



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO

2022

***PRESTAÇÃO DE CONTAS DA
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO (CGE)***
2022

GOVERNADOR
Elmano de Freitas da Costa

VICE-GOVERNADORA
Jade Afonso Romero

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Aloísio Carvalho

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
Antonio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Marcelo de Sousa Monteiro

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
George Dantas Nunes

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
José Otacílio Junior

COORDENADORA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
Márcia Valéria Girão Ramos

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Ana Zélia Cavalcante

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Ítalo José Brígido Coelho

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Ana Luiza Felinto Cruz

COORDENADORA DE OUVIDORIA
Larisse Maria Ferreira Moreira

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
Kassy Modesto da Silva

COORDENADOR DE CORREIÇÃO
Antonio Paulo da Silva

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Tiago Monteiro da Silva

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Marcos Henrique de Carvalho Almeida

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
Apresentação	3
1 Estratégias e Plano de Ação	4
1.1 Contexto	4
1.2. Objetivos e Metas	4
1.3. Controladoria	11
1.4. Auditoria Interna Governamental	13
1.5. Ouvidoria, Ética e Transparência	15
1.6. Correição	18
2 Recursos Orçamentários e Financeiros	19
2.1 Síntese da Execução Orçamentária e Financeira	19
2.2 Dos Recursos Patrimoniais	22
2.3 Demonstrativos do Fluxo Financeiro de Projetos ou Programas Financiados com Recursos Externos	26
2.4 Gestão de Pessoas	26
2.5 Gestão da Comunicação Social	34
2.5.1 Política de Comunicação	34
2.5.2 Redes Sociais	35
2.5.3 Boletins Informativos	35
2.6 Tecnologia da Informação e Comunicação	36
3 Indicadores de Gestão e Desempenho	37
4 Conclusão	47

Apresentação

O Relatório de Desempenho da Gestão (RDG) apresenta informações sobre as ações e os resultados da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) durante o ano de 2022, tanto na perspectiva do que está posto em sua programação e execução orçamentária, quanto do seu planejamento estratégico.

O RDG está estruturado em quatro seções. A primeira apresenta as estratégias e plano de ação, com destaque para os objetivos e metas físicas e financeiras da CGE, conforme os dados constantes da Lei Orçamentária Anual (LOA), da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e do Plano Plurianual (PPA). Esta seção foi subdividida considerando as áreas programáticas ou finalísticas (Controladoria, Auditoria Interna Governamental, Ouvidoria, Ética, Transparência e Correição).

A segunda seção traz informações sobre os recursos orçamentários e financeiros, indicando as fontes, recursos patrimoniais, infraestrutura e quadro de pessoal necessários à atuação da CGE, conforme a LOA, o Balanço Geral do Estado e o Sistema de Folha de Pagamento.

A terceira seção apresenta os indicadores de gestão e de desempenho, com base em informações da realização das metas e do Sistema de Gestão da Qualidade, com informações sobre a eficiência, eficácia e economicidade das ações, de acordo com os elementos previstos nos projetos e atividades. Ressalta-se que no exercício de 2022 a CGE não realizou transferências de recursos mediante convênio, acordo, ajuste, termo de parceria ou instrumentos congêneres.

Na conclusão são apresentadas propostas a serem implementadas para consolidação da atuação da CGE, de acordo com as diretrizes estratégicas do governo e da própria CGE, com foco no estímulo à participação da sociedade e no suporte ao Sistema de Controle Interno para fortalecer a governança e a gestão do Poder Executivo do Estado do Ceará.

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará

1 Estratégias e Plano de Ação

1.1 Contexto

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) é o órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado, conforme estabelecido na Lei nº 16.710/2018, que instituiu o Modelo de Gestão vigente, com suporte no artigo a 190-A da Constituição do Estado. Para a realização das atividades necessárias ao alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos pelo governo, a CGE está estruturada de acordo com o Decreto nº 34.002/2021, contemplando cinco áreas programáticas ou finalísticas (Controladoria, Auditoria Interna, Ouvidoria, Ética e Transparência e Correição) e quatro áreas Instrumentais ou de apoio (Desenvolvimento de Pessoas, Desenvolvimento Institucional e Planejamento, Administrativo-Financeira, Tecnologia da Informação e Comunicação), além de três Assessorias (Jurídica, Comunicação e Controle Interno e Ouvidoria).

1.2. 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 e prorrogado excepcionalmente até 2023 por meio da Portaria CGE nº 146/2022. A estratégia da CGE possui 11 (onze) objetivos estratégicos e 44 (quarenta e quatro) projetos estratégicos, conforme a Figura 1.

Figura 1 – Objetivos e projetos estratégicos da CGE – 2015 a 2022

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
	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 avaliação e consultoria adicionando valor e melhorando as operações	37	Consolidação da auditoria interna como serviço de avaliação
	38	Implantação da auditoria interna como serviço de consultoria
Consolidar a correição como meio de responsabilização de agentes públicos e privados	39	Implantação da metodologia <i>Internal Audit Capability Model</i> (IA-CM)
	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

Para alcançar os objetivos estratégicos, a CGE estabelece metas anuais, tendo sido publicada a Portaria nº20/2022 (D.O.E. 24/02/2022, p.22), que estabeleceu as metas institucionais para o exercício de 2022, a Portaria nº124/2022 (D.O.E. 01/11/2022, p.10) com ajustes e revisão e a Portaria nº22/2023 (D.O.E. 29/06/2023, p.07) que apresenta os resultados das metas estabelecidas em 2022.

PORTARIA CGE Nº22/2023.

DIVULGA O RESULTADO DO ACOMPANHAMENTO DAS METAS INSTITUCIONAIS DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022.

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, no uso de suas atribuições legais e considerando o disposto na Lei no 16.710, de 21 de dezembro de 2018 e alterações, no Decreto no 34.002, de 24 de março de 2021, na Lei no 13.325, de 14 de julho de 2003 e alterações, no Decreto CGE no 34.601, de 21 de março de 2022 e na Portaria no 125/2022, de 13 de dezembro de 2022. RESOLVE:

Art.1º Divulgar, na forma do Anexo Único desta Portaria, o resultado do acompanhamento das Metas Institucionais da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) no período 1o de janeiro a 31 de dezembro de 2022, fixadas por meio da Portaria no 020/2022, de 17 de fevereiro de 2022 e revisadas pela Portaria no 124/2022, de 20 de outubro de 2022.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza, 07 de junho de 2023.

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL

ANEXO ÚNICO DA PORTARIA CGE Nº22/2023
ACOMPANHAMENTO DAS METAS INSTITUCIONAIS DA CGE PARA O PERÍODO DE 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASCOM

META	PRODUTO	AValiação FINAL DA META
1) Produzir e publicar 30 boletins eletrônicos – CGE Notícias;	30 Boletins publicados – CGE Notícias	Concluída
2) Produzir e publicar 100% de boletins eletrônicos - Comitê Informa;	100% dos Boletins publicados – Comitê Informa	Concluída
3) Produzir e publicar 12 boletins eletrônicos – Bem-estar CGE;	12 Boletins publicados - Bem-estar CGE	Concluída
4) Produzir e publicar 100% boletins eletrônicos – Boletim da Qualidade;	100% dos Boletins publicados – Boletim da Qualidade	Concluída
5) Monitoramento das Redes Sociais da CGE;	01 Documento publicado	Concluída
6) Produção de três vídeos sobre as atividades da CGE para publicação nas redes sociais;	03 Vídeos publicados	Concluída
7) Campanha para divulgação sobre ética, integridade, combate ao assédio moral e a corrupção (parceria com a Casa Civil);	01 Campanha produzida e divulgada	Concluída
8) Campanha para estímulo do controle social via ouvidoria e transparência;	01 Campanha produzida e divulgada	Concluída
9) Elaborar Plano de Comunicação sobre a Política de Capacitação;	Plano de Comunicação sobre a Política de Capacitação elaborado	Concluída
10) Disseminar as informações contidas no Programa da Qualidade.	Plano de Comunicação executado	Concluída

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA - ASCOU

META	PRODUTO	AValiação FINAL DA META
1) Monitorar os planos de respostas aos riscos em processos prioritários da CGE em observância a política e metodologia de gestão de risco do Poder Executivo;	04 Planos de Respostas aos Riscos monitorados	Foi executado 50% do produto, tendo em vista que em 2022 foi realizada a análise, identificação, avaliação, priorização, resposta aos riscos e planos de tratamento, etapa anterior ao monitoramento dos riscos.
2) Elaborar e executar plano de monitoramento da CGE no âmbito do seu Sistema de Controle Interno;	01 Relatório elaborado	Concluída
3) Elaborar Relatório de Gestão de Ouvidoria Setorial – Exercício 2021;	01 Relatório elaborado	Concluída

META	PRODUTO	AValiação FINAL DA META
4) Elaborar Relatório de Gestão de Acesso à Informação – Exercício 2021;	01 Relatório elaborado	Concluída
5) Elaborar Boletins informativos da Ouvidoria;	04 Boletins elaborados	Concluída
6) Elaborar Boletins informativos de Acesso à Informação;	04 Boletins elaborados	Concluída
7) Coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário - CGE;	01 Monitoramento realizado	Concluída
8) Reduzir o tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria para até 7 dias;	Tempo médio de resposta às Manifestações de ouvidoria para até 7 dias	Concluída
9) Promover ação inovadora no âmbito da Ouvidoria Setorial;	01 Ação implementada	Concluída
10) Responder às solicitações de informações no tempo médio em até 8 dias;	Tempo médio de resposta às solicitações de informações em até 8 dias	Concluída
11) Verificar o processo de prestação de contas da CGE constante do sistema Agora;	01 Verificação realizada	Concluída
12) Documentar Processo de Monitoramento do Gerenciamento de Riscos da CGE de acordo com a nova Portaria.	Deip e Fluxo elaborados	Concluída

ASSESSORIA JURÍDICA - ASJUR

META	PRODUTO	AValiação FINAL DA META
1) Elaborar os pareceres jurídicos demandados à Asjur até 16/12/22;	100% de Pareceres elaborados	Concluída
2) Catalogar as leis estaduais, decretos estaduais e portarias da CGE, publicados até 16/12/22, com a especificação da matéria, quando a ementa for genérica ou constar expressamente apenas as normas alteradas;	100% de Leis, Decretos e Portarias catalogados	Concluída
3) Editar normativos demandados pela Gestão Superior da CGE até 30/11/2022;	100% de Normativos editados	Concluída
4) Elaborar proposta para adequação dos contratos administrativos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	01 Proposta elaborada	Concluída

COORDENADORIA DE CONTROLADORIA - CCONT

META	PRODUTO	AVALIAÇÃO FINAL DA META
1) Realizar Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno;	20 Encontros realizados	Concluída
2) Aplicar Diagnóstico de Integridade nos órgãos/entidades;	18 Diagnósticos aplicados	O diagnóstico de integridade foi aplicado em cinco órgãos/entidades. Adicionalmente foi realizada a 4ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno, com o tema "Programa de Integridade do Poder Executivo Estadual", que contou com a participação de 12 órgãos estaduais que aderiram ao Programa de Integridade.
3) Realizar Monitoramento dos Planos de Integridade dos órgãos/entidades;	18 Monitoramentos realizados	Concluída
4) Elaborar Manual do Programa de Integridade;	01 Manual elaborado	Concluída
5) Realizar capacitação sobre o Programa de Integridade do Poder Executivo;	04 Turmas capacitadas	Foram realizadas 3 turmas até 22/11/2022, com 77 pessoas. Adicionalmente, foram realizados treinamentos para a orientação dos servidores e colaboradores nos órgãos, totalizando 164 pessoas.
6) Atender demandas dos órgãos/entidades relativas ao Avia e ao Programa de Integridade;	90% da Demanda atendida	Concluída
7) Elaborar Orientações Técnicas e Normativas;	10 Orientações elaboradas	Foram elaboradas 06 orientações técnicas normativas (OT 01 - IPECE, OT 02 - SPS, OT 03 - SEDUC, OT 04 - SEPLAG, OT 05 - PGE, OT 06 - ISSEC), 04 Despachos elaborados (DESP 01 - FUNSAÚDE, DESP 02 - ISSEC, DESP 03 - ASSEEC, DESP 04 - SEPLAG). Além disso foram elaborados 4 despachos em resposta a processos de consulta.
8) Realizar Fórum sobre Análise de Dados Aplicável ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo;	01 Fórum realizado	Concluída
9) Revisar e atualizar a cartilha com vedações do período eleitoral;	01 Cartilha revisada	Concluída
10) Realizar uma capacitação em gestão de riscos para os Ascou;	01 Capacitação realizada	Concluída
11) Definir a regra de negócio a ser implementada nos sistemas corporativos no tocante à nova lei de licitações;	Termo de alteração do sistema definido	Concluída
12) Efetuar capacitações acerca dos sistemas corporativos, legislação correlata à contratos e parcerias, conselheiro fiscal, nova lei de licitações, controle na administração pública e gestão de contratos e convênios;	10 Capacitações realizadas	Foram realizadas 09 capacitações: 1) Convênios e Congêneres para os municípios (18 participantes); 2) Controle da adm. pública para os municípios (18 participantes); 3) Curso Completo e-PARCELIAS SDA: 1ª turma (13 participantes); 4) Curso Completo e-PARCELIAS SDA: 2ª turma (8 participantes); 5) Convênios e Congêneres para os municípios - turma 2 (14 participantes); 6) Controle na adm.pública para os municípios - turma 2 (16 participantes); 7) Curso Completo e-Parcerias SEAS (34); 8) Oficina do e-Parcerias para a Secretaria das Cidades e os SAAE's (convênios) e 9) Controle na adm.pública para os municípios - turma 3 (43 participantes). Adicionalmente, foram realizadas as seguintes atividades: 1) Elaboração do termo de alteração para a criação dos módulos de monitoramento e prestação de contas para pessoas físicas no Sistema e-Parcerias. 2) Validação de 10.736 (dez mil, setecentos e trinta e seis) cadastros de parceiros.
13) Definir a regra de negócio para integração ao Portal Nacional de Compras Públicas;	Termo de alteração do sistema definido	Concluída
14) Definir a regra de negócio para ajuste do SACC para o período eleitoral;	Termo de alteração do sistema definido	Concluída
15) Elaborar Minuta de Decreto com as regras do período eleitoral;	01 Minuta elaborada	Concluída
16) Atualizar Cartilha do Conselheiro Fiscal de OS;	01 Cartilha atualizada	Concluída
17) Coordenar as atividades dos membros técnicos do Conselho de Governança Fiscal;	03 Relatórios elaborados	Concluída
18) Coordenar as atividades dos membros executivos da Comissão Intersecretorial de monitoramento das recomendações emitidas pelo TCE-CE no âmbito das Contas Anuais de Governo;	01 Relatório elaborado	Concluída
19) Analisar os processos de limite financeiro submetidos ao Grupo Técnico de Gestão de Contas - GTC/Cogerf;	95% dos Processos analisados	Concluída
20) Elaborar opinião técnica sobre o Relatório de Gestão Fiscal - RGF;	03 Relatórios elaborados	Concluída
21) Realizar o monitoramento da execução física e financeira em 10 (dez) Órgãos;	10 Relatórios Elaborados	Concluída
22) Realizar ajustes na geração do RCI - Gestão;	01 Ajuste implementado	Concluída
23) Elaborar os Relatórios de Controle Interno sobre as Contas Anuais de Gestão - RCI - Gestão;	96 Relatórios, pareceres e certificados elaborados	Concluída
24) Elaborar relatórios de monitoramento do Cmac;	262 Relatórios elaborados	Concluída
25) Realizar um estudo no Observatório da Despesa Pública - ODP Ceará;	01 Estudo realizado	Concluída
26) Desenvolver trilhas automatizadas demandadas pelas áreas programáticas da CGE.	3 Trilhas desenvolvidas	Concluída

COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA – COAFI

META	PRODUTO	AVALIAÇÃO FINAL DA META
1) Expandir a implantação do sistema SUTTE no âmbito da CGE;	2 Processos virtuais implantados	Concluída
2) Aderir ao sistema de patrimônio (SIGA/SGBM V2);	Controle Patrimonial sistematizado	Concluída
3) Aderir ao sistema SIAFE em substituição ao S2GPR;	1 Sistema utilizado	Concluída
4) Coordenar processo de ascensão funcional;	2 Processos coordenados	Concluída
5) Mapear processos;	2 Processos mapeados	Concluída
6) Mapear processo de diária;	1 Processo mapeado	O Diagrama de Escopo Interface do Processo (DEIP) foi concluído em 18/10/22 e enviado para validação.
7) Prover pasta funcional virtual;	100% das pastas funcionais de servidores efetivos e comissionados digitalizadas	Concluída
8) Implantar solução de videoconferência para a Sala de Reunião do Comitê Executivo;	1 Solução implantada	Extrato de contrato publicado no DOE em 27/12/2022.
9) Revisar o mapeamento do Processo de Aquisição.	1 Processo revisado	Concluída

COORDENADORIA DE AUDITORIA INTERNA - COAUD

META	PRODUTO	AVALIAÇÃO FINAL DA META
1) Elaborar os produtos previstos na autoavaliação IA-CM e priorizados no PAA 2022;	07 Produtos elaborados	Concluída
2) Realizar auditoria no âmbito dos órgãos e entidades;	04 Relatórios elaborados	Concluída
3) Realizar atividade de suporte e assessoramento às Assessorias de Controle Interno dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo;	03 Trilhas de auditoria elaboradas e aplicadas e 03 Check list elaborados	Concluída
4) Analisar manifestação e emitir posicionamento para integrar o RCI-Gestão de 2022 dos órgãos, entidades e fundos no âmbito das contas anuais de 2021;	100% das Manifestações analisadas	Concluída
5) Monitorar os Planos de Ação para Sanar Fragilidades decorrentes das atividades de auditoria de desempenho, regularidade e obras públicas, conforme previsto no PAA 2022;	100% das Recomendações emitidas monitoradas	Concluída
6) Realizar capacitação para servidores dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;	02 Capacitações realizadas	Concluída
7) Disseminar o Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna do Poder Executivo Estadual;	01 Manual disseminado	Concluída
8) Elaborar o Plano Anual de Auditoria para o ano de 2023.	01 Plano de Auditoria Interna elaborado	Concluída

COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS - CODES

META	PRODUTO	AVALIAÇÃO FINAL DA META
1) Elaborar Política de Capacitação de Pessoas;	01 Política elaborada	Concluída
2) Elaborar Plano de Comunicação sobre a Política de Capacitação de Pessoas;	01 Plano de Comunicação elaborado	Concluída
3) Acompanhar a execução do Plano de Comunicação sobre a Política de Capacitação de Pessoas;	01 Acompanhamento realizado	Concluída
4) Elaborar o Plano de Capacitação para o exercício de 2022;	01 Plano de Capacitação elaborado	Concluída
5) Coordenar o processo de execução do Plano de Capacitação para o exercício de 2022;	01 Plano de Capacitação executado	Concluída
6) Elaborar o Plano de Capacitação dos órgãos e entidades do Poder Executivo para o exercício de 2022;	01 Plano de Capacitação Setorial elaborado	Concluída
7) Coordenar o processo de execução do Plano de Capacitação dos órgãos e entidades do Poder Executivo para o exercício de 2022;	01 Plano de Capacitação Setorial executado	Concluída
8) Elaborar o Plano de Eventos Institucionais para o exercício de 2022;	01 Plano de Eventos elaborado	Concluída
9) Coordenar o processo de execução do Plano de Eventos Institucionais para o exercício de 2022;	01 Plano de Eventos executado	Concluída
10) Instituir o modelo de Gestão por Competências;	01 Modelo instituído	Concluída
11) Sistematizar as informações acerca da formação acadêmica, profissional, conhecimentos, habilidades e atitudes que formam o perfil do servidor (Banco de Talentos);	01 Banco de Talentos sistematizado	Foi realizado benchmarking na SEFAZ e foram realizadas visitas técnicas ao Banco do Nordeste e à Cagece que não foram suficientes para atender as necessidades da CGE para sistematização de um banco de talentos. Para além dos esforços compreendidos ao atendimento da meta, a CODES, em sua re-estruturação de equipe, projetos e ações demandou um empenho adicional ao previsto nas atividades de rotina relativas a capacitações, eventos e ações de qualidade de vida, tais como: realização do I Programa de Acolhimento dos novos servidores da CGE; dois Programas de Desenvolvimento de Liderança; e integração ao CGE Compartilha e retomada do CGE Qualidade de vida; Diante do exposto, essa sistematização ficou prejudicada e foi compensada pela realização das outras atividades indicadas.
12) Revisar o modelo de avaliação de desempenho (licitação, contratação e execução);	01 Modelo revisado	Foi elaborado o Termo de Referência.
13) Revisar o mapeamento do processo de capacitação dos servidores da CGE.	01 Processo mapeado	A revisão do fluxo de capacitação foi compensada pela realização de outras atividades.

COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO - CODIP

META	PRODUTO	AVALIAÇÃO FINAL DA META
1) Coordenar o Sistema de Gestão da Qualidade para Certificação ISO 9001:2015;	01 Sistema certificado	Concluída
2) Acompanhar o sistema de registro, validação e monitoramento dos processos do SGQ;	100% dos Processos monitorados	Concluída
3) Coordenar o processo de avaliação das metas institucionais 2021 e de definição e acompanhamento das metas institucionais 2022;	02 Documentos elaborados	Concluída
4) Acompanhar o Planejamento Estratégico da CGE para o período 2020-2022;	01 Planejamento acompanhado	Concluída
5) Elaborar o Plano Operativo Anual da CGE para o exercício de 2022 e monitorar sua execução;	12 Relatórios elaborados	Concluída
6) Coordenar a elaboração da Lei Orçamentária Anual 2023 no âmbito da CGE;	01 LOA - CGE elaborada	Concluída
7) Elaborar a Mensagem Governamental 2022 no âmbito da CGE.	01 Mensagem Governamental - CGE elaborada	Concluída

COORDENADORIA DE CORREIÇÃO - COSCO

META	PRODUTO	AVALIAÇÃO FINAL DA META
1) Emitir Relatório de Inspeção;	12 Relatórios de Inspeção emitidos	Concluída
2) Avaliar os procedimentos das Tomadas de Contas Especial recebidos;	100% Relatórios emitidos	Concluída
3) Elaborar respostas de denúncias, em linguagem simplificadas, para colacionar na Plataforma Ceará Transparente;	20 Respostas Inseridas no Ceará Transparente	Concluída
4) Monitorar os Planos de Ação para Sanar Fragilidades decorrentes das recomendações emitidas pela área;	100% das Recomendações emitidas monitoradas	Concluída
5) Coordenar a Implantação do Sistema de Controle de Bens Patrimoniais dos Agentes Públicos - Sispatri;	Sistema implantado	A COSCO coordenou a fase piloto de implantação de todas as declarações dos agentes públicos da CGE no SISPATRI.
6) Análise piloto de relatório do Sispatri;	01 Relatório analisado	Concluída
7) Modelar o Processo de Sindicância Patrimonial;	01 Processo modelado	Concluída
8) Modelar o Processo Administrativo de Responsabilidade de Pessoa Jurídica - PAR;	01 Processo modelado	Concluída
9) Instituir o Termo de Ajuste de Conduta no Poder Executivo Estadual;	01 Lei publicada	Concluída
10) Realizar palestras para fomentar a cultura de prevenção à corrupção;	03 Palestras realizadas	Concluída
11) Firmar Acordo de Cooperação com órgãos/entidades de combate a corrupção;	01 Acordo firmado	Concluída
12) Treinamento sobre Sistema Correcional do Poder Executivo Estadual.	01 Treinamento realizado	Concluída

COORDENADORIA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - COTIC

META	PRODUTO	AVALIAÇÃO FINAL DA META
1) Adequar o Ceará Transparente para o tratamento de denúncias de assédio moral;	1 Adaptação realizada	Concluída
2) Integrar o Ceará Transparente a aplicativo de mensagens rápidas;	1 Integração realizada	Concluída
3) Adaptar o SACC para o período eleitoral;	1 Adaptação realizada	Concluída
4) Atualizar a Política de Segurança da Informação;	1 Política atualizada	Foi realizada a implementação de uma solução de firewall.
5) Disponibilizar informações de empenho do Tribunal de Justiça no Ceará Transparente;	2 Consultas disponibilizadas	Concluída
6) Implantar Sistema Sispatri;	1 Sistema implantado	Concluída
7) Disponibilizar bases de dados (Contratos, Convênios, Empenhos, Pagamentos, Manifestações de Ouvidoria e Manifestações de Acesso à Informação) em um ambiente Tableau;	6 Bases de dados disponibilizadas	Concluída
8) Integrar os Sistemas Corporativos da CGE ao Sifaf (Sefaf);	04 Sistemas integrados	Concluída
9) Disponibilizar 05 painéis para o Painel de Controle no Power BI;	05 Painéis disponibilizados	Concluída
10) Realizar Capacitação na ferramenta Power BI.	01 Capacitação realizada	Concluída

COORDENADORIA DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA - COTRA

META	PRODUTO	AVALIAÇÃO FINAL DA META
1) Elaborar Ranking da Transparência dos Órgãos, Entidades, Empresas e Sociedades de Economia Mista do Governo do Estado;	01 Ranking elaborado	Concluída
2) Viabilizar a melhoria das informações disponibilizadas de indicadores fiscais e obras rodoviárias no Ceará Transparente;	2 Consultas implementadas	Meta substituída pela ação de disponibilizar consultas no CT, sendo uma de receitas e duas de despesas impactadas pela implantação do SIAFE
3) Elaborar plano para melhoria da pesquisa de despesa pública no CT com uso da linguagem simples;	01 Plano elaborado	Concluída
4) Viabilizar a publicação da Dívida Passiva do Governo do Estado no Ceará Transparente;	01 Publicação Disponibilizada no Ceará Transparente	Concluída
5) Ampliar em 2,5% a utilização das ferramentas de transparência pela sociedade;	2.328.096 de Acessos ao Ceará Transparente	Tivemos o total de 2.078.848 acessos. Estamos aperfeiçoando a disponibilização de informações de receitas e despesas.
6) Capacitar colaboradores das Organizações Sociais que celebram Contrato de Gestão;	01 Capacitação realizada	Concluída
7) Elaborar Diagnóstico da Transparência dos Consórcios Públicos de Saúde do Governo do Estado;	01 Diagnóstico elaborado	Concluída
8) Elaborar Instrução Normativa com orientações do funcionamento das comissões;	01 Instrução Normativa elaborada	Minuta concluída pela coordenadoria e aguardando publicação da Lei para continuar encaminhamentos.
9) Realizar Capacitações de Ética e Combate ao Assédio Moral;	04 Capacitações	Foi realizada ação de revisão da legislação que propõe a fusão dos sistemas de ética e de combate ao assédio moral, tendo a minuta sido encaminhada ao Poder Legislativo, além disso, foram realizadas 03 capacitações no Sistema de Ética atual.
10) Realização de Fórum de Ética e Combate ao Assédio Moral;	02 Eventos realizados	Foi realizada ação de revisão da legislação que propõe a fusão dos sistemas de ética e de combate ao assédio moral, tendo a minuta sido encaminhada ao Poder Legislativo, além disso foi realizado 1 evento sobre o tema.
11) Realizar Capacitação de Transparência para os CSAI's;	12 Capacitações realizadas	Concluída
12) Realizar eventos de educação social;	12 Eventos realizados	Concluída
13) Elaborar Relatório Consolidado de Transparência - Exercício 2021;	01 Relatório produzido	Concluída
14) Disponibilizar curso de Acesso à Informação;	01 Curso disponibilizado	Concluída
15) Definir nova metodologia de relatório de transparência automatizada por sistema.	Modelo Definido	Concluída

COORDENADORIA DE OUVIDORIA - COUVI

META	PRODUTO	AVALIAÇÃO FINAL DA META
1) Criar o Índice Geral de Desempenho das Ouvidorias e aplicar como piloto;	1 Índice criado e aplicado em 8 Ouvidorias Setoriais	Concluída
2) Realizar avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais referente ao exercício 2021;	1 Avaliação de Desempenho realizada	Concluída
3) Elaborar Cartilha sobre técnicas de Mediação de Conflitos na Ouvidoria;	1 Cartilha elaborada	Concluída
4) Realizar reuniões da Rede Cearense de Ouvidorias - Rede Ouvir;	3 Reuniões realizadas	Concluída
5) Realizar Curso de tratamento de manifestação de Denúncia;	1 Curso ministrado	Concluída
6) Realizar Curso Revalidação da Certificação de Ouvidoria;	1 Curso ministrado	Concluída
7) Apresentar proposta de norma sobre proteção do denunciante;	1 Norma aprovada	Concluída
8) Elaborar Cartilha: "A Ouvidoria e a proteção dos dados dos cidadãos";	1 Cartilha elaborada	Concluída
9) Adequar o Ceará Transparente para o tratamento de denúncias de assédio moral;	1 Adaptação realizada	Concluída
10) Integrar o Ceará Transparente a aplicativo de mensagens rápidas;	1 Integração realizada	Concluída
11) Avaliar o serviço de ouvidoria do poder executivo;	Serviço de Ouvidoria Estadual avaliado	Concluída
12) Revisão da Portaria nº 52/2020;	1 Portaria revisada	Concluída
13) Elaborar a Instrução Normativa de Avaliação de Serviços;	1 Instrução Normativa proposta	Concluída
14) Realizar mentoria de avaliação de serviços;	4 Mentorias realizadas	Concluída
15) Elaborar manual sobre organização da Carta de Serviços do Poder Executivo Estadual;	1 Manual publicado	Concluída
16) Atender 65% das ligações recebidas pela Central de Atendimento 155;	65% Ligações atendidas	Concluída
17) Mapear processo para inclusão de contatos em lista diferenciada da Central 155;	1 Processo mapeado	Concluída
18) Elaborar Relatório Consolidado de Gestão de Ouvidoria, com publicação na internet e enviado aos órgãos e entidades.	1 Relatório publicado	Concluída

As metas estabelecidas abrangem todas as áreas da CGE, sejam elas Programáticas, Instrumentais ou de Assessoria. Nos próximos tópicos apresentamos o detalhamento dos resultados obtidos pela CGE em 2022.

1.3. Controladoria

As atividades desempenhadas pela Coordenadoria de Controladoria visam proporcionar maior segurança administrativa na tomada de decisão pelos gestores estaduais, na medida em que atua orientação para a redução de ocorrências 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 forma de atuar junto aos gestores para que possam tomar as melhores decisões é a atuação preventiva. Neste sentido, foram realizadas os seguintes eventos e capacitações:

- 49ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno, com o tema "Programa de Integridade do Poder Executivo Estadual";
- Curso de Convênios e Congêneres para os municípios (18 participantes);
- Convênios e Congêneres para os municípios - turma 2 (14 participantes);
- Curso de Controle na Administração Pública para os municípios (18 participantes);

- Curso de Controle na Administração Pública para os municípios - turma 2 (16 participantes);
- Curso Controle na Administração Pública para os municípios - turma 3 (43 participantes);
- Curso Completo e-PARCERIAS SDA: 1ª turma (13 participantes);
- Curso Completo e-PARCERIAS SDA: 2ª turma (8 participantes);
- Curso Completo e-PARCERIAS SEAS (34 participantes);
- Oficina do e-PARCERIAS para a Secretaria das Cidades e os SAAE's (convenientes);
- Três capacitações para 77 servidores sobre o Programa de Integridade do Poder Executivo;
- 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.

Em 2022 foram realizadas nove visitas técnicas guiadas para conhecer a dinâmica da aplicação das políticas públicas nos seguintes órgãos e entidades: SSPDS, SESA/ISGH, SPS, SECULT/IDM, SEDUC/CENTEC, SEAS, SEMA, NUTEC e FUNTELC. O objetivo das visitas é conhecer e avaliar a execução física e financeira das atividades e elaboração dos respectivos relatórios, permitindo conhecer melhor a realidade dos órgãos, as ações, os resultados e as dificuldades enfrentadas.

No apoio à gestão estadual e aos órgãos e entidades, foram elaborados em conjunto com a Coordenadoria de Auditoria Interna Governamental, de forma autorizada, 100 relatórios de controle interno sobre as Contas Anuais de Gestão (RCI-GESTÃO), contemplando todos os órgãos, entidades e fundos do Poder Executivo, sendo inseridos no Sistema ÁGORA do Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE-CE).

Na análise das contas de governo, foi elaborado o relatório de Controle Interno sobre as Contas Anuais de Governo (RCI-GOVERNO) e três pareceres técnicos sobre os Relatórios de Gestão Fiscal (RGF).

O Observatório da Despesa Pública elaborou um estudo sobre a proposição de trilhas e indicadores de avaliação e controle das renúncias de receitas concedidas por meio do FDI – Fundo de Desenvolvimento da Industrial do Ceará.

Para regulamentar o Programa de Integridade, foi publicado o Decreto nº 34.814/2022, que dispõe sobre o Programa de Integridade, institui o Selo de Integridade e a Rede do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Ceará. Foram implantados os Planos da Integridade em 11 órgãos (CBMCE, SEDET, DETRAN, SEFAZ, SSPDS, CGD, SRH, SEDUC, SECULT, ADAGRI e PMCE), com a finalidade de sanar as fragilidades ou implementar oportunidades de melhoria identificadas no diagnóstico de integridade. Foram implantados Comitês de Integridade em oito órgãos (PGE, DETRAN, JUCEC, SEPLAG, EGP, FUNCAP, SEINFRA e SETUR) para observância do código de ética, adoção de boas práticas de gestão pública, instituição de mecanismos de combate à corrupção e responsabilização, incentivo a ações de comunicação, gerenciamento de riscos, controles internos adotados e capacitação continuada.

1.4. Auditoria Interna Governamental

A atividade de Auditoria Interna Governamental tem como propósito aumentar e proteger o valor dos órgãos e entidades públicas, a partir do fornecimento de serviços de avaliação e de consultoria baseados em risco, de forma a contribuir com o aprimoramento da gestão pública.

Em 2022 foi dada continuidade à implantação do Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (*Internal Audit Capability Model – IA-CM*), tendo sido realizadas atividades que resultaram na elaboração de procedimentos e manuais, dentre os quais se destaca o Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna do Poder Executivo Estadual, que tem o objetivo de orientar tecnicamente a CGE, bem como as demais unidades de auditoria interna que integram o Sistema de Controle Interno (SCI) do Poder Executivo Estadual sobre os meios de operacionalizar os conteúdos constantes no

Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental, aprovado por meio da Portaria CGE nº 114/2021.

Nesse sentido, considerando o Modelo de Capacidade do IA-CM e as normas internacionais de auditoria interna, as atividades desempenhadas pela Coordenadoria de Auditoria Interna (Coaud) visam contribuir para o alcance dos objetivos dos órgãos e entidades, agregando valor às organizações.

Com a implantação da metodologia de trabalho baseada em risco, a CGE realizou trabalhos de auditoria de desempenho em processos finalísticos em áreas estratégicas do Estado, destacando-se três processos:

- Processo de Fiscalização da Secretaria da Fazenda (SEFAZ);
- Processo de Policiamento Ostensivo da Polícia Militar do Ceará (PMCE);
- Processo de Licenciamento Ambiental da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace).

Foram realizados ainda trabalhos de auditoria de regularidade em processos estruturantes, como Terceirização da Secretaria da Saúde (SESA) e da Secretaria da Educação (SEDUC). Tais atividades visaram melhorias a serem implementadas nos referidos processos, e conseqüente impacto em todo o Estado, com grande oportunidade de maximização dos resultados.

Ainda no âmbito de auditoria de regularidade foi realizada auditoria, no âmbito do projeto IPF com recursos do Banco Mundial, nas atividades do Projeto de Apoio à Melhoria da Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública do Estado do Ceará, cujo beneficiário é o Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE-CE).

Ademais, foram aplicadas trilhas de auditoria para compor os Relatórios de Controle Interno sobre as Contas de Gestão dos exercícios de 2021 e 2022, em parceria com a Coordenadoria de Controladoria, e elaborados três *checklists* para aprimoramento dos processos relacionados aos temas das trilhas utilizadas nas Contas de Gestão.

A Coordenadoria de Auditoria Interna também atuou no suporte e assessoramento às Assessorias de Controle Interno dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual e das Unidades de Auditoria das Estatais, por meio da disponibilização de capacitações em gestão de risco e avaliação de estrutura de controle.

1.5. Ouvidoria, Ética e Transparência

No estímulo à participação social, a CGE é responsável pelos sistemas de ouvidoria, ética e transparência. 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 tivemos uma redução de 2.271.313 para 2.078.848 interações na plataforma, entre 2021 e 2022, dentre registros de manifestações de ouvidoria e de acesso à informação e informações de transparência. Este resultado indica uma reversão da tendência de aumento da utilização das ferramentas de Transparência e de Participação Social em relação aos exercícios anteriores, considerando as restrições impostas pela pandemia de COVID-19 à 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.

Além disso, também foi adicionado ao Ceará Transparente o Cidadão Online, ferramenta de *chatbot* em que o cidadão pode obter as informações mais procuradas pelos cidadãos acerca dos órgãos e entidades estaduais e, caso não consiga suas informações, pode conversar com um dos atendentes. No ano de 2022, foi elaborado e publicado o Manual da Carta de Serviços para auxiliar os órgãos e entidades a manterem a Carta de Serviços sempre atualizada.

Dando continuidade às Avaliações de Serviço, em 2022 a CGE e o IPECE realizaram mentorias com o intuito de transferir conhecimento para a Secretaria de Administração Penitenciária (SAP), a Junta Comercial (JUCEC), o Corpo de Bombeiros (CBMCE) e a Companhia de Transportes Metropolitanos (Metrofor). Todos os relatórios estão

disponibilizados no Ceará Transparente, por meio do item Avaliações dos Serviços Públicos - Ceará Transparente (cearatransparente.ce.gov.br)

Foi também adicionada ao Ceará Transparente a consulta aos Contratos de Financiamento do Governo do Estado, além do extenso trabalho de integração da plataforma com o novo sistema corporativo de execução orçamentária e financeira (SIAFE).

Sobre capacitação de servidores na área, em 2022, foram realizadas 22 capacitações de ouvidoria, em parceria com a EGP, sendo:

- Oficina de Categorização das Manifestações Especiais (2 turmas)
- Oficina de Padronização dos Serviços Públicos (5 turmas)
- Curso Básico em Ouvidoria (2 turmas)
- Curso de Inteligência Emocional (1 turma)
- Oficina Utilização da Plataforma Ceará Transparente (1 turma)
- Curso de Mediação de Conflito (2 turmas)
- Oficina de Atendimento de Ouvidoria (1 turma)
- Atualização da Certificação de Ouvidoria (1 turma)
- Oficina da Qualidade de Resposta (1 turma)
- Curso de Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias (1 turma)
- Oficina para elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria (5 turmas).

Foram também realizadas 12 capacitações junto aos Comitês Setoriais de Acesso à Informação e 12 palestras de educação social nas escolas, no projeto denominado Caminhos da Cidadania.

Como parte da gestão da Rede de Ouvidoria, a CGE realizou 06 (seis) reuniões com a Rede de Ouvidorias, abordando temas relativos à atuação dos Ouvidores Setoriais e Assessores de Controle Interno e Ouvidoria junto à sociedade.

Relevante mencionar que foram registradas 70.753 manifestações de ouvidoria e 67.101 solicitações de informações, no exercício de 2022. 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 2022, a Central 155 efetivou 134.533 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 163 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 encaminhada para a Assembleia Legislativa a atualização da Lei Estadual nº15.036 de 2011, que trata sobre assédio moral, porém essa passou por análise de outros órgãos e foi devolvida para a CGE-CE para ser apreciada novamente.

Foram realizadas atualizações de normativos do sistema de ética e do sistema de combate e prevenção ao assédio moral: a minuta do decreto e instrução normativa que atualiza o sistema de ética, prevenção e combate ao assédio moral do poder executivo estadual. Foram elaborados módulos de capacitações para agentes públicos para serem realizados cursos quando os normativos estiverem publicados.

Na área de Ética e Transparência, a CGE ofereceu os seguintes eventos de capacitação para agentes públicos do poder executivo do estado do Ceará:

- Palestra on-line, no dia 26 de abril, sobre ética e código de ética para os agentes públicos do projeto São José da DAS, que contou com uma média de 100 ouvintes;

- No dia 7 de julho de 2022, houve o evento presencial com temática de ética no serviço público para os agentes públicos da SPS, contando com a participação de aproximadamente 150 pessoas;
- No dia 22 de dezembro de 2022, houve uma Roda de Conversa Ética e Assédio Mora realizada na Escola de Gestão Pública (EGP).

Por fim, realizou-se uma avaliação da Transparência dos Consórcios Públicos de Saúde, tendo sido registrado um relevante incremento em comparação com a avaliação anterior.

1.6. Correição

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.

As atividades de Correição vêm sendo implantadas desde o segundo semestre de 2019. Entre as atividades realizadas 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 (Decreto nº 33.951/2021).

Além das atividades já consolidadas de apuração de denúncias de ouvidoria, no último ano, a Coordenadoria de Correição intensificou seus esforços juntos aos órgãos e entidade para dar início a construção de uma rede de atores em sintonia com a melhor prática de gestão. Nesse sentido, foram realizadas diversas palestras relacionadas ao tema de combate à corrupção e de um treinamento em que foram apresentados tanto a composição do Sistema de Correição do Poder Executivo como o alcance dos diversos instrumentos correccionais.

No exercício de 2022, merece destaque ainda a condução do primeiro Processo Administrativo de Responsabilidade – PAR, instaurado para a apuração e sanção de

pessoa jurídica em matéria, exclusivamente, relacionada à lei de licitação e contrato. A participação da Coordenação de Correição ocorreu com o desenho do processo, estabelecendo o fluxo a ser seguido, a definição dos riscos e indicadores do processo e a participação efetiva na primeira comissão processante.

2 Recursos Orçamentários e Financeiros

Esta seção traz informações sobre os recursos orçamentários e financeiros, indicando as fontes, recursos patrimoniais, infraestrutura e quadro de pessoal necessários à atuação da CGE, conforme a LOA, o Balanço Geral do Estado e o Sistema de Folha de Pagamento.

2.1 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 1 a 4 a seguir.

Quadro 1 – Orçamento Autorizado por Fonte – 2022

Relatório Gestão 2022				
FONTE	ORÇAMENTO INICIAL (R\$)	CRÉDITOS ADICIONAIS AUTORIZADOS até 31/12/22 (R\$)	ORÇAMENTO FINAL (R\$)	PERCENTUAL DOS CRÉDITOS ADICIONAIS (%)
Tesouro	37.573.425,00	4.362.378,54	41.935.803,54	10,40%
Outras Fontes	2.148.800,00		2.148.800,00	-
TOTAL	39.722.225,00	4.362.378,54	44.084.603,54	9,90%

Fonte: SIOF.

Quadro 2 – Despesas Empenhadas por Elemento e Natureza da Despesa – 2022

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	LEI	LEI + CRÉDITOS	EMPENHADO
		(R\$)	(R\$)	(R\$)
319007	CONTRIBUIÇÃO À ENTIDADES FECHADAS DE PREVIDÊNCIA		54.400,00	42.130,45
319011	Vencimentos e Vantagens Fixas – Pessoal Civil	22.509.467,00	23.840.067,00	23.756.203,97
319013	Obrigações Patronais	232.137,00	232.137,00	207.272,13
319092	Despesas de Exercícios Anteriores	10.000,00	-	-
319113	Obrigações Patronais	4.331.053,00	5.719.308,00	5.715.739,84
339014	Diárias – Civil	15.230,00	37.073,92	31.492,99
339018	Auxílio Financeiro a Estudantes	100.000,00	66.400,00	57.424,50
339030	Material de Consumo	42.900,00	62.700,00	52.819,81
339033	Passagens e Despesas com Locomoção	20.789,00	78.613,11	78.528,92
339036	Outros Serviços de Terceiro - Pessoa Física		16.000,00	5.000,00
339037	Locação de Mão-de-Obra	7.985.019,00	8.697.110,40	8.648.448,54
339039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	733.571,00	1.358.062,84	1.209.867,77
339040	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	77.514,00	538.516,99	472.930,39
339046	Auxílio-Alimentação	85.200,00	69.105,00	69.105,00
339047	Obrigações Tributárias e Contributivas	1.000,00	-	-
339092	DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	-	15.717,70	15.687,70
339093	Indenizações e Restituições	-	3.300,00	2.132,53
339139	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	-	8.000,00	-
339140	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	1.166.599,00	525.396,01	503.205,79
339147	Obrigações Tributárias e Contributivas	800,00	800,00	-
449030	Material de Consumo	-	15.140,00	14.940,00
449035	Serviços de Consultoria		2.148.800,00	320.000,00
449039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica	35.000,00	13.539,00	-
449040	Serviços de Tecnologia da Informação, Comunicação Pessoa Jurídica	2.148.800,00	141.576,68	141.576,68
449052	Equipamentos e Material Permanente	227.146,00	442.839,89	346.670,65
TOTAL GERAL		39.722.225,00	44.084.603,54	41.691.177,66

Quadro 3 – Despesa Empenhada por Fonte e Grupo de Despesa – 2022

GRUPO DE DESPESA	TESOURO			OUTRAS FONTES		TOTAL			
	LEI	LEI + CRED.	EMP.	LEI	EMP.	LEI	LEI + CRED.	EMP.	%
DESPESAS CORRENTES	37.311.279,00	41.322.707,97	40.867.990,33	-	-	37.311.279,00	41.322.707,97	40.867.990,33	98,90%
Pessoal e Encargos Sociais	27.082.657,00	29.845.912,00	29.721.346,39	-	-	27.082.657,00	29.845.912,00	29.721.346,39	99,58%
Outras Despesas Correntes	10.228.622,00	11.476.795,97	11.146.643,94	-	-	10.228.622,00	11.476.795,97	11.146.643,94	97,12%
DESPESAS DE CAPITAL	262.146,00	613.095,57	503.187,33	2.148.800,00	320.000,00	2.410.946,00	2.761.895,57	823.187,33	29,8%
Investimentos	262.146,00	613.095,57	503.187,33	2.148.800,00	320.000,00	2.410.946,00	2.761.895,57	823.187,33	29,8%
TOTAL GERAL	37.573.425,00	41.935.803,54	41.371.177,66	2.148.800,00	320.000,00	39.722.225,00	44.084.603,54	41.691.177,66	94,57%

Fonte: SIOF

Quadro 4 – Despesas Empenhadas por Programa – 2022

CÓD.	DESCRIÇÃO	LEI	LEI + CRÉDITOS	EMPENHADO	(%) EMP.
251	CONTROLE INTERNO GOVERNAMENTAL	2.199.458,00	2.169.458,00	320.000,00	14,75%
253	FOMENTO À ÉTICA E À INTEGRIDADE	40.000,00	30.000,00	0,00	0,00%
254	TRANSPARÊNCIA, PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	2.838.308,00	1.895.147,85	1.771.768,59	93,49%
211	GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	34.644.459,00	39.989.997,69	39.599.409,07	99,02%
TOTAL GERAL		39.722.225,00	44.084.603,54	41.691.177,66	94,57%

Fonte: SIOF

2.2 Dos Recursos Patrimoniais

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\$4.483.272,44:

- a) Máquinas, Aparelhos, Equipamentos e Ferramentas, por R\$384.741,22;
- b) Bens de Informática, por R\$3.305.433-01;
- c) Móveis e Utensílios, por R\$ 565.159,92;
- d) Materiais Culturais, Educacionais e de Comunicação, por R\$117.844,88
- e) Veículos, por R\$ 709.348,90;
- f) Demais Bens Móveis, por R\$ 190.954,83;
- g) Bens Imóveis, por R\$2.333.324,86;
- h) Depreciação, Exaustão e Amortização Acumuladas, por R\$ 3.123.535,18.

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, e R\$3.050,00 referente a um saldo de material de consumo a incorporar, que será retirada da conta em 2023.

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 a CGE, para utilização e funcionamento exclusivos da mencionada Central de Atendimento Telefônico.

Em relação aos valores registrados a título de depreciação, exaustão e amortização acumuladas, no montante de R\$3.123.535,18, é importante ressaltar que os procedimentos contábeis adotados no exercício de 2022 obedeceram 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\$4.945.074,77, relativo ao saldo da conta Softwares, contemplando as seguintes parcelas:

- a) R\$ 4.681.260,79 – desenvolvimento dos Sistemas de Convênios (SICONV/CE, atual e-Parcerias) e Novo SACC;
- b) R\$263.813,98 – aquisição de licenças de software de tecnologia da informação e comunicação.

Quadro 5 – Contratos Vigentes em 2022

CONTRATADA	Nº SACC	Nº CONTRATO	OBJETO DO CONTRATO
IAG - CONSULTORIA ADMINISTRATIVA & PESQUISA LTDA	1176382	09 2021	Trata do processo de capacitações em Avaliação & Gestão de Pessoas e em Avaliação & Gestão de Desempenho.
CONSÓRCIO CONFIDERE E CANIX TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO	1214854	07 2022	Consultoria para Desenvolvimento e Implementação do Sistema de Controle de Instrumentos Contratuais do Poder Executivo do Estado do Ceará.
RG INSTALAÇÕES EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS LTDA	1217699	09 2022	Aquisição de Equipamentos e Material de Informática.
R.R. DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS	1248048	22 2022	Aquisição de garrafas de água de 20 litros para CGE.
EMPRESA BRAS. DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	1155984	02 2021	Contratação de produtos e serviços por meio de Pacote de Serviços dos Correios.
ROMULO DINIZ BARROS LTDA	1246142	20 2022	Locação de Veículos.
IAG - CONSULTORIA ADMINISTRATIVA & PESQUISA LTDA	1195314	17 2021	Consultoria com a finalidade de instituir o modelo de gestão por competências na CGE.
ZONA NORTE CONSTRUÇÕES LTDA -EPP	1157597	03 2021	Contratação de serviços especializados em manutenção predial para Central de Atendimento Telefônico 155.
LVM COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA	1241353	17 2022	Solução completa de Vídeo Wall 2X2 de 55 polegadas em atendimento as necessidades operacionais da CGE.
RAQUEL VIDAL PIERRE DE MESSIAS ME	1150302	08 2020	Manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de ares-condicionados para Central de Atendimento Telefônico 155.
LAR ANTONIO DE PÁDUA	1050048	05 2018	Mão de Obra Especializada em Serviços de Tecnologia da Informação.
WEBTRIP AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO EIRELI	1163441	06 2021	Serviços de reservas, emissão e entrega de bilhetes de passagens aéreas.
NOVA TECNOLOGIA DIGITAL LTDA	1198047	02 2022	Serviços de emissão de Certificados Digitais.
COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE	1166552	07 2021	Fornecimento de energia elétrica para Central de Atendimento Telefônico 155.
LAR ANTONIO DE PÁDUA	1226740	13 2022	Mão de Obra Especializada em Serviços de Tecnologia da Informação e Adm.
PRIME FRESH SERVIÇOS E COMÉRCIO LTDA	1143590	05 2020	Manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de ares-condicionados.
DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.	1247283	21 2022	Locação de Plataforma Digital para Central de Atendimento Telefônico 155.
ZENITE INFORMAÇÃO E CONSULTORIA S/A	1220827	10 2022	Capacitação para os Auditores de Controle Interno da Coordenadoria de Controladoria sobre a Lei Federal nº14.133/2021.
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE	1187365	14 2021	Serviços de Computação em nuvem pública, no modelo software como serviço, para o fornecimento de licença do software Google Workspace e suporte especializado.
RR DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS EIRELI	1182855	13 2021	Aquisição de garrafas de água de 20 litros para CGE.
EASY TECH INFORMÁTICA E SERVIÇOS LTDA EPP	1226511	12 2022	Aquisição de Equipamentos de Informática que serão utilizados pelas Coordenadorias de Auditoria Interna - Coaud e de Ouvidoria - Couvi.
QMS DO BRASIL SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO LTDA - ME	1149007	07 2020	Serviços de Auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE.
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE	1247282	19 2022	Serviço de computação em nuvem no Marketplace da ETICE, englobando serviços nas modalidades de IaaS, PaaS e SaaS, ofertados sob demanda para a CGE.

CONTRATADA	Nº SACC	Nº CONTRATO	OBJETO DO CONTRATO
SUPRISERVI COM. REP. SERV. LTDA	1190958	15 2021	Aquisição de equipamentos de Firewall para a CGE.
DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.	1195283	16 2021	Locação de Plataforma Digital para Central de Atendimento Telefônico 155.
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE	1029882	11 2017	Prestação de Serviço para Hospedagem de Serviços de Infraestrutura de TIC em nuvem - IaaS (Infrastructure as a Service).
LANLINK SOLUÇÕES E COMERCIALIZAÇÃO EM INFORMÁTICA S.A.	1198326	01 2022	Licenciamento de softwares MS Office 365 E1 e 365 E3.
TICKET SOLUÇÕES HDFGT S/A	1093351	03 2019	Serviços de gerenciamento eletrônico de manutenção preventiva e corretiva na frota de veículos da CGE.
TORINO INFORMÁTICA LTDA	1176851	08 2021	Aquisição de notebooks que serão utilizados pela equipe de tecnologia a CGE.
PH SEGURANÇA LTDA - EPP	1034681	01 2018	Contratação de empresa na prestação de serviços de mão de obra terceirizada na categoria Vigilância na Central de Atendimento Telefônico 155.
TICKET GESTÃO EM MANUTENÇÃO EZC S.A	1173997	03 2019	Serviços de gerenciamento eletrônico de manutenção preventiva e corretiva na frota de veículos da CGE. Continuação do SACC 1093351.
ZONA NORTE CONSTRUÇÕES LTDA – EPP	1200172	04 2022	Serviços especializados em manutenção predial para Central de Atendimento Telefônico 155.
NETWORK SECURE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO LTDA	1229023	14 2022	Aquisição de licenças de Antivírus Kaspersky Endpoint for Business Advanced, com atualizações pelo período de 36 meses visando a segurança da informação da rede da CGE.
T D DANTAS SOLUÇÕES LTDA	1244585	18 2022	Serviços de buffet para atender as demandas do evento XVI Encontro Estadual de Controle Interno da CGE.
BULTEC TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO LTDA	1250356	23 2022	Aquisição de solução integrada de videoconferência e microfone, visando atender as demandas de eventos, treinamentos e reuniões da CGE.
ALEXANDRE CHAVES CRUZ - ME	1155992	01 2021	Aquisição de garrações de água de 20 litros e botijões de gás de 13 kg para Central de Atendimento 155.
NEW LINE SOLUÇÕES CORPORATIVAS EIRELI	1205358	06 2022	Estações de trabalho individual tipo Call Center para a Central de Atendimento Telefônico 155.
SAAE DE CANINDÉ	1114190	07 2019	Fornecimento de Água SAAE para a Central de Atendimento Telefônico 155.
FUNDAÇÃO DOM CABRAL	1242800	16 2022	A contratação de Treinamento especializado pela instituição de ensino Fundação Dom Cabral (FDC) com a finalidade de realização da capacitação cujo tema é Programa de Desenvolvimento de Lideranças para servidores da CGE.
CETUS CONSTRUTORA EIRELI	1225165	11 2022	Serviços de manutenção predial para sede da CGE.
EMKO CONSTRUTORA EIRELI	1163431	05 2021	Serviços de manutenção predial para sede da CGE.
NORD VEÍCULOS LTDA	1205321	05 2022	Aquisição de veículos tipo HATCH para a CGE.
CETUS CONSTRUTORA EIRELI	1238876	15 2022	Serviços de manutenção predial para Central de Atendimento Telefônico 155.
ALSERVICE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EIRELI	1070241	01 2019	Contratação de empresa Terceirizada nas categorias Asseio, Conservação e Motorista para atender a CGE.
TICKET SOLUÇÕES HDFGT S/A	1159149	04 2021	Serviço de gerenciamento eletrônico de abastecimento da frota de veículos da CGE.
LAR ANTONIO DE PÁDUA	1198505	03 2022	Contratação de empresa de prestação de serviços de mão de obra terceirizada nas áreas administrativas e tecnologia da informação.

CONTRATADA	Nº SACC	Nº CONTRATO	OBJETO DO CONTRATO
DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.	1217016	08 2022	Locação de Plataforma Digital para Central de Atendimento Telefônico 155.
TORINO INFORMÁTICA LTDA	1053576	06 2018	Aquisição de equipamentos de Informática para uso da CGE.
CERTA SERVIÇOS EMPRESARIAIS E REPRESENTAÇÕES EIRELI	1063772	17 2018	Contratação de serviços mão de obra terceirizada na área administrativa.
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE	1114687	10 2019	Serviços de sistema de comunicação usando sistemas de transmissão de dados por meio do acesso às redes Cinturão Digital do Ceará -CDC e GIGAFOR na cidade de Fortaleza e de Canindé.
LIDER NOTEBOOKS COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA	1179983	12 2021	Aquisição de notebooks que serão utilizados pela CGE.
ZONA NORTE CONSTRUÇÕES LTDA -EPP	1179035	11 2021	Contratação de serviços especializados em manutenção predial para Central de Atendimento Telefônico 155.
PROCOPY COMÉRCIO E SERVIÇOS DE COPIADORAS EIRELI - ME	1177392	10 2021	Locação de Impressoras multifuncionais para suprir as demandas da CGE.

Fonte: Ceará Transparente.

2.3 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.

2.4 Gestão de Pessoas

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) em atenção as demandas oriundas do Planejamento Estratégico 2015-2022, cujo objetivo é “fortalecer a gestão de pessoas”, está avançando no desenvolvimento, aprimoramento e atualizações técnicas necessárias aos processos de gestão de pessoas.

Em 2021, por meio do Decreto nº 34.002, de 24 de março de 2021 (D.O.E., 26 de março de 2021), o Governo do Estado alterou a estrutura organizacional, e aprovou o regulamento que dispõe sobre os cargos de provimento em Comissão da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Verificamos no capítulo II, que trata da missão institucional, da competência e dos valores da CGE em seu Art.2º, que a Controladoria tem por missão assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, contribuindo para uma gestão ética e transparente e

para oferta dos serviços públicos com qualidade, competindo-lhe, entre outras atribuições: [...] **III - consolidar o Sistema de Controle Interno, por meio da melhoria contínua da estratégia, dos processos e das pessoas, visando à excelência da gestão.** Portanto, tem também o olhar voltado para a gestão de pessoas.

Para atender às demandas necessárias à realização da sua Missão, a CGE conta com um quadro de servidores efetivos e comissionados, com a seguinte posição em 31/12/2022, de acordo com o quadro 6.

Quadro 6 – Estrutura de Cargos Posição em 31/12/2022

CARGOS EFETIVOS	AUTORIZADOS	OCUPADOS
Auditor de Controle Interno	85	63
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	12	11
Articulador	14	14
Orientador de Célula	25	19
Ouvidor Setorial	1	1
Assessor Técnico	7	7
Assistente Técnico	3	3
TOTAL	150	124

No decorrer do ano 2022, ainda sob o olhar cuidadoso acerca dos dados epidemiológicos e assistenciais da Covid-19, o Governo do Estado do Ceará estabeleceu, por meio de Decretos Estaduais, medidas sociais e sanitárias para o enfrentamento da pandemia, bem como ações de monitoramento pela Secretaria de Saúde e equipes técnicas qualificadas. O Governo do Estado do Ceará, no último documento que trata do assunto, Decreto nº 35.056, de 17 de dezembro de 2022, reforçou a importância da continuidade das medidas de controle da Covid-19 e que a Secretaria da Saúde com os demais órgãos estaduais e municipais competentes permanecerão vigilantes no monitoramento dos dados epidemiológicos e assistenciais da Covid-19, para fins de avaliação, orientação da população e permanente acompanhamento das medidas de controle da pandemia.

Neste contexto, e com o fortalecimento das ações desenvolvidas pela área de Gestão de Pessoas da CGE, no ano de 2022, percebe-se a constante evolução dos processos que fundamentam a referida área com o aperfeiçoamento técnico profissional dos seus servidores (capacitação) e das relações interpessoais, bem como da qualidade de vida e bem estar no trabalho, comprometimento dos servidores e clima organizacional.

O Programa de Capacitação 2022 se deu por meio de treinamentos e ações educacionais nos formatos virtual, presencial e híbrido. Importante destacar que a CGE, durante o ano, para além de ofertas amplas de curso para todos os colaboradores, também contratou alguns cursos exclusivos para os seus servidores.

Segue listagem de **capacitações com no mínimo de 20h** cumulativas por servidor e colaborador.

- Curso Apresentação Assertivas em Público – EAD (20h): 01 Servidor capacitado;
- Curso Excel Dashboard – EAD (20h): 01 Servidor capacitado;
- Curso Ética e Serviços Públicos EAD (20h): 01 Servidor e 02 Colaboradores capacitados;
- Curso Controle Social – EAD (20h): 01 Servidor capacitado;
- Curso Gestão de Projetos – EAD (20h): 02 Colaboradores capacitados;
- Curso Inteligência Emocional – EAD (20h): 02 Servidores e 02 Colaboradores capacitados;
- Curso Metodologia do Trabalho Científico – EAD (28h): 02 servidores capacitados;
- Programa de Acolhimento e Integração dos Servidores da CGE (70h): 04 servidores capacitados;
- Curso Fundamentos de Computação em Nuvem (AWS Academy) (40h): 15 Colaboradores capacitados;
- Curso Análise de Dados na Prática Avançado (40h): 11 Servidores e 01 Colaborador capacitados;
- 2º Seminário Nacional de Processos Administrativo Disciplinar (24h): 02 Servidores capacitados;
- Curso Controle Interno na Lei Anticorrupção PAR e Acordo de Leniência (20h): 12

servidores capacitados;

- 9º Contratos WEEK (30h): 02 servidores capacitados;
- Curso Nova Lei de Licitações 14.133/2021 Turma 01 (20h): 34 Servidores e 06 Colaboradores capacitados;
- Curso Nova Lei de Licitações 14.133/2021 Turma 02 (20h): 42 Servidores e 09 Colaboradores capacitados;
- 4º Congresso de Assessoria Jurídica em Licitações e Contratos (32h): 02 Servidores capacitados;
- Curso Mediação de Conflitos em Ouvidoria – Turma 02 (20h): 01 servidor e 02 Colaboradores capacitados;
- Curso Inteligência Emocional e Trabalho em Equipe – EAD (20h): 02 Colaboradores capacitados;
- Curso Ética e Serviço Público – EAD (20h): 01 colaborador capacitado;
- Curso Eneagrama – Turma 01 (24h): 01 Servidor e 02 Colaboradores capacitados;
- Curso Implementação do programa de Integridade na Administração Pública do Estado do Ceará (20h): 02 Servidores capacitados;
- Curso Direitos, Deveres e Responsabilidades do Servidor Público Estadual – EAD (20h): 01 servidor capacitado;
- Curso Língua Portuguesa/Redação Oficial (40h): 01 Colaborador capacitado;
- Curso Técnicas de Negociação de Conflitos – EAD (20h): 01 Colaborador capacitado;
- XII Congresso Internacional de Contabilidade (21h): 02 Servidores capacitados;
- Curso PDL – Dom Cabral (36h): 33 Servidores capacitados;
- Curso Programa de Liderança – Amana Key (30h): 03 Servidores capacitados;
- Cursos Técnicas de Auditoria Interna Governamental - EAD (24h): 03 Servidores capacitados;
- Curso Elaboração de Relatórios de Auditoria – EAD (24h): 02 Servidores capacitados;

- Curso Papéis de Trabalho em Auditoria - EAD (24h): 04 Servidores capacitados.

Em resumo, ao longo de 2022, foram ofertadas 30 capacitações com carga/horária com mais de 20h, sendo 13 na modalidade virtual e 17 na modalidade presencial, contemplando 86 servidores e 34 colaboradores. Os treinamentos ocorreram por meio de diversas instituições de ensino parceiras, tendo, como principal agente facilitador, a Escola de Gestão Pública - EGP.

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

- 1) Curso Básico em Ouvidoria EAD: 01 Turma (16h): 40 participantes;
- 2) Oficina de Padronização dos Serviços Públicos EAD: 02 Turmas (4h): Turma 01- 45 participantes e Turma 02- 37 participantes;
- 3) Palestra O Sistema Estadual de Ouvidoria e as Ações do Controle Interno (03h) Turma 01: 40 participantes;
- 4) Oficina de Utilização do Módulo de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente 2022 – Turma 01 (06h): 20 participantes;
- 5) Curso Mediação de Conflito em Ouvidoria – Turma 01 (20h): 40 participantes;
- 6) Oficina de Atendimento de Ouvidoria 2022 – Turma SESA (3h): 30 participantes;
- 7) Oficina Qualidade nas Respostas em Ouvidoria (06h): 20 participantes;
- 8) Curso Básico em Ouvidoria – Turma 02 (20h): 35 participantes;
- 9) Oficina de Padronização dos Serviços Públicos EAD – Turma 03 (04h): 32 participantes;
- 10) Oficina de Padronização dos Serviços Públicos EAD – Turma 04 (04h): 30 participantes;
- 11) Oficina Orientação e Categorização de Manifestações Especiais de Ouvidoria – Turma 02 (03h): 40 participantes;
- 12) Atualização da Certificação em Ouvidoria: Módulo I – Comunicação e sua Efetivação no Espaço Laboral (15h): 45 participantes;

- 13) Atualização da Certificação em Ouvidoria: Módulo II – Sistema de Controle Interno no poder Executivo (15h): 45 participantes;
- 14) Atualização da Certificação em Ouvidoria: Módulo III – Inteligência Emocional (15h): 45 participantes;
- 15) Curso de Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias de Ouvidoria (24h): 62 participantes;
- 16) Oficina E-parcerias Turma – SCIDADES (09h): 20 participantes;
- 17) Curso Sistema Correccional do Poder Executivo (20h): 30 participantes;
- 18) 05 Oficinas para Construção de Relatórios de Ouvidoria (03h): Turma 01: 25 participantes, Turma 02: 25 participantes, Turma 03: 21 participantes, Turma 04: 23 participantes e Turma 05: 25 participantes;
- 19) Curso Medição de Conflito em Ouvidoria – Turma 02 (20h): 45 participantes;
- 20) Curso Implementação de Integridade (Programa de Integridade) – 03 Turmas (20h): Turma 01: 40 participantes, Turma 02: 40 participantes e Turma 03: 40 participantes;
- 21) Oficina de Utilização do Módulo de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente 2022 – Turma 02 (06h): 22 participantes;
- 22) Curso Básico de Acesso à Informação (20h): 30 participantes.

Em destaque, algumas ações educacionais:

- O Programa de Acolhimento e Integração dos Servidores da CGE para os novos auditores de controle interno empossados (04). O programa foi realizado em parceria com a Escola de Gestão Pública do Ceará, no qual foram apresentadas as atividades das áreas programáticas e de apoio, palestras com os comitês da Integridade, Setorial de Ética, Setorial de Acesso à Informação, com a Associação dos Auditores (AACI), PrevCom e CEARAPREV, totalizando 70 horas de capacitação.

- A CGE contratou duas turmas do Curso Nova Lei de Licitações nº 14.133/2021 com a empresa Zênite e com carga horária de 20h, para servidores e colaboradores, contemplando no total 91 participantes.

- Foi ofertado para três gestores da CGE um Programa de Desenvolvimento de Liderança, APG - Programa Amana Key Avançado Virtual, com a empresa Amana Key com 30h de duração;

- Foram contemplados 33 servidores com um Programa de Desenvolvimento de Lideranças – PDL, com a Fundação Dom Cabral, com carga horária de 36h.

Os **eventos institucionais** realizados em 2022 foram:

1. Comemoração dos 19 anos da CGE e o Dia Estadual do Ouvidor em 27 de maio de 2022, na modalidade presencial com uma visita à Central 155. Foi contemplado, na programação, o reconhecimento a todos que fazem a CGE, oportunidade em que órgãos foram premiados com entrega de placas em homenagem ao Dia do Ouvidor, e contou com a participação em torno de 100 pessoas, entre servidores e colaboradores da CGE, ouvidores e colaboradores das Ouvidorias Setoriais premiadas;
2. Cinco edições do Tira Dúvidas em Ouvidoria On-line, na modalidade virtual: em 22 de março de 2022, com 82 participantes; 22 de maio de 2022, com 47 participantes; 20 de julho de 2022, com 65 participantes; 28 de setembro de 2022, com 81 participantes e em 30 de novembro de 2022, com 50 participantes;
3. Dia do Teleatendente da Central de Atendimento 155, no dia 04 de julho de 2022, com a palestra "Comunicação e as relações interpessoais" na modalidade virtual, com o Antônio Augusto Almeida Cruz, com 40 participantes e uma ação de integração, na modalidade presencial, com momento interativo e integrativo com os teleatendentes, conduzida pela equipe da CODES, com 40 participantes;
4. XVI Encontro Estadual de Controle Interno e o Dia do Auditor foi comemorado, em 09 de novembro de 2022, no Centro de Eventos do Ceará, com a participação de 308 pessoas entre convidados e palestrantes. A palestra Magna intitulada "Controle Interno Conectando Redes em Ambientes Complexos" foi ministrada pela Dra. Viviane Mosé e Me. Renato Trisciuzzi. Na ocasião, foi outorgada a uma Auditora de Controle Interno a medalha de reconhecimento pela sua contribuição ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e mais três painéis técnicos de assuntos pertinentes ao Controle Interno;

5. Cinco reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social, na modalidade híbrida, nos dias 23 de fevereiro de 2022, com 163 participantes; 20 de abril de 2022, com 144 participantes; 29 de junho de 2022, com 130 participantes; 24 de agosto de 2022, com 140 participantes; e no dia 26 de outubro de 2022, com 128 participantes;
6. Foram realizadas três edições do Programa CGE Qualidade de Vida, nas datas 30 de junho, 25 de agosto e 27 de outubro com as palestras: Cuidando de Si, do Outro e das Relações, com a Psicóloga Valéria Freitas; Introdução a Comunicação Não-Violenta, com a Psicóloga Samara Silveira; e Comunicação no Ambiente Organizacional com o consultor Daniel Gadelha, além de comemorações referentes aos aniversariantes do mês e outras datas celebrativas dos respectivos meses (Mês junino, Dia dos Pais, Outubro Rosa), com a participação de 157 de servidores e colaboradores. Os encontros ocorreram no Auditório da ARCE, na modalidade presencial;
7. No Programa CGE Compartilha, as três edições ocorreram nas datas 15 de maio (62 participantes), 29 de julho (42 participantes), 30 de setembro (45 participantes) com as temáticas pertinentes à atuação da CGE, além de comemorações referentes aos aniversariantes do mês e outras datas celebrativas dos respectivos meses (Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul) totalizando 187 participações, entre servidores e colaboradores. Os eventos ocorreram no auditório da ARCE, na modalidade presencial.
8. O evento institucional Planejamento Estratégico 2023-2031, ocorreu no dia 14/12/2022, no Hotel Oásis com a participação de servidores e colaboradores, totalizando 93 participações;
9. O CGE Celebra, ocorreu no dia 16/12/2022, no Auditório da Seplag, com a participação de todos os gestores das unidades, servidores e colaboradores (100 pessoas). Na programação do evento tivemos a fala dos Secretários Executivos da CGE, reconhecimento de todas as equipes pelos seus gestores, com fala dos participantes, o lançamento da Campanha Natal Solidário e reconhecimento das áreas pela CODES.

Segue indicada, no Quadro 7, uma síntese das atividades da gestão de pessoas e processos em 2022.

Quadro 7 – Síntese das atividades de Gestão de Pessoas e Processos

ATIVIDADES	REALIZAÇÕES EM 2022
Quantidade de cursos (*) ofertados aos servidores e colaboradores	30
Quantidade de servidores e colaboradores que participaram de cursos, seminários e congressos	120
Quantidade de seminários, encontros e congressos ofertados aos servidores	05
Quantidade de eventos em homenagem aos profissionais da CGE	04

Fonte: CGE/Codes.

(*) Curso acima de 20 horas.

2.5 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).

2.5.1 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.

2.5.2 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 2022, a CGE obteve bons números nas redes sociais comparado ao ano de 2021, mantendo uma crescente no número de seguidores, curtidas e alcance em todas as redes.

Em relação aos seguidores, atualmente com 6.384 curtidas em sua página no Facebook, o número de curtidas cresceu durante o ano de 2022 em relação a 2021.

O perfil da CGE no Instagram possui 11.803 seguidores. No comparativo com o ano anterior, o perfil cresceu 56,73% em relação ao número de usuários. O perfil do Twitter passou de 91 seguidores em 2021 para 140 em 2022. Crescimento de 53.84%.

O Youtube saiu de 205 inscritos em 2021, para 494 em 2022. Crescimento de 140%. Atualmente, a página da CGE no LinkedIn conta com 1.388 seguidores, crescendo 56,66% no número de seguidores no comparativo com 2021.

2.5.3 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 2022 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 2022, 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 2022, foram produzidas 12 edições, 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 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 2022, sete edições do Boletim da Qualidade foram disponibilizadas pela Ascom.

Quadro 8 – Síntese das atividades da ASCOM

ATIVIDADES	REALIZAÇÕES EM 2022
Boletim Eletrônico – CGE Notícias	50
Boletim Eletrônico – Bem-estar CGE	12
Boletim Eletrônico – Comitê Informa	12
Boletim Eletrônico – Boletim da Qualidade	07

Fonte: CGE/ASCOM.

2.6 Tecnologia da Informação e Comunicação

Em 2022, 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) implantação do Sistema de Controle de Bens Patrimoniais dos Agentes Públicos do Poder Executivo Estadual – SISPATRI;
- b) adequação do Ceará Transparente para o tratamento de denúncias de assédio moral;

c) implantação do Cidadão On-line, plataforma de atendimento virtual automatizado integrado ao Ceará Transparente.

No que se refere à infraestrutura, foi realizada a implantação de um novo *Firewall* para a sede em Fortaleza e Central 155 em Canindé, garantindo uma maior segurança para o parque tecnológico da CGE.

3 Indicadores de Gestão e Desempenho

Uma das principais finalidades do Governo é garantir crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário, e reduzir as 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. Assim, as organizações sociais devem ser postas em prol do desenvolvimento humano, do aumento da liberdade com igualdade e da justiça social. Para isso, é preciso fortalecer a participação cidadã, controle interno e a participação social no 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 indicadores dispostos no plano plurianual e nos indicadores do programa da qualidade, conforme se observa nos Quadros 9, 10 e 11.

Quadro 9 – Indicadores Temáticos do plano plurianual

INDICADORES TEMÁTICOS	2020		2021		2022	
	META	REALIZADA	META	REALIZADA	META	REALIZADA
Índice de Efetividade do Controle Interno (IECI)	0	0	0	0	60	53,39 ^(nota 1)
Índice de Retorno Financeiro do Controle Interno (IRFCI)	5	0	6	0	7	- (nota 2)
Índice de transparência	9,6	0	9,8	10	10	- (nota 3)
Taxa de participação cidadã e controle social	17.793,79	19.783,34	18.327,60	26.232,77	18.877,43	25.026,30

Nota 1: A apuração do Índice de Efetividade do Controle Interno ficou prejudicada em 2022, pois o seu cálculo é resultado da média do Índice de Recomendações da CGE implementadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e do Índice de Regularidade das contas de gestão julgadas pelo TCE, sendo que esse último não foi apurado em 2022 pela CGE, devido à falta de informações disponibilizadas pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE.

Nota 2: O Índice de Retorno Financeiro do Controle Interno (IRFCI) foi descontinuado na revisão do PPA, em 2021, e substituído pelo Índice de Efetividade do Controle Interno.

Nota 3: O Índice de Transparência depende da avaliação externa realizada pelo Ministério Público Federal (Índice de Transparência) e pela Controladoria Geral da União (Escala Brasil Transparente). Em 2022, essas avaliações não foram realizadas pelos referidos órgãos.

Quadro 10 – Indicadores Programáticos do plano plurianual

PROGRAMA	INDICADORES	2020		2021		2022	
		META	REALIZADA	META	REALIZADA	META	REALIZADA
251	Recomendações da CGE implementadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual	80		80		65	53,39
	Regularidade das contas de gestão julgadas pelo TCE	80	52,68	80	36,75	55	- (nota 1)
253	Percentual de implementação do Programa de Integridade nos órgãos	26,56		50	11,76	70,59	33,33
254	Índice de manifestações procedentes de Ouvidoria e de solicitações de informação respondidas no prazo	85	94,31	85	95,72	85	97,27
	Índice de satisfação do usuário com os serviços de ouvidoria e transparência	80	79,70	80	74,87	78	66,07

Nota 1 – O indicador não foi apurado em 2022 pela CGE, devido à falta de informações disponibilizadas pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE.

Sobre o índice de satisfação do usuário com as ferramentas de Ouvidoria e Transparência, o resultado alcançado em 2022 está distante da meta proposta porque, quando foi estabelecida a meta, a fórmula de cálculo utilizada era a média das notas, o que fazia com que os valores dos indicadores apresentassem melhores resultados.

No ano de 2022, das 8.822 pessoas que responderam à pesquisa de satisfação (notas de 1 a 5), 5.829 consideraram os serviços de ouvidoria e de transparência satisfatórios

(notas 4 e 5), resultando em uma satisfação anual de 66,07%. No entanto, é importante ressaltar que foram observadas, nas apurações quadrimestrais, melhorias gradativas nesses indicadores (63,02%, 66,95% e 68,67%). Essa melhoria é atribuída a adequações realizadas na transparência ativa, no Ceará Transparente, bem como a melhoria das respostas das ouvidorias setoriais.

Em relação aos anos anteriores não é possível realizar um comparativo, tendo em vista que foi alterada a fórmula de cálculo em 2022, para corresponder ao padrão estabelecido no Acordo de Resultados firmado entre a CGE e a Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG) em algumas metas do Plano Plurianual.

O indicador "Percentual de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social", que representa o nível de utilização, pelo cidadão, das ferramentas de transparência e de participação social disponibilizadas pela CGE (Sistema de Ouvidoria e Portal da Transparência), apresentou o resultado de 24,20%, em 2022.

Esse resultado indica uma reversão da tendência de aumento da utilização das ferramentas de Transparência e de Participação Social em relação aos exercícios anteriores, considerando as restrições impostas pela pandemia de COVID-19 à 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.

Outros indicadores que monitoramos são os determinados pela Política da Qualidade, que é uma parte fundamental do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que deve ser comunicada e compreendida em todos os níveis do órgão, garantindo que todos os servidores e colaboradores estejam alinhados com os valores e princípios relacionados à qualidade.

Os indicadores da qualidade são métricas ou medidas específicas que a organização utiliza para monitorar o desempenho dos seus processos e avaliar se os resultados estão em conformidade com os requisitos estabelecidos.

A CGE define e implementa processos de medição como meio de demonstrar que os produtos, serviços e processos estão adequados aos requisitos especificados, por meio

dos indicadores aplicados ao SGQ. Esses indicadores são provenientes dos processos finalísticos presentes na Cadeia de Valor da CGE, sendo eles mensuráveis e coerentes com a Política da Qualidade. Eles são definidos pelos gestores de cada processo finalístico em conjunto com a equipe do SGQ, para que possam monitorar seus resultados, assim como se os requisitos estabelecidos para os produtos foram atendidos.

No caso de identificação de irregularidades, as não conformidades são registradas e tratadas de acordo com a sistemática definida no procedimento P.G.1.02 - Controle de Saídas Não Conformes, Ações Corretivas e de Melhorias.

Em resumo, a política da qualidade, os indicadores e o acompanhamento desses indicadores são elementos essenciais na norma ISO 9001:2015, pois ajudam a estabelecer uma cultura de qualidade, orientam o desempenho dos processos e proporcionam informações valiosas para a melhoria contínua da organização. Segue abaixo o quadro com os indicadores da qualidade:

Quadro 11- Painel de Controle da Qualidade (2022)

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2022	⁴ TOLERÂNCIA	RESULTADO 2022	
Gestão Institucional	Índice de Implementação de Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	Anual	60%	5%	76,92%	
	Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo	Aumentar o índice de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual com os serviços da CGE	Anual	88%	5%	95,86%	
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE	Anual	80%	5%	90,65%	
Gestão do Planejamento e Orçamento	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	Anual	94%	5%	101,11%	
Gestão de Pessoas	Índice de Avaliação de Treinamentos	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	Semestral	80%	5%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
						96%	91%

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2022	⁴ TOLERÂNCIA	RESULTADO 2022	
Gestão da Comunicação	Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo	Aumentar o índice de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual com a Assessoria de Comunicação da CGE	Anual	91%	5%	99,60%	
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Assessoria de Comunicação da CGE	Anual	86%	5%	92,30%	
Controladoria Governamental	Índice de Satisfação das Secretarias e Órgãos com a condução dos trabalhos do GTC (pesquisa)	Aumentar a satisfação das Secretarias e Órgãos com a condução dos processos enviados pelo GTC ao COGERF	Anual	70%	-	100%	
	Índice de Satisfação do Usuário com a plataforma SIEC (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com a plataforma SIEC	Semestral	70%	-	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
						81,82%	80,24%
³ Satisfação dos usuários com o sistema e-Parcerias	Avaliar a utilização e navegação no sistema e-Parcerias	Semestral	80%	5%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	
					61,16%	75,48%	

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2022	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2022		
						1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	
	³ Satisfação dos usuários com o sistema SACC	Avaliar a utilização e navegação no sistema SACC	Semestral	60%	5%	67,30%	100%	
Auditoria Interna Governamental	¹ Percentual de execução do Plano Anual de Auditoria Interna (PAA)	Medir o atingimento da quantidade de atividades previstas no Plano Anual de Auditoria Interna	Anual	70%	-	80%		
Gestão dos Sistemas de Ética e Transparência	Índice de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social	Aumentar o Índice de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social	Anual	5,76%	5%	-1,89%		
	^{2 e 7} Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Transparência (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Transparência	Quadrimestral	68%	5%	1º QUADR.	2º QUADR.	3º QUADR.
	² Índice de Solicitações de Informação Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de solicitações de informação respondidas no prazo	Quadrimestral	95%	5%	1º QUADR.	2º QUADR.	3º QUADR.
						58,49%	73,65%	67,12%
						94,11%	94,14%	98,28%

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2022	⁴ TOLERÂNCIA	RESULTADO 2022			
Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria	² Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	Quadrimestral	78%	5%	1º QUADRI.	2º QUADRI.	3º QUADRI.	
						78,6% ⁶	79,39%	79,75%	
	² Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	Quadrimestral	94%	5%	1º QUADRI.	2º QUADRI.	3º QUADRI.	
						95,08%	95,13%	95,65%	
Gestão de Compras e Serviços	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Coordenadoria Administrativo-Financeira da CGE	Anual	78%		83,54%			
Gestão de TIC	Índice de Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas	Garantir a disponibilidade das ferramentas tecnológicas	Trimestral	99%	3%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						98,98%	99,18%	99,16%	99,07%
	Percentual Médio de Entregas de Sprints	Demonstrar a produtividade do desenvolvimento de soluções de software	Trimestral	90%	3%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						96,04%	95,79%	96,80%	98,17%

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2022	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2022			
						1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade	Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS)	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	Trimestral	90%	5%				
						100%	100%	100%	100%
	Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Reduzir o tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Trimestral	8 dias	*0,4 dias				
						4,47 dias ⁵	4,14 dias	3,77 dias	4,52 dias

¹ Indicador alterado e aprovado em RO nº92 realizada em 21/02/2022.

² Indicadores segregados conforme ata RE nº33 realizada em 10/03/2022.

³ Novos indicadores aprovados em RO nº93 realizada em 22/04/2022.

⁴ Inclusão de tolerância nos indicadores conforme OM da Auditoria Externa 2021 e aprovado em RO nº93 realizada em 22/04/2022.

⁵ Valor corrigido pela área ao apurar o 2º trimestre. Erro na divulgação.

⁶ Valor corrigido pela área ao apurar o 2º quadrimestre. Fórmula de cálculo confundida.

⁷ Ajuste na fórmula de cálculo do indicador conforme ata RO nº96 realizada em 13/12/2022.

* Equivalente a 5%.

4 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 2022, 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.

Neste sentido, os resultados apresentados representam um grande avanço para o cumprimento da sua missão, contribuindo para proporcionar maior segurança administrativa na tomada de decisão pelos gestores estaduais, aumentar e proteger o valor dos órgãos e entidades públicas, orientar e fortalecer a responsabilização, bem como disponibilizar 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, no sentido de permitir que as políticas públicas reflitam os anseios da sociedade.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**