Av. Gal Afonso Albuquerque Lima
Cambeba • Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

RESPOSTAS AOS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM ÓRGÃOS E ENTIDADES DE PODER EXECUTIVO ESTADUAL – 2020

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
Atividades e Relatórios de Auditoria	AUDITORIA QUE NÃO CHECA OS DADOS ANTES DE REALIZAR QUESTIONAMENTOS INFUNDADOS. AUDITORIAS COM QUESTIONAMENTOS QUE ESTÃO ESCLARECIDOS EM DOCUMENTOS PÚBLICOS.	Desde o ano de 2020 a Coordenadoria de Auditoria Interna vem trabalhando para aperfeiçoar sua metodologia de trabalho, para que sua atuação tenha como foco a avaliação e a melhoria dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos, de forma que possa agregar valor e auxiliar os órgãos a realizarem seus objetivos. Para tanto, implementou-se em 2020 o Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM) como instrumento de gerenciamento da Auditoria Interna. O IA-CM é uma metodologia, reconhecida internacionalmente, que possibilita a identificação de elementos necessários para a realização de uma auditoria interna efetiva no setor público. Nesse sentido, os processos de trabalho estão sendo aperfeiçoados, contemplando trabalhos de auditoria selecionados no Plano Anual de Auditoria Interna por meio de metodologia baseada em fatores de riscos, priorizando as atividades mais relevantes para as organizações, bem como uma comunicação efetiva com o órgão/entidade durante toda a atividade de auditoria, desde a etapa de planejamento até a busca conjunta de soluções.
	O PAPEL DA CGE ESTÁ MAIS PRÓXIMO DO TCE QUE MESMO DAS SETORIAIS DO ESTADO. QUASE NÃO ORIENTA E POUCO CONTRIBUI COM AS SETORIAIS NA EXECUÇÃO DE SUAS ATIVIDADES.	
	REALIZAR AUDITORIA PREVENTIVA PRESENCIAL NA INSTITUCIONAL.	
	O SACC NÃO ATENDE A NECESSIDADE DAS SETORIAIS, VIVE EM CONSTANTE OSCILAÇÃO. TODO INÍCIO DE ANO ENTRA EM MANUTENÇÃO, NÃO PERMITINDO A INSERÇÃO DE INFORMAÇÃO, CAUSANDO PERCA DE PRAZO.	Em 2020 e 2021, atuamos na melhoria dos objetos de virada do Sacc. Realizamos 80% desses objetos até então, restando 20% para serem concluídos ao longo deste ano. Essa melhoria deverá reduzir o tempo de virada do Sacc, que hoje é de 5 dias no início de cada ano, para um tempo estimado de 4 horas. Ressalto que esse percentual que está faltando refere-se aos objetos mais difíceis de otimizar.
Plano de Ação para Sanar Fragilidades (PASF)	A nota apresentada justifica-se por acreditarmos termos atendido às fragilidades apontadas no sistema e, mesmo assim, ainda continuam como pendentes. A CGE precisa ter mais reuniões explicativas sobre esse Plano com a equipe envolvida de cada órgão para um melhor esclarecimento do funcionamento deste sistema e, consequentemente, ser esse mais produtivo.	A CGE vem trabalhando na otimização do sistema com melhoria e novos módulos. Em 2020, construímos o módulo de monitoramento com os sub-módulos para envio de informações aos órgãos, para cruzamento de dados pelos órgãos para verificar se o cidadão que vai receber algum benefício do Estado é servidor ou terceirizado e um para acompanhamento da Resolução Cogerf Nº 7/2020. Além disso, desenvolvemos o módulo de Integridade onde todas as etapas do Programa de Integridade estão sendo desenvolvidas dentro dele.
	Ainda muito frágil e sem atualização devida no sistema.	

PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353

Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Dados: 2021.08.23 14:08:52 -03'00'

Av. Gal Afonso Albuquerque Lima
Cambeba • Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	MELHORAR OS SISTEMAS CORPORATIVOS, FUNDIR SIC, SACC, S2GPR EM UM ÚNICO SISTEMA, REDUZIR BUROCRACIA, GANHAR EFICIÊNCIA.	Para 2021, estamos desenvolvendo novos módulos (PASFs adequação a Portaria 69/2020, Demandas Autônomas) e estamos transformando o Sistema PASF em um novo Sistema. Com a implementação das novas ferramentas no novo sistema, em todos os passos teremos o envio automático de e-mail informando a demanda, com isso acreditamos que o monitoramento das ações implementadas ocorrerá de forma mais eficaz. Quando do lançamento do novo sistema as setoriais serão capacitadas na ferramenta.
	Acho q o plano deveria ser melhor divulgado e esclarecido, é feita a instituição da comissão mas não há encontros que esclareçam o programa.	
Orientações Técnicas e Normativas	TORNAR OS NORMATIVOS MAIS CLAROS, EFICAZES E MENOS DÚBIOS (CASO DAS DETERMINAÇÕES DE REDUÇÃO DE CURSOS DO ESTADO DO ANO DE 2020) MELHORAR OS SISTEMAS CORPORATIVOS, FUNDIR SIC, SACC, S2GPR EM UM ÚNICO SISTEMA, REDUZIR BUROCRACIA, GANHAR EFICIÊNCIA.	As Orientações Técnicas têm como escopo o que estabelece o inciso XII e §9º, do art. 14 da Lei Estadual nº 16.710/2018, que determina que as orientações expedidas pela CGE tenham natureza eminentemente técnica, além disso, cabe à CGE prestar orientação técnica e normativa aos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual em matérias relacionadas ao Sistema de Controle Interno. Nesse sentido, as Orientações Técnicas, limitam-se às demandas suscitadas pela consulente e não adentram em questões de conveniência e oportunidade, afetas à gestão dos órgãos e entidades. As Orientações Técnicas são elaboradas e fundamentadas com base na legislação vigente, o que não permite a CGE emitir opinião divergente disso. Em Casos de conflito de normas, falta de clareza e dubiedade, os órgãos consulentes podem encaminhar tais demandas à PGE para obter opinião sob a ótica legal considerando as competências daquele órgão.
	Melhor divulgação e encontros explicativos.	
Acompanhamento do CAUC	OS ÓRGÃOS NÃO SÃO OUVIDOS QUANDO TENTAM AGIR COM PROATIVIDADE, BUSCANDO SANAR ALGUMA OCORRÊNCIA QUE POSSA ENSEJAR EM SUA ENTRADA NO CAUC, ANTES QUE O PRAZO DE RESOLUÇÃO EXPIRE. NÃO É SOMENTE INFORMA QUE ESTA NO CAUC E SIM AGIR PROATIVAMENTE E COM SUPORTE PARA RESOLUÇÃO DAS PENDÊNCIAS.	Não conseguimos identificar situação em que algum órgão tenha tentado agir de forma proativa para sanar ocorrência que viesse a ensejar numa anotação no CAUC e que não tenha sido atendido ou orientado pela Ceico/Ccont/CGE. Seria importante identificar o órgão que possui essa percepção ou tenha passado por essa situação, no intuito de esclarecermos e conhecermos o ocorrido específico. Passamos a explanar as atividades que a Ceico/Ccont realiza junto aos órgãos e entidades visando uma atuação proativa, além daquelas comumente já tomadas quando da ocorrência de anotações: a) Há dois meses, a Ceico/Ccont passou a contatar por e-mail órgãos e entidades que teriam certidões vicendas durante o mês corrente, no intuito de acompanharem a respectiva renovação e, assim, evitar uma futura anotação; b) Orientamos os Assessores de Controle Interno e Ouvidoria a se cadastrarem no sistema do
	Melhor divulgação e encontros explicativos.	

PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Dados: 2021.08.23 14:08:07 -03'00'

Av. Gal Afonso Albuquerque Lima
Cambeba • Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
		Cauc como assinantes dos respectivos CNPJs acompanhados, no intuito de serem notificados pela STN quando estiver próximo ao vencimento de determinada certidão, bem como quando da ocorrência de uma anotação; c) Utilizamos as reuniões da Rede de Controle Interno para tratarmos do assunto com os Assessores, orientando sobre os requisitos, legislação, procedimentos de acompanhamento e monitoramento, bem como providências a serem tomadas, a exemplo do que foi apresentado no VII Encontro de Integração do Controle Interno, realizado em 11/05/2021; d) Utilizamos os grupos de Assessores no aplicativo de mensagens *Whatsapp* para recebermos dúvidas e oferecermos orientações sobre o assunto; e e) A Ceico/Ccont disponibilizou painel no Sistema de Informações Estratégicas de Controle para acompanhamento da situação no Cauc, o qual está em constante aperfeiçoamento. Apesar das atividades já realizadas, como surgiram essas duas contribuições, buscaremos intensificar as ações já tomadas, no intuito de atender esses anseios.
Ouvidoria	REALIZAR UM FILTRO INICIAL, NÃO DISPARAR O QUESTIONAMENTO PARA TODOS OS ÓRGÃOS, SENDO QUE MUITAS VEZES NO PRÓPRIO QUESTIONAMENTO JÁ ESTÁ DESCRITO QUEM É O ÓRGÃO RESPONSÁVEL.	Caso esteja se referindo ao compartilhamento de manifestações de ouvidoria, temos a informar que todos os órgãos e entidades pertencentes à Rede Estadual de Ouvidoria têm a possibilidade de compartilhar a demanda, além da nossa equipe da Central 155 e da nossa equipe de monitoramento. Com essa observação, reforçaremos as orientações aos responsáveis pelos compartilhamentos.
	Melhor interação com o usuário. Após criar uma solicitação que o usuário possa decide se foi atendido ou não e ele encerre a solicitação. Atualmente após a resposta do órgão encerra-se automaticamente a comunicação sem saber se o usuário foi atendido.	No segundo semestre de 2020, foi acrescentada uma pergunta na pesquisa de satisfação sobre as manifestações de ouvidoria. Com essa pergunta é possível conhecermos se o cidadão considera que a sua demanda foi resolvida.
	Tem ocorrido denúncias que alguns ouvidores não anexam as provas disponibilizadas para atender a protecionismo do denunciado. Não tem ocorrido sigilo nas denúncias, pelo menos no meu órgão, todos ficam sabendo até antes do denunciado. Isso é um absurdo.	Na atual legislação sobre ouvidoria, é previsto o sigilo das denúncias. A Plataforma Ceará Transparente foi desenvolvida e aperfeiçoada para garantir esse sigilo. Outra atuação da CGE para a proteção ao denunciante é a orientação fornecida nos cursos que ofertamos, especialmente no curso específico sobre denúncias. Além disso, todas as denúncias são monitoradas e as respostas analisadas pela CGE. Essa conduta relatada não condiz com as nossas orientações, portanto reforçaremos nos encontros

PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353

Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Dados: 2021.08.23 14:07:37 -03'00'

Av. Gal Afonso Albuquerque Lima
Cambeba • Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
		com os ouvidores as orientações previstas legalmente.
Ferramentas de TIC (Ceará Transparente, e-Parcerias, e-Contas, e-Controle, e-PASF e SACC)	O sistema de acompanhamento de contratos e convênio (SACC) deveria ser mais rápido.	Está em processo de licitação a contratação de uma Consultoria para o desenvolvimento de um novo Sistema de Gestão de Contratos mais moderno que possa melhor atender aos anseios dos Órgãos no que tange ao processo de gestão de contratos. Não obstante a isso estamos trabalhando em melhorias no sistema atual visando torná-lo mais eficiente e produtivo.
	POR EXEMPLO O SACC E O e-PARCERIAS VIVEM RECEBENDO ALTERAÇÕES, NO ENTANTO, NÃO ESTA MELHORANDO EM QUASE NADA O SISTEMAS, VISTO QUE OS RELATÓRIOS SÃO INCONSISTENTES E AS PÁGINAS NEM SEMPRE TEM O MÍNIMO DE INFORMAÇÃO DE UM CONTRATO OU DE CONVÊNIO.	Fizemos um Fórum em 2019 e faremos novo ciclo de discussões com as Setoriais para tratar das ferramentas corporativas, dando a oportunidade para os usuários apresentarem suas sugestões e críticas. Ressaltamos que sempre buscamos implementar as melhorias sugeridas através do CGE Atende. Dentre as demandas solicitadas no Fórum em 2019, fizemos a relação das mais indicadas pelos participantes do Fórum e já realizamos a implementação no ano de 2020, tanto no módulo Execução quanto na Prestação de Contas. Orientamos que as sugestões de melhorias sejam enviadas através do CGE Atende, para que possamos tomar conhecimento e priorizá-las com base na demanda.
	Tornar os sistemas mais acessíveis, escutar quem os opera no dia-a-dia.	
Atendimento às Demandas dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual	HÁ DEMANDAS DE ATENDIMENTO A QUASE UM ANO SEM QUE ACHA QUALQUER INFORMAÇÃO POR PARTE DA CGE. TEM QUE SEGUIR A LEGISLAÇÃO, AGIR ORIENTANDO E NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.	O atendimento realizado aos usuários da CGE procura observar critérios legais e normativos previstos, especialmente no que se refere às manifestações de ouvidoria e aos serviços de informações ao cidadão. Além disso, as demandas apresentadas, via CGE Atende e por meio de processo Viproc, devem ser atendidas no menor espaço de tempo possível considerando especialmente as circunstâncias que caracterizam tais demandas. De outra parte, a CGE mantém o firme compromisso com a melhoria contínua de seus processos e pessoas.
	Tornar o atendimento mais automatizado.	
Capacitações Ofertadas	ENVOLVER MAIS OS CONFLITOS E AS DIFICULDADES DA EXECUÇÃO DIÁRIA DAS ATIVIDADES DAS SETORIAIS E NÃO SOMENTE A TEORIA E OS SISTEMAS, QUE NÃO ATENDEM A REALIDADE.	O Plano de Capacitação Setorial contempla cursos e treinamento voltados para os usuários da CGE. Tal plano é elaborado anualmente, e atualizado durante sua execução, contemplando as demandas e expectativas dos usuários da CGE com relação a melhor compreensão e qualificação relativamente aos serviços por nós prestados. Naturalmente os comentários apresentados se constituem em subsídio para que referido plano seja mais bem comunicado assim como os cursos e treinamentos que o integram sejam dotados de características que aliem a teoria à prática.
	Divulgar mais cursos de capacitação nos sistemas administrados pela CGE.	
	Aumentar as capacitações	

PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353

Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Dados: 2021.08.23 14:07:08 -03'00'

Av. Gal Afonso Albuquerque Lima
Cambeba • Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
Capacitações Ofertadas	Realizar capacitações voltadas para auditorias	Foi realizada em 2020 capacitação sobre "Técnicas de Controle", direcionada aos Assessores de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, estando programado para o segundo semestre de 2021 capacitação sobre Programa de Controle e trilhas de auditoria a serem disponibilizados para o acompanhamento dos órgãos/entidades, de forma que esses possam atuar preventivamente quanto aos aspectos abrangidos nesses programas de trabalho.
	Capacitações a cada mudança de versão nem que fosse por vídeo do *YouTube*.	A CGE disponibiliza um canal no *YouTube* com vídeos tutoriais dos Sistemas e-Parcerias e Sacc. Estes vídeos são atualizados sempre que julgamos relevante e de grande impacto alguma novidade inerente à versão disponibilizada. Além dos vídeos disponibilizados nós temos em nossa meta institucional a previsão de capacitações nesses sistemas.
	O único sistema que utilizo é o SACC. E percebo que este precisa se modernizar, investir em melhorias, atualizações, interagir mais com os sistemas da SEPLAG (Guardião), facilitar uso nas teclas, padronizar fluxo no *menu* (abas e preenchimentos de campos), relatórios gerenciais, atualizar e melhorar o manual de instrução/uso; ofertar treinamentos para usuário. Enfim, dar uma repaginada em todo o sistema tornando-o mais autodidata e moderno.	Está em processo de licitação a contratação de uma Consultoria para o desenvolvimento de um novo Sistema de Gestão de Contratos mais moderno que possa melhor atender aos anseios dos Órgãos no que tange ao processo de gestão de contratos, não obstante a isso estamos trabalhando em melhorias no sistema atual visando torná-lo mais eficiente e produtivo.
Eventos Institucionais (fóruns, encontros, reuniões e outros)	ENVOLVER MAIS OS CONFLITOS E AS DIFICULDADES DA EXECUÇÃO DIÁRIA DAS ATIVIDADES DAS SETORIAIS E NÃO SOMENTE A TEORIA E OS SISTEMAS, QUE NÃO ATENDEM A REALIDADE.	O Plano de Eventos contempla fóruns, encontros e reuniões voltados para os usuários da CGE. Tal plano é elaborado anualmente, e atualizado durante sua execução, contemplando as demandas e expectativas dos usuários da CGE com relação a melhor compreensão e qualificação relativamente aos serviços por nós prestados. Naturalmente os comentários apresentados se constituem em subsídio para que referido plano seja mais bem comunicado assim como os eventos que o integram sejam dotados de características que aliem a teoria à prática.
	Divulgar mais eventos, mesmo que virtualmente.	
	Aumentar os eventos.	
	Instruir os ouvidores que os mesmos são totalmente independentes e teriam que ser imparciais, não atendendo a vontade do gestor. Tem ocorrido situações gravíssimas em que o não se sabe a quem apelar.	A imparcialidade é um dos princípios do Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado do Ceará, conforme o Decreto 33.485/2020. Além disso, está no rol do perfil do ouvidor "habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial" no mesmo decreto. Tais dispositivos são abordados nas nossas capacitações aos ouvidores, no entanto, diante do relatado, reforçaremos tais princípios nos encontros futuros.

PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Dados: 2021.08.23 14:06:42 -03'00'

Av. Gal Afonso Albuquerque Lima
Cambeba • Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	Seria interessante se tivesse mais participação dos demais profissionais dos órgãos do Estado.	A CGE agradece o comentário apresentado e informa eu o mesmo será considerado como sugestão para melhoria da forma de execução de seus eventos institucionais.
Boletim informativo (CGE Notícias)	Melhorar a publicidade, e a visibilidade do site.	O CGE Notícias é o Boletim Informativo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado elaborado, semanalmente. Todas as notícias que compõem a publicação são retiradas do site institucional do órgão e de suas redes sociais. Tal formato de construção elimina a necessidade do material ser disponibilizado no site institucional do órgão. Informamos que a estruturação do site da CGE foi pensada de forma a deixar mais fácil e prático o acesso da população às informações básicas ligadas aos serviços disponibilizados pelo órgão. No entanto, reconhecemos que em virtude do volume de informações é necessário que haja sempre uma priorização do conteúdo disponibilizado. Já quanto às informações disponibilizadas nas redes sociais, reiteramos que todo o material publicado é elaborado com o apoio das áreas finalísticas do órgão, que costumam levantar pautas ligadas a reuniões, eventos e produtos elaborados pelo órgão.
Sítio institucional	FACILITAR A NAVEGAÇÃO, APRESENTANDO MAIS FERRAMENTAS DE ACESSO, MAIS INFORMAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, MELHOR ESPAÇO PARA DÚVIDAS, MAS ESPAÇO PARA ORIENTAÇÃO.	
CGE nas redes sociais (Twitter, Facebook e Instagram)	APRESENTAR MAIS INFORMAÇÕES DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, MAIS ESPAÇO PARA DÚVIDAS, MAIS ORIENTAÇÃO.	
	Tornar mais popular.	
Transparência e Acesso à Informação	NEM SEMPRE OS CHAMADOS SÃO ATENDIDOS, E POR VEZ SÃO DEMORADOS E CONCLUÍDOS SEM RESOLUÇÃO, SEM INFORMAÇÃO. ACREDITO QUE O SISTEMA DE TRANSPARÊNCIA É UMA DAS MELHORES FERRAMENTAS DA CGE, ENTRETANTO ELE DEVERIA DISPONIBILIZAR OS ARQUIVOS DE EMPENHO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO.	O atendimento realizado aos usuários da CGE procura observar critérios legais e normativos previstos, especialmente no que se refere às manifestações de ouvidoria e aos serviços de informações ao cidadão. Além disso, as demandas apresentadas, via CGE Atende e por meio de processo Viproc, devem ser atendidas no menor espaço de tempo possível considerando especialmente as circunstâncias que caracterizam tais demandas. De outra parte, a CGE mantém o firme compromisso com a melhoria contínua de seus processos e pessoas. Em relação à Plataforma Ceará Transparente, estamos aperfeiçoando constantemente o sistema para que os usuários, internos e externos, tenham maior facilidade no acesso às informações, seja relativamente à disponibilidade dos dados, geração de relatórios, bem como no saneamento de quaisquer erros ou falhas que o sistema possa apresentar.
Comentários e Sugestões Gerais	Investimento em mais formação com relação ao acesso e manutenção do ceara transparente.	A Coordenação de Ética e Transparência realizou encontros/ capacitações bimestrais no ano de 2020, além de reuniões de alinhamento de forma isolada com os Comitês Setoriais de Acesso à Informação, no intuito de padronizar procedimentos e dirimir eventuais dúvidas no tocante ao tema da Transparência.

PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353

Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Dados: 2021.08.23 14:05:28 -03'00'

Av. Gal Afonso Albuquerque Lima
Cambeba • Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
Comentários e Sugestões Gerais	Maior contato e capitação sobre os comitês Setoriais de Acesso à Informação	Realiza-se ainda o controle mensal de solicitações de informações não respondidas pelos CSAI's.
	A CGE precisa junto com as setores conferir os novos projetos e as ações que não consta no Ceara transparente, para atualização das informações, para não fique restritas as setoriais que estão desenvolvendo os projetos e ações, e sim compartilhar com todos os cearenses, para ter acesso as consultas dos programas de Governo.	
	Investimento na formação sobre a plataforma e outros sistemas da cge.	Está em processo de licitação a contratação de uma Consultoria para o desenvolvimento de um novo Sistema de Gestão de Contratos mais moderno que possa melhor atender aos anseios dos Órgãos no que tange ao processo de gestão de contratos, não obstante a isso estamos trabalhando em melhorias no sistema atual visando torná-lo mais eficiente e produtivo. No que se refere a plataforma de eventos está em processo de licitação a contratação de uma plataforma colaborativa que dentre muitas funções está contida uma ferramenta para a realização de eventos.
	Melhorar mais, o tempo de acesso na hora de cadastramento de IG´S, CONVENIOS, CONTRATOS. Pois quando estou resolvendo um problema de vinculação, ou cadastro do termo no sistema, é como se eu tivesse somente 30 segundos completar todo o cadastro, ai temos que sair e entrar novamente e começar tudo de novo...	
	A PLATAFORMA UTILIZADA PARA OS EVENTOS NÃO ESTÃO DE FÁCIL ACESSO	
	Reuniões conjuntas com os Ouvidores e a direção superior.	A Coordenadoria de Ouvidoria não atua com frequência com reuniões entre ouvidores e gestão superior. Essas reuniões conjuntas, normalmente, são realizadas nas seguintes situações: por meio de solicitação do próprio órgão; e por solicitação da CGE para tratar de assunto específico.
	Seria bom a realização de cursos para o aprimoramento e reciclagem dos colaboradores que atuam junto a CGE dando respostas as suas solicitação.	Nesse ano de 2021, a Coordenadoria de Ouvidoria está promovendo muitos cursos voltados para a atuação dos ouvidores, tais como Curso Básico de Ouvidoria, Certificação em Ouvidoria, Tratamento de Denúncias, Avaliação de Serviços, além de oficinas de Qualidade de Respostas, de Orientação e Categorização de Denúncia e de Construção de Relatório. No entanto, consideraremos a sua sugestão para o planejamento das próximas capacitações.
	CGE é um órgão serio e ético, porém existem ouvidores de repartições que não merecem estar representando a ouvidoria, pois lhe falta ética e imparcialidade. Sugiro que haja advertência e punição para esses que não estão zelando pelo cargo que lhe foi confiado.	A Coordenadoria de Ouvidoria acompanha os trabalhos realizados pelas ouvidorias por meio de indicadores, da equipe de monitoramento, como também são submetidas a avaliação de desempenho anual. Essa atuação da Coordenadoria de Ouvidoria ocorre especialmente por meio de orientação e capacitação dos ouvidores. A nomeação do ouvidor é de competência do dirigente máximo do órgão, que deve seguir orientação prevista no Decreto Estadual

PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Dados: 2021.08.23 14:04:53 -03'00'

Av. Gal Afonso Albuquerque Lima
Cambeba • Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
		n.° 33.485/2020 quanto ao perfil do ouvidor. No entanto, a não adequação aos requisitos previstos no referido decreto ou em virtude de desempenho insatisfatório do Ouvidor Setorial, a CGE pode recomendar a substituição do ouvidor ao dirigente máximo do órgão onde ele atua.
	Realizar mais capacitações na área de ouvidoria e controle interno, incluindo os demais setores dos órgãos que respondem as demandas.	Já realizamos, em 2021, duas capacitações (Sesa e Sema) no sistema corporativo de gestão de parcerias e-Parcerias e já temos uma outra agendada para a Secult. Também já temos uma capacitação no Sistema Sacc agendada. Além disso, temos mais duas capacitações para os Assessores de Controle Interno previstas em nossas metas. Além disso, a Coordenadoria de Ouvidoria está promovendo muitos cursos voltados para a atuação dos ouvidores, tais como Curso Básico de Ouvidoria, Certificação em Ouvidoria, Tratamento de Denúncias, Avaliação de Serviços, além de oficinas de Qualidade de Respostas, de Orientação e Categorização de Denúncia e de Construção de Relatório. No entanto, consideraremos a sua sugestão para o planejamento das próximas capacitações.
Comentários e Sugestões Gerais	Em relação ao Controle Interno, tenho como sugestão que os Encontros sejam mais práticos e não apenas de promoção da CGE. Entendemos a importância da CGE para o Estado e queremos participar mais, aprender as trilhas de auditoria para que possamos ajudá-la na fiscalização em nossa Secretaria.	Os Encontros de Integração do Controle Interno (EICI) começaram a ser realizados em junho de 2020 com frequencia semanais até o final do ano e em 2021 estamos com encontros a cada 15 dias. Temos tratado nos encontros de diversos temas de importância para o Controle Interno tais como: processo de análise de despesas para autorização do Cogerf, processo de envio das Contas Anuais de Gestão no Sistema Ágora, Guia de Compras e Contratações Emergenciais (Covid-19) e Modelo de Termo de Referência, Monitoramento do Cauc, Sistema de Correição, material para atividades de controle interno. O objetivo dos EICI não é o da capacitação em si e sim trazer temas de importância para auxiliar os Assessores de Controle Interno nas suas atividades diárias. Sempre ressaltamos nos Encontros que a participação das setoriais é de suma importância e que as mesmas estão abertas não só para trazer demandas como também para apresentar os trabalhos desenvolvidos, como foi o caso do Assessor de Controle Interno da Seplag que fez uma apresentação sobre a sua atuação na Seplag. Quantos as capacitações, já realizamos, em 2021, duas capacitações (Sesa e Sema) no sistema corporativo de gestão de parcerias e-Parcerias e já temos uma outra agendada para a Secult. Também já temos uma capacitação no
	Maior proximidade e acompanhamento nas atividades de Controle Interno dos órgãos, propondo ações mais efetivas nos encontros de integração.	
	Vejo a necessidade de realização de mais capacitações relacionadas ao controle interno.	
	Maior oferta de cursos de capacitação, sobretudo na área de Controle Interno.	

PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Dados: 2021.08.23 14:04:11 -03'00'

Av. Gal Afonso Albuquerque Lima
Cambeba • Fortaleza / CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3471

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
Comentários e Sugestões Gerais		Sistema Sacc agendada. Além disso, temos mais duas capacitações para os Assessores de Controle Interno previstas em nossas metas.
	SACC sempre trava ou está fora do ar. CGE demora responder atendimentos ou finaliza dando uma resposta genérica que não resolve a situação. Deveria haver um grau de recurso das respostas para um nível superior de atendimento	Está em processo de licitação a contratação de uma Consultoria para o desenvolvimento de um novo Sistema de Gestão de Contratos mais moderno que possa melhor atender aos anseios dos Órgãos no que tange ao processo de gestão de contratos, não obstante a isso estamos trabalhando em melhorias no sistema atual visando torná-lo mais eficiente e produtivo.
	Eu entendo que a CGE por ser um órgão de controle interno poderia avançar no contato com os seus jurisdicionados, capacitando-os nas diversas áreas com base nos relatórios das auditorias externas, onde o Estado tecnicamente tem falhado. Ser um órgão mais interativo, ter equipes preparadas e treinadas para ser suporte de orientação aos órgãos do poder Executivo. Sou servidora pública e contadora, sinto muitas vezes necessidade de dialogar sobre a interpretação de normas, leis etc., porém a CGE não é interativa, não dispõe de equipe para nos atender. Outra observação, no atendimento do sistema SACC, percebi uma preparação melhor nos últimos dois anos nos funcionários que nos atende, mas há o que melhorar. Outra melhoria foi o CGE Atende, deu mais agilidade na solução dos problemas no sistema ou nas dúvidas e erros por parte dos órgãos.	A CGE elabora anualmente os Planos de Capacitação Setorial, voltado para seus usuários, de Capacitação Interna, destinado aos seus servidores e colaboradores, e de Eventos Institucionais, que tem como público alvo os usuários da CGE e os profissionais que compõem seu quadro de pessoal. A execução integrada desses três planos contribui para melhoria da atuação da CGE especialmente em termos de qualificação de seus profissionais para melhor prestar serviços aos seus usuários. Nada obstante, consideraremos esses comentários por ocasião da próxima elaboração desses Planos.
	Gostaria que, com exceção dos secretários que sempre estão e são resolutivos, fossem mais proativos.	
	Sugestão de uma maior integração entre as instituições do Estado do Ceara	
	Sentimos em alguns momentos um distanciamento da CGE para com o nosso órgão (Ceasa-Ce)	
	Atualmente, a CGE está se fazendo mais próxima dos órgãos, será bastante produtivo que, depois da pandemia, as reuniões e cursos virtuais continuem acontecendo.	A CGE deverá manter a execução de seus Planos de Capacitação Setorial e de Eventos Institucionais de forma ajustada e adaptada ao contexto e cenário futuros.

PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353

Assinado de forma digital por PAULO ROBERTO DE CARVALHO NUNES:13943391353
Dados: 2021.08.23 14:03:52 -03'00'