



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

OUVIDORIA



PLANO DE TRABALHO ANUAL 2022



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 2022, 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 um conjunto de ações e atividades integradas para aprimorar a 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 2022

| Objetivo Estratégico | Metas | Ações | Período | Status |
|---|---|--|----------------------------------|--|
| 1. Fortalecer a gestão participativa e democrática. | Aprimorar o funcionamento da Ouvidoria. | Manter atualizadas as informações sobre o setor da Ouvidoria no portal do Ifal. | Janeiro a Dezembro de 2022. | Concluído. |
| | | Realizar avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Ouvidoria. | Janeiro a Dezembro de 2022. | Concluído no segundo semestre de 2022. |
| | | Coletar dados acerca do perfil dos manifestantes, os quais podem ser associados à natureza das manifestações a fim de gerar informações relevantes aos gestores. | Janeiro de 2022 a Março de 2023. | Concluído no segundo semestre de 2022. |
| | | Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2023. | Dezembro de 2022. | Ainda não iniciado. |
| | Atendimento das demandas de | Registrar as manifestações | Janeiro a Dezembro de 2022. | Concluído. |

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

| | | | | |
|--|---|--|-----------------------------|---------------|
| | Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão. | recebidas presencialmente, por telefone ou e-mail na Plataforma Fala.BR. | | |
| | | Assegurar uma linguagem cidadã nas respostas e apresentá-las dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes. | Janeiro a Dezembro de 2022. | Concluído. |
| | Divulgação da Ouvidoria e dos seus serviços. | Definir conteúdo sobre a Ouvidoria e publicar nas Redes Sociais em parceria com o Departamento de Comunicação. | Janeiro a Dezembro de 2022. | Concluído. |
| | | Divulgar procedimentos, fluxos e demandas da Ouvidoria e do SIC aos gestores do Ifal. | Junho a Dezembro de 2022. | Em andamento. |
| | | Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria do ano de 2021 e, após aprovação do Reitor, publicar no | Até Março de 2022. | Concluído. |

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

| | | | |
|--|---|-----------------------------|---------------|
| | site do Ifal. | | |
| | Elaborar o Relatório do primeiro semestre de 2022. | Julho de 2022. | Concluído. |
| | Elaborar o Relatório do Conselho de Usuários referente ao ano de 2021. | Até Abril de 2022. | Concluído. |
| Implementação do Serviço de Informação ao cidadão - SIC físico nos <i>campi</i> , conforme exigência do Decreto nº 7.724/2012 (Art. 10, § 1º). | Realizar treinamento com os responsáveis pelo serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação nos <i>campi</i> . | Janeiro a Abril de 2022. | Concluído. |
| Implementação do Conselho de Usuários. | Realizar o chamamento dos conselheiros. | Janeiro a Julho de 2022. | Concluído. |
| | Aplicar consultas e/ou pesquisas com os conselheiros. | Julho a Dezembro de 2022. | Em andamento. |
| Avaliação e acompanhamento dos serviços públicos prestados pelo Instituto para aprimorá-los. | Elaborar uma avaliação de satisfação com a acessibilidade do canal de denúncias. | Janeiro a Dezembro de 2022. | Concluído. |
| | Atualizar a Carta de | Janeiro a Junho de | Concluído. |

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

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------------|---------------------|
| | Aperfeiçoamento da Transparência Ativa. | Serviços do Ifal. | 2022. | |
| | | Auxiliar na elaboração do Plano de dados Abertos. | Janeiro a maio de 2022. | Concluído. |
| 2. Consolidar a gestão de processos no Ifal. | Mapeamento de processos | Mapear os processos de tratamento de manifestações de Ouvidoria interna e externa. | Janeiro de 2022 a Março de 2023. | Em construção. |
| | | Mapear os processos de resolução pacífica de conflitos. | Janeiro de 2022 a Março de 2023. | Ainda não iniciado. |
| | Aprimoramento do fluxo de denúncias. | Atualizar a imagem do fluxo de denúncias. | Fevereiro a Junho de 2022. | Em andamento. |
| | Normatização da Ouvidoria. | Constituir normas internas, como, por exemplo, o Regimento Interno. | Janeiro de 2022 a Março de 2023. | Em construção. |
| | | Instituir formalmente procedimentos internos a serem seguidos pelos servidores da Ouvidoria. | Janeiro de 2022 a Março de 2023. | Em construção. |
| | Implantação do Modelo de | Elaborar o plano de ação do Modelo de | Janeiro a 15 de | Concluído. |



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

| | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|---------------------|
| | Maturidade em Ouvidoria Pública. | Maturidade. | Março 2022. | |
| | | Implementar o plano de ação da Maturidade. | Março de 2022 a Março de 2023. | Em andamento. |
| | Participação na Comissão de Gestão da Integridade. | Finalizar as ações previstas no Plano de Integridade 2021/2022. | Janeiro a Dezembro de 2022. | Concluído. |
| | | Mapear os riscos e apresentar as ações a serem realizadas para compor o Plano de Integridade 2022/2023. | Até Dezembro de 2022. | Concluído. |
| 3. Promover a formação continuada dos servidores. | Capacitação do(s) servidor(es) da Ouvidoria. | Participar de lives e cursos de capacitação. | Janeiro a Dezembro de 2022. | Concluído. |
| | | 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 2022. | Ainda não iniciado. |



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

Situação atual

Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2023: O Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2023 está em processo de elaboração e será finalizado e publicado no site do Ifal, em <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/plano-de-trabalho>, em breve.

Divulgar procedimentos, fluxos e demandas da Ouvidoria e do SIC aos gestores do Ifal: Foi feita a divulgação do fluxo de denúncias do Ifal e do Relatório da Ouvidoria referente ao segundo semestre de 2022, porém, os demais fluxos e normativos internos ainda estão em construção pelo setor.

Aplicar consultas e/ou pesquisas com os conselheiros: Devido ao período eleitoral, as enquetes só puderam ser publicadas após as eleições, ou seja, só foram publicadas na segunda quinzena do mês de novembro de 2022. Para não ficar pouco tempo para a população responder, as enquetes estão disponíveis para resposta até o dia 31/03/2023. Após o encerramento do período de resposta será feito o levantamento dos resultados e o relatório sobre o Conselho de Usuários será elaborado e publicado no site do Ifal, em <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/relatorios>.

Mapear os processos de tratamento de manifestações de Ouvidoria interna e externa: Os fluxos estão sendo construídos e estarão disponíveis em breve. Após a finalização dos fluxos, será feita a divulgação e a disponibilização dos mesmos no site do Ifal, na parte da Ouvidoria.

Mapear os processos de resolução pacífica de conflitos: Houve um atraso na conclusão de outras atividades planejadas, devido ao grande volume de trabalho, já que 2022 foi o ano com maior quantidade de manifestações recebidas, além das atividades do Modelo de Maturidade e das atribuições da Comissão de Dados Abertos que, inclusive, no decorrer do ano passado houve alteração na Comissão passando a Ouvidora a ser a presidente da referida Comissão o que acarretou em mais atribuições ainda.



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

Atualizar a imagem do fluxo de denúncias: Foi feita a atualização de acordo com a Portaria válida sobre o fluxo interno de denúncias do Ifal, porém a Portaria atual precisará sofrer alterações devido ao normativo interno do setor que está sendo construído. Sendo assim, precisará passar por uma nova atualização após as devidas alterações, conforme recomendação da Procuradoria Federal junto ao Ifal.

Constituir normas internas, como, por exemplo, o Regimento Interno: O normativo interno está em processo de construção. A Ouvidoria está realizando ajustes no documento conforme orientação da Procuradoria Federal junto ao Ifal.

Instituir formalmente procedimentos internos a serem seguidos pelos servidores da Ouvidoria: O documento está em processo de construção em conjunto com a elaboração do normativo interno.

Implementar o plano de ação da Maturidade: A maioria das ações do plano de ação da Maturidade já foi implementada. A atualização sobre as ações concluídas, em andamento e as em atraso serão divulgadas em breve no Plano de Ação da Maturidade, publicado em <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/plano-de-trabalho>.

Realizar capacitação em mediação de conflitos: Houve um atraso na conclusão de outras atividades planejadas, devido ao grande volume de trabalho, já que 2022 foi o ano com maior quantidade de manifestações recebidas, além das atividades do Modelo de Maturidade e das atribuições da Comissão de Dados Abertos que, inclusive, no decorrer do ano passado houve alteração na Comissão passando a Ouvidora a ser a presidente da referida Comissão o que acarretou em mais atribuições ainda.



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

Conclusão

Diante das 28 atividades planejadas, 18 foram concluídas (64,29%), 7 estão em andamento (25%) e apenas 3 ainda não foram iniciadas (10,71%). Isso demonstra que, mesmo com um aumento nas atribuições do setor, como a participação na Comissão de Dados Abertos, como na quantidade de manifestações de ouvidoria recebidos no ano de 2022, a Ouvidoria conseguiu alcançar a maior parte dos seus objetivos, ficando poucas pendências para o ano de 2023.

Os trabalhos primordiais da Ouvidoria foram atendidos, quais sejam, manter atualizadas as informações sobre o setor no site do Ifal e registrar as manifestações recebidas e respondê-las dentro do prazo legal. Além disso, o avanço nas atividades do Modelo de Maturidade foi grande, bem como o aprimoramento do departamento.

As atividades que ficaram pendentes foram reprogramadas para o Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria para 2023.

Diante do exposto, encaminha-se o presente Plano de Trabalho ao senhor Reitor, para conhecimento das ações alcançadas, não alcançadas e os gargalos que impediram o alcance do planejado. O mesmo será publicado no Portal do Ifal, no link disponível para Ouvidoria.

Maceió – AL, 13 de Março de 2022.