

Seção III
Da Assessoria de Controle Interno, Ouvidoria e Comunicação Social
Subseção I
Do Controle Interno

Art. 8º. Compete ao Controle Interno:

- I - prestar assessoramento técnico à Direção, à Gerência Superior e às unidades administrativas da Funcap, nos assuntos referentes a sua área de atuação;
- II - elaborar o Planejamento Anual das Atividades de Controle Interno em alinhamento com a Gestão Superior da Funcap;
- III - elaborar documentos que registrem os resultados dos trabalhos e atividades desenvolvidas a serem apresentadas à gestão da Funcap;
- IV - monitorar e apoiar as atividades de elaboração da Prestação de Contas Anual (PCA) a ser apresentada ao Tribunal de Contas do Estado (TCE) pelo gestor máximo da Funcap;
- V - acompanhar a implementação das orientações, recomendações e determinações feitas para as áreas de execução programática e instrumental da Funcap, oriundas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e de outros órgãos de controle interno e externo;
- VI - auxiliar na interlocução da Funcap com a CGE, relativamente aos assuntos pertinentes a sua área de atuação;
- VII - atuar no processo de gerenciamento de riscos da Funcap, preferencialmente, como instância tática, na forma dos arts. 9º e 11, do Decreto Estadual nº 33.805, de 09 de novembro de 2020;
- 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 Funcap, 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 Funcap, 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 Funcap;
 - 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 Funcap, quando necessárias;
 - d) efetivo cumprimento das medidas administrativas deliberadas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) em relação à Funcap;
 - e) prática regular de disponibilização nos sítios institucionais na internet de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela da Funcap; e
 - f) cumprimento dos requisitos de transparência pelas instituições parceiras da Funcap.
- XI - verificar a consistência, fidedignidade, integridade e tempestividade de informações orçamentárias, financeiras, licitatórias, patrimoniais, de pessoal e de investimentos, e outras geradas pela Funcap, em consonância com o inciso II, deste artigo;
- XII - registrar, em módulo próprio do Sistema Integrado de Controle Interno (AVIA), as recomendações direcionadas à Funcap, 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 Funcap, originárias de sua atuação como Unidade Setorial de Controle Interno;
- XIV - gerenciar os processos típicos, da própria Unidade Setorial de Controle Interno, 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 Funcap;
- XVI - prestar assistência direta e imediata ao Presidente e demais unidades orgânicas da Funcap nos assuntos de competência do controle interno;
- XVII - zelar pela qualidade e pela independência do Controle Interno no âmbito da Funcap; e
- XVIII - 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 na Funcap; e
 - c) promover ações de divulgação, orientação e treinamento internos quanto à Gestão de Riscos no âmbito da Funcap a qual pertencem, observados os normativos vigentes e orientações fornecidas pela CGE.

Subseção II
Da Ouvidoria

Art. 9º. Compete à Ouvidoria:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Nacional 13.460/2017;
- II - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
- III - auxiliar na interlocução da Funcap com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), relativamente aos assuntos pertinentes a sua área de atuação;
- IV - realizar atendimento presencial de ouvidoria ao cidadão;
- V - receber, analisar, dar tratamento e responder as manifestações apresentadas pelo cidadão e demais usuários, com exceção dos casos previstos no inciso XIV do art. 12, e art. 13 do Decreto nº 33.485/2020, sob a coordenação e orientação da CGE;
- VI - 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;
- VII - coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pela Funcap, em parceria com as respectivas áreas de execução programática envolvidas com a matéria;
- VIII - colaborar e acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;
- IX - contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados pela Funcap, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas;
- X - 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;
- XI - 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;
- XII - contribuir com o planejamento e a gestão da Funcap a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas e das avaliações de políticas e serviços públicos;
- XIII - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- XIV - 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;
- XV - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e à Funcap, 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;
- XVI - 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 nº 33.485/2020; e
- XVII - exercer outras atividades correlatas ou determinadas pela Gestão Superior.

Subseção III
Da Comunicação Social

Art. 10. Compete à Comunicação Social:

- I - coordenar as atividades de comunicação com foco no resultado e com base nas diretrizes estabelecidas pela Direção Superior;
- II - prestar assessoramento à Direção Superior e aos órgãos de execução programática e de execução instrumental;
- III - monitorar as demandas do portal eletrônico, encaminhando-as para as unidades da Funcap responsáveis pelo atendimento, validando a qualidade das respostas a serem dadas aos demandantes;
- IV - promover a articulação com as Coordenadorias de Comunicação e Publicidade da Casa Civil, mantendo-as informadas sobre assuntos pertinentes à Funcap, além de atender as demandas das referidas coordenadorias;
- V - acompanhar e avaliar as matérias publicadas na mídia impressa e eletrônica, relativas à Funcap;
- VI - definir com a Direção Superior o conteúdo dos assuntos a serem tratados nas entrevistas à imprensa e nas publicações nas redes sociais oficiais;
- VII - realizar a manutenção e atualização da página oficial da Fundação na internet;
- VIII - coordenar a disponibilização do conteúdo na Intranet e na página oficial da Funcap e as ações de mídia;