preços de contratos de execução de obras de infraestrutura, devido a maioria dos atos de apostilamento terem ocorridos fora da vigência contratual; Omissão ou rejeição de prestação de contas de convênios celebrados entre o Estado e os municípios para a realização de obras de infraestrutura.	Variados. Porém, a maioria dos processos referentes a Termos de Apostilamento são referentes aos exercícios de 2006, 2007 e 2008.
(*) outros	-	1	24.341.919,43		
TOTAL		77	213.981.439,63		

(*) TCEs. Instaurada em anos anteriores aos do período avaliado, porém, só concluída no exercício de 2014.