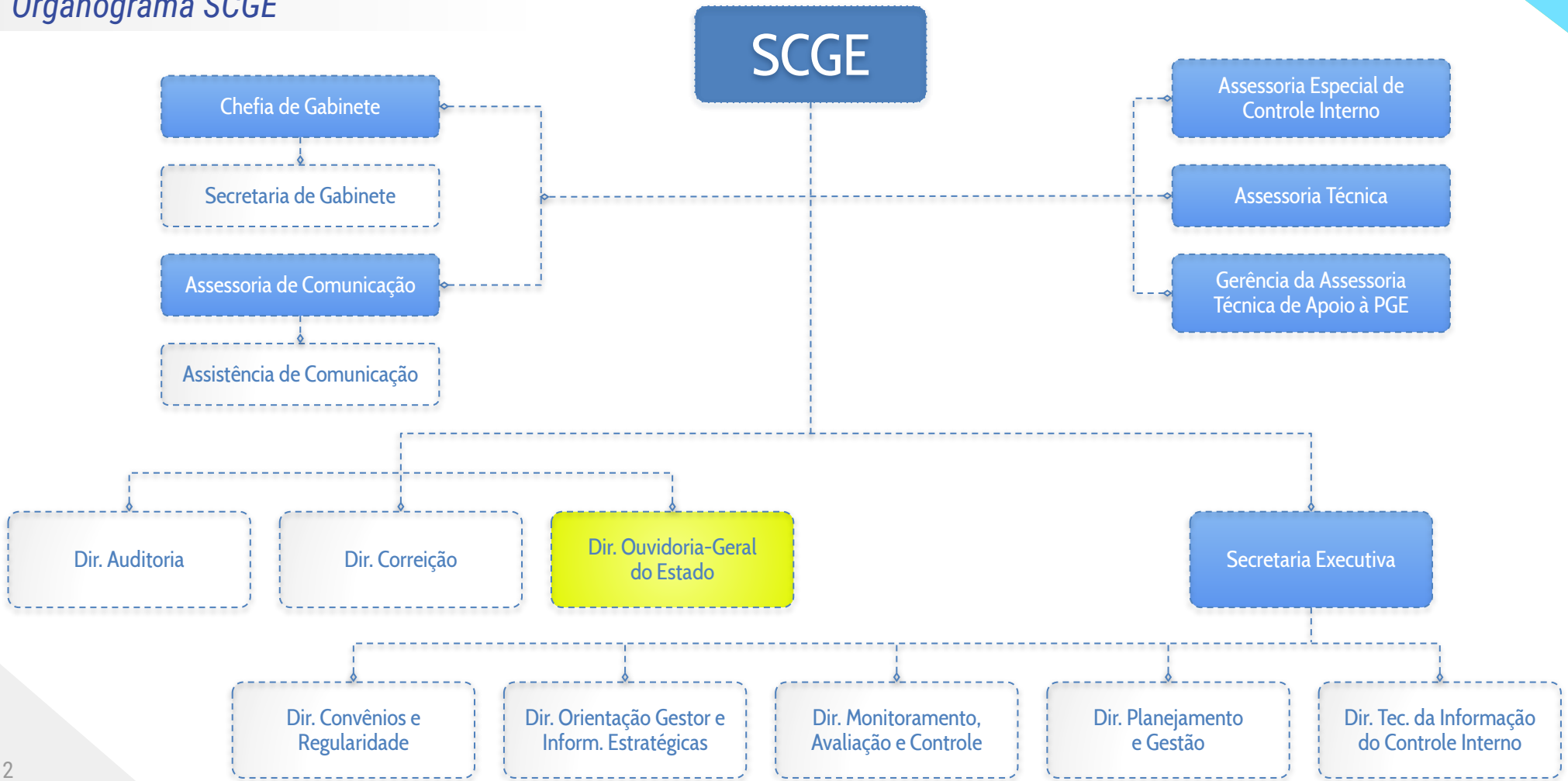
DOGE

Diretoria de Ouvidoria-Geral do Estado

Escola de Controle Interno | SCGE-PE
PROF. FRANCISCO RIBEIRO

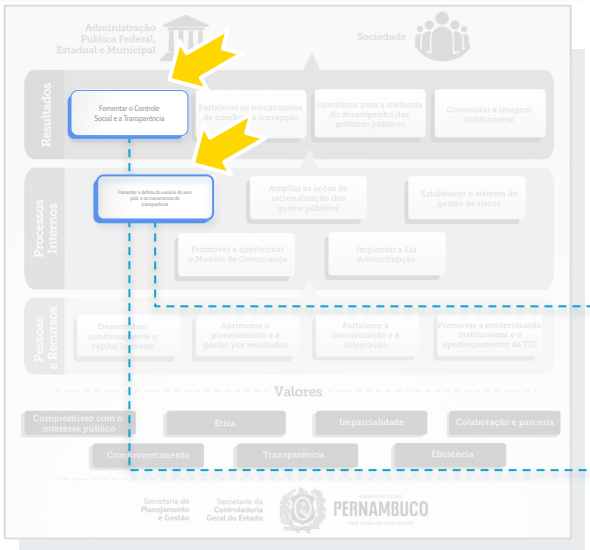
DOGE

Organograma SCGE



DOGE

Mapa da Estratégia SCGE



Fomentar a defesa do usuário do serviço público e os mecanismos de transparência

Fomentar o Controle Social e a Transparência

DOGE

Prerrogativas

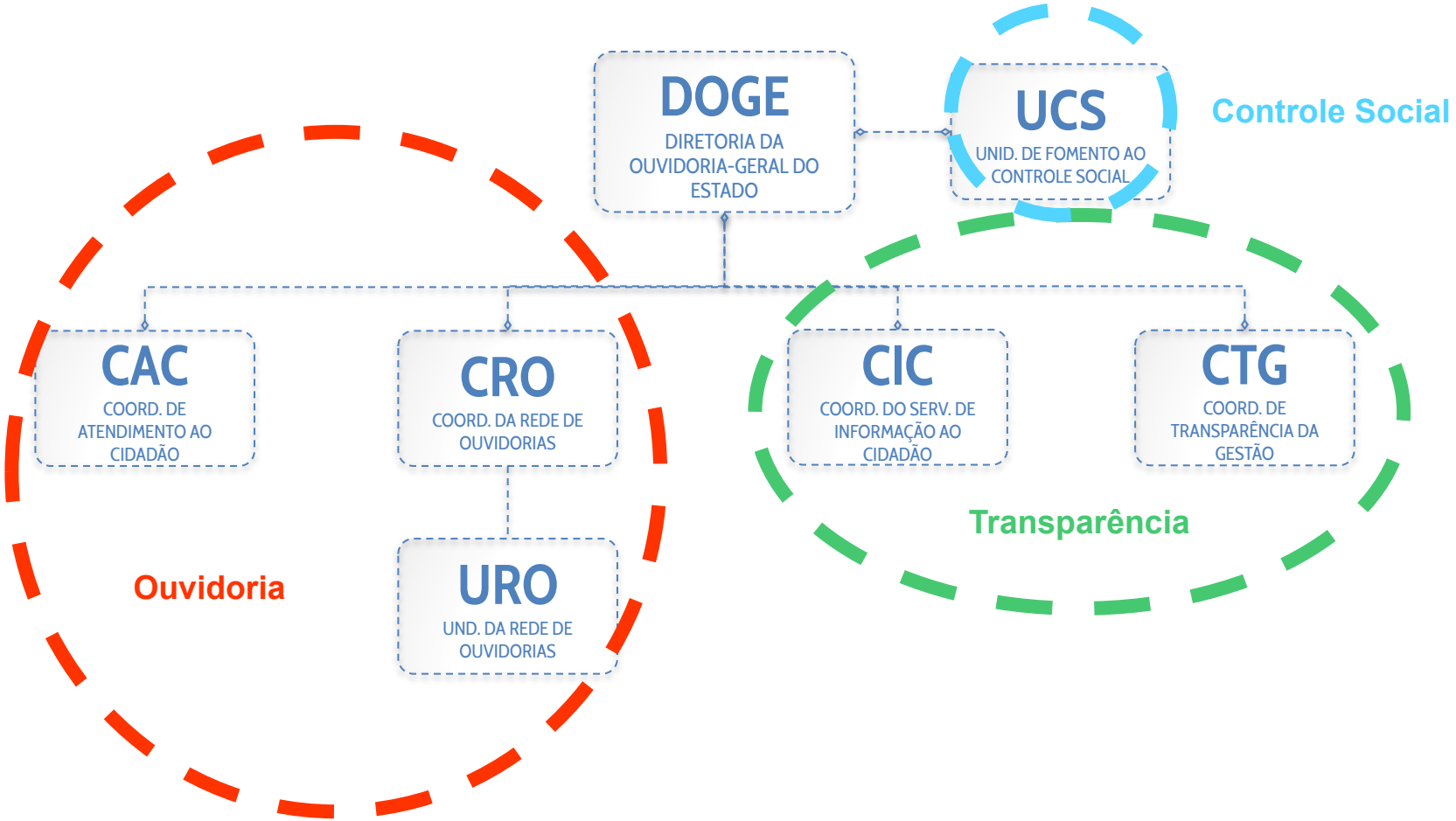
Gerir o desempenho da Rede de Ouvidorias do Estado; revisar as padronizações de procedimentos e a adequação de suas unidades; apoiar as ações da Ouvidoria-Geral do Estado

Produzir fortalecer a transparência ativa da gestão

Orientar a planejar e coordenar ações, projetos e programas e eventos itinerantes de estímulo ao controle social da gestão pública

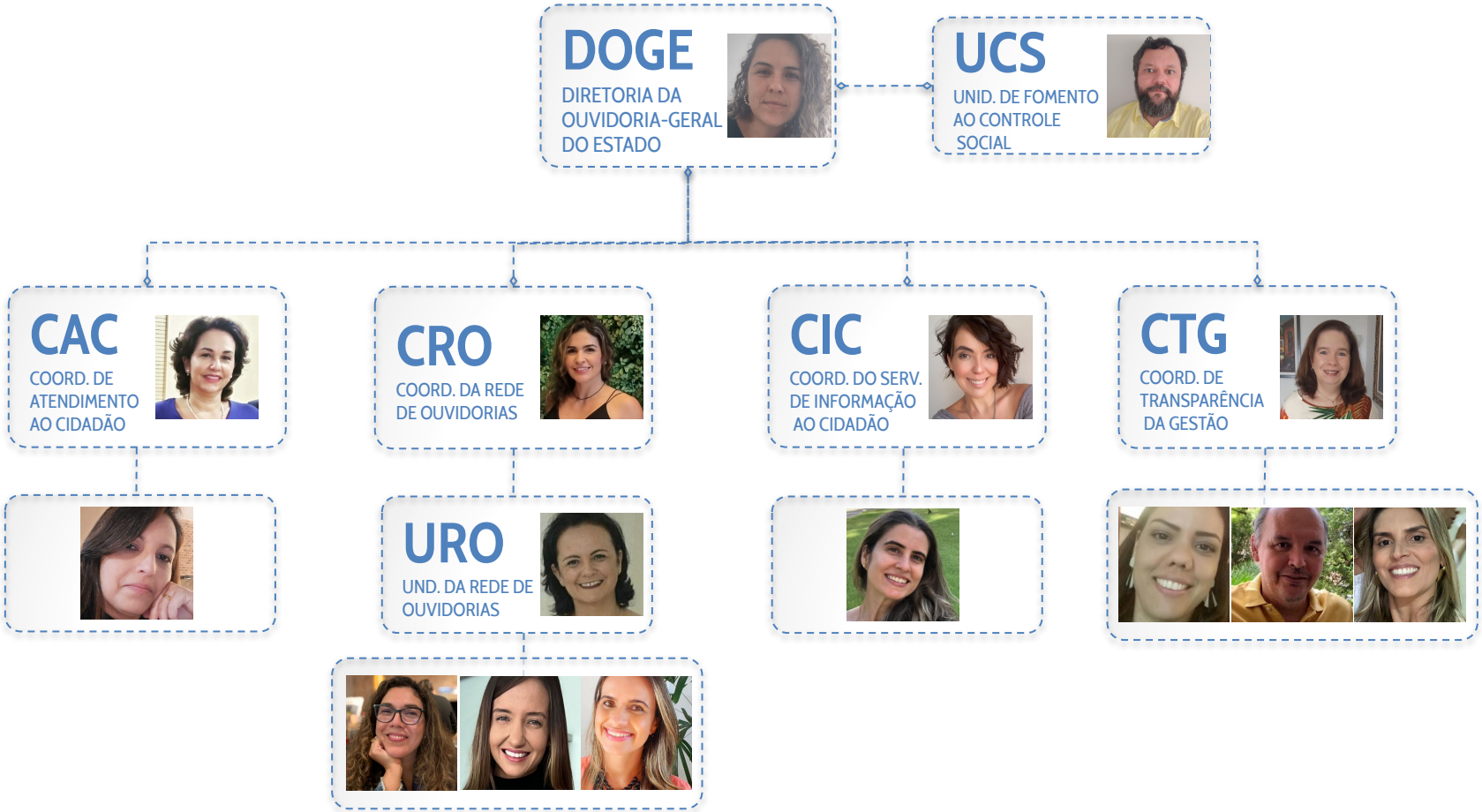
DOGE

Organograma



DOGE

Organograma



DOGE

Público-Alvo

Público-alvo

- **EXTERNOS**
  - *Sociedade e Sociedade Civil Organizada*
  - *Rede Nacional de Ouvidorias*
  - *Rede Ouvir-PE*
  - *TCE e MP*
- **INTERNOS**
  - *Gov. PE*
    - ✓ Gestores Públicos
    - ✓ Rede de Ouvidorias
    - ✓ Autoridades da LAI
    - ✓ SCGE-PE

DOGE - CAC

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão

DOGE/CAC - Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão

Competências

- *Recepcionar, analisar e encaminhar as manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral do Estado e Coordenar o teleatendimento;*
- *Atuar como ouvidoria dos órgãos do Poder Executivo que não possuem Ouvidoria instituída e Orientar interlocutores dos órgãos;*
- *Manter a atualização do sítio institucional da Ouvidoria-Geral;*
- *Apoiar a implantação das ouvidorias municipais;*
- *Promover ações de interiorização da Ouvidoria-Geral do Estado e*
- *Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos.*

DOGE – CRO

Coordenadoria da Rede de Ouvidorias

DOGE/CRO - Coordenadoria da Rede de Ouvidorias

Competências

- *Propor normativos e padronizar procedimentos*
  - *Projeto estratégico Proposição de Novos Normativos em OuvidoriaS.*
- *Realizar ações de orientação continuada aos ouvidores;*
  - *Cursos e palestras;*
  - *Informativos;*
  - *Atendimentos eletrônicos e telefônicos.*

DOGE/CRO - Coordenadoria da Rede de Ouvidorias

Competências

- *Monitorar o desempenho da Rede de Ouvidorias:*
  - *Acompanhamento de Indicador de Atendimento de Prazo;*
  - *Análise da Qualidade da Resposta;*
  - *Processo Monitoramento in loco;*
  - *Realização anual da Menção Honrosa.*
- *Produzir informação estratégica:*
  - *Produção do Relatório de Análise Qualitativa da Resposta.*

DOGE/CRO - Coordenadoria da Rede de Ouvidorias

Competências

- *Coordenar ações do Planejamento Estratégico da Rede de Ouvidorias 2020-2023*
  - *Elaboração e acompanhamento de planos de ação;*
  - *Aferição dos resultados.*
- *Apoiar a utilização do sistema informatizado:*
  - *Atendimentos eletrônicos e telefônicos;*
  - *Desenho dos requisitos do novo sistema e*
  - *Interlocução com equipe de TI da SCGE*
- *Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos e consolidar o Relatório Anual de Gestão.*

DOGE - Relação Ouvidoria e Controle Interno

Pontos importante

- *Atuação em parceria;*
- *Sigilo das manifestações aplicado ao acesso indiscriminado dos dados e não aplicado ao acesso discriminado para subsidiar ações de controle interno. Ou seja, a Ouvidoria não pode dar acesso à base de dados como um todo, mas sim a informações estatísticas obtidas a partir da análise dessa base de dados ou teor de manifestações, desde sejam escopo de trabalho do controle interno a iniciar ou iniciado.*

DOGE - Relação Ouvidoria e Controle Interno

Pontos importante

- *Exemplos:*
  - *Por meio de informações estatísticas por tipo de manifestação, assunto e área demandada, é possível identificar quais áreas receberam mais denúncias e reclamações, bem como quais assuntos mais recorrentes nesses tipos de manifestação.*

DOGE - Relação Ouvidoria e Controle Interno

Pontos importante

- *Exemplos:*
  - *A partir do escopo de trabalho definido, é possível solicitar da Ouvidoria, acesso às manifestações que tratem daquele escopo específico, como uma obra em execução, por exemplo, pseudoanonimizados os dados pessoais.*

DOGE - Relação Ouvidoria e Controle Interno

Pontos importante

- *Apoio nas providências necessárias que devem ser tomadas pela administração pública frente aos pontos recorrentes apresentados nas manifestações de Ouvidoria, de que trata o Relatório Anual de Gestão (Lei Nº 16.420/2018):*
  - *Art. 17. O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 16 deverá indicar, ao menos:*
    I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
    II - os motivos das manifestações;
    III - a análise dos pontos recorrentes; e
    *IV - **as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**.*

DOGE - CIC

Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão

DOGE/CIC - Coord. do Serviço de Informação ao Cidadão

Competências

- *Coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão:*
  - *Monitorar os Pedidos de Acesso à Informação e Recursos registrados, notificando o descumprimento de prazo;*
  - *Orientar ouvidores e autoridades do acesso à informação;*
  - *Manter atualizado o cadastro das autoridades da Lei de Acesso à Informação;*
  - *Secretariar o Comitê de Acesso à Informação;*
- *Realizar ações relacionadas aos direitos dos titulares dos dados pessoais*.

DOGE - CTG

Coordenadoria de Transparência da Gestão

DOGE/CTG - Coordenadoria de Transparência da Gestão

Competências

- *As ações de transparência são realizadas por meio da manutenção e evolução dos seguintes portais:*
  - *Portal da Transparência;*
  - *Portal da LAI;*
  - *Portal de Dados Abertos;*

e

- *Monitoramento da transparência das Organizações Sociais de Saúde.*

DOGE/CTG - Coordenadoria de Transparência da Gestão

Competências

- *Portal da Transparência:*
  - *Auditoria de carga;*
  - *Articulação para atualização das bases de dados utilizadas;*
  - *Prospecção de novas bases de dados para publicação de novos painéis ou evolução dos existentes;*
  - *Adequação do Portal às normas de acessibilidade e aos rankings de transparência;*
  - *Evolução do Portal para linguagem simples e ampliação da interatividade.*

DOGE/CTG - Coordenadoria de Transparência da Gestão

Competências

- *Portal da LAI:*
  - *Monitoramento semestral da atualização e*
  - *Apoio contínuo aos responsáveis por meio de oficinas, reuniões e atendimentos.*
- *Portal de Dados Abertos:*
  - *Retomada do projeto agora integrado à Rede de Economia de Dados do Estado coordenada pela SECTI.*
- *Avaliação e Consultoria OSS´S:*
  - *Monitoramento em 3 camadas*
  - *Elaboração de Cartilha*

DOGE/CTG - Coordenadoria de Transparência da Gestão

Sugestões para atuação das UCIs (2ª Linha)

- *Portal da LAI:*
  - *Mudanças advindas da Portaria SCGE Nº 027, de 29 de junho de 2022:*
    - *Criação de modelos de layout de páginas e de planilhas;*
    - *Alteração da frequência do monitoramento para semestral;*
    - *Previsão do envio do resultado preliminar às autoridades de monitoramento e possibilidade de ajuste, para posterior emissão do resultado final;*

Reunião com as autoridades de monitoramento para orientações sobre a nova Portaria agendada para 07/07 às 10h pelo Google Meet

Sugestões para atuação das UCIs (2ª Linha)

- *Portal da LAI:*
  - *Mudanças advindas da Portaria SCGE Nº 027, de 29 de junho de 2022:*
    - *Previsão expressa do apoio das Unidades de Controle Interno, no art. 2º, parágrafo único:*

Art. 2º A atualização das informações já disponibilizadas deverão ocorrer mensalmente, em seção específica nas Páginas de Acesso à Informação de cada órgão ou entidade, salvo se houver necessidade de alteração anterior ao transcurso do referido prazo.

Parágrafo Único. As Unidades de Controle Interno instituídas conforme o Decreto Estadual n° 47.087, de 01 de fevereiro de 2019, devem apoiar a autoridade de monitoramento nas ações necessárias para a atualização das Páginas de Acesso à Informação dos seus respectivos órgãos e entidades.

DOGE/CTG - Coordenadoria de Transparência da Gestão

Benefícios da atuação das UCIs (2ª Linha)

Fomento à cultura de transparência no órgão

Atendimento à LAI e Decreto Regulamentador.

DOGE/UCS - Unidade de Fomento ao Controle Social

Competências

- *Ações de capacitação como cursos, palestras e oficinas e*
- *Elaboração de Cartilha.*

DOGE/UCS - Unidade de Fomento ao Controle Social

Sugestões para atuação das UCIs (2ª Linha)

Realização de palestras e eventos de fomento ao exercício do controle social pelos usuários dos serviços do órgão, em parceria com a Ouvidoria

Realização de pesquisas junto aos usuários dos serviços públicos para identificação da efetividade dos serviços prestados

DOGE/UCS - Unidade de Fomento ao Controle Social

Benefícios da atuação das UCIs (2ª Linha)

Fomento à cultura de transparência e controle social no órgão

Coleta de informação para subsidiar a atuação do controle interno

DOGE

Processos Externos - Lei Nº 16.420/2018 e Decreto Nº 48.659/2020.

- *Cartas de Serviços*

Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:
(...)
VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão.

- *Avaliação Continuada da Efetividade dos Serviços Públicos.*

Art. 18. Portaria conjunta do Secretário de Planejamento e Gestão, do Secretário da Controladoria-Geral do Estado e do Secretário de Administração estabelecerá os procedimentos a serem observados para a realização da avaliação dos serviços públicos e das medidas a serem adotadas diante dos resultados.

DOGE

Ações de Capacitação

Produtos e serviços ofertados:

- ✔ *5 cursos da área de Ouvidoria;*
- ✔ *3 oficinas da área de Transparência;*
- ✔ *3 cursos da área de Controle Social;*
- ✔ *7 turmas já realizadas em 2022 e previsão de realização de mais 13 até o final do ano.*

ESCOLA DE CONTROLE INTERNO | SCGE-PE
PROF. FRANCISCO RIBEIRO

CRONOGRAMA
Maio | 2022

CAPACITAÇÕES EaD

PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

CURSOS EAD - AO VIVO

CURSO	PERÍODO	HORÁRIO	VAGAS	INSTRUTORIA	INSCRIÇÃO
Módulo A do SICONV – Atos Preparatórios e Execução	02 a 06/05 (20h/a)	14h às 17h30	25	Thais Oliveira	https://www.sgic.pe.gov.br
O Papel das Ouvidorias na LGPD	12/05 (04h/a)	8h30 às 12h	25	Vanessa Lins	https://www.sgic.pe.gov.br
Módulo B do SICONV – Execução e Prestação de Contas	16 a 20/05 (20h/a)	14h às 17h30	25	Thais Oliveira	https://www.sgic.pe.gov.br
Básico de Prestação de Contas	16 a 20/05 (20h/a)	8h30 às 12h	30	Jamerson Souza	https://www.sgic.pe.gov.br
Controle Social de Políticas Públicas	16 a 20/05 (20h/a)	8h30 às 12h	20	Airton Chaves	https://www.sgic.pe.gov.br
Prestação de Contas Eletrônica	23 a 27/05 (20h/a)	8h30 às 12h	30	Simone Leite	https://www.sgic.pe.gov.br
Rede SIC - Ouvidorias e Autoridades LAI	26/05 (04h/a)	8h30 às 12h	25	Vanessa Lins	https://www.sgic.pe.gov.br

DOGE

Ações integradas

- *Coordenação do GT LGPD e o Papel das Ouvidorias na Rede Nacional de Ouvidorias:*
  - *Realização de Webinários;*
  - *Elaboração de Matriz de Boas Práticas;*
  - *Elaboração do Guia de Boas Práticas na Aplicação da LGPD nas Ouvidorias.*

DOGE

Ações integradas

- *Implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MmOuP):*
  - *Realização de auto avaliação (pontuação 65,8);*
  - *Validação entre pares;*
  - *Elaboração e publicação de plano de ação para alcance de 70,00, passando do nível 2 para o 3, até 2023.*

DOGE

Indicadores

- *Índice de Transparência Ativa;*
- *Índice de Transparência Passiva;*
- *Índice de Desempenho da Ouvidoria;*
- *Índice de Maturidade da Ouvidoria;*
- *Taxa de Participação Social;*
- *Índice de Produtos de Fomento ao Controle Social;*
- *Índice de Transparência e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.*

SCGE-PE

Secretaria da Controladoria-Geral do Estado

Cefospe
EDUCAÇÃO CORPORATIVA

ESCOLA DE CONTROLE INTERNO | SCGE-PE
PROF. FRANCISCO RIBEIRO