



Ofício Circular nº13/2022/CODIP/CGE

Fortaleza, 09 de agosto de 2022.

Aos Dirigentes dos Órgãos e Entidades Estaduais

Assunto: **Respostas da Pesquisa de Satisfação Anual da CGE - 2021**



Senhor (a) Dirigente,

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, refiro-me ao Sistema de Gestão da Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) certificado pela empresa QMS Certification Services, com base nos requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015, relativamente às atividades de Controladoria Governamental, Auditoria Interna Governamental, Gestão dos Sistemas de Ouvidoria, Transparência, Acesso à Informação, Ética e Correição, Suporte a Sistemas Corporativos, Assessoramento e Suporte Administrativo nos assuntos de natureza jurídica, de planejamento, de desenvolvimento e de modernização institucional, de comunicação interna e externa, de ações de administração geral, controle interno e de gerenciamento do Sistema de Gestão da Qualidade.
2. Considerando que o referido sistema tem como um de seus requisitos o foco no aumento da satisfação do usuário, é realizada anualmente a Pesquisa de Satisfação com Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, motivo pelo qual vimos pelo presente agradecer sua contribuição, salientando que foi muito importante a participação de todos de sua equipe, com vistas à busca pela excelência no atendimento aos nossos usuários.
3. Assim, como a CGE vem se empenhando para melhorar seus resultados, levando em consideração, dentre outros fatores, as sugestões registradas naquele instrumento, aproveitamos o ensejo para encaminhar, em anexo, as medidas adotadas para sanar as fragilidades apontadas na Pesquisa, bem como esclarecimentos que julgamos necessários.

Atenciosamente,

ALOISIO BARBOSA DE  
CARVALHO  
NETO:21910081353

Assinado de forma digital por  
ALOISIO BARBOSA DE CARVALHO  
NETO:21910081353  
Dados: 2022.08.16 17:10:43 -03'00'

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto  
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral



**RESPOSTAS AOS COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM ÓRGÃOS E ENTIDADES DE PODER EXECUTIVO ESTADUAL – 2021**

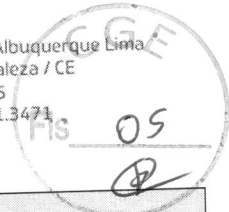
ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<p><b>Atividades e Relatórios de Auditoria</b></p>	<p>Atividades nunca comunicadas, relatórios nunca publicados e resultados das auditorias sem transparência.</p>	<p>A CGE vem adotando como instrumento de gerenciamento da Auditoria Interna o Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM). O IA-CM é uma metodologia, reconhecida internacionalmente, que possibilita a identificação de elementos necessários para a realização de uma auditoria interna efetiva no setor público, alinhada às melhores práticas e Normas Internacionais de Auditoria Interna.</p>
	<p>Muitas vezes as informações são públicas, ou estão de posse da CGE, no Sacc por exemplo, mas a referida solicita aos demais órgãos.</p>	<p>Nesse sentido, a CGE alterou sua estrutura organizacional, separando as atividades de auditoria interna e inspeção; aprovou o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna, com diretrizes para a atuação da auditoria interna no Poder Executivo Estadual; alterou o processo de auditoria interna para aperfeiçoar nossa atuação, de forma que os trabalhos possam agregar valor à atuação dos órgãos/entidades, fortalecer a governança pública, impulsionar a gestão de riscos, fortalecer os controles internos da gestão e contribuir para a melhorias dos serviços públicos; dentre outros.</p>
	<p>Antes de notificar, realizar análise nos sistemas, através dos diversos relatórios que existem e confirmar se órgão realmente apresenta pendência.</p>	<p>Como exemplo, o novo processo de auditoria interna, disponível no site da CGE, adotou a metodologia de auditoria baseada em riscos; estabeleceu a necessidade de uma comunicação efetiva com o órgão auditado durante todo a atividade de auditoria interna, inclusive com realização de reunião de busca conjunta de soluções; incluiu atividades relacionadas a análise de eventual existência de informações sigilosas no relatório, classificadas nos termos da Lei, e posterior encaminhamento do relatório de auditoria para disponibilização no sitio institucional da CGE. Dessa forma, somente após o encaminhamento do relatório de auditoria ao órgão auditado e verificação da existência de informações sigilosas, para que sejam tomadas as providências necessárias, à luz da legislação vigente, a CGE disponibiliza os relatórios, bem como outras informações e produtos, no seu sitio institucional.</p>
<p><b>Orientações Técnicas e Normativas</b></p>	<p>Orientações Técnicas muito técnicas e normativas sem clareza.</p>	<p>As Orientações Técnicas seguem as diretrizes quanto à simplificação da linguagem e objetivam contribuir para a tomada de decisão por parte das setoriais. Na parte final da Orientação Técnica elencamos de forma clara e objetiva as conclusões. De toda forma, reforçaremos com a equipe de elaboração para prezar por uma linguagem mais simples possível.</p>



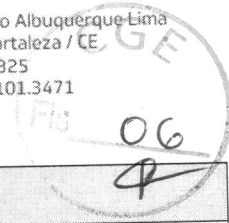
04

*[Handwritten signature]*

ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	Deixam a desejar no atendimento aos usuários do sistema Sacc, especificamente.	Para melhorar o entendimento do sistema pelos usuários temos disponibilizado tutoriais na página da CGE no <i>Youtube</i> e realizado treinamentos com as setoriais.
<b>Plano de Ação para Sanar Fragilidades (PASF)</b>	<p>Nunca vi nenhum tipo de acompanhamento/orientações, sendo realizado pela CGE junto a comissão do Plano de Ação para Sanar Fragilidades (Pasf).</p> <p>Deveria haver um protocolo definido pela CGE acerca de como elaborar/desenvolver/acompanhar o Plano de Ação para Sanar Fragilidades.</p>	
<b>Atendimento às Demandas dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual</b>	<p>Péssima geralmente mais de ano.</p> <p>Muito demorado e repleto de burocracia.</p> <p>Diminuir tempo de resposta às demandas.</p> <p>Mais visitas aos órgãos.</p> <p>A CGE deveria realizar visitas técnicas aos órgãos com fins de subsidiar e verificar o andamento do controle interno naquela unidade, orientando e dando sugestões de melhorias.</p> <p>Rever o processo de atendimento as demandas, para mais celeridade.</p> <p>Os serviços da CGE trazem relevância tanto para a sociedade como para a gestão pública. Contudo, a título de sugestão penso que as equipes de Ouvidoria e Controle Interno das setoriais deveriam ser mais estruturadas, a fim de dar suporte as ações propostas pela Controladoria.</p> <p>Criar certificação para o Controle Interno dos órgãos, semelhante à de ouvidor.</p> <p>Órgão muito distante do dia a dia institucional de todos os órgãos.</p> <p>Sensibilizar a autogestão da importância do controle interno e ouvidoria.</p>	<p>Agradecemos pelos comentários e sugestões, os quais serão considerados no planejamento das atividades da CGE, inclusive na discussão do seu novo planejamento estratégico.</p>



ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<b>Análises do Grupo Técnico de Gestão de Contas (GTC)</b>	Deixam a desejar no atendimento aos usuários do sistema Sacc nas reuniões e no conhecimento mais atento das informações que se envia.	Os processos de análise de limite financeiro têm seu fluxo de análise por meio do SPG (Sistema de Planejamento e Gestão) e são raras as vezes que há necessidade de alguma interação com o Sacc para analisar uma solicitação. Nestes casos, para melhorar a qualidade da informação sobre o Sacc, convidaremos algum dos especialistas neste sistema para participar da reunião. Quanto ao conhecimento prévio das informações enviadas e de uma linguagem mais clara para os leigos, faremos um trabalho com a equipe do GTC para que se proceda análise da documentação com mais profundidade e que o repasse das informações seja de maneira mais clara para entendimento de todos.
	Precisa ser mais claro para os leigos.	
<b>Acompanhamento do CAUC</b>	Muito confuso.	O Cauc – Sistema de Informações sobre Requisitos Fiscais é um serviço que disponibiliza informações acerca de cumprimento de requisitos fiscais por parte dos entes da federação, bem como organizações da sociedade civil, necessários à celebração de instrumentos para transferência de recursos do Governo Federal. A CGE, por meio da Coordenadoria de Controladoria (Ccont), realiza o monitoramento diário da situação do Estado no Sistema de Informações sobre Requisitos Fiscais (Cauc), gerenciado pela Secretaria do Tesouro Nacional (STN), do Governo Federal através das informações disponibilizadas no site da Secretaria do Tesouro Nacional – STN <a href="https://sti.tesouro.gov.br/cauc/index.jsf">https://sti.tesouro.gov.br/cauc/index.jsf</a> .
	Órgãos que não tem pendência no Cauc tem sido expostos pela CGE, quando esta deveria solicitar que quem causou a ocorrência faça o saneamento.	

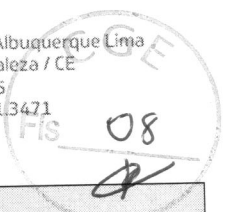


ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
		garantir o adequado cumprimento dos requisitos obrigatórios necessários à celebração de instrumentos para transferência de recursos do governo federal.
<b>Ouvidoria</b>	Ouvidoria deveria dar mais atenção as demandas para não ter que ficar aguardando outros setores fazer o seu serviço.	Como forma de esclarecimento, informamos que parte do processo da ouvidoria passa por aguardar posicionamento das áreas internas, pois são essas áreas que estão mais próximas do fato demandado, portanto possuem propriedade para se posicionar. À ouvidoria competirá tratar a demanda, analisá-la para dar o melhor encaminhamento, bem como, ao final, analisar se a resposta está contemplando toda a demanda do cidadão, se a comunicação está adequada, dentre outros aspectos.
<b>Ferramentas de TIC (Ceará Transparente, e-Parcerias, e-Contas, e-Controle, e-PASF e SACC)</b>	<p>Relativo ao Sacc, relatórios insuficientes e poucos claros, falta de melhor integração com outros sistemas do Estado.</p> <p>Melhoria no atendimento do CGE Atende, pois demora muito a para solucionar os problemas. o Sistema Sacc fica com inconsistência no cadastramento da IG. Dificuldade em manusear sistema o e-Parcerias, sugerimos capacitações para melhor entendimento.</p> <p>Há caso de demanda no CGE atende com mais de um ano, sem que haja resposta.</p> <p>Ceará transparente correções nas publicações dos DOE tem erros, e atualizações mais de ano para atualizar.</p> <p>Inserir na pesquisa o sistema PDO, que é o sistema muito utilizado pelo diário oficial do estado.</p> <p>Promover melhorias nos sistemas com mais rapidez, promover diretrizes para padronização das atividades.</p> <p>Relativo ao Sacc, precisa ser melhorado/modernizado.</p> <p>Sugerir que o sr. Paulo Rogerio seja mais gentil nos seus atendimentos, visto que o último atendimento com sua pessoa o mesmo me tratou com palavras grosseiras e truculentas.</p>	<p>Informamos que a CGE iniciou um projeto para construção de um novo Sistema de Contratos com uma tecnologia mais moderna que possa aprimorar os processos do Sistema Atual bem como trazer novas funcionalidades que possam melhorar aspectos de usabilidade, performance e integridade das informações. A CGE também vem buscando aprimorar o atendimento das demandas relacionadas aos Sistemas, entretanto algumas solicitações de ajustes, dependendo de sua complexidade, precisam ser analisadas e discutidas internamente pois possuem uma maior repercussão nos Sistemas. Além disso, informamos que a melhoria da qualidade no atendimento ao usuário é prioridade da CGE.</p>
<b>Capacitações Ofertadas</b>	Nunca tomei conhecimento de oferta de capacitações pela CGE.	A Codes agradece as contribuições e aproveita a oportunidade para registrar que sua atuação na articulação e divulgação de capacitações dos órgãos e entidades do Poder Executivo ocorre em parceria com vários atores, sejam as próprias áreas demandantes

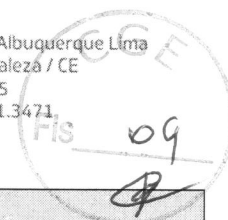




ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
	<p>Particpei de uma capacitação sobre sistema Sacc em 2019, onde a professora, que era da CGE, aparentava não utilizar o sistema Sacc há anos. Foi péssimo.</p> <p>São poucos os cursos ofertados e falta também ampla divulgação entre os órgãos.</p> <p>Restrito e poucas vezes ao ano.</p> <p>Realizar mais capacitações e treinamentos para equipe técnica, especialmente quando são feitas atualizações nos sistemas.</p> <p>Poderia ter um treinamento mais prático para utilização dos sistemas.</p> <p>Promover mais treinamentos em relação ao uso dos sistemas.</p> <p>Sugerimos mais capacitações nos sistemas e-Parcerias e Sacc.</p> <p>Capacitações mais profundas e frequentes.</p> <p>Gostaria que houvesse mais capacitações.</p> <p>Controladoria atuante e parceira, sempre atenta às demandas postas. A título de sugestão, há que se ofertar uma gama maior de cursos de qualificação e capacitação nas áreas inerentes às competências intrínsecas do Controle Interno.</p>	<p>de capacitação, as assessorias de comunicação dos órgãos e as Instituições de ensino. Em 2021, tivemos o desafio de oferecer 100% das capacitações na modalidade virtual, considerando o contexto sanitário vivido no Estado, o que nos desafiou a adaptá-las de acordo com as demandas apresentadas. No ano de 2022, as capacitações e atuação da CGE já vêm ocorrendo nas modalidades presencial, virtual e híbrida, conforme condições de atendimento. A CGE vem realizando suas capacitações e visitas técnicas com objetivo de disseminação do conhecimento específico, alinhamento de ações e consolidação das parcerias contribuindo para uma atuação ampliada e mais assertiva no Estado.</p>
<p><b>Eventos Institucionais (fóruns, encontros, reuniões e outros)</b></p>	<p>CGE poderia ser mais ativa dentro dos órgãos e não apenas fiscalizar. Poderia passar semana dentro de cada órgão conhecendo os problemas e fragilidades.</p> <p>Realizar com mais frequência esses encontros com vistas a disseminar a informação.</p> <p>Poucos e restritos.</p> <p>Os temas abordados não apoiam nosso trabalho!</p>	<p>A CGE realiza atividades presenciais nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo de acordo com programação que inclui o Plano Anual de Auditorias e a realização de Visitas Técnicas. Tais atividades levam em conta uma Matriz de Seleção utilizando variáveis qualitativas e quantitativas, padronizadas por meio de um Índice de Fatores de Risco, para o qual foram considerados os critérios de Criticidade, Materialidade, Relevância e Oportunidade, bem como a capacidade operacional da equipe da CGE.</p> <p>Além disso, os eventos realizados pela CGE seguem programação estabelecida no Plano Anual de Eventos, abordando temas relacionados às quatro funções de controle interno (auditoria interna, controladoria, ouvidoria e correição) e com execução distribuída ao longo do ano. De toda sorte, a CGE entende que sempre é possível melhorar o planejamento e organização dos eventos, especialmente considerando as sugestões recebidas.</p>
<p><b>Boletim informativo (CGE Notícias)</b></p>	<p>Demora muito para fazer atualizações.</p>	<p>A CGE possui um informativo eletrônico semanal chamado CGE Notícias, com as principais notícias de ações e projetos do órgão. O boletim possui periodicidade fixa, com envio às sextas-feiras ou</p>



ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
		último dia útil da semana.
<p><b>Sítio institucional</b></p>	<p>Muito ruim, cadê informações sobre o Cauc, como localiza, onde fica?</p>	<p>O sítio institucional da CGE segue padrão e modelo estabelecido pela Casa Civil. Entretanto, a organização e a disponibilização das informações são definidas por cada secretaria. Neste sentido, em um processo de melhoria contínua, esclarecemos que a Assessoria de Comunicação (Ascom) da CGE organiza o conteúdo em sua página procurando dar mais visibilidade às informações mais acessadas pelos usuários, facilitando o acesso pelo cidadão. Esclarecemos ainda que as informações referentes ao gerenciamento e controle da incidência do Estado do Ceará no Sistema de Informações sobre Requisitos Fiscais (Cauc) são compartilhadas por outros meios e não são disponibilizadas no sítio institucional da CGE.</p>
	<p>Sítio com poucas funcionalidades.</p>	
<p><b>Transparência e Acesso à Informação</b></p>	<p>Poderia existir um canal de acesso em cada contrato para questionamentos</p>	<p>Os canais dispostos na ouvidoria são abertos para quaisquer tipos de manifestação, inclusive os contratos. Entretanto, a proposta de se ter canais específicos em contratos será analisada.</p>
	<p>Ser mais divulgado.</p>	<p>O maior canal de divulgação da Plataforma Ceará Transparente é disponibilizado atualmente através dos sites da administração direta e indireta do Estado, pois após a mudança no <i>layout</i> desses sites todos eles incluíram a possibilidade de acessar diretamente a plataforma na primeira página. Ademais, são frequentemente publicadas matérias divulgando o número de acessos, bem como por meio do <i>Instagram</i> da CGE.</p>
<p><b>Comentários e Sugestões Gerais</b></p>	<p>Quanto ao apoio para auditorias internas nos órgãos, acho que poderia ser mais proativa.</p>	<p>Destacamos o importante papel de todos os atores da estrutura de controles internos dos órgãos e entidades, contemplados no Modelo das Três Linhas, do Instituto de Auditores Internos (IIA), adotado pela CGE no Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna. 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 apoiar os órgãos e entidades no alcance dos seus objetivos organizacionais. As três linhas alinhadas entre si e com os interesses da sociedade, contribuem coletivamente para a criação e a proteção de valor público. Nesse sentido, serão realizadas capacitações, no segundo</p>



ASSUNTO	COMENTÁRIO / SUGESTÃO	RESPOSTA
<b>Comentários e Sugestões Gerais</b>		semestre de 2022, com vistas a fortalecer a atuação das três linhas, sobretudo a primeira e segunda linhas contidas na estrutura dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.
	A CGE é uma instituição inspiradora que realiza seus trabalhos de forma muito eficiente. Entretanto, gostaríamos que a CGE tivesse uma equipe para orientação da elaboração da Matriz de Risco de cada órgão conforme sua natureza jurídica. Cada empresa conforme sua natureza necessita de uma boa matriz risco que possa sanar suas fragilidades e aprimorar suas atividades com segurança e transparência, e isso, pode ser oferecido pela CGE que tem uma equipe tão bem-preparada. Uma empresa de Economia Mista, por exemplo, se diferencia da maioria dos órgãos do Estado e, portanto, tem menor assistência neste sentido, porque no geral o trabalho da CGE contempla os demais órgãos que são maioria.	A CGE vem trabalhando na implementação da gestão de risco e já temos normativos regulando a atuação nesta área: o Decreto Nº 33.805, 09 de novembro de 2020 - Institui a Política de Gestão de Riscos e a Portaria Nº 05-2021 - institui a Metodologia de Gerenciamento de Riscos. No programa de integridade há no diagnóstico assertivas referentes aos processos de gerenciamento de riscos. Quanto a este acompanhamento mais de perto junto às setoriais (inclusive empresas de economia mista) ocorrerá quando da implementação da política de gestão de riscos.
	Bons serviços, mas precisa melhorar o Sacc e o e-Parcerias. Conversem mais com quem mexe com o sistema, o servidor estadual.	Realizamos, ao final de 2019, um fórum para colher dúvidas e sugestões dos usuários do e-Parcerias que vêm sendo implementadas ao longo do tempo. Para melhorar o acesso dos usuários com as funcionalidades do sistema disponibilizamos vídeos tutoriais em nosso canal do <i>Youtube</i> . Estamos desenvolvendo um novo sistema de Contratos e no seu escopo estão previstas oficinas de trabalho com os usuários do sistema para colher sugestões.
	Aprimorar os processos de definição e decisão quanto às classificações das informações e quanto aos recursos oriundos das manifestações.	Atualmente tem-se a Portaria Cgai Nº 01/2016 que dispõe sobre a uniformização na classificação de informação. Vale ressaltar, que o Comitê Gestor de Acesso à Informação reúne-se com periodicidade para o tratamento adequado dos recursos abertos nas manifestações e que a análise de recursos e classificação de informação são processos mapeados pela gestão da qualidade, e se encontram disponíveis no site da CGE e, desta maneira, passíveis de melhoria ( <a href="https://www.cge.ce.gov.br/mapas-de-macroprocesso-e-procedimentos/">https://www.cge.ce.gov.br/mapas-de-macroprocesso-e-procedimentos/</a> ).