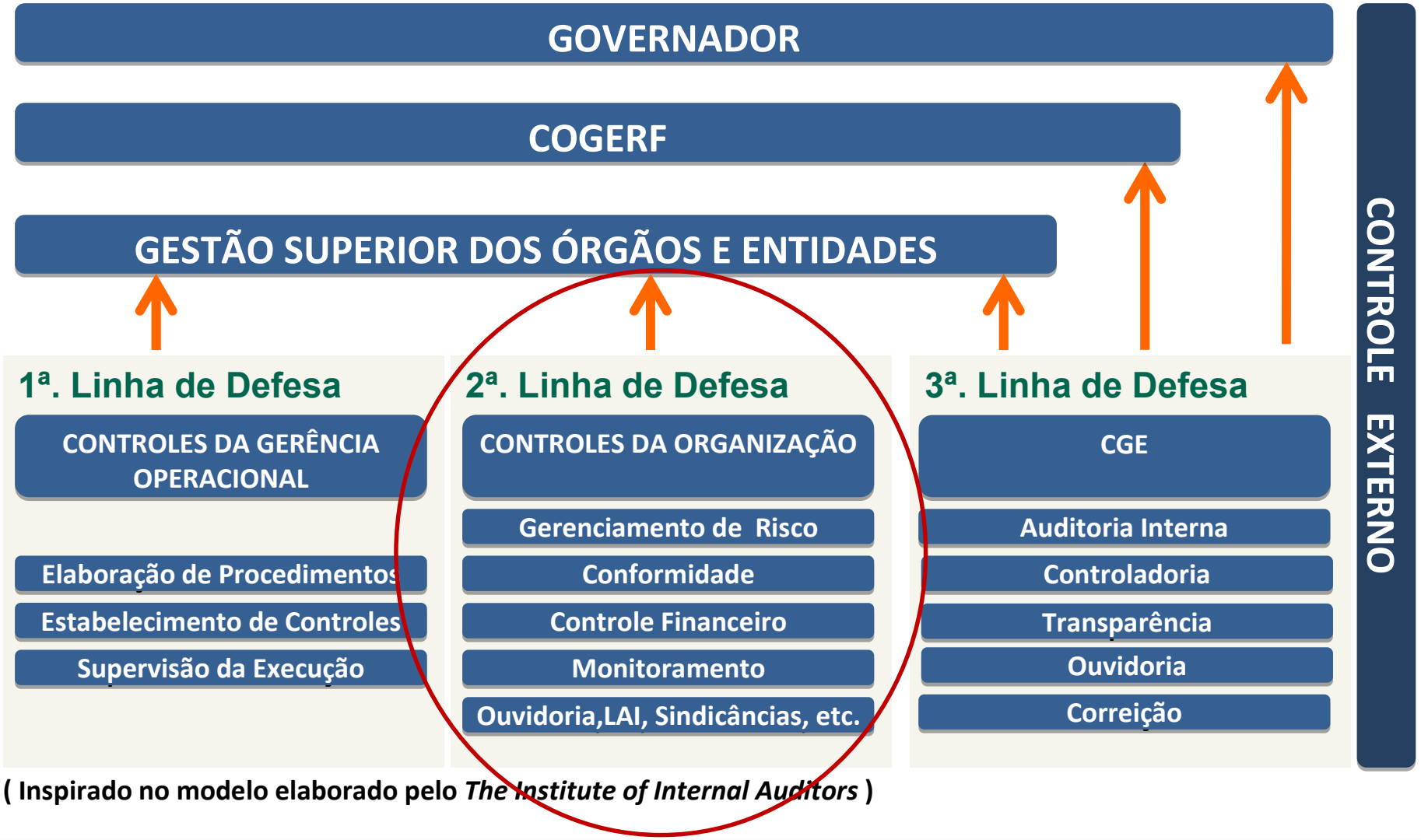
# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado*

# Coordenadoria de Controladoria (CCONT)

**Marcelo Monteiro**
Auditor de Controle Interno

# MODELO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E CONTROLES

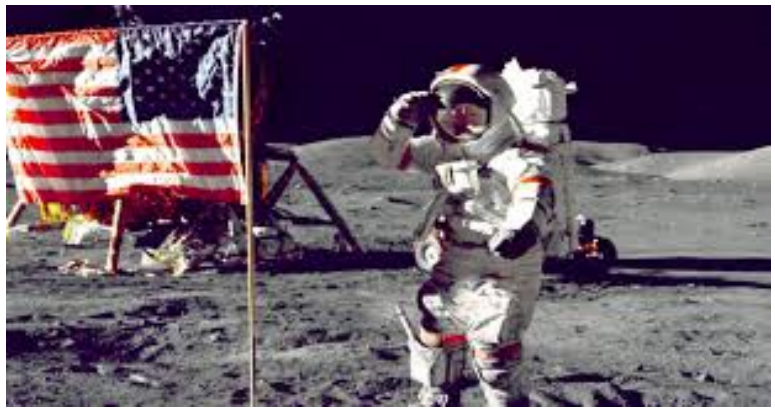



**( Inspirado no modelo elaborado pelo *The Institute of Internal Auditors* )**

## Qual a sua missão?

O presidente John F. Kennedy estava visitando a sede da NASA pela primeira vez em 1961. Enquanto visitava a instalação, ele se apresentou a um zelador que estava limpando o chão e perguntou o que ele fazia na NASA.

"Estou ajudando a colocar um homem na lua!“, respondeu o zelador.



# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

**Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)**

ESTABELECE AS ATRIBUIÇÕES RELATIVAS À ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

- Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) exercer a coordenação geral do Sistema de Controle Interno

- Consolidá-lo por meio da melhoria contínua da estratégia, dos processos e das pessoas, visando à excelência da gestão

- Definir padrões de estruturas e processos de controle interno calcados no gerenciamento de riscos e em modelos de governança aplicada ao setor público

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

## Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria

## Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

### Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

I - auxiliar na interlocução do Órgão com a CGE, relativamente aos assuntos pertinentes a sua área de atuação;
II - prestar assessoramento técnico, visando contribuir para a adequada aplicação dos recursos públicos e atingimento dos resultados esperados pelo Órgão;
III - verificar a consistência, fidedignidade, integridade e tempestividade das informações orçamentárias, financeiras, licitatórias, patrimoniais, de pessoal e de investimentos geradas pelas unidades administrativas do Órgão;
IV - acompanhar a implementação
V - monitorar e apoiar as atividade
VI - implementar o sistema de con
VII - verificar a adequação e eficác
VIII - monitorar as atividades de ge
IX - monitorar a conformidade e o
X - monitorar a conformidade e o
XI - monitorar a disponibilização n
XII - verificar o cumprimento dos r
XIII - monitorar a conformidade e
XIV - acompanhar o cumprimento
XV - promover e atuar diretament
XVI - oferecer atendimento preser
XVII - receber, analisar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, bem como respondê-las, com exceção dos casos previstos em legislação específica;
XVIII - coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pelo Órgão, em parceria com as respectivas áreas de execução programática envolvidas com a matéria;
XIX - contribuir com o planejamento e a gestão do Órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas;
XX - coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Órgão, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;
XXI - acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos prestados pelo Órgão, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;
XXII - exercer ações de mediação e conciliação para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços prestados pelo Órgão e suas áreas, bem como em caso
interno, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
XXIII - contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados pelo Órgão, a partir dos dados coletados das manifestações
consultas públicas;
XXIV - gerenciar os processos de sua área de atuação, contemplando mapeamento e redesenho, identificação de riscos e estabelecimento de controles;
XXV - realizar outras atividades correlatas de controle interno e ouvidoria setorial.

**25 Atribuições de Gestão de Ouvidoria, Controles Internos e Riscos**

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

**Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)**

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

I - **auxiliar na interlocução** do Órgão com a CGE, relativamente aos assuntos pertinentes a sua área de atuação

**Comunicação com a CGE**

- Contato direto com as áreas programáticas
- Ofícios e comunicados
- Eventos institucionais
- Sistemas Corporativos
- CGE Atende

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

II - **prestar assessoramento técnico**, visando contribuir para a adequada aplicação dos recursos públicos e atingimento dos **resultados esperados** pelo Órgão

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

III - **verificar** a consistência, fidedignidade, integridade e tempestividade das informações orçamentárias, financeiras, licitatórias, patrimoniais, de pessoal e de investimentos geradas pelas unidades administrativas do Órgão

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

IV - **acompanhar a implementação** das recomendações, determinações e outras demandas provenientes da CGE e de outros órgãos de controle

V - **monitorar e apoiar** as atividades de elaboração da Prestação de Contas Anual (PCA) a ser apresentada ao Tribunal de Contas do Estado

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

VI - **implementar o sistema de controle interno do Órgão**, contemplando o gerenciamento de riscos

VII - **verificar a adequação e eficácia dos controles** estabelecidos no Órgão e a adoção de práticas corretivas, quando necessário

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

VIII - **monitorar as atividades de gestão** dos contratos, convênios e instrumentos congêneres de receita e de despesa celebrados pelo Órgão

IX - **monitorar a conformidade** e o resultado das atividades de responsabilização das pessoas físicas e jurídicas no âmbito do Órgão

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

X - **monitorar a conformidade** e o resultado das atividades da Comissão Setorial de Ética Pública

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

XI - **monitorar a disponibilização** nos sítios institucionais na internet de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pelo Órgão

XII - **verificar o cumprimento** dos requisitos de transparência pelas instituições parceiras do Órgão

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

XIII - **monitorar a conformidade** e o resultado das atividades do Comitê Setorial de Acesso à Informação

XIV - **acompanhar o cumprimento** das medidas administrativas deliberadas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) em relação ao Órgão

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

XV - **promover e atuar diretamente** na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela CGE

XVI - **oferecer atendimento** presencial de ouvidoria

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

XVII - **receber, analisar e dar tratamento** às manifestações de ouvidoria, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, bem como respondê-las, com exceção dos casos previstos em legislação específica

XVIII - **coordenar** as audiências e consultas públicas realizadas pelo Órgão, em parceria com as respectivas áreas de execução programática envolvidas com a matéria

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

XIX - **contribuir com o planejamento** e a gestão do Órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas

XX - **coordenar o processo** de atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Órgão, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

XXI - **acompanhar o processo de avaliação** das políticas e serviços públicos prestados pelo Órgão, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

XXII - **exercer ações de mediação e conciliação** para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços prestados pelo Órgão e suas áreas, bem como em casos que envolvam público interno, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

**XXIII - contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados pelo Órgão, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas**

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria**

Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

XXIV - **gerenciar os processos de sua área de atuação**, contemplando mapeamento e redesenho, identificação de riscos e estabelecimento de controles

XXV - **realizar** outras atividades correlatas de controle interno e ouvidoria setorial

# Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

## Atribuições das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria

## Portaria CGE nº 59/2019 (D.O.E. 06/05/2019, p.6)

### Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascouv):

I - auxiliar na interlocução do Órgão com a CGE, relativamente aos assuntos pertinentes a sua área de atuação;

II - prestar assessoramento técnico, visando contribuir para a adequada aplicação dos recursos públicos e atingimento dos resultados esperados pelo Órgão;
III - verificar a consistência, fidedignidade, integridade e tempestividade das informações orçamentárias, financeiras, licitatórias, patrimoniais, de pessoal e de investimentos geradas pelas unidades administrativas do Órgão;
IV - acompanhar a implementação das recomendações, determinações e outras demandas provenientes da CGE e de outros órgãos de controle;
V - monitorar e apoiar as atividades de elaboração da Prestação de Contas Anual (PCA) a ser apresentada ao Tribunal de Contas do Estado;
VI - implementar o sistema de controle interno do Órgão, contemplando o gerenciamento de riscos;
VII - verificar a adequação e eficácia dos controles estabelecidos no Órgão e a adoção de práticas corretivas, quando necessário;
VIII - monitorar as atividades de gestão dos contratos, convênios e instrumentos congêneres de receita e de despesa celebrados pelo Órgão;
IX - monitorar a conformidade e o resultado das atividades de responsabilização das pessoas físicas e jurídicas no âmbito do Órgão;
X - monitorar a conformidade e o resultado das atividades da Comissão Setorial de Ética Pública;
XI - monitorar a disponibilização nos sítios institucionais na internet de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pelo Órgão;
XII - verificar o cumprimento dos requisitos de transparência pelas instituições parceiras do Órgão;
XIII - monitorar a conformidade e o resultado das atividades do Comitê Setorial de Acesso à Informação;
XIV - acompanhar o cumprimento das medidas administrativas deliberadas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) em relação ao Órgão;

XV - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela CGE;
XVI - oferecer atendimento presencial de ouvidoria;
XVII - receber, analisar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria, articulando com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, bem como respondê-las, com exceção dos casos previstos em legislação específica;
XVIII - coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pelo Órgão, em parceria com as respectivas áreas de execução programática envolvidas com a matéria;
XIX - contribuir com o planejamento e a gestão do Órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas;
XX - coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Órgão, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;
XXI - acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos prestados pelo Órgão, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;
XXII - exercer ações de mediação e conciliação para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços prestados pelo Órgão e suas áreas, bem como em casos que envolvam público interno, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

XXIII - contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados pelo Órgão, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas;
XXIV - gerenciar os processos de sua área de atuação, contemplando mapeamento e redesenho, identificação de riscos e estabelecimento de controles;
XXV - realizar outras atividades correlatas de controle interno e ouvidoria setorial.

# RESULTADOS

Diário do Nordeste

HOME METRO POLÍTICA Fotos e Víde

## Ceará concentra 55 das 100 melhores escolas públicas de ensino médio do País

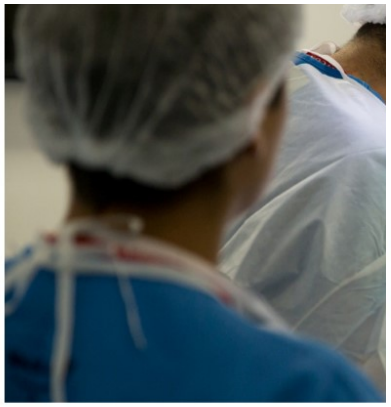
Para esse resultado, o levantamento considerou as notas do Enem, da Prova Brasil, a taxa de aprovação de cada escola pesquisada, além da faixa de nível socioeconômico, de acordo com classificação do Inep

Edição 13 de novembro de 2019

COMPARTILHAR:

ECONOMIA • NOTÍCIA

## Ceará foi o estado que mais fez investimento público do Brasil



Procedimento médico não é considerado de alto risco e raramente ocorrem rejeições em transplantados

Os dados da Fundação Getúlio Vargas (FGV), em relação a 2018, mostram que o nível de investimento público representou 13,1% das despesas primárias

Por Irna Cavalcante

# Próximos Eventos

- **19/11** – 45º Fórum Permanente de Controle Interno – *Sistema e-Parcerias*
- **25 a 27/11** – Capacitação dos Assessores de Controle Interno
- **29/11** – XIII Encontro Estadual de Controle Interno
- **Dez/19 (a definir)** – VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

# Obrigado!

**Marcelo Monteiro**
Coordenador de Controladoria
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

**marcelo.sousa@cge.ce.gov.br**