



CAPÍTULO 1

1. DA ATUAÇÃO DO CONTROLE INTERNO

O presente capítulo tem como objetivo apresentar as atividades realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado — CGE durante o exercício de 2014 com vistas ao cumprimento da sua missão institucional. Nesse sentido, a CGE assentou suas bases num conjunto de ações prioritárias e inovadoras, direcionadas à implantação do controle interno preventivo, de auditorias de programas de governo e áreas especializadas, bem como à consolidação da gestão democrática e participativa.

1.1. Das Ações de Transparência e Controle Social

1.1.1. Do Portal da Transparência

Criado sob a égide da Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, o Portal da Transparência do Governo do Estado, mantido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, constitui-se num importante instrumento para o estímulo ao controle social disponível à população por meio de sítio na internet no endereço eletrônico: transparencia.ce.gov.br.

Desde a sua criação, em 2008, o portal tem apresentado informações sobre a realização de receitas, execução de despesas, indicadores fiscais e dado destaque às informações sobre os contratos e convênios celebrados pelo Governo do Estado possibilitando ao cidadão o acompanhamento das ações públicas, contribuindo para a transparência da gestão e o combate à corrupção no Estado do Ceará.

Em consonância com as orientações legais o portal contempla, planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias, relatórios fiscais, Gráficos demonstrativos do histórico dos indicadores fiscais, informações pormenorizadas das despesas, inclusive cada nota de empenho com a íntegra dos seus textos, dados das receitas, registros de despesas extraorçamentárias, dados das licitações, Balanço Geral do Estado, dentre outras.



Com advento da Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação, surge um novo Portal da Transparência com linguagem próxima do cidadão. E ainda, apresenta novas facilidades de interação e agrega aos textos números, fotos, vídeos, Gráficos e mapas.

Desde a sua criação, o portal mantém por meio do canal "fale conosco" um permanente meio de comunicação com a sociedade. Esse meio possibilita o recebimento de sugestões, reclamações e críticas que permitem o aprimoramento do portal, além de responder dúvidas quanto ao conteúdo do sítio. O portal mantém ainda uma pesquisa de satisfação no sítio objetivando uma melhor compreensão da percepção dos usuários frente ao serviço ofertado por esse canal.

Assim, considerando críticas e sugestões de usuários, foram realizados importantes incrementos de conteúdo em 2014, tais como: divulgação de planos de trabalho de convênios; apresentação de documentos de declaração de dispensa e inexigibilidade relativo a contratos; "filtro" em contratos por modalidade de licitação; link para relação de "Fornecedores Inidôneos ou Suspensos" no tópico "Licitações"; e divulgação de remuneração de servidores na consulta de "Informação de Servidores".

Adicionalmente, a nova visão à transparência na gestão pública, inclui informações além do paradigma orçamentário, patrimonial, contábil e financeiro. A perspectiva é que o cidadão possa compreender de forma mais clara as políticas públicas desenvolvidas, assim como os resultados obtidos mediante a atuação do Estado.

Neste escopo, destacam-se, especialmente, três eixos de informações divulgados no Portal:

- Modelo de Governança: formas de participação de cidadãos, informações sobre funcionamento do Estado e como são tomadas as decisões no governo.
- Prioridades de Governo: informações sobre empreendimentos do estado, investimentos nos municípios, identificado por projetos, as políticas públicas desenvolvidas e os resultados alcançados, indicando metas e valores atingidos.
 - Oportunidades de Investimentos: Informações socioeconômicas e vantagens competitivas para a atração de investimentos. Destaca-se ainda informações de avaliação de indicadores econômicos e mapas interativos desenvolvidos pelo Instituto de Pesquisa do Ceará - IPECE, com informações de empregos, taxa de mortalidade, PIB, recursos hídricos e população por municípios.

De outra parte, a Lei Estadual n.º 15.175 de 28 de junho de 2012, que criou o Sistema Estadual de Acesso a Informação, veio ratificar a importância do Portal da Transparência, quando o definiu como a principal ferramenta de transparência ativa, permitindo ao cidadão obter informações independentes de requerimentos.



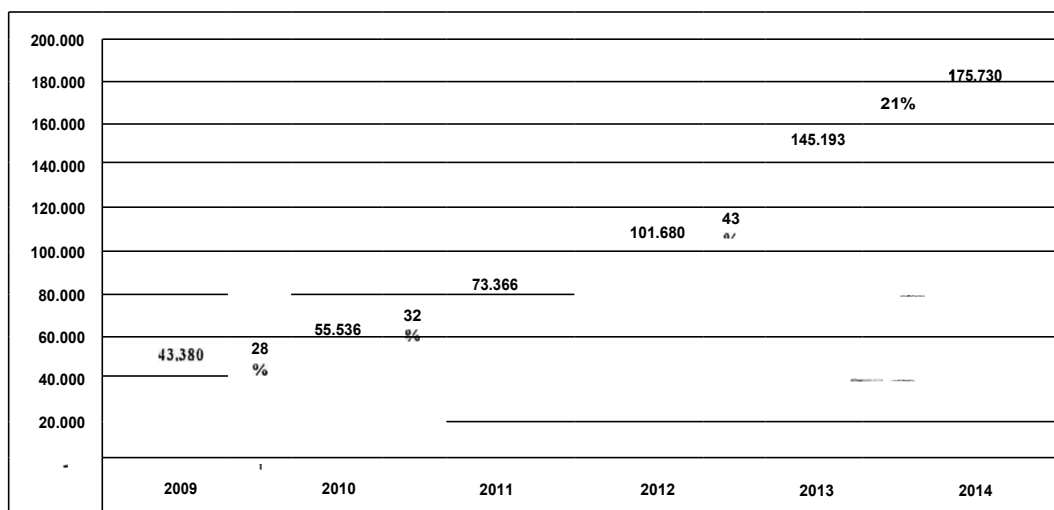
Ressalte-se ainda, o Decreto Estadual n.º 30.939, de 10 de julho de 2012, que regulamentou a operacionalização do Portal da Transparência. Assim, essa legislação define as regras, responsabilidades e periodicidade para disponibilização e atualização de informação no Portal da Transparência.

É importante ressaltar, que em 2014 houve um importante incremento de visitas ao portal a partir da divulgação das informações sobre a remuneração dos servidores públicos do Poder Executivo Estadual de forma individualizada. A consulta foi desenvolvida considerando o modelo estabelecido pelo Decreto n.º 31.487/2014, o qual define que os ocupantes de cargo, função e emprego público terão divulgados nominalmente sua remuneração, incluindo auxílios, ajudas de custo e quaisquer vantagens pecuniárias.

Atualmente a consulta "Informações de Servidores" é a página mais visitada, após a página inicial, reunindo 176.348 visualizações, representando 16% do total de visualizações de páginas.

O Gráfico 1 a seguir mostra a evolução do número de acessos ao Portal da Transparência desde 2009. Em 2014 foram registradas 175.730 visitas¹, representando um aumento de 21% em relação ao ano anterior e de 305% em relação a 2009. Destaca-se ainda que em 2014 foi superada, pela primeira vez, a meta um milhão de visualizações de páginas², perfazendo um total de 1.134.610.

Gráfico 1— Evolução do Acesso ao Portal da Transparência



Fonte: Google Portal de Transparência

¹ A quantidade de visitas refere-se à quantidade de sessões em que determinado(s) usuário(s) interagiu com o *website*.

² A quantidade de visualizações refere-se ao número total de páginas visualizadas. São contabilizadas as visualizações repetidas de uma única página.

1.1.2. Educação Social

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE possui dentre as suas competências e atribuições a de elaborar, implantar, e avaliar planos, programas, projetos e ações na área de Educação Social, buscando a melhoria do exercício da cidadania, e conscientizando a população para a prática do controle social das ações do Governo do Estado do Ceará.

Nesse sentido, a CGE, em parceria com a Secretaria da Educação - Seduc, iniciou no dia 24 de setembro de 2013, no Colégio do Liceu do Ceará, o projeto denominado "Caminhos da Cidadania". Nesse projeto foram ministradas palestras, com distribuição de cartilha, em todas as escolas públicas estaduais dos municípios de Fortaleza e Canindé. Segue no Quadro 1 os quantitativos do Projeto Caminhos da Cidadania no ano de 2013 e 2014.

Quadro 1 Números do Projeto Caminhos da Cidadania

| | Quantidade de Alunos | Ano 2013 | |
|--|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| | | Quantidade de Escolas | Quantidade de Palestras |
| Projeto de Educação Social "Caminhos da Cidadania" | 10.481 | 79 | 170 |
| | | Ano de 2014 | |
| Aceitação de 93,34% | Quantidade de Alunos | Quantidade de Escolas | Quantidade de Palestras |
| | 10.040 | 94 | 182 |
| Total Geral | 20.521 | 173 | 352 |

Fonte: Ouvidoria-CGE

O público alvo foi composto por alunos do ensino médio da rede pública estadual, tendo em vista o grande potencial desses estudantes atuarem como multiplicadores do controle social frente aos seus familiares e amigos.

Nas palestras foram abordados temas como: cidadania; controle social; ética; acesso à informação e o combate à corrupção. Os alunos receberam instruções sobre os órgãos de controle e como ter acesso às informações por meio do Portal da Transparência e do Serviço de Informação ao Cidadão, além de como registrar uma manifestação de reclamação, crítica, denúncia, elogio, sugestão ou solicitação de serviço por meio dos canais de Ouvidoria.

Iniciado no segundo semestre de 2013, o Projeto teve continuidade durante o primeiro semestre de 2014, sendo suspenso apenas em função do período eleitoral.



Para a realização das palestras, a COE contou com uma equipe de 18 colaboradores da própria COE e de Ouvidores Setoriais. Em pesquisa realizada junto aos alunos contemplados com as palestras "Caminhos da Cidadania" o projeto obteve 93,34% de aprovação.

1.1.3. Sistema Estadual de Acesso à Informação

Com o advento da Lei Federal nº. 12.527/2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estado, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do §3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, o Estado do Ceará editou a Lei nº. 15.175/2012, que define regras específicas para a implementação do disposto na Lei Federal.

Os Comitês Setoriais de Acesso à Informação — CSAI, formados e atuando em cada Órgão e Entidade do Poder Executivo Estadual, garante o acesso à informação de forma ativa ou passiva aos cidadãos, e atua, ainda, propondo ao Comitê Gestor de Acesso à Informação a classificação de informações sigilosas no seu âmbito de atuação.

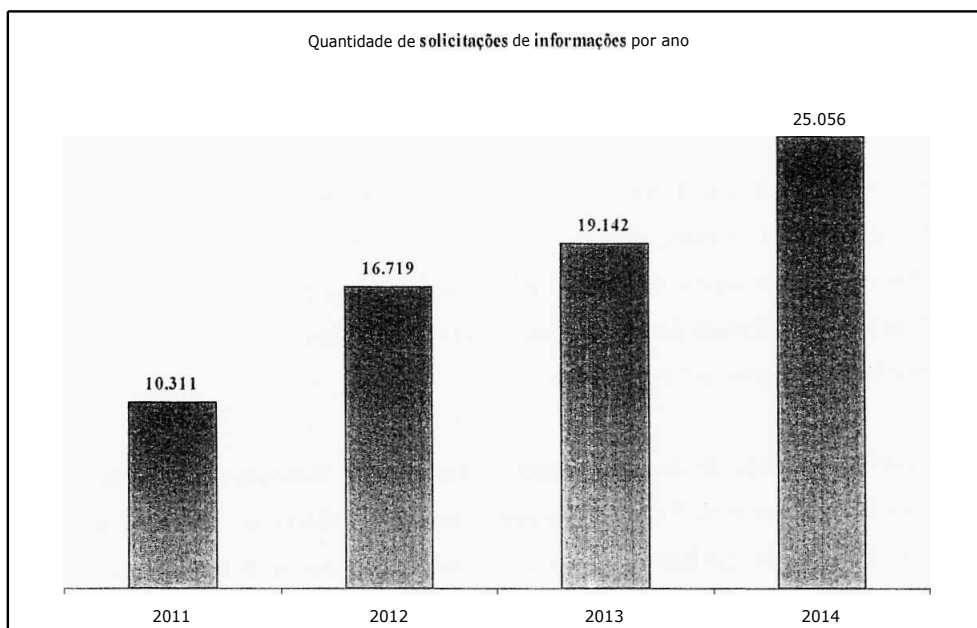
Nesse processo, a CGE atua na coordenação do Sistema de Acesso à Informação, orientando os Comitês Setoriais, coordenando o Comitê Gestor e capacitando servidores na atuação dos Serviços de Informação ao Cidadão.

Em setembro de 2014, a CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGP, realizou o curso sobre Lei de Acesso a Informação - LAI. Nesse curso, capacitou 22 servidores do Poder Executivo e do Município de Fortaleza, com o objetivo de qualificar sobre a legislação e a utilização da ferramenta tecnológica criada para atender ao que preceitua a LAI. No Sistema de acesso à informação é possível registrar, atender e tramitar as solicitações de informações. O conteúdo ministrado foi composto de informações sobre a legislação referente ao Acesso à Informação, estudo de casos, exposição com base no manual do sistema informatizado, contendo os procedimentos para utilização da ferramenta especialmente desenvolvida para facilitar o registro da solicitação de informação pela sociedade.

Durante o ano de 2014, foram registradas 25.054 solicitações de informação, distribuídos pelos meios de entrada Central 155, internet, presencial, disk acessibilidade, e-mail, *Facebook*, carta e *twitter*. O Gráfico 2, a seguir, apresenta a quantidade anual de solicitações de informações, do período de 2011 a 2014.



GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES ANUAIS



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – SIC/SOU-CGE

Analisando o quantitativo de informações do ano de 2014, comparativamente ao ano anterior, verifica-se que houve um aumento de 31% no registro de Solicitação de Informação.

O Quadro 2, a seguir, demonstra quais os meios que o cidadão utilizou para registrar sua solicitação. Pode-se observar que a Central de Atendimento 155 é o canal predominante.

Quadro 2 - Números de Solicitações em 2014 por Meio de Entrada

| Meio de Entrada | Solicitações de Informação | percentual |
|---------------------|----------------------------|------------|
| Central 155 | 18.294 | 73,02% |
| Internet | 5.962 | 23,80% |
| Disk Acessibilidade | 748 | 2,99% |
| E-mail | 23 | 0,09% |
| Presencial | 17 | 0,07% |
| Carta | 5 | 0,02% |
| Facebook | 2 | 0,01% |
| Twitter | 3 | 0,01% |
| Total | 25.054 | 100% |

Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – SIC/SOU-CGE

1.1.4 Sistema Estadual de Ouvidoria

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, sendo regulamentado pelo Decreto nº. 30.938/2012, com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social.

Nesse sentido, a Ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

São Diretrizes do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, definidas pelo Decreto nº. 30.938/2012:

I - Facilitar o acesso à Ouvidoria disponibilizando canais de atendimento para recepção e tratamento de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações afetas aos serviços públicos prestados pelos órgãos do executivo estadual;

II - Adotar modelo de gestão em rede que garanta a uniformidade de processos e procedimentos e a vinculação das ouvidorias setoriais à direção superior dos seus respectivos órgãos;

III - Disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas públicas;

IV - Contribuir na reformulação de produtos, serviços, procedimentos e rotinas processuais, a fim de que o cidadão seja melhor atendido, em qualidade, tempo e custo;

V - Atuar com profissionais devidamente qualificados, que sejam capazes de estabelecer a intermediação entre governo e sociedade.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará apresenta a seguinte estrutura, definida pelo Decreto nº. 30.938/2012:

I — Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;

11 — Ouvidoria da Controladoria Geral de Disciplina dos órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário;

III — Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias.



Rede de Ouvidorias

A Rede de Ouvidorias é composta pelas 65 Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelo cidadão. É pautada nos princípios da horizontalidade e descentralização dos processos, exercendo a função de intermediadora dos cidadãos junto às instituições em que atuam, viabilizando um canal de comunicação. Além disso, a Secretaria da Saúde (Sesa) dispõe de uma sub-rede com 55 ouvidorias distribuídas nas unidades assistenciais de saúde, nas Coordenadorias Regionais de Saúde (integrantes da estrutura organizacional da Sesa), nas unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social e nas unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos.

A CGE, enquanto coordenadora da Rede de Ouvidorias e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, realizou 6 reuniões técnicas com os integrantes da Rede em 2014, no intuito de nivelar e padronizar conhecimento e procedimentos de atuação, bem como ministrou curso capacitando servidores em Ouvidoria, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Poder Executivo Estadual — EGP.

Consolidando todas as manifestações de Ouvidoria apuradas pela Rede em 2014, 55.649 manifestações, percebe-se um crescimento em torno de 24%, se comparado com o ano anterior, 44.982 manifestações. Esse crescimento foi apresentada nas diversas tipificações de Ouvidoria, seja quanto à Insatisfações ou Contribuições do Cidadão, bem como Solicitações de Serviços, conforme consta no Quadro 3 a seguir:

Quadro 3 - Demanda de Ouvidoria por Grupo e Tipo de Manifestação

| Tipificação | 2013 | 2014 |
|-------------------------|--------|--------|
| Insatisfação do Cidadão | 30.592 | 35.531 |
| Reclamação | 22.636 | 29.701 |
| Denúncia | 6.848 | 4.965 |
| Crítica | 1.108 | 865 |
| Solicitação de Serviço | 7.584 | 12.365 |
| Contribuição do Cidadão | 6.806 | 7.753 |
| Elogio | 5.329 | 6.391 |
| Sugestão | 1.477 | 1.362 |
| Total | 44.982 | 55.649 |

Fonte: Sistema SOU e Relatórios de Ouvidoria da Sesa e da Arce.



O Sistema Estadual de Ouvidoria disponibiliza ao cidadão diversas formas para registro das manifestações, tais como:

- I) Sistema Informatizado de Ouvidoria — SOU - ferramenta informatizada disponível na rede mundial de computadores, podendo ser acessada pelo endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br;
- II) Central de Atendimento Telefônico 155 - Central de Atendimento criada em janeiro de 2008, situada na cidade de Canindé, sendo o principal canal receptor, por meio do telefone 155, não tarifado ao cidadão, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h;
- III) Redes Sociais (Facebook e Twitter) - Seguindo uma tendência mundial, o Estado também atende sua população através do microblog Twitter (@OuvidoriaCeara) e do Facebook da Ouvidoria Geral do Governo do Estado do Ceará;
- IV) Atendimento Presencial - Além dos canais anteriormente mencionados, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial na CGE ou em qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual;
- V) Outras Formas de Registro seria o envio de mensagem por e-mail ou correspondência à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

O Quadro 4 a seguir demonstra quais os canais de acesso que o cidadão utilizou para registrar sua solicitação. Pode-se observar que a Central de Atendimento 155 é o canal predominante.

Quadro 4 - atendimentos da Ouvidoria por Canal de Acesso em 2014

| Meio de Entrada | Percentual |
|---------------------|------------|
| Central 155 | 57,2% |
| Internet | 35,06% |
| Presencial | 5,62% |
| E-mail | 1,23% |
| Disk Acessibilidade | 0,35% |
| Facebook | 0,33% |
| Carta | 0,08% |
| Twitter | 0,02% |
| Total | 100% |

Fonte: Sistema SOU-CGE

Índice de Resolutividade das Respostas

O prazo legal das respostas das manifestações de ouvidoria é instituído pelo Decreto nº 30.474 de 29 de março de 2011, com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o período de até 15 dias, podendo ser prorrogado por igual período. Findado o prazo estabelecido, a alçada de prorrogação será do Exmo. Senhor Governador. Com base no Quadro 5 no ano de 2014 o índice de manifestações de ouvidoria respondidas no prazo foi de 91,32%.



O Sistema Estadual de Ouvidoria disponibiliza ao cidadão diversas formas para registro das manifestações, tais como:

I) Sistema Informatizado de Ouvidoria — SOU - ferramenta informatizada disponível na rede mundial de computadores, podendo ser acessada pelo endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br;

II) Central de Atendimento Telefônico 155 - Central de Atendimento criada em janeiro de 2008, situada na cidade de Canindé, sendo o principal canal receptor, por meio do telefone 155, não tarifado ao cidadão, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h;

III) Redes Sociais (Facebook e Twitter) - Seguindo uma tendência mundial, o Estado também atende sua população através do microblog Twitter (@OuvidoriaCeara) e do Facebook da Ouvidoria Geral do Governo do Estado do Ceará;

IV) Atendimento Presencial - Além dos canais anteriormente mencionados, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial na CGE ou em qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual;

V) Outras Formas de Registro seria o envio de mensagem por e-mail ou correspondência à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

O Quadro 4 a seguir demonstra quais os canais de acesso que o cidadão utilizou para registrar sua solicitação. Pode-se observar que a Central de Atendimento 155 é o canal predominante.

Quadro 4 - atendimentos da Ouvidoria por Canal de Acesso em 2014

| Meio de Entrada | Percentual |
|---------------------|------------|
| Central 155 | 57,2% |
| Internet | 35,06% |
| Presencial | 5,62% |
| E-mail | 1,23% |
| Disk Acessibilidade | 0,35% |
| Facebook | 0,33% |
| Carta | 0,08% |
| Twitter | 0,02% |
| Total | 100% |

Fonte: Sistema SOU-CGE

Índice de Resolutividade das Respostas

O prazo legal das respostas das manifestações de ouvidoria é instituído pelo Decreto nº 30,474 de 29 de março de 2011, com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o período de até 15 dias, podendo ser prorrogado por igual período. Findado o prazo estabelecido, a alçada de prorrogação será do Exm^o. Senhor Governador. Com base no Quadro 5 no ano de 2014 o índice de manifestações de ouvidoria respondidas no prazo foi de 91,32%.



O Sistema Estadual de Ouvidoria disponibiliza ao cidadão diversas formas para registro das manifestações, tais como:

I) Sistema Informatizado de Ouvidoria – SOU - ferramenta informatizada disponível na rede mundial de computadores, podendo ser acessada pelo endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br;

II) Central de Atendimento Telefônico 155 - Central de Atendimento criada em janeiro de 2008, situada na cidade de Canindé, sendo o principal canal receptor, por meio do telefone 155, não tarifado ao cidadão, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h;

III) Redes Sociais (Facebook e Twitter) - Seguindo uma tendência mundial, o Estado também atende sua população através do microblog Twitter (@OuvidoriaCeara) e do Facebook da Ouvidoria Geral do Governo do Estado do Ceará;

IV) Atendimento Presencial - Além dos canais anteriormente mencionados, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial na CGE ou em qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual;

V) Outras Formas de Registro seria o envio de mensagem por e-mail ou correspondência à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

O Quadro 4 a seguir demonstra quais os canais de acesso que o cidadão utilizou para registrar sua solicitação. Pode-se observar que a Central de Atendimento 155 é o canal predominante.

Quadro 4 - atendimentos da Ouvidoria por Canal de Acesso em 2014

| Meio de Entrada | Percentual |
|---------------------|------------|
| Central 155 | 57,2% |
| Internet | 35,06% |
| Presencial | 5,62% |
| E-mail | 1,23% |
| Disk Acessibilidade | 0,35% |
| Facebook | 0,33% |
| Carta | 0,08% |
| Twitter | 0,02% |
| Total | 100% |

Fonte: Sistema SOU-CGE

Índice de Resolutividade das Respostas

O prazo legal das respostas das manifestações de ouvidoria é instituído pelo Decreto nº 30.474 de 29 de março de 2011, com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o período de até 15 dias, podendo ser prorrogado por igual período. Findado o prazo estabelecido, a alçada de prorrogação será do Exmo. Senhor Governador. Com base no Quadro 5 no ano de 2014 o índice de manifestações de ouvidoria respondidas no prazo foi de 91,32%.



QUADRO 5 - RESOLUTIVIDADE DA OUVIDORIA EM 2014

| Situação | Quantidade | Percentual |
|--|------------|------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo Legal (Até 15 dias ou entre 16 e 30 dias com prorrogação) | 37.162 | 91,32% |
| Manifestações Respondidas fora Prazo Legal (Entre 16 e 30 dias sem prorrogação ou com mais de 30 dias) | 3.197 | 7,85% |
| Manifestações Em Apuração, fora do prazo | 335 | 0,83% |
| Manifestações Registradas em 2014 | 40.694 | 100% |

Fonte: Sistema SOU-CGE

Indicador de Satisfação dos Usuários

No intuito de acompanhar o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria é realizada pesquisa de satisfação após a conclusão da manifestação, permitindo ao cidadão respondê-la de forma espontânea.

No ano de 2014, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria foi respondida por 3.988 usuários. A pesquisa foi aplicada por meio do SOU pela Internet, E-mail e pelo Telefone 155 da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado.

O Índice de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria atingiu o percentual de 81,9%, conforme Quadro 6. Nessa pesquisa se avaliava quanto à presteza do atendimento e à qualidade da resposta, considerando os conceitos excelente, ótimo e bom. E ainda, uma pergunta se os usuários recomendariam a Ouvidoria para outras pessoas.

Quadro 6 - Índice de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2014

| Perguntas | Índice de Satisfação |
|---|----------------------|
| Usuários que avaliaram a Presteza do Atendimento da Ouvidoria como Excelente, Ótimo e Bom | 83,19% |
| Usuários que avaliaram a Qualidade da Informação Repassada como Excelente, Ótimo e Bom | 75,92% |
| Usuários que Recomendariam a Ouvidoria para Outras Pessoas Excelente, Ótimo e Bom | 86,60% |
| Índice de Satisfação (Média) | 81,9% |

Fonte: Sistema SOU-CGE



1.2. Das Ações de Orientação e Prevenção

1.2.1 Da Nova Forma de Atuação do Controle Interno

Em continuidade ao processo de consolidação do Controle Interno como ferramenta de gestão, com atuação de modo preventivo em substituição ao modelo tradicional de atuação a posteriori, no ano de 2014, deu-se continuidade à implantação do projeto de Controle Interno Preventivo, o qual se constitui numa técnica de controle que consiste no mapeamento, modelagem, validação, implantação e monitoramento de processos críticos, com foco na gestão de riscos, de modo a otimizar os níveis de eficiência e eficácia das ações governamentais e promover a melhoria da governança.

1.2.2 Do Novo Processo de Transferência de Recursos Financeiros por Meio de Convênios e Instrumentos Congêneres

O escopo inicial da atuação do Controle Interno Preventivo compreendeu a implantação de um novo processo para a realização de transferência voluntárias por meio de convênios e instrumentos congêneres.

Até o final do exercício de 2013, as atividades realizadas foram voltadas para o mapeamento, modelagem, identificação dos riscos, definição dos pontos de controle, além da elaboração de normativos com destaque à Emenda Constitucional 75/2012 e a Lei Complementar 119/2012.

Durante o exercício de 2014 deu-se a implantação do novo processo de transferência voluntárias de recursos, de acordo com as etapas do processo, onde em janeiro de 2014 foram implementadas as etapas de Divulgação de Programas passíveis de Parceria, Cadastramento de Parceiros, Seleção ou Aprovação de Plano de Trabalho e Celebração do Convênio ou Instrumento Congêneres. A partir de novembro de 2014, foram implementadas as etapas de Execução, Acompanhamento, Fiscalização e Prestação de Contas.

Com vistas a viabilizar a aplicação da Lei Complementar Estadual nº 119/2012, foram editados o Decreto nº 31.406 de 29 de janeiro de 2014, que regulamenta as etapas de Divulgação de Programas, Cadastramento dos Parceiros, Seleção ou Aprovação de Planos de Trabalho e Celebração, assim como o Decreto nº 31.621 de 07 de novembro de 2014, que regulamentou as demais etapas.



Concomitante à elaboração dos normativos, trabalhou-se também na construção da ferramenta informatizada de suporte ao processo, com destaque para a implementação do Cadastro Geral de Parceiros, a partir de Janeiro de 2014 e dos módulos de Seleção/Aprovação e de Execução ainda no ano de 2014. No decorrer do ano de 2015, as atividades serão voltadas para a conclusão da ferramenta tecnológica.

A referida ferramenta permitirá a execução e o monitoramento de todo o processo de maneira informatizada, viabilizando o gerenciamento e controle das ações de todos os atores em suas respectivas funções, inclusive quanto ao acompanhamento e fiscalização.

1.2.3 Da Folha de Pagamento

Utilizando a metodologia do Controle Interno Preventivo, foi instituído Grupo de Trabalho com o objetivo de desenvolver estudos de redesenho do processo de Gestão da Folha de Pagamento (GTFOLHA), para realizar o mapeamento, validação, implantação e monitoramento do processo, com foco em riscos.

O GTFOLHA conta com a participação de representantes da CGE/CE, da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG) e Secretaria da Fazenda (SEFAZ), tendo realizado em 2013 o planejamento do projeto, o mapeamento e o início da análise do processo. Em 2014 realizou-se a avaliação dos riscos encontrados no mapeamento com a elaboração de um plano de ação para tratá-los, além da elaboração do Termo de Referência para contratação de empresa de consultoria especializada para desenvolvimento de um modelo de auditoria e melhoria dos processos de gestão de pessoas que impactam na Folha de Pagamento.

1.2.4 Das Orientações Técnicas e Normativas

A CGE/CE possui competência para prestar orientação técnica e normativa aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em matérias relacionadas ao controle interno, tendo respondido às consultas técnicas oriundas dos órgãos e entidades do Poder Executivo, nos termos do art. 15-A, inciso XI e §7º da Lei Estadual nº13.875, de 07/02/2007 e suas alterações. Em 2014, foram elaboradas 36 (trinta e seis) Orientações Técnicas, conforme o Quadro 7, a seguir:



QUADRO 7 - RELAÇÃO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO E A QUANTIDADES DE SOLICITAÇÕES

| Órgão/Entidade | Quantidade |
|--|------------|
| Academia Estadual de Segurança Pública | 01 |
| Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará | 01 |
| Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará | 01 |
| Casa Civil | 01 |
| Departamento Estadual de Rodovias | 02 |
| Secretaria das Cidades | 05 |
| Gabinete do Governador | 01 |
| Secretaria de Justiça e Cidadania | 02 |
| Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico | 01 |
| Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social | 01 |
| Corpo de Bombeiros Militar | 02 |
| Superintendência de Obras Hidráulicas | 01 |
| Polícia Civil | 01 |
| Secretaria da Cultura | 02 |
| Secretaria da Infraestrutura | 03 |
| Secretaria do Esporte | 04 |
| Secretaria da Pesca e Aquicultura | 01 |
| Secretaria da Fazenda | 01 |
| Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior | 01 |
| Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social | 03 |
| Secretaria do Turismo | 01 |
| TOTAL | 36 |

1.2.5 Das Outras Ações de Prevenção e Orientação

A CGE/CE, como órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo e buscando zelar pela qualidade e regularidade na administração dos recursos públicos, tem atuado preventivamente, para mitigar os riscos que possam afetar negativamente o alcance dos objetivos do Governo.

Eventos Institucionais

Com este foco, foram realizados em 2014 três edições do Fórum Permanente de Controle Interno. O público alvo foram os gestores dos órgãos e entidades do poder executivo estadual. Nos fóruns foram apresentados temas e ferramentas atinentes à implantação do novo processo de transferência de recursos por meio de convênios, instrumentos congêneres, além do planejamento participativo da CGE/CE para 2014.

Além disso, foi realizado o VII Encontro Estadual de Controle Interno que abordou o tema Sistemas de Informações, Auditoria Contínua e Controle Interno, contando com palestrantes ministradas por técnicos da Controladoria Geral da União (CGU).



Segue a lista dos eventos (FÓRUNS e ENCONTROS) realizados em 2014 com seus respectivos assuntos abordados e datas:

Fórum Permanente de Controle Interno

XXXII EDIÇÃO 02/06/2014

Instrumentos de Controle Interno Preventivo

XXXIII EDIÇÃO 22/08/2014

Minuta do Decreto de Regulamentação da Lei Complementar nº 119/2012 - Execução, Fiscalização e Prestação de Contas de Convênios e Congêneres

XXXIV EDIÇÃO 20/11/2014

Realizações 2007-2014 e Planejamento Estratégico 2015-2022

Encontro Estadual de Controle Interno

VIII ENCONTRO ESTADUAL DE CONTROLE INTERNO - 21/11/2014

Terna: O Controle Interno e o Equilíbrio das Contas Públicas

Palestras

"Desafios da atuação de um órgão central de controle interno, no âmbito da gestão pública do Estado do Ceará".

Palestrante: Ricardo Augusto Alves de Carvalho, Pós doutor em gestão, pela Reims Business School, França. Professor do núcleo técnico da Fundação Dom Cabral.

"Macrofunções do Controle Interno na prevenção da corrupção".

Palestrante: Ana Carla Bliacheriene, Livre-docente em Direito Financeiro pela Faculdade de Direito de São Paulo da USP. Professora de Finanças Públicas e Orçamento e Direito Econômico da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto/USP.

"Auditoria de desempenho do Programa de Alfabetização na Idade Certa - PAIC"

Palestrante: George Dantas Nunes, Auditor de Controle Interno, Coordenador de Auditoria Interna da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

"A atuação do Grupo Técnico de Contas (GTC), no âmbito do Comitê de Gestão por Resultados e Fiscal (COGERF), enquanto instância de Governança na Gestão Pública"

Palestrante: Antônio Marconi Lemos, Auditor de Controle Interno, Secretário Adjunto da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

"A experiência do projeto de Educação Social, enquanto instrumento de Controle Social"

Palestrante: Ítalo José Brigido Coelho, Auditor de Controle Interno, Coordenador de Fomento ao Controle Social da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado



Inovação do Controle Interno

1. Elaboração do modelo de Auditoria de Obras Públicas;
2. Elaboração do modelo de Auditoria de Tecnologia da Informação;
3. Realização de pesquisa com os gestores estaduais para subsidiar a concepção do Sistema de Informações Estratégicas de Controle;
4. Elaboração do Decreto nº 31.532, de 16/07/2014, que estabelece regras para a transferência de recursos financeiros por meio de convênios e congêneres no Período Eleitoral de 2014.

Comissão Gestora Intersetorial para Aplicação do Plano de Ação para Sanar Fragilidades — PASF

A Comissão Gestora Intersetorial para Aplicação do Plano de Ação para Sanar Fragilidades — PASF, foi criada pelo Decreto nº 29.388, de 27 de agosto de 2008, que instituiu a Auditoria Preventiva com Foco em Riscos. Para tanto, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado- CGE, na condição de Órgão Central de Controle Interno, com a competência de apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional e nos termos do art.6º do mencionado decreto, instituiu a referida comissão, coordenada por representante desta CGE e formada por representantes da Procuradoria Geral do Estado - PGE, Secretaria da Fazenda — SEFAZ e Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG para analisar e apresentar o tratamento às recomendações do Tribunal de Contas do Estado — TCE.

No período de janeiro a maio de 2014 foram realizadas 06 reuniões da Comissão Gestora Intersetorial do PASF. Em maio de 2014 foi enviado ao Tribunal de Contas do Estado — TCE a manifestação referente as 83 recomendações reunidas por ocasião da análise das Contas Anuais de Governo relativas ao exercício de 2012.

Nesse contexto, as recomendações emitidas pelo TCE foram analisadas em função da pertinência temática e discutidas pela Comissão, cujas ações de melhoria foram definidas com a indicação das providências adotadas e considerações pertinentes sobre a matéria.

No início de junho de 2014, com a divulgação do Relatório Anual das Contas do Governador referente a exercício de 2013 do Tribunal de Contas do Estado — TCE, ocasião em que foram analisadas as ações de melhorias ou corretivas da recomendações expedidas referente as contas de 2012 e foram apontadas ocorrências e recomendações alusivas ao exercício de 2013. Nesse relatório o TCE compilou 33 recomendações, sendo 23 remanescentes de anos anteriores e 10 novas.

Após a divulgação das recomendações referente ao exercício de 2013, a Comissão Gestora Intersetorial do PASF, voltou a se reunir, cerca de 08 reuniões do período de junho a dezembro de 2014,



para analisar a pertinência temática e discutir as ações de melhoria com a indicação das providências a serem adotadas, quando a comissão considerar pertinente.

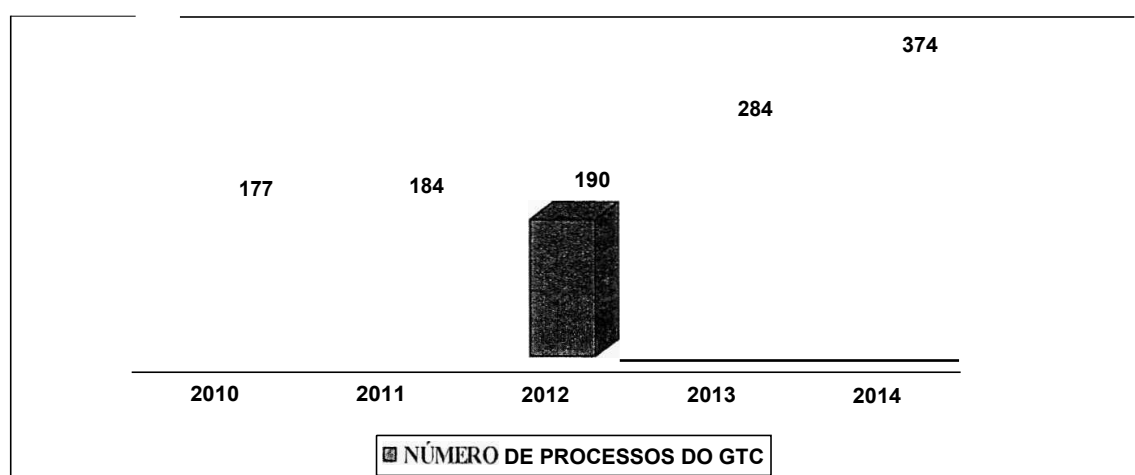
Grupo Técnico de Gestão de Contas - GTC

O Grupo Técnico de Gestão de Contas - GTC, composto por representantes da Secretaria do Planejamento e Gestão, Procuradoria Geral do Estado, Secretaria da Fazenda e Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, sob coordenação desta última, tem por função prestar assessoramento técnico ao Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal - COGERF no que pertine ao gerenciamento de gastos e ao cumprimento dos limites financeiros.

Nesse sentido, o GTC analisa os processos, provenientes dos órgãos e entidades da administração pública estadual, referentes à solicitação de aumento de limite financeiro relacionado à custeio de manutenção e custeio finalístico, inclusive contratos de gestão, bem como de aprovação de MAPP gestão, encaminhando-os em seguida ao COGERF para deliberação.

A seguir, no Gráfico 3 é apresentada o quantitativo de processos que o GTC analisa anualmente:

GRÁFICO 3 - QUANTIDADE DE PROCESSOS ANALISADOS ANUALMENTE





1.3. Das Atividades de Auditoria Realizadas pela CGE

As atividades de auditoria realizadas nos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, foram categorizadas, conforme Portaria CGE N° 034, de 20 de março de 2014 da seguinte maneira: de Contas de Gestão; de Tomada de Contas Especial; especializadas de Obras e Serviços de Engenharia, de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de Processos; de Desempenho de Programas e Projetos de Governo e de Apuração de Denúncia.

Nessas categorias, realizou-se 192 atividades no exercício de 2014, sendo 88 relativas a contas de gestão, 96 à instrução de processos de Tomada de Contas Especial, uma (01) à auditoria de apuração de denúncia, quatro (04) especializadas, das quais uma de processos, uma de desempenho e duas de obras e serviços de engenharia, duas (02) atividades relacionadas ao desenvolvimento de procedimento de auditoria (Auditoria de Denúncia e TIC) e uma (01) de validação de procedimentos de auditoria.

Diante do exposto, segue indicada no Quadro 8, a seguir, uma síntese das atividades da CAINT em 2014.

Quadro 8 — Síntese das Atividades de Auditoria

| ATIVIDADES | REALIZAÇÕES EM 2014 |
|--|------------------------|
| Auditoria de Contas de Gestão | 88 |
| Auditoria de Tomada de Contas Especial | 96 |
| Auditoria Especializada de Obras e Serviços de Engenharia | 02 |
| Desenvolvimento de Procedimentos de Auditoria | 02 |
| Auditoria Especializada em Processos | 01 |
| Auditoria de Apuração de Denúncia | 01 |
| Auditoria de Desempenho de Programas e Projetos de Governo | 01 |
| Validação de Procedimentos de Auditoria | 01 |
| TOTAL | 192 |

Fonte: CAINT-CGE