

VIII – realizar atividades de orientação e de capacitação aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual relacionadas aos instrumentos previstos na Lei Anticorrupção e aos processos administrativos de responsabilização de contratados, fundamentados na legislação de licitações e contratos;

IX – elaborar instrumentos de orientação técnica;

X – responder às consultas técnicas formuladas pelos órgãos e entidades; e

XI – exercer outras atividades correlatas.

Art. 24. Compete à Célula de Inspeção e Apuração de Denúncias:

I – realizar as atividades de inspeção nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, inclusive nos projetos financiados por recursos originários de empréstimos externos, de doações e de acordos de cooperação técnica e nas entidades privadas responsáveis pela aplicação de recursos públicos, abrangendo os sistemas orçamentário, financeiro e patrimonial, sob o enfoque da legalidade, eficiência, eficácia e efetividade da gestão;

II – desenvolver e executar atividades de verificação de conformidade e de produção de informações, inclusive por meio de procedimentos preliminares no âmbito de sua área de atuação;

III – realizar atividades de controle para antecipar situações de risco, possibilitando o encaminhamento preventivo de soluções;

IV – realizar atividades que exijam ações integradas da CGE, em conjunto com outros órgãos e entidades de combate à corrupção, nacionais ou internacionais, no âmbito de sua área de atuação;

V – comunicar, ao coordenador de Ética, Inspeção e Correição, a necessidade de orientar o Órgão, a Entidade ou o Fundo quanto à suspensão de atos relativos à gestão contábil, financeira, orçamentária e patrimonial, incluindo receitas e despesas, renúncias e incentivos fiscais, quando praticados com relevantes indícios ou evidências de irregularidade ou ilegalidade, comunicando-a às autoridades competentes nos termos da legislação vigente;

VI – realizar atividades de instrução de tomada de contas especial dos responsáveis pela guarda, administração e aplicação de valores e bens públicos na forma da Lei nº 12.509, de 6 de dezembro de 1995;

VII – comunicar, ao coordenador de Ética, Inspeção e Correição, a necessidade de cientificar à autoridade administrativa competente dos órgãos e entidades estaduais para que instaure tomada de contas especial, sempre que tiver conhecimento, no âmbito de suas atividades, de qualquer das ocorrências referidas na Lei nº 12.509, de 6 de dezembro de 1995;

VIII – elaborar instrumentos de orientação técnica para os órgãos e entidades sobre os temas de sua competência;

IX – cadastrar as recomendações e orientações expedidas no âmbito das suas atribuições e monitorar os Planos de Ação elaborados para saneamento das fragilidades ou para a consecução das oportunidades de melhoria;

X – orientar, capacitar e supervisionar as atividades de controle interno no âmbito de sua atuação; e

XI – exercer outras atividades correlatas.

Art. 25. Compete à Célula de Gestão da Ética Pública, Prevenção e Combate ao Assédio:

I – realizar atividades de orientação e de capacitação aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em matéria de ética, prevenção e combate ao assédio;

II – realizar estudos visando à promoção da Ética Pública e da prevenção ao Assédio Moral;

III – monitorar as atividades das Comissões Setoriais de Ética Pública e de Assédio Moral e o processo de designação de seus membros;

IV – promover a integração e o fortalecimento das Comissões Setoriais de Ética Pública e de Assédio Moral;

V – dar suporte técnico às Comissões de Ética Pública e de Assédio Moral quanto à sua estruturação e organização de procedimentos;

VI – dar apoio técnico à Comissão Central de Prevenção e Combate ao Assédio Moral (CCPCAM) para o bom andamento de seus trabalhos;

VII – executar atividades de normatização, sistematização e padronização dos procedimentos que se refiram a atividades de sua competência;

VIII – elaborar instrumentos de orientação técnica;

IX – responder às consultas técnicas formuladas pelos órgãos e entidades; e

X – exercer outras atividades correlatas.

Seção V

Da Coordenadoria de Ouvidoria

Art. 26. Compete à Coordenadoria de Ouvidoria:

I – coordenar o Sistema de Ouvidoria;

II – disponibilizar e aperfeiçoar os instrumentos de ouvidoria para participação e colaboração pelo cidadão e pela sociedade civil organizada, incluindo a Central de Atendimento 155;

III – desenvolver ações de consolidação e fortalecimento das Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual;

IV – promover ações de articulação com a sociedade civil organizada, setor privado, terceiro setor e organizações públicas nacional e internacional, visando à realização de ações em ouvidoria;

V – desenvolver ações voltadas para o fortalecimento da participação, da proteção e da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

VI – promover e atuar diretamente na participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

VII – contribuir para que as políticas públicas reflitam os anseios da sociedade, a partir das demandas apresentadas por meio dos instrumentos de participação social;

VIII – fomentar e promover o exercício da mediação e da conciliação 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;

IX – acompanhar e colaborar com o processo de avaliação das políticas e serviços públicos do Poder Executivo Estadual;

X – assessorar e dar suporte às Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria, relativamente às atribuições da Ouvidoria;

XI – realizar atividades relacionadas ao sistema de ouvidoria do Poder Executivo, decorrentes de alertas gerados pelo Observatório da Despesa Pública do Estado do Ceará (ODP.Ceará);

XII – propor atividades às demais áreas da CGE, tais como inspeção, auditoria, correição e trilhas de inteligência, em decorrência de análise preliminar das manifestações de ouvidoria;

XIII – analisar, validar e monitorar o Plano de Ação elaborado para saneamento das fragilidades ou para a consecução das oportunidades de melhoria, decorrentes das recomendações e orientações expedidas pela própria coordenadoria, no âmbito das suas atribuições; e

XIV – exercer outras atividades correlatas.

Art. 27. Compete à Célula de Gestão da Ouvidoria:

I – gerenciar a Rede de Ouvidorias Setoriais;

II – proporcionar e promover capacitação para a Rede de Ouvidorias Setoriais;

III – orientar e acompanhar o funcionamento das Ouvidorias das Mulheres dos órgãos e entidades estaduais;

IV – gerenciar o funcionamento da ferramenta de atendimento destinada à Ouvidoria das Mulheres;

V – gerenciar o conteúdo de Ouvidoria da plataforma Ceará Transparente quanto à sua melhoria, atualização e integridade das informações;

VI – monitorar e avaliar o tratamento e o retorno pelas ouvidorias setoriais das manifestações registradas pelos cidadãos e sociedade civil organizada, observando os prazos da legislação vigente, a adequação e a qualidade da resposta apresentada;

VII – encaminhar manifestações, exceto as tipificadas como denúncias para órgão e entidades integrantes de redes institucionais que a CGE é partícipe;

VIII – identificar as manifestações apresentadas em mídias sociais, registrando-as na plataforma Ceará Transparente e encaminhando-as à Rede de Ouvidorias Setoriais;

IX – promover a integração e o fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais;

X – dar suporte técnico à Rede de Ouvidorias Setoriais nas suas estruturas orgânicas, processos e procedimentos, visando à padronização organizacional;

XI – articular juntamente com a Rede de Ouvidores Setoriais, a alimentação das informações pertinentes aos órgãos e entidades do Poder Executivo para o atendimento do serviço da Central de Atendimento Telefônico 155;

XII – realizar ações descentralizadas de ouvidoria como instrumentos complementares de acesso do cidadão;

XIII – disponibilizar e oferecer pesquisa de satisfação aos usuários e produzir estatísticas visando aperfeiçoar o processo de ouvidoria;

XIV – avaliar as ouvidorias setoriais;

XV – elaborar instrumentos de orientação técnica;

XVI – responder às consultas técnicas formuladas pelos órgãos e entidades; e

XVII – exercer outras atividades correlatas.

Art. 28. Compete à Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade:

I – gerenciar o funcionamento da ferramenta Cidadão Online (Chatbot);

II – acompanhar e colaborar com o processo de avaliação das políticas e dos serviços públicos, por meio de pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;

III – auxiliar na definição de metodologias e critérios para mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos;

IV – realizar avaliação de serviço público ou política pública com o foco na visão do cidadão, seguindo metodologia própria, em parceria com órgãos e entidades estaduais;

