

- VIII - selecionar, em alinhamento com a gestão, os processos críticos e atuar no gerenciamento dos riscos e dos controles, mediante apoio e facilitação na identificação, análise e avaliação dos riscos, do seu tratamento e, em especial, dos controles internos estabelecidos para mitigá-los;
- IX - verificar e monitorar a adequação e eficácia dos controles estabelecidos na Seplag, bem como a adoção de práticas corretivas, quando necessário, utilizando inclusive as trilhas de controle e demais ferramentas disponibilizadas pela CGE;
- X - monitorar, em consonância com o inciso II deste artigo, processos, atividades, riscos e controles que se mostrem relevantes no contexto de atuação da gestão da Seplag, visando a sua adequada execução, a exemplo de:
- a) atividades de gestão dos contratos, contratos de gestão, convênios e instrumentos congêneres de receita e de despesa celebrados pela Seplag;
 - b) regular funcionamento da Comissão Setorial de Ética Pública; do Comitê Setorial de Acesso à Informação; e do Comitê Setorial de Proteção de Dados;
 - c) adoção das medidas de responsabilização das pessoas físicas e jurídicas no âmbito da Seplag, quando necessárias;
 - d) efetivo cumprimento das medidas administrativas deliberadas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) em relação à Seplag;
 - e) prática regular de disponibilização nos sítios institucionais na internet de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela Seplag;
 - f) cumprimento dos requisitos de transparência pelas instituições parceiras da Seplag.
- XI - verificar a consistência, fidedignidade, integridade e tempestividade de informações orçamentárias, financeiras, licitatórias, patrimoniais, de pessoal e de investimentos, e outras, geradas pela Seplag, em consonância com o Inciso II, deste artigo;
- XII - registrar, em módulo próprio do Sistema Integrado de Controle Interno - AVIA, as recomendações direcionadas à Seplag, expedidas por órgãos de controle externos;
- XIII - registrar, em módulo próprio do Sistema Integrado de Controle Interno - AVIA, suas instruções direcionadas às áreas internas da Seplag, originárias de sua atuação como Unidade Setorial de Controle Interno;
- XIV - gerenciar os processos típicos, da própria Ascoi, contemplando mapeamento e redesenho, identificação, análise, avaliação, tratamento e monitoramento de riscos dos processos críticos;
- XV - prestar apoio aos órgãos de controle, durante atividades realizadas no âmbito da Seplag;
- XVI - realizar outras atividades correlatas de controle interno, tais como:
- a) oferecer orientações técnicas na elaboração e na revisão de normas internas e de manuais, de forma proativa ou quando solicitado;
 - b) articular, acompanhar e apoiar a implementação das ações relacionadas ao Programa de Integridade da Seplag;
 - c) promover ações de divulgação, orientação e treinamento internos quanto à Gestão de Riscos no âmbito da Seplag, observados os normativos vigentes e orientações fornecidas pela CGE;
- XVII - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Nacional 13.460/2017;
- XVIII - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
- XIX - realizar atendimento presencial de ouvidoria ao cidadão;
- XX - receber, analisar, dar tratamento e responder as manifestações apresentadas pelo cidadão e demais usuários, com exceção dos casos previstos no art. 12, inciso XIV, e art. 13 do Decreto nº 33.485/2020, sob a coordenação e orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;
- XXI - receber, analisar, dar tratamento e responder denúncias e comunicações de irregularidade a que se refere o art. 20 do Decreto nº 33.485/2020, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário do serviço público;
- XXII - coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pelo respectivo órgão ou entidade, em parceria com as respectivas áreas de execução programática envolvidas com a matéria;
- XXIII - colaborar e acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;
- XXIV - contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados pela Seplag, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas;
- XXV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Nacional nº 13.460/2017;
- XXVI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, além de remeter à CGE os dados e informações, sempre que solicitado;
- XXVII - contribuir com o planejamento e a gestão da Seplag a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas, da Carta de Serviços ao Usuário e das avaliações de políticas e serviços públicos;
- XXVIII - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- XXIX - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios recebidos;
- XXX - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, bem como em casos que envolvam público interno, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
- XXXI - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações à sub-rede de ouvidorias previstas no art. 11, §1º, limitado ao previsto na Lei Nacional 13.460/2017 e no Decreto 33.485/2020;
- XXXII - secretariar o Comitê de Integridade Setorial no cumprimento de suas competências, em conformidade com a Lei Estadual nº 16.717, de 21 de dezembro de 2018, e regulamentação correlata; e
- XXXIII - desempenhar outras atividades correlatas à sua esfera de competências.
- §1º As competências da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Seplag (Ascoi) foram estabelecidas em observância ao disposto na Lei Complementar Estadual nº 309/2023 e na Portaria CGE 04/2025.
- §2º A atuação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Seplag se dá por assessoramento direto à gestão superior, para apoio, monitoramento e realização de análise crítica dos níveis de riscos e da efetividade das medidas de tratamento e controle implementados, estabelecidas na Portaria CGE 04/2025, na forma do Inciso V, do Art. 2º, da Lei Complementar Estadual nº 309/2023.
- §3º A Ascoi, como Unidade Setorial de Controle Interno, é parte integrante do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, exercido de forma descentralizada e estruturado no modelo de três linhas, na forma do §1º, Art. 3º da Lei Complementar Estadual nº 309/2023.
- §4º A Ascoi integra a segunda linha, a qual é constituída pelas funções de supervisão, monitoramento, inclusive da regularidade, e assessoramento quanto a aspectos relacionados ao gerenciamento de riscos, incluindo os controles internos da gestão, atuando, entre outras, como facilitadores da implementação de práticas eficazes de gerenciamento de riscos por parte da primeira linha, na forma do Inciso II do §1º, do Art. 3º da Lei Complementar Estadual nº 309/2023.
- §5º As atividades da Ascoi não se confundem com a atividade de auditoria interna governamental, função esta que é exercida exclusivamente pela terceira linha, composta pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, bem como pelas demais Unidades de Auditorias Internas, conforme disposto nos §5º e §6º do Art. 3º da Lei Complementar Estadual nº 309/2023.
- §6º A atuação da Ascoi deve observar o princípio da segregação de função, buscando bem cumprir as suas funções de supervisão, monitoramento e assessoramento e evitando adentrar em atividades de gestão típicas da primeira linha, preservando-se de designar o mesmo agente público para atuação simultânea em funções mais suscetíveis a riscos.

Seção III Da Assessoria de Comunicação

Art. 14. Compete à Assessoria de Comunicação (Ascom):

- I - prestar assessoramento à Direção Superior e à Gerência Superior da Seplag;
- II - monitorar as demandas do portal eletrônico, encaminhando-as para as unidades orgânicas da Seplag responsáveis pelo atendimento, validando a qualidade das respostas a serem dadas aos demandantes;
- III - planejar, coordenar e orientar a execução das atividades de comunicação na Seplag;
- IV - articular a divulgação de eventos;
- V - apoiar as coordenadorias da Seplag em assuntos relacionados à comunicação institucional e corporativa;
- VI - propor discursos e mensagens a serem veiculadas pelo Secretário do Planejamento e Gestão;
- VII - promover a articulação com as áreas de gestão corporativa de comunicação e publicidade do Governo do Estado, coordenadas pela Casa Civil, mantendo-as informadas sobre assuntos pertinentes à Seplag, além de atender às demandas das referidas coordenadorias;
- VIII - acompanhar e avaliar as matérias publicadas na mídia impressa e eletrônica, relativas à Seplag e às suas vinculadas;
- IX - definir com a Direção Superior e a Gerência Superior o conteúdo dos assuntos a serem tratados nas entrevistas à imprensa;
- X - acompanhar a Direção Superior, a Gerência Superior e os demais colaboradores da Seplag em entrevistas à imprensa;
- XI - coordenar a disponibilização do conteúdo e a definição do webdesign da intranet e do website da Seplag;
- XII - assessorar o Secretário nas reuniões do Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração (Consad) e do Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Planejamento (Conseplan); e