

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – Ifal**  
**Ouvidoria**

# OUVIDORIA



## PLANO DE TRABALHO ANUAL 2023



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – Ifal**  
**Ouvidoria**

## **Introdução**

De acordo com a Ouvidoria Geral da União – OGU, a Ouvidoria “*é o elo de ligação entre o Estado e o usuário de serviços públicos. Ela é, ao mesmo tempo, uma unidade que promove a participação, respondendo as manifestações, que são sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos, e também promove o controle da Administração Pública, provendo informações que são trazidas diretamente pelos cidadãos e que poderão subsidiar os aprimoramentos necessários à gestão dos órgãos e entidades.*” (Fonte: <https://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria>).

Resumidamente, podemos dizer que as ouvidorias são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pelo órgão.

## **Objetivo Geral**

O plano anual de trabalho tem como objetivo nortear a atuação da Ouvidoria do Ifal no ano de 2023, buscando cumprir com suas obrigações, tendo como base as legislações vigentes sobre o assunto, em especial as Leis nº 12.527/2011, nº 13.460/2017 e nº 13.726/2018, os Decretos nº 7.724/2012 (alterado pelo Decreto nº 9.690/2019), nº 9.094/2017 e nº 10.228/2020, a Portaria nº 581, de 9 de março de 2020 e, ainda, a Instrução Normativa Conjunta nº 5 de 18 de junho de 2018. O plano está alinhado com os objetivos estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional 2019/2023.

## **Objetivos Específicos**

- Definir e executar ações que possam promover melhoria contínua da Ouvidoria;
- Divulgar a Ouvidoria entre os usuários, ampliando a participação social; e
- Contribuir para a melhoria e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados pelo Ifal.

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – Ifal**  
**Ouvidoria**

**Cronograma 2023**

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Metas</b>	<b>Ações</b>	<b>Prazo</b>
1. Fortalecer a gestão participativa e democrática.	Promoção da melhoria contínua da Ouvidoria.	Manter atualizadas as informações sobre o setor da Ouvidoria no portal do Ifal.	Até Dezembro de 2023.
		Aplicar a pesquisa de satisfação dos usuários.	Até Dezembro de 2023.
		Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2024.	Dezembro de 2023.
	Atendimento das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.	Registrar as manifestações recebidas presencialmente, por telefone ou e-mail na Plataforma Fala.BR.	Até Dezembro de 2023.
		Assegurar uma linguagem cidadã nas respostas e apresentá-las dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes.	Até Dezembro de 2023.
	Divulgação da Ouvidoria e dos seus serviços.	Promover divulgação das atividades da Ouvidoria.	Até Dezembro de 2023.
		Divulgar procedimentos, fluxos e demandas da Ouvidoria e do SIC aos gestores do Ifal.	Junho a Dezembro de 2023.

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – Ifal**  
**Ouvidoria**

		Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria do segundo semestre de 2022 e publicar no site do Ifal.	Até Março de 2023.
		Elaborar e publicar o Relatório do primeiro semestre de 2023.	Julho de 2023.
		Elaborar o Relatório do Conselho de Usuários de 2022.	Até Maio de 2023.
	Realização da consulta ao Conselho de Usuários.	Realizar o chamamento dos conselheiros.	Até Julho de 2023.
		Aplicar consultas e/ou pesquisas com os conselheiros.	Julho a Dezembro de 2023.
	Aperfeiçoamento da Transparência Ativa.	Auxiliar na publicação de dados abertos.	Até Dezembro de 2023.
Auxiliar na elaboração do Plano de Dados Abertos do Ifal - 05/2024 a 05/2026.		Julho de 2023 a Maio de 2024.	
2. Consolidar a gestão de processos no Ifal.	Normatização da Ouvidoria.	Revisar e implementar normativos internos.	Até Dezembro de 2023.
		Elaborar o Manual da Ouvidoria.	Até Dezembro de 2023.
	Implantação do Modelo de Maturidade em	Implementar o plano de ação da Maturidade (1º	Até Março de 2023.

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – Ifal**  
**Ouvidoria**

	Ouvidoria Pública.	ciclo).	
		Preencher os dados do 2º ciclo do Modelo de Maturidade.	Abril de 2023 a Março de 2024.
	Participação na Comissão de Gestão da Integridade.	Finalizar as ações previstas no Plano de Integridade 2021 a 2022.	Até Dezembro de 2023.
		Mapear os riscos e apresentar as ações a serem realizadas para compor o Plano de Integridade 2023 a 2024.	Até Dezembro de 2023.
3. Promover a formação continuada dos servidores.	Capacitação do(s) servidor(es) da Ouvidoria.	Participar de lives e cursos de capacitação.	Até Dezembro de 2023.
		Realizar capacitação em mediação de conflitos para atender ao exposto na Seção VIII da Portaria nº 581, de 09/03/2021, em especial o art. 47 e seu § 1º.	Até Dezembro de 2023.
		Participar de Eventos externos.	Até Dezembro de 2023.

### Conclusão

No decorrer do presente ano, a Ouvidoria executará o presente Plano de trabalho e acompanhará as ações para fazer os ajustes necessários no decorrer do processo.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – Ifal**  
**Ouvidoria**

Ao final de 2023, a Ouvidoria apresentará os resultados alcançados, frutos do presente Plano de trabalho, demonstrando as ações alcançadas, as não alcançadas e os gargalos que impediram o alcance do planejado, bem como indicará possíveis soluções para o aprimoramento do setor.

Dessa forma, encaminhamos o presente Plano de Trabalho ao senhor Reitor, para análise e possíveis alterações e posterior aprovação. O mesmo será publicado no Portal do Ifal, no link disponível para a Ouvidoria.

Maceió – AL, 28 de Março de 2023.