



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

RESPOSTAS AOS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DA PESQUISA DE
SATISFAÇÃO COM ÓRGÃOS E ENTIDADES DE PODER EXECUTIVO
ESTADUAL – 2019

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
Atividades e Relatórios de Auditoria	Apresentar previamente os relatórios, no tempo que permita ação dos auditados.	A CGE está implementando melhorias no processo de auditoria interna, de forma a contribuir com o atingimento dos objetivos dos órgãos auditados, apresentando, para tanto, relatórios de auditoria tempestivos, objetivos e com clareza na comunicação dos resultados.
	Melhoria nos relatórios, que geralmente estão desatualizados.	
	Relatórios mais completos e mais fáceis de compreender.	
Plano de Ação para Sanar Fragilidades (PASF)	O PASF precisa treinar melhor novos integrantes de comissões e realizar um melhor acompanhamento dos planos evitando retrabalho das instituições e demora nas respostas de negativa de justificativas dadas.	O Plano de Ação para Sanar Fragilidades - PASF foi instituído pelo Decreto nº 29.388/08 com o objetivo de contribuir para uma atuação mais preventiva e com foco em riscos. Com a instituição do Programa de Integridade e a reestruturação da CGE, o PASF será remodelado para aperfeiçoar a sua implementação, com uma nova ferramenta informatizada. A partir de 2020 serão realizadas atividades de capacitação e orientação para a utilização do PASF, alinhado com o Programa de Integridade.
	Apresentar ações preventivas as falhas, uma vez que as ações têm sido mais corretivas.	
	Realizar um encontro com as pessoas que o compõem para explicar o PASF. Há setoriais que não sabem.	
	Melhorar a comunicação, o atendimento, a celeridade na resolução das inconsistências, tempo de resposta, empatia dos atendentes, e a efetiva ação do plano.	
Orientações Técnicas e Normativas	As demandas são enviadas e demoram no envio de respostas. Dá pra pensar que nem mesmo a CGE sabe.	A análise e elaboração das Orientações Técnicas pela CGE deve estar adstrita ao contexto normativo, sendo expressa conforme os critérios estabelecidos e a complexidade dos casos concretos de cada consulta formulada. As consultas encaminhadas à CGE são avaliadas quanto ao atendimento aos requisitos, devendo estar acompanhadas dos autos pertinentes e instruídas adequadamente com pareceres conclusivos das áreas técnicas dos interessados. Algumas demandas possuem natureza exclusivamente jurídica, o que foge ao escopo de atuação desta CGE. Em 2019 a CGE foi reestruturada, tendo sido criada na Coordenadoria de Controladoria a Célula de Harmonização do Controle, área responsável pela análise das consultas encaminhadas pelos órgãos e entidades. Anualmente a CGE realiza atividades de capacitação do seu quadro técnico, inclusive com a disponibilização de vagas
	Profissionais mais capacitados.	
	As orientações técnicas e normativas demoram muito para serem respondidas. Já aconteceu de a legislação mudar e a consulta perder o objeto - isto em um lapso temporal de aproximadamente dois anos. A gente considera que seria menos trabalho para todo mundo se, com o auxílio da CGE, pudéssemos tomar algumas decisões. O atendimento presencial é sempre ótimo, mas infelizmente a formulação da resposta ao que é consultado através de ofício é extremamente lenta.	



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	Falta de clareza (objetividade) em decisões, ficando as questões analisadas sob a ótica do entendimento do analista.	para os órgãos e entidades, buscando aperfeiçoar cada vez mais a capacidade de resposta às demandas e de fortalecimento das linhas de defesa do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Ceará.
Análises do Grupo Técnico de Gestão de Contas (GTC)	Precisa melhorar o foco e a informação.	Em 2019 foram implementados novos métodos de análise das demandas do GTC, com a definição de formulários padronizados, de modo a facilitar a comunicação entre o GTC e os órgãos e entidades. A área está em constante desenvolvimento visando aperfeiçoar a qualidade do trabalho.
Acompanhamento do CAUC	O Estado está no CAUC há quase um mês e não tenho conhecimento de comunicação da CGE, nem ações adotadas para sanar.	A CGE realiza o monitoramento diário da situação dos CNPJs vinculados ao Estado no CAUC e informa aos órgãos e entidades responsáveis pelas pendências, por meio de ofício e e-mail para os gestores. As ações devem ser adotadas pelos gestores dos órgãos e entidades com pendências, buscando solucionar a situação que gerou a inscrição do CNPJ no CAUC.
Ouvidoria e Acesso à Informação	Falhas nas respostas as manifestações inconclusivas. Mais modelos.	A CGE trabalha com o intuito de orientar os órgãos quanto às respostas oferecidas ao cidadão, por meio da equipe de validação das respostas como também por meio de reuniões pontuais com os órgãos, quando necessário. Continuamos em busca de estratégias para que as respostas dos órgãos e entidades possam melhorar continuamente.
Ferramentas de TIC (Ceará Transparente, e-Parcerias, e-Contas, e-Control, e-PASF e SACC)	Os sistemas não são tão transparentes quanto o necessário, e divergente da normatização, exemplo, e-Parcerias. Tem avançado bastante em qualidade e informação. No entanto, ainda precisa apresentar informações mais completas. As ferramentas de TIC, muitas vezes, não conseguem ser espelho do que acontece no mundo real e/ou do que é autorizado pela legislação. Isto acaba fazendo (i) com que o "sistema" se sobreponha ao que está disposto em lei e (ii) com que as ações públicas acabem sendo engessadas. As solicitações de ajustes nos sistemas são quase sempre indeferidas e, quando deferidas, demoram uma eternidade para serem realizadas.	A adoção da metodologia ágil denominada Scrum foi intensificada em 2019 para a gestão e o planejamento de projetos de software prevendo a participação efetiva das áreas de negócios e de tecnologia. Nessa metodologia as demandas são priorizadas, definidas e acompanhadas em conjunto a partir de reuniões breves diárias e de prestação de contas ao final de determinados ciclos. Com a adoção dessa metodologia espera-se que a qualidade das funcionalidades dos diversos sistemas sob a responsabilidade da CGE melhore, bem como, a eficiência no atendimento das demandas.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	<p>Necessário mais suporte em relação aos GESPs abertos, muita demora no retorno, levando no mínimo um mês para que o GESP seja alocado.</p> <p>Melhorar a plataforma SACC: - Melhorar a comunicação do GESP com os usuários, ou seja, implementar uma forma do usuário monitorar o atendimento que ele gerou; - Ampliar as ofertas de cursos; - Melhorar o conteúdo ofertado; - Melhor qualificação dos técnicos.</p> <p>Sugiro que ao ocorrer alguma alteração nos sistema, comuniquem as secretarias, pois quando há mudança no sistema não há uma comunicação e quando ligamos para ver existe uma dificuldade em explicar, porque a demanda é sempre grande.</p> <p>Mais facilidade e agilidade no atendimento de chamados.</p> <p>Melhorar as ferramentas de busca, optando por: valor, data, OB, etc.</p>	
Atendimento às demandas dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual	<p>Diminuir os requisitos para entrada dos processos, é muita burocracia. Porque se não tivesse tanta, daria andamento mais rápido.</p> <p>Por vezes a demanda tem demorado mais que o normal e muitas não têm resposta concreta. Melhorar as resposta, assim como os possíveis encaminhamentos.</p> <p>Explicação sobre a Lei de Convênios para Estatais não Dependentes.</p>	<p>A CGE tem trabalhado na racionalização dos fluxos de seus processos e realizou em 2019 um concurso público para ampliação do seu quadro de auditores na perspectiva de agilizar a execução das atividades de sua competência.</p>
Eventos Institucionais (fóruns, encontros, reuniões e outros)	<p>Mais eventos que norteiam o cidadão em relação a gestão pública que rege a vida da sociedade.</p> <p>Muitas vezes, a Universidade não pode participar das capacitações e eventos em função da sua localização em Sobral, como também os convites não chegam com a antecedência necessária para planejamento da viagem, como diárias, transporte e outros. Sugerimos que as convocações aconteçam com antecedência de ao menos 5 (cinco) dias, como também a realização de cursos em Sobral, uma vez que na nossa região existe muitos órgãos públicos estaduais.</p> <p>Precisam avançar mais na realidade do Estado, tirar o foco da teoria.</p>	<p>A CGE, no ano de 2019, realizou 41 capacitações sobre os diversos temas de sua competência para os órgãos e entidades estaduais, dentre eles foi realizado o Fórum Permanente de Controle Interno, com o objetivo de subsidiar a atuação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual. Nos próximos eventos encaminharemos a solicitação de comparecimento com antecedência suficiente para que o público-alvo possa comparecer.</p> <p>A CGE tem procurado descentralizar suas ações de capacitação, tendo realizado no ano de 2019 treinamentos em Aracati e no Crato. Continuaremos a ampliar as ações para que possamos atender ao maior número possível de servidores.</p>



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
Boletim Informativo "CGE Notícias"	Que disponibilizem estes boletins. Há 6 anos trabalho com sistema nunca vi um nada neste sentido.	A CGE atualiza periodicamente a lista de envio de seu Boletim CGE Informa com os e-mails dos participantes de seus eventos institucionais, reuniões técnicas e membros das redes de ouvidoria, acesso à informação e controle interno. O órgão irá disponibilizar em seu site a opção de inscrever o e-mail para receber o boletim informativo. Assim, o usuário pode receber o boletim caso não esteja já inserido em nossos contatos. Além disso, o boletim é produzido em layout simples, para que seja possível visualizar texto e imagem em qualquer navegador de e-mail. Caso não esteja conseguindo visualizar nossas mensagens, sugerimos entrar em contato com a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação do seu órgão para verificar configuração de permissão e versão do navegador.
	Satisfatório.	
	Não abre no meu e-mail.	
CGE nas redes sociais (Twitter, Facebook e Instagram)	Não Sei informar, pois nunca utilizei as sobreditas ferramentas.	A CGE está presente nas redes sociais, em suas páginas no <i>twitter</i> (@cgeceara), no <i>instagram</i> (@cgeceara) e no <i>facebook</i> (www.facebook.com/cgeceara). Convidamos todos a conhecerem as páginas
	Satisfatório.	



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, em sua busca incansável pela melhoria contínua, tem se empenhado na racionalização e otimização de seus serviços, tendo a partir dos comentários e sugestões, feitos pelos participantes da Pesquisa de Satisfação do Cliente, desenvolvido ações visando sanar as fragilidades apontadas, quais sejam:

- Disponibilização de seus serviços junto aos órgãos e entidades por meio da formação de Redes, a exemplo, da Ouvidoria, da Transparência e mais recentemente das Assessorias de Controle Interno dos órgãos, com o intuito de disseminar as orientações de diversos temas sob sua responsabilidade;
- Articulação junto à Casa Civil de campanha publicitária mais ampla dos serviços prestados pelo órgão, principalmente de Ouvidoria e Transparência;
- Promoção e divulgação sistematicamente nos veículos de comunicação, seja impresso, rádio ou TV, e mesmo nas redes sociais, das atividades do órgão, assim como os canais de atendimento ofertados pelo Estado para manifestação do cidadão;
- Realização do 45º Fórum Permanente de Controle Interno para obter sugestões de melhoria para o Sistema e-Parcerias;
- Elaboração do Relatório do Controle Interno sobre as Contas Anuais de Gestão - RCI-Gestão, com o objetivo de automatizar as rotinas de geração dos relatórios para agilizar a elaboração e possibilitar a manifestação e a atuação dos responsáveis pelos órgãos e entidades. O RCI-Gestão consolida as informações referentes às atividades realizadas pela CGE no exercício em análise. Com o RCI-Gestão espera-se disponibilizar informações mais completas, em menor prazo e de fácil compreensão para os gestores;
- Fortalecimento da cultura da transparência no Estado do Ceará, com o aperfeiçoamento constantemente da Plataforma Ceará Transparente para que os usuários tenham maior facilidade no acesso às informações, seja no tocante à disponibilidade de dados, na geração de relatórios, bem como no saneamento de quaisquer erros e falhas que o sistema possa apresentar;
- Elaboração de programas de auditoria, desenvolvimento de trilhas e realização de capacitações voltadas às Assessorias de Controle Interno, com vistas ao fortalecimento do Controle Interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- Descentralização de ações de capacitação, tendo realizado no ano de 2019 treinamentos em Aracati e no Crato. Continuaremos a ampliar as ações para que possamos atender ao maior número possível de servidores;
- Reestruturação do atendimento ao usuário a partir da criação da célula de atendimento aos usuários de sistemas, com o objetivo de dinamizar os atendimentos;
- Descentralização de procedimentos foram implementadas com o intuito de agilizar os processos e mais ações estão sendo planejadas nesse sentido de otimização em 2020.

De outra parte, alguns esclarecimentos fazem-se necessários para atender aos comentários dos participantes da pesquisa:

- O *layout* do sistema e-Pasf e sua usabilidade é baseada no modelo de identidade governamental do Estado do Ceará, bem como na plataforma do Ceará Transparente;
- Atualmente o SACC se comunica com outros sistemas corporativos como o e-Parcerias e Ceará Transparente;



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

- Em relação ao sítio na internet, a CGE segue padrão e modelo institucional estabelecido pela Casa Civil, sendo o campo de busca do site da CGE padronizado como os das demais setoriais e da página principal do Governo do Estado. Esclarecemos ainda que a página de Acesso à Informação foi posicionada estrategicamente em todos os sítios institucionais das setoriais no menu superior para facilitar o acesso às informações de cada órgão e facilitar ainda a solicitação de informação pelo cidadão.

Finalmente, para 2020 a CGE planeja novas ações para melhorar seu desempenho, tais como:

- Regulamentação do Ranking da Transparência com os critérios de transparência ativa e passiva que serão considerados na avaliação dos sítios institucionais e da atuação dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos órgãos estaduais;
- Melhorias no sistema e-Parcerias, a partir das manifestações encaminhadas pelos participantes do 45º Fórum;
- Capacitações nos sistemas e-Parcerias e SACC;
- Implementação de um novo sistema de contratos, com recursos do projeto de financiamento com o Banco Mundial;
- Disponibilização de manuais interativos a partir de gravações de vídeos para facilitar a utilização das ferramentas, bem como a legislação correlata;
- Melhoria na forma de comunicação e registro de recomendações no PASF, padronizando em todas as coordenações programáticas;
- Avaliação dos benefícios de os Relatórios Brutos de Ouvidoria e Acesso à Informação conter o nome do colaborador que tratou a manifestação.