



SERVIÇO PÚBLICO
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
Ouvidoria Geral



MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA PLANO DE AÇÃO 2022



Plano de Ação para superar as lacunas entre o autodiagnóstico e o nível alvo do plano de maturidade

MACEIÓ – ALAGOAS
11 DE ABRIL DE 2022

SUMÁRIO

Introdução	1
Plano de Ação	2
Conclusão	6

1 INTRODUÇÃO

Neste documento vamos trabalhar a última etapa do Plano de Ação que serve como instrumento orientador das atividades da Ouvidoria - Geral da Universidade Federal de Alagoas - UFAL, com o intuito de superar as lacunas entre o Autodiagnóstico e o Nível Alvo do Plano de Maturidade.

No Plano de Ação estipulada pela Controladoria Geral da União – CGU, cada Ouvidoria é livre para criar uma planilha de organização das ações de forma mais funcional, sendo imprescindível conter os seguintes dados: objetivo da ação e como ela impacta no aumento do nível de maturidade de um elemento, descrição das etapas de realização das ações, data de início e de encerramento, orçamento necessário, quando for o caso, áreas envolvidas e o responsável pela execução.

A OG deverá expor no portal da Ouvidoria o plano de ação, ressaltando-se informações com restrição de acesso, de acordo com os termos da Lei nº 12,527/2011 e indicar o link no e-Aud que é o sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria- Geral da União (CGU) para gestão de auditoria interna.

Devido a isso, segue abaixo uma planilha com o Plano de Ação da Ouvidoria - Geral da UFAL que deverá conter o período que se inicia no ano de realização do diagnóstico e o término no final do ano subsequente, no caso até dia **15.03.2023** que seria o cumprimento do Plano de Ação. Vale ressaltar, que os dados extraídos da planilha, referem-se à evolução dos elementos, isto é, analisamos somente indicadores que propuseram mudanças de ações do setor da Ouvidoria da UFAL.

2 PLANO DE AÇÃO

ITEM VERIFICADOR	NÍVEL AUTODIAGNÓSTICO	NÍVEL ALVO	PONT. AUTODIAGNÓSTICO	PONT. NÍVEL ALVO	LACUNA	AÇÕES	DATA IMPLEMENT.	RESPONSÁVEIS
1.2.4 Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria?	3.SUSTENTADO. Entre 4 e 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, entre 80% e 100% da equipe com formação distinta.	4. OTIMIZADO. Mais de 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe .com formação distinta	4	4	0	Articulação junto a gestão superior para manter o número mínimo de 5 formações distintas	JUNHO DE 2022.	OUVIDOR-GERAL
1.2.5 Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?	2. LIMITADO Os servidores da ouvidoria são orientados de acordo com normas existentes na instituição à que a unidade está vinculada, sem contemplar aspectos específicos de sua atuação	3. SUSTENTADO. A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, e estes são orientados continuamente nos termos do instrumento.	2	3	1	Sistematizar documento específico para Ouvidoria a partir dos normativos existentes, especialmente aqueles publicados pela UFAL (regimento, estatuto).	MARÇO DE 2023	TODOS OS SERVIDORES
1.3.4 Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?	3- SUSTENTADO.O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam com periodicidade definida ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas.	4. OTIMIZADO. O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam periodicamente ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas, bem como eventualmente, para a solução de casos concretos ou em razão da participação do titular da ouvidoria nos foruns de governança estratégica do órgão ou entidade.	3	4	1	Articular junto a gestão superior calendário de reuniões ordinária com a equipe da Ouvidoria e/ou Ouvidor-Geral.	DEZEMBRO DE 2022	OUVIDOR-GERAL
1.4.1 A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?	2. LIMITADO. Existe planejamento das ações de ouvidoria, mas este é realizado de maneira pontual, sempre focado em ações específicas a serem realizadas, isto é, não existe planejamento das ações com o foco no exercício.	3. BÁSICO.É consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis.	1	2	1	Elaborar Planejamento Estratégico Anual da Ouvidoria: - Plano de Ação CGU; -Plano de Ação Maturidade; - Plano de Conselho de Usuários	MARÇO DE 2022.	EQUIPE DA OUVIDORIA

ITEM VERIFICADOR	NÍVEL AUTODIAGNÓSTICO	NÍVEL ALVO	PONT. AUTODIAGNÓSTICO	PONT. NÍVEL ALVO	LACUNA	AÇÕES	DATA IMPLEMENT.	RESPONSÁVEIS
1.4.2 A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?	1- LIMITADO.A ouvidoria não possui mapeamento de competências desejáveis e não dispõe de ferramentas para registro das capacitações realizadas pela equipe	3. SUSTENTADO. A ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe e realiza um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações são anualmente consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação.	1	3	2	Identificar as competências e as lacunas existentes a fim de elaborar um plano de capacitação.	DEZEMBRO DE 2022.	EQUIPE DA OUVIDORIA
1.4.5 Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?	1. LIMITADO.. Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, contudo, tal previsão encontra-se vinculada a outra área, tendo a ouvidoria ingerência limitada sobre a definição do valor e a obtenção de recursos financeiros correspondentes à previsão orçamentária.	1 LIMITADO. Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual reflete o processo de planejamento anual das atividades da unidade; os processos de requisição de orçamento e de execução financeira da unidade estão sob a sua gestão.	1	1	0	Identificar as demandas e verificar a disponibilidade orçamentária junto a gestão superior	MARÇO DE 2022	EQUIPE DA OUVIDORIA E OUVIDOR GERAL
2.3.1. A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?	1. LIMITADO.Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.	2 - BÁSICO. Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.	1	2	1	Elaborar documento normativo definindo os fluxos de tratamento interno da ouvidoria	DEZEMBRO DE 2022	EQUIPE DA OUVIDORIA

ITEM VERIFICADOR	NÍVEL AUTODIAGNÓSTICO	NÍVEL ALVO	PONT. AUTODIAGNÓSTICO	PONT. NÍVEL ALVO	LACUNA	AÇÕES	DATA IMPLEMENT.	RESPONSÁVEIS
2.3.2. A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações internas, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?	1. Limitado. Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação internas no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.	2. Básico. Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos	1	2	1	Elaborar documento normativo definindo os fluxos de tratamento interno da ouvidoria	DEZEMBRO DE 2022	EQUIPE DA OUVIDORIA
2.3.3 A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?	2. Básico. Existem orientações para o atendimento, no entanto elas estão esparsas e não versam sobre as etapas e possibilidades de atendimento. O atendimento é realizado preponderantemente com base na experiência dos atendentes.	3. Sustentado. A ouvidoria possui roteiros e orientações para atendimento, os quais são instituídos por meio de manual ou outro documento de conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento.	2	3	1	Elaborar documento normativo definindo os fluxos de atendimento da ouvidoria	DEZEMBRO DE 2022	EQUIPE DA OUVIDORIA
2.3.7 Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?	1. Limitado. A ouvidoria recebe a resposta do gestor e a encaminha ao manifestante.	2. Básico. A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes, e a encaminha ao manifestante.	1	2	1	Elaborar documento definindo procedimento para elaboração das respostas da ouvidoria	DEZEMBRO DE 2022	EQUIPE DA OUVIDORIA
2.3.8 Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?	1. Limitado. A ouvidoria não possui controles que permitam a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração.	2. Básico. A ouvidoria não possui controles que permitam a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração. As informações	1	2	1	Elaborar documento definindo procedimento para acompanhamento das sugestões registradas no Fala.Br	DEZEMBRO DE 2022	EQUIPE DA OUVIDORIA

		acerca de seu resultado e conclusão são obtidas apenas sob demanda do denunciante ou da gestão, quando é possível rastrear o processo decorrente da denúncia.						
2.3.9 Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?	1. Limitado. Não existe procedimento de acompanhamento.	2. Básico. Sempre que solicitada pelo manifestante ou pela gestão do órgão, a ouvidoria busca informações junto às áreas responsáveis, consolidando as informações.	1	2	1	Elaborar documento definindo procedimento para acompanhamento das sugestões registradas no Fala.Br	DEZEMBRO DE 2022	EQUIPE DA OUVIDORIA
3.2.2 Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?	2. Básico. A ouvidoria realiza campanhas esporádicas, por meio do apoio incidental de gestores interessados.	3, Sustentado. ouvidoria realiza ações de comunicação com periodicidade mínima anual, com apoio incidental de gestores interessados, a fim de obter o engajamento dos usuários	2	3	1	Elaborar proposta de ações de comunicação para apresentar na Ascom	MARÇO DE 2023	EQUIPE OUVIDORIA

3. CONCLUSÃO

O Plano de Ação da Ouvidoria - Geral da UFAL abrange o período que se inicia no ano de realização do diagnóstico e o término no final do ano subsequente, no caso até dia 15.03.2023, a data previamente estipulada pela CGU, que seria o cumprimento do Plano de Ação. Quando então, por meio de nova rodada de autoavaliação, será possível à unidade de ouvidoria verificar o cumprimento dos compromissos nele firmados.

A Controladoria Geral da União - CGU, a partir do prazo final da entrega deste Plano, iniciará o processo de análise da demanda via sistema e-Aud. Caso a inserção dos dados tenha alguma inconsistência ou possibilidade de complementação ou alteração, a unidade demandada, no caso a Ouvidoria da UFAL, terá prazo para fazer as correções devidas, para que a partir dos ajustes e com o apoio da Gabinete da Reitoria da UFAL, consiga trilhar um modelo mais maduro de Ouvidoria Pública.

Dessa forma, encaminhamos o presente Plano de Ação para análise e possível aprovação da Gestão Central da UFAL, bem como, o documento será publicado no Portal da Ouvidoria.

Maceió – AL, 11 de Abril de 2022.