



Ouvidoria: canal de denúncias

Ouvidoria-Geral do Estado
Zélia Correia



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Rede de Ouvidorias

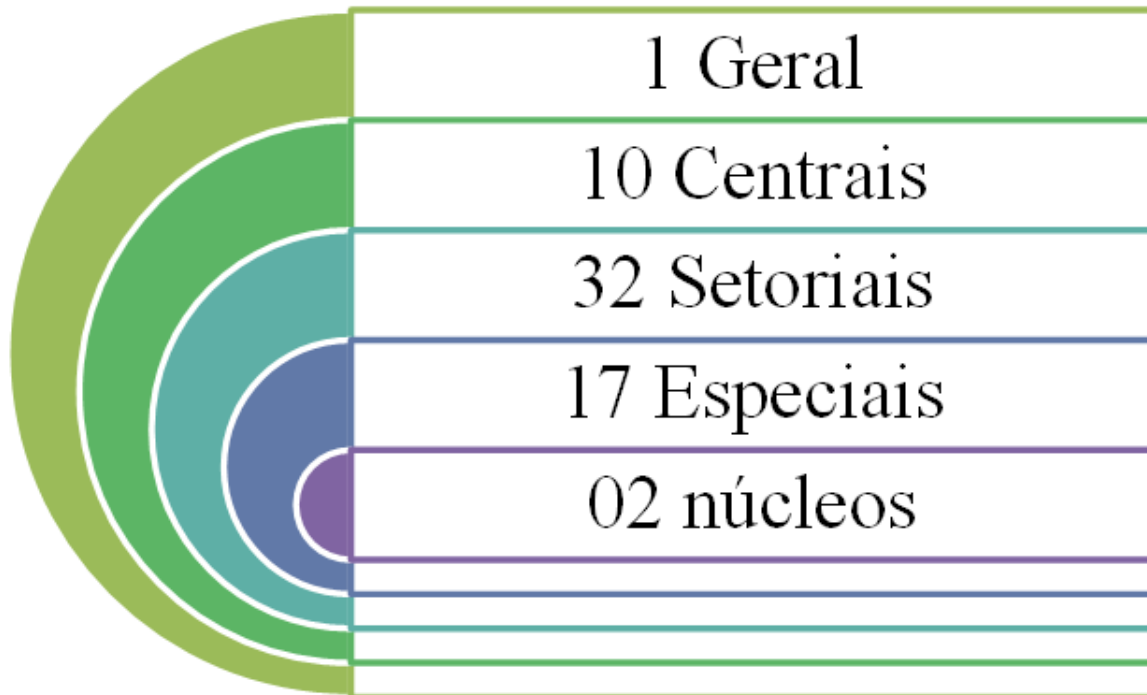


SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



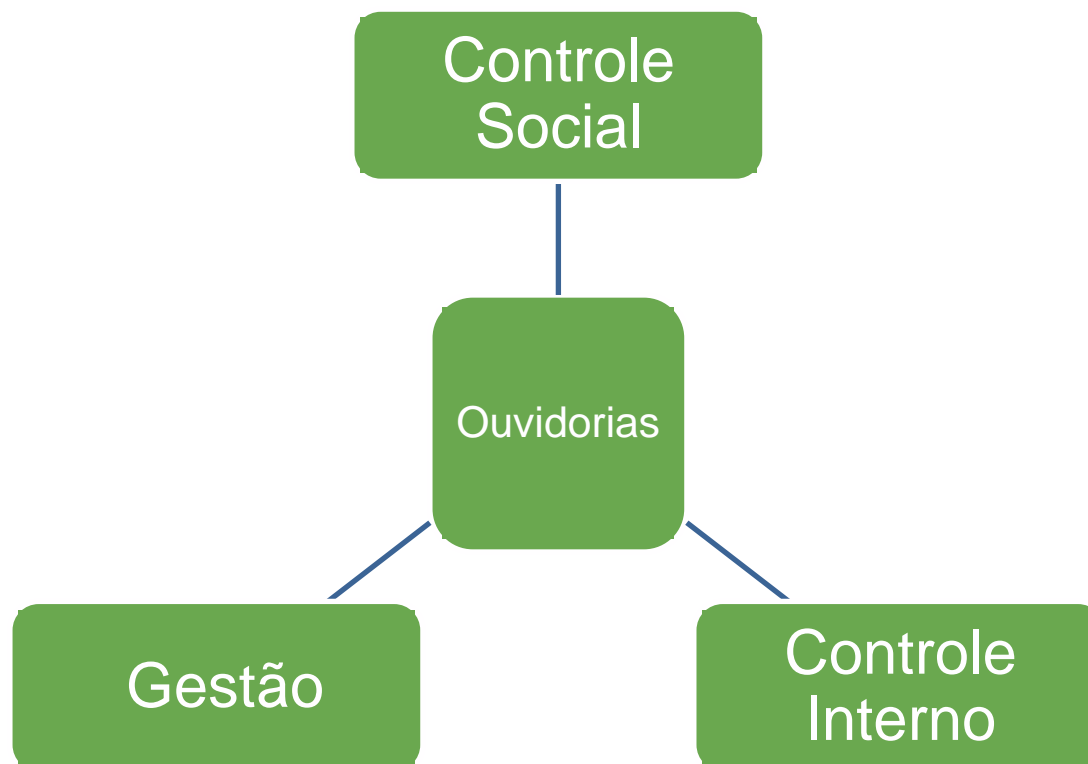
GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

- 60 unidades;
- 200 servidores;
- Sistema Informatizado de Ouvidorias de Pernambuco



II Semana
de Ouvidoria
DE PERNAMBUCO

Pilares das Ouvidorias Públicas



Natureza das Manifestações



Definições de Denúncias



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



“comunica a prática de **ato ilícito/irregularidade** na atuação do Estado, dos agentes públicos, ou prestação de serviço público estadual.”

Fonte: Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias – Ouvidoria- Geral do Estado

“comunicação da prática de um **ato ilícito cuja apuração depende de órgão de controle interno ou externo**. Isso significa que, em primeiro lugar, a denúncia traz ao conhecimento do Poder Público a ocorrência de um ato ilícito.”

Fonte: Manual de Ouvidoria Pública – Ouvidoria-Geral da União



Conselho Nacional de Controle Interno



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO

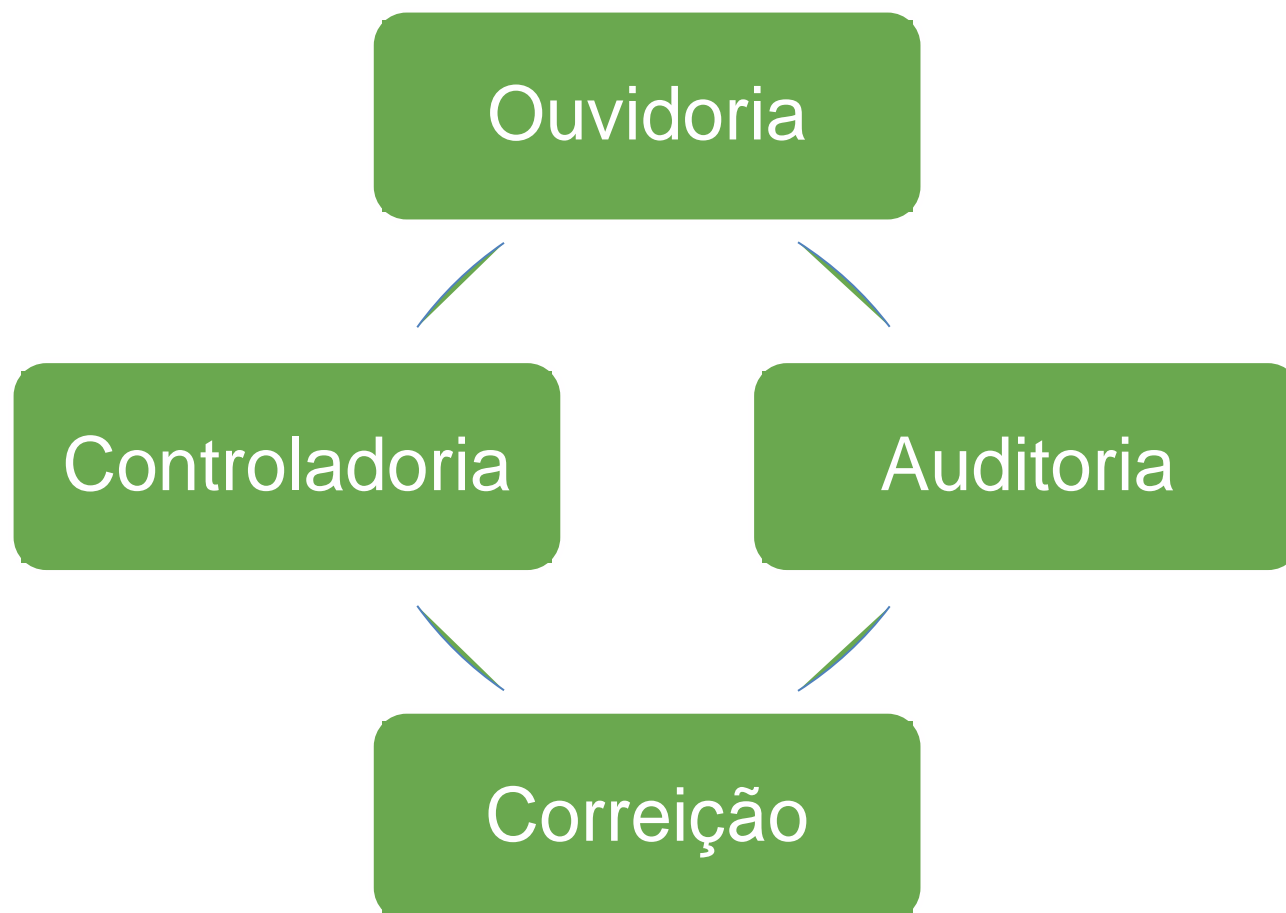


Intercâmbio de conhecimentos, práticas e informações, possibilitando um trabalho conjunto para a formulação, implementação e avaliação de políticas nacionais de **controle e gestão**.

Serão admitidos como membros titulares do CONACI os representantes dos órgãos de controle interno dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios-Sede das Capitais dos Estados e da União.



Macrofunção de Controle Interno



OUVIDORIA

É a **função de Controle Interno** que tem por finalidade fomentar o **Controle Social e a Participação popular** por meio do recebimento, registro e tratamento de **denúncias e manifestações** do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, visando a **melhoria da sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade**.



AUDITORIA

Elaborar matriz de risco para o plano de auditoria, **podendo utilizar como insumo informações das demais macro funções** do sistema de controle interno.

CONTROLADORIA

Produzir informações gerencias utilizando as bases de dados disponíveis e implantar ferramentas para avaliar riscos e atuar na prevenção e combate à corrupção.

CORREIÇÃO

Instaurar procedimentos disciplinares **com base nas denúncias e nos relatórios encaminhados pela ouvidoria e auditoria**, quando estes indicarem infração disciplinar ou apresentarem indícios de sua ocorrência, com o suporte do Ministério Público e do órgão de segurança pública, se necessário, **sem prejuízo de procedimentos disciplinares**.

Recepção e Monitoramento das Denúncias - OGE



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Ouvidoria-Geral
do Estado

Monitoramento

Coordenadoria de Atendimento
ao Cidadão

Coordenadoria da Rede de
Ouvidorias

Ouvidorias do Poder
Executivo Estadual

Usuários dos
Serviços
Públicos



Análise das Denúncias - OGE



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

Assuntos relevantes

Análise do Protocolo

protocolos selecionados no relatório

Selecionar, diariamente, no Sistema de Ouvidorias os protocolos com assunto relevante para o Controle Interno. Ex: Licitações, Acúmulo de Cargos, Contratos, Irregularidades Administrativas.

Leitura atenta:
Indícios de irregularidade;
Identificação do causador do dano;
Temporalidade;
Materialidade.

Coletânea dos protocolos com possibilidade de apuração pelos órgãos ou pela SCGE.



II Semana
de Ouvidoria
DE PERNAMBUCO

Monitoramento das Denúncias

1
Leitura das
denúncias
cadastradas na
Aplicação
Aplicando filtros

2
irregularidade
cometidas por
servidores públicos
Código de Defesa do
Usuário do Serviço
Público

3
Relatórios
gerenciais para
subsidiar a atuação
Educação às áreas do
Controle Interno da
SCGE



ACUMULAÇÃO DE CARGOS

- ainda que lícita, fica condicionada à comprovação da compatibilidade de horários;
- o servidor não poderá exercer mais de um cargo em comissão, nem ser remunerado pela participação em órgão de deliberação coletiva.
- **ACUMULAÇÃO**
 - *Incompatível* - **Boa-fé** = opção 1 cargos
 - **Má-fé** = * perde cargo
 - * restitui \$
 - * demissão (C/E/F exercido em outro órgão ou entidade)
- Exceção: EC/20.

Processos Administrativos
Disciplinares abertos e servidores
afastados.

SECRETARIA DA FAZENDA



GOVERNO DO ESTADO

Pernambuco

Arrecadação de Impostos pela
Secretaria da Fazenda -
aproximadamente R\$
18.000.000,00 em 2017.



II Semana
de Ouvidoria
DE PERNAMBUCO

*“O que eu faço é uma gota no meio de um oceano.
Mas sem ela, o oceano será menor.”*

Madre Teresa de Calcutá

Obrigada!

Zélia Correia

Diretora de Ouvidoria e Controle Social

zelia.correia@cge.pe.gov.br

(81) 3183-0838 / 98494-0156

Ouvidoria-Geral do Estado

ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco