

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS



PLANO DE INTEGRIDADE

2ª Edição | Julho/2023



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Ouvidora-Geral do Estado
Simone Deoud Siqueira

Ouvidora-Geral do Estado Adjunta
Gabriela Câmara Siqueira

Chefe de Gabinete
Evandro Oliveira Neiva

Ouvidora Ambiental e Agropecuária
Thiago Manata Michaelsen

Ouvidor Educacional
Breno Gomes Martins Bastos

Ouvidora de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual
Luciene Ribeiro Soares

Ouvidor de Assuntos Institucionais
Tiago de Oliveira Melgaço

Ouvidora de Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social
Maurício Fernando Oliveira de Miranda

Ouvidora de Fazenda, Licitações e Patrimônio Público
Thais Mara Alexandrino

Ouvidoria de Prevenção e Combate à Corrupção
Thiago de Oliveira Soares

Ouvidor de Polícia
Daniel Guimarães Medrado de Castro

Ouvidora de Saúde
Thamiris Aguiar Maciel

Ouvidor do Sistema Penitenciário e Socioeducativo
Bernardino Soares de Oliveira Cunha

Coordenadoria Técnica
Juliana Maron Ferreira

Diretor da Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças
Juliana de Oliveira Marques

Assessor-chefe Jurídico
Fernanda Paiva Carvalho

Assessor-chefe de Comunicação Social
Dermeval Milanez Brandão Neto

Assessor-chefe Estratégica
Roberto Maximiro dos Santos Pinto

Controlador Setorial
Guilherme Sales Gama

Presidente da Comissão de Ética da OGE
Vinícius da Costa Gomes

Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles
(Instituído pelas Resoluções OGE nº 04 de 11 de setembro de 2019 e nº 06, de 5 de março de 2020, atualizado pela Resolução OGE nº 04 de 03 de junho de 2022):

Roberto Maximiro dos Santos Pinto
Graziela Carolina Gonçalves Santos
Juliana de Oliveira Marques

Taiane Fonseca Marques
César Bruno de Almeida
Leonardo Campos Fonseca

Maxyara Cardoso Costa
Daniel Guimarães Medrado de Castro

Thamiris Aguiar Maciel
Juliana de Souza Viana
Juliana Lara Rodrigues

Programação Visual e Diagramação:
Alexandre Goulart Miranda (OGE)

Declaração da Alta Administração

A Ouvidoria-Geral do Estado – OGE é um órgão autônomo e central, no âmbito de suas competências, responsável por fomentar o controle social como principal canal de interlocução entre o Estado e a sociedade e, por isso, sua atuação será sempre pautada em defesa de valores como a ética, a obediência às normas, a transparência, a integridade com os gastos públicos e o respeito com o cidadão, pagador de impostos, foco principal de um governo.

Por sermos o canal onde o usuário do serviço público se manifesta quanto à sua satisfação ou insatisfação, temos condições de mensurar o nível de qualidade dos serviços públicos estaduais. Portanto, reconhecemos o fundamental papel da Ouvidoria em fomentar a construção de políticas públicas efetivas, buscando atender a sociedade, que anseia por um Estado confiável, onde seus dirigentes e servidores sirvam ao interesse público de forma zelosa e leal, ofertando e executando serviços mais eficientes.

Além disso, OGE/MG destaca-se como instrumento de governança estadual, a partir da disponibilização de um canal de denúncias confidencial para todos os órgãos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual. Como principal interlocutora entre o cidadão e o governo, a ouvidoria atua como um elo natural entre as melhores práticas da Agenda ESG (Environmental, Social and Governance) e o governo, incentivando os órgãos estaduais a seguirem práticas éticas e transparentes.

O Plano de Integridade propiciará maior compromisso e responsabilidade institucional, por meio da adoção de estratégias e padrões determinantes para a construção de uma cultura de boa governança, ética, sustentabilidade, legalidade e transparência em suas ações. Nosso bem maior é nosso patrimônio humano, portanto, o comprometimento e o engajamento de todos com a execução do plano é de extrema importância. Os valores de integridade devem ser enraizados dentro de todos nós para que tenhamos orgulho de atuar em uma instituição de qualidade, que preza pelo bem comum e social e que oferece a quem depende dos nossos serviços, efetividade e resolutividade de suas demandas. Este é um marco significativo na busca contínua pela melhoria da atuação do órgão no cumprimento da sua missão institucional, como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz.

Respeitosamente,
Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais

Índice de siglas

ACO – Assessoria de Comunicação Social

AEST – Assessoria Estratégica

AJU – Assessoria Jurídica

CGE – Controladoria-Geral do Estado de Minas Gerais

CGIRC – Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles

CGU – Controladoria-Geral da União

CTC – Coordenadoria Técnica

CSET – Controladoria Setorial da OGE/MG

GT – Grupo de Trabalho

GAB/OGE – Gabinete da Ouvidoria-Geral do Estado

IIA – Institute of Internal Auditors (Instituto dos Auditores Internos)

LAI – Lei de Acesso à Informação

OGE – Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais

OUAMB – Ouvidoria Ambiental e Agropecuária

OUAMS – Ouvidoria de Assédio Moral e Sexual

ODIS – Ouvidoria de Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social

OUEDU – Ouvidoria Educacional

OUFLP – Ouvidoria de Fazenda, Licitações e Patrimônio Público

OUPCC – Ouvidoria de Prevenção e Combate à Corrupção

OUPOL – Ouvidoria de Polícia

OUSAU – Ouvidoria de Saúde

OUSPE – Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo

OUAI – Ouvidoria de Assuntos Institucionais

PMPI – Plano Mineiro de Promoção da Integridade

PPAG – Plano Plurianual de Ação Governamental

SPGF – Superintendência de Planejamento Gestão e Finanças

TCU – Tribunal de Contas da União

Índice de figuras

Figura 1 – Eixo Governança e Comprometimento da Alta Administração

Figura 2 – Eixo Gestão de Pessoas

Figura 3 – Eixo Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público

Figura 4 – Gestão da Integridade

Figura 5 – Modelo Três Linhas de Defesa

Figura 6 – Canais de Comunicação da Integridade

Figura 7 – Ações de Monitoramento do Plano de Integridade

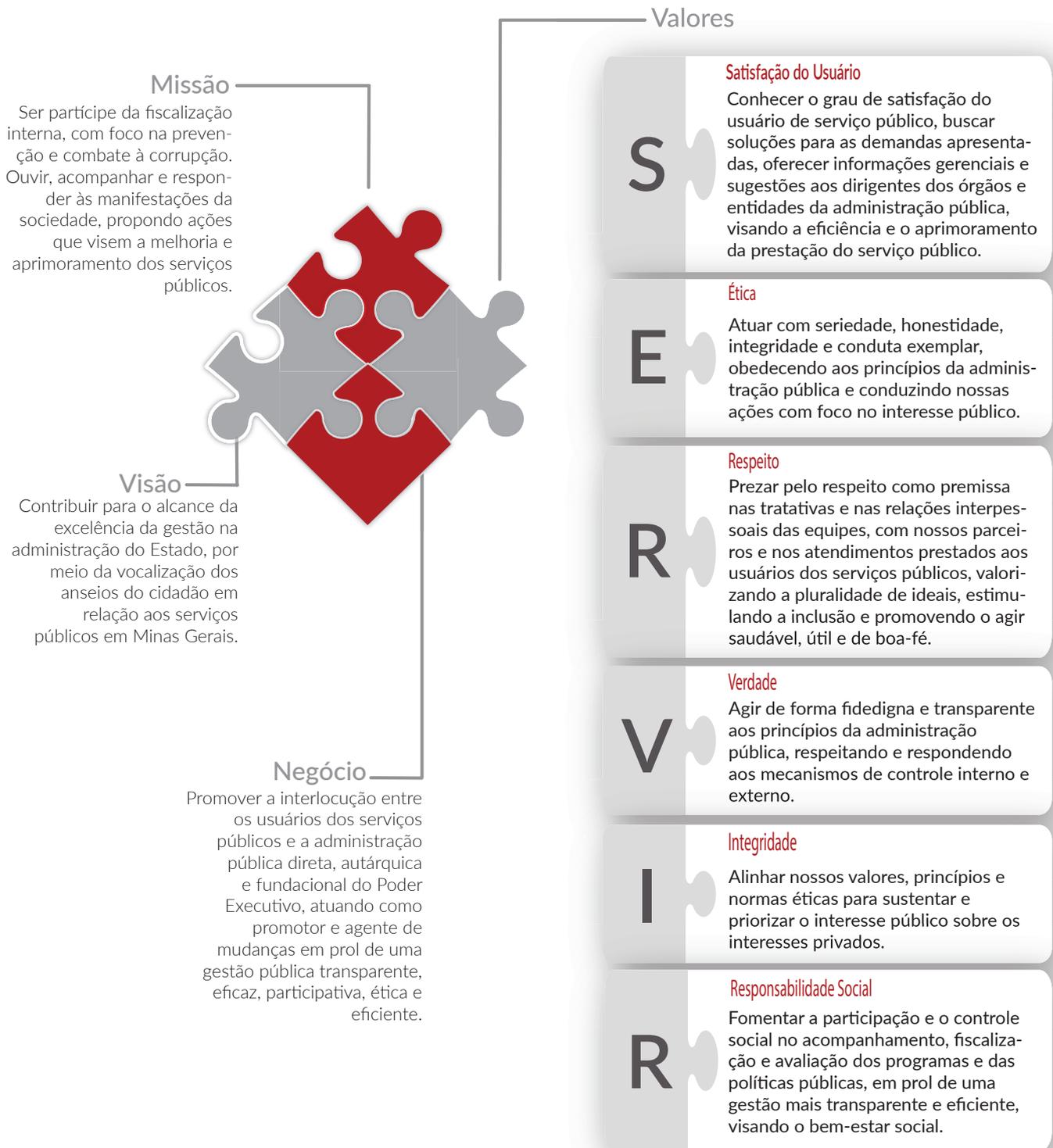
Figura 8 – Capacitação para Integridade

Sumário

Declaração da Alta Administração	3
Índice de siglas.....	4
Índice de figuras.....	5
Identidade Organizacional	7
Competências e Atribuições.....	8
Estrutura Orgânica.....	8
Organograma da OGE.....	9
O Plano de Integridade da OGE	10
Pilares para a integridade.....	10
Eixo I: Governança e Comprometimento da Alta Administração.....	11
Subeixo I.1: Transparência Pública	12
Subeixo I.2: Planejamento Estratégico.....	13
Subeixo I.3: Gestão de Riscos	13
Subeixo I.4: Controles Internos.....	13
Subeixo I.5: Ambiental.....	13
Eixo II: Gestão de Pessoas	14
Subeixo II.1: Políticas de Recursos Humanos	15
Subeixo II.2: Código de Conduta Ética.....	16
Subeixo II.3: Conflito de Interesses e Nepotismo.....	16
Subeixo II.4: Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual.....	16
Subeixo II.5: Comunicação Interna	16
Eixo III: Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público.....	17
Subeixo III.1: Controle Social.....	18
Subeixo III.2: Proteção de Dados e Segurança da Informação	19
Subeixo III.3: Qualidade e Eficiência dos serviços prestados.....	19
Subeixo III.4: Comunicação Externa	19
Gestão da Integridade.....	20
Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles.....	22
Canais de Comunicação de Integridade.....	23
Execução.....	24
Monitoramento, revisão e atualização	24
Avaliação do Plano de Integridade.....	25
Comunicação do Plano de Integridade	25
Capacitação para Integridade.....	25
Referências	26
Anexos.....	28
Anexo 1 - Resolução OGE nº 04/2022 e nº 09/2023	28
Anexo 2 – Matriz de Responsabilidades – Plano de Integridade.....	29
Anexo 3 – Plano de Ação	33

A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais

Identidade Organizacional



Competências e Atribuições

A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE) foi criada pela Lei Estadual nº 15.298, de 6 de agosto de 2004, e suas competências foram alteradas pela Lei Estadual nº 24.313, de 28 de abril de 2023, que dispõe, em seu art. 51, que “a OGE tem como finalidade assistir diretamente o Governador no desempenho de suas atribuições relativas à fiscalização, ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços e atividades públicos e ao apoio à prevenção e ao combate à corrupção e ao assédio moral, no âmbito do Poder Executivo”.

A OGE é o órgão governamental responsável pela comunicação entre o usuário dos serviços públicos e a administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo, tendo as seguintes competências:

I – elaborar e expedir atos normativos, diretrizes e orientações aos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, para disciplinar matérias de competência da OGE;

II – propor, em conjunto com a CGE, normas e diretrizes sobre a prevenção e o combate à corrupção e ao assédio moral;

III – receber, analisar, encaminhar e acompanhar, até a decisão administrativa final, manifestações, sugestões, denúncias, reclamações, críticas, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços;

IV – receber, analisar, encaminhar e acompanhar, até a decisão administrativa final, reclamações sobre a prática de assédio moral e denúncias de corrupção;

V – definir procedimentos com vistas à integração e à análise dos dados e informações relativos às manifestações recebidas pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta;

VI – fomentar a criação de mecanismos de avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos quanto às respostas obtidas dos órgãos e entidades;

VII – fomentar ações para a divulgação e a disseminação da participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VIII – garantir a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

IX – expedir recomendações gerenciais para os órgãos e as entidades a partir das manifestações recebidas;

X – reclassificar a tipologia e o assunto das manifestações, conforme critérios técnicos e normativos.

§ 2º – A OGE poderá requisitar aos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta e aos concessionários e permissionários de serviços públicos as informações e os documentos necessários a suas atividades, bem como propor medidas de responsabilização do agente público pelo descumprimento dos procedimentos e prazos definidos em lei e em normas específicas.

Estrutura Orgânica

A Lei Estadual nº 24.313, de 28 de abril de 2023, determinou a nova estrutura orgânica da Ouvidoria-Geral do Estado e o nº 48.613, de 28 de abril de 2023, definiu a organização do órgão, em seu artigo 5º, a saber:

I – Gabinete;

II – Controladoria Setorial;

III – Assessoria Jurídica;

IV – Assessoria de Comunicação Social;

V – Assessoria Estratégica:

a) Núcleo de Estatística;

b) Núcleo de Qualidade;

VI – Coordenadoria Técnica;

a) Núcleo de Inteligência;

VII – Ouvidoria Ambiental e Agropecuária;

VIII – Ouvidoria de Assédio Moral e Sexual;

IX – Ouvidoria de Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social;

X – Ouvidoria Educacional;

XI – Ouvidoria de Fazenda, Licitações e Patrimônio Público;

XII – Ouvidoria de Prevenção e Combate à Corrupção;

XIII – Ouvidoria de Polícia;

XIV – Ouvidoria de Saúde;

XV – Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo;

XVI – Ouvidoria de Assuntos Institucionais;

XVII – Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças:

a) Diretoria de Recursos Humanos;

b) Diretoria de Planejamento e Orçamento;

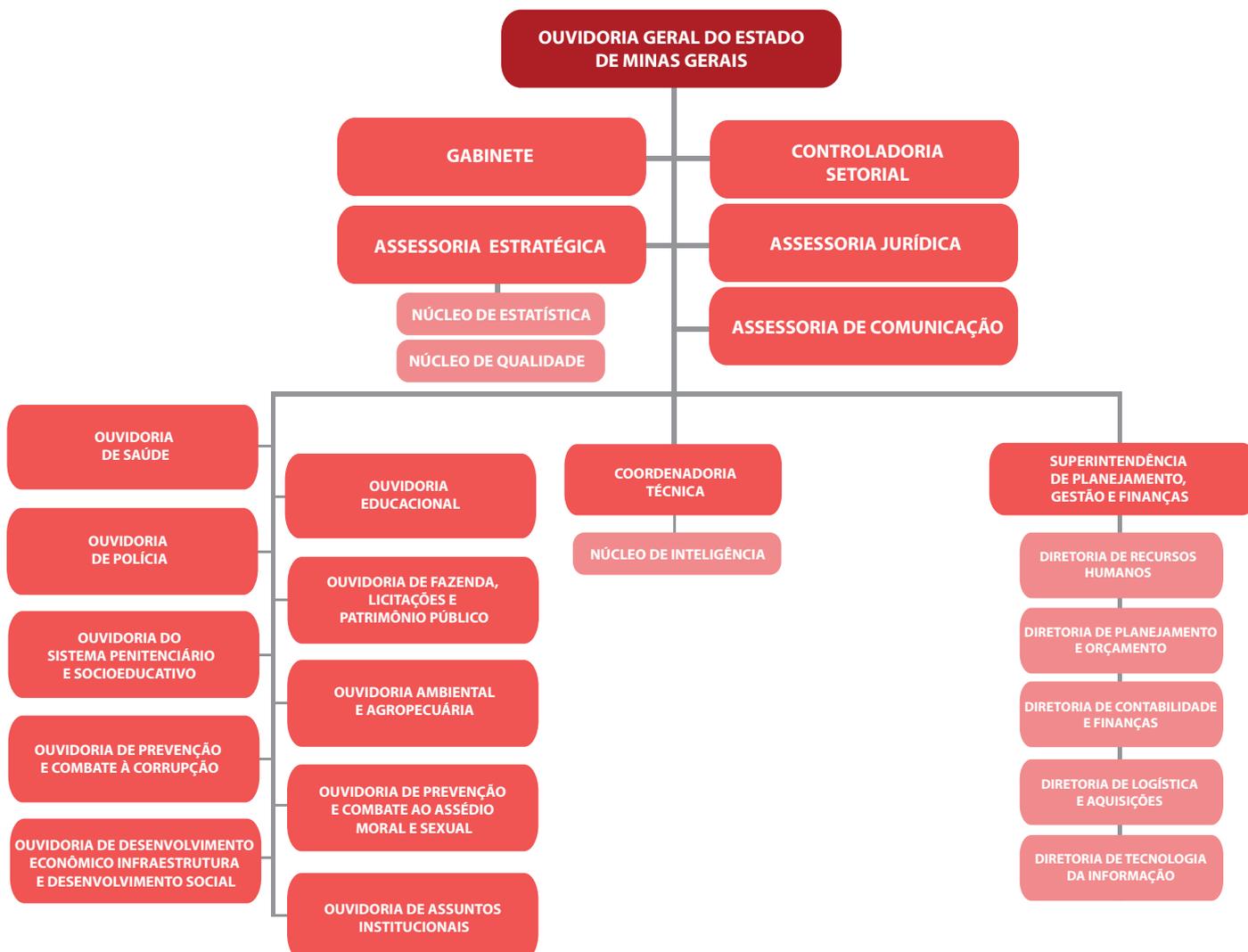
c) Diretoria de Contabilidade e Finanças;

d) Diretoria de Logística e Aquisições;

e) Diretoria de Tecnologia da Informação.

Organograma da OGE

O organograma da OGE que refletirá a estrutura orgânica definida no art. 5º do Decreto nº 48.613, e 28 de abril de 2023, regulamentando o disposto na Lei nº 24.313, de 28 de abril de 2023.



O Plano de Integridade da OGE

O Plano de Integridade da OGE, em sua primeira versão, foi elaborado observando as diretrizes e os objetivos do Plano Mineiro de Promoção da Integridade (PMPI), definidos nos artigos 3º e 5º do Decreto Estadual nº 47.185, de 12 de maio de 2017, que tem como pilares a ética, a probidade e o respeito às normas que regulamentam as relações entre a administração pública e o setor privado. Sua primeira edição, instituída pela Resolução OGE nº 03, de 20 de fevereiro de 2020, contemplou 64 (sessenta e quatro) ações, divididas em 3 (três) grandes eixos:

Governança e Comprometimento da Alta Administração - 22 (vinte e duas) ações;

- Gestão de Pessoas - 17 (dezesete) ações; e
- Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público - 25 (vinte e cinco) ações.

Mais do que apenas gerar dados estatísticos, o cumprimento das ações previstas no PI/OGE trouxe bons frutos ao órgão. Ações de melhoria do clima organizacional, de aprimoramento de processos internos e de melhoria e segurança nos serviços prestados aos manifestantes, fizeram com que assumíssemos uma postura mais íntegra e ética, gerando a sensação de dever cumprido na equipe. O apoio da Alta Administração foi e é fundamental para que muitas ações possam ser realizadas, gerando e agregando cada vez mais valor às atividades da Ouvidoria, e ao trabalho executado por seus servidores.

A nova edição do Plano apresenta 20 (vinte) ações, que renovarão o comprometimento da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/MG) em enraizar a cultura de compliance. A execução do Plano de Integridade é uma oportunidade para a instituição melhorar continuamente sua atuação, corrigir desvios e estabelecer controles internos que garantam o atingimento dos objetivos.

- Governança e Comprometimento da Alta Administração - 9 (nove) ações;
- Gestão de Pessoas - 03 (três) ações; e
- Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público - 8 (oito) ações

Pilares para a integridade

O Plano de Integridade da OGE foi construído com o objetivo de fomentar uma estrutura de governança capaz de estimular a cultura da ética, da lealdade à instituição, do cumprimento às legislações, da construção de mecanismos de controle e do exercício do planejamento e da execução de suas atividades. A partir dos eixos temáticos foram definidos e subeixos capazes de direcionar as ações do plano.



Eixo I:

Governança e
Comprometimento
da Alta Administração



A bar chart with multiple bars of various colors (blue, green, purple, orange) is shown in the foreground. A black pen is resting on the chart, pointing towards the left. The chart is on a white surface, and the background is a blurred office setting.

Eixo I: Governança e Comprometimento da Alta Administração

EIXO 1

GOVERNANÇA E COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

IMPLEMENTAÇÃO DE ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA EFICIENTES, TRANSPARENTES E CAPAZES DE ESTIMULAR UM AMBIENTE BASEADO EM ELEVADOS PADRÕES DE CONDUTA



Figura 1. Eixo Governança e Comprometimento da Alta Administração

O Decreto Federal nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, define governança “como conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade”. As medidas direcionadas para uma atuação íntegra por parte da OGE partem ou contam com o incentivo da alta administração do órgão que tem atuado na implementação de estruturas de governança eficientes, transparentes e capazes de estimular um ambiente baseado em elevados padrões de conduta. Para melhor definição das ações, este eixo foi dividido nos subeixos a seguir:

Subeixo I.1: Transparência Pública

Garantir aos usuários dos serviços públicos acesso às informações e dados públicos, conforme disposto na Lei Federal nº 12.527/2012 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e no Decreto Estadual nº 45.969/2012 (regulamenta o acesso à informação no âmbito do Estado de Minas Gerais). Neste sentido, foram definidas ações visando dar transparência e manter atualizadas as informações relativas à atuação da OGE.

Subeixo I.2: Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico é um processo contínuo onde são definidas e revisadas a missão da organização, a visão de futuro, os valores e os objetivos, tendo como norte ações que visam a mudança desejada pela instituição. De acordo com o Tribunal de Contas da União (2015, p. 3), “planejar as ações da instituição é, ao mesmo tempo, desafio e oportunidade: permite revisitar o passado, reconhecer erros e acertos e inovar para o futuro, de modo a desenhar novos caminhos que sejam ao mesmo tempo seguros e desafiadores”. As ações deste subeixo foram definidas no sentido de fortalecer a atuação estratégica da OGE, alinhando os instrumentos de planejamento das ações visando garantir a sinergia de esforços no alcance dos melhores resultados.

Subeixo I.3: Gestão de Riscos

Identificar, avaliar, tratar e monitorar ameaças que possam impactar negativamente o alcance dos objetivos e resultados de uma instituição, tem como propósito minimizar seus efeitos ou mesmo eliminar a possibilidade desses riscos se materializarem. Foram estabelecidas ações que promovam a identificação, o monitoramento e o tratamento de possíveis riscos aos processos/atividades da Ouvidoria-Geral do Estado, sempre com a devida informação à Alta administração.

Subeixo I.4: Controles Internos

Para garantir que a instituição não se desvie de suas finalidades, ações de fortalecimento do controle interno dos processos/atividades da OGE foram criadas. Previsto no artigo 70 da Constituição Federal de 1988 e pela Lei Federal nº 101/200 (Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF), o controle interno implica em fiscalizar de diversas formas a execução contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial do órgão, com o objetivo de se preservar o interesse público e nortear o gestor para tomada de decisões. A ação proposta visa fortalecer os processos de gestão e fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial.

Subeixo I.5: Ambiental

Contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio de boas práticas internas, e externamente apoiando o Programa Ambientação gerido pela SEMAD.

A close-up photograph of two people in business attire shaking hands. The person on the left is wearing a light blue button-down shirt and a white tie. The person on the right is wearing a light blue button-down shirt. They are shaking hands over a white document with some faint lines and a rectangular box. The background is slightly blurred, showing more of the person on the right and a dark surface, possibly a desk.

Eixo II:

Gestão de
Pessoas

Eixo II: Gestão de Pessoas

EIXO 2

GESTÃO DE PESSOAS

POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS VOLTADAS À MISSÃO INSTITUCIONAL, FORTALECIMENTO DO CLIMA ORGANIZACIONAL, ORIENTAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES



Figura 2. Eixo Gestão de Pessoas.

A ideia de se gerir pessoas no ambiente organizacional não pode ser reduzida apenas à unidade administrativa e operacional que executa atividades de seleção, treinamento, remuneração e concessão de benefícios dos servidores. Gerir pessoas é definir políticas de recursos humanos voltadas à missão institucional, é desenvolver ações para melhoria do clima organizacional, é capacitar, treinar, orientar. A subdivisão deste eixo, de modo a dar mais efetividade às ações a serem executadas, foram as seguintes:

Subeixo II.1: Políticas de Recursos Humanos

As habilidades e competências dos servidores, bem como um bom clima organizacional, definem o sucesso das atividades do órgão. Reconhecer os valores dos servidores significa atrair, manter e desenvolver os mesmos. Foi proposto a Elaboração e oferta de cursos e módulos de formação, capacitação e qualificação dos servidores da OGE. Todas as ações são voltadas ao fortalecimento e sensibilização dos valores e princípios da instituição.

Subeixo II.2: Código de Conduta Ética

Com o objetivo de se estabelecer padrões, comportamentos e formas de agir, de acordo com a missão, a visão e os valores da Ouvidoria-Geral do Estado. Para tanto, foi proposto realizar ações de sensibilização para os servidores da OGE sobre aspectos da boa conduta, valores morais e éticos.

Subeixo II.3: Conflito de Interesses e Nepotismo

Este subeixo foi amplamente trabalhado na versão inicial do PI da OGE, com a realização seminários, palestras e campanhas internas. Para esta segunda versão, não foi definida nenhuma ação específica sobre o tema, mas somente a continuidade da divulgação de posts e informações via intranet, assim como a abordagem do tema, sempre que possível, nas demais ações realizadas pela ouvidoria.

Subeixo II.4: Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual

Este subeixo foi amplamente trabalhado na versão inicial do PI da OGE, com a realização seminários, palestras e campanhas internas. Para esta segunda versão, não foi definida nenhuma ação específica sobre o tema, mas somente a continuidade da divulgação de posts e informações via intranet, assim como a abordagem do tema, sempre que possível, nas demais ações realizadas pela ouvidoria.

Subeixo II.5: Comunicação Interna

Para que a instituição consiga alcançar seus objetivos e cumprir sua finalidade, é de suma importância que os servidores tenham conhecimento quanto aos propósitos da instituição, às ações por ela realizadas e às normas que a regem. Mais do que informar, as ações de Comunicação Interna visam dar agilidade e facilitar todo o processo de comunicação, troca e compartilhamento de informações para construir um relacionamento aberto e transparente com os servidores. A proposta visa aprimorar a comunicação interna para que as informações sejam divulgadas adequadamente entre gestores e servidores, por meio da intranet e do e-mail institucional.

Eixo III:

Controle Social e
Defesa do Usuário do
Serviço Público



Eixo III: Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público

EIXO 3

CONTROLE SOCIAL E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

MECANISMOS DE PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO E DE FORTALECIMENTO DA CIDADANIA



Figura 3. Eixo Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público.

Partindo da premissa de que a Ouvidoria-Geral do Estado é o principal canal de comunicação entre sociedade e Estado e, portanto, é também a principal ferramenta que os usuários dos serviços públicos possuem para exercer o controle social, este eixo traz ações que fomentam a participação social. A Controladoria-Geral da União (2012) entende o Controle Social como:

(...) a participação do cidadão na gestão pública, na fiscalização, no monitoramento e no controle das ações da Administração Pública. Trata-se de importante mecanismo de prevenção da corrupção e de fortalecimento da cidadania (...). Essa participação é importante porque contribui para a boa e correta aplicação dos recursos públicos, fazendo com que as necessidades da sociedade sejam atendidas de forma eficiente

Mas não basta apenas fomentar a participação social, é preciso proteger e defender os direitos dos usuários dos serviços públicos. Para tanto, ações com este objetivo também compõem este eixo, o qual foi dividido nos seguintes subeixos:

Subeixo III.1: Controle Social

A instituição OGE, por si só, já é um mecanismo de controle social. Para fortalecer sua atuação, foram definidas ações para ampliar o fomento à participação do usuário do serviço público no controle e fiscalização das atividades estatais, através da realização de atendimento presencial nos municípios do Estado, bem como o aprimoramento dos mecanismos de avaliação social da atuação da OGE, buscando aproximar o usuário da administração pública.

Subeixo III.2: Proteção de Dados e Segurança da Informação

Foi promulgada, em agosto de 2018, a Lei nº 13.709, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que “dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural”. A OGE recebe e trata dados pessoais por meio de suas manifestações e com o objetivo de garantir a proteção e a segurança dos dados e informações, foi proposto a implementação de mecanismo para informar aos usuários sobre a Política de Privacidade e Termos de Uso adotados pela OGE.

Subeixo III.3: Qualidade e Eficiência dos serviços prestados

Para uma efetiva atuação junto aos demais órgãos e entidades da administração pública, objetivando maior eficiência na prestação dos serviços públicos, a OGE realiza ações de melhoria e aprimoramento dos processos de atendimento, análise e resposta ao usuário, padronização de processos, treinamento de analistas para o devido acesso aos sistemas de registro e tramitação de manifestação, entre outras, em busca do alcance de padrão de qualidade esperado pelo usuário do serviço público.

Subeixo III.4: Comunicação Externa

Como principal canal de comunicação entre o Estado e a sociedade, a OGE necessita dar ampla visibilidade e publicidade dos seus serviços junto aos usuários do serviço público, com a divulgação do que é a ouvidoria, os serviços por ela prestados e os canais de atendimento disponibilizados pelo órgão. Nesse sentido, foram estabelecidas ações que irão difundir essas informações, como a disponibilização do SELO OGE e do link de acesso ao site da Ouvidoria em todos os demais sites dos órgãos e entidades do Estado, campanhas de informações na mídia externa sobre a OGE, serviços e canais de atendimento, entre outras.



Gestão da Integridade

Gestão da Integridade

O Decreto nº 47.185/2019 (PMPI), possui como uma de suas diretrizes (art. 3º, inciso IV) a valorização dos procedimentos, instrumentos e mecanismos de controle interno, bem como o monitoramento contínuo das atividades desenvolvidas pelos órgãos e entidades. A Gestão da Integridade visa coordenar e sistematizar a efetiva execução, o acompanhamento, o monitoramento, a revisão/atualização e a avaliação das ações propostas neste documento.

GESTÃO DO PLANO DE INTEGRIDADE



EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



1

RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA

MONITORAMENTO, REVISÃO E ATUALIZAÇÃO



2

COMITÊ DE GOVERNANÇA INTEGRIDADE, RISCOS E CONTROLES

AVALIAÇÃO



3

CONTROLADORIA SETORIAL

PLANO DE INTEGRIDADE-OG

Figura 4. Gestão da Integridade.

Para que seja possível garantir que as atividades ocorram com o mínimo de ameaça à sua efetivação, são estabelecidos mecanismos de defesa e gerenciamento de riscos. É importante definir funções específicas capazes de coordenar com eficiência e eficácia a execução dos processos e o monitoramento dos mesmos. “Responsabilidades claras devem ser definidas para que cada grupo de profissionais de riscos e controle entenda os limites de suas responsabilidades e como seus cargos se encaixam na estrutura geral de riscos e controle da organização” (IIA, 2013, pág. 3). Com as responsabilidades definidas, é possível por em prática a utilização do modelo de Três Linhas de Defesa, que consiste na divisão por funções de controle e supervisão do gerenciamento de riscos. A primeira linha de defesa representa a unidade executora e responsável pelo processo, devendo essa ser capaz de resolver as carências e falhas imediatas encontradas nos processos e ações. O monitoramento e supervisão da execução dos processos e ações é realizado pela segunda linha de defesa, que é uma unidade instituída para realizar tal função. A Controladoria Setorial exerce a função de terceira linha de defesa, realizando avaliações e fornecendo informações que possam colaborar para o aprimoramento dos demais instrumentos de governança e gerenciamento de riscos.



Figura 5. Modelo Três Linhas de Defesa. Adaptado da Guidance on the 8th EU Company Law Directive da ECIIA/FERMA, artigo 41.

Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles

O Comitê tem competências e atribuições bem definidas, se reporta diretamente ao Gabinete detendo todas as prerrogativas necessárias à atuação independente e imparcial. É composto por equipe multidisciplinar de 11 (onze) membros indicados pelo Ouvidor-Geral do Estado e coordenado pelo gestor formal da Assessoria Estratégica, com um de seus membros indicados como coordenador adjunto. O comitê é constituído por membros representantes de todas as áreas da OGE conforme disposto na Resolução 04 de junho de 2022.

Canais de Comunicação de Integridade

A OGE disponibiliza diversos canais para comunicação segura e, se desejada, anônima, aos usuários dos serviços públicos e aos servidores públicos estaduais, com o objetivo de fomentar o controle social e a transparência pública. Os canais se destinam ao recebimento de manifestações, como denúncias, elogios, reclamações, consultas, requerimentos, informações e sugestões, inclusive de simplificação dos serviços públicos. Além disso, são disponibilizados canais exclusivos aos servidores da OGE para consultas e esclarecimento de dúvidas quanto ao código de conduta ética, sobre conflito de interesses e nepotismo e para sugerir melhorias do Plano de Integridade do órgão.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA INTEGRIDADE

-
- 01** Apresentar reclamações, críticas, sugestões ou elogios sobre a prestação de serviços públicos pelo órgãos e entidades do poder executivo estadual
site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br
Telefones: 162 e 136 (SUS)
Assistente Virtual Bel (WhatsApp): (31) 3915-2022
Agendamento de atendimento presencial:
www.ouvidoriageral.mg.gov.br/formulario-de-agendamento-presencial
 - 02** Apresentar denúncias específicas sobre práticas ilegais e ímorais de corrupção envolvendo servidores públicos
E-mail: canalanticorruptcao@ouvidoriageral.mg.gov.br
 - 03** Apresentar sugestões para desburocratizar e simplificar os processos administrativos e serviços prestados por qualquer órgão ou entidade do poder executivo estadual
site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br/simplifique-oge
 - 04** Apresentar requerimentos de acesso a informações
site: www.transparencia.mg.gov.br/acessoainformacao
 - 05** Apresentar dúvida, consulta, denúncias ou representação relacionada à conduta ética de servidor da OGE
E-mail: comissaodeetica@ouvidoriageral.mg.gov.br
 - 06** Solicitar consulta sobre a existência de conflito de interesses entre as atribuições do cargo e atividade privada que deseje desempenhar
E-mail: comissaodeetica@ouvidoriageral.mg.gov.br
 - 07** Apresentar sugestões e proposições de melhora das ações do plano de integridade
E-mail: integridade@ouvidoriageral.mg.gov.br

PLANO DE INTEGRIDADE-OGE

Figura 6. Canais de Comunicação da Integridade.

Execução

A execução das ações propostas neste Plano é de responsabilidade das diversas unidades administrativas da OGE. No Plano de Ação (anexo 3) podemos visualizar todos os responsáveis pela implementação, os produtos esperados e os prazos para conclusão das ações. Já o anexo 2 Matriz de Responsabilidade detalha os setores responsáveis por executar, apoiar ou aprovar as ações de cada um dos Eixos de atuação. Importa destacar que o sucesso e/ ou fracasso na execução das ações afeta a OGE como um todo, uma vez que a execução do Plano é compartilhada por diversos setores.

Monitoramento, revisão e atualização

O Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles (CGIRC) é o responsável pelo monitoramento do Plano. Será realizado acompanhamento contínuo e o controle sistemático da implementação das ações do Plano, através de ferramenta própria onde constará o status e relato de acompanhamento de cada ação. A Alta Administração será reportada frequentemente quanto ao andamento da execução das ações propostas. Caso o monitoramento aponte necessidade de ajustes em alguma das ações, os mesmos devem ser apresentados e justificados ao CGIRC e à Alta Administração, que avaliarão a conveniência e a oportunidade para o ajuste proposto. Todas as observações apontadas durante o monitoramento da execução servirão de orientações para a próxima atualização a ser implementada no plano.

AÇÕES DE MONITORAMENTO DO PLANO DE INTEGRIDADE

AÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
Análise do estágio evolutivo das ações definidas no plano.	CGIRC	Trimestral
Análise e elaboração de relatório anual de monitoramento do Plano de Integridade.	CGIRC	Anual

Figura 7. Ações de Monitoramento do Plano de Integridade.

Avaliação do Plano de Integridade

Por meio da avaliação, será possível apontar as fragilidades e oportunidades de melhorias, sendo estes subsídios para a atualização do plano com o propósito de aperfeiçoar os instrumentos de gestão da integridade.

Comunicação do Plano de Integridade

Após a revisão do Plano, o documento será apresentado a todos os servidores da instituição e demais partes interessadas. Será divulgado na Internet e na Intranet, e o CGIRC será responsável por receber sugestões, que poderão ser utilizadas para posterior monitoramento e aprimoramento do Plano.

Capacitação para Integridade

A realização da Capacitação de Integridade contará com o apoio de outras unidades de capacitação da OGE, bem como de outros treinamentos indicados no Plano de Ação, em anexo.

CAPACITAÇÃO PARA INTEGRIDADE

AÇÕES	OBJETIVO	MODALIDADE
Ofertar treinamentos periódicos sobre ética e integridade.	Desenvolver a cultura da ética e integridade por meio da disseminação dos temas e ações contidas no Plano.	Palestras presenciais ou a distância por meio de vídeo-conferência. Cursos; Workshops; Eventos
Apresentar o Plano de Integridade da OGE	Apresentar as diretrizes e a evolução do Plano de Integridade da OGE.	Palestras
Realizar ações de sensibilização para os servidores da OGE sobre aspectos da boa conduta, valores morais e éticos.	Tratar sobre posturas éticas, morais e boa conduta nos trabalhos desenvolvidos na OGE.	Campanhas de comunicação interna.
Ofertar treinamentos sobre gestão de riscos	Apresentar a Metodologia de Gestão de Riscos e treinar servidores para serem multiplicadores em suas unidades.	Cursos e Palestras

Figura 8. Capacitação para Integridade.

Referências

BRASIL. Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: . Acesso em: 28 de novembro de 2019.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Controle Social: Orientações aos cidadãos para participação na gestão pública e exercício do controle social. 2012. Disponível em: . Acesso em: 28 de novembro de 2019.

MINAS GERAIS. CGE-MG – Controladoria-Geral do Estado de Minas Gerais. Guia de Integridade Pública: diretrizes e estratégias para a Administração Pública, Direta, Autárquica e Fundacional de Minas Gerais. Volume 1 – conceitos e possíveis aplicações. 2018. Disponível em: . Acesso em: 28 de novembro de 2019.

_____. CGE-MG – Controladoria-Geral do Estado de Minas Gerais. Guia de Integridade Pública: diretrizes e estratégias para a Administração Pública, Direta, Autárquica e Fundacional de Minas Gerais. Volume 2 – passo a passo para a elaboração e implementação dos planos de integridade nos órgãos e entidades. 2019. Disponível em: . Acesso em: 28 de novembro de 2019.

_____. Decreto nº 42.258, de 15 de janeiro de 2002. Estabelece a proibição de contratação, sob qualquer forma, de parente até segundo grau ou afim, para cargo de recrutamento amplo. Disponível em: < <https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=42258&comp=&ano=2002>>. Acesso em: 28 de novembro de 2019.

_____. Lei nº 15.298, de 06 de agosto de 2004. Cria a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais e dá outras providências. Disponível em: . Acesso em: 28 de novembro de 2019.

_____. Decreto nº 46.644, de 06 de novembro de 2014. Dispõe sobre o Código de Conduta Ética do Agente Público e da Alta Administração Estadual. Disponível em: < <https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=46644&comp=&ano=2014>>. Acesso em: 28 de novembro de 2019.

_____. Decreto nº 47.185, de 12 de maio de 2017. Dispõe sobre o Plano Mineiro de Promoção da Integridade. Disponível em: < <https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=47185&comp=&ano=2017>>. Acesso em: 28 de novembro de 2019.

_____. Decreto nº 47.528, 12 de novembro de 2018. Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, a Lei Complementar nº 116, de 11 de janeiro de 2011, que dispõe sobre a prevenção e a punição do assédio moral na administração pública estadual. Disponível em: < <https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=DEC&num=47528&comp=&ano=2018>>. Acesso em: 28 de novembro de 2019.

_____. Lei nº 24.313, de 28 de abril de 2023. Estabelece a estrutura orgânica do Poder Executivo do Estado e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.almg.gov.br/legislacao-mineira/texto/LEI/24313/2023/>>.

Acesso em: 19 de julho de 2023.

_____. Decreto nº 48.613, e 28 de abril de 2023. Dispõe sobre a organização da Ouvidoria Geral do Estado. Disponível em: <https://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidoria-geral/marco-legal>. Acesso em: 19 de julho de 2023.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). Recomendação do Conselho da OCDE sobre Integridade Pública. 2017. Disponível em: . Acesso em: 28 de novembro de 2019.

IIA – The Institute of Internal Auditors. Declaração de posicionamento do IIA: as três linhas de defesa no gerenciamento eficaz de riscos e controles. 2013. Disponível em: . Acesso em: 28 de novembro de 2019.

IIA – The Institute of Internal Auditors. Guidance on the 8th EU Company Law Directive. Article 41. 2010. Disponível em: . Acesso em: 28 de novembro de 2019.

Anexo 1 - Resolução OGE nº 04/2022 e nº 09/2023

Altera o grupo de trabalho destinado a revisar o Plano de Integridade específico para a Ouvidoria Geral do Estado, nos termos do Decreto Estadual nº 47.185, de 13 de maio de 2017, que dispõe sobre o Plano Mineiro de Promoção da Integridade – PMPI.

Resolução OGE nº 09, de 18 de julho de 2023, publica a segunda Edição do Plano de Integridade desta OGE.

Ouvidoria-Geral do Estado

Ouvidora-Geral: Simone Deoud Siqueira

Expediente

RESOLUÇÃO OGE Nº 04, 01 DE JUNHO DE 2022.

Altera a Resolução OGE nº 6, de 17 de março de 2020, que institui o Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles (CGIRC) da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE) e designa sua composição.

A OUVIDORA-GERAL DO ESTADO, no uso de atribuições que lhe conferem o inciso III do § 1º do art. 93 da Constituição do Estado, a Lei nº 15.298, de 6 de agosto de 2004, a Lei nº 23.304, de 30 de maio de 2019, o Decreto nº 47.740, de 21 de outubro de 2019, e tendo em vista o disposto no Decreto nº 48.419, de 16 de maio de 2022, e na Resolução nº 3, de 20 de fevereiro de 2020,

RESOLVE:

Art. 1º – O caput do art. 4º da Resolução OGE nº 6, de 17 de março de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 4º – Ficam designados para compor o CGIRC:

I – pela Assessoria Estratégica:

- a) Roberto Maximiro dos Santos Pinto, Masp 1.190.869-6, como coordenador;
- b) Graziela Carolina Gonçalves dos Santos, Masp 1.396.951-4, como coordenadora adjunta;

II – pela Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças:

- a) Mariana Marcia Custódio, Masp 1.127.166-5;
- b) Taiane Fonseca Marques, Masp 1.205.043-1;
- c) César Bruno de Almeida, Masp 1.478.633-9;
- d) Leonardo Campos Fonseca Leite, Masp 1.368.163-0;

III – pelo Gabinete:

- a) Maxyara Cardoso Costa, Masp 1.462.260-9;

IV – pelas Ouvidorias Temáticas:

- a) Daniel Guimaraes Medrado de Castro, Masp 1.390.093-1;

V – pela Coordenadoria Técnica:

- a) Juliana de Souza Viana, Masp 1.212.633-0;

- b) Juliana Lara Rodrigues, Masp 1.377.623-2;

VI – pela Assessoria Jurídica:

- a) Danuza Aparecida de Paiva, Masp 752.687-4.

(...)”.

Art. 2º – Fica revogada a Resolução OGE nº 4, de 10 de setembro de 2021.

Art. 3º – Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 01 de junho de 2022.

Simone Deoud Siqueira
Ouvidora-Geral do Estado

02 1643561 - 1

Anexo 2 – Matriz de Responsabilidades – Plano de Integridade

AÇÃO					MATRIZ DE RESPONSABILIDADE - Plano de Integridade																		
EIXO	SUB EIXO	Nº	AÇÃO	NOME DA AÇÃO MO SISPM PI	Autoridades Máximas	Gabinete	Controladoria Setorial	Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles	Gestor responsável pelo processo	Ouvidorias Temáticas	Assessoria de Comunicação Social	Assessoria Estratégica	Assessoria Jurídica	Superintendência de Gestão e Finanças - SPGF	Diretoria de Tecnologia da Informação	Diretoria de Logística e Aquisições	Diretoria de Planejamento e Orçamento	Diretoria de Contabilidade e Finanças	Diretoria de Recursos Humanos	Comissão de Gestão da Informação	Comissão de Ética	Coordenadoria Técnica	
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Transparência Pública	1	Publicar no site da OGE, os relatórios de gestão anuais e trimestrais, contendo informações sobre os resultados consolidados alcançados pela OGE e também por ouvidoria temática.	PUBLICAÇÃO DE REALTÓRIOS DE GESTÃO	A/C	-	-	I	-	-	S	S	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	R
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Planejamento Estratégico	2	Garantir que o PPAG 2020/2023 seja executado em consonância com o Planejamento Estratégico da OGE.	ALINHAMENTO ESTRATÉGICO PE/PPAG	I	I	-	I	-	-	-	R	-	-	-	-	C	-	-	-	-	-	-
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Gestão de Riscos	3	Redesenhar/monitorar Processos Operacionais Padrão garantindo a padronização das ações de tratamento de manifestações na OGE	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DE OUVIDORIA	I	I	-	I	S	S	-	S	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	R
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Gestão de Riscos	4	Comunicar à Alta Administração os riscos identificados nos processos internos	COMUNICAÇÃO DE RISCOS	I	I	-	S	S	C	-	R	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Gestão de Riscos	5	Gestão de Riscos para licitações e contratações públicas na OGE - prevenção fraude e corrupção	PREVENÇÃO DE FRAUDE E CORRUPÇÃO INTERNA	A/C	I	C	I	S	R	-	S	-	S	-	-	-	-	-	-	-	-	-

AÇÃO					MATRIZ DE RESPONSABILIDADE - Plano de Integridade																		
EIXO	SUB EIXO	Nº	AÇÃO	NOME DA AÇÃO MO SISPM PI	Autoridades Máximas	Gabinete	Controladoria Setorial	Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles	Gestor responsável pelo processo	Ouvidorias Temáticas	Assessoria de Comunicação Social	Assessoria Estratégica	Assessoria Jurídica	Superintendência de Gestão e Finanças - SPGF	Diretoria de Tecnologia da Informação	Diretoria de Logística e Aquisições	Diretoria de Planejamento e Orçamento	Diretoria de Contabilidade e Finanças	Diretoria de Recursos Humanos	Comissão de Gestão da Informação	Comissão de Ética	Coordenadoria Técnica	
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Controle Interno	6	Aprimorar os processos de contratação, gestão e fiscalização de contratos na OGE.	GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	A/C	I	-	I	-	-	-	I	-	S	-	R	-	-	-	-	-	-	-
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Ambiental	7	Reduzir espaço de armazenamento nos servidores da OGE em 20%	REDUÇÃO DE ESPAÇOS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS	I	I	-	I	-	-	-	S	-	S	R	-	-	-	-	-	-	-	-
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Ambiental	8	Instituir Comissão para atendimento ao Programa Ambientação	PROGRAMA AMBIENTAÇÃO	I	I	-	I	-	-	-	S	-	R	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão de Pessoas	Políticas de Recursos Humanos	9	Elaborar e ofertar cursos e módulos de formação, capacitação e qualificação de servidores da OGE.	QUALIFICAÇÃO DE SERVIDORES DA OGE	A/C	I	-	I	-	-	-	I	C	S	-	-	-	-	R	-	-	-	-
Gestão de Pessoas	Código de Conduta Ética e Comissão de Ética	10	Realizar ações de sensibilização para os servidores da OGE sobre aspectos da boa conduta, valores morais e éticos.	SENSIBILIZAÇÃO INTERNA SOBRE ÉTICA PROFISSIONAL	A/C	I	C	I	-	-	I	-	-	-	-	-	-	-	I	-	R	-	-
Gestão de Pessoas	Comunicação Interna	11	Aprimorar a comunicação interna para que as informações sejam divulgadas adequadamente entre gestores e servidores, por meio da <i>intranet</i> e do e-mail institucional.	APRIMORAMENTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA	I	I	-	I	-	S	R	S	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Controle Social	12	Aprimorar os instrumentos de mensuração da satisfação dos usuários dos serviços prestados pela OGE.	SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS DA OGE	A/C	I	-	I	-	-	-	R	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	S

AÇÃO					MATRIZ DE RESPONSABILIDADE - Plano de Integridade																		
EIXO	SUB EIXO	Nº	AÇÃO	NOME DA AÇÃO MO SISPM PI	Autoridades Máximas	Gabinete	Controladoria Setorial	Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles	Gestor responsável pelo processo	Ouvidorias Temáticas	Assessoria de Comunicação Social	Assessoria Estratégica	Assessoria Jurídica	Superintendência de Gestão e Finanças - SPGF	Diretoria de Tecnologia da Informação	Diretoria de Logística e Aquisições	Diretoria de Planejamento e Orçamento	Diretoria de Contabilidade e Finanças	Diretoria de Recursos Humanos	Comissão de Gestão da Informação	Comissão de Ética	Coordenadoria Técnica	
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Controle Social	13	Ampliar as ações de Ouvidoria Móvel com objetivo de fiscalizar, dar publicidade e oferecer atendimento presencial aos usuários.	OUIDORIA MÓVEL	A/C	I	-	I	-	S	S	R	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Proteção de Dados e Segurança da Informação	14	Informar aos usuários sobre a Política de Privacidade e Termos de Uso adotados pela OGE para garantir a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	SEGURANÇA DEDADOS /INFORMAÇÃO NA OGE	A/C	I	-	I	-	-	-	C	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	S
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Qualidade e Eficiência dos serviços prestados	15	Ampliar o Projeto "Cliente Oculto", visando alcançar excelência nos processos de trabalho da OGE, com padrão de qualidade alto, considerando a visão e experiência dos usuários dos serviços prestados pelo órgão.	CLIENTE OCULTO	A/C	I	-	I	-	-	-	R	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	S
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Qualidade e Eficiência dos serviços prestados	16	Realizar palestras, seminários e disponibilizar materiais didáticos para qualificação e desenvolvimento dos servidores públicos que atuam ou atuarão em ouvidorias públicas.	QUALIFICAÇÃO EM OUIDORIA	A/C	I	-	I	-	C	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	R
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Qualidade e Eficiência dos serviços prestados	17	Apresentar relatório de gestão aos órgãos e entidades da administração pública, contendo informações gerenciais que subsidem os gestores na tomada de decisões, com foco no aprimoramento e desenvolvimento das políticas públicas.	DISPONIBILIZAÇÃO DE RELATÓRIOS DE GESTÃO	I	C	-	I	-	C	-	S	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	R
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Qualidade e Eficiência dos serviços prestados	18	Ofertar treinamentos com os analistas das Ouvidorias Temáticas da OGE e dos pontos de resposta dos órgãos e entidades, para o devido acesso aos sistemas informatizados de registro e tramitação de manifestações.	ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DE OUIDORIA	I	C	-	I	-	-	-	-	-	S	R	-	-	-	-	-	-	-	S
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Comunicação Externa	19	Promover e divulgar a ouvidoria, os serviços prestados, e os canais de atendimento da OGE, por meio de campanhas e anúncios publicitários, incentivando a participação dos usuários dos serviços públicos.	DIVULGAÇÃO DA OGE	I	C	-	I	-	C	R	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	C
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Gestão de Riscos	20	Elaborar a Política de Gestão de Riscos e a Declaração de Appetite ao Risco da OGE	POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS	A	C	C	C	-	-	I	R	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Anexo 3 – Plano de Ação

PLANO DE AÇÃO - PLANO DE INTEGRIDADE DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO							
EIXO	SUBEIXO	Nº	AÇÃO	NOME DA AÇÃO NO SISPM PI	UNIDADE EXECUTORA	PRAZO	OBS.:
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Transparência Pública	1	Publicar no site da OGE, relatório de gestão anuais e trimestrais, contendo informações sobre os resultados consolidados alcançados pela OGE e também por ouvidoria temática.	PUBLICAÇÃO DE REALTÓRIOS DE GESTÃO	Coordenadoria Técnica	Trimestral	
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Planejamento Estratégico	2	Garantir que o PPAG 2020/2023 seja executado em consonância com o Planejamento Estratégico da OGE.	ALINHAMENTO ESTRATÉGICO PE/PPAG	Assessoria Estratégica	Contínuo	Aprimorar o fluxo do processo de acompanhamento das ações do PPAG
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Gestão de Riscos	3	Redesenhar/monitorar Processos Operacionais Padrão garantindo a padronização das ações de tratamento de manifestações na OGE	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DE OUVIDORIA	Coordenadoria Técnica	Contínuo	Os processos das Ouvidorias temáticas serão mapeados pela AEST e validados junto à CT. Demais processos validados junto ao Gabinete
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Gestão de Riscos	4	Comunicar à Alta Administração os riscos identificados nos processos internos.	COMUNICAÇÃO DE RISCOS	Assessoria Estratégica	Contínuo	
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Gestão de Riscos	5	Gestão de Riscos para licitações e contratações públicas na OGE - prevenção de fraude e corrupção	PREVENÇÃO DE FRAUDE E CORRUPÇÃO INTERNA	Ouvidoria de Prevenção e Combate Corrupção	Junho	
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Controle Interno	6	Aprimorar os processos de contratação, gestão e fiscalização de contratos na OGE.	GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	Diretoria de Logística e Aquisições	Junho	

PLANO DE AÇÃO - PLANO DE INTEGRIDADE DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

EIXO	SUBEIXO	Nº	AÇÃO	NOME DA AÇÃO NO SISPM PI	UNIDADE EXECUTORA	PRAZO	OBS.:
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Ambiental	7	Reduzir espaço de armazenamento nos servidores da OGE em 20%	REDUÇÃO DE ESPAÇOS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS	DTI	Abril	A redução não será linear, devendo ser verificada a capacidade de cada equipe.
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Ambiental	8	Instituir Comissão para atendimento ao Programa Ambientação	PROGRAMA AMBIENTAÇÃO	SPGF	Abril	
Gestão de Pessoas	Políticas de Recursos Humanos	9	Elaborar e ofertar cursos e módulos de formação, capacitação e qualificação de servidores da OGE.	QUALIFICAÇÃO DE SERVIDORES DA OGE	Diretoria de Recursos Humanos	Contínuo	
Gestão de Pessoas	Código de Conduta Ética e Comissão de Ética	10	Realizar ações de sensibilização para os servidores da OGE sobre aspectos da boa conduta, valores morais e éticos.	SENSIBILIZAÇÃO INTERNA SOBRE ÉTICA PROFISSIONAL	Comissão de Ética	Contínuo	
Gestão de Pessoas	Comunicação Interna	11	Aprimorar a comunicação interna para que as informações sejam divulgadas adequadamente entre gestores e servidores, por meio da <i>intranet</i> e do e-mail institucional.	APRIMORAMENTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA	Assessoria Estratégica	Junho	Criar fluxo de comunicação à Ascon para que a mesma possa fazer a divulgação
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Controle Social	12	Aprimorar os instrumentos de mensuração da satisfação dos usuários dos serviços prestados pela OGE.	SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS DA OGE	Assessoria Estratégica	Março	Revisar modelo de pesquisa já disponibilizado com adequação/ampliação dos quesitos avaliados

PLANO DE AÇÃO - PLANO DE INTEGRIDADE DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

EIXO	SUBEIXO	Nº	AÇÃO	NOME DA AÇÃO NO SISPM PI	UNIDADE EXECUTORA	PRAZO	OBS.:
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Controle Social	13	Ampliar as ações de Ouvidoria Móvel com objetivo de fiscalizar, dar publicidade e oferecer atendimento presencial aos usuários.	OUVIDORIA MÓVEL	Assessoria de Comunicação Social	Contínuo	
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Proteção de Dados e Segurança da Informação	14	Informar aos usuários sobre a Política de Privacidade e Termos de Uso adotados pela OGE para garantir a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	SEGURANÇA DE DADOS /INFORMAÇÃO NA OGE	Coordenadoria Técnica	Março	Disponibilizar Política de Privacidade e Termos de Uso nos canais de atendimento virtuais da OGE
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Qualidade e Eficiência dos serviços prestados	15	Ampliar o Projeto "Cliente Oculto", visando alcançar excelência nos processos de trabalho da OGE, com padrão de qualidade alto, considerando a visão e experiência dos usuários dos serviços prestados pelo órgão.	CLIENTE OCULTO	Assessoria Estratégica	Dezembro	Disponibilizar pesquisa via sistema
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Qualidade e Eficiência dos serviços prestados	16	Realizar palestras, seminários e disponibilizar materiais didáticos para qualificação e desenvolvimento dos servidores públicos que atuam ou atuarão em ouvidorias públicas.	QUALIFICAÇÃO EM OUVIDORIA	Coordenadoria Técnica	Contínuo	
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Qualidade e Eficiência dos serviços prestados	17	Apresentar relatório de gestão aos órgãos e entidades da administração pública, contendo informações gerenciais que subsidiem os gestores na tomada de decisões, com foco no aprimoramento e desenvolvimento das políticas públicas.	DISPONIBILIZAÇÃO DE RELATÓRIOS DE GESTÃO	Coordenadoria Técnica	Trimestral	

PLANO DE AÇÃO - PLANO DE INTEGRIDADE DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

EIXO	SUBEIXO	Nº	AÇÃO	NOME DA AÇÃO NO SISPM PI	UNIDADE EXECUTORA	PRAZO	OBS.:
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Qualidade e Eficiência dos serviços prestados	18	Ofertar treinamentos com os analistas das Ouvidorias Temáticas da OGE e dos pontos de resposta dos órgãos e entidades, para o devido acesso aos sistemas informatizados de registro e tramitação de manifestações.	ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DE OUVIDORIA	Diretoria de Tecnologia da Informação	Contínuo	
Controle Social e Defesa do Usuário do Serviço Público	Comunicação Externa	19	Promover e divulgar a ouvidoria, os serviços prestados, e os canais de atendimento da OGE, por meio de campanhas e anúncios publicitários, incentivando a participação dos usuários dos serviços públicos.	DIVULGAÇÃO DA OGE	Assessoria de Comunicação	Contínuo	
Governança e Comprometimento da Alta Administração	Gestão de Riscos	20	Elaborar a Política de Gestão de Riscos e a Declaração de Apetite ao Risco da OGE	POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS	Assessoria Estratégica	Dezembro	