

Unidade: Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Período de implementação: janeiro de 2023 a março de 2024

PLANO DE AÇÃO (OGESC/RENOUV)						
Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
4	1.2.3. Escolaridade da equipe Do nível 1 Limitado para 4 Otimizado Solicitar 3 auditores do concurso da CGE/2022 para compor a equipe da GEOUV.	Aumentar o índice de escolaridade e especialidade na equipe da GEOUV.	1. Concurso Público para Auditores; 2. Posse dos novos auditores; 3. Treinamento e capacitação em Ouvidoria no tratamento de manifestações de tipologia Denúncia; e 4. Exercício funcional da GEOUV.	Outubro de 2022 a dezembro 2023	SEF; CGE; OGE; GEOUV	CGE e OGE
4	1.2.4 Heterogeneidade da equipe Do nível 3 Sustentado para o 4 Otimizado Considerar as formações acadêmicas no momento de solicitar os auditores para compor a equipe da GEOUV.	Aumentar a heterogeneidade da equipe GEOUV.	Solicitar à CGE a lotação de auditores com formação distintas na GEOUV.	Dezembro 2023	CGE, OGE e GEOUV	CGE e OGE

4	1.2.5 Condutas Do nível 1 Limitado para o nível 4 Otimizado Desenvolver o código de conduta da CGE, contemplando partes específicas da ouvidoria.	Ter um instrumento que sirva de guia para a atuação dos servidores da Ouvidoria dentro dos padrões de conduta esperados.	Elaborar o código de conduta da CGE, com a participação dos servidores de cada área; Divulgação do código/ética externamente e internamente a Rede de Ouvidores.	Setembro 2023	Controladoria-Geral do Estado; Diretoria de Integridade e Compliance; e Diretoria Ouvidoria-Geral do Estado.	DIC com apoio da OGE e GEOUV.
2	1.3.3 Critérios de Nomeação do Titular Do nível 1 Limitado para p nível 2 Básico Mapeamento das competências desejadas para os cargos de OGE e GEOUV.	Identificar as competências desejadas para os ocupantes dos cargos de OGE e GEOUV de forma a auxiliar na escolha dos indicados.	1. Mapear as competências da Ouvidoria-Geral do Estado e da Gerência de Gestão de Ouvidorias.	Dezembro 2023	Controladoria-Geral do Estado; e Diretoria Ouvidoria-Geral do Estado.	COGES com apoio da OGE e GEOUV.
4	1.4.2 Formação de Competências Do nível 1 Limitado para o nível 4 Otimizado Mapeamento das competências dos servidores da GEOUV, elaboração de plano de capacitação e seu acompanhamento.	Identificar as competências dos servidores da Gerência de Gestão de Ouvidorias e as necessidades de capacitação e treinamento.	1. Mapear as competências dos servidores da Gerência de Gestão de Ouvidorias; 2. Plano de capacitação da equipe da Gerência de Gestão de Ouvidorias; 3. Capacitar e treinar a equipe da Gerência de Gestão de Ouvidorias em, no mínimo, 40 horas anuais por servidor; 4. Acompanhar a execução do plano.	Janeiro de 2023 a março de 2024	Controladoria-Geral do Estado; e Diretoria Ouvidoria-Geral do Estado.	1. COGES com apoio da OGE e GEOUV. 2. COGES, com apoio da GEOUV e OGE/GAB 3. GEOUV 4. OGE/GAB

2	1.4.4 Segurança da Informação Do nível 1 Limitado para o nível 2 Básico Mapeamento dos riscos de segurança da informação nos processos de ouvidoria e acesso à informação.	Identificar os riscos de segurança da informação nos processos de ouvidoria e acesso à informação, de forma a permitir ações de mitigação.	1. Selecionar os processos de ouvidoria e acesso à informação mais críticos em relação à segurança da informação; 2. Identificar os riscos de segurança da informação nos processos selecionados ; 3. Selecionar os riscos mais críticos e definir ações de mitigação.	Dezembro 2023	Controladoria-Geral do Estado; e Diretoria Ouvidoria-Geral do Estado.	1. GEOUV, GEINF, NUPROC; 2. GEOUV, GEINF, CIES, NUPROC 3. GEOUV, GEINF, CIES, NUPROC
4	1.5.4 Acessibilidade tecnológica Do nível 3 Sustentado para o nível 4 Otimizado Inclusão no novo Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação dos requisitos de acessibilidade EMAG.	Proporcionar uma ferramenta com acessibilidade aos PcD - Pessoas com Deficiência.	1. Licitação do novo Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso á informação; 2. Solicitação à empresa para que desenvolva o sistema de acordo com os requisitos de acessibilidade Emag.	Janeiro de 2023 a Março 2024	CGE; SEA, OGE; GEOUV; GEINF	1. CGE e SEA 2. GEOUV e GEINF
4	2.2.1 Controle Social Do nível 1 Limitado para o nível 4 Otimizado Desenvolver mecanismos de avaliação da satisfação do usuário com o atendimento prestado nos serviços de ouvidoria e acesso à informação.	Identificar o grau de satisfação com o serviço de ouvidoria e acesso à informação e propor melhorias com base na análise das avaliações.	1. Criar mecanismos de avaliação da satisfação do usuário com o atendimento prestado pelos serviços de ouvidoria e acesso à informação; 2. estabelecer um processo no qual seja descrita a periodicidade de análise desses dados, a apresentação de melhorias e o monitoramento das providencias adotadas.	Março 2024	Ouvidoria-Geral do Estado; e Núcleo de Gestão de Processos NUPROC/CGE.	GEOUV e GEINF com apoio do NUPROC para o item 2

4	2.2.2 Transparência de desempenho Do nível 2 Sustentado para o nível 4 Otimizado Inserir nos relatórios anuais de ouvidoria, planos de ação com as ações de melhoria necessárias para o ano subsequente.	Ampliar a transparência em relação às atividades da ouvidoria.	Inserir no relatório anual de ouvidoria de 2023, planos de ação com as ações de melhoria necessárias para o ano subsequente.	Fevereiro de 2024		GEOUV
4	2.3.1 e 2.3.2 Processo de tratamento de manifestações e processo de tratamento de ouvidoria interna Do nível 3 Sustentado para o nível 4 Otimizado Mapeamento de risco de pelo menos um dos processos de tratamento de manifestação de ouvidoria.	Minimizar possíveis riscos dos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria.	1. Escolher um processo relevante para mapeamento de riscos; 2. Mapear os riscos do processo, classificá-los e definir medidas de mitigação dos riscos mais críticos.	Julho de 2022 a março de 2024	OGE; NUPROC; GEOUV	NUPROC e GEOUV
4	2.3.4 Proteção ao Denunciante Do nível 3 Sustentado para o nível 4 Otimizado Definir processo de recebimento e tratamento de denúncias, prever no novo sistema de OUV e acesso à informação mecanismos de pseudonimização e definir mecanismos de apuração de casos de retaliação .	Aprimorar os mecanismos de proteção ao denunciante.	1. Mapear os processos de recebimento e tratamento das denúncias, prevendo os mecanismos de proteção ao denunciante; 2. Prever no novo sistema de ouvidoria e acesso à informação mecanismos de pseudonimização; 3. Definir mecanismos de apuração de casos de retaliação (portaria CGE).	Outubro de 2022 a março de 2024	Controladoria-Geral do Estado; NUPROC/CGE; e Ouvidoria-Geral do Estado; GEOUV	1. NUPROC. GEOUV 2. GEOUV 3. Grupo que está elaborando portaria de denúncias

4	2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias. Do nível 1 Limitado para o nível 4 Otimizado Implantação de mecanismo de acompanhamento da conclusão das manifestações de ouvidoria tipologia denúncia.	Acompanhar o procedimento do tratamento da manifestação de tipologia denúncia e informar o desfecho da apuração ao denunciante.	1. Licitação do Novo Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação; 2. Implantação do novo Sistema informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, com definição de ferramenta de acompanhamento da conclusão das apurações de denúncias e comunicação ao denunciante; 3. Treinamento à Rede de Ouvidores; 4. Mapeamento do processo.	Março 2024	Controladoria-Geral do Estado; Ouvidoria-Geral do Estado; rede de ouvidores	1. CGE e SEA 2. GEOUV 3. GEOUV 4. GEOUV e NUPROC
4	2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações. Do nível 1 Limitado para o nível 4 Otimizado Previsão no novo sistema de mecanismos de acompanhamento da conclusão das manifestações e comunicação aos usuários.	Dar um feedback adequado aos usuários em relação às manifestações de ouvidoria.	1. Licitação do Novo Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação; 2. Implantação do novo Sistema informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, com definição de requisito que permita o acompanhamento e comunicação ao usuário das demandas que levem mais tempo para serem tratadas; 3. Treinamento à Rede de Ouvidores.	Março 2024	Controladoria-Geral do Estado; Ouvidoria-Geral do Estado; rede de ouvidores	1. CGE e SEA 2. GEOUV 3. GEOUV

4	2.4.1 Armazenamento de informações Do nível 3 Sustentado para o nível 4 Otimizado Disponibilizar no portal de dados abertos, de forma automatizada e em formato legível por máquina, os dados relacionados às manifestações de ouvidoria e acesso à informação passíveis de transparência.	Ampliar a transparência em relação aos dados de Ouvidoria e Acesso à Informação.	1. Analisar quais os dados das bases de ouvidoria e acesso à informação são passíveis de transparência; 2. Publicar os dados selecionados no portal de dados abertos.	Abril 2023	CGE; OGE; GEOUV; GEINF; GEDAD	1. GEOUV e GEINF 2. GEDAD
---	--	---	--	-------------------	--	--



Assinaturas do documento



Código para verificação: **64H4PMO6**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



AMERICO JOSÉ MICHELLI (CPF: 702.XXX.829-XX) em 05/04/2023 às 13:52:50

Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2018 - 09:32:08 e válido até 15/06/2118 - 09:32:08.

(Assinatura do sistema)



MARINA DE SOUSA SANTOS GARCIA REBELO (CPF: 055.XXX.407-XX) em 05/04/2023 às 13:54:15

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:46:01 e válido até 13/07/2118 - 14:46:01.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0dFXzE4MTM5XzAwMDAxMzY2XzEzODVfMjAyMl82NEg0UE1PNg==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CGE 00001366/2022** e o código **64H4PMO6** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.