

**RESPOSTAS AOS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM  
ÓRGÃOS E ENTIDADES DE PODER EXECUTIVO ESTADUAL – 2022**

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<p><b>Atividades e Relatórios de Auditoria</b></p>	<p>Para melhor performance dos programas de auditoria/inspeção/integridade/PASF, entendemos que essa CGE poderia formar integrantes especializados e com compreensão sobre as atividades e processos de cada setorial. A eventual falta de conhecimento leva ao desenvolvimento desses processos de forma, por vezes, ineficiente.</p>	<p>Alinhada às melhores práticas e Normas Internacionais de Auditoria Interna, a CGE vem adotando metodologia que prioriza os trabalhos de auditoria nas áreas com maior exposição a ameaças (os de maior risco) que possam impactar o alcance dos objetivos dos órgãos/entidades, oportunizando a maximização dos resultados das atividades de Auditoria Interna Governamental.</p> <p>O processo de auditoria interna foi reestruturado com a inclusão de novas atividades para as quais deve haver uma comunicação efetiva entre a equipe de auditoria e a unidade auditada, oportunizando uma visão estratégica e integrada da unidade auditada, bem como a compreensão do processo avaliado, para que o trabalho de auditoria possa contribuir para o alcance dos objetivos dos órgãos e entidades, agregando valor às organizações.</p> <p>Não obstante as coordenadorias tenham uma atuação compartimentalizada que nem sempre permite o conhecimento de todas as políticas públicas desenvolvidas pelas setoriais, a cada trabalho desenvolvido é de praxe as equipes de trabalho se inteirarem das competências e processos instituídos em cada órgão ou entidade objeto da atividade. Neste sentido, e procurando cada vez mais o aperfeiçoamento do conhecimento destes processos, as coordenadorias têm procurado uma articulação conjunta para melhor atender as demandas das setoriais. Um bom exemplo disso tem sido a articulação feita recentemente entre a Coordenadoria de Correição e a equipe da Coordenadoria de Controladoria responsável pelo Sistema AVIA. O objetivo é alcançar a melhor forma de orientação das setoriais no uso desse sistema no momento da inserção dos Planos de Ação para Sanar Fragilidades (PASF). Além disso, a Ccont realiza visitas periódicas aos órgãos para conhecer os negócios de cada um. Também há uma participação da coordenação no GTC, o que leva ao conhecimento dos recursos e dificuldades financeiras do órgão e novos treinamentos estão previstos para o segundo semestre de 2023, em parceria com a EGPCE.</p>

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	<p>A CGE poderia ofertar capacitação para os órgãos com fins de suporte às atividades de auditorias exigidas pelo TCE, tais como, instauração de Tomada de Contas Especial.</p>	<p>O Sistema de Controle Interno dos órgãos e entidades é formado por diferentes atores, contemplados no Modelo das Três Linhas, adotado pela CGE no Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental.</p> <p>A primeira linha, mais diretamente alinhada a entrega de produtos e/ou serviços; a segunda linha, assessorando a primeira em relação ao gerenciamento de riscos e controles internos da gestão, ambas inseridas na estrutura dos órgãos e entidades; e a terceira linha, desempenhada pela auditoria interna governamental da CGE, prestando serviços de avaliação e de consultoria. Com vistas a fortalecer as atividades das três linhas, a CGE disponibilizou capacitações sobre gestão de riscos, avaliação de estruturas de controle, sistemas de ética e correição, bem como prestou orientações acerca de instauração de Tomada de Contas Especial.</p> <p>Além disso, serão disponibilizados outros instrumentos de controle interno para otimizar a atuação das três linhas, considerando os assuntos mais comuns das ocorrências constantes das decisões proferidas pelo TCE/CE que ensejaram em multa aos responsáveis pelo respectivo órgão, entidade ou fundo.</p>
<p><b>Atividades e relatórios de inspeção</b></p>	<p>A CGE poderia ofertar capacitação para os órgãos com fins de suporte às atividades de inspeção.</p>	<p>Não só as capacitações sobre inspeções, que já conta com um módulo no curso de certificação de ouvidoria, mas outros treinamentos tais como o desenvolvido pela Coordenadoria de Correicional, a exemplo do curso sobre o Sistema de Correição do Poder Executivo. O referido curso, oferecido pelo segundo ano consecutivo, tem previsão de uma terceira turma no mês de outubro de 2023.</p>
<p><b>Plano de ação para sanar fragilidades (PASF)</b></p>	<p>Plano de Ação para Sanar dificuldades. Atribuí nota baixa porque, no nosso caso, as fragilidades apontadas não existiam. Tentei convencer a Coordenação disso, mas não fui ouvida. Qualquer pessoa com o mínimo de conhecimento sabe que um plano de ação só se justifica se houver algo pendente. Não foi o nosso caso. A CGE sabia disso porque acompanha as informações. Outra falha, não havia conhecimento robusto do sistema por parte de quem acompanhava as inserções do PA no sistema AVIA.</p> <p>Ser mais efetivo, Plano de Ação muito aquém da realidade.</p>	<p>Entendemos que a CGE pode melhorar acerca dos conhecimentos da ferramenta AVIA para melhor orientar os órgãos e entidades, dessa forma, será buscado esse aperfeiçoamento.</p> <p>No caso do plano de integridade, são os órgãos que constroem seus planos de integridade com fundamento no diagnóstico de integridade. A equipe de</p>

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
		integridade sempre ressaltar que estes devem levar em consideração a realidade vivenciada e as dificuldades operacionais encontradas nos respectivos órgãos.
	Melhor estruturação do sistema	Entendemos que a CGE pode melhorar acerca dos conhecimentos da ferramenta AVIA para melhor orientar os órgãos e entidades, dessa forma, será buscado esse aperfeiçoamento.
	Deveria haver um acompanhamento mais ostensivo e eficaz junto aos Órgãos quanto ao Plano de Ação para Sanar as fragilidades, a fim de que houvesse otimização na redução dos riscos apontados nos relatórios de auditoria.	A metodologia de acompanhamento dos planos de ação para sanar fragilidades está estabelecida na Portaria 69/2020. Além disso, o acompanhamento está sendo realizado no sistema Avia. Com a nomeação de novos Auditores de Controle Interno a CGE intensificará as atividades de apoio e orientação à gestão dos órgãos e entidades com objetivo de reduzir os riscos e garantir a eficácia dos planos de ação.
	Maior oferta de formações na área de controle interno, disponibilização de modelos de controle, disseminação de modelos de boas práticas, maior apoio na utilização dos sistemas AVIA.	Em relação a treinamentos, é atribuição da CODES essa disponibilização em articulação com as áreas envolvidas. Em 2022 foram realizados 3 treinamentos no sistema AVIA e estão previstos 3 treinamentos para o segundo semestre desse ano. Também são disponibilizados canais para assessoria e para correção de inconsistências do sistema.
	Elaborar estratégias para divulgação do Planejamento Estratégico.	A CGE disponibilizou um link para acesso às informações do Planejamento Estratégico com destaque em sua página inicial.
	Um aperfeiçoamento da metodologia do PASF, para fins de implementação pelas equipes de Controle Interno.	Novos treinamentos estão previstos para o segundo semestre de 2023, em parceria com a EGPCE.
	Mais orientações	A CGE realiza reuniões periódicas sobre diversos assuntos sensíveis. Também disponibiliza canais para assessoria e esclarecimento de dúvidas. Trabalharemos em nosso novo planejamento estratégico mais ações voltadas à orientações aos gestores dos órgãos e entidades.
<b>Orientações técnicas e normativas</b>	A Etice solicitou suporte técnico na área de Controle Interno por meio do processo 02661187/2022 e até hoje nunca recebemos retorno.	Visando dar suporte a estruturação do Controle Interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo, a CGE tem realizado ações de capacitação e eventos, destacando-se as reuniões dos encontros de integração do controle interno. Além disso, a CGE está elaborando o modelo de avaliação de integridade das estatais para disponibilizar às unidades responsáveis pela auditoria interna, o que permitirá a realização do diagnóstico de maturidade do controle interno de acordo com boas práticas e requisitos da Lei das Estatais.

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	Entendemos que a CGE deve estabelecer, se possível, oficinas de alinhamento com o TCE a fim de identificar e, se possível, padronizar os entendimentos daquele órgão para que possamos adotar os procedimentos em conformidade com o que aquele órgão de fiscalização entende como melhor prática.	Novos treinamentos estão previstos para o segundo semestre de 2023, em parceria com a EGPC. Trabalharemos em nosso novo planejamento estratégico mais ações voltadas à orientações aos gestores dos órgãos e entidades, inclusive ações específicas relacionadas à Prestação de Contas Anuais.
	Elaboração de cartilhas e tutoriais de utilização dos sistemas.	Em relação ao módulo integridade, há manual esclarecendo o uso do módulo. Para os demais módulos serão criados manuais e vídeos interativos.
	Não depender tanto da PGE.	As dúvidas sobre matérias técnicas podem ser encaminhadas e serão esclarecidas pela CGE, porém, em relação à matéria jurídica, a competência é da PGE.
<b>Programa de integridade</b>	Atualização periódica do Plano.	Caso o comentário trate sobre o plano de integridade, o sistema já está atualizando os percentuais de aderência com fundamento nas ações implementadas.
<b>Sistema de ética</b>	Sugerimos integrar o sistema de ética e assédio com o objetivo de facilitar a condução desses processos.	As medidas para junção dos sistemas de Ética e combate ao assédio moral estão sendo feitas, justamente para otimizar os recursos dos órgãos e facilitar a condução dos processos. Para isso, é preciso atualizar alguns normativos, dentre eles a lei nº 15.036 de 2011, conhecida como lei de combate e prevenção ao assédio moral. Com a junção dos sistemas, as comissões serão atualizadas.
	Atualização da Comissão e junção das Comissões de Ética e Assédio Moral.	
	Revisar legislação.	
	Se faz necessário um acompanhamento mais efetivo da CGE na elaboração e na aplicação do código de ética.	
<b>Apoio ao comitê gestor de acesso à informação (CGAI)</b>	Pouco atuante e pouco consistente nos normativos e prática.	Inicialmente, agradecemos a manifestação e provocação para melhoria de nossas atividades. Sobre o assunto, gostaríamos de informar que a CGE está trabalhando, inclusive definido como meta institucional para o exercício de 2023, a atualização dos normativos relativos ao Acesso à Informação, inclusive com o objetivo de tornar os processos de recursos e classificação de informação menos burocráticos e mais efetivos.
<b>Ceará transparente</b>	Ultimamente identificamos que informações que são adicionadas no SACC não são incluídas no Ceará Transparente.	Houve o alinhamento entre as equipes que atualizam essas informações para que não haja mais divergências entre os dados.
	Melhoria na informação quanto aos registros dos cadastros no SACC, que não são migrados para o Ceará Transparente, ocasionando repetidas vezes chamados	

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	para o CGE Atende.	
	Informações atualizadas com maior frequência.	Criamos uma rotina diária de verificação das informações no Ceará Transparente para que minimize dados desatualizados.
<b>Sistema Avia</b>	Em relação ao Avia a minha sugestão é que as pessoas responsáveis pelo controle das informações inseridas, sejam treinadas o suficiente para tirar dúvidas das Ouvidorias.	Novos treinamentos estão previstos para o segundo semestre de 2023, em parceria com a EGPC. Para além dos treinamentos, tutoriais e vídeos dos módulos serão criados para auxiliar os usuários.
	Necessário que haja treinamentos dos servidores que operacionalizam o sistema Avia, a fim de que possamos compreender melhor os perfis de acesso, inclusive por conta das alterações ocorridas na plataforma do sistema, uma vez que antes se tratava do E-PASF, hoje Avia.	Em relação aos módulos integridade, estatais e demandas autônomas foram realizados 3 treinamentos em 2022. Novos treinamentos estão previstos para o segundo semestre de 2023, em parceria com a EGPC. Para além dos treinamentos, tutoriais e vídeos dos módulos serão criados para auxiliar os usuários.
<b>Sistema SACC</b>	O sistema é extremamente lento, trava demais, o que seria feito em 30min acaba se transformando em 1h devido a lentidão do sistema. Ademais, seria interessante fazer um <i>layout</i> mais acessível deixando as informações mais claras.	Essas melhorias de performance e acessibilidade já estão sendo tratadas no desenvolvimento do Novo Sistema de Contratos.
	O sistema possui uma interface antiga, em alguns momentos apresenta problemas de integração com o licitaweb, Falta de um manual atualizado.	Essas melhorias de performance e acessibilidade já estão sendo tratadas no desenvolvimento do Novo Sistema de Contratos. Em relação às integrações com o SIAFE, alguns campos não podem ser integrados porque o SIAFE precisa ser customizado para receber a informação contida no SACC.
	Sistema lento e as vezes trava. Carece de melhorias.	Essas melhorias de performance já estão sendo tratadas no desenvolvimento do Novo Sistema de Contratos.
	Deveria ser totalmente integrado ao SIAFE-CE.	Em relação às integrações com o SIAFE, alguns campos não podem ser integrados porque o SIAFE precisa ser customizado para receber a informação contida no SACC.
	O sistema deveria ser totalmente integrado ao SIAFE CE.	
	1. Interface e tecnologia de desenvolvimento não aderente ao uso dos níveis de assinatura eletrônica (simples, avançada e qualificada), previstos na Lei Federal nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, e regulamentadas no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021; 2. Ausência de integração com os sistemas SUITE da Secretaria de Planejamento e Gestão - Seplag, e de Publicação em Diário Oficial da Secretaria da Casa Civil do Estado; 3.	O novo Sistema de Contratos está sendo desenvolvido com essas melhorias.

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	<p>Ausência de integração com o Sistema Integrado de Gestão da SOP -SIGSOP, bem como com outros sistemas de informação de outras secretarias; 4. Ausência de controles que atenda a necessidade específica para gestão de Vigência e de Execução em Contratos de Obras Públicas, por exemplo. Diante do exposto, sugerimos melhoras e integração do SACC com os referidos sistemas</p>	
	Relatórios insatisfatórios.	
<b>Sistema e-Parcerias</b>	<p>O sistema deveria ficar mais tempo disponível nas análises; As ausências de apresentação de prestações de contas dos convenientes ser enviado imediato <i>e-mail</i> informando da inadimplência por falta da apresentação da prestação de contas. informar <i>e-mails</i> informando novas atualizações e funções inseridas no sistema e-Parcerias.</p>	<p>Atualmente, o tempo de inatividade do sistema é de 10 minutos em virtude de limitação de recursos do e-Parcerias. Acerca dos <i>e-mails</i> enviados ao conveniente, são enviados após 30 dias do término da vigência alertando sobre a inadimplência na ausência do envio, também são enviados alertas por e-mail com 10 dias antes do término do prazo de envio da prestação de contas. Sobre as novas atualizações e funções, sempre disponibilizamos vídeos tutoriais no canal de <i>YouTube</i> da CGE CE.</p>
	<p>O sistema é bastante lento, o que ocasiona um acúmulo de processos quando é necessário o cadastro em sua plataforma.</p>	<p>Estamos implementando constantes melhorias, inclusive migrando o e-Parcerias para uma nova arquitetura que proporcionará maior celeridade no processamento.</p>
<b>Sistema CGE Atende</b>	<p>Demora muito na resposta. Quando respondem, não satisfaz. Não corresponde ao que foi solicitado. Sendo recorrente em diversos chamados para resolver o questionado.</p>	<p>Esclarecemos que o fluxo de atendimento no CGE atende ocorre por meio de um atendimento de 1º nível, realizada pela própria equipe de atendimento da CGE, e para atendimentos mais complexos as demandas são encaminhadas para um 2º nível que envolvem as áreas de negócios responsáveis pelos sistemas e pela equipe de tecnologia, por vezes dependendo da complexidade da demanda ou de outras demandas que tem uma prioridade maior é possível que algumas demandas não sejam atendidas de imediato, não obstante a este fluxo em nosso processo de melhoria contínua vamos avaliar possíveis melhorias com o objetivo de redução no tempo de atendimento.</p>
	Mais agilidade nas demandas.	
	Demora de respostas.	
<b>Carta de Serviços</b>	Atualizar.	<p>Como forma de esclarecimento, informamos que desde 2019 a Carta de Serviço vem passando por um processo de atualização junto aos órgãos e entidades. Inicialmente, foram realizadas melhorias no sistema recebido da Seplag, de modo a permite a possibilidade de receber atualizações dos serviços, conforme orienta a Lei Nacional 13.460/2017. Em seguida foi realizado um treinamento com os ouvidores e representantes</p>
	Melhor atualização e acompanhamento do sistema.	
	Melhorar a gestão e interação com as setoriais.	

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
		<p>dos órgãos, no intuito de ensinar o manuseio do sistema. Após esse treinamento, foram realizadas oficinas de padronização dos serviços públicos, contemplando o uso da linguagem simples.</p> <p>Depois das oficinas, os órgãos passaram a atualizar os seus serviços e enviar para a validação da CGE antes da publicação na Carta. Esse processo de atualização da Carta será finalizado no mês de agosto de 2023. Importante mencionar que o sistema está em processo de substituição, tendo em vista que o atual possui uma tecnologia antiga, de difícil manuseio a manutenção e o novo, desenvolvido pela Seplag, ainda não foi liberado para utilização pelos servidores estaduais.</p> <p>Vale ressaltar, que as competências em relação à carta de serviço retornarão para a SEPLAG, após a referida atualização ser finalizada.</p>
<b>Boletim informativos (CGE Notícias)</b>	Apesar do advento das redes sociais, ainda existem profissionais que tem predileção por meios de comunicações mais tradicionais, podendo este órgão de controle promover a circularização via <i>e-mail</i> .	A CGE atualiza periodicamente a lista de envio de seu Boletim CGE Informa com os e-mails dos membros das redes de ouvidoria, assessorias de controle interno e acesso à informação. O órgão irá disponibilizar em seu site a opção de inscrever o e-mail para receber o boletim informativo. Assim, o usuário pode receber o boletim caso não esteja já inserido em nossos contatos.
<b>Capacitações ofertadas</b>	O sistema SACC possui muita lentidão e instabilidade, As capacitações para as gestões de contratos e execução são insuficientes para a área meio.	Essas melhorias de performance já estão sendo tratadas no desenvolvimento do Novo Sistema de Contratos. Quanto às capacitações, estamos preparando o curso para ser divulgado.
	Entendemos que a CGE deve estabelecer, se possível, oficinas de alinhamento com o TCE a fim de identificar e, se possível, padronizar os entendimentos daquele órgão para que possamos adotar os procedimentos em conformidade com o que aquele órgão de fiscalização entende como melhor prática.	A Codes/CGE agradece as contribuições e informa que todas serão consideradas para avaliação de melhorias nos processos de capacitação junto aos Órgãos Setoriais do Poder Executivo Estadual. As Unidades Administrativas da CGE após análise de demandas para disseminação do conhecimento, apresenta para a CODES as necessidades de capacitação em conhecimentos específicos, sistemas informatizados e ferramentas de utilização precisa e contínua por parte dos Órgãos do Poder Executivo Estadual, especialmente, aqueles gerenciados pela CGE. Mediante as considerações apresentadas o Plano de Capacitação deverá sofrer ajustes para atender às expectativas dos nossos usuários e parceiros.
	Necessidade de expandir as capacitações junto aos órgãos no que diz respeito às normatizações em geral, bem como a utilização dos sistemas de controle sob a gestão da CGE. Estabelecer de forma mais ostensiva as Parcerias para capacitação com o IPC de forma conjunta para atender as demandas.	
Não chegam informações de capacitações na Secretaria, uma divulgação através de		

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	<p>e-mails seria muito proveitosa.</p> <p>Ofertar mais capacitações.</p> <p>A CGE poderia ofertar capacitações especificamente nas áreas de Auditoria Interna e Gestão de Riscos.</p> <p>Capacitações na área de Gestão de Riscos. Principalmente para ajudar as setoriais junto ao TCE.</p>	
<b>Eventos institucionais (fóruns, encontros, reuniões e outros)</b>	<p>Não chegam informações de capacitações na Secretaria, uma divulgação através de e-mails seria muito proveitosa.</p>	<p>O Plano de Eventos contempla fóruns, encontros e reuniões voltados para os usuários da CGE. O documento é elaborado anualmente, e atualizado durante sua execução, contemplando as demandas e expectativas dos usuários da CGE com relação a melhor compreensão e qualificação sobre os serviços por nós prestados. Os comentários apresentados se constituem em subsídio para que analisemos a melhor estratégia de comunicação dos eventos, assim como o planejamento das ações que o compõe.</p>
	<p>Divulgar e proporcionar mais eventos e reuniões.</p>	
<b>Comentários Gerais</b>	<p>Sugestão: Lutar e apoiar para ser colocadas as ouvidorias que não estão no organograma institucional. O secretário da Controladoria Geral do Estado deve ir mais profundo nesta situação. Agradecemos.</p>	<p>Atualmente, o Decreto nº33.485/2020 que regulamenta o sistema de ouvidoria dispõe em § 7º do art.14 que todas as ouvidorias do Tipo IV (mais de 1000 manifestações por ano) integrarão obrigatoriamente a estrutura organizacional básica dos órgãos e entidades. Já no § 6º do mesmo artigo, dispõe que as ouvidorias dos tipos I, II e III integrarão, preferencialmente, a estrutura organizacional do órgão ou entidade. Ou seja, já há uma orientação em decreto da CGE nesse sentido. O Ouvidor setorial pode propor essa alteração no organograma do seu órgão, mostrando a partir de informações o importante papel da ouvidoria.</p>
	<p>Como sugestão, indicamos melhoria no material gráfico visual para divulgação nos órgãos e disponibilizá-los.</p>	<p>A CGE realizará uma articulação junto à Casa Civil para a produção de uma campanha publicitária mais ampla dos serviços prestados pelo órgão, principalmente de Ouvidoria e Transparência.</p>
	<p>Sugiro que a CGE realize ainda mais capacitações em parceria com a EGP, como foi a oficina sobre qualidade nas respostas (excelente).</p>	<p>A Codes/CGE agradece as contribuições e informa que todas serão consideradas para avaliação de melhorias nos processos de capacitação junto aos Órgãos Setoriais do Poder Executivo Estadual. As Unidades Administrativas da CGE após análise de demandas para disseminação do conhecimento, apresenta para a CODES as necessidades de capacitação em conhecimentos específicos, sistemas informatizados e ferramentas de utilização precisa e contínua por parte dos Órgãos do Poder Executivo Estadual, especialmente, aqueles gerenciados pela</p>
	<p>Trazer exemplos da própria CGE para outras pastas como treinamento prático das ações.</p>	
	<p>Sugerimos que nos encontros mensais e nas capacitações, sejam realizadas oficinas, visto que a maioria dos encontros são expostas num <i>Power Point</i>, onde o orientador faz a sua explanação.</p>	

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<b>Comentários Gerais</b>	Solicito formações para o uso da ferramenta e suas atualizações tanto para os funcionários estaduais, bem como para os convenientes.	CGE. Mediante as considerações apresentadas o Plano de Capacitação deverá sofrer ajustes para atender às expectativas dos nossos clientes e usuários. A metodologia para realização das ações de capacitação ou eventos como Oficinas, está sendo vista como uma excelente ferramenta para disseminação de conhecimentos em algumas temáticas da CGE.
	Promoção de capacitações contínuas na área visando o aperfeiçoamento do SACC, por exemplo.	
	Sugestão: - Certificação para o Controle Interno, semelhante ao da Ouvidoria; - Treinamento em diversas áreas, de forma a auxiliar os gestores: financeiro, patrimônio, almoxarifado, contratos etc.	A CGE tem realizado ações para atuar mais próxima das Assessorias de Controle Interno e Ouvidorias, tendo realizado 65 Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno desde 2020. Além disso, já foram realizados 53 Fóruns Permanentes de Controle Interno, 16 Encontros Estaduais de Controle Interno, 15 reuniões da Rede de Ouvidorias. Em 2023 a CGE iniciou a realização do CGE Compartilha Itinerante, com o objetivo de apresentar aos órgãos de governo as boas práticas, atualização de informações e orientações da CGE. Especificamente em relação à capacitação, a CGE tem realizado treinamentos em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará, sendo importante fortalecer essa atuação nas áreas propostas. Trabalharemos em nosso novo planejamento estratégico mais ações voltadas à capacitação, orientações aos gestores dos órgãos e entidades e o fortalecimento das assessorias de controle interno.
	Embora a CGE tenha boa atuação, a SRH fica a desejar quanto a alguns de seus compromissos, haja vista ter um número muito reduzido de seus servidores. Concurso público, urgente, é agora uma necessidade para sanar tamanha fragilidade.	Agradecemos o comentário quanto à atuação da CGE. Quanto ao comentário seguinte, compete à SRH articular para a estruturação da setorial.
Na nossa percepção a CGE precisa entender que as Ouvidorias têm suas próprias peculiaridades, as respostas modificadas pela CGE, muitas delas não teriam a menor necessidade de mudança. Não considera os estilos individuais.	A Coordenação de Ouvidoria (COUVI) vem difundindo o uso da técnica de linguagem simples nas respostas das manifestações de ouvidoria. Nesse sentido, a equipe responsável pelo monitoramento realiza modificações, no intuito de deixar as respostas de acordo com o que orienta as técnicas de linguagem simples. O papel da equipe do monitoramento também é importante para realizar últimos ajustes simples de escrita que passaram despercebidos. Vale ressaltar, que a ideia é deixar cada vez mais clara e simples a resposta que é repassada ao cidadão.	

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	<p>No geral o atendimento é bom, mas as vezes fico sem saber a quem procurar sobre determinados assuntos e quando mantenho contato com alguém a resposta nem sempre é satisfatória.</p>	<p>A CGE tem realizado ações para atuar mais próxima das Assessorias de Controle Interno e Ouvidorias, tendo realizado 65 Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno desde 2020. Além disso, já foram realizados 53 Fóruns Permanentes de Controle Interno, 16 Encontros Estaduais de Controle Interno, 15 reuniões da Rede de Ouvidorias. Em 2023 a CGE iniciou a realização do CGE Compartilha Itinerante, com o objetivo de apresentar aos órgãos de governo as boas práticas, atualização de informações e orientações da CGE.</p>
	<p>Registramos que estamos satisfeitos com todo apoio que a CGE fornece a SESA. Sugerimos que sejam disponibilizados no Sistema AVIA, ferramentas gerenciais para emissão de relatórios, principalmente nos módulos "Programa de Integridade e Demandas Autônomas", que possamos emitir relatórios filtrando por planos de ações (em andamento, atrasados, concluídos etc.).</p>	<p>A CGE está realizando ajustes no sistema Avia e a emissão de relatórios para os módulos mencionados na resposta em específico está sendo desenvolvida.</p>
<p><b>Comentários Gerais</b></p>	<p>Intensificar as atividades de auditoria e controle de caráter preventivo nos órgãos.</p>	<p>Considerando que os trabalhos de auditoria interna devem ser focados em contribuir para o alcance dos objetivos dos órgãos e entidades, agregando valor às organizações, foi estabelecida metodologia de trabalho baseada em riscos, que resultou na seleção de trabalhos de auditoria em processos finalísticos de áreas estratégicas do Estado, sendo realizadas avaliações para melhoria desses processos.</p> <p>Foram, ainda, aplicados controles preventivos, por meio de Trilhas Automatizadas de Auditoria, gerando alertas para identificar possíveis ocorrências, permitindo o saneamento tempestivo, quando couber, e a implantação de melhorias nos controles internos da unidade, evitando ou mitigando a aplicação de multas aos seus gestores.</p> <p>As Trilhas aplicadas foram baseadas em estudo realizado pelo Observatório da Despesa Pública - ODP-Ceará, gerido pela CGE, a partir da análise das prestações de contas anuais dos órgãos, entidades e fundos do Poder Executivo julgadas em 2021 pelo TCE-CE, o qual apontou os assuntos mais comuns das ocorrências constantes das decisões proferidas que ensejaram em multa aos responsáveis pelo respectivo órgão, entidade ou fundo.</p> <p>Adicionalmente, em consonância aos padrões internacionais de atuação e às boas práticas que norteiam a atuação da Auditoria Interna, foi realizada</p>

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<b>Comentários Gerais</b>		<p>pesquisa junto à Alta Gestão dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo, no sentido de serem indicados por esses os processos ou atividades consideradas os de maiores riscos ao atingimento dos seus objetivos institucionais e para os quais tenha interesse que esta CGE atue no papel de auditoria interna, dentre os quais deverá ser selecionado um processo para compor o Planejamento Anual de Auditoria.</p> <p>Dentre os indicados, os processos que mais se destacaram foram: Gestão de Almoxarifado e Patrimônio; Gestão de Aquisições; Processo de Terceirização e Contratos de Gestão.</p>
	Como rede, o observatório avalia a CGE, como uma grande parceira em relação as denúncias de Direitos Humanos no estado do Ceará.	A CGE, por meio da Coordenação de Ouvidoria, também acredita que essa parceria é essencial para termos ações mais assertivas no âmbito da Ouvidoria, pois o observatório permite um grande número de informações que pode ser usada na tomada de decisões.
	Necessidade de atualização/modernização do sistema SACC.	Os problemas reportados estão em análise pela área de negócio responsável pelo sistema e pela área de tecnologia, não obstante a isso é importante informar que estamos construindo um novo Sistema de Gestão de Contratos que irá substituir o SACC com a ideia de termos um sistema mais moderno, atualizado e rápido que atenda as demandas dos órgãos do estado.
	A CGE é uma grande parceira e seus colaboradores estão sempre dispostos a nos ajudar, sempre contamos com o apoio e colaboração em todos os momentos que a Secretaria precisou, mas estamos com dificuldade com relação as imigrações do SACC para o e-Parcerias, quase sempre precisamos fazer chamado para publicar no SACC e no E-PARCERIAS. Se o número de cadastro for alto, então esse chamado se torna sempre necessário.	
	Ressalto a iniciativa de organizar grupos no aplicativo <i>WhatsApp</i> para compartilhamento de informações e eventos das áreas de que tratam, possibilitando também a troca de informações entre as diversas entidades do Estado, como um fator que agrega grandes contribuições aos trabalhos realizados em cada órgão.	A CGE agradece o comentário apresentado e reafirma seu compromisso de otimizar seus canais de comunicação com os órgãos e entidades.
	Como a CGE tem também como atribuição em seu regulamento apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional, respeitadas as competências e as atribuições estabelecidas sugerimos que haja maior interação entre CGE e os órgãos estaduais no tocante ao acompanhamento	Desde a edição do Decreto Estadual nº29.388/2008 com a instituição da Auditoria Preventiva com Foco em Riscos, a CGE orientou os órgãos e entidades do Poder Executivo a implementar os Planos de Ação para Sanar Fragilidades (PASF). Desde 2009 a CGE realiza orientações técnicas e normativas, respondendo a consultas formuladas pelos gestores.

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<p align="center"><b>Comentários Gerais</b></p>	<p>das medidas preventivas para sanar as fragilidades, evitando assim penalidades para os gestores por parte do controle externo.</p>	<p>Com a edição da Lei Complementar nº309, de 11 de julho de 2023, a CGE fortalecerá ainda mais a sua atuação preventiva, com a regulamentação da comunicação ao Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE/CE), bem como realizará atividades no Observatório da Despesa Pública do Estado do Ceará (ODP.Ceará) visando minimizar as fragilidades e evitar penalidades aos gestores.</p>
	<p>Recomendo atuar mais próximos das Controladorias Setoriais e do Sistema de Controle Interno de outros Poderes e Órgãos do Estado.</p>	<p>A CGE tem realizado ações para atuar mais próxima das Assessorias de Controle Interno e Ouvidorias, tendo realizado 65 Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno desde 2020. Além disso, já foram realizados 53 Fóruns Permanentes de Controle Interno, 16 Encontros Estaduais de Controle Interno, 15 reuniões da Rede de Ouvidorias. Em 2023 a CGE iniciou a realização do CGE Compartilha Itinerante, com o objetivo de apresentar aos órgãos de governo as boas práticas, atualização de informações e orientações da CGE. Trabalharemos em nosso novo planejamento estratégico mais ações voltadas à capacitação e orientações aos gestores dos órgãos e entidades.</p>
	<p>Considero de fundamental importância que a CGE procure compartilhar de forma mais ativa as informações sobre o funcionamento das suas diversas áreas, programas e projetos existentes na instituição. Estabelecer cronograma de visita nos diversos órgãos do poder executivo estadual, bem como nas diversas empresas que prestam serviços públicos, com o objetivo de conhecer, acompanhar, orientar os colaboradores quanto ao atendimento de normas e procedimentos, identificando oportunidades de melhoria que possam ser trabalhadas com o suporte da CGE Ce.</p>	
	<p>A título de sugestão: maior interação com as vinculadas.</p>	
	<p>CGE precisa chegar mais junto das setoriais.</p>	<p>A CGE tem realizado ações para atuar mais próxima das Assessorias de Controle Interno e Ouvidorias, tendo realizado 65 Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno desde 2020. Além disso, já foram realizados 53 Fóruns Permanentes de Controle Interno, 16 Encontros Estaduais de Controle Interno, 15 reuniões da Rede de Ouvidorias. Em 2023 a CGE iniciou a realização do CGE Compartilha Itinerante, com o objetivo de apresentar aos órgãos de governo as boas práticas, atualização de informações e orientações da CGE. Especificamente em relação às empresas estatais, a CGE está atuando no suporte à Auditoria Interna, com a implementação do modelo IA-CM da CAGECE e COGERH, podendo ser ampliado para as demais empresas. Além disso, será disponibilizado um módulo no Sistema Avia de Integridade nas Estatais, para</p>
<p>Atuar junto às Estatais de maneira mais específica e efetiva.</p>		

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
		avaliação da adequação à Lei Federal nº13.303/16 e ao Formulário de Autoavaliação do Controle Interno do Tribunal de Contas do Estado do Ceará. Trabalharemos em nosso novo planejamento estratégico mais ações voltadas à capacitação e orientações aos gestores dos órgãos e entidades.