



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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO

De janeiro a dezembro de 2020

Fortaleza, junho de 2021



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
I – A INSTITUIÇÃO	4
1. Contextualização	4
2. Competências Institucionais	9
3. Estrutura Organizacional e Organograma	10
4. Pessoal	14
5. Estratégias de Ação	15
II – RESULTADOS DA ATUAÇÃO	19
1. Gestão Democrática para Resultados	19
2. Auditoria Interna Governamental	22
3. Controladoria Governamental	23
4. Fomento ao Controle Social	25
5. Ética e Correição Governamental	27
6. Atividades de Apoio	28
7. Outros Destaques	36
III – CONCLUSÃO	40

APRESENTAÇÃO

Este Relatório apresenta os resultados relativos à execução orçamentária e os objetivos estratégicos alcançados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) durante o ano de 2020.

As informações ora apresentadas evidenciam o empenho das áreas para a realização dos objetivos estratégicos por meio de ações, projetos e atividades, visando a melhoria dos serviços ofertados pela CGE. Assim, o presente relatório está estruturado em três seções.

A primeira apresenta a estrutura da CGE, um breve histórico da criação do órgão, suas competências institucionais, estrutura organizacional e correspondente organograma, a composição de pessoal, além das estratégias de ação.

A segunda seção traz os resultados da atuação da CGE, subdivididos em gestão para resultados, áreas programáticas, quais sejam, 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, além de três áreas de assessoramento, a saber, Jurídica, de Comunicação, de Controle Interno e Ouvidoria, 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 públicas e consequentes ações, com o objetivo de fortalecer a gestão democrática e participativa no âmbito do Poder Executivo do Estado do Ceará.

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 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.

Retornando a alteração promovida em 2007, restou estabelecida para a SECON uma nova missão: “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.

No ano de 2020, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, mais uma vez, com o apoio da equipe da Coordenadoria de Modernização da Gestão do Estado (COMGE) da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), promoveu a atualização de seu planejamento estratégico para o período 2020-2022.

O importante instrumento de gestão reestabeleceu objetivos e projetos estratégicos que irão permitir o cumprimento da missão e o alcance da visão proposta para a instituição. Seu conteúdo reflete o resultado de um processo de construção coletiva, no qual os gestores e os servidores validaram a cadeia de valor e o cenário de referência e definiram a matriz SWOT, a caracterização do negócio (negócio, missão, usuários, visão, valores e proposição de valor aos usuários), os objetivos e projetos estratégicos, buscando traçar da maneira mais legítima possível o direcionamento da CGE para o período. Por fim, foram definidos os indicadores estratégicos da CGE.

A CGE passou a ter como missão:

“Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade”.

Assim, para cumprir com a nova caracterização do negócio definida para a CGE neste planejamento estratégico, foram estabelecidos 10 (dez) objetivos estratégicos para o período 2020-2022, os quais serão atingidos por meio da execução de 44 (quarenta e quatro) projetos estratégicos.

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 2020, 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;

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;



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

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;

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;



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

- 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 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.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

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 ASSESSORAMENTO

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



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

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

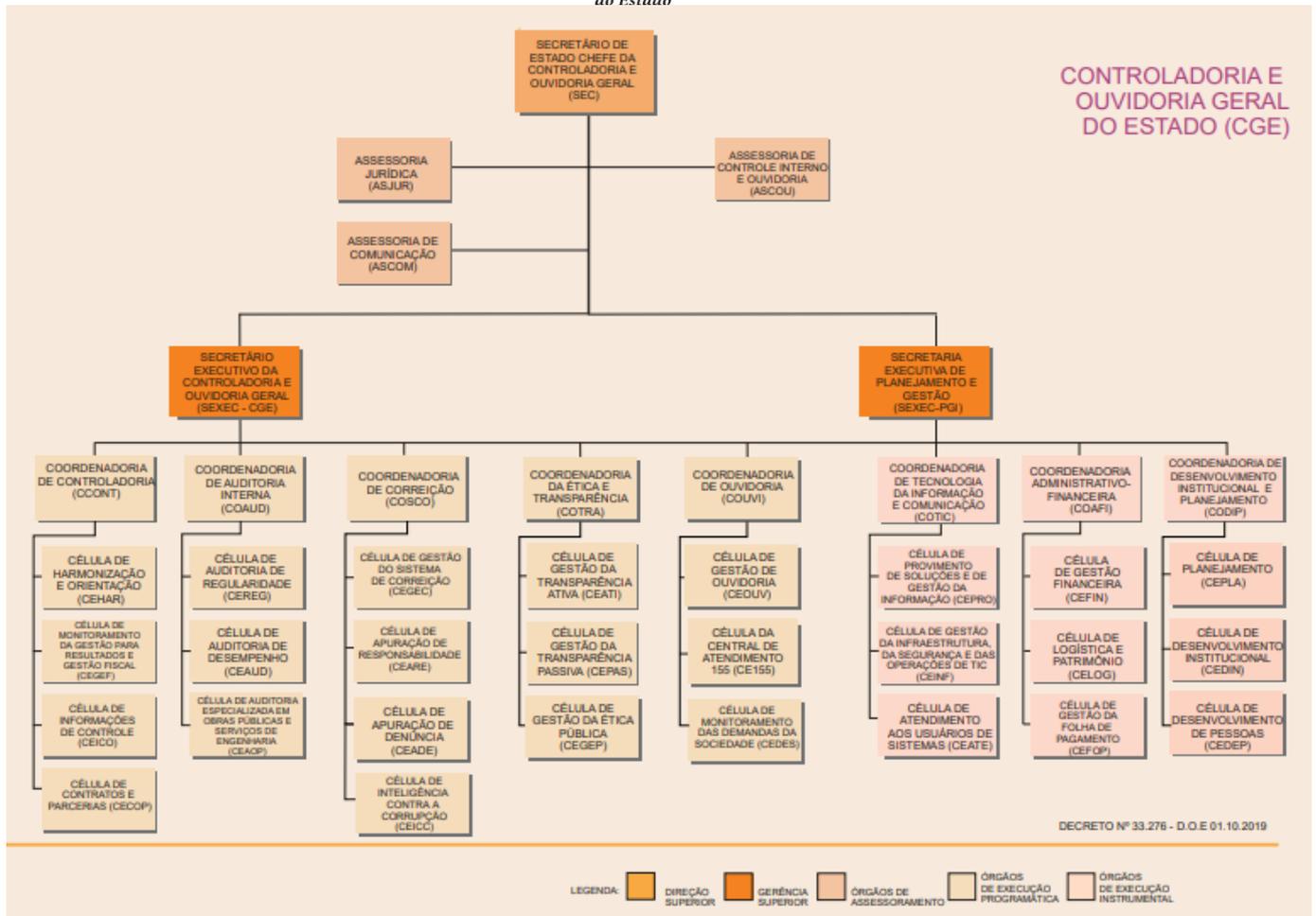
11.3 Célula de Desenvolvimento de Pessoas

A seguir o organograma da CGE, que contempla 05 (cinco) áreas programáticas, quais sejam, 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 06 (seis) áreas instrumentais Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Jurídica, Comunicação, Controle Interno e Ouvidoria Setorial, Tecnologia da Informação e Comunicação, e Administrativo-Financeira que dão suporte a todas estas atividades.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

CONTROLADORIA E
OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO (CGE)



4. Pessoal

A estrutura de pessoal que atua na CGE está distribuída entre cargos efetivos e cargos comissionados. São 85 cargos efetivos que compõe a CGE, exclusivamente, compreendidos pelo cargo de Auditor de Controle Interno. De outra parte os cargos comissionados somam 65. A estrutura de cargos está evidenciada no Quadro 1.

A estrutura de pessoal da CGE também contou com servidores cedidos de outros órgãos e com comissionados exclusivos, que somaram 30 servidores, de acordo com o Quadro 2.

Registre-se que, por meio de contratos de terceirização, a CGE contou com 83 colaboradores em atividades de suporte administrativo, nas áreas de Ouvidoria e Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como apresentado no Quadro 3.

A estrutura de pessoal totalizou, dentre servidores efetivos, servidores cedidos, comissionados exclusivos e terceirizados, contou com 173 profissionais.

Quadro 1 – Estrutura de Cargos
Posição em 31/12/2020

CARGOS EFETIVOS	AUTORIZADOS	OCUPADOS
Auditor de Controle Interno	85	60
CARGOS COMISSIONADOS	AUTORIZADOS	OCUPADOS
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral	1	1
Secretário Executivo	1	1
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna	1	1
Coordenador	11	11
Assessor Especial IV	1	0
Articulador	13	11
Orientador de Célula	26	21
Ouvidor Setorial	1	1
Assessor Técnico	7	6
Assistente Técnico	3	3
TOTAL	150	116

Fonte: COA/CEFOP2020/QUANTITATIVO DEZEMBRO/2020

**Quadro 2 – Estrutura de Servidores
Posição em 31/12/2020**

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Efetivos CGE	60
Cedidos de Outros Órgãos	5
Exclusivamente Comissionados	25
TOTAL	90

Fonte: COA/CEFOP2020/QUANTITATIVO DEZEMBRO/2020

**Quadro 3 – Estrutura de Terceirizados
Posição em 31/12/2020**

TERCEIRIZADOS	QUANTIDADE
Ouvidoria	29
Informática	25
Suporte Administrativo	29
TOTAL	83

Fonte: COA/CEFOP2020/QUANTITATIVO DEZEMBRO/2020

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 programáticas: 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 Institucional, permanecendo o suporte da Coordenadoria Administrativo Financeira e de Tecnologia da Informação e Comunicação.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

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 programáticas, 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

Com a atualização do Planejamento Estratégico para o período 2015 a 2022, aprovado por meio da Portaria nº 98/2020, a CGE tem os seguintes Objetivos e Projetos Estratégicos:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nº	PROJETOS ESTRATÉGICOS
Consolidar o modelo de gestão da CGE	1	Implementação de sistemática de monitoramento, avaliação e divulgação dos instrumentos de planejamento, produtos, resultados e benefícios aos usuários
	2	Consolidação da integração entre gestão estratégica, gestão da qualidade e gestão por processos
	3	Consolidação do Comitê Coordenativo como instância de integração e comunicação
Prover os recursos necessários à CGE	4	Aprimoramento dos processos de suprimentos de recursos logísticos e de gestão documental
	5	Provimento dos recursos tecnológicos para viabilização do teletrabalho
	6	Adequação das ferramentas tecnológicas e processos da CGE à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
Implantar a inteligência de negócio	7	Aprimoramento da política de segurança da informação
	8	Consolidação da plataforma de ciência de dados da CGE
Fortalecer a gestão de pessoas	9	Aprimoramento do processo de desenvolvimento de pessoas
	10	Adequação institucional para a implementação do teletrabalho
	11	Implantação de política de certificação dos profissionais de controle interno
	12	Implantação da Lei Orgânica da CGE



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nº	PROJETOS ESTRATÉGICOS
	13	Consolidação da atuação da mesa setorial de negociação
Ampliar e fortalecer a transparência e a participação social	14	Integração e consolidação dos sistemas de ética pública e de prevenção e combate ao assédio moral
	15	Aprimoramento da qualidade e da quantidade das informações disponibilizadas no Ceará Transparente
	16	Aprimoramento da acessibilidade e dos canais de atendimento em ouvidoria, acesso à informação e transparência
	17	Consolidação da participação social no interior
	18	Consolidação da Carta de Serviços
	19	Instituição do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos
	20	Implantação de sistemática para avaliação dos serviços públicos estaduais
	Difundir a atuação e os resultados da CGE junto aos usuários de seus serviços	21
22		Consolidação do uso de linguagem simples
23		Ampliação do alcance das redes sociais da CGE
24		Implantação de campanhas educacionais de combate à corrupção
25		Fortalecimento da atuação em rede pela CGE
Fortalecer a atuação da CGE como suporte à tomada de decisão pelos gestores	26	Consolidação do Sistema de Informações Estratégicas de Controle - SIEC
	27	Aperfeiçoamento do processo de monitoramento de despesas
	28	Implementação do modelo de gestão de riscos
	29	Consolidação do Observatório da Despesa Pública do Ceará - ODP Ceará
	30	Aperfeiçoamento do monitoramento da gestão fiscal
	31	Desenvolvimento do sistema informatizado de controle de instrumentos contratuais
	32	Aperfeiçoamento do processo de parcerias
	33	Implantação do sistema informatizado integrado de controle interno
	34	Implantação de política de consequências
Consolidar o Programa de Integridade	35	Implementação do Programa de Integridade
	36	Implementação do Plano Estadual de Integridade
Consolidar a auditoria interna como serviço de	37	Consolidação da auditoria interna como serviço de avaliação



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nº	PROJETOS ESTRATÉGICOS
avaliação e consultoria adicionando valor e melhorando as operações	38	Implantação da auditoria interna como serviço de consultoria
	39	Implantação da metodologia <i>Internal Audit Capability Model (IA-CM)</i>
Consolidar a correição como meio de responsabilização de agentes públicos e privados	40	Implantação de sistemática para o controle do registro de bens dos agentes públicos
	41	Implantação da sindicância patrimonial
	42	Implantação do Sistema de Correição
	43	Implantação do Sistema de Inteligência e Combate à Corrupção
	44	Implantação de sistemática para firmar acordos de leniência

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 programáticas e instrumentais, 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 5.

Quadro 5 – Indicadores de Resultados

INDICADORES DE RESULTADOS (%)	2016	2017	2018	2019	2020
Índice de Satisfação do Usuário com as ferramentas de Ouvidoria e Transparência	80,6	82,60	79,28	81,60	79,70
Percentual de Implementação das Ações Propostas para Sanar Fragilidades	(1)	78,08	80,00	35,29	(2)
Percentual de Regularidade das Contas de Gestão julgadas pelo TCE	93,40	85,58	81,91	70,53	52,68
Percentual de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social	4,41	5,56	8,74	17,17	20,30

(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.

(2) Em 2020 a metodologia para emissão de recomendações foi modificada. Sendo assim, o referido indicador não foi computado.

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 Ceará Transparente), apresentou o resultado de 79,70%, em 2020, o qual ficou, em apenas 0,3 pontos percentuais, abaixo da meta estabelecida para o ano, que foi de 80%.

Esta pequena variação negativa de queda da satisfação pode estar associada a implementação, em agosto, da possibilidade de resposta à pesquisa de satisfação via WhatsApp. Uma vez que a maioria das respostas positivas à pesquisa de satisfação eram originárias da forma de resposta por telefone, a qual diminuiu em torno de 30%, enquanto as respostas via WhatsApp, embora implementadas para atender pedidos dos cidadãos, ainda não são mensuradas.

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.



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

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. A sistemática de gestão dos Planos de Ações para Sanar Fragilidades foi objeto de revisão no ano de 2019, cujos efeitos ocorreram a partir de 2020, em decorrência do início da concepção e da modelagem do Programa de Integridade.

No ano de 2020, foi alterada a metodologia para a emissão de recomendações, por meio da Portaria 69/2020 que estabelece critérios para emissão de orientações e de recomendações pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e regras para a utilização do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF. Devido às novas regras postas pela referida Portaria, foram necessárias à realização de adequações ao Sistema e-PASF para cadastro de novas recomendações. Sendo assim, o referido indicador não foi computado, pois o mesmo só poderá ser computado após o sistema está apto a inserção de novas fragilidades e recomendações.

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.

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.

No ano de 2020 tivemos 205 processos julgados, o que representa um aumento de mais de 100% quando comparado com 2019. Apesar de ter havido uma queda considerável no indicador, o percentual de contas Regulares Sem Ressalva foi muito semelhante ao do ano anterior: com 16,8% em 2019 e 14,6% em 2020.

Dessa forma, não se pode deixar de considerar que, embora em 2020 o resultado foi, aparentemente, menor, em razão do número de processo julgados ter mais que o dobro do ano anterior, o resultado não foi de todo negativo.

Assim, com o objetivo de resgatar níveis maiores do indicador, que representa ter mais contas julgadas Regulares sem Ressalva e, conseqüentemente, melhoria no desempenho da gestão dos órgãos e entidades, a CGE está articulando junto ao Tribunal de Contas do Estado para identificação de quais fatores que impactaram diretamente no aumento da aplicação de multas, embora as contas tenham sido julgadas regulares.

Essa ação possibilitará a atuação da CGE junto às setoriais, com orientações direcionadas as questões que resultaram em penalidades, além da oferta de capacitações, em articulação com a Escola de Gestão Pública do Estado, para sanar as fragilidades que resultaram na aplicação das referidas multas.

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 Ceará Transparente), apresentou, em 2020, o resultado de 20,30%.

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 ano de 2020, dada a situação de emergência na saúde pública ocasionada pela disseminação do novo coronavírus, de repercussão mundial, a Coordenadoria de Auditoria Interna focou sua força de trabalho em ações voltadas a atividades de apoio ao combate aos efeitos da pandemia, especialmente no que se refere ao assessoramento quanto à segurança dos processos de aquisições.

Dentre as atividades realizadas destaca-se a elaboração do Guia de Compras e Contratações Emergenciais (COVID 19) - Orientações Legais, cujo objetivo é fornecer orientações aos Órgãos do Governo do Estado do Ceará quanto aos procedimentos a serem adotados nas aquisições e contratações destinadas ao enfrentamento do estado de emergência de saúde decorrente da COVID-19; auxiliar na identificação dos principais riscos nesse processo de aquisição e contratação, sugerindo ações de controle para mitigá-los;



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

disponibilizar *check-list*, com os principais documentos que deverão estar presentes na instrução processual, e modelo de Termo de Referência simplificado a ser utilizado nas contratações diretas excepcionais. Para disseminação desse Guia foi realizada capacitação aos profissionais da área da saúde sobre o referido tema.

Foi executado Programa de Auditoria como forma de assessorar a área de saúde, tendo sido realizadas verificações da conformidade documental de processos de Dispensa de Licitação relacionados às aquisições para o enfrentamento da pandemia do novo coronavírus.

Nesse mesmo ano, foram realizadas atividades de auditoria, contemplando auditorias de regularidade, de desempenho e especializadas em obras públicas. Foram emitidos 96 relatórios de Controle Interno sobre as Contas de Gestão de 2019, em parceria com a Coordenadoria de Controladoria.

Além disso, com o objetivo de subsidiar as Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria das setoriais foi realizada capacitação acerca do tema "Técnicas de Controle para as Assessorias de Controle Interno dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual". Ademais, foi elaborado o Programa de Controle a ser aplicado junto às Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria das setoriais para subsidiá-las na verificação de atendimento aos normativos aplicados a um determinado tema, buscando verificar a consistência dos controles internos estabelecidos.

Além disso, foi realizada a autoavaliação desta Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, com base no modelo de capacidade de auditoria interna (Internal Audit Capability Model - IA-CM), desenvolvido pelo Instituto dos Auditores Internos (Institute of Internal Auditors - IIA) em parceria com o Banco Mundial, visando o fortalecimento da função de Auditoria Interna.

3. Controladoria 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.

Uma das melhores formas de atuar junto aos gestores para que possam tomar as melhores decisões é a atuação preventiva, neste sentido a Controladoria investiu em capacitações, encontros e fóruns:



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

- a) Realização do 46º Fórum Permanente de Controle Interno com o tema: Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM) no Poder Executivo e nas Estatais;
- b) Realização do XIV Encontro Estadual de Controle Interno com o seguinte tema "Controle Interno: Fator Essencial para a Melhoria Contínua da Gestão Pública";
- c) Realização de 24 Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno, com a participação dos Assessores de Controle Interno e Ouvidoria para a apresentação temas relacionados à atuação da CGE, melhoria dos controles internos e compartilhamento de boas práticas;
- d) Capacitação de 40 servidores na área da auditoria e controladoria governamental;

Operacionalmente, a CCONT é responsável pela gestão dos Sistemas que gerenciam os Convênios (e-Parcerias) e Contratos (SACC), motivo pelo qual realiza atualizações para tornar o sistema mais consistente e eficiente. Neste sentido, foi disponibilizado um painel com as informações consolidadas no sistema e-PARCERIAS. Para garantir a operacionalização dos recursos oriundos da Lei Aldir Blanc, foram feitas atualizações no SACC.

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. Em 2020, foi realizado o monitoramento mensal da Resolução COGERF Nº 07/2020 com o objetivo precípuo de manter o equilíbrio fiscal do Estado frente a crise decorrente da pandemia. Também foi feita a disponibilização do Painel Consolidado de Indicadores da Gestão Fiscal (Constituição Estadual, RREO e RGF) no Sistema de Informações Estratégicas de Controle – SIEC.

Outras duas atividades voltadas à gestão fiscal e de resultados executada foi a Coordenação técnica da Comissão Intersetorial do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF Contas de Governo e o Assessoramento técnico ao Conselho de Governança Fiscal, instituído pela Emenda Constitucional nº 94, de 17 de dezembro de 2018, com o objetivo precípuo de zelar pelo equilíbrio fiscal do Estado. Também foram elaborados o Relatório de Controle Interno com as Contas de Governo – RCI-GOVERNO e três relatórios com opinião técnica sobre o Relatório de Gestão Fiscal – RGF.

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



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

redundaram na elaboração do Decreto nº.33.805 de 09 de novembro de 2020, que Institui a Política de Gestão de Riscos do Poder Executivo do Estado do Ceará.

Foi publicada a Portaria 74/2020 que trata das diretrizes para operacionalização do Programa de Integridade (PI) no Governo do Estado do Ceará e iniciamos a implementação do P.I na CGE, SEMACE e SPS. Também elaboramos 03 Orientações Técnicas por demandas dos órgãos e entidades.

Foi realizado um estudo no Observatório da Despesa Pública do Ceará – ODP.Ceará, a partir de demanda do Tribunal de Contas do Estado (TCE/CE) e da CGU, para verificar se os servidores, aposentados e pensionistas do Estado do Ceará receberam indevidamente o Auxílio Emergencial pago pelo Governo Federal, orientando sobre os canais para devolução dos valores ou denúncia para os casos de uso indevido dos CPFs.

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.

Na plataforma Ceará Transparente observou-se um crescimento de 1.569.582 para 1.731.865 interações na plataforma, entre 2019 e 2020, dentre registros de manifestações de ouvidoria e de acesso à informação, como também acessos às informações de transparência. Esse crescimento (10,33% de 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), sendo um canal de relacionamento do Estado com o cidadão, com uma apresentação de dados e informações de forma amigável e inclusiva. Ademais, houve a disponibilização de informações relativas às ações de combate à COVID-19, sendo esta inclusive reconhecida pela Transparência Internacional com pontuação máxima.

No ano de 2020, foi adicionado um painel intitulado de “Estatísticas de Ouvidoria” na plataforma Ceará Transparente, possibilitando consultar dados de forma dinâmica sobre as manifestações de ouvidoria registradas relacionadas ao tema “coronavírus”.

Sobre capacitação de servidores, foram ofertadas uma palestra sobre Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, oito palestras com o tema “A atuação da Ouvidoria da Polícia Civil no âmbito do Sistema Estadual de



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

Ouvidoria”, oito oficinas sobre o tratamento de denúncias, cinco oficinas sobre elaboração de relatório de ouvidoria, 13 oficinas de padronização do serviço público e linguagem simples, dois cursos sobre o atendimento de ouvidoria com foco em denúncias, um curso básico sobre tratamento de denúncias, dois cursos sobre o atendimento de ouvidoria e um curso sobre avaliação de serviço público. Todas essas capacitações ocorreram em parceria com a EGPC.

Registre-se que inicialmente estavam planejadas a realização de 20 palestras de educação social, abordando a importância do 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 Ceará Transparente. No entanto, dado o contexto de limitações impostas pela pandemia causada pelo novo coronavírus, após realizadas 2 palestras a meta foi retirada de pauta por segurança.

Como parte da gestão da Rede de Ouvidoria, a CGE realizou 05 (cinco) reuniões com a Rede de Fomento ao Controle Social, abordando temas relativos à atuação dos Ouvidores Setoriais e Assessores de Controle Interno e Ouvidoria junto à sociedade.

No ano de 2020, foi iniciada pesquisa piloto de avaliação de serviço, em parceria com o IPECE e com significância estatística. Foram realizadas duas avaliações de serviço: entrega de medicamentos, em parceria com a Sesa e o serviço de emissão de ITCD, em parceria com a Sefaz.

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 registradas 77.712 manifestações de ouvidoria e 58.303 solicitações de informações, no exercício de 2020.

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 2020, a Central 155 efetivou 132.994 atendimentos a cidadãos, realizando registros de ouvidoria e acesso à informação, bem como fornecendo orientações e posicionamento sobre suas demandas. Esse número de atendimentos foi bem superior se comparado aos anos anteriores e se deve à procura dos cidadãos cearenses sobre os programas de governo lançados para dar apoio aos efeitos da pandemia, como o vale gás e cesta básica.



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

No ano de 2020, em Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) da Controladoria-Geral da União (CGU), a CGE/CE apresentou o projeto “A transparência da participação cidadã nas ações de combate ao coronavírus” e conquistou o 3º lugar na categoria Fomento à Participação e ao Controle Social em Tempos de Pandemia”.

No âmbito da gestão da transparência passiva, foram emitidos 177 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 Correição a qual compete, com exceção da carreira militar, a coordenação de todo o sistema do Poder Executivo.

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 foram disponibilizados em 2020. Entre essas atividades podem ser citadas a definição de uma metodologia de apuração de denúncias de ouvidoria, a confecção de 16 (dezesesseis) Relatórios de Apuração de denúncias e a emissão de uma minuta de regulamentação da lei anticorrupção.

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.

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 6 a 9 a seguir.

Quadro 6 – Orçamento Autorizado por Fonte – 2020

FONTE	ORÇAMENTO INICIAL (R\$)	ANULAÇÕES DE CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS EM 2020 (R\$)	ORÇAMENTO FINAL (R\$)	(%)
Tesouro	29.446.960,00	- 1.630.000,00	28.694.460,00	-2,55%
Outras Fontes	0,00	0,00	0,00	-
TOTAL	29.446.960,00	- 1.630.000,00	28.694.460,00	-2,55%

Fonte: SIOF



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Quadro 7 - Despesas Empenhadas por Elemento e Natureza da Despesa –
2020

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	LEI (R\$)	LEI + CRÉDITOS (R\$)	EMPENHADO (R\$)
319011	Vencimentos e Vantagens Fixas – Pessoal Civil	17.628.920,00	- 1.500.000,00	15.467.991,84
319013	Obrigações Patronais	210.000,00		216.059,47
319092	Despesas de Exercícios Anteriores	5.000,00	- 5.000,00	
319113	Obrigações Patronais	3.721.969,00		3.726.136,38
339014	Diárias – Civil	77.000,00		8.135,92
339018	Auxílio Financeiro a Estudantes	100.000,00		28.129,44
339030	Material de Consumo	27.600,00		16.738,51
339033	Passagens e Despesas com Locomoção	75.000,00		11.242,59
339037	Locação de Mão-de-Obra	5.357.171,00		5.833.818,90
339039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	730.000,00	- 40.000,00	520.441,46
339040	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	95.000,00	- 5.000,00	95.279,15
339046	Auxílio-Alimentação	68.000,00		78.075,00
339047	Obrigações Tributárias e Contributivas	500,00		250,00
339093	Indenizações e Restituições			8.099,96
339140	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	1.330.000,00		488.165,66
339147	Obrigações Tributárias e Contributivas	800,00		
449039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	10.000,00	- 10.000,00	
449040	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	877.500,00		
449052	Equipamentos e Material Permanente	10.000,00	- 10.000,00	5.173,35
TOTAL GERAL		30.324.460,00	-1.570.000,00	26.503.737,63

Fonte: SIOF

Quadro 8 – Despesa Empenhada por Fonte e Grupo de Despesa - 2020

GRUPO DE DESPESA	TESOURO			OUTRAS FONTES		TOTAL			
	LEI	LEI + CRED.	EMP.	LEI	EMP.	LEI	LEI + CRED.	EMP.	%
DESPESAS CORRENTES	29.426.960,00	- 1.550.000,00	26.498.564,28	-	-	29.426.960,00	- 1.550.000,00	26.498.564,28	-5,85%
Pessoal e Encargos Sociais	21.565.889,00	- 1.505.000,00	19.410.187,69	-	-	21.565.889,00	- 1.505.000,00	19.410.187,69	-7,75%
Outras Despesas Correntes	7.861.071,00	- 45.000,00	7.088.376,59	-	-	7.861.071,00	- 45.000,00	7.088.376,59	-0,63%
DESPESAS DE CAPITAL	20.000,00	- 20.000,00	5.173,35	877.500,00	-	897.500,00	- 20.000,00	5.173,35	-386,6%
Investimentos	20.000,00	- 20.000,00	5.173,35	877.500,00	-	897.500,00	- 20.000,00	5.173,35	-386,6%
TOTAL GERAL	29.446.960,00	- 1.570.000,00	26.503.737,63	877.500,00	-	30.324.460,00	- 1.570.000,00	26.503.737,63	-5,92%

Fonte: SIOF

**Quadro 9 – Despesas Empenhadas por Programa -
2020**

CÓD.	DESCRIÇÃO	LEI	LEI + CRÉDITOS	EMPENHADO	(%) EMP.
251	CONTROLE INTERNO GOVERNAMENTAL	892.500,00	-10.000,00		0%
253	FOMENTO À ÉTICA E A INTEGRIDADE	12.395,00	-12.395,00		0%
254	TRANSPARÊNCIA, PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	1.058.273,00	-15.000,00	1.299.491,62	-1,15%
211	GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	28.361.292,00	-1.532.605,00	25.204.246,01	-6,08%
TOTAL GERAL		30.324.460,00	-1.570.000,00	26.503.737,63	-5,92%

Fonte: SIOF

6.2. Dos Recursos Patrimoniais

O destaque aos Recursos Patrimoniais, exigido no inciso II, art. 6º da Instrução Normativa TCE/CE nº 01/2018, do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, está inserido na Prestação de Contas 2020 e assinado digitalmente pelo Contador no Sistema Ágora. Nada obstante, ressaltam-se a seguir tais informações.

A estrutura de recursos patrimoniais da CGE está fundamentalmente detalhada em seu Balanço Patrimonial, especificamente no grupo Ativo não Circulante. Com efeito, esse grupo é composto por contas caracterizadas como Imobilizado e Intangível.

No Ativo não Circulante Imobilizado constam os seguintes elementos patrimoniais e correspondentes montantes, no total de R\$3.361.415,19:

- a) Máquinas, Aparelhos, Equipamentos e Ferramentas, por R\$325.864,16;
- b) Bens de Informática, por R\$2.182.452,08;
- c) Móveis e Utensílios, por R\$418.106,56;
- d) Materiais Culturais, Educacionais e de Comunicação, por R\$69.872,53;
- e) Veículos, por R\$336.158,90;
- f) Demais Bens Móveis, por R\$69.682,44;
- g) Bens Imóveis, por R\$2.318.249,82; e
- h) Depreciação, Exaustão e Amortização Acumuladas, por R\$-2.358.971,30.

O valor da conta "Bens Imóveis" contempla o valor de R\$2.303.956,16, referente ao espaço físico ocupado pelas instalações da CGE no Edifício Seplag, o qual foi objeto de incorporação patrimonial, bem como a reforma



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

executada, em 2012, nas dependências da Central de Atendimento Telefônico, em Canindé, no volume de R\$14.293,66.

Especificamente sobre o imóvel em Canindé, trata-se de um contrato de cessão de comodato celebrado entre a Companhia de Desenvolvimento do Ceará (Codece) e esta CGE, com vigência até 23/04/2023, para utilização exclusiva e funcionamento da mencionada Central de Atendimento Telefônico.

Em relação aos valores registrados a título de depreciação, exaustão e amortização acumuladas, no montante de R\$2.358.971,30, é importante ressaltar que os procedimentos contábeis adotados no exercício de 2020 obedecem ao que está disposto nos Decretos estaduais nº 31.340/2013 e nº 32.515/2018.

Relativamente ao Ativo não Circulante Intangível, restou apresentado no Balanço Patrimonial da CGE o montante de R\$4.483.498,09, relativo ao saldo da conta Softwares, contemplando as seguintes parcelas:

- a) R\$ 4.296.475,70 – desenvolvimento do Sistema de Convênios (SICONV/CE, atual e-Parcerias);
- b) R\$ 187.022,39 – aquisição de licenças de software de tecnologia da informação e comunicação.

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

O estado de calamidade pública de saúde estabelecido pelo Decreto nº. 33.510, motivado pela pandemia oriunda do vírus COVID 19, afetou sobremaneira a execução do Plano de Capacitação dos servidores da CGE.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

Foram instituídas medidas de contenção e racionalização de despesas no Poder Executivo, com o objetivo de atender as necessidades da área da saúde no combate a pandemia. E por meio da Resolução nº. 07/2020, inciso XIV, o COGERF vedou, a partir de abril, despesas com capacitação.

A CGE compreendeu e apoiou a decisão do COGERF, todavia, ciente da necessidade de capacitar seus servidores, mesmo com ajustes no Plano de Capacitação e com o adiamento de alguns treinamentos, buscou suprir essa demanda com formações no modo virtual e gratuitas.

Foram ofertados, dentre outros, os cursos "Auditoria Baseada em Riscos (20 h/a)", "Diagnóstico Organizacional (24 h/a)", "Gestão de Projetos (24 h/a) e "Básico de Atendimento em Ouvidoria com foco nas denúncias (15h/a)", este último destinado aos teleatendentes da Central de Atendimento 155, localizada em Canindé.

Em outubro de 2020, a Controladoria reeditou o projeto "Programa de Qualidade de Vida". A retomada do projeto aconteceu com a palestra "Desafios do Teletrabalho e a Saúde Emocional em tempo de pandemia".

O projeto "Qualidade de Vidas" da CGE, em parceria com a UECE por meio do curso de Educação Física, proporcionou, com sessões *on line*, ginástica laboral para os teleatendentes da Central de Atendimento 155, localizada em Canindé.

Em comemoração ao "Dia do Teleatendente" a CGE promoveu a palestra "Refletir acerca dos princípios da autoconsciência e seus impactos na qualidade do atendimento" para os teleatendentes da Central 155, enquanto a Rede de Fomento ao Controle Social teve cinco reuniões.

De forma inovadora, a revisão do Planejamento Estratégico da CGE, realizada em parceria com a SEPLAG e a EGP, foi feita por meio de oficinas *on line*, que totalizaram 56 horas. A participação dos servidores e colaboradores foi significativa, tornando o processo bem democrático. A inovação se deve ao fato de não haver registro que um órgão de Controle Interno tenha feito seu planejamento estratégico nesse formato.

Ao todo, foram ofertados 41 cursos, dos quais 11 foram em parceria com a EGP, enquanto 30 foram com outras instituições, por exemplo, ENAP. Houve ainda a participação de servidores em seminários, congressos e palestras no total de 8 eventos.

As capacitações beneficiaram 61 servidores, no total de 3.551 horas de formação, tendo sido ainda foi oportunizado treinamentos, sem custos adicionais em formado EAD, para 34 colaboradores.

Em 2020, foram realizados o 46º Fórum Permanente de Controle Interno, que contou com a participação de 296 participantes, ao passo que o XIV

Encontro Estadual do Controle Interno teve 294 inscritos. Os dois eventos foram virtuais, utilizando a plataforma Webex, que possibilitou a participação dos servidores da própria CGE e de servidores de outros órgãos das diversas regiões do Estado.

Quadro 10 – Síntese das atividades de Gestão de Pessoas

ATIVIDADES	REALIZAÇÕES EM 2020
Cursos e oficinas ofertados	41
Seminários, congressos e palestras ofertados	08
Horas de capacitação	3.551
Servidores capacitados	61

Fonte: CGE/Codes

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 52 edições disponibilizadas em 2020, 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 e qualidade de vida. Com 12 edições em 2020, o Bem-estar CGE também é disponibilizado por *e-mail* aos servidores e colaboradores do órgão.

A ASCOM produz ainda o Comitê Informa, boletim eletrônico que tem como objetivo divulgar internamente as principais deliberações oriundas das



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

reuniões do Comitê Executivo. Em 2020, 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 bimensalmente traz notícias referentes ao SGQ e às deliberações do Comitê da Qualidade. Em 2020, oito edições do Boletim da Qualidade foram disponibilizadas no *site* da CGE.

Quadro 11 – Síntese das atividades da ASCOM

PUBLICAÇÕES	REALIZAÇÕES EM 2020
CGE Notícias	52
Bem-estar CGE	12
Comitê Informa	13
Boletim da Qualidade	08

Fonte: CGE/ASCOM

6.7. Tecnologia da Informação e Comunicação

Em 2020 a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação realizou entregas de novas funcionalidades nas ferramentas tecnológicas gerenciadas pela CGE, dentre as melhorias mais relevantes podem ser citadas a automatização do processo de validação de cadastros do sistema e-Parcerias, a reformulação do sistema e-Pasf com a inclusão de novo módulo relativo ao monitoramento dos órgãos para redução de despesas, e as consultas criadas na plataforma Ceará Transparente para informar a sociedade as ações e os gastos realizados pelo Estado no combate à pandemia, o que possibilitou ao Estado do Ceará atingir nota máxima na avaliação realizada pela Transparência Internacional ficando em 1º lugar no ranking dos Estados brasileiros.

No que se refere a infraestrutura foram realizadas diversas atividades para possibilitar o trabalho remoto na CGE, dentre elas a configuração e disponibilização de notebooks e desktops, ajustes nas configurações de rede para uso de VPN (Virtual Private Network) e disponibilização de uma plataforma de colaboração para comunicação e reuniões virtuais.

Ainda em 2020, foi contratado um novo serviço de telefonia para a Central 155 em Canindé que passou a utilizar a tecnologia digital Voip, permitindo uma série de melhorias em relação a tecnologia anterior, dentre elas a maior flexibilidade para que as atendentes pudessem trabalhar de maneira remota o que foi muito útil neste ano por conta da pandemia.

7. Outros Destaques

Ao longo de 2020, a CGE trabalhou no fortalecimento do Sistema de Controle Interno do Estado para o enfrentamento à Covid-19. Ações das áreas de Controladoria, Auditoria Interna e Correição foram implementadas de modo a otimizar os investimentos realizados pelo Governo do Estado para auxiliar a população cearense durante o combate à pandemia do coronavírus.

A CGE também investiu no aprimoramento dos serviços de Ouvidoria e Transparência durante este período, com ações que tiveram como objetivo atender ao maior número de cidadãos, garantindo o acesso a informações de qualidade e de forma tempestiva.

Registre-se alguns destaques da atuação do órgão durante o ano de 2020.

➤ **Cidadãos em primeiro lugar**

Reconhecendo a Central de Atendimento Telefônico 155 como um dos principais canais de comunicação do cidadão com o Governo do Ceará, a CGE preparou os atendentes do *call center* para o atendimento ao cidadão durante a pandemia.

Em parceria com a Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (SPS), a CGE realizou treinamento para que os atendentes da Central de Atendimento 155 fornecessem informações e orientações acerca dos benefícios sociais concedidos pelo governo em decorrência da pandemia, tais como: vale gás e vale alimentação aos estudantes de escolas públicas estaduais.

Em alinhamento com a Secretaria de Saúde, foi possibilitada a transferência de ligação direta da Central de Atendimento 155 para o número do Plantão Coronavírus nos casos em que o cidadão precisasse de atendimento médico ou psicológico, além da possibilidade de fornecer respostas às manifestações de ouvidoria e de solicitação de informação via WhatsApp, como forma de tornar mais célere o retorno ao cidadão.

➤ **Ceará Transparente**

Com o intuito de identificar e agilizar o atendimento das manifestações relacionadas à Covid-19 pelo Ceará Transparente, foi criado um item próprio para o cidadão escolher no momento do registro da manifestação de ouvidoria. Além disso, a CGE disponibilizou um painel estatístico específico sobre as manifestações de ouvidoria registradas no Ceará Transparente.

Nesse painel podem ser realizados filtros por assunto, por órgão e tipos de manifestação de ouvidoria (reclamação, elogio, sugestão, solicitação e denúncia).

➤ **Ranking de Transparência**

Vale ressaltar ainda, que o Ceará foi avaliado com pontuação máxima em transparência nas contratações emergenciais para o enfrentamento à pandemia da Covid-19, duas vezes consecutivas, ficando em primeiro lugar no Ranking divulgado pela Transparência Internacional Brasil.

Entre os destaques nas melhorias para promover a transparência das informações, está a disponibilização de uma página específica com as principais informações relacionadas ao enfrentamento da pandemia e de um mapa demonstrativo dos investimentos realizados pelo Governo do Ceará por região. Ao todo, o Estado já investiu mais de 1 bilhão em ações e iniciativas voltadas para o enfrentamento à pandemia da Covid-19.

➤ **Programa de Auditoria para as contratações emergenciais**

Para proporcionar maior transparência e segurança às contratações realizadas pelo Estado, a CGE elaborou um programa de auditoria específico relacionado às contratações emergenciais decorrentes da pandemia, ocasionada pelo novo coronavírus.

O programa teve como objetivo específico, orientar a SESA quanto à composição processual das aquisições diretas realizadas para o enfrentamento à COVID-19, sendo emitidas orientações com vistas à melhoria da instrução processual à luz da legislação vigente.

➤ **Guia de Compras e Contratações Emergenciais**

Em agosto, a CGE disponibilizou o Guia de Compras e Contratações Emergenciais no Enfrentamento à Covid-19. O material, produzido pela Coordenadoria de Controladoria do órgão, teve como objetivo orientar as secretarias do Governo do Ceará quanto aos procedimentos a serem adotados nas aquisições e contratações destinadas ao enfrentamento do estado de emergência de saúde decorrente da pandemia do coronavírus.

O Guia de Contratações Emergenciais foi ainda tema de uma série de capacitações realizadas com profissionais da SESA, atuantes nas áreas de controle interno, execução orçamentária e financeira, logística, assessoria jurídica e áreas finalísticas responsáveis pelas especificações de produtos adquiridos pela instituição.

➤ **Otimização no processo de cruzamento de dados**

Buscando contribuir para que os benefícios sociais concedidos pelo Estado no período da pandemia fossem distribuídos às famílias em situação de maior vulnerabilidade social, foi realizada auditoria interna na concessão do benefício Vale-Gás Social.

Para a realização da atividade, os auditores de controle interno da Coordenadoria de Auditoria Interna da CGE contaram com a parceria do Observatório de Despesas Públicas do Ceará (ODP. Ceará), possibilitando o cruzamento dos dados dos beneficiários do vale-gás com outros dados extraídos dos sistemas corporativos do Estado.

Com a otimização no processo de cruzamento de dados, a CGE também auxiliou a Secretaria da Cultura (Secult) no processo de implementação da Lei Aldir Blanc, criada com o intuito de garantir uma renda emergencial para artistas, coletivos e empresas que atuam no setor cultural e atravessam dificuldades financeiras durante a pandemia.

A CGE desenvolveu rotina automatizada para permitir a verificação *online* pela Secult referente ao atendimento dos requisitos da legislação, para o recebimento da Renda Emergencial Cultural.

Além disso, a CGE realizou a adequação dos sistemas SACC e e-Parcerias, que são ferramentas informatizadas de apoio aos processos de contratos e convênios do Poder Executivo Estadual respectivamente, à Lei Aldir Blanc, bem como participou da validação dos Decretos correspondentes a esse normativo.

➤ **Certificação ISO 9001:2015**

A CGE obteve sua recertificação na versão da norma ISO 9001:2015 após passar por auditoria externa da QSM do Brasil durante o mês de dezembro de 2020. 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.

➤ **Revisão do Planejamento Estratégico**

O Planejamento Estratégico 2015-2022 da CGE passou por uma revisão em 2020. Essa teria sido uma ação habitual se não tivesse ocorrido num cenário atípico, como vivido naquele ano por conta da pandemia causada pelo vírus COVID 19.

Assim, fazer uma revisão de um Plano desse porte, que se traduz em metas, projetos e ações estratégicas do órgão de Controle Interno foi desafiador, e



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

que só foi possível ser realizado utilizando um formato diferente do tradicional.

Em parceria com a SEPLAG, por meio da Coordenadoria de Modernização, e com a Escola de Gestão Pública do Estado, a CGE, de feitio inovador, fez a revisão do Planejamento Estratégico 2015-2022, totalmente *on line*. Como não há registros sobre algo semelhante feito por outro órgão de Controle, conclui-se que o processo de Planejamento Estratégico da CGE, ocorrido em 2020, foi, de fato, um feito inédito

O processo contou com duas assembleias, sendo uma de abertura/alinhamento das atividades e outra de validação/encerramento, das quais todos os servidores e colaboradores participaram. O trabalho se desenvolveu em oficinas, no total de 56 horas, onde 25 servidores e colaboradores, representando os demais colegas, fizeram a revisão do Planejamento Estratégico propriamente dita.

O resultado desse processo participativo, mesmo concebido na sua totalidade de maneira *on line*, está evidenciado nos objetivos estratégicos estabelecidos pela CGE, que propõe continuar abrindo espaços para implementação, em exercícios futuros, de estratégias que consolidem sua atuação.

III – CONCLUSÃO

A gestão da CGE está vinculada ao Eixo de Governo “Ceará da Gestão Democrática para Resultados” e, desta forma, busca implantar novas formas de atuação.

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.

Com a busca contínua do aperfeiçoamento dos seus processos, o estabelecimento de objetivos estratégicos voltados para a Gestão Democrática e Participativa para Resultados, a CGE, no exercício de 2020, contribuiu para melhoria do processo de decisão dos órgãos e entidades e para a elevação dos níveis de eficiência e de eficácia da gestão governamental.