



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

OUVIDORIA



PLANO DE TRABALHO ANUAL 2020



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 2020, 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) e nº 9.094/2017 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 estruturar a Ouvidoria;
- Divulgar a Ouvidoria entre os usuários, ampliando a participação social; e
- Contribuir para a melhoria e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.



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

Cronograma 2020

Objetivo Estratégico	Metas	Ações	Prazo
1. Ampliar e fortalecer a rede de relacionamento com setores público e privado, comunidades ou arranjos/grupos sociais e culturais, com vistas ao intercâmbio de experiências e ao estabelecimento de ações formativas e de colaboração.	Realização de <i>benchmarking</i> com outros Institutos.	Efetuar, através de videoconferência ou de telefonemas, contato com outros Institutos que tenham melhor desempenho na área de Ouvidoria a fim de aperfeiçoar a Ouvidoria do Ifal.	Janeiro a Dezembro de 2020.
2. Fortalecer a gestão participativa e democrática.	Fomentar o funcionamento da Ouvidoria.	Ampliar a força de trabalho da Ouvidoria com a disponibilização de servidores.	Janeiro a Dezembro de 2020.
		Buscar melhorias na estrutura física do setor, como, por exemplo, a obtenção de uma sala própria para a Ouvidoria e a disponibilização de computadores, mesas e cadeiras.	Janeiro a Dezembro de 2020.
		Manter atualizadas as informações sobre o setor da Ouvidoria no portal do Ifal.	Janeiro a Dezembro de 2020.
		Elaborar o Plano de	Dezembro de 2020.

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

		Trabalho da Ouvidoria para 2021.	
	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.	Janeiro a Dezembro de 2020.
		Assegurar uma linguagem cidadã nas respostas e apresentá-las dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes.	Janeiro a Dezembro de 2020.
	Divulgação da Ouvidoria e dos seus serviços.	Produzir, em conjunto com a Coordenação de Comunicação e Eventos, material de divulgação como cartazes, panfletos, banners e vídeos sobre a ouvidoria e divulgar esse material a servidores e alunos do Instituto.	Maió a Dezembro de 2020.
		Realizar visitas aos <i>campi</i> para divulgar a Ouvidoria.	Junho a Dezembro de 2020.
		Divulgar procedimentos, fluxos e demandas da Ouvidoria e do SIC aos gestores do Ifal.	Janeiro a Dezembro de 2020.
	Implementação do Comitê de	Compor o Comitê de Desburocratização e	Janeiro a Abril de 2020.

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

	Desburocratização em cumprimento à IN Conjunta nº 1, de 12/01/2018.	ajudar na elaboração da Portaria instituindo o Comitê com a designação de seus membros.	
	Implementação do Serviço de Informação ao cidadão - SIC físico nos <i>campi</i> , conforme exigência do Decreto nº 7.724/2012 (Art. 10, § 1º).	Disponibilizar um computador para acesso ao sistema e-SIC nos <i>campi</i> e treinar funcionários para orientações ao público.	Junho de 2020 a Junho de 2021.
	Atualização da Carta de Serviços ao Usuário.	Fazer um levantamento dos serviços prestados pelo Instituto e atualizar, bem como aprimorar, a Carta de Serviços ao Usuário no site do Instituto e no Portal de Serviços.	Janeiro a Julho de 2020.
	Aperfeiçoamento da Transparência Ativa no site do Ifal.	Contribuir com a adequação do site do Ifal às normas de Transparência Ativa.	Janeiro a Junho de 2020.
		Efetuar sugestões de publicações na página do Instituto para melhorar a Transparência Ativa.	Janeiro a Dezembro de 2020.
3. Consolidar a gestão de processos no Ifal.	Mapeamento de processos	Mapear os processos do setor.	Junho a Dezembro de 2020.
	Definição do fluxo de denúncias em conjunto	Realizar reuniões com a Corregedoria e a	Janeiro a Abril de 2020.



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

	com a Corregedoria e com a Comissão de Ética.	Comissão de Ética para definir o fluxo de denúncias no âmbito do Instituto.	
		Inserir o fluxo de denúncias no Plano de Integridade.	Abril de 2020.
		Divulgar o fluxo de denúncias dentro da Instituição.	Maior a Dezembro de 2020.
	Normatização da Ouvidoria	Construir normas internas, como, por exemplo, o Regimento Interno e o Manual da Ouvidoria do Ifal.	Janeiro a Dezembro de 2020.
	Participação do setor no Plano de Desenvolvimento Institucional.	Incluir a Ouvidoria no PDI 2019-2023.	Janeiro a Maio de 2020.
4. Estabelecer uma política de comunicação integrada e continuada para criação de uma cultura de comunicação entre os diversos segmentos do Ifal.	Avaliação e acompanhamento dos serviços públicos prestados pelo Instituto para aprimorá-los.	Elaborar e aplicar pesquisa de satisfação.	Abril a Dezembro de 2020.
5. Promover a formação continuada dos	Capacitação do(s) servidor(es) da	Tirar a certificação em Ouvidoria.	Até março de 2020.



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

servidores.	Ouvidoria.	Participar de cursos presenciais e a distância.	Janeiro a Dezembro de 2020.
-------------	------------	---	-----------------------------

MAPA DE RISCOS			
Risco 01:	Inexistência de uma equipe		
Probabilidade:	() Baixa	() Média	(X) Alta
Impacto:	() Baixo	() Médio	(X) Alto
Consequências Sobrecarga de trabalho. Atrasos na realização de atividades operacionais. Comprometimento da execução do Plano de Trabalho. Redução da qualidade de vida e motivação dos servidores.			
Ação Preventiva (para não acontecer) Buscar auxílio de outros setores para realização de atividades que possam ser compartilhadas.			
Ação Corretiva (se acontecer) Remanejar pessoal de outros setores/ <i>campi</i> . Readequação do Plano de Trabalho Anual.			
Risco 02:	<u>Dificuldade de comunicação com a alta Gestão</u>		
Probabilidade:	() Baixa	(X) Média	() Alta
Impacto:	() Baixo	(X) Médio	() Alto
Consequências			



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

Prejuízo da consolidação do trabalho de gestão da Ouvidoria.

Estagnação das atividades de estruturação e melhorias.

Não utilização dos dados da Ouvidoria para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Instituto.

Ação Preventiva (*para não acontecer*)

Reuniões periódicas com a Ouvidoria e a alta gestão (Assessor Executivo e Reitor).

Utilização dos dados gerados pelo Relatório Anual da Ouvidoria nas diretrizes e no aprimoramento da gestão.

Ação Corretiva (*se acontecer*)

Definição de datas específicas para reuniões entre a alta gestão e a Ouvidoria.

Risco 03:

Falta de estrutura física adequada

Probabilidade:

Baixa

Média

Alta

Impacto:

Baixo

Médio

Alto

Consequências

Computador precário para realizar as atividades.

Ausência de sala privativa para receber atendimentos presenciais.

Limitação na ampliação do número de servidores do setor.

Ação Preventiva (*para não acontecer*)

Agendamento prévio para atendimentos presenciais.

Marcação da sala de reuniões para realização de atendimentos presenciais.

Disponibilização de equipamentos adequados para o setor.

Ação Corretiva (*se acontecer*)



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

Busca de equipamentos em desuso em outros setores para utilização pela Ouvidoria.			
Risco 04:	<u>Redução dos Recursos Orçamentários</u>		
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Alto
Consequências Dificuldade para concretizar a implementação do Serviço de Informação ao Cidadão nas unidades descentralizadas e de divulgação da ouvidoria nos <i>campi</i> . Restrição à participação em treinamento e capacitações.			
Ação Preventiva (<i>para não acontecer</i>) Articulação junto ao Reitor.			
Ação Corretiva (<i>se acontecer</i>) Readequação do Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria.			

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.

Ao final de 2020, 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.



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

Outrossim, o resultado obtido estará contido no Relatório Anual da Ouvidoria, que deve ser encaminhado ao Reitor e disponibilizado para consulta na página do Ifal.

Merece destaque o mapeamento de riscos que integra o presente documento, uma vez que ele demonstra os possíveis eventos que podem impactar negativamente o que ora se pretende atingir. Em destaque tem-se a reduzida força de trabalho da ouvidoria.

Caso não seja possível o fortalecimento da equipe da Ouvidoria, faz-se necessário a readequação das ações ora proposta.

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 Ouvidoria.

Maceió – AL, 06 de março de 2020.

Nise Farias Braga
Ouvidora do IFAL