

MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

Cumprimento do Plano de Ação/2022

	<u>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</u>	2.1.1 Mapeamento de serviços	2	2,333333	
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	3		
		2.1.3 Qualidade da informação	2		
	<u>2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS</u>	2.2.1 Controle social	2	2,333333	
		2.2.2 Transparência de desempenho	3		
		2.2.3 Contabilização de benefícios	2		

NÍVEL ALVO	AÇÃO	OBJETIVO	CUMPRIMENTO DA AÇÃO EVIDÊNCIAS
2.1.1 Mapeamento dos serviços 3	Elevar do nível 2 (básico) para o 3 (sustentado) Publicar procedimento de rotina para apoiar os gestores no mapeamento dos serviços aderindo aos termos da Lei 13.460/2017	Institucionalizar procedimento de rotina para apoiar os gestores no mapeamento dos serviços aderindo aos termos da Lei 13.460/2017	PORTARIA SUFRAMA Nº 704, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2023
2.1.3 Qualidade da informação 3	Elevar do nível 2 (básico) para o 3 (sustentado) Publicar procedimento de rotina para conduzir o processo periódico de atualização da Carta de Serviços	Institucionalizar procedimento de rotina para processo periódico de atualização da Carta de Serviços	PORTARIA SUFRAMA Nº 706, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2023
2.2.1 Controle social 3	Elevar do nível 2 (básico) para o 3 (sustentado) Publicar procedimento de rotina para mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e instituir procedimento periódico p/ análise destes dados	Instituir procedimento para mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e instituir procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados	PORTARIA SUFRAMA Nº 704, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2023

