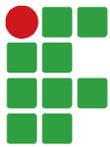


RELATÓRIO II: IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

Elaborado pela unidade da Ouvidoria-Geral

Ouvidor-Geral: Cezar Fonseca

Abril de 2022



INSTITUTO FEDERAL
Paraná



Ministério da Educação

ÍNDICE

[Apresentação](#)

[O diagnóstico da maturidade da ouvidoria do IFPR](#)

[O nível alvo de maturidade e as ações propostas](#)

[O plano de ação](#)

[Considerações](#)

[Referências](#)

[Apêndice - Plano de Ação para a aplicação do MMOuP no IFPR - Biênio 2021-2023](#)

Apresentação

Implantado por meio da Portaria nº 581/2021, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

De caráter obrigatório para as unidades de ouvidoria do SisOuv, o MMOuP é estruturado em 4 dimensões, conforme ilustrado na Figura 1.

Figura 1. Estrutura da matriz do MMOuP



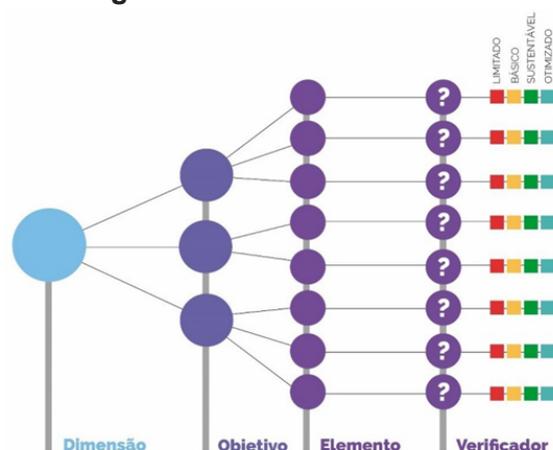
Fonte: Brasil (2021).

Cada dimensão é constituída por um conjunto de objetivos, relacionados às capacidades e competências. Já os objetivos são decompostos em elementos verificáveis e sujeitos à avaliação em níveis de maturidade, que são mensurados através de uma pontuação já determinada pelo modelo.

Os níveis de maturidade propostos são: (1) otimizado, recebe a pontuação 4 (quatro) e deverá apresentar evidências que demonstrem processos instituídos de revisão e aprimoramento de uma prática; (2) sustentando, recebe a pontuação 3 (três) e deverá apresentar evidências que demonstrem a institucionalização de uma prática; (3) básico, recebe a pontuação 2 (dois) e deverá apresentar evidências que demonstrem a existência de uma prática; (4) limitado, que recebe pontuação 1 (um) e não terá necessidade de apresentar evidências.

A Figura 2 ilustra a estrutura geral do MMOuP, e contempla a dimensão, seus objetivos e respectivos elementos.

Figura 2. Estrutura do MMOuP



Fonte: Brasil (2021).

Já a Figura 3 demonstra como deve ser realizado o cálculo para se obter a pontuação final do diagnóstico de maturidade:

Figura 3. Cálculo para o nível geral de maturidade em Ouvidoria Pública

$\text{Maturidade Objetivo (mO)} = \frac{e1 + e2 + e3...}{n}$	<p><i>Sendo</i> <i>e</i> = valor atribuído à maturidade do elemento vinculado ao objetivo <i>n</i> = número de elementos vinculados ao objetivo</p>
$\text{Maturidade Dimensão (mD)} = \frac{mO1 + mO2 + mO3...}{n}$	<p><i>Sendo</i> <i>mO</i> = valor atribuído à maturidade do objetivo vinculado à dimensão <i>n</i> = número de objetivos vinculados à dimensão</p>
$\text{Maturidade da Ouvidoria} = \frac{mD1 + mD2 + mD3}{3}$	<p><i>Sendo</i> <i>mD</i> = valor atribuído à maturidade da dimensão</p>

Fonte: Brasil (2021).

Assim, a mensuração da pontuação dos objetivos é efetuada através do cálculo da média simples das notas atribuídas aos elementos. E através do cálculo da média da pontuação encontrada para cada objetivo, encontra-se a pontuação das dimensões. Por fim, calculando-se a média das dimensões, mensura-se a pontuação final do diagnóstico de maturidade da ouvidoria.

O 1º Ciclo do MMOuP contempla o biênio de 2021-2023, conforme cronograma da Figura 4.

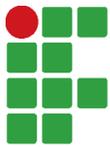


Figura 4. Cronograma do 1º ciclo integral de implementação do MMOuP

Macro etapas	Prazo limite
Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/09/2021
Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/12/2021
Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria	02/05/2022
Cumprimento das metas do Plano de Ação	15/03/2023
Verificação e validação de evidências pela CGU	15/03/2023

Fonte: Brasil (2021).

O diagnóstico da maturidade da ouvidoria do IFPR

Em setembro de 2021, foi realizado o auto diagnóstico da maturidade da unidade de Ouvidoria do IFPR, onde foram respondidas as 47 questões propostas pelo MMOuP, que contemplam as temas abordados nas dimensões estruturante (Tabela 1), essencial (Tabela 2) e prospectiva (Tabela 3), além do levantamento de evidências.

Tabela 1. Maturidade da dimensão estruturante da ouvidoria do IFPR em setembro de 2021

Dimensão	Objetivo	Elemento	Diagnóstico		
			Elemento	Objetivo	Dimensão
Estruturante	Institucionalidade	Relevância Institucional	3	3,5	2,5
		Locus organizacional	4		
	Capacidades e Garantias da Equipe	Rotatividade da equipe	1	2,2	
		Estabilidade da equipe	4		
		Escolaridade da equipe	4		
		Heterogeneidade da equipe	1		
		Condutas	1		
	Capacidades e Garantia do Titular	Escolaridade do titular	4	2,5	
		Garantias do titular	2		
		Crterios de nomeação do titular	2		
		Acesso ao nível estratégico	2		
	Planejamento e Gestão Eficiente	Planejamento operacional	2	1,4	
		Formação de competências	1		
		Eficiência de alocação de recursos	2		
		Segurança da Informação	1		
		Planejamento e execução orçamentária	1		
	Infraestrutura e Acessibilidade	Infraestrutura tecnológica	4	2,8	
		Infraestrutura de base de dados	3		
		Infraestrutura física	2		
		Acessibilidade tecnológica	4		
Experiência do usuário		1			

Tabela 2. Maturidade da dimensão essencial da ouvidoria do IFPR em setembro de 2021

Dimensão	Objetivo	Elemento	Diagnóstico		
			Elemento	Objetivo	Dimensão
Essencial	Governança de Serviços	Mapeamento de serviços	2	1,7	2,0
		Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	1		
		Qualidade da informação	2		
	Transparência e Prestação de Contas	Controle social	3	2,7	
		Transparência de desempenho	4		
		Contabilização de benefícios	1		
	Processos Essenciais	Processo de tratamento de manifestações	1	1,8	
		Processo de tratamento de ouvidoria interna	1		
		Atendimento	1		
		Proteção ao denunciante	2		
		Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	1		
		Análise preliminar	4		
		Linguagem e adequação de respostas	4		
		Acompanhamento da conclusão de denúncias	1		
		Acompanhamento efetivo de manifestações	1		
	Gestão Estratégica de Informações	Armazenamento de informações	2	1,8	
		Perfil dos manifestantes	2		
		Análise de dados	2		
		Produção de informações estratégicas	1		

Tabela 3. Maturidade da dimensão prospectiva da ouvidoria do IFPR em setembro de 2021

Dimensão	Objetivo	Elemento	Diagnóstico		
			Elemento	Objetivo	Dimensão
Prospectiva	Busca Ativa de Informações	Capacidade para pesquisa	1	1,0	2,3
		Mobilização ativa junto aos usuários	1		
	Conselho de Usuários	Relacionamento com os conselhos de usuários	2	3,0	
		Engajamento de conselheiros	4		
		Utilidade da relação	3		
	Articulação Interinstitucional	Articulação interinstitucional ampla	3	3,0	
		Articulação interinstitucional específica	3		

Após a aplicação da metodologia proposta pelo MMOuP, foi diagnosticada a **maturidade básica** da ouvidoria, conforme Tabela 4.

Tabela 4. Maturidade global da ouvidoria do IFPR em setembro de 2021

MATURIDADE DA UNIDADE (nMMOuP)* 2,3

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS	
<i>Otimizado</i>	$rMMOuP = 4$
<i>Sustentado</i>	$3 \leq nMMOuP < 4$
<i>Básico</i>	$2 \leq nMMOuP < 3$
<i>Limitado</i>	$nMMOuP < 2$

O nível alvo de maturidade e as ações propostas

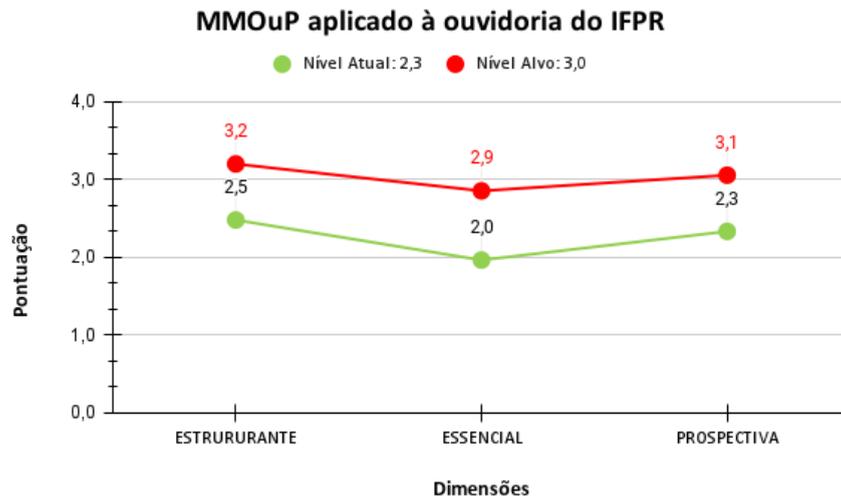
Em dezembro de 2021 foi realizada a projeção do nível alvo de maturidade a ser alcançado pela ouvidoria, por meio das seguintes ações propostas:

- Inserir a ouvidoria às unidades de integridade da instituição;
- Aumentar a força de trabalho em (no mínimo) 100%, com novo integrante da equipe tendo formação em área distinta à do titular;
- Criar documento formal com as orientações necessárias sobre as condutas desejáveis e vedadas à equipe da unidade;
- Elaborar e instituir de regulamento interno da ouvidoria;
- Agendar reuniões de devolutiva com o gestor máximo da instituição;
- Elaborar e implantar do Plano de ação do MMOuP;
- Fazer levantamento das capacitações realizadas pelo ouvidor geral;
- Elaborar o planejamento e relatório anual da ouvidoria;
- Alinhar ao Plano de integridade e mapear de riscos dos processos;
- Prever despesas orçamentárias para contratação de serviços de impressão para materiais de divulgação e outras ações a definir;
- Fazer o levantamento do perfil dos usuários por meio do conselho de usuários;
- Criar de comissão para realização do regulamento da ouvidoria;
- Realizar o mapeamento dos processos;
- Institucionalizar do processo de avaliação dos serviços;
- Capacitar a equipe;
- Aplicar tramitação das denúncias pelo Fala BR para acompanhamento por parte da ouvidoria;
- Emitir relatório e/ou realização de reunião com os gestores dos serviços.

A partir da aplicação das ações supracitadas há uma projeção do alcance da **pontuação global de 3,0, o equivalente à uma maturidade sustentada**, sendo este o nível alvo pretendido de ser alcançado pela unidade de ouvidoria do IFPR.

O Gráfico 1 apresenta o nível atual e o nível alvo, proposto pela ouvidoria do IFPR.

Gráfico 1. Lacuna evidenciada entre o nível atual e o nível alvo da maturidade da ouvidoria do IFPR para o 1º ciclo integral do MMOuP



O plano de ação

O plano de ação é o documento que conterà todas as atividades que deverão ser realizadas pela unidade de ouvidoria e pelo IFPR, a fim de superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida e apoiada pelo nível estratégico.

Trata-se, portanto, de um conjunto de atividades que deverão indicar:

- a. Objetivo da ação, e como ela impacta no aumento o nível de maturidade de um elemento, objetivo ou dimensão;
- b. Descrição das etapas de realização das ações;
- c. Data de início e de encerramento da realização das ações;
- d. Orçamento necessário, quando for o caso;
- e. Áreas envolvidas; e
- f. Responsável pela execução.

Após o levantamento de todas as ações e a avaliação de como elas impactam no processo de melhoria de maturidade, é necessário priorizá-las a fim de que possam ser executadas de acordo com um cronograma. Diante disso, surgiu a necessidade de buscar uma metodologia que auxiliasse a ouvidoria neste processo de priorização das ações, com vistas a considerar os objetivos do IFPR e a gestão estratégica da instituição.

Considerando as características do MMOuP, que apresenta vários elementos a serem avaliados, verificou-se a oportunidade de aplicação de um método multicritério, que considera mais de um aspecto e acaba por avaliar ações sob a perspectiva de um conjunto de critérios, em que cada critério representa uma função matemática, medindo o desempenho de ações potenciais em relação a determinado aspecto, na busca de aprimorar, concomitantemente, as funções atribuídas aos critérios (Ensslin, Montibeller Neto, Noronha, 2001).

Dentre os métodos multicritério, optou-se em aplicar a Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão (em inglês, *Multi-criteria Analysis Methodology* - MCDA), em que o processo de apoio à decisão ocorre de forma contínua, através de um processo evolutivo, e não em um determinado momento, pois envolve um grupo de indivíduos, chamados de atores, em que cada um possui seu sistema de valor, e que deve ser levado em consideração no processo, visto que a metodologia utiliza-se do paradigma construtivista para a construção das recomendações que servirão de apoio para a tomada de decisão (Ensslin *et al.*, 2001).

Diante disso, a metodologia se mostra adequada para a aplicação do MMOuP, uma vez que a análise multicritério de apoio à decisão considera a visão dos tomadores de decisão, e não simplesmente apresenta a solução dada como ideal, e sim, constrói e propõe sugestões aos gestores, para que estes tenham o suporte necessário para justificar suas escolhas, de modo a atender as demandas priorizando o que os decisores entendem como prioridade dentro das organizações.

A metodologia foi aplicada após a definição do nível alvo, e os resultados foram analisados e discutidos entre dezembro e março de 2022. A partir disso, foi elaborado o plano de ação que está resumido na Tabela 5.

Tabela 5. Cronograma do Plano de ação da unidade de ouvidoria do IFPR para o 1º ciclo integral do MMOuP

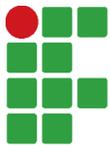
Ações definidas	Período de execução
Governança e Integridade	Maio/2022 a Dezembro/2022
Agenda	Maio/2022 a Novembro/2022
Regulamento interno	Maio/2022 a Fevereiro/2023
Estrutura Física	Finalizado em Janeiro/2022
Plano de ação	Dezembro/2021 a Maio/2022
Mapeamento dos processos	Maio/2022 a Fevereiro/2023
Política de segurança da informação	Maio/2022 a Dezembro/2022
Força de trabalho	Maio/2022 a Fevereiro/2023
Planejamento	Julho/2022 a Outubro/2022
Relatório das enquetes do conselho de usuários	Julho/2022
Painel Resolveu da CGU	Julho/2022
Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria	Até Fevereiro/2023
Mapeamento dos serviços	Julho/2022 a Dezembro/2022
Relacionamento com os conselhos de usuários	Julho/2022
Pesquisas dos serviços	Julho/2022 a Dezembro/2022

Em relação à ação que trata do mapeamento de processos da ouvidoria, foram levantados os processos necessários para o alcance do nível alvo dos elementos elencados nesta ação. Ou seja, deverão ser mapeados, no mínimo, os processos contidos na Tabela 6 dentro do prazo estipulado para a ação de mapeamento dos processos.

Tabela 6. Processos a serem mapeados para o alcance do nível alvo dos elementos correspondentes

Processo	Elemento relacionado
Processos com diagnóstico de riscos de segurança de informações da ouvidoria e que contenham o plano de ação para a gestão de riscos	1.4.4. Segurança da Informação
Processos de tratamento de manifestação de ouvidoria aderente à Lei nº 13.460/2017	2.3.1. Processo de tratamento de manifestações

Continua



Conclusão

Processo	Elemento relacionado
Processos de tratamento de manifestações internas do órgão, com divulgação dentro da instituição	2.3.2. Processo de tratamento de ouvidoria interna
Processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão, com divulgação interna e externa	2.3.5. Processo de realização de resolução pacífica de conflitos
Processos de acompanhamento de denúncia recebida, mantendo rotinas estabelecidas, para fins de obter informação quanto de sua conclusão e resultados	2.3.8. Acompanhamento da conclusão de denúncias
Processos de acompanhamento de manifestação recebida, para fins de manter a rastreabilidade da manifestação	2.3.9. Acompanhamento efetivo de manifestações
Processos de rotinas de comunicação periódica aos gestores dos serviços públicos	2.4.4. Produção de informações estratégicas
Processos de tratamento de manifestações comuns às ouvidorias de outros órgãos	3.3.2. Articulação interinstitucional específica
Processos de tratamento de manifestações que extrapole a competência da ouvidoria do órgão	

Considerações

Este relatório teve por objetivo descrever as atividades realizadas até a elaboração do plano de ação, para a implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, proposta pela Ouvidoria Geral da União às unidades de ouvidoria do SisOuv, no âmbito do Instituto Federal do Paraná.

Para isto, foi aplicada a Metodologia de Análise Multicritério de Apoio à Decisão, para auxiliar a unidade de ouvidoria e a gestão da instituição, na elaboração do cronograma e do plano de ação apresentado, na íntegra, na seção de apêndice deste relatório.

A partir disso, é necessário que o plano de ação seja aprovado pelo nível estratégico da organização, para que a unidade de ouvidoria possa fazer a comunicação do documento à Ouvidoria Geral da União até o prazo de 02 de maio de 2022, conforme previsto no cronograma atualizado do 1º ciclo.

Feito isso, as demais unidades do órgão contempladas no plano de ação, com a coordenação e acompanhamento da unidade de ouvidoria, deverão realizar as ações validadas pela gestão, que também apoiará a ouvidoria no acompanhamento destas atividades.

Assim, a instituição buscará, em conjunto, alcançar o nível de maturidade sustentada para a sua ouvidoria, no intuito de dotar a unidade com instrumentos de referência para o desenvolvimento institucional, coordenados para o aprimoramento de seus processos e, conseqüentemente, para a melhoria dos serviços prestados pelo IFPR.

Referências

BRASIL. Ouvidorias. **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>. Acesso em 30 Ago. 2021.

BRASIL. Controladoria-Geral da União – CGU. **Portaria nº 581**, de 09 de março de 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/servicos/diario-oficial-da-uniao>. Acesso em 30 Ago. 2021.

ENSSLIN, Leonardo; MONTIBELLER NETO, Gilberto; NORONHA, Sandro Macdonald. **Apoio à Decisão - Metodologia para Estruturação de Problemas e Avaliação Multicritério de Alternativas**. Florianópolis: Insular, 2001.

Apêndice - Plano de Ação para a aplicação do MMOuP no IFPR - Biênio 2021-2023

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