

PLANO DE AÇÃO

MMOUP

Elaborado pela unidade da Ouvidoria-Geral

Ouvidor-Geral: Cezar Fonseca

Abril de 2022

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.1.1 Relevância Institucional: Otimizado	Integridade	Alteração de normativos internos para inserção da ouvidoria nas unidades de integridade da instituição, contribuindo para a estruturação de um sistema de integridade pública efetivo, no âmbito do IFPR, por meio das contribuições sociais, oriundas das manifestações dos usuários dos serviços, via ouvidoria.	1) Discussão com o setor competente (Proplan); 2) Designação de membros da comissão para avaliar o instrumento normativo e inserir a ouvidoria na estrutura de integridade; 3) Emitir portaria atualizada.	Maio/2022 a Dezembro/2022	Ouvidoria, Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (Proplan) e Gabinete do Reitor.	Ouvidoria
1.3.4 Acesso ao nível estratégico: Sustentado	Agenda	Promover encontros periódicos entre o titular da ouvidoria e a autoridade máxima do IFPR, garantindo a autonomia técnica da ouvidoria e da contribuição direta da unidade para a correção de irregularidades e para o aperfeiçoamento dos serviços.	1) Definir datas das reuniões com a gestão do órgão; 2) Inserir as datas definidas na agenda da Ouvidoria; 3) Solicitar à COM a publicização da agenda da Ouvidoria na página institucional da unidade.	Maio/2022 a Novembro/2022	Ouvidoria, Gabinete do Reitor e Diretoria de Comunicação (COM)	Ouvidoria
1.2.5 Condutas: Sustentado	Regulamento interno	Elaborar o regulamento interno da ouvidoria, promovendo a confiabilidade da unidade, por meio de boas práticas de atendimento e de tratamento dos dados dos manifestantes, comprovação da capacidade técnica, conhecimento ou experiência da equipe e manutenção do padrão de qualidade.	1) Designação de comissão para os trabalhos de elaboração do regulamento; 2) Pesquisa documental em outras instituições (Norma padrão da rede nacional de ouvidorias); 3) Elaboração da minuta do regulamento; 4) Envio do processo com a minuta à Procuradoria; 5) Envio do processo para deliberação do Consup; 6) Publicação do regulamento.	Maio/2022 a Fevereiro/2023	Ouvidoria, Procuradoria, Conselho Superior e Gabinete do Reitor	Ouvidoria
1.3.3 Critérios de Nomeação: Sustentado						
1.4.2 Formação de competências: Básico						
2.3.3 Atendimento: Sustentado						

Continua

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.5.5 Experiência do Usuário: Básico	Relatórios das avaliações dos serviços	Emitir os relatórios das avaliações dos serviços, realizadas pelo conselho de usuários, com o intuito de incorporar a experiência dos usuários na formulação de decisões que afetem as políticas públicas do IFPR, incentivando a participação social na gestão dos serviços públicos.	1) Coletar os dados na plataforma dos conselhos de usuários; 2) Tabular os dados e definir a metodologia para análise dos dados; 3) Aplicação da metodologia; 4) Elaborar os relatórios; 5) Publicar os relatórios e enviá-los aos gestores dos serviços.	Julho/2022	Ouvidoria	Ouvidoria
2.1.2 Monitoramento da Carta: Sustentado						
3.1.1 Capacidades para Pesquisa: Básico						
2.2.1 Controle Social: Otimizado	Painel Resolveu da CGU	Indicar o <i>link</i> do Painel Resolveu da CGU na página institucional da unidade da ouvidoria, aplicando a prática de boa governança por meio da mensuração periódica e continuada do nível de satisfação dos usuários dos serviços.	1) Indicação do link do Painel Resolveu na página institucional da unidade.	Julho/2022	Ouvidoria	Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO						
Nível alvo de maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.4.4 Segurança da Informação: Sustentado	Mapeamento dos processos	Mapear os processos da ouvidoria, promovendo a prática de boa governança pública, na busca do alcance dos objetivos do IFPR, simplificando as formalidades e otimização dos recursos.	1) Levantamento dos processos; 2) Mapeamento dos processos; 3) Envio ao Escritório de Governança, Riscos e Controles (EGRC) ; 4) Desenho do processo pelo escritório; 5) Identificação dos possíveis riscos; 6) Plano de ação para a mitigação pela ouvidoria; 7) Publicação do processo mapeado.	Maio/2022 a Fevereiro/2023	Ouvidoria, Escritório de Governança, Riscos e Controles (EGRC)	Ouvidoria
2.3.1 Processo de Tratamento de Manifestações: Sustentado						
2.3.2 Processo de Tratamento de Ouvidoria Interna: Sustentado						
2.3.5 Processo de Realização de Resolução Pacífica de Conflitos: Sustentado						
2.3.8 Acompanhamento da Conclusão de Denúncias: Sustentado						
2.3.9 Acompanhamento Efetivo de Manifestações: Básico						
2.4.4 Produção de Informações Estratégicas: Sustentado						
3.3.2 Articulação Interinstitucional Específica: Otimizado						

PLANO DE AÇÃO						
Nível alvo de maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.4.4 Segurança da Informação: Sustentado	Política de segurança da informação	Emitir a política de segurança, a fim de garantir a proteção das informações, por meio de diretrizes que oriente todos aqueles que tenham acesso a dados, quanto ao seu manuseio e compartilhamento, no âmbito do IFPR.	1) Solicitação do CGD para a DTIC para elaboração da minuta da política; 2) Elaboração do documento pela DTIC; 3) Consulta Pública do documento preliminar; 4) Aprovação do CGD; 5) Publicação da política.	Maio/2022 a Dezembro/2022	Comitê de Governança Digital (CGD); Ouvidoria; Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC); Gabinete do Reitor.	CGD
1.2.1 Rotatividade: Básico	Força de trabalho	Aumento da força de trabalho em 100% com formação em área distinta, promovendo a profissionalização da equipe de ouvidoria.	1) Elaboração de justificativa à gestão; 2) Envio da documentação de motivação à gestão; 3) Deliberação da gestão; 4) Se aprovado, remanejamento de servidor(a) ou inclusão de vaga em edital de concurso público.	Maio/2022 a Fevereiro/2022	Ouvidoria e Gabinete do Reitor	Ouvidoria
1.2.4 Heterogeneidade: Básico						
1.4.3 Eficiência de alocação de recursos: Sustentado	Planejamento	Realizar o planejamento de curto, médio e longo prazo, das atividades da ouvidoria, propondo atividades e recursos necessários para sua execução, para promover a otimização dos recursos disponíveis e mitigação dos possíveis riscos.	1) Estudo das ações já realizadas pela ouvidoria com base nos relatórios anteriores; 2) Elaboração do planejamento; 3) Informe à gestão.	Julho/2022 a Outubro/2022	Ouvidoria e Gabinete do Reitor	Ouvidoria
1.4.5 Planejamento e execução orçamentária: Básico						

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.5.5 Experiência do Usuário: Básico	Relatórios das avaliações dos serviços	Emitir os relatórios das avaliações dos serviços, realizadas pelo conselho de usuários, com o intuito de incorporar a experiência dos usuários na formulação de decisões que afetem as políticas públicas do IFPR, incentivando a participação social na gestão dos serviços públicos.	1) Coletar os dados na plataforma dos conselhos de usuários; 2) Tabular os dados e definir a metodologia para análise dos dados; 3) Aplicação da metodologia; 4) Elaborar os relatórios; 5) Publicar os relatórios e enviá-los aos gestores dos serviços.	Julho/2022	Ouvidoria	Ouvidoria
2.1.2 Monitoramento da Carta: Sustentado						
3.1.1 Capacidades para Pesquisa: Básico						
2.2.1 Controle Social: Otimizado	Painel Resolveu da CGU	Indicar o <i>link</i> do Painel Resolveu da CGU na página institucional da unidade da ouvidoria, aplicando a prática de boa governança por meio da mensuração periódica e continuada do nível de satisfação dos usuários dos serviços.	1) Indicação do link do Painel Resolveu na página institucional da unidade.	Julho/2022	Ouvidoria	Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO						
Nível alvo de maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
2.4.2 Perfil dos Manifestantes: Sustentado	Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria	Emitir o relatório anual de gestão da ouvidoria, em que os resultados sejam descritos de forma qualitativa e quantitativa, relatando os problemas identificados nas políticas e serviços à alta gestão e utilização de metodologia de análise dos dados com resultados que possam ser comparados ao longo do tempo.	Levantamento dos dados nos painéis da CGU; Definição junto com a gestão do IFPR, da metodologia para análise dos dados; Aplicação da metodologia; Elaboração do relatório; Apresentação do relatório à gestão; Publicação do relatório.	Fevereiro/2023	Ouvidoria e Gabinete do Reitor	Ouvidoria
2.4.3 Análise de Dados: Sustentado						
2.4.4 Produção de Informações Estratégicas: Sustentado						
3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de Usuários: Otimizado						
2.1.1 Mapeamento de serviços: Sustentado	Mapeamento dos serviços	Institucionalizar a comissão de mapeamento dos serviços, para realizar as atividades necessárias para o mapeamento dos serviços, com vistas à efetividade e melhorias dos serviços, por meio da participação da ouvidoria no levantamento e avaliação dos serviços.	1) Definição dos membros da comissão pelo gestor máximo do órgão; 2) Emissão da minuta da portaria; 3) Publicação da portaria.	Julho/2022 a Dezembro/2022	Gabiente do reitor, ouvidoria, gestores dos serviços prestados	Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO						
Nível alvo de maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de Usuários: Otimizado	Relacionamento com os conselhos de usuários	Incluir, na página institucional da ouvidoria, os trechos do Decreto nº 10.228/2020 e da Portaria nº 581/2021, que tratam da atribuição da unidade como interlocutora entre os conselhos e os gestores dos serviços, garantindo a legitimidade deste papel atribuído à unidade.	1) Selecionar trechos do Decreto nº 10.228/2020 e da Portaria nº 581/2021, que falem sobre a atribuição da unidade como interlocutora entre os conselhos e os gestores dos serviços; 2) Incluir os textos na página institucional da ouvidoria.	Julho/2022	Ouvidoria	Ouvidoria
3.1.2 Mobilização Ativa Junto aos Usuários: Básico	Pesquisas dos serviços	Encaminhar as ações para aplicação de pesquisa aos usuários dos serviços com temas específicos, incentivando à participação social na gestão dos serviços públicos e na formulação de decisões que afetem as políticas públicas do IFPR.	1) Discussão com os gestores dos serviços a importância da busca ativa de informações; 2) Colaboração com os gestores de serviços na elaboração das pesquisas; 3) Envio da pesquisa; 4) Levantamento de dados e análise dos resultados; 5) Elaboração de relatório; 6) Envio do relatório aos gestores dos serviços.	Julho/2022 a Dezembro/2022	Ouvidoria e gestores dos serviços	Ouvidoria