



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
<b>Atividades e Relatórios de Auditoria</b>	e- Parcerias: Elaborar relatórios funcionais por convênio, onde se verifica todos as OBT's de forma simples, sem ter que abrir um a um. Relatórios de previsto e realizado dos repasses. Relatório de regularidade por CNPJ.	Temos diversas indicações de melhorias para novos relatórios. No momento, estamos priorizando melhorias nos módulos Execução e Prestação de Contas, pois foram elencadas como metas institucionais para este ano. A escolha desses módulos decorreu de uma pesquisa de satisfação realizada durante o 45º Fórum Permanente de Controle Interno. Temos relacionado essas melhorias, que são enviadas através do CGE Atende, e temos priorizado as demandas mais solicitadas. Além disso, há uma limitação tecnológica que não permite disponibilizar relatórios dinâmicos (os que são elaborados pelo próprio usuário). Ao longo deste ano, estamos trabalhando para melhorar a arquitetura do sistema para possibilitar a utilização desse recurso futuramente. Dessa forma, supriria todas as demandas acerca de novos modelos de Relatórios.
	Realizar treinamentos e informativos.	Acerca de capacitação no e-Parcerias, não temos treinamento presencial planejado para este ano. Para suprir essa deficiência, estamos elaborando vídeos tutoriais acerca do sistema para orientar os usuários.
<b>Plano de Ação para Sanar Fragilidades (PASF)</b>	Não existe treinamento adequado e não tampouco um sistema adequado para as respostas...Ficaram de atualizar desde 2019 e até agora nada foi feito. Não temos pessoas dentro da CGE que respondam com firmeza às indagações e dúvidas das outras Pastas.	Em relação ao sistema E-pasf, está sendo realizado um diagnóstico para detectar o que precisa ser melhorado ou alterado, além de estarem sendo construídos novos módulos. O e-PASF está passando por mudanças estruturais em que as recomendações aos órgãos serão apenas um dos módulos. Dois outros módulos (MONITORAMENTO E COGERF) já foram inseridos no sistema e outros estão sendo trabalhados. A ideia é que o e-PASF passe a ser o sistema integrado de controle interno, onde a CGE possa realizar suas atividades e demandas aos órgãos por meio desse sistema. Em relação aos treinamentos e às reuniões da rede e-PASF temos realizado por meio das reuniões semanais com os assessores de controle interno dos órgãos e entidades.
	Deveria haver maiores explicações no que concerne a efetiva atribuição da comissão, deveria haver um acompanhamento mais próximo da execução do órgão. O relatório do PASF é como se fosse o relatório da ouvidoria, e acredito que não seja viável da forma como hoje está sendo implementado, os papéis não estão claros.	
	Minha avaliação está baseada apenas no uso do sistema e na forma de atualização. Sugiro que a análise seja sempre feita com base na situação atual - utilizando o registro histórico apenas para acompanhamento.	



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	<p>Exemplo: se a fragilidade é de 2017 e a adoção de medidas só ocorreu em 2019, que seja aceita a solução apresentada, ainda que tardia. Fico à disposição, para me explicar melhor.</p> <p>Realizar treinamentos e informativos.</p> <p>Sobre o e-Pasf favor implementar o sistema de tal forma que seja possível puxar informações já registradas avisa anteriores e salvamento automático de informações pois várias vezes o navegador ou aplicação trava e se perde parte das informações digitadas.</p> <p>Reuniões da rede e-Pasf</p> <p>Acompanhamento mais direto e incisivo com as secretarias e órgãos.</p>	
<b>Orientações Técnicas e Normativas</b>	Orientações técnicas e normativas.	As orientações técnicas e normativas são feitas de acordo com os requisitos exigidos pela legislação e trabalhamos em regime de demanda, ou seja, caso algum órgão tenha alguma dúvida em relação a algum assunto, o mesmo pode encaminhar o processo para a CGE solicitando uma orientação técnica ou normativa. Além disso, são realizados fóruns para debate de temas diversos e existem grupos permanentes com a participação dos assessores de controle interno, nos quais acontecem discussões e "tira dúvidas".
<b>Análises do Grupo Técnico de Gestão de Contas (GTC)</b>	<p>As análises do GTC tem que adentrar mais ainda na realidade dos órgãos, principalmente com relação as contas de custeio. Acho que a CGE poderia fazer uma auditoria preventiva nos órgãos, tanto com relação aos processos de pagamentos, quanto a processo licitatório.</p> <p>Realizar treinamentos e informativos.</p>	A CGE está se preparando para em 2021 iniciar trabalhos em campo, realizando visitas e reuniões dentro das entidades, conforme a necessidade. Há em curso também o desenvolvimento de uma nova metodologia de análise preventiva, justamente para acompanhar, conhecer as finanças das entidades e detectar possíveis problemas futuros e demandas que possam ser apresentadas ao GTC. Essa nova metodologia também nos trará informações para que possamos identificar a necessidade de treinamentos e informativos direcionados conforme a necessidade das entidades.
<b>Acompanhamento do CAUC</b>	Realizar treinamentos e informativos.	A CGE realiza diariamente o monitoramento das anotações dos órgãos e entidades do Estado do Ceará no Serviço Auxiliar de Informações para Transferências Voluntárias - CAUC. Havendo pendência em algum requisito do CAUC, o órgão/entidade será comunicado via e-mail ou ofício sobre a necessidade de regularização. Quanto ao treinamento, para o ano de 2020 não há perspectiva de realização na forma presencial. No entanto, caso tenha alguma dúvida específica-



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
		mente poderá entrar em contato com a equipe da CEICO/CCONT para esclarecermos.
<b>Ouvidoria e Acesso à Informação</b>	Informações mais diretivas.	A CGE informa que acolhe a sugestão e a levará em consideração para os trabalhos futuros.
	Realizar informativos.	
<b>Ferramentas de TIC (Ceará Transparente, e-Parcerias, e-Contas, e-Control, e-PASF e SACC)</b>	As funcionalidades das ferramentas de prestação de contas nunca estão em acordo com os prazos estabelecidos, as vezes não retratam o que as IN orientam causando um transtorno muito grande a uma atividade de extrema importância.	No tocante ao e-Parcerias, os prazos de Prestação de Contas são estabelecidos conforme determinações contidas nos Decretos Estaduais que disciplinam as transferências de recursos por meio de parcerias. Relativamente à IN mencionada, não foi possível à CGE identificá-la, motivo pelo qual restou prejudicado o correspondente retorno.
	A CGE tem cumprido seu papel, é natural ter alguns ajustes para a melhoria das ferramentas. O sistema e-Parceria é preciso uma melhor análise de seu funcionamento, pois a navegação não é fácil.	A dificuldade de navegação no sistema e-Parcerias, normalmente, é diminuída pela capacitação dos usuários. Nada obstante, não há previsão de treinamentos presenciais para este ano. Para suprir essa lacuna, estamos elaborando vídeos tutoriais acerca do sistema para orientar os usuários. Além disso, a CGE continuará buscando melhorar a navegabilidade do sistema.
	O atendimento para assuntos relacionados aos sistemas SACC e e-PARceria é muito lento nas soluções, as vezes demandamos e retorna do mesmo jeito que foi, ai fica um vai e vem, que demora a ser resolvido.	A CGE considerará o desenvolvimento de pesquisa de satisfação de seus usuários para que as respostas aos atendimentos sejam avaliadas, inclusive considerando a proximidade da execução do projeto estratégico "Aperfeiçoamento do Processo de Parcerias".
	É necessário o aperfeiçoamento do SACC para atender as demandas das parcerias firmadas pelo Estado e que não se enquadram como convênios nem contratos. Notadamente os termos de colaboração regidos pela Lei Federal 13.019/2014 e pela Lei Estadual.	O Estado desenvolverá um novo sistema de Contratos, cujo Termo de Referência está sendo analisado pelo agente financiador (Banco Mundial). Em seguida, ocorrerão as fases de licitação para dar início ao desenvolvimento juntamente com a empresa vencedora. Portanto, não temos a intenção de desenvolver novos módulos no SACC, haja vista que um novo sistema já está sendo planejado.
	No sistema e-Parcerias, o limite máximo de upload dos documentos digitalizados deveria ser maior, uma vez que a grande maioria dos aditivos realizados entre a Secretaria e as OSC's, têm o Plano de Trabalho e Memória de Cálculo extensos, impossibilitando que os anexos sejam inseridos com boa qualidade de imagem, pois para ajustar o limite máximo de 10 megas, deve-se baixar a qualidade do arquivo.	Hoje os anexos podem ser de 10Mb. Para documentos superiores a esse tamanho é possível dividir e anexar mais de um documento. No momento não vislumbramos outra forma de solução, mas estaremos atento a essa necessidade.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	Realizar treinamentos e informativos.	Acerca de capacitação do e-Parcerias e do SACC, não temos treinamento planejado para este ano. Para suprir essa deficiência, estamos elaborando vídeos tutoriais acerca do sistema para orientar os usuários.
	Promover o desenvolvimento de ferramentas para a partir de dados dos sistemas gerar relatórios gerenciais que dêem suporte à melhoria da gestão pública.	Ao longo deste ano, estamos trabalhando para melhorar a arquitetura do sistema para possibilitar a utilização do recurso referente a relatórios dinâmicos (os que são elaborados pelo próprio usuário). Dessa forma, supriríamos as demandas acerca de novos modelos de Relatórios.
	Os atendimentos são satisfatórios, porém os relatórios deixam muito a desejar.	Novos relatórios mais padronizados e modernos que utilizam a plataforma Tableau estão sendo disponibilizados nos sistemas da CGE, a exemplo do painel existente na página inicial do SACC.
	Referente ao SACC, a execução dos contratos deveria estar alinhada com o sistema S2GPR; não se consegue emitir o "relatório de vencimento" e "despesas por vencimento" (dá erro); dados inconsistentes, não havendo ajuste de acordo com as anulações realizadas no SIAP/S2GPR.	Será verificada a correção dos relatórios com possíveis inconsistências, bem como será analisada a integração do SACC com o S2GPR. Ressaltamos ainda que existe um projeto em fase inicial de licitação para construção de um novo sistema de Contratos onde estão previstas a construção de relatórios e consultas e integrações com as demais ferramentas do estado.
<b>Atendimento às Demandas dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual</b>	Melhorar o atendimento no que diz respeito ao usuário ficar satisfeito com: - gentileza do atendente, em alguns casos tem sido rude. - atender em tempo hábil, alguns dos atendimentos solicitados pelo fato de não serem atendidos em tempo hábil tem-se perdido prazos de procedimentos técnicos/jurídicos.	Estão previstas melhorias no sistema CGE Atende, inclusive a implantação de uma pesquisa de satisfação referente a cada chamado finalizado para mensurar melhor a experiência dos usuários com o atendimento. Também está prevista a ampliação do CGE Atende para usuários de órgãos e entidades que não possuem vínculo organizacional formal com o Governo de forma a proporcionar acesso aos atendimentos registrados a uma maior quantidade de pessoas. Ser buscada a realização de treinamentos e reforço de orientações relacionadas à adequada forma de tratamento aos usuários. A gestão da área de tecnologia está a disposição para receber feedbacks construtivos a respeito dos atendimentos realizados por meio do canal: gestaocotic@cge.ce.gov.br. Ressaltamos a grande quantidade de demandas que chegam à área de tecnologia e que processos e ferramentas estão sendo aprimorados para diminuir o tempo de atendimento de cada chamado.
	Maior acesso as pessoas	
	Gostaria de mais agilidade nas demandas enviadas.	
	Realizar treinamentos e informativos.	



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

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<b>Eventos Institucionais (fóruns, encontros, reuniões e outros)</b>	Tenho como sugestão que o Controle Interno ofertasse mais treinamentos, preferencialmente a distância. Outra demanda que acho importante é uma orientação mais efetiva em relação a necessidade de criação de controle interno nos órgãos. Hoje a CGE faz um bom trabalho com a rede de Ouvidoria. Sugiro a criação também da criação de uma rede de Controle Interno com a participação de todos os órgãos sob a coordenação, orientação, informes e capacitação da Controladoria do Estado.	São realizados fóruns permanentes para debate de temas diversos e existem grupos de whatsapp, como canal de comunicação, com a participação dos assessores de controle interno, nos quais acontecem discussões e "tira dúvidas" diariamente. Nesses grupos sempre são apresentados e discutidos vários temas que suscitam dúvidas nos colaboradores. Ainda junto aos os assessores de controle interno dos órgãos e entidades, informamos que semanalmente fazemos reunião para tratar temas ligados ao Controle Interno e assuntos correlatos.
	No geral a atuação da CGE é satisfatória, mas como Coordenadora do Controle Interno sinto necessidade da oferta de cursos de capacitação voltados para este público alvo de servidores.	
	Parabenizo a CGE pelas boas práticas e pela interação permanente com as setoriais. Sugiro um trabalho de conscientização junto aos órgãos quanto ao importante papel dos assessores setoriais de Controle Interno, levando em conta que as ações pertinentes eram anteriormente executadas de forma fracionada por outras áreas que acabam por não entender esse exercício do controle. Acredito que nossa atuação influa bastante, mas a observação se deve ao fato de que o trabalho de conscientização na área de Ouvidoria, obteve um excelente resultado.	
	Gostaria que houvesse mais orientações sobre controles internos.	
	Ofertar cursos de capacitação do Sistema SACC, considerando: Melhorar a qualidade das informações e do técnico que está realizando o curso, providenciar manual atualizado do sistema, segurança e habilidade do técnico.	Acerca de capacitação do SACC, não temos treinamento planejado para este ano. Para suprir essa deficiência, estamos elaborando vídeos tutoriais acerca do sistema para orientar os usuários.
	Buscar sempre que possível uma melhor agenda e formação e capacitação dos agentes e servidores públicos.	Foram ofertadas em 2019, diversas capacitações para os órgãos e entidades estaduais nos assuntos do escopo da CGE, tais como: Curso Básico em Ouvidoria; Curso e-parcerias - Validação Cadastral; Sistema de Acompanhamento de Contratos e Convênios (SACC); Curso de Formação em Ouvidoria CGE; Curso Tomada de Contas Especial - COSCO; Curso Contrato de Gestão; Curso ISO 31000:2018 - Capacitação em Gestão de Riscos - C31000 - ASCOU; Oficina Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão; Oficina Gestão de
	CGE poderia ofertar mais capacitações, tendo em vista seu excelente quadro técnico, possibilitando um maior aprendizado pelos servidores do Estado.	
	Maiores treinamentos e cursos de capacitação.	
Não me recordo de terem sido ofertadas capacitações em 2019, ou se foram ofertadas não houve ampla divulgação.		



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	Capacitações online seriam bem vinda neste momento. Oferecer mais cursos Em falta é preciso de capacitações pos pandemia. Realizar capacitações. Divulgação mais expressiva com as secretarias e órgãos.	Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão; Curso Técnicas de Controle interno - ASCOU. A divulgação dos referidos cursos é realizada em parceria com a EGP, todavia, buscaremos uma forma de comunicação mais efetiva.
<b>Eventos Institucionais (fóruns, encontros, reuniões e outros)</b>	Realizar eventos que acrescentem algo e não só falatório.	Foram realizados dois fóruns, no ano de 2019: 44º Fórum Permanente de Controle Interno com a temática Atuação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo e o 45º Fórum Permanente de Controle Interno com a temática o Sistema e-Parcerias. Nesse evento, a CGE procurou ouvir os problemas e sugestões de melhoria dos usuários do sistema, inclusive as prefeituras e demais Organizações da Sociedade Civil. O objetivo foi tornar o fórum mais participativo e útil para os participantes.
<b>Comentários e Sugestões Gerais</b>	Deveria ter mais treinamento do sistema Agora do TCE, não é uma ferramenta da CGE, mas muito utilizado pelo TCE e CGE. Aparece 1 semana de curso Agora na Escola de Gestão para 1 ou 2 pessoas da Secretaria, para um bom funcionamento deve ter mais cursos e treinar mais pessoas.	O sistema Agora é de fato gerenciado pelo TCE, não podendo a CGE ministrar cursos dessa temática, no entanto, encaminharemos a solicitação ao Tribunal.
	Precisamos que a CGE interaja mais com as outras Pastas no intuito de dirimir dúvidas e nos ajudar na busca por melhorias e conhecimentos.	A CGE registra que os comentários e sugestões apresentados serão considerados em seu processo de gestão com a finalidade de melhorar a validade e utilidade do serviço prestado aos Órgãos e Entidades do Poder Executivo estadual, inclusive nas ações de interação e integração, como os Fóruns Permanentes de Controle Interno. Ademais, o uso de recursos tecnológicos como os associados ao aplicativo WhatsApp e aos que permitem a realização de reuniões e eventos online serão cada vez presentes nas atividades da CGE. Quanto à alocação de técnicos da CGE nos Órgãos e Entidades, registre-se que a implantação das Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria, com o apoio e orientação da CGE, tem se constituído em nova diretriz estratégica, de acordo com o modelo de três linhas de defesa do controle, para viabilizar o exercício do controle interno de forma mais eficiente e eficaz.
	Sugiro o retorno dos técnicos de outras instituições do estado que desenvolviam atividades na CGE. Classifico o trabalho desenvolvido por eles como EXCELENTE.	
	Maiores treinamentos e cursos de capacitação - Grupos em whatsapp com todos os gestores dos órgãos que utilizam o sistema da CGE dividido por áreas de atuação - Reuniões da rede e-Pasf - Programa de integração com os demais órgãos.	
	Acho que a CGE deveria retornar a alocação de técnicos para auxiliar o trabalho das setoriais, como vez em um passado recente.	
	Sugiro avaliar como boas ações às atividades desenvolvidas nos órgãos para aproximar servidores e demais trabalhadores.	Encaminharemos ofício à SEPLAG.
	Ficar mais próxima aos órgãos, regulamentar mais orientações, padronizar respostas que forem necessárias, auxiliar mais na prestação de contas do TCE.	A implantação do Sistema de Correição terá como princípio maior o funcionamento em rede.



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

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<b>Comentários e Sugestões Gerais</b>	Seria interessante um acompanhamento mais próximo junto aos órgãos. Promoção de capacitações mais focadas nas prestações de contas e resoluções dos tribunais de contas.	No que concerne às capacitações, entendemos que não só o desejo de mitigarmos as dificuldades encontradas nas prestações de contas - e, nesse ponto, entendemos a sua importância -, mas o controle interno de uma forma geral deverá ser contemplado. Aqui, destacamos a carência já identificada na função correicional e que terá uma especial atenção da CGE. Por fim, e não menos importante, devemos registrar que a CGE está passando por uma mudança substancial na forma como as orientações aos órgãos/entidades devem ser feitas. Agora, além das já existentes Orientações Técnicas, formalizadas por meio de uma peça técnica, cada área finalística está imbuída na missão de afastar as dúvidas referentes à sua atuação.
	Seria muito bom se tivéssemos um treinamento mais detalhado, sobre o Sistema Carta de Serviços (internos e externos).	A CGE iniciou neste ano um treinamento em formato de oficina para auxiliar o preenchimento da Carta de Serviços, com foco em linguagem simples. Essa oficina contemplou até o momento 8 órgãos. Neste ano, mais 10 órgãos serão contemplados com essa oficina, os demais órgãos entrarão no cronograma de 2021. Um dos critérios para a escolha dos órgãos a realizar a oficina em 2020 foi o número de acesso aos seus serviços. Após essa etapa, consideraremos, conforme a demanda, a realização de treinamento mais detalhado sobre a Carta de Serviços.
	Dar continuidade, no sentido de finalizar os serviços ofertados pelas Secretarias e Vinculadas do Estado do Ceará - Carta de Serviço ao Cidadão, permitindo que sejam visualizadas as riquezas de ações desenvolvidas pelas mesmas, para que assim este "mapeamento de serviços", além do caráter consultivo, nos permita avançar tanto no que se refere à avaliação e ao aprimoramento do trabalho desempenhado, quanto na consulta e acesso dos beneficiários aos serviços.	A Carta de Serviços está sendo atualizada com o uso da linguagem simples. As sugestões apresentadas são bem vindas e estão no nosso planejamento para serem executadas nas próximas etapas de melhoria da Carta de Serviços.
	Deixo registrado que a CGE seja mais aberta às sugestões que ouvidores/colaboradores dão nas reuniões e no grupo de ouvidores.	A CGE adota como forma de atuação a realização de consultas aos membros integrantes da Rede de Ouvidoria, quando possível. Entretanto, esclarecemos que nem sempre as sugestões fornecidas são possíveis de ser acatadas ou não são possíveis de ser acatadas imediatamente. Continuaremos atentos às sugestões dos ouvidores e colaboradores.



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

<b>ASSUNTO</b>	<b>COMENTÁRIO / SUGESTÃO</b>	<b>RESPOSTA</b>
<b>Comentários e Sugestões Gerais</b>	<p>Em relação a Ouvidoria e a solicitação de informações já fiz essa sugestão e retorno a fazer. O Sistema de Ouvidoria deveria disponibilizar relatórios quantitativos mensais sobre os objetos das ouvidorias e solicitações de informações. Dessa forma minuciará as setoriais e todo o Sistema dados para melhoria do trabalho e dos processos. Exemplo: quantas ouvidorias a SEDUC no mês de janeiro e ano de 2019 respondeu sobre atraso de pagamento pensão post-mortem. Quantos casos foram denunciados sobre assédio no ano de 2019. Dessa forma a ouvidoria não serviria apenas para constatar, mas para serem trabalhadas ações preventivas e corretivas.</p>	<p>A plataforma Ceará Transparente foi desenvolvida para possibilitar a extração de relatórios, conforme a sua sugestão, tanto na área de ouvidoria como na área de acesso à informação. Existem relatórios em planilhas, com diversas informações que possibilitam a construção de análises diversas. Cabe a cada ouvidoria utilizar tais ferramentas e construir os seus próprios relatórios, da forma que melhor entender. Com esses dados podem ser geradas informações por tipo de manifestação, em cada tipo de manifestação quais assuntos mais recorrentes, quais unidades mais receberam elogios, quais unidades atrasam mais nas respostas.</p>
	<p>Para avaliação de boas ações de Ouvidoria deveriam ser consideradas as ações que visam estabelecer uma melhor relação entre servidores e terceirizados. O cidadão ganha com isso.</p>	<p>As boas práticas de ouvidoria são analisadas no âmbito da Comissão de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, conforme prevê a Portaria da CGE n.º 70/2013. Todas as boas práticas são analisadas conforme os critérios estabelecidos na portaria citada. É importante que a boa prática esteja no relatório da ouvidoria setorial e esteja bem escrita, para que a comissão possa compreender melhor a ideia e pontuar.</p>
	<p>A CGE tem demonstrado muito esforço na prestação de seus serviços, mas acho que precisa melhorar na divulgação dos serviços de acesso à informação, ainda pouco conhecido da população.</p>	<p>Esclarecemos que em 2019 houve 17.961 demandas de acesso à informação e em 2020 foram 42.694, ambos considerando o mesmo período, de janeiro a julho, o que representa um aumento de 137,7% em relação a 2019, o que demonstra uma maior participação da sociedade. No entanto, com vistas a ampliar ainda mais o acesso à informação, foram inseridos dois projetos estratégicos relativos ao estímulo da participação social, sendo eles: a) Aprimoramento da qualidade e da quantidade das informações disponibilizadas no Ceará Transparente; e b) Consolidação da participação social no interior. Serão realizadas ações para que esses projetos sejam concretizados e consequentemente proporcionar uma maior participação social.</p>
	<p>Os posts nas redes sociais poderiam ser usados de forma mais direta dando orientações específicas sobre demandas aos cidadãos.</p>	<p>A CGE possui um informativo eletrônico semanal chamado CGE Notícias, com as principais notícias de ações e projetos do órgão. A lista de envio do boletim é atualizada periodicamente 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 também disponibiliza 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</p>



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<b>Comentários e Sugestões Gerais</b>	Sugiro o retorno do informativo diário.	contatos. Esclarecemos ainda que a periodicidade anterior do CGE Notícias era quinzenal e não diária.
	Maior divulgação das redes sociais.	
	Uma espécie de releese eletrônico de notícias semanais ou quinzenais seria interessante; voltado para as ações que estão sendo desenvolvidas, como por exemplo, esta pesquisa, novas normas, novas orientações...	Em relação às redes sociais, agradecemos a sugestão e iremos direcionar algumas de nossas postagens para orientação dos cidadãos nos assuntos que apresentarem maior demanda.
	Aguardamos da CGE orientações quanto à construção da política de gestão de risco das setoriais.	A minuta da política de gestão de riscos, bem como da metodologia de gerenciamento de riscos foram construídas e estão aguardando a análise e aprovação da gestão superior da CGE.
	Creio que a CGE deveria estar mais próxima às áreas de controles internos dos órgãos no sentido de possuir uma Rede Estadual para disseminação de boas práticas.	São realizados fóruns permanentes para debate de temas diversos e existem grupos de whatsapp, como canal de comunicação, com a participação dos assessores de controle interno, nos quais acontecem discussões e "tira dúvidas" diariamente. Nesses grupos sempre são apresentados e discutidos vários temas que suscitam dúvidas nos colaboradores. Ainda junto aos os assessores de controle interno dos órgãos e entidades, informamos que semanalmente fazemos reunião para tratar temas ligados ao Controle Interno e assuntos correlatos.
Vejo na consulta do Portal da Transparência, muitos processos sem assinatura, data, etc. Como gestor, seria bom que fosse cobrado dos órgãos/entidades, um cuidado maior na hora de incluir os documentos no sistema.	As informações disponíveis na Plataforma Ceará Transparente são obtidas junto a diversos sistemas informatizados. A gestão desses sistemas informatizados contempla a permissão para inclusão de documentos que são, posteriormente, disponibilizados para consulta no Ceará Transparente. Atualmente, não temos como criticar de forma automática se o documento anexado possui ou não ausência de dados (assinatura, data etc.). Portanto, a CGE tem recomendado aos órgãos/entidades acerca da obrigatoriedade legal de anexar documentos íntegros nos sistemas informatizados, ressaltando que a responsabilidade é dos correspondentes gestores. Tais recomendações se baseiam em levantamentos realizados pela CGE bem como na indicação de corrente da participação social.	
De forma geral a CGE é um exemplo de Gestão Pública no Ceará e para todos os órgãos do Estado, entretanto, compreendemos no que diz respeito à Auditoria Interna, quanto à capacitação, instruções, atuação, transparência e colaboração com os órgãos, o órgão ainda precisa atuar como atua com relação à Ouvidoria e Transparência. Porém, se o comentário feito apresenta-se	A CGE vem atuando no sentido de dar maior apoio aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, por meio de assessoramento e suporte às Assessorias de Controle Interno, com a elaboração de Programas de Controle e trilhas de auditorias a serem disponibilizados para o acompanhamento dos órgãos de forma que esses tenham ação preventiva quanto aos aspectos abrangidos pelas trilhas; na disponibilização de manuais e guias, com as correspondentes	



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

<b>ASSUNTO</b>	<b>COMENTÁRIO / SUGESTÃO</b>	<b>RESPOSTA</b>
<b>Comentários e Sugestões Gerais</b>	demasiadamente rigoroso, sugerimos que seja dado mais publicidade e notoriedade às questões relacionadas à Auditoria Interna.	capacitações; e por meio de trabalhos de auditoria selecionados por metodologia baseada em fatores de riscos, priorizando as atividades mais relevantes para as organizações. Estamos trabalhando para ampliar a atuação em rede.
	Acho que a CGE poderia fazer uma auditoria preventiva nos órgãos, tanto com relação aos processos de pagamentos, quanto a processo licitatório.	Informamos que está prevista nos próximos trabalhos esse tipo de atuação.