



# **RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO**

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

**EXERCÍCIO – 2021**

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	3
<b>I – A INSTITUIÇÃO</b> .....	4
<b>1. Contextualização</b> .....	4
<b>2. Competências Institucionais</b> .....	8
<b>3. Estrutura Organizacional e Organograma</b> .....	11
<b>4. Quadro de Pessoal</b> .....	14
<b>5. Estratégias de Ação</b> .....	15
<b>II – RESULTADOS DA ATUAÇÃO</b> .....	17
<b>1. Gestão Democrática para Resultados</b> .....	17
<b>2. Auditoria Interna Governamental</b> .....	20
<b>3. Controladoria Governamental</b> .....	21
<b>4. Fomento ao Controle Social</b> .....	23
<b>5. Correição Governamental</b> .....	25
<b>6. Atividades de Apoio</b> .....	26
<b>III – CONCLUSÃO</b> .....	40



## **APRESENTAÇÃO**

O Relatório de Desempenho da Gestão apresenta informações sobre as ações e resultados da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) durante o ano de 2021, tanto na perspectiva do que está posto em sua programação e execução orçamentária, quanto do seu planejamento estratégico.

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

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

Fortaleza, junho de 2022.



## **I – A INSTITUIÇÃO**

### **1. Contextualização**

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

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

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

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

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

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

Dessa forma, a missão da SECON foi redefinida para: “zelar pela qualidade e regularidade na aplicação dos recursos públicos, bem como promover a



articulação entre a sociedade e as ações governamentais, contribuindo para o bem-estar da sociedade cearense”.

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, dispondo sobre suas finalidades, organização e responsabilidades.

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 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 suas alterações, e dos Decretos: 32.955/2019; 33.066/2019 e 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 permitirão 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, os servidores e os colaboradores 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 de maneira legítima 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.

Em 2021, com objetivo de melhor gerenciar o desenvolvimento de seu corpo técnico, por meio do Decreto nº 34.002, de 24 de março, a CGE, mais uma vez inova, criando na sua estrutura uma coordenadoria voltada para este fim, a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas, que tem como atribuições propor diretrizes e modelos relativos à gestão de carreiras, ao planejamento de pessoas, à avaliação de desempenho, à capacitação e às relações profissionais, inclusive inovações e qualidade de vida e bem estar no trabalho, comprometimento dos servidores e clima organizacional.

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 2021, 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 Nº34.002, de 24 de março de 2021, 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;

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, bem como de fiscalização e 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;

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;

XXXVII - 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; e

XXXVIII - 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 e pelo Decreto Nº 34.002/2021.

Em conformidade com o art. 4º do referido Decreto a estrutura organizacional 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 - UNIDADES DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA**

##### **4. Coordenadoria de Controladoria**

- 4.1 Célula de Harmonização e Orientação



4.2 Célula de Monitoramento da Gestão para Resultados e Gestão Fiscal

4.3 Célula de Informações de Controle

4.4 Célula de Contratos e Parcerias

## **5. Coordenadoria de Auditoria Interna**

5.1 Célula de Auditoria de Regularidade

5.2 Célula de Auditoria de Desempenho

5.3 Célula de Auditoria Especializada em Obras Públicas e Serviços de Engenharia

## **6. Coordenadoria de Correição**

6.1 Célula de Gestão do Sistema de Correição

6.2 Célula de Apuração de Responsabilidade

6.3 Célula de Apuração de Denúncia

6.4 Célula de Inteligência contra a Corrupção

## **7. Coordenadoria de Ouvidoria**

7.1 Célula de Gestão da Ouvidoria

7.2 Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade

7.3 Célula da Central de Atendimento 155

## **8. Coordenadoria da Ética e Transparência**

8.1 Célula de Gestão da Ética Pública

8.2 Célula de Gestão da Transparência Ativa

8.3 Célula de Gestão da Transparência Passiva

## **V - UNIDADES DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL**

### **9. Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação**

9.1 Célula de Provimento de Soluções e de Gestão da Informação

9.2 Célula de Gestão de Infraestrutura, da Segurança e das Operações de TIC

9.3 Célula de Atendimento aos Usuários de Sistemas

### **10. Coordenadoria Administrativo-Financeira**

10.1 Célula de Gestão Financeira



10.2 Célula de Logística e Patrimônio

10.3 Célula de Gestão da Folha de Pagamento

## **11. Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento**

11.1 Célula de Planejamento

11.2 Célula de Desenvolvimento Institucional

## **12. Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas**

Além disso, apresenta-se a seguir o organograma da CGE, que contempla 05 (cinco) áreas primárias ou finalísticas (Controladoria Governamental, Auditoria Interna Governamental, Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria, Gestão dos Sistemas de Ética e de Transparência, e Gestão do Sistema de Correição) e 04 (quatro) de apoio (Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Jurídica, Comunicação, e Controle Interno, Desenvolvimento de Pessoas), além das áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação e Administrativo-Financeira que dão suporte a todas estas atividades.

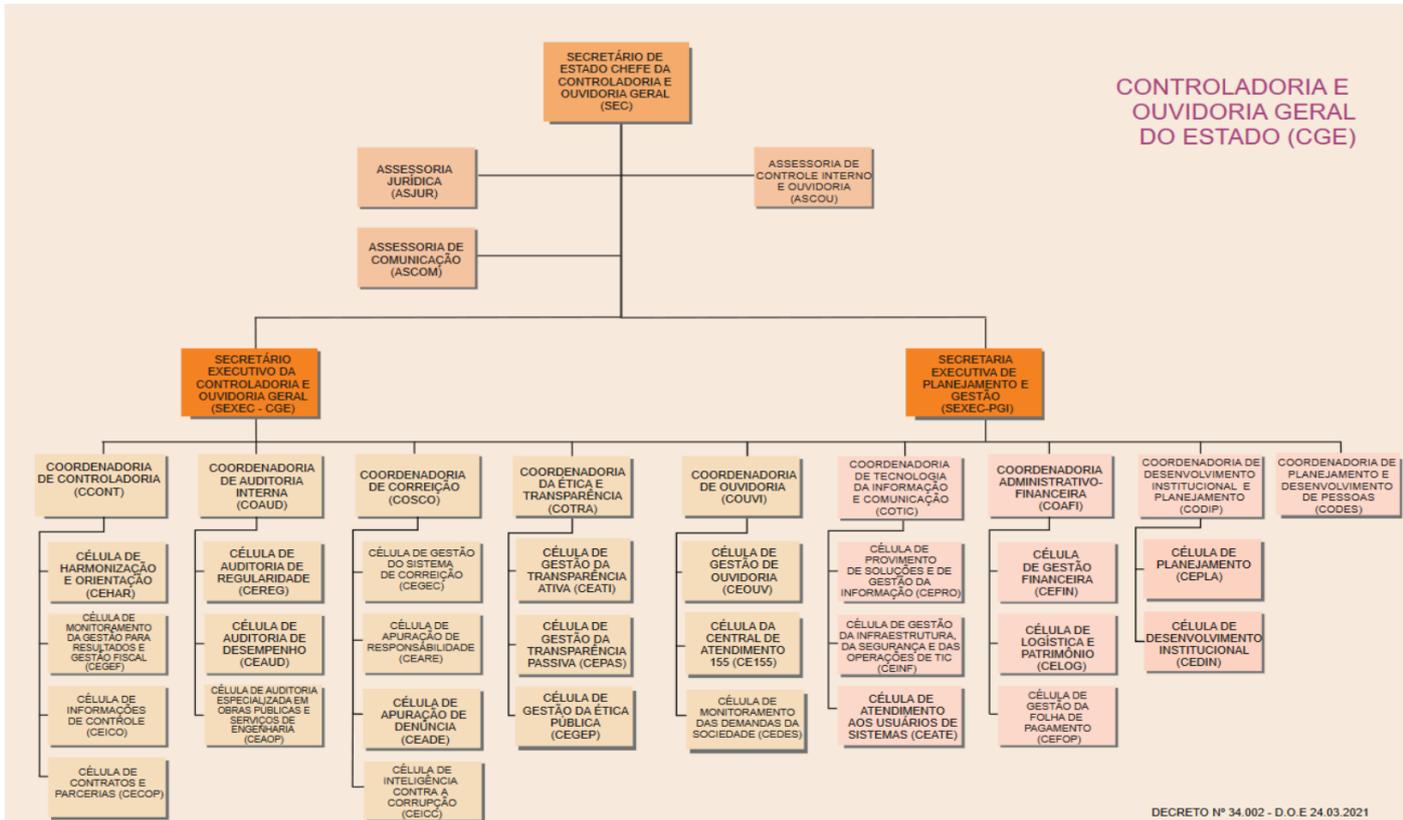


# CEARÁ

## GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

CONTROLADORIA E  
OUVIDORIA GERAL  
DO ESTADO (CGE)



DECRETO Nº 34.002 - D.O.E 24.03.2021

LEGENDA:  DIREÇÃO SUPERIOR  GERÊNCIA SUPERIOR  ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO  ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA  ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

#### **4. Quadro de Pessoal**

A estrutura do quadro de pessoal que atua na CGE está distribuída e categorizada conforme os Quadros 1 a 3:

Quadro 1 – Estrutura de Cargos  
Posição em 31/12/2021

<b>CARGOS EFETIVOS</b>	<b>AUTORIZADOS</b>	<b>OCUPADOS</b>
Auditor de Controle Interno	85	60 *
<b>CARGOS COMISSIONADOS</b>	<b>AUTORIZADOS</b>	<b>OCUPADOS</b>
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	12	11
Articulador	14	12
Orientador de Célula	25	20
Ouvidor Setorial	1	1
Assessor Técnico	7	6
Assistente Técnico	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>115</b>

Fonte: COA/CEFOP2020/QUANTITATIVO DEZEMBRO/2021  
DECRETOS Nº 33.276/2019, ANEXO II, e Nº34.002/2021, ANEXO II.

Quadro 2 – Estrutura de Servidores  
Posição em 31/12/2021

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Efetivos CGE	60 *
Cedidos de Outros Órgãos	6
Exclusivamente Comissionados	22
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

Fonte: COA/CEFOP2021/QUANTITATIVO DEZEMBRO/2021  
\* 1 vaga em processo aposentadoria (VIPROC Nº 02439669/2020)

Quadro 3 – Estrutura de Terceirizados  
Posição em 31/12/2021

TERCEIRIZADOS	QUANTIDADE
Ouvidoria	30
Informática	21
Suporte Administrativo	32
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

Fonte: COA/CEFOP2021/QUANTITATIVO DEZEMBRO/2021

## **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 atribuídas, a estrutura organizacional da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado foi alterada pelo Decreto nº 34.002 de 2021 que passou a contemplar 05 (cinco) áreas primárias ou finalísticas (Controladoria Governamental, Auditoria Interna Governamental, Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria, Gestão dos Sistemas de Ética e de Transparência, e Gestão do Sistema de Correição) e 05 (cinco) de apoio (Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Jurídica, Comunicação, e Controle Interno, Desenvolvimento de Pessoas), além das áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação e Administrativo-Financeira que dão suporte a todas estas atividades.

### **5.2. Objetivos e Metas**

Ante a institucionalização estabelecida pela Lei nº 16.710/2018 e pelo Decreto nº 34.002/2021, a CGE revisou os Objetivos e Projetos Estratégicos a seguir relacionados, a partir de um processo dinâmico e participativo de atualização do Planejamento Estratégico para o período 2015 a 2022, aprovado por meio da Portaria no 98/2020.

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
	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	Aprimoramento da educação para o controle social
	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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nº	PROJETOS ESTRATÉGICOS
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
Consolidar o Programa de Integridade	34	Implantação de política de consequências
	35	Implementação do Programa de Integridade
Consolidar a auditoria interna como serviço de	36	Implementação do Plano Estadual de Integridade
	37	Consolidação da auditoria interna como serviço de avaliação
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</i> (IA-CM)
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 finalísticas e de apoio, bem como em observância aos aspectos de natureza orçamentária, financeira e patrimonial.

### **1. Gestão Democrática para Resultados**

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

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

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

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

Quadro 4 – Indicadores de Resultados

<b>INDICADORES DE RESULTADOS (%)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Índice de Satisfação do Usuário com as ferramentas de Ouvidoria e Transparência	82,60	79,28	81,60	79,70	74,30
Percentual de Implementação das Ações Propostas para Sanar Fragilidades	78,08	80,00	35,29	( <sup>1</sup> )	86,10
Percentual de Regularidade das Contas de Gestão julgadas pelo TCE	85,58	81,91	70,53	52,68	36,75
Percentual de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social	5,56	8,74	17,17	20,30	26,23

(<sup>1</sup>) 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 74,30%, em 2021, o qual ficou abaixo da meta estabelecida para o ano, que foi de 84%. Essa queda da satisfação do cidadão-usuário pode estar associada a introdução, a partir de agosto de 2020, da alternativa da pesquisa ser respondida via WhatsApp. Até então, a maioria das respostas positivas à pesquisa de satisfação eram originárias da forma de resposta por telefone, que diminuiu em torno de 30%.

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 86,10%. Ressalte-se que as 259 recomendações emitidas pela CGE no ano de 2021, foram relacionadas à aplicação do programa de integridade e que 13 (treze) órgãos estão em fase de atendimento dessas recomendações com a elaboração dos referidos PASFs.

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 CGE e regras para a utilização do PASF. Devido às novas regras postas pela referida Portaria, foi necessária a 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 estar apto à 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. Nesse contexto, a CGE 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 2021, o TCE julgou 219 processos. O percentual de contas Regulares Sem Ressalva foi de 16,43%, um pouco superior ao do ano anterior. O que contribuiu para tanto foi o número de multas aplicadas em processos julgados Regulares Com Ressalva nos últimos anos.

Com o objetivo de melhorar o indicador foi realizado, no ano de 2021, um estudo sobre as Prestações de Contas Anuais (PCA) de Âmbito do Poder Executivo Estadual Julgadas pelo TCE/CE. O estudo foi apresentado aos gestores públicos, mais especificamente aos secretários executivos de planejamento e gestão interna, evidenciando quais são os assuntos e matérias mais sensíveis ao Tribunal de Contas que vêm, de maneira mais recorrente, gerando aplicação de multas ou considerando as contas irregulares.

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 2021, o resultado de 26,23%.

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**

As atividades desempenhadas pela Coordenadoria de Auditoria Interna (Coaud) visam auxiliar os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual a realizarem seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos, incluindo controles internos da gestão.

Para o fortalecimento dessa atuação frente às normas internacionais de auditoria interna, avançou-se no processo de implantação do Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (Internal Audit Capability Model - IA-CM), metodologia fomentada pelo Banco Mundial e pelo Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI).

Ao longo do ano de 2021, a Coordenadoria de Auditoria Interna promoveu diversas ações voltadas para a implementação do IA-CM na CGE, tais como a elaboração do Plano de Auditoria com base em riscos, adoção de manuais e modelos estruturados, desenvolvimento do sistema de auditoria interna e melhoria no sistema de monitoramento, bem como apoio para a construção do Código de Conduta Ética dos Auditores Internos e da Política de Comunicação, dentre outras.

Buscando disseminar a metodologia em outras unidades de auditoria interna do Poder Executivo Estadual e, assim, fomentar a integração e harmonização da função de auditoria interna governamental no âmbito do Poder Executivo Estadual, por meio das normas e boas práticas nacionais e internacionais da atividade, foi realizado o seminário "Modelo IA-CM e Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental – padrões e boas práticas de convergência internacional da Auditoria Interna no âmbito do Poder Executivo Estadual", bem como reunião técnica para apresentar a experiência da CGE sobre o tema.

Nesse sentido foi também elaborado o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental, que estabelece princípios, conceitos e diretrizes que nortearão a prática da auditoria interna governamental do Poder Executivo Estadual, além de fornecer uma estrutura básica para o aperfeiçoamento da atuação da auditoria interna no Estado, com a finalidade de agregar valor à gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Nesse mesmo ano, foram realizadas quatro atividades de auditoria no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, sendo essas

executadas a partir do novo processo de auditoria interna baseado em risco, contemplando auditorias de regularidade, de desempenho e especializadas em obras públicas. Foram emitidos dois Relatórios de Monitoramento das ações para sanar fragilidades decorrentes de relatórios de auditoria especializadas em obras públicas. Ademais, foram aplicadas trilhas de auditoria para compor os Relatórios de Controle Interno sobre as Contas de Gestão de 2020, em parceria com a Coordenadoria de Controladoria.

A Coordenadoria também atuou no acompanhamento junto aos órgãos para a disponibilização das informações/dados para compor o Índice de Efetividade da Gestão Estadual (IEGE) aplicado pelo TCE-CE. Além disso, foram desenvolvidos dois *check-lists* com o objetivo de subsidiar as Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria das setoriais na verificação do atendimento aos normativos aplicados a um determinado tema, buscando verificar a consistência dos controles internos estabelecidos.

### **3. Controladoria Governamental**

As atividades desempenhadas 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:

1. Realização do 47º Fórum Permanente de Controle Interno por meio de um *Webnar* com o tema: Contas de Gestão 2020;
2. Realização do XV Encontro Estadual de Controle Interno com o tema: Controle Interno, Proteção de Dados e Transparência”;
3. Realização de 20 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;
4. Capacitação de 76 servidores no sistema e-PARCERIAS e uma oficina com Orientações e tutoriais para os usuários do Sistema de



Acompanhamento de Contratos e Convênios – SACC com a participação de 49 pessoas.

Foram realizadas visitas técnicas guiadas aos seguintes órgãos e entidades: FUNCAP, SESA/HGWA, METROFOR, SAP, SECITECE/CENTEC, SECULT/CCBJ, SEDET/IDT, SEJUV/CFO e SSPDS para conhecer e avaliar a execução física e financeira de determinadas atividades e elaboração dos respectivos relatórios e assim poder conhecer melhor a realidade dos órgãos e quais as dificuldades enfrentadas.

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, foram disponibilizados dois painéis no Sistema de Informações Estratégicas do Estado (SIEC) com as informações consolidadas dos Contratos e Parcerias.

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 2021, foi realizado o monitoramento mensal da Resolução COGERF Nº 07/2020 com o objetivo precípua de manter o equilíbrio fiscal do Estado frente à crise decorrente da pandemia. Também foram disponibilizados os painéis de indicadores de receita e despesas, indicadores fiscais normativos e de solvência orçamentária no SIEC. Igualmente foram analisados 333 processos de solicitação de limite financeiro para subsidiar a tomada de decisão pelo COGERF.

Outras duas atividades voltadas à gestão fiscal e de resultados executadas foram: a coordenação técnica da Comissão Intersectorial 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 precípua de zelar pelo equilíbrio fiscal do Estado. Além disso 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 de decisão. Neste contexto, foi elaborada Portaria 05/2021 que institui a Metodologia de Gerenciamento de Riscos do Poder Executivo do Estado do Ceará.



No âmbito da implementação do Programa de Integridade do Poder Executivo Estadual, 14 (quatorze) Comitês de Integridade foram instituídos, foi efetuada a aplicação do diagnóstico em 13 órgãos, dos quais seis elaboraram os seus planos de integridade, e foi realizada a capacitação de 147 servidores dos órgãos participantes da implementação do Programa de Integridade.

Ademais, foi realizado um estudo no Observatório da Despesa Pública do Ceará – ODP.Ceará, sobre Prestação de Contas Anuais (PCAs) de Âmbito do Poder Executivo Estadual Julgadas pelo TCE.

#### **4. Fomento ao Controle Social**

No Fomento ao Controle Social são gerenciados os sistemas de ouvidoria, transparência e ética. 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 1.731.865 para 2.271.313 interações entre 2020 e 2021, dentre registros de manifestações de ouvidoria e de acesso à informação, como também acessos às informações de transparência. Houve crescimento de 31,14%, que foi além do esperado. Esse crescimento é atribuído à unificação, em um único endereço eletrônico, de diversas ferramentas de controle social (ouvidoria, transparência ativa e transparência passiva), passando a ser um canal de relacionamento do Estado com o cidadão, apresentando dados e informações de forma amigável e inclusiva. Ademais, houve ainda a manutenção da disponibilização de informações relativas às ações de combate à COVID-19, sendo esta inclusive reconhecida pela Transparência Internacional com pontuação máxima.

No ano de 2021, foi adicionado no Ceará Transparente o banner “denuncie corrupção”. Ao clicar no link, o cidadão é direcionado para um canal próprio de denúncia, como forma de facilitar o acesso às manifestações de denúncia, que possibilita o Estado conhecer situações de irregularidades, a fim de tratá-las e saná-las.

Além disso, também foi adicionado ao Ceará Transparente uma página contendo todas as avaliações de serviço realizadas pelos órgãos e entidades, bem como as realizadas pela CGE em parceria com o Ipece, projeto iniciado



em 2020. Em continuidade a esse projeto, em 2021, foram realizadas sete avaliações de serviço, com significância estatística: duas sobre Auxílio Catador (Sema), Ação Jovem Aprendiz (SPS), Ação Jovem Estagiário (SPS), Ação Jovem Bolsista (SPS), Serviços da Coordenadoria de Tributação (Sefaz) e Gerenciamento da Rede de Ouvidorias (CGE).

Foi também adicionada ao Ceará Transparente a etapa de revisão no módulo Participação Social que possibilitou a participação, por meios eletrônicos, da população no processo de revisão do Plano Plurianual 2020-2023.

Sobre capacitação de servidores, foram realizadas 35 capacitações na área de ouvidoria sendo: quatro oficinas de operacionalização da plataforma Ceará Transparente; quatro Cursos Básicos de Ouvidoria (Rede de Ouvidoria e Rede Sesa); nove oficinas de Padronização da Carta de Serviços; um Curso Introductório de Avaliação de Serviços Públicos; cinco Oficinas Qualidade de Resposta (Rede de Ouvidoria e Cagece); três Cursos Básicos de Tratamento de Denúncias; uma Certificação em Ouvidoria; uma Oficina de Atendimento em Ouvidoria; duas Oficinas de Manifestações Especiais e cinco oficinas de Elaboração de Relatório. Destaque para a realização da Certificação em ouvidoria, capacitação com carga horária de 123h, tendo certificado 45 cursistas. Todas essas capacitações ocorreram em parceria com a EGPC.

Foram também realizadas 12 capacitações junto aos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

Registre-se que, inicialmente, estavam planejadas a realização de 10 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 impostos pela pandemia causada pelo novo coronavírus, foi necessária uma atualização do material de divulgação o que atrasou o início das palestras, sendo realizadas oito (8) palestras no ano de 2021.

Como parte da gestão da Rede de Ouvidoria, a CGE realizou seis (6) 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.

Por fim, realizou-se um estudo sobre a transparência nas Organizações Sociais que mantém Contrato de Gestão com o Poder Executivo do Governo do Estado.



Relevante mencionar que foram registradas 93.012 manifestações de ouvidoria e 62.487 solicitações de informações, no exercício de 2021.

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 2021, a Central 155 efetivou 125.666 atendimentos a cidadãos, realizando registros de ouvidoria e acesso à informação, bem como fornecendo orientações sobre os programas de governo das diversas secretarias do estado.

No âmbito da gestão da transparência passiva, foram emitidos 160 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.

Na área da gestão da ética pública, foi realizada uma capacitação, com a carga horária de 15 horas, para o programa de Certificação em Ouvidoria 2021. Assim como foram realizadas reuniões e orientações com as comissões setoriais dos órgãos: SEPLAG, CAGECE, Secretaria das Cidades, ZPE, COGERH e SEMACE.

Os trabalhos da equipe de gestão do sistema de ética pública foram direcionados para a atualização dos normativos do sistema, assim como sua união com o sistema de prevenção ao assédio moral.

## **5. 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.

Entre essas atividades podem ser citadas a definição de uma metodologia de apuração de denúncias de ouvidoria a confecção de Relatórios de Apuração de denúncias; definição do processo de gestão do Acordo de Leniência com a indicação dos riscos ao longo do fluxo de atividades estabelecidas e a regulamentação da lei anticorrupção, o Decreto nº33.951/2021.

## **6. Atividades de Apoio**

Os resultados da atuação associados às atividades de apoio da CGE são apresentados pela indicação de síntese das informações orçamentárias e financeiras e, em seguida, as referentes à gestão de pessoas e processos e da comunicação social.

### **6.1. Síntese da Execução Orçamentária e Financeira**

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

Quadro 5 – Orçamento Autorizado por Fonte - 2021

<b>FONTE</b>	<b>ORÇAMENTO INICIAL (R\$)</b>	<b>CRÉDITOS ADICIONAIS AUTORIZADOS EM 2021 (R\$)</b>	<b>ORÇAMENTO FINAL (R\$)</b>	<b>(%)</b>
Tesouro	26.289.134,00	11.608.593,98	37.897.727,98	30,63%
Outras Fontes	1.767.139,00		1.767.139,00	-
<b>TOTAL</b>	<b>28.056.273,00</b>	<b>11.608.593,98</b>	<b>39.664.866,98</b>	<b>29,27%</b>

Fonte: SIOF

Quadro 6 – Despesas Empenhadas por Elemento e Natureza da Despesa – 2021

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>LEI</b>	<b>LEI + CRÉDITOS</b>	<b>EMPENHADO</b>
		<b>(R\$)</b>	<b>(R\$)</b>	<b>(R\$)</b>
319011	Vencimentos e Vantagens Fixas – Pessoal Civil	15.346.310,00	20.137.202,90	18.228.262,49
319013	Obrigações Patronais	220.000,00	232.137,03	199.909,15
319092	Despesas de Exercícios Anteriores	5.000,00	5.000,00	
319113	Obrigações Patronais	3.669.839,00	4.787.945,99	4.358.290,28
332214	Diárias – Civil			
339014	Diárias – Civil	17.500,00	30.230,00	3.486,30
339018	Auxílio Financeiro a Estudantes	5.000,00	105.000,00	18.695,00
339030	Material de Consumo	27.200,00	62.900,00	15.938,69
339031	Premiações, culturais artista			90.000,00
339033	Passagens e Despesas com Locomoção	35.000,00	52.789,69	1.678,25
339037	Locação de Mão-de-Obra	5.744.257,00	6.850.215,49	6.767.710,31
339039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	700.411,00	1.397.788,26	883.091,31
339040	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	64.317,00	71.514,00	33.319,81
339046	Auxílio-Alimentação	70.000,00	85.200,00	72.765,00
339047	Obrigações Tributárias e Contributivas	500,00	2.500,00	1.363,21
339093	Indenizações e Restituições			
339140	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	360.000,00	1.029.744,92	521.870,81
339147	Obrigações Tributárias e Contributivas	800,00	800,00	-
449039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	13.000,00	92.970,00	12.025,04
449040	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	1.767.139,00	1.767.139,00	-
449030	Material de Consumo	-	-	28.243,00
449052	Equipamentos e Material Permanente	10.000,00	2.953.789,70	1.576.921,88
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>28.056.273,00</b>	<b>39.664.866,98</b>	<b>32.813.570,53</b>

Quadro 7 – Despesa Empenhada por Fonte e Grupo de Despesa - 2021

GRUPO DE DESPESA	TESOURO			OUTRAS FONTES		TOTAL			
	LEI	LEI + CRED.	EMP.	LEI	EMP.	LEI	LEI + CRED.	EMP.	%
<b>DESPESAS CORRENTES</b>	<b>26.266.134,00</b>	<b>34.850.968,28</b>	<b>31.196.380,61</b>	-	-	<b>26.266.134,00</b>	<b>34.850.968,28</b>	<b>31.196.380,61</b>	<b>89,51%</b>
Pessoal e Encargos Sociais	19.241.149,00	25.162.285,92	22.786.461,92	-	-	19.241.149,00	25.162.285,92	22.786.461,92	90,56%
Outras Despesas Correntes	7.024.985,00	9.688.682,36	8.409.918,69	-	-	7.024.985,00	9.688.682,36	8.409.918,69	86,80%
<b>DESPESAS DE CAPITAL</b>	<b>23.000,00</b>	<b>3.046.759,70</b>	<b>1.617.189,92</b>	<b>1.767.139,00</b>	-	<b>1.790.139,00</b>	4.813.898,70	1.617.189,92	<b>33,6%</b>
Investimentos	23.000,00	3.046.759,70	1.617.189,92	1.767.139,00	-	1.790.139,00	4.813.898,70	1.617.189,92	33,6%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>26.289.134,00</b>	<b>37.897.727,98</b>	<b>32.813.570,53</b>	<b>1.767.139,00</b>	-	<b>28.056.273,00</b>	<b>39.664.866,98</b>	<b>32.813.570,53</b>	<b>82,73%</b>

Fonte: SIOF

### Quadro 8 – Despesas Empenhadas por Programa – 2021

CÓD.	DESCRIÇÃO	LEI	LEI + CRÉDITOS	EMPENHADO	(%) EMP.
251	CONTROLE INTERNO GOVERNAMENTAL	1.784.139,00	1.974.663,80		0%
253	FOMENTO À ÉTICA E À INTEGRIDADE	6.978,00	6.978,00		0%
254	TRANSPARÊNCIA, PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	887.430,00	2.419.607,71	1.827.741,22	75,54%
211	GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	25.377.726,00	35.263.617,47	30.985.829,31	87,87%
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>28.056.273,00</b>	<b>39.664.866,98</b>	<b>32.813.570,53</b>	<b>82,73%</b>

Fonte: SIOF

## 6.2. Dos Recursos Patrimoniais

O destaque aos Recursos Patrimoniais, exigido no item 4.1.4.2 da Instrução Normativa nº 01 de 16 de março de 2005 do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, está inserido na Prestação de Contas 2021 e assinado digitalmente pelo Contador no Sistema Ágora.

A estrutura de recursos patrimoniais da CGE está fundamentalmente detalhada em seu Balanço Patrimonial, especificamente no grupo Ativo não Circulante, o qual 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\$3.999.403,61:

- a) Máquinas, Aparelhos, Equipamentos e Ferramentas, por R\$367.108,68;
- b) Bens de Informática, por R\$3.017.115,53;
- c) Móveis e Utensílios, por R\$480.600,56;
- d) Materiais Culturais, Educacionais e de Comunicação, por R\$75.045,88;
- e) Veículos, por R\$352.258,90;
- f) Demais Bens Móveis, por R\$69.682,44;
- g) Bens Imóveis, por R\$2.330.274,86; e
- h) Depreciação, Exaustão e Amortização Acumuladas, por R\$-2.692.683,24.

O valor da conta "Bens Imóveis" contempla as reformas executadas, em 2012 e em 2021, nas dependências da Central de Atendimento Telefônico, em Canindé, nos volumes de R\$14.293,66 e de R\$12.025,04,

respectivamente. Além disso, também faz parte do saldo dessa conta, 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, no exercício de 2017.

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\$2.692.683,24, é importante ressaltar que os procedimentos contábeis adotados no exercício de 2021 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 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**

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

## 6.5. Gestão de Pessoas

Em 2021, diante da continuidade do cenário de pandemia, a situação de saúde de emergência no Estado do Ceará resultou na prorrogou o isolamento social e na renovação da política de regionalização das medidas de isolamento social, conforme disposto no Decreto Nº. 33.884, de 02 de janeiro de 2021. (D.O.E., 02 de janeiro de 2021

Em razão disso, a maioria dos treinamentos ocorreu em formato virtual e em parceria, destacadamente, com a Escola de Gestão Pública do Estado (EGP), além de outras instituições de ensino.

O Programa de Capacitação 2021 ofertou cursos exclusivos para os servidores da CGE durante o ano, sendo realizadas 70 capacitações, contemplados 58 servidores e 45 colaboradores.

- O curso "As modalidades de transferências voluntárias da União no âmbito da Plataforma+Brasil e as legislações vigentes" (20h) para 12 servidores, parceria com a SEPLAG e EGP- Escola de Gestão Pública;
- Curso Gestão de Contratos Administrativos (21h) com a participação de 24 colaboradores, turma exclusiva CGE com parceria EGP;
- Curso "Redação Oficial" (40h) com a participação 34 colaboradores inscritos;
- 41º Congresso Brasileiro de Auditoria Interna CONBRAI - (16H) - 29 servidores capacitados;
- Curso "Conselho fiscal na Prática" (20h) - 17 servidores capacitados;
- Capacitação em Avaliação & Gestão de Pessoas (15h) - 32 servidores capacitados;
- Capacitação Avaliação e Gestão do Desempenho (15h) - 25 servidores capacitados;
- Gestão da Informação e Documentação Conceitos Básicos em Gestão e Documentação (20h) 01 servidor capacitado;
- Análise de Dados em Linguagem R (20h) 01 servidor capacitado;
- Curso Direitos, Deveres e Responsabilidades do Servidor Público Estadual (20h) 07 colaboradores capacitados;
- Curso Educação Fiscal e Cidadania (40h) 03 colaboradores capacitados;
- Curso Ética e Serviço Público (40h) 02 servidores capacitados;
- Curso Gestão de Projetos (20h) 01 servidor capacitado;
- Curso Língua Portuguesa I (40h) 04 colaboradores capacitados;

- Curso Concepção de Projetos Inovadores com Desing Thinking (20h) 03 colaboradores capacitados;
- Curso de Formação de Multiplicadores em Gestão Pública para Resultados (20h) 02 colaboradores capacitados;
- Análise de Dados em Linguagem R (20h) - 01 servidor capacitado;
- Técnicas de Auditoria Governamental (24h) – 01 servidor capacitado;
- Curso Formação de Ouvidoria da Rede Ouvir (119h) - 01 colaboradora capacitada;
- Capacitação Norma ISO 31.000-2018 em Gestão de Riscos - (20h) - 03 servidores capacitados e o Exame de Certificação C31000;
- Capacitação IPPF - Conceito, prática e abordagem para implementação (08h) - Capacitados 5 servidores;
- XXXV Congresso Brasileiro de Direito Administrativo IBDA - (8H) - 01 servidor capacitado.

Foram ainda realizadas capacitações para os órgãos e entidades estaduais, tais como:

- a. Oficina de Operacionalização da Plataforma Ceará Transparente 2021;
- b. Oficina de Padronização dos Serviços Públicos;
- c. Curso IV Turma de Certificação em Ouvidoria;
- d. Oficina Qualidade nas Respostas de Ouvidoria;
- e. E-Parcerias Sesa SESA e UFC/FCPC;
- f. E-Parcerias SEMA;
- g. Curso Básico de Ouvidoria Turma SESA;
- h. Curso Básico em Ouvidoria EAD;
- i. Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social;
- j. Oficina de Orientação e Categorização das Manifestações Especiais;
- k. Curso Introdutório de Avaliação de Serviços;
- l. Curso certificação de ouvidoria;
- m. Oficina de utilização da Plataforma Ceará Transparente;
- n. Oficina de atendimento de Ouvidoria;
- o. Palestra "A Atuação da Ouvidoria no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria";
- p. Seminário IA-CM;
- q. Oficina de Contratos (SACC);
- r. Oficinas para Construção de Relatório de Ouvidoria 2021;
- s. Seminário "Modelo IA-CM e Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental – padrões e boas práticas de convergência internacional da Auditoria Interna no âmbito do Poder Executivo Estadual";

t. Oficina de Orientação e categorização das Denúncias.

No Programa CGE – Qualidade de Vida, em parceria com a Fundação Universidade Estadual do Ceará (FUNECE), foram realizadas as seguintes palestras: "Atividades físicas em tempos de pandemia: possibilidades e perspectivas para uma prática segura", com o Prof. Dr. André Accioly; "Casa é local de trabalho? Aspectos sobre saúde e possibilidades de enfrentamento na pandemia", com a psicóloga Profa. Melina Sousa Gomes; e apresentação, pela educadora física Professora Kristiane Franchi, do Resultado do Diagnóstico da Ginástica Laboral, implantada na Central de Atendimento 155.

O Programa Qualidade de Vida Ginástica Laboral foi ampliado, em outubro, para as pessoas da Sede da CGE, com aulas às quintas-feiras. O Programa, em parceria com a EGP, contou com a palestra "Atitude positiva e sua implicação na promoção da Qualidade de Vida", ministrada pelo pedagogo Augusto Cruz, que teve como objetivo promover uma reflexão a respeito da atitude positiva e sua influência na qualidade de vida.

Em parceria com a Universidade de Fortaleza (UNIFOR), foi promovida a palestra "Como está a sua comunicação?", com o Professor de Fonoaudiologia Ramyro Fonseca.

Destacam-se ainda os eventos a seguir mencionados que foram realizados em 2021:

1. Comemoração dos 18 anos da CGE e o Dia Estadual do Ouvidor em 25 de junho de 2021, na modalidade virtual com uma palestra magna do ex-ministro da CGU Jorge Hage, com a entrega da Medalha de Reconhecimento pela contribuição ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, e a premiação de ouvidores e atendentes da Central 155 com o melhor desempenho de 2020, e por fim, a palestra da representante da Associação Brasileira de Ouvidoria – ABO, Maria Inês Fornazaro;
2. Palestras na área da Educação Social para o Controle Social – Palestra Caminho da Cidadania, Palestra Controle Social para a Educação Social e Palestra Educação para o Controle Social;
3. Dia do Teleatendente da Central 155 com a palestra "o cuidado com a voz" - com a fonoaudióloga Silvia Capistrano;

4. XV Encontro Estadual de Controle Interno no dia 14 de dezembro com a Palestra "A Lei Geral de Proteção de Dados no Setor Público" Prof. Dr. Rodrigo Pironti Aguirre de Castro e a palestra relativa ao tema da transparência, intitulada "Reflexões Filosóficas sobre Transparência", Profª Lúcia Helena Galvão Maya. Na ocasião, foi outorgada a um Auditor de Controle Interno medalha de reconhecimento pela sua contribuição ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual.

### **Quadro 9 – Síntese das atividades de Gestão de Pessoas**

<b>ATIVIDADES</b>	<b>REALIZAÇÕES EM 2021</b>
Cursos ofertados aos servidores e colaboradores	70
Servidores e colaboradores que participaram de cursos, seminários e congressos	103
Seminários, encontros e congressos ofertados aos servidores	07
Eventos em homenagem aos profissionais da CGE	03

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*).

### **Política de Comunicação**

Uma boa estratégia de comunicação auxilia o alcance dos objetivos delineados para qualquer atividade. Deste modo, a CGE estabeleceu a definição de uma Política de Comunicação, com diretrizes e princípios claros de como o órgão pretende direcionar sua comunicação com a sociedade.

Um dos objetivos estratégicos da CGE é difundir a atuação e os resultados do órgão junto aos usuários de seus serviços. A forma de comunicar sua atuação e seus resultados impacta diretamente na compreensão das atividades desempenhadas pela CGE como estratégicas e essenciais para a gestão pública, em benefício da sociedade cearense.



A Política de Comunicação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará estabelece como diretriz fundamental a utilização de Linguagem Simples, técnica de redação aplicada para tornar a comunicação mais clara, inclusiva e acessível.

Além da Linguagem Simples como diretriz fundamental da Política de Comunicação da CGE, cabe aqui pontuar outras diretrizes importantes a serem consideradas no processo de comunicação: Qualidade da Informação, Utilização Adequada da Marca de Governo e Identidade Visual do Governo do Estado e Utilização do Manual de Redação e Releases para as Assessorias de Imprensa do Governo do Ceará.

## **Redes Sociais**

Como um de seus Projetos Estratégicos, a CGE tem a ampliação do alcance das redes sociais do órgão, com o objetivo de aumentar o número de seguidores e o engajamento nas publicações das redes sociais mantidas pela setorial: Instagram, Facebook, Twitter, Youtube e LinkedIn.

Em 2021, a CGE obteve bons números nas redes sociais comparado ao ano de 2020, mantendo uma crescente no número de seguidores, curtidas e alcance em todas as redes, menos no Facebook, que possui uma perda de relevância e alcance de forma geral.

Em relação aos seguidores, atualmente com 6.384 curtidas em sua página no Facebook, o número de curtidas cresceu durante o ano de 2021 em relação a 2020.

O perfil da CGE no Instagram possui 6.517 seguidores. No comparativo com o ano anterior, o perfil cresceu 56,73% em relação ao número de usuários. O perfil do twitter saiu de 91 seguidores em 2020 para 140 em 2021 - crescimento de 53.84%.

O Youtube saiu de 205 inscritos em 2020, para 494 em 2021. Crescimento de 140%. Atualmente a página da CGE no LinkedIn conta com 886 seguidores, crescendo 85,35% no número de seguidores no comparativo com 2020.

## 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 50 edições disponibilizadas em 2021, e procurou sempre contemplar atividades realizadas em todas as áreas do órgão para veiculação no informativo.

A ASCOM produz também o Bem-estar CGE, que tem como proposta apresentar notícias sobre saúde, qualidade de vida e bem-estar. Com 12 edições em 2021, 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 reuniões do Comitê Executivo. Em 2021, foram produzidas 15 edições, que foram disponibilizadas por *e-mail* aos servidores e colaboradores da CGE.

Outro informativo produzido pela ASCOM é o Boletim da Qualidade, que tem como objetivo informar aos seus usuários 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 2021, sete edições do Boletim da Qualidade foram disponibilizadas pela Ascom.

### Quadro 10 – Síntese das atividades da ASCOM

ATIVIDADES	REALIZAÇÕES EM 2021
Boletim Eletrônico – CGE Notícias	50
Boletim Eletrônico – Bem-estar CGE	12
Boletim Eletrônico – Comitê Informa	15
Boletim Eletrônico – Boletim da Qualidade	07

Fonte: CGE/ASCOM



## **6.7. Tecnologia da Informação e Comunicação**

Em 2021 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 construção dos módulos de Ordem de Serviço, Demandas Autônomas e Programa de Integridade das Estatais no Sistema Integrado de Controle Interno - AVIA; a disponibilização de Painéis Gráficos relacionados a Contratos, Convênios e Gestão Fiscal no Sistema de Informações Estratégicas de Controle – SIEC, que subsidiam os Gestores da CGE com informações para uma melhor tomada de decisão. No Ceará Transparente foi disponibilizado o módulo de avaliação de manifestações de Ouvidoria, além da adaptação desta ferramenta ao novo Decreto de Ouvidoria.

No que se refere a infraestrutura foi realizada a migração das aplicações em ambiente de produção da CGE para a nuvem da AWS o que garantiu uma maior performance, segurança e disponibilidade dessas aplicações, além de aquisições de equipamentos como notebooks, firewalls, fitas para backup, dentre outras.

Ainda em 2021, foram realizadas manutenções nas ferramentas tecnológicas da CGE para adaptação a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com a criação e publicação dos Avisos de Privacidade de todas as aplicações da CGE.



### **III – CONCLUSÃO**

A CGE tem por 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”.

Ao longo do ano de 2021, a CGE buscou agir de forma intensiva para aumentar a transparência pública, garantir a participação social, disseminar a cultura da integridade e fortalecer o controle interno governamental, com ações que buscam garantir a regularidade dos processos e promover o fortalecimento e a confiança nas instituições.

Sempre mantendo o foco em aperfeiçoar a gestão pública com vistas à entrega de melhores serviços à sociedade cearense, a CGE completou 18 anos de criação em 2021.

Nesse contexto, registre-se alguns dos destaques de atuação da CGE durante o ano de 2021, os quais contribuíram para o cumprimento da missão da CGE.

#### **➤ Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno**

A CGE, por meio de sua Coordenadoria de Controladoria, realizou 20 Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno, reunindo profissionais atuantes nas Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria dos órgãos e entidades e auditores das Empresas Estatais do Estado.

Ainda no âmbito do fortalecimento do Sistema de Controle Interno, o órgão promoveu melhorias técnicas no Sistema de Acompanhamento de Contratos e Convênios (SACC) e no Sistema Corporativo de Gestão de Parcerias (e-Parcerias), com o objetivo de otimizar as rotinas de publicações de instrumentos congêneres do Estado.

Também foram realizadas capacitações e oficinas voltadas para a utilização dos sistemas, além da disponibilização de vídeos tutoriais no canal do Youtube da CGE, com o objetivo de sanar suas dúvidas acerca das ferramentas.



## ➤ **Programa de Integridade do Poder Executivo**

Buscando estimular a cultura da integridade pública nos órgãos e entidades que compõem o Governo do Estado do Ceará, a CGE trabalhou, ao longo do ano de 2021, na implementação do Programa de Integridade do Poder Executivo.

Gerenciado pela equipe de Controladoria do órgão, o programa foi implementado em 18 instituições públicas estaduais: Semace, Sesa, Funece, SRH, Sema, CGE, CGD, Seduc, CBMCE, PMCE, SPS, SAP, Sedet, Sefaz, Secult, SSPDS, Adagri e Detran.

Ainda em 2021, a CGE atuou coordenando o Grupo Técnico de Gestão de Contas, responsável por auxiliar o Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal (COGERF), trabalhou na construção de trilhas automatizadas, por meio da equipe do Observatório da Despesa Pública do Ceará (ODP. Ceará), e atuou no monitoramento do Serviço Auxiliar de Informações para Transferências Voluntárias (CAUC), que tem como objetivo verificar o cumprimento dos requisitos fiscais necessários para a celebração de convênios e contratos de repasse por estados, Distrito Federal e municípios, seus órgãos e entidades e por organizações da sociedade civil.

## ➤ **Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM) no Estado**

No ano de 2021, a CGE avançou no processo de implantação do Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM) no Estado. A metodologia, com implementação fomentada pelo Banco Mundial e o Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI), busca possibilitar a identificação dos elementos necessários para uma auditoria interna efetiva, de modo a fornecer um plano sequencial, lógico e evolutivo para o desenvolvimento da atividade.

Ao longo do ano de 2021, a CGE, por meio de sua Coordenadoria de Auditoria Interna, promoveu diversas ações voltadas para a implementação do IA-CM, como definição de projetos relacionados ao fortalecimento da Auditoria Interna, a elaboração do Plano de Auditoria baseado em riscos, o redesenho do processo de Auditoria Interna referente ao serviço de avaliação com abordagem em riscos, a adoção de manuais e modelos de produtos estruturados, desenvolvimento do sistema de auditoria interna e melhoria em seu sistema de monitoramento, construção do Código de Conduta Ética dos Auditores Internos e da Política de Comunicação, dentre outras.



Buscando ainda promover uma melhor compreensão do IA-CM por parte dos órgãos e entidades públicas estaduais, a CGE promoveu o seminário “Modelo IA-CM e Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental – padrões e boas práticas de convergência internacional da Auditoria Interna no âmbito do Poder Executivo Estadual”. A capacitação teve como objetivo fomentar a integração e harmonização da função de auditoria interna governamental no âmbito do Poder Executivo Estadual, por meio das normas e boas práticas nacionais e internacionais da atividade.

### ➤ **Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental**

A CGE publicou o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Estadual. A publicação tem como propósito estabelecer princípios, conceitos e diretrizes que nortearão a prática da auditoria interna governamental, além de fornecer uma estrutura básica para o aperfeiçoamento de sua atuação, com a finalidade de agregar valor à gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

### ➤ **Avaliação de Serviços**

Buscando otimizar a qualidade dos serviços ofertados aos cidadãos por meio do Governo do Ceará, a CGE investiu em ações de fortalecimento das atividades desempenhadas pelas ouvidorias setoriais e de capacitação dos profissionais que atuam no serviço.

Uma dessas ações foi a aplicação da pesquisa de avaliação dos serviços públicos do Governo do Estado do Ceará, que teve como objetivo de promover a melhoria dos serviços e políticas públicas estaduais por meio de uma avaliação criteriosa de qualidade realizada pelos cidadãos.

Ao todo, foram aplicadas seis pesquisas, em serviços disponibilizados por quatro órgãos estaduais: SPS, Sema, Sefaz e Sesa.

### ➤ **Manual de Avaliação dos Serviços Públicos**

Com a realização das pesquisas, a CGE aproveitou para disponibilizar as setoriais o Manual de Avaliação dos Serviços Públicos, que tem como objetivo auxiliar as Ouvidorias no processo de aplicação de avaliações de seus respectivos órgãos.



### ➤ **Cartilha Como usar a Linguagem Simples**

Além do Manual, foi disponibilizado pela CGE, a Cartilha Como usar a Linguagem Simples, que busca fomentar o uso de uma linguagem mais objetiva e de fácil compreensão pelos cidadãos.

Marcaram ainda esse ano, a realização da Avaliação do Serviço de Ouvidoria durante a pandemia, as Oficinas de Padronização dos Serviços Públicos; a realização da IV Certificação em Ouvidoria; o Curso Introdutório de Avaliação de Serviços; a atualização de Cartas de Serviços dos órgãos e entidades; a reformulação dos critérios e procedimentos da avaliação do Sistema de Qualidade de Atendimento de Ouvidoria no âmbito da Central 155; a Oficina de orientação e categorização de manifestações Especiais de Ouvidoria; e o Programa de Fonoaudiologia da Central 155, realizado em parceria com a Universidade de Fortaleza (Unifor).

### ➤ **Concurso de Boas Práticas da CGU**

Em 2021, a CGE ficou em 3º lugar no Concurso de Boas Práticas da CGU, com a ação "A Transparência da Participação Cidadã nas Ações de Combate ao Coronavírus" e também assumiu a Secretária Executiva da Rede Cearense de Ouvidorias (Rede Ouvir).

### ➤ **Destaque em transparência pública**

Em março de 2021, o Estado do Ceará foi apontado como um dos mais transparentes do país, recebendo pontuação máxima na 2ª edição da Escala Brasil Transparente – Avaliação 360º realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU). O ranking avaliou o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) pelos entes federativos brasileiros, e contou com a participação de 27 estados e 665 municípios.

### ➤ **2ª edição do Hackathon Inteligência Cidadão**

Motivada pelo bom resultado obtido pelo Ceará, a CGE continuou fortalecer transparência pública no Ceará e otimizar os canais de acesso à informação do Estado. Em dezembro de 2021, o órgão promoveu a 2ª edição do



Hackathon Inteligência Cidadão, que teve como objetivo buscar ideias inovadoras para a interpretação e visualização dos dados disponibilizados na plataforma Ceará Transparente.

➤ **Certificação ISO 9001:2015**

A CGE manteve sua certificação na versão da norma ISO 9001:2015 após passar por auditoria externa da QSM do Brasil durante o mês de novembro de 2021. 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.

Diante de todo o exposto, entende-se que a CGE alcança resultados, conforme apresentado ao longo deste Relatório, implementa novas propostas e ações, que contribuirão cada vez mais para o alcance de sua missão.