

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Plano de Ação para Evolução no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (Mmoup)

Elementos	Nível Planejado	Ações
1.2.5 Condutas (Decreto 39.675)	4	Atualizar normas já existentes ou editar novas normas.
1.3.4 Acesso ao nível estratégico	3	
2.3.4 Proteção ao denunciante	4	
2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	3	
2.3.6 Análise preliminar	3	
1.4.3 Eficiência de Alocação de Recursos	4	Estabelecer novas rotinas de trabalho ou ajustar rotinas já existentes
1.4.4 Segurança da Informação	3	
1.5.5 Experiência do usuário	3	
2.1.1 Mapeamento de Serviços	3	
2.1.3 Qualidade da Informação	4	
2.2.2 Transparência de desempenho	4	Incluir nos relatórios já publicados periodicamente, o plano de ação para implantação de melhorias.
2.3.3. Atendimento	4	Produzir e publicar materiais de orientação para o atendimento ao usuário.
2.4.2 Perfil dos manifestantes	3	Evoluir sistema informatizado utilizado
2.2.1 Controle social	4	
2.4.1 Armazenamento de informações	3	
1.4.2 Formação de competências	4	Evoluir processo de gestão por competências já instituído

Marconi Muzzio Pires de Paiva Filho
Secretário da Controladoria-Geral do Estado



Documento assinado eletronicamente por **Marconi Muzzio Pires de Paiva Filho**, em 04/04/2022, às 12:15, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **22922279** e o código CRC **6B36E731**.

SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Rua Santo Elias, 535, - Bairro Espinheiro, Recife/PE - CEP 52020-095, Telefone: 3183-0800