

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
COMISSÃO EXECUTIVA DO VESTIBULAR

CONCURSO PÚBLICO DE PROVAS E TÍTULOS PARA AUDITOR DE CONTROLE INTERNO Edital Nº 01/2013 - CGE/SEPLAG

PROVA FINAL DO CURSO DE FORMAÇÃO E TREINAMENTO PROFISSIONAL

Duração da Prova: 4 horas
Início: 9 horas Término: 13 horas

A frase a seguir deverá ser transcrita para o seu cartão-resposta duas vezes; uma vez com letra cursiva e outra, com letra de forma.

O legítimo controle segue a razão.

ATENÇÃO!

MARQUE, NO LOCAL APROPRIADO DO SEU CARTÃO-RESPOSTA, O NÚMERO 2, QUE É O NÚMERO DO GABARITO DESTA CADERNO DE PROVA, E QUE SE ENCONTRA NO RODAPÉ DE CADA PÁGINA.

LEIA COM ATENÇÃO!

INSTRUÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA

1. A prova, com duração de 4 horas, contém 80 (oitenta) itens, numerados de 01 a 80, que você deverá julgar como **CERTO (C)** ou **ERRADO (E)**, para depois transcrever suas respostas para o cartão-resposta.
2. Examine se o seu caderno de prova está completo ou se há falhas ou imperfeições gráficas que causem qualquer dúvida. A CEV poderá não aceitar reclamações após 30 minutos do início da prova.
3. O cartão-resposta será o único documento válido para a correção da prova. Ao recebê-lo, verifique se seu nome e o número de sua inscrição estão corretos. Comunique, imediatamente, ao fiscal de sala, se houver discrepância.
4. Não amasse nem dobre o cartão-resposta para que o mesmo não seja rejeitado pela leitora óptica.
5. Após receber o cartão-resposta, leia as instruções nele contidas e siga as seguintes rotinas:
 - a) copie no local indicado, duas vezes, uma vez com **letra cursiva** e a outra com **letra de forma**, a frase que consta na capa do caderno de provas;
 - b) marque no cartão-resposta o número do gabarito de sua prova, que consta no caderno de prova;
 - c) assine o cartão-resposta 2 (duas) vezes.
6. Marque suas respostas pintando completamente, com caneta transparente de tinta azul ou preta, o interior do círculo correspondente a **(C) CERTO** ou **(E) ERRADO**, de acordo com seu julgamento. É vedado o uso de qualquer outro material para marcação das respostas.
7. Será anulada a resposta que contiver emenda ou rasura, apresentar as duas alternativas assinaladas, ou, ainda, aquela que, devido à marcação, não for identificada pela leitura eletrônica, uma vez que a correção da prova se dá por meio eletrônico.
8. O preenchimento de todos os campos do cartão-resposta da Prova Final será de sua inteira responsabilidade. Não haverá substituição do cartão por erro do candidato.
9. Será eliminado do Concurso o candidato que se enquadrar, dentre outras, em pelo menos uma das condições seguintes:
 - a) não marcar no cartão-resposta o número do gabarito de seu caderno de prova;
 - b) não assinar o cartão-resposta;
 - c) marcar no cartão-resposta mais de um número de gabarito;
 - d) fizer no cartão-resposta, no espaço destinado à marcação do número do gabarito de seu caderno de prova, emendas, rasuras, marcação que impossibilite a leitura eletrônica, sinais gráficos, ou qualquer outra marcação que não seja a exclusiva indicação do número do gabarito de seu caderno de prova.
10. É proibido copiar o gabarito em papel, na sua roupa ou em qualquer parte de seu corpo. No entanto, o **gabarito oficial preliminar** e o **enunciado das questões** da prova estarão disponíveis na página da CEV/UECE (www.uece.br), a partir das 15 horas do dia 08 de setembro de 2013, e **sua grade de respostas**, no dia 09 de setembro de 2013, a partir das 17 horas.
11. Qualquer forma de comunicação entre candidatos implicará sua eliminação do Concurso.
12. Por medida de segurança, não será permitido ao candidato, durante a realização da prova, portar (manter ou carregar consigo, levar ou conduzir), dentro da sala de prova, nos corredores ou nos banheiros: armas, aparelhos eletrônicos (bip, telefone celular, smartphone, tablet, iPod, pen drive, mp3 player, fones de ouvido, qualquer tipo de relógio digital ou analógico, agenda eletrônica, notebook, palmtop, qualquer receptor ou transmissor de dados e mensagens, gravador, etc.), gravata, chaves, chaveiro, controle de alarme de veículos, óculos (excetuando-se os de grau), caneta (excetuando-se aquela fabricada em material transparente, de tinta de cor azul ou preta), lápis, lapiseira, borracha, corretivo, e outros objetos similares. Todos esses itens deverão ser acomodados em embalagem porta-objetos, disponibilizada pelo fiscal de sala, e colocados debaixo da carteira do candidato, somente podendo ser de lá retirados após a devolução da prova ao fiscal, quando o candidato sair da sala em definitivo.
13. Bolsas, livros, jornais, impressos em geral ou qualquer outro tipo de publicação, bonés, chapéus, lenços de cabelo, bandanas ou outros objetos que não permitam a perfeita visualização da região auricular deverão ser apenas colocados debaixo da carteira do candidato.
14. Na parte superior da carteira ficará somente a caneta transparente, o documento de identidade, o caderno de prova e o cartão-resposta.
15. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair do recinto juntos, após a aposição em ata de suas respectivas assinaturas.
16. O candidato ao sair definitivamente da sala deverá entregar o cartão-resposta e o caderno de prova, assinar a lista de presença e receber seu documento de identidade.
17. Será sumariamente eliminado do Concurso, o candidato que, por qualquer razão, não entregar o cartão-resposta.
18. Os recursos relativos à Prova Final deverão ser interpostos de acordo com as instruções disponibilizadas no endereço eletrônico do Concurso.

PROVA OBJETIVA

Julgue os 80 (oitenta) itens que compõem esta Prova Objetiva, como **CERTOS (C)** ou **ERRADOS (E)**, tendo como referência os conteúdos ministrados nas disciplinas do Curso de Formação e Treinamento Profissional de Auditor de Controle Interno.

ITENS

Os 10 (dez) itens a seguir deverão ser julgados de acordo com o conteúdo da disciplina Orçamento e Finanças Públicas.

Considerando o disposto na Constituição e na Lei de Responsabilidade Fiscal no tocante ao conteúdo dos instrumentos de planejamento orçamentário, julgue os 03 (três) itens seguintes.

- () **01.** A Lei de Diretrizes Orçamentárias define metas e prioridades deduzidas do Plano Plurianual, orienta a elaboração da lei orçamentária anual, dispõe sobre alterações na legislação tributária e estabelece a política das agências financeiras oficiais de fomento.
- () **02.** O Plano Plurianual é o instrumento de planejamento orçamentário que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, os objetivos e as metas da administração para as despesas correntes e de capital, e para as relativas aos programas de duração continuada.
- () **03.** A Lei Orçamentária Anual não conterà dispositivo estranho à previsão da receita e à fixação da despesa, não se incluindo na proibição a autorização para abertura de créditos extraordinários e contratação de operações de crédito, ainda que por antecipação de receita.

Julgue os 02 (dois) itens a seguir, considerando os princípios e as classificações que devem ser observados para fins de elaboração da Lei Orçamentária Anual.

- () **04.** A natureza da despesa é classificada segundo a Categoria Econômica, o Grupo de Natureza da Despesa, a Modalidade de Aplicação e o Elemento de Despesa.
- () **05.** Todas as receitas e despesas constarão da Lei de Orçamento pelos seus totais, com exceção dos valores correspondentes às transferências constitucionais a estados e municípios.

Em relação à execução da Lei Orçamentária Anual, julgue os próximos 02 (dois) itens.

- () **06.** A programação financeira e o cronograma de execução mensal de desembolso devem ser estabelecidos pelo Poder Executivo até 30 (trinta) dias após a publicação dos orçamentos.
- () **07.** A liquidação compreende o estágio da despesa no qual é verificado o direito adquirido pelo credor, tendo por base os títulos e documentos comprobatórios do respectivo crédito, com o fim de apurar o objeto que se deve pagar, a importância exata a pagar e a quem se deve pagar.

Julgue os 03 (três) itens subsequentes, considerando as atividades de controle dos instrumentos de planejamento orçamentário.

- () **08.** Segundo a Constituição do Estado do Ceará, as atividades de controle da Administração Pública Estadual, essenciais ao seu funcionamento, contemplarão, em especial, as funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição.
- () **09.** Criar condições para o exercício do controle social sobre os programas contemplados com recursos do orçamento do Estado é uma das competências constitucionais do controle interno em âmbito nacional.
- () **10.** Compete ao controle externo comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e à eficiência da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração estadual, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado.

De acordo com o conteúdo da disciplina Mapeamento, Modelagem e Melhoria de Processos, julgue os próximos 10 (dez) itens.

No que dizem respeito aos conceitos associados à gestão por processos, julgue os 04 (quatro) itens seguintes.

- () **11.** Os processos organizacionais categorizados como processos de apoio são aqueles ligados à essência do funcionamento da organização. Eles recebem apoio de outros processos internos, gerando o produto/serviço para o cliente interno ou usuário.

- () **12.** Processo é um conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em serviços/produtos (saídas).
- () **13.** Gestão por processo é uma abordagem disciplinada para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos, automatizados ou não, para alcançar os resultados pretendidos, alinhados com a estratégia de uma organização.
- () **14.** Dentre os processos finalísticos e de apoio, encontram-se os processos denominados processos críticos, que são aqueles de natureza estratégica para o sucesso institucional.

Considerando o Sistema de Medição de Desempenho dos processos, julgue os 02 (dois) itens a seguir.

- () **15.** Um indicador de efetividade se define como a minimização dos custos de uma atividade, sem o comprometimento dos padrões de qualidade.
- () **16.** Um indicador de desempenho deve ser mensurável, possuir uma fórmula de cálculo, ter definida a periodicidade do monitoramento, possuir uma meta e ter um responsável.

Com relação aos papéis e responsabilidades da equipe de redesenho de processos, julgue os 02 (dois) itens subsequentes.

- () **17.** O Gestor do Processo deve participar das reuniões de redesenho e de validação, fornecer as informações necessárias ao redesenho do processo e conduzir a implantação do redesenho do processo.
- () **18.** O Patrocinador do Redesenho deve atuar como ponto central de contato para toda a comunicação relacionada ao projeto, garantir a execução do plano do projeto, garantir a coleta e a disponibilização das informações necessárias, monitorar o progresso do trabalho e articular as ações necessárias.

No que dizem respeito ao redesenho de processos, julgue os próximos 02 (dois) itens.

- () **19.** A metodologia para redesenho de processos é dividida em quatro etapas: elaboração do projeto de redesenho; mapeamento do processo atual; análise do processo atual; e redesenho do processo.
- () **20.** Na etapa de redesenho do processo, as proposições de melhorias são apontadas pela equipe de redesenho e, na ocasião, o facilitador da oficina busca um consenso dos participantes acerca das proposições para o novo processo. Podem ocorrer situações em que não se obtém o consenso da equipe. Nestes casos, leva-se o impasse ao patrocinador do redesenho para que ele decida acerca da melhoria proposta.

Tomando por base o conteúdo da disciplina Técnicas de Auditoria, julgue os 10 (dez) itens seguintes.

Julgue os próximos 02 (dois) itens quanto ao controle na Administração Pública e aos controles primários.

- () **21.** O Controle na Administração Pública deve ser exercitado em todos e por todos os Poderes de Estado, sendo que o controle posterior apresenta-se como o mais importante, pois permite acompanhar a prática dos atos administrativos durante a realização das operações orçamentárias, contábeis e financeiras.
- () **22.** A Constituição Federal de 1988 prevê que todos os entes da Administração Pública direta e indireta devem ter organizado um Sistema de Controle Interno.

Os 05 (cinco) itens subsequentes devem ser julgados no que se referem às técnicas de trabalho utilizadas para possibilitar a execução das ações de auditoria e fiscalização.

- () **23.** Tendo em vista o princípio da racionalização, a equipe responsável pelo trabalho deverá escolher uma única técnica, considerando aquela que se revele mais apropriada para a evidenciação do fato.
- () **24.** Na técnica de circularização, é realizada verificação junto a fontes externas para confirmação de informações obtidas internamente.
- () **25.** Os questionários estruturados ou semiestruturados são instrumentos utilizados na técnica de entrevista ou de indagação oral. A aplicação dessa técnica ocorre em caso de necessidade de se obter explicações detalhadas sobre itens não usuais.

- () **26.** O estabelecimento da relação entre os documentos e registros examinados e as informações evidenciadas por intermédio de outras técnicas, mediante comparação e cruzamento de dados, decorre da aplicação da técnica correlação das informações obtidas.
- () **27.** A conferência de cálculos é muito utilizada quando da verificação de processos de licitação por técnica e preço, tendo em vista a inexistência de elementos de comparação, enquanto a inspeção física tem como requisitos a existência de uma situação dinâmica e de referenciais de medição.

Em relação aos temas que envolvem evidências e papéis de trabalho, julgue os 03 (três) itens seguintes.

- () **28.** Uma evidência é considerada pertinente quando os testes ou exames realizados são apropriados à natureza e às características dos fatos examinados.
- () **29.** Os papéis de trabalho são a base da evidência e fundamentam as informações obtidas nos trabalhos de auditoria e fiscalização, podendo ser elaborados pelo servidor ou obtidos de outras fontes.
- () **30.** Indício é o conjunto de elementos comprobatórios suficientes, adequados e pertinentes, obtido através de documentos, levantamentos, fotos e entrevistas.

No que concernem ao conteúdo da disciplina Auditoria Governamental de Processos com Foco de Riscos, julgue os 10 (dez) itens seguintes.

- () **31.** Pela PORTARIA CGE Nº 003/A/2013, de 22/01/2013, temos como modalidades de auditoria: a de desempenho, a preventiva, a de Processos Organizacionais e as Auditorias Especiais.
- () **32.** Para a INTOSAI, Avaliação de Riscos é o processo de identificar e analisar riscos relevantes para o alcance dos objetivos da entidade e determinar respostas apropriadas.
- () **33.** Pela Teoria da Agência, a auditoria é um mecanismo de redução do conflito da agência, pois o agente, ao saber que está sendo monitorado, tenderá a reduzir sua tendência de contrariar os interesses do Principal.
- () **34.** Na auditoria de processos, somente após ter certeza da ausência de fraudes, o auditor poderá estabelecer uma relação de parceria com os gestores da Instituição.
- () **35.** O Gerenciamento de Riscos permite prover, com provável segurança, a realização dos objetivos organizacionais, proporcionando adequado alinhamento da estratégia com o apetite a risco da Instituição.
- () **36.** No processo, a função do controle pode ser preventiva, corretiva ou detectiva.
- () **37.** Na auditoria de processos, antes de o auditor realizar a verificação da conformidade dos procedimentos, por meio de testes, ele deve conhecer como os processos realmente funcionam na prática.
- () **38.** Na auditoria de processos, devem ser gerados papéis de trabalho que confirmem os testes realizados e incluam o entendimento do auditor acerca de todas as questões significativas que embasaram as conclusões da equipe de auditoria.
- () **39.** Na auditoria de processos, o processo a ser auditado deve ser analisado em sua totalidade, independente dos demais.
- () **40.** A metodologia do COSO II é aplicável a qualquer setor da organização, pois é focada em riscos dos processos e não em tarefas ou departamentos isolados.

Julgue os próximos 10 (dez) itens, no que dizem respeito ao conteúdo da disciplina Elaboração de Relatórios de Auditoria.

- () **41.** O relatório de auditoria deve registrar detalhadamente os procedimentos e testes aplicados pela equipe de auditoria, enquanto os papéis de trabalho visam a registrar a síntese conclusiva dos exames realizados.
- () **42.** Caberá ao coordenador ou supervisor da equipe de auditoria efetuar uma revisão geral dos textos produzidos pelos membros da equipe, proporcionando ao trabalho unidade de forma e estilo.
- () **43.** A relatoria é parte do processo de auditoria e visa à comunicação aos auditores sobre os riscos de auditoria associados a determinado trabalho.

- () **44.** As questões de auditoria devem ser delimitadas pela equipe de auditoria, na etapa de execução dos trabalhos, a fim de possibilitar a ampliação e a generalização dos trabalhos realizados.
- () **45.** O uso de amostragem por julgamento permite que os auditores façam inferência de suas conclusões para todo o universo.
- () **46.** A falta de clareza na comunicação escrita pode resultar do emprego excessivo de termos técnicos, o que compromete a compreensão do relatório, pelo leitor.
- () **47.** Ao efetuar a análise sobre um determinado achado de auditoria, a equipe deve realizar uma cuidadosa elaboração que indique os méritos da questão levantada, a aplicabilidade da base normativa utilizada e os riscos aos quais está exposta a unidade, em função das fragilidades identificadas.
- () **48.** O estabelecimento da causa de um achado de auditoria requer um esforço de criatividade e coleta de suposições pelos auditores, uma vez que a causa não é um aspecto que precisa ser delimitado com precisão.
- () **49.** As recomendações devem tratar exclusivamente de aspectos pontuais que devam ser resolvidos pelos gestores, uma vez que as questões estruturantes não estão sob a governabilidade dos administradores públicos.
- () **50.** É aceitável considerar que a causa de um achado de auditoria esteja relacionada ao descumprimento de uma norma, sendo desnecessário efetuar a validação das causas junto ao auditado.

Os 10 (dez) itens a seguir deverão ser julgados de acordo com o conteúdo da disciplina Sistema Gerencial de Controles Internos.

- () **51.** As orientações do COSO estão previstas no ordenamento jurídico brasileiro, devendo ser aplicadas, de forma compulsória, por todos os gestores da união, dos estados e dos municípios.
- () **52.** O controle é um instrumento de acompanhamento e avaliação da gestão pública.
- () **53.** Controles verticais são aqueles exercidos por outros poderes, como é o controle primário exercido pelo poder legislativo em relação ao executivo.
- () **54.** No modelo brasileiro, os tribunais de contas são órgãos colegiados.
- () **55.** Controle terciário é um controle próprio do gestor, intrínseco ao processo de gestão.
- () **56.** O rodízio de funções é uma prática morosa e burocrática, que não se afina com uma gestão que preza pelos bons controles do gestor.
- () **57.** A fiscalização de contratos, prevista na Lei Nº 8.666/1993, pode ser considerada um mecanismo de controle primário do gestor.
- () **58.** Recomendações estruturantes são aquelas que atuam sobre a gestão, de forma sistêmica, visando à melhoria do controle primário do gestor auditado.
- () **59.** Assimetria informacional é uma forma de controle primário, aplicado na Tecnologia da Informação, que busca assegurar a fidedignidade do banco de dados do órgão ou entidade.
- () **60.** Nas aquisições por contratação direta, ou seja, dispensa ou inexigibilidade, a boa prática de controle recomenda que se observem apenas os aspectos jurídicos, dado que, nesses casos, é impossível para o auditor emitir qualquer opinião sobre os preços praticados, inclusive os dos insumos unitários.

De acordo com o conteúdo da disciplina Noções sobre Instrumentos Jurídicos de Execução Orçamentária (Contratos, Convênios e Congêneres) , julgue os 10 (dez) itens seguintes.

Os itens 61 a 65 deverão ser julgados de acordo com o estabelecido na Lei Federal Nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

- () **61.** As disposições da Lei de Licitações aplicam-se, no que couber, aos convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos congêneres celebrados por órgãos e entidades da Administração.
- () **62.** Fiscal do contrato é o representante da Administração especialmente designado para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, sendo vedada a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

- () **63.** Mesmo decorridos 60 (sessenta) dias da data de entrega da proposta, sem convocação para contratação, os licitantes ficam vinculados aos compromissos assumidos.
- () **64.** Os crimes definidos na Lei de Licitações são de ação penal pública incondicionada, cabendo ao Ministério Público promovê-la.
- () **65.** Qualquer licitante, contratado ou pessoa física ou jurídica poderá representar ao Tribunal de Contas ou aos órgãos integrantes do sistema de controle interno contra irregularidades na aplicação da Lei de Licitações pela Administração Pública.

Os itens 66 a 70 deverão ser julgados de acordo com a Lei Complementar do Estado do Ceará Nº 119/2012.

- () **66.** No que tange à execução de convênios e instrumentos congêneres, é permitida a utilização de recursos transferidos para a execução de objeto diverso do pactuado.
- () **67.** Instrumentos congêneres a convênios são aqueles que disciplinam a transferência de recursos públicos pelos órgãos e entidades estaduais, para ente ou entidade pública, pessoa jurídica de direito privado ou pessoa física, visando à execução de ações em regime de parceria, independente da terminologia estabelecida na legislação.
- () **68.** O processo de Tomada de Contas Especial deve ser instaurado pelo conveniente, com o objetivo de apurar os fatos, quantificar o dano ao erário, podendo identificar ou não os responsáveis por sua ocorrência, decorrente da não comprovação da boa e regular aplicação dos recursos financeiros recebidos para execução de ações em regime de parceria.
- () **69.** A liberação de recursos para a conta específica do convênio ou instrumento congênere deverá obedecer ao cronograma de desembolso do Plano de Trabalho e estar condicionada à regularidade cadastral, adimplência e comprovação de depósito da contrapartida, quando for o caso.
- () **70.** A declaração falsa de informações, inclusive mediante inserção, modificação ou alteração de dados nos sistemas de informações da Administração Pública constitui crime tipificado no Código Penal Brasileiro.

No que concernem ao conteúdo da disciplina Ética, Transparência e Controle Social, julgue os 10 (dez) itens abaixo.

- () **71.** São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, os orçamentos e as leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos.
- () **72.** As autoridades regidas pelo Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual, instruído por meio do Decreto Nº 31.198/2013, deverão firmar termo de compromisso ao deixar o cargo de que, nos 6 meses seguintes, não poderão: (I) atuar em benefício de pessoa física ou jurídica, em processo ou negócio do qual tenha participado e (II) prestar consultoria valendo-se de informações não divulgadas publicamente.
- () **73.** Segundo o Decreto Nº 29.887/2009, que institui o Sistema de Ética e Transparência do Poder Executivo Estadual, integram o referido sistema a Comissão de Ética Pública (CEP) e as Comissões Setoriais de Ética Pública (CSEP).
- () **74.** Agentes públicos que violarem as normas estipuladas no Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual estarão sujeitos à sanção de "advertência ética", enquanto estiverem no exercício de cargo público.
- () **75.** Para fins do disposto no Decreto Estadual Nº 30.939/2012, que trata da operacionalização do Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual, considera-se disponibilização em tempo real, a disponibilização das informações no Portal da Transparência, imediatamente após o seu registro no sistema de Contabilidade do Estado.
- () **76.** Serão disponibilizados, no Portal da Transparência, os extratos dos editais dos processos licitatórios, os contratos, os convênios, os acordos celebrados e os respectivos aditivos, pelos órgãos e pelas entidades da Administração Estadual.

- () **77.** A resposta a uma denúncia efetuada pelo Sistema de Ouvidoria deverá ser dada obrigatoriamente através da Internet.
- () **78.** Subordinam-se ao regime da Lei de Acesso à Informação as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contratos de gestão, termos de parceria, convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres.
- () **79.** É vedado ao cidadão efetuar uma reclamação de serviço da CAGECE, através do Sistema de Ouvidoria – SOU, utilizando-se do anonimato.
- () **80.** O prazo de atendimento a uma solicitação de acesso a informação é de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias.

.....