



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

OUVIDORIA



PLANO DE TRABALHO ANUAL 2021



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 2021, 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, 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 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 2021

Objetivo Estratégico	Metas	Ações	Prazo
1. Fortalecer a gestão participativa e democrática.	Fomentar o funcionamento da Ouvidoria.	Ampliar a força de trabalho da Ouvidoria com a disponibilização de servidores.	Abril a Dezembro de 2021.
		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.	Abril a Dezembro de 2021.
		Manter atualizadas as informações sobre o setor da Ouvidoria no portal do Ifal.	Janeiro a Dezembro de 2021.
		Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2022.	Dezembro de 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 2021.
		Assegurar uma linguagem cidadã nas respostas e apresentá-las	Janeiro a Dezembro de 2021.



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

		dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes.	
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.		Maio a Dezembro de 2021.
	Realizar visitas aos <i>campi</i> para divulgar a Ouvidoria.		Junho a Dezembro de 2021.
	Divulgar procedimentos, fluxos e demandas da Ouvidoria e do SIC aos gestores do Ifal.		Junho a Dezembro de 2021.
	Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria do ano de 2020 e, após aprovação do Reitor, publicar no site do Ifal.		Março de 2021.
	Elaborar o Relatório da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no Ifal e, após aprovação do Reitor, publicar no site do Ifal.		Abril de 2021.

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

	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 2021 a Junho de 2022.
	Implementação do Conselho de Usuários.	Realizar o chamamento dos conselheiros.	Janeiro a Julho de 2021.
		Aplicar consultas e/ou pesquisas com os conselheiros.	Até 04 de Agosto de 2021.
	Aperfeiçoamento da Transparência Ativa no site do Ifal.	Monitorar a atualização dos dados de Transparência Ativa no site do Instituto.	Janeiro a Dezembro de 2021.
		Assumir a parte de Dados Abertos do Instituto Federal de Alagoas.	Junho a Dezembro de 2021.
2. Consolidar a gestão de processos no Ifal.	Mapeamento de processos	Mapear os processos do setor.	Junho a Dezembro de 2021.
	Aprimoramento do fluxo de denúncias em conjunto com a Corregedoria, com a Comissão de Ética, com a Auditoria Interna e com a alta gestão do Ifal.	Realizar reuniões com a Corregedoria, com a Comissão de Ética, com a Auditoria Interna e com a alta gestão para aprimorar o fluxo de denúncias no âmbito do Instituto.	Abril a Junho de 2021.
		Alterar o fluxo de	Julho de 201.



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

		denúncias no Plano de Integridade.	
		Divulgar o fluxo de denúncias dentro da Instituição.	Julho a Dezembro de 2021.
	Normatização da Ouvidoria.	Construir normas internas, como, por exemplo, o Regimento Interno e o Manual da Ouvidoria do Ifal.	Janeiro a Dezembro de 2021.
	Implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.	Procurar a adequação do órgão ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.	Março a Dezembro de 2021.
	Participação na Comissão de Gestão da Integridade.	Finalizar as ações previstas no Plano de Integridade 2020/2021.	Abril a Maio de 2021.
		Mapear os riscos e apresentar as ações a serem realizadas para compor o Plano de Integridade 2021/2022.	Abril a Maio de 2021.
3. Promover a formação continuada dos servidores.	Capacitação do(s) servidor(es) da Ouvidoria.	Participar de cursos presenciais e a distância.	Janeiro a Dezembro de 2021.
		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	Junho a Dezembro de 2021.



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

seu § 1º.

MAPA DE RISCOS

Risco 01:	Equipe muito reduzida		
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 <i>(para não acontecer)</i> Buscar auxílio de outros setores para realização de atividades que possam ser compartilhadas.			
Ação Corretiva <i>(se acontecer)</i> 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

(X) Alta

Impacto:

() Baixo

() Médio

(X) 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 ano de 2021, apesar de continuarmos em trabalho remoto durante quase o ano todo, tendo voltado somente às atividades presenciais, em meio período, no mês de novembro, a Ouvidoria avançou em alguns aspectos, conforme será relatado a seguir.

Em agosto de 2021 a Ouvidoria mudou de espaço, dispondo, atualmente, de uma sala específica para uso pelo setor, caso necessário. Além disso, em 29 de outubro de 2021 a Ouvidoria recebeu mais uma servidora para compor a equipe e mais um computador.

Os trabalhos primordiais da Ouvidoria foram atendidos, quais sejam, manter atualizadas as



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

informações sobre o setor no site do Ifal e registrar as manifestações recebidas e respondê-las dentro do prazo legal. Outras atividades também foram concluídas com êxito, como a elaboração do plano de trabalho da Ouvidoria para 2022, elaboração do Relatório Anual da Ouvidoria do ano de 2020, elaboração do Relatório da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação; realização do chamamento dos conselheiros, bem como, a disponibilização de consultas para os conselheiros através da Plataforma do Conselho de Usuários; aprimoramento do fluxo de denúncias no instituto; alteração do fluxo de denúncias no Plano de Integridade; início da implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública com a resposta ao formulário e ao nível alvo; participação, da equipe, em cursos e lives com temas relacionados à Ouvidoria e capacitações.

Alguns dos trabalhos citados não foram atendidos no prazo previsto neste plano de trabalho devido, principalmente, à falta de pessoal e às pendências constantes do ano de 2020 que ficaram aguardando o retorno da licença maternidade e férias da ouvidora titular, que só ocorreu em 17 de fevereiro de 2021.

As atividades que ficaram pendentes foram reprogramadas para o Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria para 2022. A única que foi retirada foi a visita aos *campi* do Ifal para divulgação da Ouvidoria, pois a divulgação está sendo realizada de maneira virtual trazendo, assim, economia aos cofres públicos.

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, 11 de janeiro de 2022.

Nise Farias Braga
Ouvidora do Ifal