



## Maturidade em Ouvidoria Pública

---

Plano de Ação

## SÚMARIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. A OUVIDORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>3. PANORAMA DA AUTOAVALIAÇÃO E EXPECTATIVA DE NÍVEL ALVO .....</b>	<b>3</b>
1.1 INSTITUCIONALIDADE .....	3
1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE .....	4
1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR .....	7
1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE.....	9
1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE .....	13
2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS .....	16
2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS .....	20
2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS .....	22
2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES.....	30
3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES .....	34
3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS .....	36
3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL .....	38
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>40</b>

## 1. INTRODUÇÃO

No ano de 2021, a Controladoria Geral da União – CGU instituiu o Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública - MMOuP, cuja finalidade é o levantamento de dados para apoio e melhoria contínua das unidades, por meio da autoavaliação, em que se verifica em qual o nível a unidade se encontra e até que nível se pode chegar.

O MMOuP abarca as dimensões estruturante, essencial e prospectiva, em que são apontados e verificados os processos e normativos relacionados a institucionalidade, capacidades e garantias da equipe e do titular, planejamento e gestão eficiente, infraestrutura e acessibilidade, governança de serviços, transparência e prestação de contas, processos essenciais, gestão estratégica de informações, busca ativa de informações, conselho de usuários e articulação institucional.

Destarte, o presente plano de ação tem como objetivo demonstrar quais providências e atividades estão previstas para serem tomadas a fim de elevar o nível da maturidade da Ouvidoria da SPA.

## 2. A OUVIDORIA

A Gerência de Ouvidoria da SPA – GEOUV está formalmente instituída na Companhia, fazendo parte do organograma da empresa, ligada diretamente ao Conselho de Administração, possuindo autonomia para a realização de suas atividades e atuando de forma alinhada às diretrizes, objetivos e o planejamento da Diretoria e dos Colegiados.

À GEOUV compete ser o meio de interlocução entre a Companhia e a sociedade recebendo, registrando e tratando as manifestações dos usuários, inclusive as relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão, bem como atuando para a melhoria dos serviços oferecidos e na transparência das ações e atos da SPA.

### 3. PANORAMA DA AUTOAVALIAÇÃO E EXPECTATIVA DE NÍVEL ALVO

No presente capítulo é demonstrado, em cada item avaliado, qual nível de maturidade em que a Ouvidoria da SPA se encontra e quais níveis alvos deseja-se alcançar no decorrer do ano de 2022, com as respectivas ações a serem tomadas.

Para a definição do nível alvo, a Gerência de Ouvidoria analisou as lacunas, as possibilidades e o prazo estipulado para a implantação das ações. Nota-se no Plano que, em alguns casos, optou-se por manter os níveis atuais, uma vez que para a alteração de nível seria necessário ações e estudos macros, que não seriam atingidos no curto prazo. Outros, em razão da Ouvidoria da SPA já estar no nível máximo, tiveram como meta a sua manutenção.

#### 1.1 INSTITUCIONALIDADE

##### 1.1.1 Relevância Institucional

**Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão e é formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica

1.1.2 Locus organizacional	
Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?	
Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria possui, a fim de minimizar camadas hierárquicas, estrutura formal vinculada a alta direção do órgão ou entidade, compreendendo no caso dos ministérios o Ministro de Estado ou Secretário-Executivo, e nos demais o dirigente máximo ou conselho de administração.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

## 1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE

1.2.1 Rotatividade da equipe	
Qual o índice de rotatividade de sua equipe? Para calcular esse índice, observe a seguinte fórmula (total de membros que saíram da equipe no último exercício + total de membros que ingressaram na equipe no último exercício)/total de membros da equipe) X100	
Autoavaliação	Nível 01: Mais de 80%
Nível Alvo	Nível 04: Menos de 20%
Objetivo da ação	A rotatividade ocorreu por fatores alheios à gestão da Ouvidoria, uma vez que houve a adesão dos técnicos ao Programa de Incentivo de Desligamento Voluntário, com a realocação de novos técnicos.

	Deste modo, não se vislumbra ações a serem tomadas com relação à manutenção dos técnicos existentes.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

### 1.2.2 Estabilidade da equipe

**Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico)**

Autoavaliação	Nível 04: Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem menos de 20% da força de trabalho da ouvidoria.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

### 1.2.3 Escolaridade da equipe

**Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?**

Autoavaliação	Nível 04:
---------------	-----------

	Mais de 60% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 40% possuem pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

#### 1.2.4 Heterogeneidade da equipe

##### Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 04: Mais de 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe com formação distinta.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

1.2.5 Condutas	
<b>Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria equipe, a qual conhece e é orientada continuamente nos termos do instrumento.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica

### 1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR

1.3.1 Escolaridade do titular	
<b>Qual é o nível de escolaridade do (a) ouvidor (a) em exercício?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: Pós-graduação lato sensu ou strictu sensu.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica

<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica
----------------------------------	---------------

### 1.3.2 Garantias do titular

**O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, com supervisão ou monitoramento externo ao órgão.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica

### 1.3.3 Critérios de nomeação do titular

**Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, que define as competências necessárias para o cargo de titular da unidade, bem como forma ou procedimento de seleção.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

### 1.3.4 Acesso ao nível estratégico

#### Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?

Autoavaliação	Nível 04: O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam periodicamente ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas, bem como eventualmente, para a solução de casos concretos ou em razão da participação do titular da ouvidoria nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

## 1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

### 1.4.1 Planejamento operacional

#### Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?

Autoavaliação	Nível 04: Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os
---------------	--

	recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, bem como a vinculação ao Planejamento Estratégico do órgão ou entidade a que está vinculada, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico da instituição. Além disso, este plano é periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica

#### 1.4.2 Formação de competências

##### A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: A ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe e realiza um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações são anualmente consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação. Existe controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas, inclusive sobre a sua qualidade, e tais informações são utilizadas para a revisão anual do Plano de Capacitação.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.

<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica

### 1.4.3 Eficiência de alocação de recursos

**A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício. Essa informação é utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, o qual é institucionalizado por meio de instrumento formal, bem como para a definição de estratégias de mitigação de riscos nos processos da unidade.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica

1.4.4 Segurança da Informação	
Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 03: A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade possui no mapeamento de seus processos o diagnóstico de riscos de segurança de informações, realizando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade realiza, no mapeamento de seus processos, o diagnóstico de riscos de segurança de informações, executando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados. A gestão de riscos é realizada em todo o ciclo de vida das informações, e incorpora as ações relacionadas tanto à tutela dos direitos de solicitantes de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, quanto dos titulares de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709, de 2018.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo identificar os riscos dos processos da Ouvidoria, inclusive relacionados à segurança da informação.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Realizar mapeamento dos processos da Ouvidoria, com diagnóstico de riscos, inclusive de segurança de informações, e plano de ação para a gestão de riscos
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Abril a julho/2022
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria, com suporte das áreas de riscos e de segurança da informação.

<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria
----------------------------------	-----------------------

#### 1.4.5 Planejamento e execução orçamentária

**Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 01: Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade, nem qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.
<b>Nível Alvo</b>	Não há nível alvo para curto prazo.
<b>Objetivo da ação</b>	Não se aplica
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica

### 1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

#### 1.5.1 Infraestrutura tecnológica

**A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: A ouvidoria possui sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservices ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas, se necessário.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

### 1.5.2 Infraestrutura de base de dados

**A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?**

Autoavaliação	Nível 03: As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, fora de qualquer governança da ouvidoria.
Nível Alvo	Não há nível alvo para curto prazo.
Objetivo da ação	Não se aplica
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Não se aplica

### 1.5.3 Infraestrutura física

**Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?**

Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento e este se encontra em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência.
---------------	--

<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica

#### 1.5.4 Acessibilidade tecnológica

##### Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, estes estão disponibilizados no sítio da instituição a que está vinculada, e tanto o sistema quanto o sítio da instituição estão plenamente aderentes ao padrão de acessibilidade de governo eletrônico eMAG.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Não se aplica

#### 1.5.5 Experiência do usuário

Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 02: Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e esses dados são considerados de maneira pontual ou incidental, na definição dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 03: Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e o processo estabelecido para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria levam ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo aprimorar os procedimentos, roteiros e canais de atendimento da Ouvidoria.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Previsão no normativo da Gerência de Ouvidoria para que haja o levantamento dos dados a fim de dar subsídios para modificações e melhorias nos serviços prestados pela SPA, bem como nos canais de atendimento da Ouvidoria.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021, para que seja aplicada quando da atualização dos procedimentos, serviços e comunicação.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

## 2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

### 2.1.1 Mapeamento de serviços

**Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 03:
----------------------	-----------

	A ouvidoria conduz, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A ouvidoria participa da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/17), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo aprimorar a prestação de serviços oferecidos pela Companhia.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Previsão no normativo da Gerência de Ouvidoria, responsável pela atualização da Carta de Serviços ao Usuário, para que quando de seu processo revisório sejam verificados pontos de melhorias, adequações ou, ainda, criação de novos serviços.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021, para que seja aplicada quando da atualização da Carta de Serviços ao Usuário em 2022, cuja previsão é para período de janeiro a março/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria e gestores dos serviços
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

<b>2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário</b>	
<b>Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 03: A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos periódicos e institucionalizados.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos institucionalizados que abrangem, também, o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo aprimorar a análise e o aproveitamento das informações coletadas.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Elaborar metodologia para a realização das pesquisas, em conjunto com os gestores, bem como para análise de dados coletados, além da inserção no Regulamento do Serviço de Ouvidoria do procedimento de encaminhamento aos gestores de tal análise e acompanhamento da execução de providências.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021. A elaboração da metodologia tem previsão para ocorrer no período de maio a julho/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria e gestores dos serviços

<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria
----------------------------------	-----------------------

<b>2.1.3 Qualidade da informação</b>	
<b>Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	<p>Nível 03:</p> <p>A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.</p>
<b>Nível Alvo</b>	<p>Nível 04:</p> <p>A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade, monitorando os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e adotando medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível.</p>
<b>Objetivo da ação</b>	<p>O alcance do nível alvo tem como principal objetivo aprimorar os serviços prestados pela SPA, mediante acompanhamento da Ouvidoria, levando em consideração o retorno dos usuários e o desempenho dos indicadores.</p>
<b>Etapas e ações para alcance</b>	<p>Inserção no Regulamento do Serviço de Ouvidoria o procedimento de acompanhamento dos resultados e indicadores, bem como, quando da atualização da Carta em 2022, seja identificado melhorias e/ou a necessidade de criação de novos serviços e padrões a serem seguidos e monitorados, conforme Lei nº 13.460/2017, bem como levantamento dos indicadores eventualmente existentes a respeito dos serviços para o devido acompanhamento ou, quando inexistente, propor a sua criação.</p>

<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021. A atualização da Carta, com a análise dos indicadores, tem previsão para ocorrer no período de janeiro a março/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria e gestores dos serviços
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

## 2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

<b>2.2.1 Controle social</b>	
<b>A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 02: Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria, todavia, não há procedimento formalizado e periódico de análise destes dados, a qual é realizada incidental e esporadicamente.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados, bem como de monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo oferecer ferramentas para que, por meio da avaliação dos cidadãos, seja possível verificar e analisar se a atuação da Ouvidoria está a contento e em conformidade com sua finalidade.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Oferecimento da ferramenta para avaliação, bem como inserção no Regulamento do Serviço de

	Ouvidoria o procedimento de acompanhamento dos resultados.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A ferramenta para avaliação dos serviços da Ouvidoria, incluindo o Serviço de Informação ao Cidadão, foi criada em novembro de 2021, sendo fornecido link quando do envio das respostas aos usuários, cuja previsão periódica de análise e geração de relatórios foi inserida no Regulamento do Serviço de Ouvidoria, em dezembro/2021.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 2.2.2 Transparência de desempenho

#### Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito de procedimento formalmente instituído, bem como plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, ao qual é dado transparência interna e externa ao órgão.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

<b>2.2.3 Contabilização de benefícios</b>	
<b>A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidência de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 01: Não possui.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 03: A ouvidoria possui registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, que são quantificáveis de acordo com metodologia de contabilização formalmente instituída e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja vinculada.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo demonstrar quais e como as ações da Ouvidoria podem gerar benefícios para a empresa.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Criar normativo que estabeleça diretrizes, critérios e meios de quantificar os benefícios decorrentes das atividades do setor, visando a possibilidade de mensuração das ações da Ouvidoria
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A elaboração do normativo tem previsão para ocorrer no período de janeiro a março/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

## 2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS

<b>2.3.1 Processo de tratamento de manifestações</b>	
<b>A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 03: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo

	monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo identificar, dentro do mapeamento do processo, os possíveis riscos e, assim, verificar quais ações devem ser tomadas para mitigá-los.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Realizar mapeamento dos processos da Ouvidoria, com diagnóstico de riscos, inclusive de segurança de informações, e plano de ação para a gestão de riscos
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A elaboração do mapeamento tem previsão para ocorrer no período de abril a julho/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria e área de riscos
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna

**A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações internas, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 03: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no
----------------------	--

	âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo identificar, dentro do mapeamento do processo, os possíveis riscos e, assim, verificar quais ações devem ser tomadas para mitigá-los.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Realizar mapeamento dos processos da Ouvidoria, com diagnóstico de riscos, inclusive de segurança de informações, e plano de ação para a gestão de riscos
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A elaboração do mapeamento tem previsão para ocorrer no período de abril a julho/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria e área de riscos
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 2.3.3 Atendimento

**A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 03: A ouvidoria possui roteiros e orientações para atendimento, os quais são instituídos por meio de manual ou outro documento de conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, a
----------------------	--

	qual possui competências específicas para a realização do atendimento.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A ouvidoria possui roteiros e orientações para atendimento, os quais são instituídos por meio de manual ou outro documento de conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento. A ouvidoria possui processos definidos de revisão dos roteiros de atendimento, a fim de realizar ajustes e melhorias.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo estabelecer roteiros e padrões de atendimento a fim de que este ocorra de forma respeitosa, ética e voltada ao usuário.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Elaborar manual de atendimento em que conste os roteiros e orientações quando da interação com a sociedade, especialmente os telefônicos e presenciais.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A elaboração do mapeamento tem previsão para ocorrer no período de setembro a novembro/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 2.3.4 Proteção ao denunciante

#### Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes. A ouvidoria conta com infraestrutura tecnológica
----------------------	--

	adequada para a realização de processos de pseudonimização e os controles físicos e digitais para a mitigação de riscos ao denunciante estão plenamente implementados na unidade.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos

**A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?**

<b>Autoavaliação</b>	Nível 01: Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo estabelecer as rotinas e procedimento quando da

	necessidade, pela Ouvidoria, de mediar e pacificar conflitos.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Definição de diretrizes e/ou normativos que definam os processos de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria, com mapeamento do risco do processo.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A elaboração do mapeamento tem previsão para ocorrer no período de julho a setembro/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 2.3.6 Análise preliminar

#### Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminha, juntando informações coletadas pela ouvidoria acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida. As etapas deste procedimento estão mapeadas e incorporadas ao processo de tratamento da manifestação, e os sistemas informatizados utilizados permitem a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica

Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Gerência de Ouvidoria

### 2.3.7 Linguagem e adequação de respostas

Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?

Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria possui procedimentos mapeados e formalizados para elaboração de respostas na unidade de ouvidoria. A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples e de aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído embasado em competência regimental, e a encaminha ao manifestante.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Gerência de Ouvidoria

### 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias

#### Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 03: A ouvidoria possui controles que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, informando ao denunciante, sob demanda, os resultados das apurações concluídas, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A ouvidoria possui meios automatizados que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas para informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas quando sobre elas não recaiam restrição de acesso.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo promover a transparência e demonstrar os resultados das análises das manifestações.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Inserção no Regulamento do Serviço de Ouvidoria do processo de monitoramento da conclusão dos processos e de informação ao denunciante
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021, para que tal conduta seja realizada em 2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.

#### Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 02: Sempre que solicitada pelo manifestante ou pela gestão do órgão, a ouvidoria busca informações junto às áreas responsáveis, consolidando as informações.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão e resultado.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo promover a transparência e demonstrar os resultados das análises das manifestações.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Inserção no Regulamento do Serviço de Ouvidoria do processo de monitoramento da conclusão dos processos e de informação ao demandante.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021, para que tal conduta seja realizada em 2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

## 2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES

### 2.4.1 Armazenamento de informações

#### Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 02: As informações coletadas são armazenadas com tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, contudo são mantidas em meios ou bases de dados não interoperáveis.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 02
<b>Objetivo da ação</b>	Não há nível alvo para o curto prazo.

<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

#### 2.4.2 Perfil dos manifestantes

##### A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 02: A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais podem ser associados à natureza das manifestações a fim de gerar informações relevantes aos gestores.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 03: A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo demonstrar aos gestores dos serviços as características de seus usuários a fim de que tais dados possam embasar as tomadas de decisões a respeito dos procedimentos adotados.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Inserção no Regulamento do Serviço de Ouvidoria de rotina de levantamento dos dados e encaminhamento no âmbito dos processos.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021. As pesquisas de avaliações dos serviços, com o levantamento dos dados, têm previsão para ocorrer no

	período de agosto a dezembro/2022, com posterior envio das informações aos gestores.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 2.4.3 Análise de dados

#### Como a ouvidoria analisa os dados coletados?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 02: A ouvidoria realiza análise quantitativa dos dados coletados de manifestações, de acordo com parâmetros por ela definidos.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 03: A ouvidoria realiza análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros por ela definidos.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo criar procedimentos e métodos para análise dos dados coletados.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Elaboração de metodologia para a realização das pesquisas, junto aos gestores, bem como para análise de dados coletados
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A elaboração do normativo tem previsão para ocorrer no período de maio a julho/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

#### 2.4.4 Produção de informações estratégicas

#### Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 02: Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, bem como informações aos gestores de serviço ou por solicitação ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 03: Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituiu rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo criar procedimentos de comunicação com os gestores a respeito dos dados levantados acerca dos serviços prestados.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Inserção no Regulamento do Serviço de Ouvidoria de rotina de comunicação aos gestores das informações analisadas de forma periódica.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES

3.1.1 Capacidades para pesquisa	
A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 02: Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia definida pela própria ouvidoria, de acordo com as necessidades de coleta de dados observada pela ouvidoria a partir das manifestações recebidas.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 03: Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, de acordo com as necessidades observadas de coleta de dados. Os resultados das pesquisas são encaminhados aos gestores e geram informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes, claros, específicos e verificáveis para fins de avaliação das medidas implementadas em decorrência destes.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo criar procedimentos, métodos a respeito do levantamento de dados e comunicação com os gestores, visando o aprimoramento dos serviços oferecidos.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário, identificando melhorias e/ou a necessidade de criação de novos serviços e padrões a serem seguidos e monitorados, conforme Lei nº 13.460/2017, bem como levantamento dos indicadores eventualmente existentes a respeito dos serviços para o devido acompanhamento ou, quando inexistente, propor a sua criação;

	Elaboração de metodologia para a realização das pesquisas, junto aos gestores, bem como para análise de dados coletados; Inserção no Regulamento de Serviços de Ouvidoria a previsão de encaminhamento aos gestores.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021. A atualização da Carta está prevista para ocorrer entre janeiro e março/2022. A criação da metodologia está prevista para ocorrer entre maio e julho/2022
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria e gestores dos serviços
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários

#### A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 01: Não realiza.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 02: A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo estreitar a relação entre a SPA, usuários e moradores que vivem cotidianamente com as atividades portuárias.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Desenvolver a relação com a sociedade por meio do contato direto com os moradores e as associações dos bairros limítrofes ao Porto de Santos, com o objetivo de conscientizar a sociedade sobre o papel da Ouvidoria e sua utilidade como canal de acesso e ferramenta de resolução de conflitos relacionados às

	atividades da SPA, bem como para coletar informações junto aos cidadãos
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	A visita/contato com os moradores e associações está prevista para ocorrer entre março e outubro/2022
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Gerência de Ouvidoria
Responsável pela execução	Gerência de Ouvidoria

### 3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS

3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	
Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?	
Autoavaliação	Nível 04: A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente, possuindo os meios necessários para que a informação produzida nos conselhos seja encaminhada aos gestores responsáveis pela tomada de decisão acerca dos serviços avaliados.
Nível Alvo	Nível 04
Objetivo da ação	Manter o nível atual.
Etapas e ações para alcance	Não se aplica
Previsão de início e de encerramento da realização das ações	Não se aplica
Orçamento	Não se aplica
Áreas envolvidas	Não se aplica
Responsável pela execução	Gerência de Ouvidoria

<b>3.2.2 Engajamento de conselheiros</b>	
<b>Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 03: A ouvidoria realiza ações de comunicação com periodicidade mínima anual, com apoio incidental de gestores interessados, a fim de obter o engajamento dos usuários.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: A ouvidoria planeja as ações de comunicação com periodicidade mínima anual em conjunto com a assessoria de comunicação do órgão ou entidade e com o gestor de serviços, seguindo metodologia específica a fim de definir mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo realizar o chamamento, de forma eficiente, para composição do Conselho de Usuários da SPA.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Divulgar a Plataforma do Conselho de Usuários, em conjunto com a Superintendência de Comunicação Corporativa, via metodologia definida, a fim de convidar os cidadãos para que façam parte do conselho e participem das avaliações dos serviços da SPA, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, cujas regras e procedimentos restam estabelecidos no Decreto nº 10.228/2020
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A criação de metodologia, com consequente chamamento, tem previsão para ocorrer entre fevereiro e abril/2022.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria e área de comunicação
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

<b>3.2.3 Utilidade da relação</b>	
<b>Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, apresenta o resultado das consultas ao gestor do serviço e monitora a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham apontados pelos conselheiros.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

<b>3.3.1 Articulação interinstitucional ampla</b>	
<b>Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?</b>	
<b>Autoavaliação</b>	Nível 04: A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos. Em todos os casos, a interação ocorre com base em plano de trabalho previamente acordado entre as partes, que

	indique elementos mínimos de governança, obrigações, produtos e metas verificáveis resultantes da interação.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04
<b>Objetivo da ação</b>	Manter o nível atual.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Não se aplica
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	Não se aplica
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Não se aplica
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

### 3.3.2 Articulação interinstitucional específica

#### Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?

<b>Autoavaliação</b>	Nível 03: Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver.
<b>Nível Alvo</b>	Nível 04: Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente, no âmbito de procedimento que avalie eventuais riscos ao manifestante, e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver; e, se há oportunidade de ação conjunta, a ouvidoria promove a ação conjunta entre os órgãos ou entidades competentes.
<b>Objetivo da ação</b>	O alcance do nível alvo tem como principal objetivo a ação conjunta entre as Ouvidorias a fim de que haja

	troca de experiências, conhecimentos e otimização de ações dos órgãos e entidades quando da necessidade de providências quanto a mesma demanda.
<b>Etapas e ações para alcance</b>	Inserção no Regulamento do Serviço de Ouvidoria a possibilidade de eventual ação conjunta com outras ouvidorias, quando do caso concreto.
<b>Previsão de início e de encerramento da realização das ações</b>	A inserção da previsão no Regulamento do Serviço de Ouvidoria ocorreu em dezembro/2021.
<b>Orçamento</b>	Não se aplica
<b>Áreas envolvidas</b>	Gerência de Ouvidoria
<b>Responsável pela execução</b>	Gerência de Ouvidoria

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em que pese a autoavaliação da Ouvidoria da SPA ter resultado sua maturidade no nível 03, há muitas adequações a serem feitas para que os processos sejam devidamente definidos e estruturados a fim de normatizá-los e mitigar riscos.

A Ouvidoria da SPA tem buscado constantemente o aperfeiçoamento de suas atividades, como por exemplo com a criação de seu Regimento Interno e os Regulamentos dos Serviços que ela oferece.

A expectativa para o ano de 2022 é que as ações previstas neste plano sejam realizadas dentro do tempo estimado para que os objetivos sejam alcançados e que haja aprimoramento dos processos e serviços da SPA.

**GERÊNCIA DE OUVIDORIA**