



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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO – CGE**

EXERCÍCIO – 2019



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

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
I – A INSTITUIÇÃO	4
1. Contextualização	4
2. Competências Institucionais	7
3. Estrutura Organizacional e Organograma	10
4. Recursos Humanos	12
5. Estratégias de Ação	14
II – RESULTADOS DA ATUAÇÃO	16
1. Gestão Democrática para Resultados	16
2. Auditoria Interna Governamental	18
3. Controladoria Interna Governamental	19
4. Fomento ao Controle Social	22
5. Ética e Correição Governamental	24
6. Atividades de Apoio	24
7. Outros Destaques	32
III – CONCLUSÃO	38



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

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Desempenho da Gestão apresenta informações sobre as ações e resultados da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) durante o ano de 2019, tanto na perspectiva do que está posto em sua programação e execução orçamentária, quanto do seu planejamento estratégico.

O presente relatório está estruturado em três seções. A primeira apresenta a estrutura da CGE, com a contextualização da criação do órgão, suas competências institucionais, estrutura organizacional e correspondente organograma, recursos humanos, além das estratégias de ação. A segunda seção traz os resultados da atuação da CGE, subdivididos em gestão para resultados, áreas finalísticas (Controladoria Governamental, Auditoria Interna Governamental, Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria, Gestão dos Sistemas de Ética e de Transparência, e Gestão do Sistema de Correição) atividades de apoio e outros destaques.

A terceira e última seção apresenta a conclusão e pontua propostas a serem implementadas para consolidação da atuação da CGE em exercícios futuros, contribuindo para o crescimento da participação da sociedade no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo, com o objetivo de fortalecer a gestão democrática e participativa no âmbito do Governo do Estado do Ceará.

Fortaleza, julho de 2020.

I – A INSTITUIÇÃO

1. Contextualização

O controle interno é amplamente definido como um processo sob a responsabilidade da gestão de uma organização, destinado a fornecer uma garantia razoável quanto à consecução dos objetivos organizacionais, em termos de eficácia e eficiência das operações, confiabilidade dos relatórios e cumprimento da legislação e regulamentação aplicável.

De outra parte, no esteio das mudanças associadas à dinâmica da administração pública, os conceitos e as práticas relativas ao controle interno têm sido objeto de relevante atenção na definição do correspondente marco legal e institucional.

Nesse sentido, o Artigo 74, incisos I a IV, da Constituição Federal, e os Artigos 76 a 80 da Lei nº 4.320/1964 indicam que o controle interno corresponde à função de controle da administração pública exercida sobre o Poder Executivo pelos próprios órgãos de controle interno desse Poder.

Assim, o Estado do Ceará constituiu por meio da Lei nº 13.297/2003, seu órgão central de controle interno, a Secretaria da Controladoria (SECON), com a missão inicial de “zelar pela qualidade e regularidade na aplicação dos recursos públicos, contribuindo para o bem-estar da sociedade cearense”, por meio de atividades de auditoria, racionalização de recursos e acompanhamento da gestão dos limites fiscais.

A partir do modelo de gestão instituído pela Lei nº 13.875/2007, o órgão central de controle interno do Poder Executivo Estadual teve a sua competência ampliada, abrigando as ações dos sistemas governamentais de Ouvidoria e de Transparência, passando a ser denominado Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral (SECON).

A propósito, registre-se que a Ouvidoria Geral do Estado do Ceará foi criada em 1997 com a proposta de ser o elo entre o cidadão e a administração pública estadual, por meio da Lei nº 12.686, e posteriormente transformada, em 2001, com a Lei nº 13.093, em Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente (SOMA), quando passou a acumular as funções e projetos voltados ao desenvolvimento e sustentabilidade ambiental.

Dessa forma, a missão da SECON foi redefinida para: “zelar pela qualidade e regularidade na aplicação dos recursos públicos, bem como promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais, contribuindo para o bem-estar da sociedade cearense”.



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

Além disso, a ampliação das competências institucionais e a nova política governamental para a área de auditoria, voltada para a concepção e implementação de novos modelos de auditorias preventivas com foco na mitigação de riscos, implicaram na necessidade de adequação da estratégia de atuação e do modelo organizacional à nova realidade da instituição.

Nesse sentido, com vistas à construção do novo modelo de atuação do órgão central de controle interno, foi elaborado um estudo estratégico organizacional, a partir de diagnóstico do histórico de atuação da SECON e da análise dos ambientes interno e externo, consolidando-se no processo de planejamento estratégico da instituição para o período de 2009 a 2014.

Como resultado, o estudo indicou a criação de novas atividades relacionadas ao Sistema de Ética e à orientação técnica e normativa aos gestores estaduais, mediante resposta a consultas formuladas acerca de questões afetas à administração pública.

Assim, foi editada a Lei nº 14.306/2009, que ampliou ainda mais as competências do órgão central de controle interno, ao tempo em que a SECON passou a integrar a estrutura administrativa da Governadoria, tendo a sua denominação sido alterada para Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Do ponto de vista da reestruturação organizacional e visando fortalecer a atuação do órgão, a CGE teve redefinida sua missão, conforme o art. 2º do seu Regulamento, aprovado pelo Decreto nº 30.047, de 30 de dezembro de 2009, para: "zelar pela qualidade e regularidade na administração dos recursos públicos e pela participação da sociedade na gestão das políticas públicas, contribuindo para o bem-estar da sociedade cearense".

Posteriormente, na sequência das mudanças, e de forma a melhor configurar a atuação do órgão central de controle interno do Poder Executivo, a CGE buscou assentar suas bases num conjunto de propostas de ações prioritárias e inovadoras direcionadas à implantação do Controle Interno Preventivo, à aplicação de auditorias em processos, programas de governo e áreas especializadas, bem como à consolidação da gestão democrática participativa.

Além disso, destaca-se o marco legal da Emenda Constitucional Estadual nº 75/2012 que estabeleceu as macro-funções de Ouvidoria, Controladoria, Auditoria e Correição como essenciais ao funcionamento das atividades de controle da Administração Pública Estadual, e a configuração do Controle Interno da Administração Pública Estadual, dispendo sobre suas finalidades, organização e responsabilidades.

De outra parte, a implantação do Controle Interno Preventivo, que teve como escopo inicial o macroprocesso de transferência de recursos por meio



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

de convênios e congêneres, teve seu marco legal na Lei Complementar nº 119/2012, que dispôs sobre regras para celebração e execução de convênios e instrumentos congêneres.

Nesse contexto, em 2013, o modelo de funcionamento da CGE foi adequado às alterações legais acima referidas por meio da publicação da Lei nº 15.360, de 4 junho, que modificou dispositivos da Lei nº 13.875/2007 e, em 25 de junho, foi editado o Decreto nº 31.238/2013, que promoveu a alteração da estrutura organizacional, aprovou o novo regulamento e dispôs sobre a alocação e a denominação dos cargos de direção e assessoramento.

Ainda em 2013, a CGE realizou seu segundo concurso público para o provimento de 18 vagas de Auditor de Controle Interno para atuarem nas áreas de Auditoria Governamental de Processos com Foco em Riscos, Auditoria de Obras Públicas e Auditoria em Tecnologia da Informação.

Na sequência, e em razão do encerramento do ciclo do planejamento estratégico 2009-2014, bem como com o objetivo de estabelecer novas diretrizes para sua atuação, a CGE iniciou em julho de 2014, a atualização do seu Planejamento Estratégico para 2015-2022. O Planejamento Estratégico foi desenvolvido com o apoio da equipe da Coordenadoria de Modernização da Gestão do Estado (COMGE) da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), e envolveu todos os colaboradores da CGE.

Com a atualização do Planejamento Estratégico, foi possível delinear a nova missão, valores e visão de futuro da organização, bem como definir os objetivos estratégicos e detalhar as etapas e ações referentes aos projetos estratégicos para o período de 2015 a 2022.

Dessa forma, a missão da CGE passou a ser:

“Assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para oferta dos serviços públicos com qualidade.”

Em 2017, inicia, em complemento ao Planejamento Estratégico 2015-2022, a implantação do Programa de Fortalecimento do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, contemplando dez projetos que procuram instituir um Sistema de Controle Interno mais responsivo, garantindo confiabilidade e credibilidade às informações geradas para a tomada de decisão pelos gestores. Dentre os projetos, destaca-se o Programa de Integridade, que tem como objetivo sistematizar práticas de controle interno, de gestão de riscos e de governança nos Órgãos e Entidades do Poder executivo.

Outro destaque é o projeto de Fortalecimento do Controle Social, com o lançamento do Portal Ceará Transparente em 2018, o qual foi criado para



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

tornar mais clara, rápida e eficiente a relação do cidadão com o governo, por meio da Ouvidoria, do Acesso à Informação, do Portal da Transparência e do Planejamento Participativo.

A CGE chega ao ano de 2018, como referência nacional em controle interno e transparência, sendo reconhecida pelo Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci) e por órgãos de transparência nacional.

Em 2019, no esforço contínuo de atender às políticas e estratégias da ação governamental previstas nas suas atribuições, a Controladoria passou por três alterações de estrutura, as quais ocorreram em virtude da Lei nº16.710/2018 e dos Decretos: 32.955/2019; 33.066/2019 e pelo Decreto nº 33.276/2019. Com essa nova reestruturação foram configuradas cinco áreas finalísticas: Controladoria Governamental, Auditoria Interna Governamental, Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria, Gestão dos Sistemas de Ética e de Transparência, e Gestão do Sistema de Correição.

Nesse contexto de evolução e maturação do controle interno do Estado do Ceará, apresenta-se o presente relatório, que objetiva demonstrar as atividades realizadas pela CGE no ano de 2019, de modo a refletir os resultados da gestão na busca do cumprimento de sua missão institucional.

2. Competências Institucionais

De acordo com a Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018 e suas alterações posteriores e o Decreto Nº33.276, de 23 de setembro de 2019, compete à CGE:

I - zelar pela adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para a oferta de serviços públicos de qualidade;

II - exercer a coordenação geral do Sistema de Controle Interno, compreendendo as atividades de Controladoria, Auditoria Governamental, Ouvidoria, Transparência, Ética, Acesso à Informação e Correição;

III - consolidar o Sistema de Controle Interno, por meio da melhoria contínua da estratégia, dos processos e das pessoas, visando à excelência da gestão;

IV - avaliar o cumprimento das metas previstas no plano plurianual, a execução dos programas de governo e dos orçamentos do Estado;

V - comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e à eficiência da gestão orçamentária, financeira e patrimonial, nos órgãos e entidades da administração pública estadual, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

VI - realizar o acompanhamento da execução da receita e da despesa e a fiscalização da execução física das ações governamentais;



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

VII - criar condições para o exercício do controle social sobre os programas contemplados com recursos do orçamento do Estado;

VIII - exercer o controle das operações de crédito, avais e garantias, bem como dos direitos e deveres do Estado, na forma da lei;

IX - propor à autoridade máxima do Órgão, Entidade ou Fundo a suspensão de atos relativos à gestão contábil, financeira, orçamentária e patrimonial, incluindo receitas e despesas, renúncias e incentivos fiscais, praticados com indícios ou evidências de irregularidade ou ilegalidade, comunicando às autoridades competentes nos termos da legislação vigente;

X - apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional, respeitadas as competências e as atribuições estabelecidas no regulamento da CGE;

XI - prestar assessoramento às instâncias de governança do Poder Executivo Estadual, em assuntos relacionados à eficiência da gestão fiscal e da gestão para resultados;

XII - prestar orientação técnica e normativa aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em matérias relacionadas ao Sistema de Controle Interno;

XIII - produzir e disponibilizar informações estratégicas de controle ao Governador e às instâncias de governança do Poder Executivo Estadual;

XIV - realizar atividades de prevenção, neutralização e combate à corrupção;

XV - desenvolver atividades de controle interno preventivo, voltadas para o gerenciamento de riscos e monitoramento de processos organizacionais críticos;

XVI - realizar atividades de auditoria governamental e de inspeção nos órgãos e entidades públicos e nas entidades privadas responsáveis pela aplicação de recursos públicos, abrangendo os sistemas orçamentário, financeiro e patrimonial, sob o enfoque da legalidade, eficiência, eficácia e efetividade da gestão;

XVII - emitir relatórios de controle interno sobre as contas anuais de gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo;

XVIII - zelar pela gestão transparente da informação de interesse público produzida ou custodiada pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

XIX - fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social com vistas a assegurar a cidadania e a transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual;

XX - cientificar à autoridade administrativa competente dos órgãos e entidades estaduais para que instaure tomada de contas especial, sempre que tiver conhecimento de qualquer das ocorrências referidas no caput do art. 8º da Lei nº 12.509, de 6 de dezembro de 1995;



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

- XXI - exercer o controle de contratos, convênios e instrumentos congêneres de receita e de despesa celebrados pelos órgãos e entidades estaduais;
- XXII - disponibilizar canais de ouvidoria, de transparência e de acesso à informação como instrumentos de controle social para consolidar a gestão ética, democrática e participativa;
- XXIII - desenvolver ações necessárias ao funcionamento e aprimoramento do Sistema de Transparência e Ética do Poder Executivo Estadual;
- XXIV - fortalecer o desenvolvimento da cidadania, por meio de ações de educação social, para o exercício do controle social;
- XXV - coordenar a Rede de Fomento ao Controle Social, formada por ouvidorias setoriais e comitês setoriais de acesso à informação dos órgãos e entidades;
- XXVI - gerenciar a carta eletrônica de serviços ao usuário do serviço público, em articulação com a Rede de Fomento ao Controle Social;
- XXVII - promover e atuar diretamente na participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;
- XXVIII - contribuir para os processos de avaliação e desburocratização dos serviços públicos oferecidos pelo Poder Executivo Estadual;
- XXIX - celebrar parcerias e promover a articulação com órgãos e entidades estaduais, federais, municipais, internacionais e instituições privadas, visando ao fortalecimento institucional;
- XXX - definir padrões de estruturas e processos de controle interno calcados no gerenciamento de riscos e em modelos de governança aplicada ao setor público;
- XXXI - exercer a coordenação geral do Sistema de Correição do Poder Executivo Estadual;
- XXXII - realizar atividades de orientação às Comissões de Sindicância dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- XXXIII - realizar atividades de orientação aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual quanto à instrução de processos administrativos de responsabilização - PAR;
- XXXIV - realizar atividades de sindicância quando os envolvidos forem integrantes da direção superior ou da gerência superior dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- XXXV - avocar sindicâncias e processos administrativos de responsabilização - PAR, de acordo com normativo específico;
- XXXVI - participar das negociações de acordos de leniência, na forma do regulamento; realizar atividades de apuração de irregularidades, por meio de procedimentos correccionais de investigação preliminar e de inspeção, a partir



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

de denúncias de ouvidoria, indicações das demais áreas de controle interno da CGE ou demandas dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

XXXVII - exercer outras atribuições necessárias ao cumprimento de suas finalidades, nos termos do regulamento.

3. Estrutura Organizacional e Organograma

A estrutura organizacional da CGE está respaldada legalmente pela Lei nº 16.710/2018 e suas alterações posteriores e pelo Decreto Nº33.276/2019. Além desses dispositivos, registre-se que a Lei nº 15.175/2012 instituiu o Sistema Estadual de Acesso à Informação, remetendo à CGE a sua coordenação.

Em conformidade com o art. 4º do Decreto nº 33.276/2019, a estrutura organizacional básica da CGE é a seguinte:

I - DIREÇÃO SUPERIOR

- Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

II - GERÊNCIA SUPERIOR

- Secretaria Executiva da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
- Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna

III - UNIDADES DE ACESSORAMENTO

1. Assessoria Jurídica
2. Assessoria de Comunicação
3. Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

IV - ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

4. Coordenadoria de Controladoria

- 4.1 Célula de Harmonização e Orientação
- 4.2 Célula de Monitoramento da Gestão para Resultados e Gestão Fiscal
- 4.3 Célula de Informações de Controle
- 4.4 Célula de Contratos e Parcerias

5. Coordenadoria de Auditoria Interna

- 5.1 Célula de Auditoria de Regularidade
- 5.2 Célula de Auditoria de Desempenho
- 5.3 Célula de Auditoria Especializada em Obras Públicas e Serviços



de Engenharia

6. Coordenadoria de Correição

- 6.1 Célula de Gestão do Sistema de Correição
- 6.2 Célula de Apuração de Responsabilidade
- 6.3 Célula de Apuração de Denúncia
- 6.4 Célula de Inteligência contra a Corrupção

7. Coordenadoria de Ouvidoria

- 7.1 Célula de Gestão da Ouvidoria
- 7.2 Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade
- 7.3 Célula da Central de Atendimento 155

8. Coordenadoria da Ética e Transparência

- 8.1 Célula de Gestão da Ética Pública
- 8.2 Célula de Gestão da Transparência Ativa
- 8.3 Célula de Gestão da Transparência Passiva

V - UNIDADES DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

9. Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 9.1 Célula de Provimento de Soluções e de Gestão da Informação
- 9.2 Célula de Gestão de Infraestrutura, da Segurança e das Operações de TIC
- 9.3 Célula de Atendimento aos Usuários de Sistemas

10. Coordenadoria Administrativo-Financeira

- 10.1 Célula de Gestão Financeira
- 10.2 Célula de Logística e Patrimônio
- 10.3 Célula de Gestão da Folha de Pagamento

11. Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

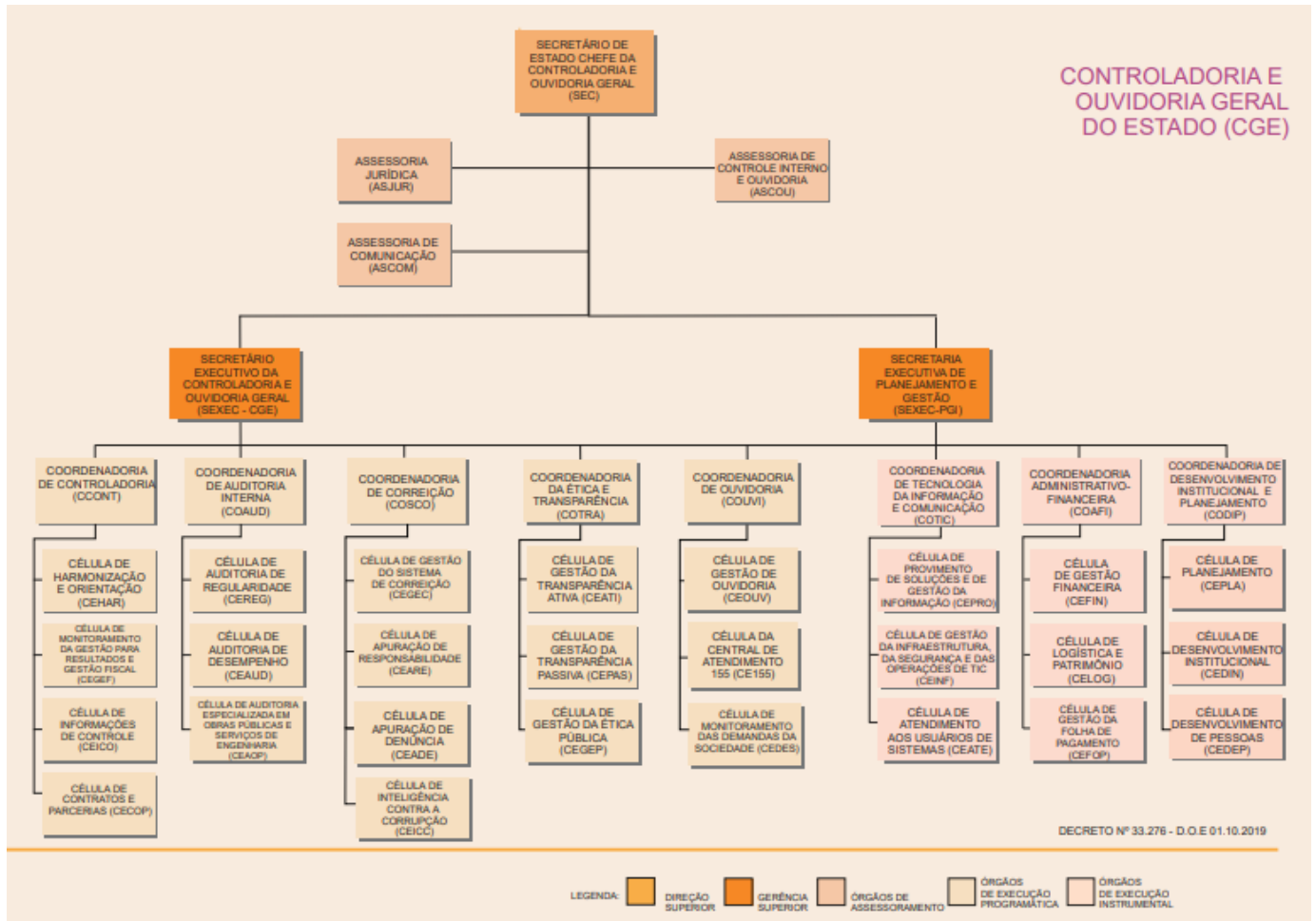
- 11.1 Célula de Planejamento
- 11.2 Célula de Desenvolvimento Institucional
- 11.3 Célula de Desenvolvimento de Pessoas

A seguir o organograma da CGE, que contempla 05 (cinco) áreas primárias ou finalísticas (Controladoria Governamental, Auditoria Interna Governamental, Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria, Gestão dos Sistemas de Ética e de Transparência, e Gestão do Sistema de Correição) e



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

04 (quatro) de apoio (Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Jurídica, Comunicação, e Controle Interno), além das áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação e Administrativo-Financeira que dão suporte a todas estas atividades.



4. Recursos Humanos

A estrutura de recursos humanos que atua na CGE está distribuída e categorizada conforme Quadros 1 a 3:

Quadro 1 – Estrutura de Cargos
Posição em 31/12/2019

CARGOS EFETIVOS	AUTORIZADOS	OCUPADOS
Auditor de Controle Interno	85	60
CARGOS COMISSIONADOS	AUTORIZADOS	OCUPADOS



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral	01	01
Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral	01	01
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna	01	01
Coordenador	11	10
Assessor Especial IV	01	-
Articulador	13	09
Orientador de Célula	26	21
Ouvidor Setorial	01	01
Assessor Técnico	07	06
Assistente Técnico	03	03
TOTAL	125	113

Fonte: CGE/CEPES2019/QUANTITATIVO/DEZEMBRO
DECRETO Nº 33.276, DE 23 DE SETEMBRO DE 2019, ANEXO II

Quadro 2 – Estrutura de Servidores
Posição em 31/12/2019

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Efetivos CGE	60
Cedidos de Outros Órgãos	05
Exclusivamente Comissionados	22
TOTAL	87

Fonte: CGE/CEPES2019/QUANTITATIVO/DEZEMBRO

Quadro 3 – Estrutura de Terceirizados
Posição em 31/12/2019

TERCEIRIZADOS	QUANTIDADE
Ouvidoria	31
Informática	23
Suporte Administrativo	24
TOTAL	78

Fonte: CGE/CEPES2019/QUANTITATIVO/DEZEMBRO



5. Estratégias de Ação

5.1. Contexto

Foi instituído, pela Lei nº 16.710/2018, um novo Modelo de Gestão para o Poder Executivo Estadual, que estabeleceu novas competências para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Para propiciar a concretização das competências a ela atribuída, a estrutura organizacional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado foi alterada pelo Decreto nº 32.955/2019, passando a contar com 6 (seis) áreas finalísticas: Coordenadoria de Estratégias de Controle, Coordenadoria de Auditoria Interna, Coordenadoria de Inspeção, Coordenadoria do Sistema de Ética e Correição, Coordenadoria da Transparência e Coordenadoria de Ouvidoria. Além de ter acrescido às unidades de assessoramento a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, mantendo os assessoramentos jurídico e de comunicação. Aos órgãos de execução instrumental, foi incorporada a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento Instrumental, permanecendo o suporte da Coordenadoria Administrativo Financeira e de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Pelo Decreto nº 33.066/2019, a estrutura organizacional da CGE é novamente alterada para melhor adequar uma de suas coordenadorias, passando a Coordenadoria de Estratégias de Controle a ser denominada de Coordenadoria de Controladoria.

Na busca incessante pelo melhor desenho organizacional, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado altera mais uma vez sua estrutura, agora o fazendo pelo Decreto nº 33.276/2019, publicado no DOE de 1º de outubro daquele ano, que também estabeleceu seu regulamento. A essência da alteração deu-se em suas unidades administrativas finalísticas, que foram reduzidas a cinco: Coordenadoria de Controladoria, Coordenadoria de Auditoria Interna, Coordenadoria de Correição, Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria da Ética e Transparência, permanecendo mantidos os órgãos de assessoramento e de apoio.

5.2. Objetivos e Metas

Considerando o Planejamento Estratégico para o período 2015 a 2022, aprovado por meio da Portaria nº 183/2014, dentre os desafios a serem vencidos pela CGE, cabe destacar a consolidação do controle interno preventivo baseado na gestão por processos, a universalização do atendimento em ouvidoria e acesso à informação, a educação para o controle social, o fortalecimento da ética e da transparência e a estruturação e disponibilização de informações estratégicas para a tomada de decisão.

Nesse sentido, destaca-se a proposta de desenvolvimento do Sistema de Informações Estratégicas de Controle (SIEC). O projeto de implantação do



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

SIEC, previsto no planejamento estratégico 2009-2014 da CGE, ratificado no planejamento estratégico 2015-2022, utiliza recursos do componente de Assistência Técnica do acordo de empréstimo com o Banco Internacional para a Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD) – Banco Mundial, firmado pelo Governo do Estado do Ceará em 2013, e visa agregar em uma ferramenta tecnológica os dados que estão dispersos em sistemas informatizados de órgãos/entidades do Estado, com o intuito de gerar informações estratégicas, formatadas para análise e visualização, fornecendo segurança razoável às instâncias de governança e controle interno do Poder Executivo do Estado Ceará para a tomada de decisão pela gestão, fortalecendo a *accountability*.

Em relação à consolidação das auditorias, destaca-se a implantação da auditoria especializada de Obras Públicas, que visa avaliar a contratação e a execução de obras públicas, propondo ações corretivas e apontando oportunidades de melhoria.

Para o fortalecimento da Ouvidoria e do Acesso à Informação frisa-se o fomento à consolidação do planejamento participativo, subsidiando a elaboração e a execução dos instrumentos de planejamento orçamentário a partir das demandas do controle social; bem como a universalização do atendimento à sociedade, buscando a acessibilidade à pessoa com deficiência, idosos e estrangeiros nos canais de atendimento em Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.

II – RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Os resultados da atuação da CGE são analisados sob a perspectiva do modelo de Gestão Democrática para Resultados, sob a ótica das atividades realizadas em cada uma das áreas finalísticas e de apoio, bem como em observância aos aspectos de natureza orçamentária, financeira e patrimonial.

1. Gestão Democrática para Resultados

Uma das principais finalidades do Governo é garantir crescimento constante, equilíbrio financeiro fiscal e orçamentário e redução das persistentes desigualdades. Para tanto, cabe ao Governo se organizar e mobilizar a sociedade para construir o consenso em torno do melhor modelo que alcance os objetivos estratégicos e as metas que tornarão possível o desenvolvimento sustentável.

Estado e Sociedade não devem ser considerados fins em si mesmos, porém organizações sociais postas em prol do desenvolvimento humano, do aumento da liberdade com igualdade e da justiça social. Para tanto é preciso fortalecer a participação cidadã, controle interno e o controle social do desenvolvimento como método de gestão, ampliando o relacionamento governo-sociedade com base no critério de interesse público e por meio de canais efetivos de participação, representação, negociação e articulação político-institucionais.

Tal fortalecimento também passa pela democratização dos processos de gestão pública, visando aproximar o Governo dos cidadãos, a partir de pactos de funcionamento e de participação na esfera pública, por meio de mecanismos de participação cidadã e controle social. Nesse sentido, o resultado esperado é: transparência, controle e participação social promovidos de forma ampla e efetiva.

“Nesse contexto, os resultados alcançados pela CGE são avaliados pelo desempenho dos seus correspondentes indicadores, conforme se observa no Quadro 4.



Quadro 4 – Indicadores de Resultados

INDICADORES DE RESULTADOS (%)	2016	2017	2018	2019
Índice de Satisfação do Usuário com as ferramentas de Ouvidoria e Transparência	80,6	82,60	79,28	81,60
Percentual de Implementação das Ações Propostas para Sanar Fragilidades	(1)	78,08	80,00	35,29
Percentual de Regularidade das Contas de Gestão julgadas pelo TCE	93,40	85,58	81,91	70,53
Percentual de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social	4,41	5,56	8,74	17,17

(1) Em função da não conclusão do ciclo requerido para implementação do PASF (cadastramento de recomendações e de ações propostas, validação, implementação e acompanhamento e monitoramento) durante o exercício de 2016, o resultado desse indicador só foi aferido em 2017.

O indicador "Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria e Transparência", que representa o nível de satisfação do cidadão-usuário com as ferramentas de ouvidoria e de transparência disponibilizadas pela CGE (Sistema de Ouvidoria e Portal da Transparência), apresentou o resultado de 81,60%, em 2019, o qual superou a meta estabelecida para o ano, que foi de 80%. Esta tendência de aumento da satisfação pode estar associada ao lançamento da Plataforma Ceará Transparente, em julho de 2018.

O indicador "Percentual de Implementação das Ações Propostas para Sanar Fragilidades" representa o nível de implementação das ações propostas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual no denominado Plano de Ações para Sanar Fragilidades (PASF), em decorrência das atividades de controle da CGE (auditorias, controle interno preventivo, orientações técnicas, ouvidoria), com a finalidade de sanar fragilidades identificadas pelo Órgão Central de Controle Interno, apresentou o resultado de 35,29%, em 2019, indicando que poucas das ações propostas foram implementadas. Além disso, a sistemática de gestão dos Planos de Ações para Sanar Fragilidades foi objeto de revisão no ano de 2019, cujos efeitos ocorrerão a partir de 2020, em decorrência do início da concepção e da modelagem do Programa de Integridade.

O indicador "Percentual de Regularidade das contas de gestão julgadas pelo TCE" representa o nível de regularidade da gestão estadual com base no julgamento do Controle Externo em relação às contas dos gestores públicos estaduais, estando o mesmo relacionado à atuação da CGE, a qual busca zelar pela adequada aplicação dos recursos públicos.

O indicador é apurado com base no somatório das contas julgadas regulares ou regulares com ressalvas, sem imputação de débito ou multa, em relação ao total de contas julgadas pelo TCE, no exercício analisado.



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

No exercício de 2019, observou-se um decréscimo na quantidade de contas julgadas regulares e um pequeno acréscimo das contas regulares com ressalvas, em relação a 2018. A quantidade de contas julgadas irregulares aumentou, o que impactou o indicador, cujo resultado foi de 70,53%, bem abaixo da meta estabelecida, o que exige uma atuação maior por parte dos gestores públicos estaduais cujas contas são julgadas pelo TCE, sobretudo em ações preventivas.

O indicador "Percentual de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social", que representa o nível de utilização, pelo cidadão, das ferramentas de transparência e de participação social disponibilizadas pela CGE (Sistema de Ouvidoria e Portal da Transparência), apresentou, em 2019, o resultado de 17,17%.

Este resultado indica uma tendência de aumento da utilização das ferramentas de Transparência e de Participação Social em relação aos exercícios anteriores, considerando a ampliação da realização de ações de divulgação das ferramentas por meio de oferta de cursos, palestras nas escolas estaduais e nas universidades de Fortaleza, eventos de fomento à participação social e a maior utilização da Plataforma Ceará Transparente.

2. Auditoria Interna Governamental

No âmbito da Coordenadoria de Auditoria Interna (COAUD), no ano de 2019 foram emitidos 97 relatórios de Controle Interno sobre as Contas de Gestão de 2018, em parceria com a Coordenadoria de Controladoria (CCONT).

Foram realizadas, ainda, seis atividades de auditoria especializada, sendo: uma de Inspeção; duas em Obras Públicas; duas de Apuração de Denúncia registrada por meio do Sistema de Ouvidoria (SOU); e uma em projetos financiados pelo Banco Mundial – Programa para Resultados (PforR) e Projeto São José III - cujo beneficiário/executor é o Tribunal de Contas do Estado do Ceará. Além dessas atividades, foi realizada uma atividade de Conformidade na Gestão do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Camocim, em parceria com o Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE).

Destaca-se, ainda no ano de 2019, a realização de atividades voltadas para o assessoramento e suporte às Assessorias de Controle Interno dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual por meio da elaboração do programa de controle de contratos de terceirização, do desenvolvimento de trilhas de auditoria, em parceria com a CCONT, com vistas a elaboração dos relatórios de Controle Interno sobre as Contas de Gestão de 2019, bem como a realização de capacitação sobre o Manual de Obras e Serviços de Engenharia - Partes I e II e Anexo I (Obras de Edificações) para os profissionais da Superintendência de Obras Públicas (SOP), responsáveis pela fiscalização,



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

acompanhamento e gerenciamento de obras públicas e serviços de engenharia geridos pelo Estado do Ceará.

3. Controladoria Interna Governamental

As atividades desempenhadas pela Coordenação de Controladoria (CCONT) visam proporcionar maior segurança administrativa na tomada de decisão pelos gestores estaduais, na medida em que a área atua na redução de ocorrência de desvios que possam comprometer a eficiência no uso de recursos, a eficácia na disponibilização de bens e serviços, bem como a conformidade legal dos atos administrativos.

Operacionalmente, a CCONT é responsável pela gestão do Sistema e-Parcerias, motivo pelo qual realiza atualizações para tornar o sistema mais consistente e eficiente, requerendo, em consequência, realizar capacitações acerca dessas alterações.

Nesse contexto, foram realizadas capacitações em parceria com Escola \de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), abrangendo oito turmas de cursos de treinamento e também o 45º Fórum Permanente de Controle Interno, oportunidade em que foram discutidas as melhorias propostas para o sistema.

Ao todo, 151 pessoas foram capacitadas pela CGE, por meio dos cursos e do Fórum, destacando que, neste último, 84 pessoas contribuíram com sugestões de melhorias para o sistema, as quais foram priorizadas para serem implementadas no ano de 2020, especialmente nos módulos de Execução e de Prestação de Contas.

Na gestão fiscal, o Grupo Técnico de Gestão de Contas (GTC) presta assessoramento técnico ao Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal (Cogerf), em assuntos relacionados à gestão de gastos e aos limites financeiros.

As atividades do GTC abrangeram a análise de 108 processos de solicitação de limites financeiros, que totalizaram R\$ 730.887.699,00. A análise do GTC sugeriu R\$ 382.402.078,29, que gerou um potencial de economia na autorização desses limites de R\$ 348.485.620,71, ou seja, 47,68 % do total pedido. Com isso o GTC colabora com a redução dos gastos do governo e assim otimiza os recursos que poderão ser empregados em outras áreas carentes de investimentos.

Ainda no âmbito da gestão fiscal, foram coordenadas as atividades dos membros executivos da Comissão Intersetorial de monitoramento das recomendações emitidas pelo TCE-CE no âmbito das Contas Anuais de Governo. Ademais, foram elaborados o Relatório do Controle Interno sobre



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

as Contas Anuais de Governo do exercício de 2018, três relatórios com opinião técnica sobre o Relatório de Gestão Fiscal – RGF, dois Relatórios quadrimestrais de acompanhamento do Controle Interno sobre as Contas Anuais de Governo e nove relatórios de monitoramento de contenção das despesas relacionadas no Decreto Estadual no 32.973/2019.

As atividades de desenvolvimento de novas tecnologias têm como objetivo sistematizar e padronizar procedimentos e aperfeiçoar o controle interno da gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual auxiliando na tomada decisão.

Neste contexto, foram desenvolvidos estudos que redundaram na elaboração de propostas relacionadas aos temas a seguir alinhados, as quais se encontram em nível de discussão estratégica de governo:

- a) diagnóstico para as empresas estatais, tendo como fundamento a Lei Federal nº 13.303/2016 e os Decretos Estaduais nº 32.112/2016 e nº 32.243/2017;
- b) programa de integridade no Poder Executivo Estadual;
- c) gestão de riscos do Poder Executivo Estadual.

Além dessas propostas, foram realizadas outras entregas, como a seguir:

- a) atualização da estrutura da Administração Pública Estadual para ser utilizada como fonte de informação para os relatórios de Controle Interno sobre as Contas Anuais de Gestão (RCI-gestão);
- b) modelo de divulgação de fundos estaduais e de projetos de cearenses passíveis de benefícios fiscais;
- c) estruturação para realização de dois Fóruns Permanentes de Controle Interno;
- d) emissão de cinco Orientações Técnicas, uma proposta de Orientação Normativa e seis Despachos Técnicos.

Os relatórios RCI-gestão eram produzidos de forma não automática, o que exigia a alocação de uma equipe de auditores dedicados para sua elaboração por um longo período de tempo. Para alcance desse resultado, foi desenvolvido um conjunto de procedimentos de TI que possibilitaram a impressão automática dos relatórios, pareceres e certificados de cada órgão da administração direta, indireta e fundos. O relatório passou a ser composto por uma série de informações produzidas por meio do cruzamento de vários sistemas de informática.



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

Já no que se refere à disponibilização de informações de controle, foram disponibilizados no Sistema de Informações Estratégicas de Controle os seguintes painéis de monitoramento:

1) Contratos e Convênios:

- Contratos por Riscos;
- Convênios por Riscos;

2) Gestão Fiscal:

- Indicadores Fiscais;
- Investimentos no Interior do Estado;
- Gastos com Educação;
- Gastos com Saúde;
- Gastos com Pessoal;
- Gastos Funcap;
- Receita Tributária com Investimentos;
- Teto de Gastos com Detalhamento;

3) Controle Social:

- Indicadores de Controle Social;
- Dados de Acesso à Informação;
- Nuvem de Palavras de Acesso à Informação;
- Percepção de Acesso à Informação;
- Dados de Ouvidoria;
- Ouvidoria - Tipo de Manifestação;
- Denúncias;
- Assuntos Críticos;
- Nuvem de Palavras de Ouvidoria;
- Percepção de Ouvidoria;

Além disso, foi realizado um estudo de despesas previdenciárias com o objetivo de verificar, em conjunto com a Controladoria Geral da União (CGU) e outras Controladorias Estaduais, irregularidades quanto às concessões e acúmulos de aposentadorias, pensões, cargos públicos e programas sociais do Poder Público Estadual.

Ainda no âmbito das informações de controle, foram elaboradas quatro trilhas automatizadas de auditoria com o objetivo de identificar situações



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

que possam constituir irregularidades na execução orçamentária e financeira, na gestão de compras e de parcerias por meio de convênios e instrumentos congêneres, com a finalidade de identificar:

1. Convênios inadimplentes;
2. Fracionamento de dispensa em razão do valor;
3. Fracionamento para escapar da modalidade de licitação; e
4. Despesa de exercício anterior maior que o saldo orçamentário.

4. Fomento ao Controle Social

No Fomento ao Controle Social são gerenciados os sistemas de ouvidoria, transparência e ética e de acesso à informação. O objetivo é assegurar a disponibilização de instrumentos para participação do cidadão e da sociedade civil organizada, por meio de ações de educação social e ferramentas de interação entre o cidadão e o Estado, contribuindo para que as políticas públicas reflitam os anseios da sociedade.

Após o lançamento da plataforma Ceará Transparente em 2018, observou-se um salto de 907.958 para 1.569.582 interações na plataforma, em 2019, dentre registros de manifestações de ouvidoria e de acesso à informação, como também acessos às informações de transparência. Esse crescimento registrado foi além do esperado e é atribuído à unificação, em um único endereço, de diversas ferramentas de controle social (ouvidoria, transparência ativa, passiva e Plano Plurianual), sendo um canal de relacionamento do Estado com o cidadão, com uma apresentação de dados e informações de forma amigável e inclusiva. Ademais, percebeu-se um maior interesse da população em buscar mais informações e em exercer o controle social.

Ao longo do ano de 2019, houve incrementos na plataforma Ceará Transparente como a etapa de operacionalização do PPA 2020-2023, permitindo a participação do cidadão, a disponibilização de links de acesso a 22 serviços eletrônicos, bem como se regulamentou o Ranking de transparência.

Sobre capacitação de servidores, foi ofertada uma Certificação em Ouvidoria, três cursos básicos em ouvidoria e 11 oficinas sobre a Carta de Serviços. Todas essas capacitações ocorreram em parceria com a EGPC.

Registre-se, também, a realização de 20 palestras, com a participação de cerca de 1.036 pessoas, sendo 19 delas para alunos de escolas públicas estaduais e universidades e 16 para servidores e gestores de diversos Órgãos e Entidades do serviço público estadual, abordando a importância do



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

controle social na gestão pública e o exercício da cidadania, com orientação acerca da utilização das ferramentas de controle social como ouvidoria, serviço de informação ao cidadão e Portal da Transparência.

Como parte da gestão da Rede de Ouvidoria e a Rede de Acesso à Informação, a CGE realizou 06 (seis) reuniões com a Rede de Fomento ao Controle Social, abordando temas relativos à atuação dos Ouvidores Setoriais e responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão junto à sociedade.

No ano de 2019, a CGE tornou-se responsável pelo gerenciamento da Carta de Serviços, uma ferramenta a mais para proporcionar ao cidadão o exercício do controle social acerca dos serviços públicos ofertados. A ferramenta foi melhorada, com um layout mais amigável, similar ao do Ceará Transparente, e foram atualizados 264 serviços nela disponibilizados .

Por fim, realizou-se um estudo sobre a transparência nos consórcios públicos na área da saúde, regulamentando a transparência desses parceiros por meio de requisitos a serem seguidos. O resultado desse trabalho foi a publicação da Portaria n.º 01/2020 em conjunto com a Secretaria da Saúde (SESA).

Relevante mencionar, que foram realizados 1.468.251 acessos ao Ceará Transparente, registradas 67.970 manifestações de ouvidoria e 33.361 solicitações de informações, no exercício de 2019.

Na Central de Atendimento 155, localizada em Canindé, a CGE recebe demandas de ouvidoria e de acesso à informação de cidadãos de todo o Estado, por meio de ligações gratuitas, sejam originadas de telefone fixo ou móvel. Em 2019, a Central 155 efetivou 119.763 atendimentos a cidadãos, realizando registros de ouvidoria e acesso à informação, bem como fornecendo orientações e posicionamento sobre suas demandas.

Cumprir destacar, também em 2019, a realização de 17 atividades de atendimento descentralizado de ouvidoria, acesso à informação e avaliação de serviços, incluindo a participação da CGE na Bienal do Livro. Nessas oportunidades, destacam-se três que foram realizadas com o objetivo de escutar a população acerca de serviços específicos, como os serviços metroviário, emergência hospitalar e emissão de RG. Ao final de cada trabalho desse, compilaram-se os dados de ouvidoria e de avaliação de serviços, os quais foram enviados aos órgãos envolvidos com sugestões de melhoria para aqueles serviços prestados com base na opinião dos cidadãos.

No ano de 2019, em Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) da Controladoria-Geral da União (CGU), a CGE/CE apresentou esse trabalho das ações descentralizadas e



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

conquistou o 3º lugar, na categoria Desenvolvimento de Capacidade Institucional.

No âmbito da gestão da transparência passiva, foram emitidos 149 pareceres técnicos pelo Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação – GTA/CGAI, relativos a solicitações de classificação e desclassificação de informações sigilosas ou recursos interpostos ao CGAI.

5. Ética e Correição Governamental

A correição se constitui em uma das atividades essenciais ao funcionamento da Administração Pública e um dos eixos de atuação de qualquer órgão de controle interno. No âmbito da CGE, essa atividade foi estruturada por meio da Coordenadoria de Ética e Correição a qual compete, com exceção da carreira militar, a coordenação de todo o sistema estadual.

A Coordenadoria de Correição conta com 04 (quatro) unidades básicas de gestão, quais sejam:

- a) a Célula de Gestão do Sistema de Correição, com competências para monitorar e orientar o sistema responsável pela instauração e condução dos procedimentos disciplinares;
- b) a Célula de Apuração de Responsabilidade, a qual compete a condução dos acordos de leniência e dos Processos de Responsabilização das pessoas jurídicas autoras de atos danosos contra a Administração Pública;
- c) a Célula de Apuração de Denúncia, responsável pela apuração e inspeção das denúncias de irregularidades praticadas por órgãos e entidades do Poder Executivo estadual e, por fim;
- d) a Célula de Inteligência contra a Corrupção, para a qual se inserem as atividades que exijam ações integradas com outros órgãos ou entidades no combate à corrupção.

As atividades dessa Coordenadoria vêm sendo implantadas a partir do segundo semestre de 2019 e os resultados dos primeiros trabalhos concluídos serão disponibilizados em 2020

6. Atividades de Apoio

Os resultados da atuação associados às atividades de apoio da CGE são inicialmente apresentados nesta seção pela indicação de síntese das informações de natureza orçamentária e financeira, e de celebração de convênios, termos de ajuste ou instrumentos congêneres.

Em seguida são apresentados os relatos referentes à gestão de pessoas e processos, da comunicação social e outros destaques.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

6.1. Síntese da Execução Orçamentária e Financeira

A síntese das informações sobre os resultados da execução orçamentária e financeira está exposta de acordo com os Quadros 5 a 8 a seguir.

Quadro 5 – Orçamento Autorizado por Fonte - 2019

FONTE	ORÇAMENTO INICIAL (R\$)	CRÉDITOS ADICIONAIS AUTORIZADOS EM 2019 (R\$)	ORÇAMENTO FINAL (R\$)	(%)
Tesouro	27.763.451,00	- 1.247.492,00	26.515.959,00	-4,70%
Outras Fontes	445.000,00	-	445.000,00	-
TOTAL	28.208.451,00	- 1.247.492,00	26.960.959,00	-4,63%

Fonte: SIOF

Quadro 6 – Despesas Empenhadas por Elemento e Natureza da Despesa - 2019

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	LEI	LEI + CRÉDITOS	EMPENHADO
		(R\$)	(R\$)	(R\$)
319011	Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil	14.800.208,00	14.550.208,00	14.43
319013	Obrigações Patronais	190.000,00	150.000,00	14
319092	Despesas de Exercícios Anteriores	5.000,00		
319096	Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	700.500,00		
319113	Obrigações Patronais	3.623.448,00	3.673.448,00	3.64
332214	Diárias - Civil			
339014	Diárias - Civil	82.000,00	77.700,00	6
339018	Auxílio Financeiro a Estudantes	100.000,00	100.000,00	6
339030	Material de Consumo	27.600,00	51.900,00	4
339033	Passagens e Despesas com Locomoção	75.000,00	75.000,00	5
339035	Serviços de Consultoria	5.000,00		
339036	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física		140.543,50	11
339037	Locação de Mão-de-Obra	5.505.873,00	5.758.643,86	5.68



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

339039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	908.453,00	855.519,00	707.5
339040	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	99.319,00	64.351,00	59.3
339046	Auxílio-Alimentação	50.000,00	59.000,00	58.4
339047	Obrigações Tributárias e Contributivas	250,00	1.450,00	8
339092	Despesas de Exercícios Anteriores		29.557,64	14.3
339093	Indenizações e Restituições		2.838,00	1.7
339139	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica			
339140	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	1.335.000,00	925.000,00	630.6
339147	Obrigações Tributárias e Contributivas	800,00	800,00	
445039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica			
449030	Material de Consumo			
449035	Serviços de Consultoria	435.000,00	435.000,00	
449037	Locação de Mão de Obra			
449039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	5.000,00	5.000,00	
449052	Equipamentos e Material Permanente	260.000,00	5.000,00	
TOTAL GERAL		28.208.451,00	26.960.959,00	25.739.794,43

Fonte: SIOF



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Quadro 7 – Despesa Empenhada por Fonte e Grupo de Despesa - 2019

GRUPO DE DESPESA	TESOURO			OUTRAS FONTES		TOTAL			
	LEI	LEI + CRED.	EMP.	LEI	EMP.	LEI	LEI + CRED.	EMP.	%
DESPESAS CORRENTES	27.508.451,00	26.515.959,00	25.739.794,43		-	27.508.451,00	26.515.959,00	25.739.794,43	97,07%
Pessoal e Encargos Sociais	19.319.156,00	18.373.656,00	18.229.931,28			19.319.156,00	18.373.656,00	18.229.931,28	99,22%
Outras Despesas Correntes	8.189.295,00	8.142.303,00	7.509.863,15			8.189.295,00	8.142.303,00	7.509.863,15	92,23%
DESPESAS DE CAPITAL	255.000,00	-	-	445.000,00	-	700.000,00	445.000,00	-	0,0%
Investimentos	255.000,00	-	-	445.000,00	-	700.000,00	445.000,00	-	0,0%
TOTAL GERAL	27.763.451,00	26.515.959,00	25.739.794,43	445.000,00	-	28.208.451,00	26.960.959,00	25.739.794,43	95,47%

Fonte: SIOF



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Quadro 8 – Despesas Empenhadas por Programa - 2019

CÓD.	DESCRIÇÃO	LEI	LEI + CRÉDITOS	EMPENHADO	(%) EMP.
47	Auditoria Governamental	5.000,00	-	-	-
48	Controladoria Governamental	461.992,00	440.000,00	-	0%
49	Participação e Controle Social	1.253.889,00	1.238.889,00	1.073.721,13	86,67%
500	Gestão e Manutenção da CGE	26.487.570,00	25.282.070,00	24.666.073,30	97,56%
TOTAL GERAL		28.208.451,00	26.960.959,00	25.739.794,43	95,47%

Fonte: SIOF

6.2. Dos Recursos Patrimoniais

O destaque aos Recursos Patrimoniais, exigido no item 4.1.4.2 da Instrução Normativa nº 01 de 16 de março de 2005 do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, está inserido na Prestação de Contas 2019 e assinado digitalmente pelo Contador no Sistema Ágora.

6.3. Demonstrativos do Fluxo Financeiro de Projetos ou Programas Financiados com Recursos Externos

A CGE não executou despesa com a utilização de recursos originados de financiamentos com recursos externos (Fonte 48 – PforR) com o objetivo de custear Projetos de Assistência Técnica voltados ao fortalecimento da gestão do setor público.

6.4. Demonstrativo das Transferências de Recursos mediante Convênio, Acordo, Ajuste, Termo de Parceria ou outros Instrumentos Congêneres

De outra parte, a CGE não transferiu nem recebeu recursos mediante convênio, acordo, ajuste, termo de parceria ou outros instrumentos congêneres.

6.5. Gestão de Pessoas e Processos

Com a nova reestruturação da CGE, que ocorreu em fevereiro de 2019, com o Decreto Nº32.955, que altera a estrutura organizacional e dispõe sobre os cargos de provimento em comissão da controladoria e ouvidoria geral do estado (CGE), a Assessoria de Desenvolvimento Institucional – Adins passou a ser Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento – CODIP.

No decorrer do ano de 2019, com o Decreto nº33.276/2019 que altera a estrutura organizacional, aprova regulamento e dispõe sobre os cargos de



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

provimento em comissão da (CGE), houve a criação da Célula de Desenvolvimento de Pessoas (CEDEP), a qual é composta pelo Orientador de Célula e um Assessor da Gestão.

O Programa de Capacitação ofertou, ao longo do ano, cursos exclusivos para os servidores e colaboradores da CGE, tais como: Curso ISO 31000:2018 - Gestão de Riscos com carga horária 20h, curso de Auditoria de Desempenho com carga horária de 40 h, alinhando os objetivos e as metas estratégicas de cada área para o alcance dos resultados.

Dando continuidade ao desenvolvimento dos servidores e colaboradores, em novembro de 2019, foi contratada consultoria especializada para ministrar capacitação para o Diagnóstico Organizacional da Gestão de Pessoas na CGE, esse treinamento tem o objetivo de permitir desenho de um programa de capacitação voltada para servidores e colaboradores, com a customização de conteúdos e metodologias pedagógicas.

Foram ainda realizados treinamentos nas modalidades de cursos de extensão, congressos, seminários e encontros, cabendo destacar o curso de Formação de Programa Integridade dos Estados Brasileiros que ocorreu na Dinamarca, o Curso Técnico de Entrevista, Interrogatório e Detecção de Mentiras em Brasília, o Combate à Corrupção e Suborno Transnacional também em Brasília, totalizando nesse âmbito de cursos externos 15 ações de desenvolvimento, contemplando 21 colaboradores e servidores.

Importante mencionar ainda, a continuidade ao projeto de financiamento parcial de cursos de pós-graduação, tendo sido quatro cursos de mestrado e cinco de doutorado, diretamente relacionados com as atividades da CGE.

Além disso, destacam-se os eventos realizados em 2019, que têm como objetivo reconhecer os auditores e demais profissionais da área, que foram:

a) aniversário de 16 anos da criação do órgão de Controle Interno do Estado e do Dia do Ouvidor, que aconteceu dia 24 de abril de 2019, no Palácio da Abolição que homenageou ainda, os teleatendentes da Central de atendimento Telefônico da CGE, localizada em Canindé- Ce, destacando as atendentes que tiveram o melhor desempenho no ano de 2018.

b) Dia Estadual do Auditor de Controle Interno, comemorado no dia 29 de novembro de 2019, que reuniu servidores e colaboradores da CGE no auditório da FIEC, com a temática Controle Interno: garantia de resultados à sociedade e que durante a programação do XIII Encontro Estadual de Controle Interno, permitiu homenagear os profissionais que ocupam o cargo de Auditor de Controle Interno e que contribuem diretamente para o alcance dos objetivos institucionais da CGE, como zelar pela qualidade e regularidade na administração dos recursos públicos, e, em consequência, pelo bem-estar da sociedade cearense.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Na ocasião, foi outorgada a um Auditor de Controle Interno medalha de reconhecimento pela sua contribuição ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual.

Diante do exposto, está indicada no Quadro 9 uma síntese das atividades da gestão de pessoas e processos em 2019.

Quadro 9 – Síntese das atividades de Gestão de Pessoas e Processos

ATIVIDADES	REALIZAÇÕES EM 2019
Quantidade de cursos ofertados aos servidores	36
Quantidade de servidores e colaboradores que participaram de cursos, seminários e congressos	99
Quantidade de seminários, encontros e congressos ofertados aos servidores	18
Quantidade de cursos de pós-graduação financiados pela CGE	09
Quantidade de eventos em homenagem aos profissionais da CGE	03

Fonte: CGE/Codip

6.6. Gestão da Comunicação Social

As atividades desenvolvidas pela Assessoria de Comunicação (ASCOM) têm como principal objetivo promover a divulgação interna e externa das ações realizadas pela CGE, produzindo notícias sobre as atividades e os eventos dos quais seus servidores e dirigentes participam. A ASCOM realiza a atualização do *site* do órgão, elaborando textos jornalísticos e registros fotográficos para serem veiculados também nas redes sociais da CGE (*twitter, facebook e instagram*).

Boletins Informativos

Com objetivo de manter os públicos interno e externo da CGE informados sobre assuntos referentes às atividades desenvolvidas pelo órgão, a ASCOM passou a produzir, semanalmente, o CGE Notícias. O informativo da CGE é um boletim em formato eletrônico, enviado por *e-mail* para um *mailing* preparado pela ASCOM.

O CGE Notícias teve 40 edições disponibilizadas em 2019, e procurou sempre contemplar atividades realizadas em todas as áreas do órgão para veiculação no informativo.

A ASCOM produz também o Bem-estar CGE, que tem como proposta apresentar notícias sobre saúde, qualidade de vida e bem-estar. Com 12 edições em 2019, o Bem-estar CGE também é disponibilizado por *e-mail* aos servidores e colaboradores do órgão.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

A ASCOM produz ainda o Comitê Informa, boletim eletrônico que tem como objetivo divulgar internamente as principais deliberações oriundas das reuniões do Comitê Executivo. Em 2019, foram produzidas 13 edições, que foram disponibilizadas na *intranet* aos servidores e colaboradores da CGE.

Outro informativo produzido pela ASCOM é o Boletim da Qualidade, que tem como objetivo informar aos seus clientes e fornecedores as ações desenvolvidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). O boletim produzido mensalmente traz notícias referentes ao SGQ e às deliberações do Comitê da Qualidade. Em 2019, uma edição do Boletim da Qualidade foi disponibilizada no *site* da CGE.

Quadro 10 – Síntese das atividades da ASCOM

ATIVIDADES	REALIZAÇÕES EM 2019
Boletim Eletrônico – CGE Notícias	40
Boletim Eletrônico – Bem-estar CGE	12
Boletim Eletrônico – Comitê Informa	13
Boletim Eletrônico – Boletim da Qualidade	01

Fonte: CGE/ASCOM

6.7. Tecnologia da Informação e Comunicação

Em 2019 a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação padronizou o uso da metodologia SCRUM para as entregas de novas funcionalidades nas ferramentas tecnológicas gerenciadas pela CGE, entre as melhorias mais relevantes que foram entregues podem ser citados os módulos de Elaboração do PPA na plataforma Ceará Transparente, o novo módulo de Monitoramento da plataforma e-Parcerias, o novo módulo de Integridade no sistema e-Pasf e a criação de diversos painéis gráficos com informações e indicadores estratégicos no Sistema de Informações Estratégicas de Controle - SIEC que auxiliam os gestores na tomada de decisão.

Neste ano também foi lançada a plataforma CGE Atende que é a ferramenta para os atendimentos da área de tecnologia da CGE, por meio da qual foi possível alcançar um gerenciamento mais adequado dos chamados abertos para a TIC, assim como os atendimentos desses chamados passaram a ganhar mais celeridade.

Ainda em 2019 foi contratado um novo serviço de internet na modalidade de banda fixa que proporcionará uma economia aproximada de R\$66.000,00



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

anuais em relação ao contrato anterior o que representará uma redução aproximada de 45%.

7. Outros Destaques

Em março de 2019, a CGE completou 16 anos de criação. Olhando para o futuro e procurando a excelência no desenvolvimento de suas competências institucionais, a CGE publicou em 2019 novo regulamento, que veio redesenhar a estrutura organizacional do órgão tendo como base a modernização dos controles internos e o fortalecimento da cultura de transparência no Estado.

Dentre as principais adequações apresentados no decreto estão às reestruturações das áreas de Auditoria Interna e Ouvidoria, além da implantação da área de Correição, sempre mantendo o foco na entrega de melhores resultados para a sociedade cearense.

Veja abaixo alguns dos destaques de atuação do órgão durante o ano de 2019.

- Certificação ISO 9001:2015

A CGE obteve sua recertificação na versão da norma ISO 9001:2015 após passar por auditoria externa da BSI Brasil durante o mês de novembro de 2019. A Norma ISO 9001 está focada na gestão por processos, é específica para certificação de Sistema de Gestão da Qualidade e indica que a organização executa boas práticas de gestão, ou seja, promove a melhoria contínua de todos os seus processos buscando a eficiência operacional.

- Transparência pública como instrumento de gestão e cidadania

Como órgão responsável pela coordenação do Sistema Estadual de Acesso à Informação no Ceará, a CGE trabalhou, ao longo do ano de 2019, para fortalecer a transparência pública nos órgãos e entidades e para garantir ao cidadão a participação na gestão pública, fomentando a cultura do controle social. Ações voltadas para a transparência nos consórcios de saúde e para educação social estão entre as atividades que marcaram o ano.

- Consórcios de Saúde

Essa ação foi realizada em parceria com a Secretaria de Saúde (SESA), tendo como objetivo a regulamentação da transparência dos consórcios públicos de saúde para fins de celebração de contratos de rateio e recebimento de repasses do Estado do Ceará, a CGE trabalhou na elaboração



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

de uma Portaria conjunta CGE/SESA com o intuito de regulamentar e aperfeiçoar a transparência dos Consórcios Públicos de Saúde.

- Projeto Educação Social

Dando Continuidade a mais um ano de execução do Projeto Educação Social, idealizado pela CGE, em parceria com a Secretaria de Educação do Estado (Seduc), foram realizadas, de janeiro a dezembro de 2019, 20 palestras "Caminhos da Cidadania". Ao todo foram atendidos com o projeto 1.100 alunos e professores de cinco municípios cearenses.

A palestra "Caminhos da Cidadania" é uma iniciativa que tem buscado fomentar nos jovens e adolescentes o interesse pelas políticas públicas do Estado e a utilização dos canais de controle social para o exercício da cidadania.

- Ceará Transparente

Consolidado como ferramenta de transparência ativa mais utilizada pelo cidadão para acessar informações do Estado, o Ceará Transparente atingiu, em julho de 2019, a marca de mais de 1 milhão de acessos. Com apenas um ano de implementação, a plataforma recebeu, precisamente, 1.237.799 acessos. O número representou 40,67% do total de visitas já realizadas pelos cidadãos desde 2009, quando o Governo do Estado lançou sua primeira ferramenta, o Portal da Transparência.

Ainda fortalecendo a atuação do Ceará Transparente, a plataforma participou ativamente, em 2019, do processo de construção do Plano Plurianual 2020-2023. Na ocasião, a plataforma abrigou o módulo "PPA", que possibilitou a participação dos cidadãos em todas as etapas de construção do planejamento. Desde sua criação em julho de 2018, foi a primeira vez que o Ceará Transparente foi utilizado como uma ferramenta de participação cidadã.

- Instrumentos de controle interno fortalecem a gestão administrativa do Estado

Para consolidar o Ceará como referência em gestão fiscal do país, a CGE, em 2019, trabalhou para o fortalecimento de instrumentos de controle interno que garantissem uma melhor atuação da gestão administrativa do Estado. A participação do Ceará no Programa de Integridade dos Estados Brasileiros, a atuação do Conselho de Governança Fiscal do Estado e a implementação de melhorias no Sistema de Parcerias do Estado foram ações que marcaram o ano.



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

- Integridade na Gestão Pública

A convite da Transparência Internacional – Brasil (T.I – Brasil), o Ceará passou a integrar o Programa de Integridade dos Estados Brasileiros. O Governo do Estado do Ceará assinou um acordo de cooperação técnica com a organização que definiu a participação da CGE na iniciativa e propôs a união de esforços para criação de um programa de cooperação e uma agenda técnico-institucional, a fim de aprimorar o controle da corrupção no Ceará.

- Início das atividades do Conselho de Governança Fiscal do Estado

Constituindo um marco no Estado do Ceará, em outubro de 2019, o Conselho de Governança Fiscal realizou sua primeira reunião. O Conselho de Governança Fiscal foi instituído pela Emenda Constitucional nº 94, de 17 de dezembro de 2018, com o objetivo precípuo de zelar pelo equilíbrio fiscal do Estado. Nas atividades de acompanhamento e avaliação dos resultados da gestão fiscal, o Conselho conta com o assessoramento técnico dos responsáveis pelo órgão central do sistema de controle interno, de cada poder e órgão.

- Automatização do Relatório do Controle Interno sobre as Contas Anuais de Gestão – RCI-Gestão

Tornando mais ágil e segura a atividade de apoio aos demais órgãos e entidades do Estado no processo de prestação de contas enviadas ao Tribunal de Contas do Estado (TCE), a CGE realizou a automatização do processo de elaboração do RCI-Gestão. O documento, antes intitulado de Relatório de Auditoria de Contas de Gestão, apresenta a manifestação da CGE sobre a gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado.

A partir de 2019, os relatórios passaram a ser gerados de forma automatizada pela equipe do Observatório de Despesa Pública do Ceará (ODP. Ceará), que elaborou resultados por meio de trilhas de informações cruzadas que contemplaram 100% dos órgãos, entidades e fundos. O RCI-Gestão também consolidou informações produzidas pelas demais áreas da CGE, abrangendo a Ouvidoria, Transparência e Controladoria.

- Melhorias no e-Parcerias

A CGE realizou, ao longo de 2019, uma série de melhorias no Sistema Corporativo de Gestão de Parcerias, o e-Parcerias. Em outubro, o sistema ganhou um novo módulo de monitoramento, que trouxe reformulações legais previstas pela Lei Complementar nº 119/2012 e pelos Decretos Estaduais nº 32.810/2018 e nº 32.811/2018.



O sistema também passou por melhorias nas etapas de Cadastro de Plano de Trabalho e Perfis de Usuários. A atualização no cadastro do plano de trabalho de convênios aconteceu no sentido de evitar que parceiros inadimplentes consigam finalizar a etapa de cadastro, já tendo a sua inscrição barrada na etapa anterior, onde é solicitado o envio do plano de trabalho para a celebração do instrumento. Já quanto à mudança nas nomenclaturas, o objetivo foi tornar mais claro as permissões que cada perfil de acesso possui.

- Correição

Com sua reestruturação organizacional, a CGE criou uma coordenadoria de Correição, que entre suas competências está coordenar o Sistema de Correição do Poder Executivo Estadual, e as atividades de orientação técnica para os órgãos e entidades sobre sindicância e processo administrativo de responsabilização. Além disso, a nova área terá atuação na apuração de denúncias e inteligência contra a corrupção.

Com foco na capacitação de sua área de Correição, a CGE aderiu ao Programa de Fortalecimento das Corregedorias da CGU e passou a fazer parte da Rede de Corregedorias, que integrará informações e definirá estratégias conjuntas de atuação.

- Serviço de Ouvidoria fortalece participação cidadã na gestão pública

Buscando reduzir as distâncias entre o Governo do Estado e os cidadãos cearenses, a CGE realizou ao longo do ano de 2019, uma série de ações de Ouvidoria Itinerante, onde a população era convidada a registrar elogios, sugestões, reclamações, denúncias e solicitações de informação aos órgãos e entidades estaduais. A CGE realizou 17 ações descentralizadas, registrando um total de mil manifestações.

Ainda buscando garantir a qualidade dos serviços públicos estaduais, a CGE iniciou em 2019 ações de avaliação de serviço, onde por meio de uma pesquisa de satisfação, os cidadãos de equipamentos públicos, como o metrô de Fortaleza e o Hospital Regional do Cariri, puderam avaliar os serviços oferecidos pelos órgãos e entidades estaduais. Ao todo, a recém criada Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade da CGE recebeu 883 avaliações.

Além das ações já citadas, também teve destaque em 2019 a realização de treinamentos em Ouvidoria e atendimento envolvendo membros da Rede de Ouvidoria do Estado, da Rede Ouvir Ceará e membros da sociedade civil. Ao



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

todo, a CGE, com apoio da Escola de Gestão Pública do Estado (EGP), capacitou 716 pessoas.

Outro ponto destacado no âmbito da Ouvidoria é o início do processo de reformulação do decreto que regulamento o Sistema de Ouvidoria Estadual, estabelecido em 10 de julho de 2012, por meio do decreto nº 30.938, e também do Decreto nº 30.474/2011, que institui o Sistema de Ouvidoria (SOU).

- Lei Orgânica do Sistema de Controle Interno

A fim de regulamentar o §1º do artigo 190-A, da Constituição Estadual, o qual determina que atividades de controle interno sejam desempenhadas por órgãos de natureza permanente e exercidas por servidores organizados em carreiras específicas, na forma de lei complementar é que surgiu a necessidade de criação da proposta de Lei Orgânica para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

Esta regulamentação tem o propósito de consolidar os normativos existentes sobre a matéria, abrangendo competências, requisitos para ingresso na carreira, atribuições, prerrogativas, deveres, vencimento, remuneração e regras de ascensão funcional do Auditor de Controle Interno.

Além disso, e considerando que a CGE é órgão integrante da Governadoria, com carreira de Estado essencial ao funcionamento da Administração Pública Estadual, nos termos do artigo 154, inciso XXVII, são prementes adequações no regime jurídico da referida carreira, a fim de garantir a efetividade da atuação do Auditor de Controle Interno.

- CGE Compartilha

Buscando promover boas práticas de gestão interna no Estado, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) criou o CGE Compartilha. O evento tem como objetivo reunir servidores e colaboradores das áreas de execução programática da CGE, para promover o alinhamento de informações técnicas pertinentes às atividades desenvolvidas pelo órgão.

O CGE Compartilha é um evento interno pensado como uma forma de garantir uma maior segurança as atividades desenvolvidas pela CGE, uma vez que o nivelamento e o entendimento de informações técnicas como, por



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

exemplo, legislações e a elaboração de relatórios, impactam diretamente nos trabalhos desenvolvidos pelo órgão.

O evento, que entrou oficialmente para a agenda de reuniões internas do órgão, conta com uma programação fixa dividida em quatro momentos: a apresentação de novas legislações relativas às atividades da CGE; um espaço para debates e discussões voltadas para dois temas das legislações explanadas na reunião; a exposição de trabalho em execução no órgão; e a apresentação de trabalhos concluídos. Em 2019 foram realizadas quatro edições do evento.

III – CONCLUSÃO

A gestão da CGE está vinculada ao Eixo de Governo “Ceará da Gestão Democrática para Resultados” e tem por missão “assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para oferta dos serviços públicos com qualidade”.

Desta forma, buscando implantar novas formas de atuação, a CGE busca contribuir para melhoria do processo de decisão dos órgãos e entidades e para a elevação dos níveis de eficiência e de eficácia da gestão governamental.

O fortalecimento da participação da sociedade no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo contribui para a melhoria da gestão democrática e participativa. Com o objetivo de debater e propor ações em conjunto com a população, a gestão participativa fortalece a interação entre sociedade e governo, além de promover, incentivar e divulgar o debate e o desenvolvimento de novas ideias e conceitos sobre a participação social no acompanhamento e controle da gestão pública.

Além disso, o Planejamento Estratégico 2015-2022 da CGE se propõe a continuar abrindo espaços para implementação, em exercícios futuros, de propostas a ações que consolidem sua atuação, tais como as a seguir indicadas:

- Implantar a gestão de risco no Poder Executivo Estadual, considerando as necessidades do cidadão, as estratégias de Governo e as políticas setoriais;
- Consolidar as auditorias com abordagens qualitativas e baseadas em riscos e processos;
- Fortalecer a ouvidoria e o acesso à informação como instrumentos para consolidar a gestão ética, transparente, democrática e participativa;
- Implantar a inteligência de negócio, agregando valor à prevenção de riscos, à auditoria interna e à ouvidoria;
- Difundir a atuação da CGE junto à sociedade e fortalecer o desenvolvimento da cidadania, para o exercício do controle social.

Diante de todo o exposto, entende-se que na medida em que a CGE alcança resultados que vão ao encontro das diretrizes acima referidas, conforme apresentado ao longo deste relatório, e implementa novas propostas e ações, como as acima mencionadas, contribuirá cada vez mais para o alcance de sua missão.