



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**  
**SECRETARIA-GERAL**  
**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO**

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2018**



## 1. APRESENTAÇÃO

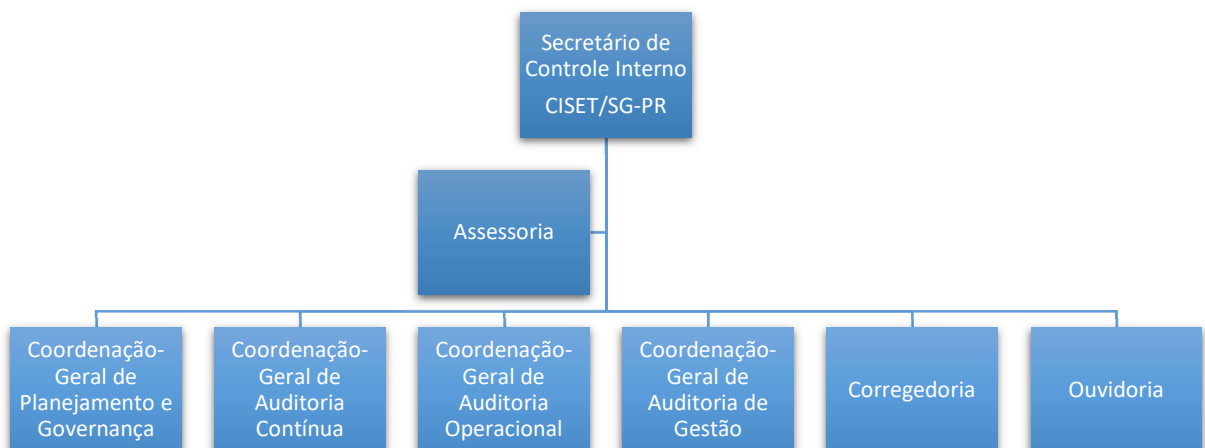
### 1.1. A SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO

1. A Secretaria de Controle Interno da Presidência da República – Ciset, unidade vinculada à Secretaria-Geral da Presidência da República, integra, como unidade setorial, o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal sendo atualmente responsável pelas atividades de auditoria, corregedoria e ouvidoria no âmbito dos órgãos e entidades vinculadas à Presidência, Vice-Presidência e Advocacia-Geral da União (exceto corregedoria). Para tanto, a Ciset está sujeita à supervisão técnica do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU, órgão central do mencionado Sistema.
2. Inicialmente, vale destacar que a publicação do Decreto nº 9.038, de 26 de abril de 2017, consolidou alterações significativas nas atividades desempenhadas pela Secretaria de Controle Interno, que deixou de realizar as atividades de órgão setorial contábil da Presidência da República e de seus órgãos integrantes e vinculados, assim como da Vice-Presidência da República e da Advocacia-Geral da União. Aquelas atividades foram transferidas para a Advocacia-Geral da União e Diretoria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade, da Secretaria de Administração, da Secretaria-Geral da Presidência da República.
3. As atuais competências foram então consolidadas no anexo VIII da Portaria SG/PR nº 7, de 14 de março de 2018, publicada no Diário Oficial da União de 15 de março de 2018, Seção 1, com retificação publicada em 6 de abril de 2018, Seção 1, que aprovou o Regimento Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República.
4. Dessa forma, esta Secretaria é responsável pelas atividades de auditoria (assessoramento e avaliação), corregedoria e ouvidoria, relacionadas aos órgãos integrantes da Presidência da República, bem como às suas entidades vinculadas, e à Vice-Presidência da República. Desse modo, o trabalho da Ciset tem alcance nacional, abrangendo tanto as unidades centralizadas em Brasília bem como unidades distribuídas por todas as unidades da federação.

### 1.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

5. Em relação à estrutura, a Ciset encontra-se atualmente organizada da seguinte forma:

#### Estrutura Organizacional da Ciset



### 1.3. NORMAS E REGULAMENTOS DE CRIAÇÃO, ALTERAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA Ciset

6. No âmbito da Secretaria de Controle Interno, a base legal engloba os normativos abaixo:
- Decreto nº 3.591, de 6 de setembro de 2000: dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e dá outras providências;
  - Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005: dispõe sobre o Sistema de Correição do Poder Executivo Federal e dá outras providências;
  - Decreto nº 9.038, de 26 de abril de 2017: aprova as Estruturas Regimentais e os Quadros Demonstrativos dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Secretaria de Governo e da Secretaria-Geral da Presidência da República, e dá outras providências.
  - Portaria SG/PR nº 7, de 14 de março de 2018: Regimento Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República.
  - Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
  - A Portaria SG/PR nº 21, de 28 de junho de 2017, que estabelece procedimentos para implementação da Ouvidoria.

## 2. MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS

### 2.1. DESCRIÇÃO

7. Para a execução das suas atividades finalísticas, a Secretaria de Controle Interno se utiliza de quatro macroprocessos vinculados diretamente às suas competências institucionais. O quadro abaixo apresenta sucintamente as principais características de cada macroprocesso:

Quadro 01 – Descrição dos macroprocessos.

Macroprocesso	Descrição	Produtos e Serviços	Principais Clientes
<b>Assessoramento e Consultas Técnicas</b>	Serviços de consultoria, definidos como assessoramento e aconselhamento técnicos, com vistas a adicionar valor à gestão e aperfeiçoar os processos de governança e de gerenciamento de riscos, bem como o aprimoramento dos controles internos na organização.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativos e orientações às unidades jurisdicionadas.</li><li>• Capacitação de gestores públicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Órgãos e entidades da Presidência e da Vice-Presidência da República</li></ul>
<b>Avaliação</b>	Ações voltadas à auditoria e fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, com vistas a garantir a aplicação regular do dinheiro público, inibir práticas lesivas ao Erário e recuperar valores públicos desviados, aplicados irregularmente ou que tenham sido contabilizados como prejuízo aos cofres públicos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatório de auditoria anual de contas.</li><li>• Análise de atos de pessoal</li><li>• Relatórios de auditoria sobre tomadas de contas especiais</li><li>• Auditoria Online</li><li>• Resultado das Análises de Editais</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sociedade</li><li>• Presidência e da Vice-Presidência da República</li><li>• Tribunal de Contas da União</li><li>• Ministério Público</li></ul>
<b>Correição</b>	Ações direcionadas à promoção da responsabilização administrativa de servidores públicos e entes privados.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios de sindicâncias</li><li>• Relatórios de PAD</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Órgãos e entidades da</li></ul>

Macroprocesso	Descrição	Produtos e Serviços	Principais Clientes
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatórios de Visitas Técnicas</li> <li>• Capacitação de agentes públicos para o exercício da atividade correcional.</li> </ul>	Presidência e da Vice-Presidência da República
<b>Ouvidoria</b>	Recebimento e atendimento das manifestações dos cidadãos, por meio de diversos canais, bem como análise das denúncias recebidas e encaminhamento aos órgãos competentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise e encaminhamento de denúncias e manifestações de cidadãos.</li> <li>• Capacitação de agentes públicos para o exercício da atividade de ouvidoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedade</li> <li>• Órgãos e entidades da Presidência e da Vice-Presidência da República</li> </ul>

## 2.2. ASSESSORAMENTO E CONSULTAS TÉCNICAS

8. Com a publicação da Portaria Ciset nº 43, em 25 de setembro de 2017, a Secretaria de Controle Interno buscou definir, no âmbito de sua atuação, diretrizes gerais que orientassem os gestores públicos sobre os requisitos e procedimentos básicos necessários para a solicitação de serviços de consultoria e de consultas técnicas.

9. A iniciativa foi uma resposta rápida à publicação da Instrução Normativa CGU nº 3, de 9 de junho de 2017, que, ao alinhar as práticas de auditoria interna governamental com normas, modelos e boas práticas internacionais, introduziu novos princípios, conceitos e diretrizes com a finalidade de agregar valor à gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

10. Nesse sentido, ressalta-se que a iniciativa só foi possível pois anteriormente às normatizações acima, a Ciset inovou o papel da auditoria interna ao realizar atividades de consultoria e assessoria à Secretaria Especial do Programa de Parceria de Investimentos. Essa forma de atuação acompanha a evolução na forma como os gestores enxergam o controle interno, qual seja, um ativo interno capaz de mitigar riscos por meio da construção integrada de soluções que de fato agregam valor a sua gestão.

11. Sendo assim, essa exitosa parceria com o Programa de Parcerias de Investimentos se estendeu às demais atividades desempenhadas por outros gestores da Presidência da República, conforme detalhado nos próximos tópicos.

### 2.2.1. Gabinete de Intervenção na Segurança Pública no Rio de Janeiro

12. Tendo em vista toda a crise de segurança pública no estado do Rio de Janeiro o governador solicitou ao Governo Federal que decretasse a Intervenção Federal na segurança pública do estado. Assim sendo foi instituído o Gabinete de Intervenção Federal com o objetivo de pôr termo ao grave comprometimento da ordem pública.

13. Alinhado com a estratégia de assessoramento e consultoria aos gestores da Presidência da República e em resposta à solicitação<sup>1</sup> do Gabinete da Intervenção Federal no Rio de Janeiro,

<sup>1</sup> Ofício nº326-Asse Ctr Intr/Cmdo GIF, de 19.06.2018.

a Ciset/PR destacou um servidor para prestar suporte técnico, in loco, aos processos inerentes às compras públicas necessárias à recuperação da capacidade operativa dos Órgãos de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro, de sorte que o alcance desse objetivo se sujeite a todas as normas vigentes relacionadas à matéria, com destaque para o Acórdão TCU 1358/2018 - Plenário.

14. A atuação da Ciset consiste em verificar nos processos já formalizados a adequação das aquisições com o Planejamento Estratégico do GIRF; a consistência da justificativa da requisição da compra ou serviço; a definição da especificação e a adequação do orçamento e preço estimado, prestando consultas técnicas à Secretaria de Administração do GIRF.

15. Vale ressaltar que o Orçamento Autorizado para as aquisições do GIRFJ é de R\$ 1,2 bilhão, sendo que até novembro/2018 foram realizados 36 pregões, 1 dispensa e 4 inexigibilidades, totalizando R\$ 562 milhões.

### **2.2.2. Programa de Integridade da Presidência da República**

16. Em abril de 2018, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) publicou a Portaria nº 1.089/2018, que regulamenta o Decreto nº 9.203/2017 e estabelece procedimentos para estruturação, execução e monitoramento de programas de integridade em órgãos e entidades do Governo Federal (ministérios, autarquias e fundações públicas).

17. Assim sendo, a Secretaria Geral da Presidência da República, sob orientação desta Ciset, constituiu grupo de trabalho com a finalidade de estruturar os Programas de Integridade da Presidência da República envolvendo a Secretaria Geral, a Secretaria de Governo, o Gabinete de Segurança Institucional e a Casa Civil.

18. Ato contínuo, a Ciset proveu subsídios e orientações técnicas específicas voltada para a adequada e tempestiva implementação e publicação dos Planos de Integridade de suas respectivas pastas.

19. A atuação tempestiva contribuiu para a publicação dos Planos de Integridade da Casa Civil, da Secretaria-Geral e do Gabinete de Segurança Institucional em atendimento ao prazo de 30 de novembro de 2018, estabelecido na Portaria CGU nº 1.089 de 25 de abril de 2018, principalmente em função da ação articulada desta Setorial de Controle Interno junto ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU.

### **2.2.3. Análise Prévia de Editais**

20. Na busca contínua de adicionar valor e melhorar as operações de uma organização, esta Ciset, por meio dos serviços de avaliação e de consultoria, em parceria com os gestores, analisou 48 editais no montante total de R\$ 286 milhões, dos quais originaram sugestões de melhoria acatadas e implementadas pelos gestores aprimorando os editais de compra e contratações e mitigando os riscos de exposição de imagem da Presidência da República.

21.

22. Neste sentido, foram enviadas aos gestores 15 Notas Técnicas envolvendo um montante de R\$ 160 milhões, que na maioria dos casos suspenderam as contratações com vistas a adoção das medidas necessárias para readequação dos processos.

### **2.2.4. Orientações técnicas**

1. Focando em ações preventivas e orientadoras, o TCU, ante a publicação da Instrução Normativa nº 170, de 19 de setembro de 2018, estabeleceu um novo formato de apresentação

do relatório de gestão que compõe o processo de prestação anual de contas, qual seja o modelo de relato integrado, a ser observado pelos gestores da Presidência da República quando da elaboração de seus relatórios relativos à gestão 2018.

2. Nesse sentido, a Ciset tem realizado reuniões com integrantes das unidades ministeriais da Presidência da República, buscando orientar tecnicamente sobre a elaboração do mencionado documento. O resultado do trabalho terá reflexos no exercício de 2019, quando se dará a entrega dos documentos ao TCU.

3. Outra iniciativa desta Ciset foi a emissão da Orientação técnica para preenchimento da planilha de custos e composição de preços para contratação de profissionais terceirizados. A orientação foi emitida com o intuito de aperfeiçoar as contratações de serviços terceirizados nas unidades vinculadas à Presidência da República.

## **2.3. AVALIAÇÕES**

4. Essa atividade compreende a avaliação da execução de programas de governo e da gestão dos administradores públicos federais, bem como do controle das operações de crédito nos órgãos e entidades vinculados à Presidência e Vice-Presidência da República.

### **2.3.1. Auditorias Anuais de Contas**

5. O trabalho de Auditoria Anual de Contas visa verificar as informações prestadas pelos administradores públicos federais, bem como analisar os atos e fatos da gestão, com vistas a instruir o processo de prestação de contas que subsidiará o julgamento pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

6. Assim sendo, e em atendimento às Decisões Normativas do Tribunal, no exercício de 2018, foram realizadas 23<sup>2</sup> auditorias anuais de contas, ou seja, a Ciset foi responsável pela auditoria em 11% das unidades da União que terão suas contas do exercício de 2018 julgadas. Especificamente quanto às Unidades vinculadas à Casa Civil, foram identificadas inconformidades que levou esta Ciset a propor ao TCU o julgamento pela regularidade com ressalvas para a Sead e para 15 das 16 unidades do INCRA avaliadas, além de uma proposta a irregularidade para uma Superintendência Regional do Incra. Para a Casa Civil e para o ITI a foi proposta ao TCU o julgamento pela regularidade das contas.

### **2.3.2. Auditorias de Tomadas de Contas Especiais**

7. A Tomada de Contas Especial – TCE é um processo administrativo devidamente formalizado, com rito próprio, para apurar responsabilidade por ocorrência de dano à administração pública federal a fim de obter o respectivo ressarcimento. Essa dinâmica tem por base a apuração de fatos, a quantificação do dano e a identificação dos responsáveis, nos termos do art. 2º da IN TCU 71/2012.

8. Os processos de TCE abertos pelos órgãos e entidades que compõem a estrutura da Presidência da República são analisados pela Ciset por meio de auditorias de TCE, antes de serem encaminhados ao Tribunal de Contas da União – TCU.

---

<sup>2</sup> Além da Casa Civil, outras 18 Unidades Prestadoras de Contas vinculadas tiveram suas respectivas prestações de contas avaliadas, quais sejam: ITI – Instituto Nacional de tecnologia da Informação; SEAD – Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário; Incra – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Sede e superintendências regionais dos estados de DF, GO, RO, AC, AM, MA, MS, PR, PI, RN, RS, PB, MT, PE e SP).

9. Em 2018, foram encaminhados à Ciset 128 processos de TCE no âmbito da Presidência da República, com valores de ressarcimento potencial na ordem de R\$ 148 milhões.

### **2.3.3. Atos de Pessoal**

10. No exercício de 2018 foram avaliados os procedimentos adotados pelos órgãos de pessoal da estrutura organizacional da Presidência da República nas concessões e alterações dos atos de aposentadorias, pensões e admissões, em consonância com a legislação e normas vigentes. Como resultado foram avaliados 333 atos de aposentadorias e pensões e 250 atos de admissões.

### **2.3.4. Sistema de Trilha do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU**

11. No exercício de 2018 a Ciset realizou a análise dos apontamentos indicados pelo Sistema de Trilhas de Auditoria do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU em relação às folhas de pagamento. Diante das trilhas instituídas, foram identificadas 2.997 ocorrências, cujo valor apurado totalizou o montante de R\$ 3.763.957,80.

### **2.3.5. Recursos Externos**

12. Em auditoria realizada no Projeto Articulação e Diálogo sobre Políticas para Reduzir a Pobreza e Desigualdade no Nordeste Semiárido — Projeto Dom Helder<sup>3</sup> Câmara II, foram identificados projetos sem execução; incompatibilidade entre a planilha de metas e o Plano de Aplicação; falta de demonstração de apuração de custos em Termo de Execução Descentralizada – TED e inexistência de mecanismos de transparência ativa.

13. Ainda no contexto de recursos externos, foi realizada auditoria no Projeto Inovação e Políticas Públicas para o Combate à Pobreza Rural e Fortalecimento da Agricultura Familiar como eixo de inclusão Produtiva e Sustentabilidade – PNUD<sup>4</sup>, encerrado em 31 dezembro de 2017 e executado pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário da Casa Civil da Presidência da República — SEAD/CC/PR, ocasião em que não foram identificadas inconformidades que implicassem em recomendações.

## **2.4. CORREIÇÃO**

14. A Corregedoria da Secretaria de Controle Interno da Presidência da República, instituída por meio do Decreto nº 9.038, de 26 de abril de 2017, é unidade seccional de correição do Sistema de Correição do Poder Executivo federal, cuja atuação abrange os órgãos e entidades da Presidência e da Vice-Presidência da República, sendo responsável por prevenir e coibir abusos de agentes públicos e privados na gestão da coisa pública.

---

<sup>3</sup> O Projeto Dom Helder Câmara é uma ação operacional descentralizada executado pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário da Casa Civil da Presidência da República — SEAD/CC/PR no Nordeste, foi iniciado em 2001 a partir de um acordo de Empréstimo Internacional firmado entre a República Federativa do Brasil e o Fundo Internacional de Desenvolvimento Agrícola – FIDA, e de uma doação do Fundo Mundial para o Meio Ambiente – GEF.

<sup>4</sup> Projeto de Cooperação técnica PNUD BRA/11/009 firmado entre o Ministério do Desenvolvimento Agrário e a Organização das Nações Unidas – ONU promovido pelo Fundo Internacional de Desenvolvimento Agrícola – FIDA.

15. As competências<sup>5</sup> da Corregedoria envolvem atividades de caráter preventivo e repressivo no combate a ilícitos administrativos, fraudes e corrupção, envolvendo a responsabilização de servidores e empregados públicos, bem como de entes privados, com enfoque na promoção da ética e da transparência da relação público-privada.

16. Nesse sentido, norteadas pelas metas estabelecidas para o exercício e com fulcro na legislação, a Corregedoria executou as seguintes ações de controle:

- Atuação em 37 demandas de apuração/análise/juízo de admissibilidade de representações e denúncias, entre as quais vinte estão finalizadas e 17 ainda estão em curso;
- Atuação direta em 17 procedimentos de apuração de irregularidades, mediante a instauração, requisição, condução e julgamento de procedimentos disciplinares, sendo treze instaurados pela Ciset e quatro instaurados pela CGU, presididos por servidor da Ciset;
- Realização de dez inspeções correccionais no bojo da Auditoria Anual de Contas relativa à gestão de 2017, entre as quais nove geraram sugestão de regularidade com ressalvas e uma de irregularidade; e
- Supervisão gerencial das atividades de correção desempenhadas pelos órgãos e entidades da Presidência da República, cujo quantitativo de procedimentos administrativos instaurados somam 369 demandas<sup>6</sup>.

17. Outrossim, com vista à promoção da transparência pública, a Ciset em parceria com a Diretoria de Tecnologia – DITEC da Secretaria de Administração da Secretaria-Geral – SA/SG implementou o painel eletrônico de acompanhamento gerencial das informações relativas aos procedimentos disciplinares instaurados no âmbito das unidades da Presidência da República.

18. Além das atividades rotineiras reportadas no tópico anterior, a Ciset lançou o Projeto Prevenir, que tem por objetivo reforçar junto à gestão a forma de atuação preventiva da Secretaria de Controle Interno, promovendo a realização de palestras e eventos de capacitação, orientação sobre normas, procedimentos e boas práticas de gestão.

19. A Ciset vem realizando, no bojo do Projeto Prevenir, palestras de orientação, treinamento e capacitação contínua/permanente, com foco na prevenção de ilícitos disciplinares, voltada a todos os dirigentes e servidores da Presidência da República e de suas unidades, especialmente no que tange aos direitos e deveres do servidor público.

20. Em 2018, a Ciset realizou quatro eventos de capacitação no bojo do Projeto Prevenir, um de lançamento, com a palestra “A atuação da Corregedoria: regime disciplinar e rito apuratório”, aberto a todos os servidores e gestores da Presidência da República e suas unidades vinculadas.

---

<sup>5</sup> Competências delimitadas no bojo Anexo VIII da Portaria SG/PR nº 07, de 14 de março de 2018, que aprovou o Regimento Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República e Portaria Ciset nº 60/2017, publicada no DOU de 22 de novembro de 2017, Seção 1, que disciplinou em um único ato os instrumentos de atuação da Corregedoria.

<sup>6</sup> 369 processos em andamentos sendo 238 no Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – INCRA (sede e regionais), 99 na Secretaria de Aquicultura e da Pesca – SEAP, 14 na Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário – SEAD, 7 na Empresa de Planejamento e Logística S.A. – EPL, 6 na Empresa Brasil de Comunicações – EBC, 2 no Instituto Nacional de tecnologia da Informação – ITI, 2 na Imprensa Nacional – IN e 1 na Secretaria de Comunicação – SECOM.



## 2.5. OUVIDORIA

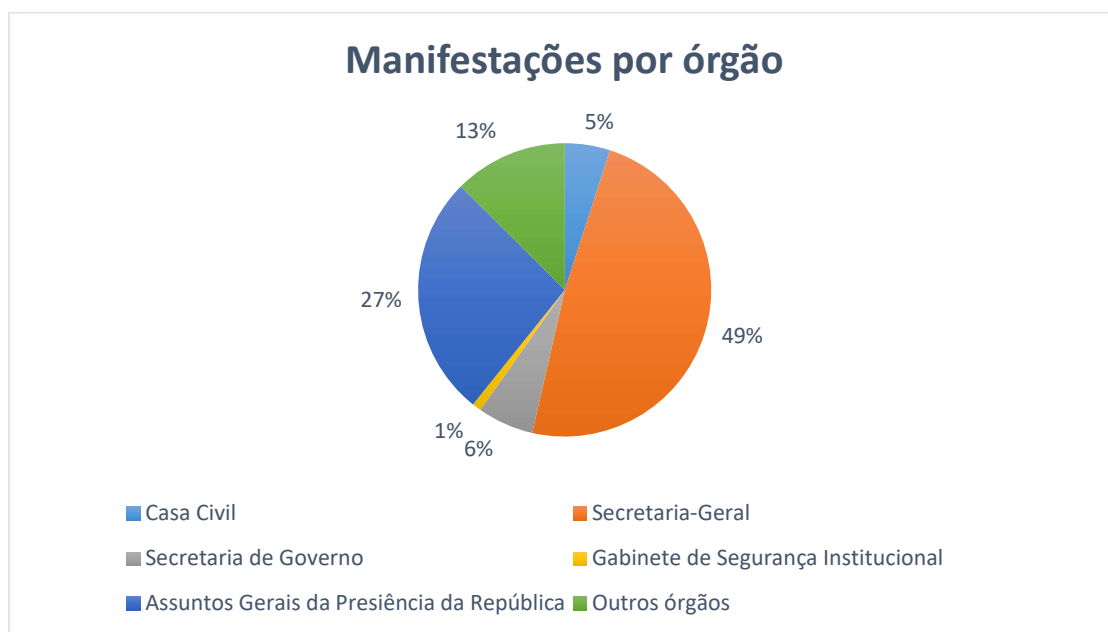
21. A Ouvidoria da Presidência da República integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, cujo órgão central é o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

22. Assim sendo, é responsável por atender às manifestações oriundas de qualquer pessoa física ou jurídica direcionadas aos quatro órgãos que compõem a Presidência da República: Casa Civil, Secretaria-Geral, Secretaria de Governo e Gabinete de Segurança Institucional.

23. Para recebimento dessas manifestações, a Ouvidoria da Presidência da República, em 2017, aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV, desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

### 2.5.1. Manifestações da sociedade civil

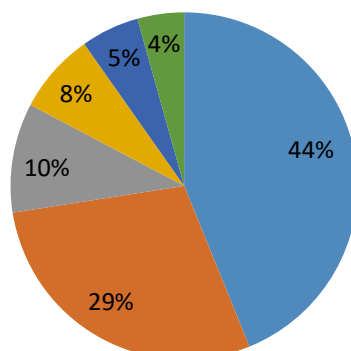
24. Nessa toada, foram recebidas 2.237 manifestações, das quais 691 foram reencaminhadas a outros órgãos/entidades. As outras 1.546 manifestações foram tratadas pela Ouvidoria/PR, sendo 77 sob responsabilidade da Casa Civil, 751 relativas à Secretaria-Geral – sendo 685 referentes à Secretaria Especial da Aquicultura e da Pesca –, 96 à Secretaria de Governo, 15 ao Gabinete de Segurança Institucional, 413 sobre assuntos gerais da Presidência da República ou do Governo Federal e 194 referentes a outros órgãos, cujas respostas foram fornecidas pela própria Ouvidoria/PR, distribuídas pelos tipos existentes, conforme gráfico abaixo.



25. Quanto aos tipos de manifestações tratadas, 678 foram reclamações, 443 solicitações, 158 denúncias, 116 sugestões, 84 elogios e 67 comunicações de irregularidades (anônimas). Todas as manifestações foram tratadas e respondidas ao demandante com o tempo médio de atendimento de 8,54 dias. Vale ressaltar que o prazo previsto em normativo é de 30 dias.

## Tipos de manifestações 2018

■ Reclamações ■ Solicitações ■ Denúncias ■ Sugestões ■ Elogios ■ Comunicações



26. Em relação à Secretaria-Geral, 434 manifestações estão relacionadas à SEAP, que passou a fazer parte da estrutura da Secretaria-Geral da Presidência da República em abril. O maior descontentamento registrado pelos usuários foi relacionado à impressão da Licença Definitiva para Pesca Amadora Embarcada, cujo sistema ficou inoperante.

27. Registra-se que a SEAP envidou esforços para solucionar o problema regularizando a impressão da Licença Definitiva para Pesca Amadora Embarcada que foram solicitadas após 29 de março de 2018. Entretanto, cumpre ressaltar que até o final do exercício ainda não era possível obter a Licença Definitiva para Pesca Amadora Desembarcada.

28. Quanto às manifestações recebidas direcionadas à Secretaria de Governo, foram registradas 44 manifestações, sendo do tipo reclamações e comunicações, sobre a inacessibilidade de dados disponíveis no Portal de Dados Abertos sob responsabilidade da Secretaria Nacional da Juventude – SNJ. A Secretaria informou que o Portal está desatualizado, mas forneceu aos usuários link alternativo para acesso aos dados. Outro assunto que merece destaque foram as reclamações recebidas sobre a Identidade Jovem – ID Jovem, em que todas tiveram tratamento individual e solução por parte da SNJ.

29. Em relação às manifestações recebidas no e-OUV sob competência da Casa Civil, vale registrar os 24 elogios realizados por meio do Portal de Serviços do Governo Federal, dos quais 19 foram relativos às informações do serviço “Concorrer ao Prêmio Viva Voluntário”. Ademais, todas as manifestações encaminhadas à Subchefia de Assuntos Jurídicos da Casa Civil, relacionadas às legislações disponíveis no Portal do Palácio do Planalto, foram individualmente respondidas.

30. As manifestações recebidas em relação à competência do Gabinete de Segurança Institucional são, em sua maioria, relacionadas à gestão de pessoas, principalmente sobre normas e procedimentos internos.

31. Ainda no tocante às manifestações da sociedade civil, tema que merece destaque em 2018 relaciona-se à quantidade de manifestações recebidas que tratavam da greve dos caminhoneiros, ocorrida em maio, e da negociação feita pelo Governo Federal. Todas as manifestações foram encaminhadas ao Ministério da Justiça, que as redirecionou à Secretaria do Consumidor, devido às suas competências regimentais.

32. Também cumpre registrar os 84 elogios realizados aos órgãos da Presidência e ao próprio Presidente da República.

### **2.5.2. Avaliação das estruturas de Ouvidoria da Presidência da República**

33. Ainda em 2018, a Ouvidoria realizou atividades para contribuir com os trabalhos de Auditoria Anual de Contas 2017, em consonância com o escopo definido pela Secretaria de Controle Interno. Participou com o tema “Transparência e Controle Social”, avaliando aspectos normativos, de infraestrutura, de recursos humanos, entre outros, em relação às atividades de Ouvidoria de órgãos e entidades vinculadas à Presidência da República, bem como questões relacionadas ao atendimento à Lei de Acesso à Informação, quanto à transparência ativa, conforme previsão normativa.

34. Como resultado dos trabalhos, houve a adesão ao sistema e-OUV pelo INCRA, ABIN, AGU e SEAD. Registra-se que o ITI já havia aderido ao sistema, mas não havia nenhuma divulgação na página do Instituto.

### **2.5.3. Capacitação de ouvidores**

35. Por meio do Projeto Prevenir, em contribuição ao aprimoramento dos conhecimentos dos Ouvidores dos órgãos da Presidência da República bem como de suas respectivas unidades e entidades vinculadas, a Ciset realizou capacitação com o tema “Resolução e Mediação de Conflitos”, que teve como objetivo capacitar os servidores na aplicação de técnicas de solução pacífica de conflitos.

### **2.5.4. Cartas de Serviços**

36. Por orientação da Ouvidoria-Geral da União – OGU, as ouvidorias devem acompanhar a divulgação das Cartas de Serviços de seus respectivos órgãos. Dessa forma, a Ciset solicitou a cada órgão e entidades integrantes da Presidência da República uma lista dos serviços públicos prestados e a indicação de um responsável para editar os conteúdos no Portal de Serviço do Governo Federal. Os dados foram encaminhados ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que habilitou os servidores. O acompanhamento dessa ação será realizado em 2019, após definição da equipe de transição em relação aos órgãos e entidades que permanecerão na Presidência da República.

### **2.5.5. Desenvolvimento de sistema – SISOUV**

37. Ademais, como melhoria dos mecanismos de controle interno da Ouvidoria da Presidência da República, foi desenvolvido o sistema SISOUV, que tem como objetivo controlar todas as manifestações direcionadas à Presidência da República, cadastradas no e-OUV, permitindo que o Ouvidor as acompanhe e classifique quanto à ordem de relevância, assunto e unidade envolvida.

**ALLISON MAZZUCHELLI**  
Secretário de Controle Interno