

Plano de ação Ouvidoria Seplan 2023

AÇÃO ESTRATÉGICA	META	RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM
Elaboração de produtos da Ouvidoria	Elaboração do Manual da Ouvidoria Seplan	Ouvidoria	02/01	13/01
	Elaboração da Carta de Serviços Seplan	Ouvidoria	02/01	31/01
	Atualizar, quando necessário, a Carta de Serviços	Ouvidoria	Contínuo	Contínuo
	Elaboração do Plano de Comunicação da Ouvidoria	Ouvidoria e Ascom	02/01	13/01
	Elaboração de formulários	Ouvidoria	02/01	13/01
	Elaboração da Pesquisa de Satisfação	Ouvidoria	02/01	13/01
Ouvidor Day	Fomentar ações em parcerias com outras instituições	Ouvidoria	01/02	16/03
	Elaborar relação das instituições estaduais que têm Ouvidorias implantadas e atuando	Ouvidoria	01/02	15/02



	Organizar e realizar o Ouvidor Day com o tema a definir	Ouvidoria, CGE, SEAD, SISA e outras	01/02	16/03
	Avaliar o encontro como ferramenta de planejamento para ações futuras	Ouvidoria, CGE, SEAD, SISA e outras	16/03	31/03
Modernizar a Ouvidoria	Implantar um canal de atendimento através de WhatsApp para Ouvidoria	Ouvidoria, TI e DIRAF	09/01	30/06
	Criar e-mail institucional e comercial como canal de atendimento as demandas da Ouvidoria	Ouvidoria e TI	09/01	01/02
	Adquirir um sistema próprio para Ouvidoria	Ouvidoria, TI e DIRAF	09/01	30/06
	Criação da aba da Ouvidoria no site da Seplan com todo o conteúdo lincado	Ouvidoria e Ascom	09/01	30/06
Pactuar internamente os fluxos entre a	Pactuar internamente os fluxos da Ouvidoria para regulamentar os prazos na execução das manifestações	Ouvidoria e DIRAF	09/01	31/03



Ouvidoria e setores estratégicos	Encaminhar, a Secretaria Adjunta, as Diretorias, aos Departamentos, comunicação interna oficializando-os acerca da implantação da Ouvidoria Setorial, bem como dos novos serviços ofertados	Ouvidoria e Degab	01/04	31/06
Fortalecer o controle social e a cultura da transparência nos servidores	Promover aos servidores eventos com intuito de capacitar e estimular o controle social e transparência por meio de palestras e cursos	Ouvidoria, SEAD e Decap	09/01	31/12
	Participar de eventos com intuito de capacitar e estimular o controle social e transparência	Ouvidoria	Ação contínua	Ação contínua

Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza
GPP/Responsável Pela Ouvidoria Setorial Seplan

