2022

PLANO DE TRABALHO ANUAL

INSTITUTO FEDERAL
Alagoas

Ouvidoria

Sumário

Introdução 1

Objetivos 2

Cronograma 3

Conclusão 8

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.gov.br/ouvidorias/pt-br).

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.

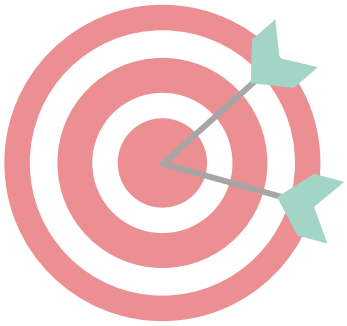
Objetivos

Objetivos Gerais:

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 Instituto Federal de Alagoas.

Cronograma

Objetivo Estratégico	Metas	Ações	Período
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 2022.
		Realizar avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento da Ouvidoria.	Janeiro a Dezembro 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.
		Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2023.	Dezembro 2022.

Objetivo Estratégico	Metas	Ações	Período
1 - Fortalecer a gestão participativa e democrática.	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 2022.
		Assegurar uma linguagem cidadã nas respostas e apresentá-las dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes.	Janeiro a Dezembro 2022.
	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.
		Divulgar procedimentos, fluxos e demandas da Ouvidoria e do SIC aos gestores do Ifal.	Junho a Dezembro de 2022.
		Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria do ano de 2021 e, após aprovação do Reitor, publicar no site do Ifal.	Até Março de 2022.
		Elaborar o Relatório do primeiro semestre de 2022.	Julho de 2022.

Objetivo Estratégico	Metas	Ações	Período
1 - Fortalecer a gestão participativa e democrática.	Divulgação da Ouvidoria e dos seus serviços.	Elaborar o Relatório do Conselho de Usuários.	Até Abril de 2022.
	Implementação do Serviço de Informação ao cidadão - SIC físico nos campi, 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 *campi*.	Janeiro a Abril de 2022.
	Implementação do Conselho de Usuários.	Realizar o chamamento dos conselheiros.	Janeiro a Julho de 2022.
		Aplicar consultas e/ou pesquisas com os conselheiros.	Julho a Dezembro de 2022.
	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.
	Aperfeiçoamento da Transparência Ativa.	Atualizar a Carta de Serviços do Ifal.	Janeiro a Junho de 2022.
		Auxiliar na elaboração do Plano de dados Abertos.	Janeiro a maio de 2022.

Objetivo Estratégico	Metas	Ações	Período
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.
		Mapear os processos de resolução pacífica de conflitos.	Janeiro de 2022 a Março de 2023.
	Aprimoramento do fluxo de denúncias.	Atualizara imagem do fluxo de denúncias.	Fevereiro a Junho de 2022.
	Normatização da Ouvidoria.	Constituir normas internas, como, por exemplo, o Regimento Interno.	Janeiro de 2022 a Março de 2023.
		Instituir formalmente procedimentos internos a serem seguidos pelos servidores da Ouvidoria.	Janeiro de 2022 a Março de 2023.
	Implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.	Elaborar o plano de ação do Modelo de Maturidade.	Janeiro a 15 de Março 2022.
		Implementar o plano de ação da Maturidade.	Março de 2022 a Março de 2023.

Objetivo Estratégico	Metas	Ações	Período
2 - Consolidar a gestão de processos no Ifal.	Participação na Comissão de Gestão da Integridade.	Finalizar as ações previstas no Plano de Integridade 2021/2022.	Janeiro a Dezembro de 2022.
		Mapear os riscos e apresentar as ações a serem realizadas para compor o Plano de Integridade 2022/2023.	Até Dezembro de 2022.
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.
		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.

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 2022, 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.

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.

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, 31 de Dezembro de 2021.

NISE FARIAS BRAGA: 11614860700

Digitally signed by NISE FARIAS BRAGA:11614860700
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC SOLUTI Multipla v5, OU=28149205000152, OU=Presencial, OU=Certificado PF A3, CN=NISE FARIAS BRAGA:11614860700
Reason: I am the author of this document
Location: your signing location here
Date: 2021.12.31 10:29:21-03'00'
Foxit PDF Reader Version: 11.1.0

Nise Farias Braga
Ouvidora do Ifal