

- V – promover o funcionamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos;
- VI – acompanhar e colaborar com o processo de desburocratização do serviço público a partir de propostas apresentadas pela sociedade;
- VII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, monitorando e propondo a adoção de medidas para prevenção e correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VIII – contribuir com o processo de planejamento governamental a partir das demandas da sociedade;
- IX – elaborar instrumentos de orientação técnica;
- X – responder às consultas técnicas formuladas pelos órgãos e entidades; e
- XI – exercer outras atividades correlatas.
- Art. 29. Compete à Célula da Central de Atendimento 155:
- I – gerenciar a Central de Atendimento Telefônico;
- II – atender, registrar e encaminhar à Rede de Ouvidoria e de Acesso à Informação as manifestações de ouvidoria e as solicitações de informação apresentadas pelo cidadão e pela sociedade civil organizada à Central de Atendimento Telefônico;
- III – dar retorno aos cidadãos das manifestações de ouvidoria e das solicitações de informação registradas, quando o cidadão indicar o meio telefônico para resposta;
- IV – aplicar pesquisa de satisfação de atendimento;
- V – aplicar pesquisa de avaliação de serviço público;
- VI – gerenciar os dados dos atendimentos telefônicos e chat no que corresponde ao armazenamento, manuseio e segurança dos registros;
- VII – realizar monitoria dos áudios das gravações de atendimento, chat e registros de manifestações de ouvidoria e acesso à informação;
- VIII – gerenciar o sistema de qualidade no atendimento da Central 155; e
- IX – exercer outras atividades correlatas.
- Art. 30. Compete à Célula de Tratamento de Denúncias:
- I – elaborar instrumentos de orientação técnica;
- II – responder às consultas técnicas formuladas pelos órgãos e entidades;
- III – identificar, analisar e encaminhar as manifestações tipificadas como denúncia, visando dar o tratamento adequado e a devida apuração;
- IV – realizar análise preliminar das denúncias a serem encaminhadas para as instâncias de apuração, verificando a sua veracidade e coletando evidências para a complementação de dados e informações por meio de pesquisas realizadas em ferramentas institucionais;
- V – prestar assessoramento aos ouvidores setoriais e demais operadores de ouvidoria que atuem no tratamento de denúncias;
- VI – avaliar, para fins de validação, a qualidade e a adequação das respostas às denúncias respondidas pelas Ouvidorias Setoriais;
- VII – identificar e propor a avocação do tratamento de denúncias que estejam apresentando fragilidades na sua apuração, considerados os critérios de materialidade, criticidade e relevância;
- VIII – promover e implementar ações de proteção ao denunciante;
- IX – elaborar, periodicamente, relatórios consolidados de denúncia com sugestões de ações para o aperfeiçoamento do serviço público;
- X – capacitar as ouvidorias setoriais e os atendentes da Central 155 para o adequado registro e tratamento de denúncias; e
- XI – exercer outras atividades correlatas.

Seção VI

Da Coordenadoria da Transparência e Proteção de Dados

- Art. 31. Compete à Coordenadoria da Transparência e Proteção de Dados:
- I – coordenar o Sistema de Transparência ativa e passiva;
- II – assegurar a disponibilização de instrumentos de transparência ativa e passiva, para participação e controle pelo cidadão e pela sociedade civil organizada;
- III – promover a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso e divulgação;
- IV – realizar as ações de educação para o controle social, abrangendo temas relacionados à ouvidoria, transparência e acesso à informação, compreendendo a elaboração, implantação e avaliação de planos, programas e projetos, e a disseminação da cultura de participação e controle social em articulação com as demais coordenadorias;
- V – promover ações de articulação com a sociedade civil organizada, setor privado e setor público nacional e internacional, visando à realização de ações em transparência ativa e passiva;
- VI – propor a edição de normas concernentes à transparência ativa e passiva;
- VII – coordenar o grupo técnico de apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação, cumprindo atribuições previstas em regulamento específico;
- VIII – assessorar e dar suporte às Assessorias de Controle Interno e Ouvidoria, relativamente às competências da Coordenadoria da Transparência e Proteção de Dados;
- IX – realizar atividades relacionadas ao sistema da transparência do Poder Executivo, decorrentes de alertas gerados pelo Observatório da Despesa Pública do Estado do Ceará (ODP.Ceará);
- X – coordenar e orientar a atuação do Poder Executivo Estadual nas ações de conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- XI – 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
- XII – exercer outras atividades correlatas.
- Art. 32. Compete à Célula de Gestão da Transparência Ativa e Dados Abertos:
- I – gerenciar o conteúdo de Transparência Ativa da plataforma Ceará Transparente quanto à sua melhoria, atualização e integridade das informações;
- II – auxiliar os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual no gerenciamento do conteúdo de Transparência Ativa nos sítios institucionais mantidos na rede mundial de computadores;
- III – oferecer pesquisa de satisfação dos usuários da plataforma Ceará Transparente quanto à Transparência Ativa e produzir estatísticas, visando aperfeiçoar o processo de transparência pública;
- IV – realizar e promover estudos visando à gestão transparente de informações públicas, especialmente no que se refere à Transparência Ativa;
- V – elaborar instrumentos de orientação técnica;
- VI – responder às consultas técnicas formuladas pelos órgãos e entidades; e
- VII – exercer outras atividades correlatas.
- Art. 33. Compete à Célula de Gestão da Transparência Passiva:
- I – executar ações de educação para o controle social, por meio de palestras, seminários e outros meios estabelecidos, abrangendo os temas ouvidoria, transparência, ética, disseminando a cultura de participação e controle social;
- II – gerenciar o conteúdo de Transparência Passiva da plataforma Ceará Transparente quanto à sua melhoria, atualização e integridade das informações;
- III – monitorar o processo de designação dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação;
- IV – identificar as solicitações de informação apresentadas em mídias sociais, registrando-as e encaminhando-as aos Comitês Setoriais de Acesso à Informação;
- V – monitorar o tratamento e a resposta pelos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, observando os prazos da legislação vigente e a qualidade da resposta apresentada;
- VI – promover a integração e o fortalecimento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação;
- VII – dar suporte técnico aos Comitês Setoriais de Acesso à Informação nas suas estruturas orgânicas, processos e procedimentos, visando à padronização organizacional;
- VIII – oferecer pesquisa de satisfação dos usuários dos canais de Transparência Passiva e produzir estatísticas visando aperfeiçoar o processo de transparência pública;
- IX – realizar e promover estudos, visando à gestão transparente de informações públicas, especialmente no que se refere à Transparência Passiva;
- X – participar do Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação, cumprindo atribuições previstas em regulamento específico;
- XI – oferecer suporte ao Comitê Gestor de Acesso à Informação, sempre que necessário;
- XII – realizar reuniões e palestras de sensibilização junto a gestores e servidores públicos sobre a importância da transparência pública;
- XIII – realizar ações descentralizadas de Transparência Ativa e Passiva como instrumentos complementares de acesso do cidadão;
- XIV – elaborar instrumentos de orientação técnica;
- XV – responder às consultas técnicas formuladas pelos órgãos e entidades; e
- XVI – exercer outras atividades correlatas.
- Art. 34. Compete à Célula de Gestão da Proteção de Dados:
- I – realizar estudos visando à promoção da LGPD;
- II – monitorar as atividades das Comissões Setoriais de LGPD e o processo de designação de seus membros;