



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

RELATÓRIO DO CONTROLE INTERNO SOBRE AS CONTAS ANUAIS DE GESTÃO – RCI-GESTÃO Nº: 130101.A01.001.0820

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ -
ARCE

EXERCÍCIO 2019

Fortaleza, agosto de 2020



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Antônio Marconi Lemos da Silva

Auditor de Controle Interno

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Paulo Roberto de Carvalho Nunes

Auditor de Controle Interno

Coordenadoria de Auditoria Interna

Ana Luiza Felinto Cruz

Auditora de Controle Interno

Coordenadoria de Correição

Antonio Paulo da Silva

Auditor de Controle Interno

Coordenadoria da Ética e Transparência

Matheus Borges Gonçalves de Lima

Auditor de Controle Interno

Coordenadoria de Controladoria

Marcelo de Sousa Monteiro

Auditor de Controle Interno

Coordenadoria de Ouvidoria

Larisse Maria Ferreira Moreira

Auditora de Controle Interno

I - INFORMAÇÕES PRELIMINARES

DO RELATÓRIO DE CONTROLE INTERNO SOBRE AS CONTAS ANUAIS DE GESTÃO – RCI-GESTÃO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, em cumprimento às determinações apresentadas no inciso III, do art. 9º e no inciso IV, do art. 52, da Lei Estadual nº 12.509, de 06 de dezembro de 1995, no inciso XVII, do art. 14, da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018 e no Decreto Estadual nº 33.053, de 10 de maio de 2019, apresenta o Relatório de Controle Interno sobre as Contas Anuais de Gestão – RCI-Gestão da **AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE**, sobre o exercício financeiro de **2019**.

O RCI-Gestão está orientado pelo Decreto Estadual nº 29.388, de 27 de agosto de 2008, que instituiu a auditoria preventiva com foco em riscos e pelo Decreto nº 33.053, de 10 de maio de 2019, que estabelece as diretrizes para elaboração do Relatório de Controle Interno sobre as Contas Anuais de Gestão (RCI-Gestão) dos Órgãos, Entidades e Fundos do Poder Executivo do Estado do Ceará.

As contas de gestão dos órgãos, entidades e fundos referentes ao exercício de **2019** foram analisadas tendo como base a estrutura da Administração Pública contida na Lei Estadual nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007 e suas alterações, entretanto serão apresentadas pelos órgãos, entidades e fundos que os sucederam, após a edição da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018.

A geração do RCI-Gestão foi realizada de forma automatizada pela equipe do Observatório da Despesa Pública do Ceará (ODP.Ceará), no âmbito da Coordenadoria de Controladoria, em conformidade com as normas e procedimentos técnicos aplicáveis às demandas de controle interno, com a utilização de dados disponíveis nos sistemas corporativos do Poder Executivo Estadual, bem como por meio de informações produzidas pelas áreas programáticas da CGE.

As atividades de controle interno desenvolvidas pelas áreas programáticas da CGE, relativas ao exercício de **2019**, estão consolidadas neste relatório e foram desenvolvidas visando contribuir para o tratamento tempestivo dos riscos que podem ameaçar o cumprimento dos objetivos institucionais do órgão, entidade ou fundo e fornecer subsídios para identificação de oportunidades de melhoria nos processos organizacionais.

Os dados e as informações que apresentaram indícios de irregularidade foram encaminhadas ao órgão, entidade ou fundo para que esse se manifestasse no prazo determinado pela CGE.

Os indícios de irregularidades detectados no âmbito das atividades de controle interno das áreas programáticas da CGE, no exercício em análise, e não respondidos ou tratados pelo órgão, entidade ou fundo estão relatados no presente relatório.



II - INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Sigla - ARCE

Vinculação - PGE

Natureza - AUTARQUIAS

1. Legislação Vigente no Exercício de 2019

A **Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE**, autarquia sob regime especial, vinculada à Procuradoria Geral do Estado, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa, com prazo de duração indeterminado, foi criada pela Lei Estadual nº 12.786/97, alterada pelas Leis Estaduais nº 12.820/98 e 13.321/03, e teve sua estrutura definida no Decreto nº 25.059/98. A reestruturação dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, efetivada por meio da Lei Estadual nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007.

2. Competências

De acordo com o art. 7º da sua lei de criação, constituem atribuições básicas de competência da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE:

I - regulação econômica dos serviços públicos delegados, mediante o estabelecimento de tarifas ou parâmetros tarifários que reflitam o mercado e os custos reais de produção, de modo a, concomitantemente, incentivar os investimentos privados e propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas aos usuários;

II - regulação técnica e controle dos padrões de qualidade, fazendo cumprir os critérios tecnológicos e normas qualitativas, conforme estabelecidos em contrato de concessão, termo de permissão, Lei ou pelos órgãos competentes, de forma a garantir a continuidade, segurança e confiabilidade da prestação de serviço público;

III - atendimento ao usuário, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos delegados, conforme a regulamentação desta Lei.

3. Finalidades

Constituem objetivos fundamentais da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE (art. 46, Inciso I, da Lei Estadual nº 16.710/2018):

- a) promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados, submetidos à sua competência regulatória, propiciando condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas;
- b) proteger os usuários contra o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros;



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

- c) fixar regras procedimentais claras, inclusive em relação ao estabelecimento, revisão, ajuste e aprovação de tarifas, que permitam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessões e termos de permissões de serviços públicos;
- d) atender, através das entidades reguladas, às solicitações razoáveis de serviços necessárias à satisfação das necessidades dos usuários;
- e) promover a estabilidade nas relações entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;
- f) estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade, ressalvada a competência do Estado quanto à definição das políticas de investimento;
- g) estimular a livre, ampla e justa competição entre as entidades reguladas, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como corrigir os efeitos da competição imperfeita.
- h) atuar como Gestora do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, podendo, no cumprimento dessa finalidade, regular, explorar, organizar, dirigir, coordenar, executar, fiscalizar, delegar e controlar a prestação de serviços relativos ao Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e aos Terminais Rodoviários de Passageiros e, ainda promover as licitações para as concessões e permissões inerentes ao transporte rodoviário municipal de passageiros do Estado do Ceará, bem como criar, permitir, modificar, disciplinar, regulamentar, fiscalizar e controlar as linhas e itinerários relativos ao transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;
- i) exercer outras competências necessárias ao cumprimento de suas finalidades, nos termos do Regulamento.

4. Receitas

Constituem receitas diversas da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE, dentre outras fontes de recursos (Art. 34 da Lei nº 12.786/97):

I - percentual incidente sobre a tarifa cobrada por concessionária ou permissionária de serviço público delegado, nos termos estabelecidos em normas pactuadas;

II - dotações orçamentárias atribuídas pelo Estado em seus orçamentos, bem como créditos adicionais;

III - produto da venda de publicações, material técnico, dados e informações; IV - doações, legados, subvenções e contribuições de qualquer natureza realizadas por entidades não reguladas;

V - recursos provenientes de convênios, acordos ou contratos celebrados com órgãos de direito público ou entidades privadas, nacionais ou estrangeiras;



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

VI - rendimentos de operações financeiras que realizar com recursos próprios;

VII - emolumentos e preços cobrados em decorrência do exercício de fiscalização bem como quantias recebidas pela aprovação de laudos e prestação de serviços técnicos pela ARCE.

III - ARCE EM NÚMEROS

O objetivo deste capítulo é apresentar informações gerais de natureza orçamentária e financeira relativas à execução das despesas por categoria econômica, grupo de natureza, fontes de recursos, especificando as despesas com pessoal, contratos e parcerias.

1. Execução da Despesa por Categoria Econômica e Grupo de Natureza de Despesa

A Tabela 1 apresenta a execução da despesa por categoria econômica e grupo de natureza de despesa (GND), o orçamento autorizado (Lei Orçamentária Anual com os créditos adicionais), valores empenhados, liquidados e pagos. O percentual de execução considera os valores liquidados em relação ao orçamento autorizado e a participação corresponde aos valores liquidados em relação ao total liquidado.

Tabela 1 - Execução da Despesa por Categoria Econômica e Grupo de Natureza – R\$ 1.000,00

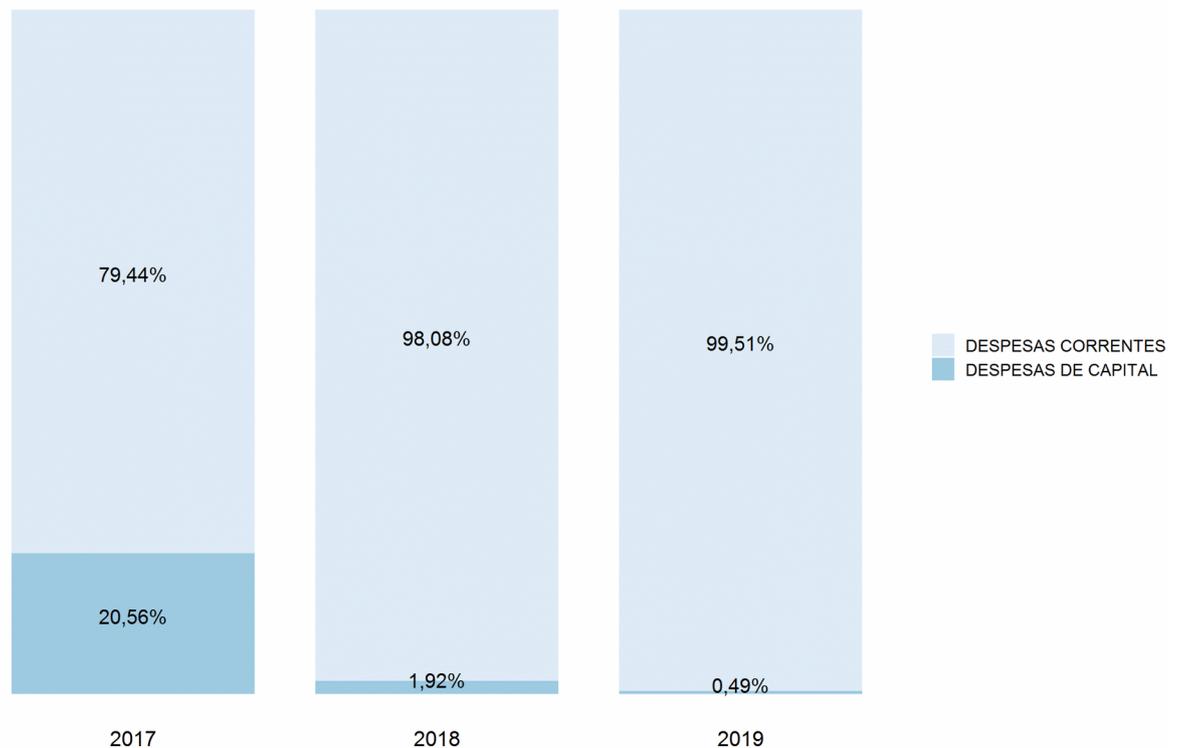
CATEGORIA ECONÔMICA	LOA + CRÉDITOS	EMPENHADO	LIQUIDADO	PAGO	EXECUÇÃO	PARTICIPAÇÃO
Grupo de Natureza de Despesa	(I)		(II)		(III)	
DESPESAS CORRENTES	23.676,26	21.589,25	20.724,92	20.498,92	87,53%	99,51%
PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	14.598,08	14.232,81	14.193,47	13.967,47	97,23%	68,15%
JUROS E ENCARGOS DA DIVIDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	9.078,17	7.356,45	6.531,45	6.531,45	71,95%	31,36%
DESPESAS DE CAPITAL	3.848,97	102,62	102,62	102,62	2,67%	0,49%
INVESTIMENTOS	3.848,97	102,62	102,62	102,62	2,67%	0,49%
INVERSOES FINANCEIRAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
AMORTIZACAO DA DIVIDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
TOTAL	27.525,23	21.691,87	20.827,54	20.601,53	75,67%	100,00%

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente

O gráfico 1 apresenta a evolução percentual da participação da liquidação da despesa por Categoria Econômica nos três últimos exercícios financeiros.



Gráfico 1 - Evolução Percentual da Participação da Despesa Executada por Categoria Econômica



2. Execução da Despesa por Fonte de Recurso

A Tabela 2 apresenta a execução da despesa (liquidação) por Fonte de Recurso e Subfontes o orçamento autorizado (Lei Orçamentária Anual com os créditos adicionais), valores empenhados, liquidados e pagos. O percentual de execução considera os valores liquidados em relação ao orçamento autorizado e a participação corresponde aos valores liquidados em relação ao total liquidado.

Tabela 2 - Execução da Despesa por Fonte de Recurso – R\$ 1.000,00

FONTE DE RECURSOS	LOA + CRÉDITOS	EMPENHADO	LIQUIDADADO	PAGO	EXECUÇÃO	PARTICIPAÇÃO
Subfonte	(I)		(II)		(III)	
FONTE TESOURO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
00.00 - RECURSOS ORDINÁRIOS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
OUTRAS FONTES	27.525,23	21.691,87	20.827,54	20.601,53	75,67%	100,00%
48.49 - OPERAÇÕES DE CRÉDITO EXTERNAS - IPF/BIRD	3.080,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
70.00 - RECURSOS DIRETAMENTE ARRECADADOS	24.445,23	21.691,87	20.827,54	20.601,53	85,20%	100,00%
TOTAL	27.525,23	21.691,87	20.827,54	20.601,53	75,67%	100,00%

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente

3. Execução da Despesa por Elemento de Despesa

A Tabela 3 apresenta a execução por elemento de despesa, o orçamento autorizado (Lei Orçamentária Anual com os créditos adicionais), valores empenhados,



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

liquidados e pagos. O percentual de execução considera os valores liquidados em relação ao orçamento autorizado e a participação corresponde aos valores liquidados em relação ao total liquidado.

Tabela 3 - Liquidação por Elemento de Despesa – R\$ 1.000,00

ELEMENTO	LOA + CRÉDITO	EMPENHADO	LIQUIDADO	PAGO	EXECUÇÃO	PARTICIPAÇÃO
	(I)		(II)		(III)	
VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOAL	11.247,22	11.249,54	11.249,54	11.249,54	100,02%	54,01%
LOCAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA	4.347,95	4.085,87	3.452,71	3.452,71	79,41%	16,58%
OBRIGAÇÕES PATRONAIS	3.112,63	2.918,26	2.911,43	2.685,43	93,54%	13,98%
OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JU	1.930,31	889,60	826,30	826,30	42,81%	3,97%
SERVIÇO DE CONSULTORIA	4.238,80	796,25	796,25	796,25	18,78%	3,82%
CONTRIBUIÇÕES	400,00	400,00	400,00	400,00	100,00%	1,92%
OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E CONTRIBUTIVAS	562,86	471,20	387,46	387,46	68,84%	1,86%
SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA	357,83	313,92	281,48	281,48	78,66%	1,35%
MATERIAL DE CONSUMO	163,85	135,96	125,52	125,52	76,61%	0,60%
DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	10,00	104,39	102,47	102,47	1024,70%	0,49%
PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	125,77	76,46	76,46	76,46	60,79%	0,37%
DIÁRIAS - CIVIL	127,04	72,57	72,57	72,57	57,13%	0,35%
OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA FÍ	127,20	73,43	73,43	73,43	57,73%	0,35%
INDENIZAÇÕES TRABALHISTAS	233,23	65,01	32,51	32,51	13,94%	0,16%
AUXÍLIO FINANCEIRO A ESTUDANTES	35,94	30,66	30,66	30,66	85,31%	0,15%
AUXÍLIO-TRANSPORTE	13,04	8,75	8,75	8,75	67,11%	0,04%
EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	352,59	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
OBRAS E INSTALAÇÕES	138,98	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
TOTAL	27.525,23	21.691,87	20.827,54	20.601,53	75,67%	100,00%

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente

4. Despesas com Pessoal

A Tabela 4 apresenta a composição das despesas com pessoal ativo e locação de mão de obra terceirizada em substituição a servidores.

Para a identificação da locação de mão-de-obra terceirizada em substituição a servidores foram utilizadas as informações de execução do grupo de natureza de

despesa – Outros Despesas Correntes, elemento 37 - Outras Despesas de Pessoal Decorrentes de Contratos de Terceirização.

Vale ressaltar que os gastos com inativos e pensionistas são geridos pelo Sistema Único de Previdência Social dos Servidores Públicos Civis e Militares dos Agentes Públicos e dos Membros de Poder do Estado do Ceará – SUPSEC, tendo como unidades executoras o FUNAPREV, PREVMILITAR E PREVID.

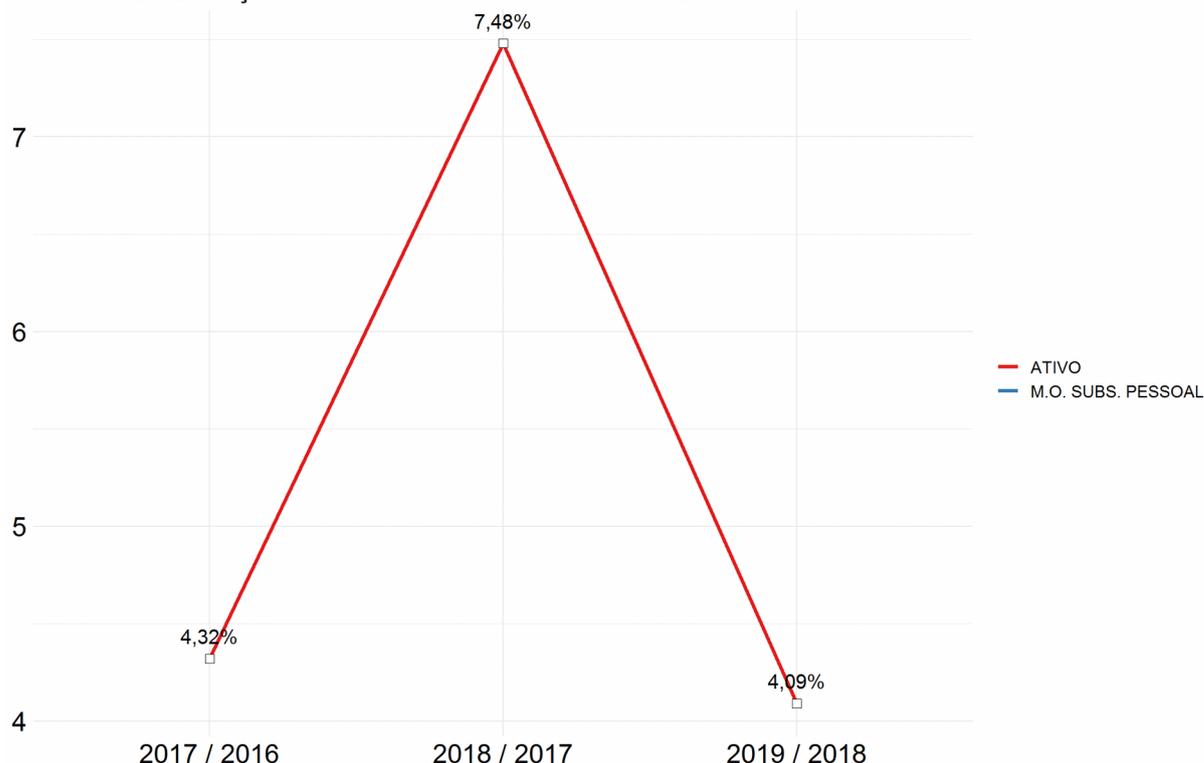
Tabela 4 - Composição com Gastos com Pessoal – R\$ 1.000,00

TIPO DE PESSOAL	2016	2017	2018	2019
ATIVO	12.162,33	12.687,51	13.636,18	14.193,47
LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA EM SUBSTITUIÇÃO A SERVIDORES	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	12.162,33	12.687,51	13.636,18	14.193,47

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente

O gráfico 2 apresenta a evolução percentual das despesas com pessoal nos últimos três exercícios financeiros.

Gráfico 2 - Evolução Percentual dos Gastos com Pessoal



5. Quantitativo de Pessoal Ativo

A Tabela 5 apresenta o quantitativo de pessoal ativo, por tipo de vínculo em 31/12/2019.



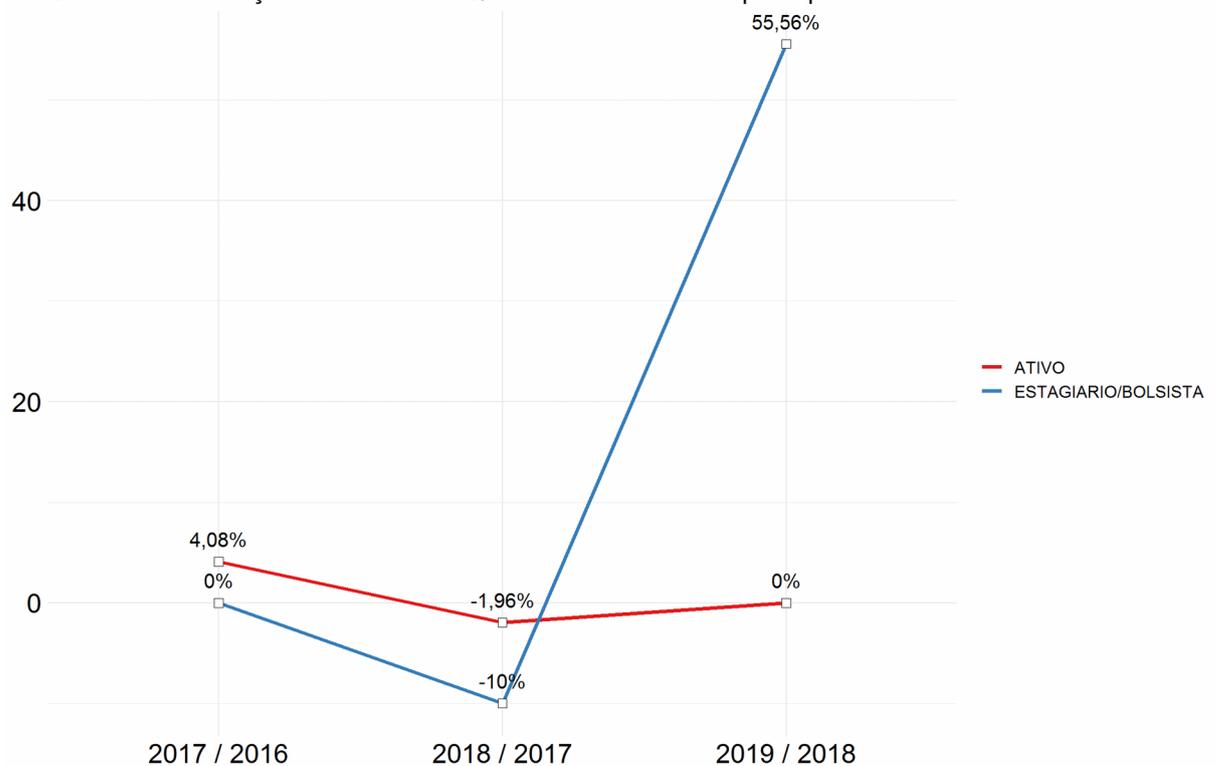
Tabela 5 - Quantitativo de Pessoal

PESSOAL	2016	2017	2018	2019
ATIVO	49	51	50	50
ESTAGIARIO/BOLSISTA	10	10	9	14
TOTAL	59	61	59	64

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente

O gráfico 3 apresenta a evolução percentual do quantitativo de pessoal ativo nos últimos três exercícios financeiros.

Gráfico 3 - Evolução Percentual do Quantitativo de Pessoal por Tipo de Vínculo



6. Contratos com Maior Execução

A Tabela 6 apresenta os 10 contratos administrativos com maior execução no exercício de 2019, indicando o valor total do contrato atualizado, o valor liquidado no ano e o percentual de execução total do contrato.

Tabela 6 - 10 Contratos com maior execução - R\$ 1.000,00

CONTRATADO	OBJETO	VIGÊNCIA	VR.CONTRATO ATUALIZADO	LIQUIDADO NO ANO	EXECUÇÃO
SOLUÇÃO SERVIÇOS COMÉRCIO E CONSTRUÇÃO EIRELI	Locação/terceirização de mão-de-obra	29/06/2017 03/07/2020	9.156,57	2.770,46	30,26%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Tabela 6 - 10 Contratos com maior execução - R\$ 1.000,00

CONTRATADO	OBJETO	VIGÊNCIA	VR.CONTRATO ATUALIZADO	LIQUIDADO NO ANO	EXECUÇÃO
CONCREMAT ENGENHARIA E TECNOLOGIA S/A	Serviços de consultoria	16/04/2014 17/04/2019	2.856,55	610,97	21,39%
ATITUDE TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA EIRELI	Locação/terceirização de mão-de-obra	24/07/2019 22/07/2020	1.561,68	401,42	25,70%
SEGURO SEGURANÇA LTDA - EPP.	Locação/terceirização de mão-de-obra	21/12/2017 21/12/2020	629,10	191,31	30,41%
FUNDAÇÃO NÚCLEO DE TECN IND DO CE NUTEC	Serviços de consultoria	03/08/2018 03/08/2021	498,21	185,43	37,22%
DKM SOLUÇÕES EMPRESARIAIS LTDA - EPP	Pregão eletrônico para contratação de empresa especializada para realizar serviço de limpeza e conservação das áreas ajardinada, manutenção arbórea e jardineiras suspensas da nova sede da arce.	20/11/2018 28/11/2020	273,65	185,30	67,71%
COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ	Energia elétrica	25/05/2016 25/05/2021	560,00	151,21	27,00%
CSTA SERVIÇOS AMBIENTAIS LTDA - ME	Serviços de consultoria	13/03/2018 13/12/2019	412,50	141,75	34,36%
ARV COMERCIO E SERV ELETRICOS E DE REFRIGERAÇÃO EIRELI ME	Serviço de assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva, em condensadoras, evaporadoras, rede frigorígena e todos os itens pertencentes ao sistema vrf instalados na arce, com fornecimento e substitui	17/05/2018 16/05/2020	277,92	127,38	45,83%
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARA - ETICE	Contratação de empresa para prestação do serviço de infraestrutura de t.i. em nuvem para arce.	23/07/2019 21/07/2020	423,17	121,88	28,80%
Total			16.649,34	4.887,10	29,35%

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente



7. Parcerias – Execução por Objeto

De acordo com as rotinas estabelecidas para a geração desta informação, não foram identificados dados de execução no exercício de 2019.

8. Instrumentos de Parceria com Maior Liberação de Recursos

De acordo com as rotinas estabelecidas para a geração desta informação, não foram identificados dados de execução no exercício de 2019.

9. Contratos de Gestão - Valores Pagos

De acordo com as rotinas estabelecidas para a geração desta informação, não foram identificados dados de execução no exercício de 2019.



IV – AÇÕES DO CONTROLE INTERNO

Neste Capítulo serão apresentadas informações relativas à atuação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, no exercício de 2019.

A - AÇÕES DE MONITORAMENTO DO CONTROLE INTERNO

No presente tópico são apresentadas as ações realizadas pela CGE no monitoramento do Sistema de Controle Interno, contemplando as áreas de Ouvidoria, Transparência, Controladoria e Auditoria Interna.

Diante de pendências identificadas durante o exercício, a CGE orienta que os órgãos e entidades definam um Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF, nos termos do Decreto Estadual nº29.388, de 27 de agosto de 2008 (D.O.E. 28/08/2008), para minimizar a recorrência de eventos de risco. Além disso, a CGE realiza ações de capacitação, orientação e reuniões para orientação aos gestores e responsáveis pelo controle interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo.

1. OUVIDORIA

A CGE, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria (COUVI), realiza o monitoramento das demandas de ouvidoria e coordena a Rede de Ouvidoria composta por representantes dos órgãos e entidades do Poder Executivo. No exercício de 2019 foram verificados os aspectos relacionados às manifestações de ouvidoria, o cumprimento dos prazos e a satisfação do cidadão.

1.1. Manifestações de Ouvidoria

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são tratadas no âmbito de cada órgão ou entidade do Poder Executivo, devendo ser respondidas ao cidadão no prazo máximo de 15 dias, prorrogáveis por mais 15, conforme o Decreto Estadual nº. 30.474/2011. Além do cumprimento do prazo, a CGE monitora a satisfação do cidadão. A Tabela 7 apresenta o total de manifestações registradas por tipo nos canais de Ouvidoria e encaminhados para a ARCE no exercício de 2019.

Tabela 7 - Ouvidoria - Quantidade de Manifestações por Tipo

ELOGIO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO
0	569	0	7	100

* Fonte: Coordenadoria de Ouvidoria – CGE

A Tabela 8 apresenta as manifestações de Ouvidoria da ARCE, indicando a situação do cumprimento dos prazos.

Tabela 8 - Ouvidoria - Situação das Manifestações de Ouvidoria

SITUAÇÃO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	
Manifestações fora prazo legal para conclusão:	0
Manifestações que ainda estão no prazo legal para conclusão:	0

Tabela 8 - Ouvidoria - Situação das Manifestações de Ouvidoria

SITUAÇÃO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	
Total de manifestações recebidas no período e ainda não concluídas:	0

* Fonte: Coordenadoria de Ouvidoria – CGE

A Tabela 9 apresenta os indicadores de cumprimento dos prazos e o índice de satisfação do cidadão com a Ouvidoria da ARCE no exercício de 2019.

Tabela 9 - Ouvidoria - Cumprimento do Prazo e Satisfação

INDICADOR	REQUISITO	RESULTADO
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	15 DIAS, podendo ser prorrogado	4 DIAS
PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO	100%	100,00%
PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO	82%	91.27%

* Fonte: Coordenadoria de Ouvidoria – CGE

A satisfação do usuário reflete a opinião do cidadão acerca da resposta no prazo, da atuação da ouvidoria e qualidade de resposta, aspectos acompanhados pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE e abordados em orientações às ouvidorias setoriais, reuniões de alinhamento e treinamentos das equipes de ouvidoria.

1.2. Principais Assuntos Demandados

A Tabela 10 apresenta os assuntos mais recorrentes por tipo de manifestação, indicando os aspectos positivos avaliados pelo cidadão, os temas mais críticos e os principais fatores de risco.

Tabela 10 - Ouvidoria – Principais Assuntos Demandados

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
	ENERGIA ELETRICA	277
	TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	244
	AGUA E ESGOTO	34
RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO TELEFONICO	10
	INSATISFACAO COM OS SERVICOS PRESTADOS PELO ORGAO	2
	OUTROS	2
	TOTAL	569
	TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	56
SOLICITAÇÃO	ENERGIA ELETRICA	34
	AGUA E ESGOTO	8



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Tabela 10 - Ouvidoria – Principais Assuntos Demandados

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
	PROCESSO LICITATORIO (LICITACAO)	1
	ATENDIMENTO TELEFONICO	1
	TOTAL	100
	TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	4
SUGESTÃO	AGUA E ESGOTO	3
	TOTAL	7
TOTAL		676

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente

2. TRANSPARÊNCIA

A CGE, por meio da Coordenadoria de Transparência (COTRA), realiza o monitoramento da transparência ativa e passiva dos órgãos e entidades do Poder Executivo. No exercício de 2019 foram verificados os aspectos relacionados à disponibilização das informações previstas na Legislação de Acesso à Informação (Lei Federal nº12.527/2011 e Lei Estadual 15.175/2012).

2.1. Transparência Ativa - Disponibilização das Informações Previstas na LAI no Site Institucional

A Lei de Acesso à Informação prevê a disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelos diversos órgãos e entidades, a título de transparência ativa, ou seja, independente de requerimentos. A CGE monitora os principais canais de transparência ativa, incluindo os sites institucionais dos órgãos e entidades do Poder Executivo, no intuito de verificar o real cumprimento dos requisitos legais.

A Tabela 11 apresenta a avaliação do cumprimento dos requisitos de transparência ativa da ARCE.

Tabela 11 - Disponibilização das Informações Previstas na LAI nos Sites Institucionais

TIPO DE INFORMAÇÃO	DISPONIBILIZA
Banner Lai (Art. 21, Decreto Estadual 31.199/2013)	sim
Estrutura Organizacional (Art. 11, §1, inciso I da Lei Estadual 15.175/2012))	sim
Competências (Art. 11, §1, inciso I da Lei Estadual 15.175/2012)	sim
Horário e local (Art. 11, §1, inciso I da Lei Estadual 15.175/2012)	sim
Indicadores de Resultado (Art. 11, §1, inciso I da Lei Estadual 15.175/2012)	sim
Convênios (Art. 11, §1, inciso III, da Lei Estadual 15.175/2012)	sim
Despesas (Art. 11, §1, inciso III, da Lei Estadual 15.175/2012)	sim



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Tabela 11 - Disponibilização das Informações Previstas na LAI nos Sites Institucionais

TIPO DE INFORMAÇÃO	DISPONIBILIZA
Despesas Detalhadas (Art. 11, §1, inciso III, da Lei Estadual 15.175/2012)	sim
Licitações (Art. 11, §1, inciso IV e Art. 11, § 2, Lei 15.175/2012)	sim
Contratos (Art. 11, §1, inciso IV, da Lei Estadual 15.175/2012)	sim
Informações de Servidores (Decreto nº. 31.487/2014);	sim
Relação de Informações Sigilosas (Art. 29, inciso I e II da Lei Estadual 15.175/2012);	sim
Perguntas Frequentes (Art. 11, §1, inciso VII da Lei Estadual 15.175/2012)	sim
Sobre a LAI (Art. 21, Decreto Estadual 31.199/2013)	sim
Relatório Estat. SIC (Art. 29, inciso III da Lei Estadual 15.175/2012)	sim
SIC NO SITE (Art. 21, inciso II da Lei Estadual 31.199/2013)	sim
Carta de Serviço (Lei Federal nº13.460)	sim

* Fonte: Coordenadoria da Ética e Transparência

Conforme Art. 11 da Lei Estadual n.º15.175/2012, é dever dos Poderes, Órgãos e Entidades albergados por esta lei disponibilizar, independente de requerimentos, no âmbito de suas competências, informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, o que vem a ser denominado de “Transparência Ativa”.

Dessa forma, a CGE realizou uma verificação das informações disponibilizadas ativamente pelos órgãos em fevereiro de 2019, e após a análise recomendou aos órgãos que divulgassem, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo.

As recomendações foram encaminhadas por meio do Relatório de Gestão da Transparência de 2019, entregue fisicamente para os órgãos. Outra forma que a Coordenação de transparência utilizou para orientação das boas práticas foi através das reuniões da Rede de Acesso à Informação, que correu de forma bimestral durante ano de 2019.

2.2. Transparência Passiva

A Tabela 12 apresenta o desempenho do órgão ou entidade no encaminhamento dos pedidos de acesso à informação (transparência passiva), consolidadas para o exercício de 2019. Cada órgão e entidade do Poder Executivo deve responder no prazo máximo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10. No monitoramento realizado pela CGE, além do cumprimento dos prazos, também é observada a satisfação do cidadão.



Tabela 12 - Transparência Passiva – Desempenho

ACESSO À INFORMAÇÃO	RESULTADO
QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES	52
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	14,92 dias
PERCENTUAL DE SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO	96,15%
PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO	88,80%

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente

A Tabela 13 apresenta as solicitações de acesso à informação da ARCE, indicando a situação do cumprimento dos prazos.

Tabela 13 - Transparência Passiva – Solicitações de Informação

SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
Solicitações que ainda estão no prazo legal para resposta:	0
Solicitações fora prazo legal para resposta:	0
Total de solicitações recebidas no período e ainda não respondidas:	0

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente

A Tabela 14 apresenta os assuntos mais recorrentes nas solicitações de acesso à informação, indicando a quantidade de solicitações que foram recebidas no exercício de 2019.

Tabela 14 - Assuntos Mais Recorrentes no Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES	QUANTIDADE
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	30
ÁGUA E ESGOTO	5
ENERGIA ELÉTRICA	4
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	3
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
FROTA DE VEÍCULOS	1
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
TOTAL	49

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Ceará Transparente

3. CONTROLADORIA



A CGE, por meio da Coordenadoria de Controladoria (CCONT), realiza o monitoramento diário da situação do Estado no Serviço Auxiliar de Informações para Transferências Voluntárias (CAUC), gerenciado pela Secretaria do Tesouro Nacional (STN). A partir das informações disponibilizadas pela STN, a CGE encaminha relatórios com a situação do CNPJ dos Órgãos e Entidades do Estado do Ceará, por meio de correio eletrônico, e formaliza ofícios para os órgãos e entidades que apresentam pendências, solicitando a adoção de providências necessárias à regularização.

3.1. Monitoramento do CAUC - Serviço Auxiliar de Informações para Transferências Voluntárias

De acordo com as rotinas estabelecidas para a geração desta informação, não foram identificados dados de execução no exercício de 2019.

À CGE, conforme Decreto nº. 32.301/2017, cabe monitorar diariamente as inscrições dos diversos órgãos e entidades do Estado do Ceará no CAUC, notificando o respectivo titular ou dirigente máximo inadimplente, se for o caso, para que o mesmo informe sobre as providências tomadas para regularização da pendência o mais rápido possível. Em 31/12/2019, a ARCE não possuía anotação no CAUC.

4. AUDITORIA INTERNA

A CGE, por meio da Coordenadoria de Auditoria Interna Governamental (COAUD), realiza atividades de auditoria interna para contribuir com a melhoria dos processos e para a verificação da regularidade da gestão.

4.1. Relatórios de Auditoria Emitidos no Exercício

A Tabela 15 apresenta informações relativas às atividades realizadas nesta unidade no exercício de 2019. Os documentos estão dispostos por seu número, modalidade e categoria de auditoria e por seu objeto.

Tabela 15 - Relatórios de Auditoria Emitidos no Exercício

NÚMERO	MODALIDADE	CATEGORIA	OBJETO
130101.A01.001.0719	CONTAS DE GESTÃO	CONTAS DE GESTÃO	CONTAS DE GESTÃO EXERCÍCIO DE 2018

* Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/CE) - Coordenadoria de Auditoria Interna (COAUD)

5. CORREIÇÃO

A CGE, por meio da Coordenadoria de Correição (COSCO), coordena o Sistema de Correição do Poder Executivo Estadual orientando os órgãos e entidades quanto à instauração e condução de sindicâncias e Processos Administrativos de Responsabilização. Estão ainda entre as suas atividades, a prevenção, a neutralização e o combate à corrupção, a apuração de denúncias e as Tomada de Contas Especial.

5.1. Relatórios de Inspeções Emitidos no Exercício

De acordo com as rotinas estabelecidas para a geração desta informação, não foram identificados dados de execução no exercício de 2019.



B - TRILHAS AUTOMATIZADAS DE AUDITORIA

A CGE, por meio da Coordenadoria de Controladoria (CCONT) e da Coordenadoria de Auditoria Interna (COAUD), elaborou no âmbito das atividades do Observatório da Despesa Pública do Ceará – ODP.Ceará, trilhas automatizadas de auditoria com o objetivo de identificar situações que possam constituir irregularidades na execução orçamentária e financeira, na gestão de pessoas e de parcerias por meio de convênios e instrumentos congêneres.

Foram elaboradas quatro trilhas para identificar:

1. Convênios inadimplentes;
2. Servidor x Terceirizado;
3. Despesa de exercício anterior maior que o saldo orçamentário.

1. DESCRIÇÃO DAS TRILHAS

1.1. Convênios inadimplentes

Da análise dos beneficiários de transferências de recursos por meio de convênios ou instrumentos congêneres mantidos pela unidade, no exercício de 2019, **não** foram verificadas situações de inadimplência.

1.2. Servidor X Terceirizado

Da análise dos dados dos empregados constantes no Sistema de Controle de Serviços de Terceiros (SISTER) em conjunto com os dados da Folha de Pagamento do Governo do Estado do Ceará, relativos à competência de setembro de 2019, **não** foram verificados casos de acúmulo de cargo público com emprego em empresa terceirizada contratada junto ao Governo do Estado.

Importante frisar que a Lei Federal nº 8.666/93 em seu art. 9º, inciso III cc. §3º veda apenas os casos de acumulação no mesmo órgão. No entanto, caso a acumulação se dê em órgãos distintos, é necessária a verificação da compatibilidade de horários das atividades.

1.3. DEA - Despesa de exercício anterior maior que o saldo orçamentário

Da análise das Despesas de Exercícios Anteriores executadas no período de 2019, **não** foram verificados volumes de execução superiores aos saldos orçamentários remanescentes do ano anterior, em desconformidade com o art. 37 da Lei nº 4.320/1964.

V – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados estão adstritos aos objetivos e limites estabelecidos no escopo do presente trabalho, não excluindo, porém, eventos relevantes e necessários à análise dos dados e informações objeto deste trabalho.

A ocorrência de quaisquer fatos supervenientes a esse propósito, que venham a ser conhecidos ou para os quais esta CGE seja demandada a se pronunciar, poderão ser objeto de exame posterior.

Documento assinado digitalmente

Alex Aguiar Lins
Auditor de Controle Interno

Ítalo José Brígido Coelho
Auditor de Controle Interno