

PLANO DE AÇÃO MATURIDADE DE OUVIDORIA

Nível alvo de Maturidade	Ação (Indicar o conjunto de atividades adotadas para superar a lacuna identificada)	Objetivo (Indicar o objetivo da ação e o seu impacto no aumento do nível de maturidade)	Etapas (Quais as fases/etapas serão realizadas para concluir a ação?)	Período de execução das ações (Informar a data em que as medidas estarão implantadas. Pode ser dividida de fases.)	Áreas envolvidas (Quais áreas serão demandadas para a consecução das atividades?)	Responsável pela execução (Indicar os responsáveis pela implementação da ação)
4	1.2 Capacidades e garantias da equipe 1.2.1 Rotatividade da equipe Nível 1 Limitado para Nível 4 Otimizado Ação: Manutenção das ações	A Portaria CGU nº 1.181/2020 alterada pela Portaria CGU nº 3.109/2020 que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv estabelece que a permanência no cargo titular de ouvidoria será de três anos consecutivos, o que confere uma estabilidade no cargo.	Não se aplica	Não se aplica	Ouvidoria	Paulo Borges da Cunha
3	1.2 Capacidades e Garantias das equipes 1.2.5 Condutas Nível 1 Limitado para 2 Sustentado Ação: Publicar normativos que regulamentam as condutas da Ouvidoria no âmbito institucional.	Tornar públicos, na página da Ouvidoria, no sítio institucional, os normativos regulamentadores das condutas desejáveis aos servidores da Ouvidoria.	- Encaminhar à Diretoria de Comunicação os normativos regulamentadores das condutas desejáveis aos servidores da Ouvidoria para publicação do sítio institucional. - Publicação no sítio institucional.	29/04/2022 02/05/2022	Ouvidoria; Diretoria de Comunicação.	Francisléia de Oliveira Souza. George José dos Santos Lima.

3	1.3 Capacidades e garantias do Titular 1.3.4 Acesso ao nível estratégico Nível 2 Sustentado para Nível 3 Básico Ação: Elaborar uma agenda de reuniões entre a Ouvidoria e o Reitor para apresentação dos Relatórios gerenciais.	Atuar de forma estratégica e integrada junto à autoridade máxima do órgão com vistas à deliberação de recomendações e sugestões.	- Solicitar ao gabinete da Reitoria uma agenda de reuniões sistemáticas com o Reitor para apresentação dos resultados da Ouvidoria.	29/04/2022 10/05/2022	Ouvidoria; Gabinete da Reitoria;	Francisléia de Oliveira Souza. Janete Márcia Morais Oliveira
3	1.4 Planejamento e Gestão eficiente 1.4.1 Planejamento operacional Nível 2 Sustentado para Nível 3 Básico Ação: Inserir o planejamento das ações da Ouvidoria ao longo do ano no Sistema de planejamento estratégico do IFPI - GPLANES.	As ações de planejamento estratégico da Ouvidoria são incluídas, anualmente, no Sistema de Planejamento Estratégico – GPLANES da Instituição. Adicionalmente, essas ações estão dispostas no Relatório de gestão da Ouvidoria no sítio institucional.	Não se aplica	A ação foi concluída antes do encerramento deste plano	Ouvidoria	Francisléia de Oliveira Souza.
3	1.4 Planejamento e Gestão Eficientes 1.4.2 Formação de competências Nível 1 Limitado para 3 Básico Ação: Elaboração de um plano de capacitação anual para os servidores da Ouvidoria	.Capacitar os servidores da Ouvidoria de modo a atender às competências e habilidades desejadas para o setor.	- Encaminhar à Controladoria Interna um plano de capacitação anual para os servidores da Ouvidoria.	Maio/2022 Maio/2023	Ouvidoria; Controladoria Interna.	Francisléia de Oliveira Souza. Danilo Rodrigues Guedes

PAULO BORGES
DA
CUNHA:25521748
172

Assinado de forma digital
por PAULO BORGES DA
CUNHA:25521748172
Dados: 2022.04.28
12:03:21 -03'00'

3	2.1 Governança de Serviços 2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário Nível 1 Limitado para 3 Básico Ação: A partir dos resultados obtidos na avaliação do serviços pelo Conselho de Usuários, a Ouvidoria irá documentar e encaminhar aos setores para conhecimento e recomendação de melhorias.	Melhorar a prestação de serviços da Instituição bem como orientar seus usuários quanto à oferta dos serviços.	- Notificar os setores prestadores de serviço quanto às avaliações e melhorias necessárias.	Maio/2022 Maio/2023	Ouvidoria	Francisléia de Oliveira Souza.
3	2.1 Governança de Serviços 2.1.3 Qualidade da informação Nível 2 Sustentado para Nível 3 Básico Ação: Implementar uma rotina sistemática de atualização da carta de serviços a ser incluída no planejamento das ações na Ouvidoria.	Atualizar os serviços prestados pela Instituição.	- Notificar os setores prestadores de serviço quanto à necessidade de atualização sistemática da carta de serviços.	Maio/2022 Maio/2023	Ouvidoria	Francisléia de Oliveira Souza.
4	2.2 Transparência e Prestação de Contas 2.2.1 Controle Social Nível 3 Básico para Nível 4 Otimizado Ação: Elaborar um cronograma das enquetes de avaliação de serviços na plataforma do Conselho de Usuários.	Avaliar os serviços prestados pelo IFPI com vistas à identificação de pontos de melhoria a partir da concepção do usuário.	- Atualizar os serviços da Carta de Serviços; - Elaborar um cronograma das enquetes de avaliação de serviços na plataforma do Conselho de Usuários.	Maio/2022 Dezembro/2022	Ouvidoria Setores prestadores dos serviços	Francisléia de Oliveira Souza

PAULO
BORGES DA
CUNHA:25521
748172

Assinado de forma digital por PAULO BORGES DA CUNHA:25521748172
Dados: 2022.04.28 12:04:57 -03'00'

4	2.2 Transparência e Prestação de Contas 2.2.2 Transparência de desempenho Nível 3 Básico para Nível 4 Otimizado Ação: Publicizar as avaliações dos serviços prestados pela Ouvidoria por meio do Conselho de Usuários.	O desempenho da Ouvidoria é detalhado nos relatórios parciais e anuais publicados no sítio da Instituição. Além disso, a Ouvidoria faz parte dos serviços avaliados pelo Conselho de Usuários. De tal modo, serão levadas em consideração essas avaliações para implementação de melhoria do serviço.	- Atualizar os serviços da Carta de Serviços; - Atualizar as enquetes de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria; - Publicizar os resultados das avaliações.	Maio/2022 Dezembro/2022	Ouvidoria	Francisléia de Oliveira Souza
3	2.3 Processos Essenciais 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna Nível 1 Limitado para Nível 3 Básico Ação: Mapear e instituir formalmente os processos de tratamento das manifestações no âmbito do IFPI.	Promover a aderência aos serviços existentes aos padrões de qualidade e de gestão de riscos adotando medidas que visem reduzir os impactos na segurança das informações.	- Mapear os processos de tratamento das informações; - Realizar o diagnóstico de riscos; - Elaborar um plano de ação para a gestão de riscos.	Maio/2022 Dezembro/2022	Ouvidoria Controladoria Interna	Francisléia de Oliveira Souza Danilo Rodrigues Guedes
3	2.3 Processos Essenciais 2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos Nível 1 Limitado para Nível 3 Básico Ação: Mapear e instituir os processos de resolução pacífica de conflitos no IFPI.	Estabelecer rotinas e procedimentos quando da necessidade, pela Ouvidoria, de mediar e pacificar conflitos institucionais.	- Definir diretrizes e/ou normativos que definam os processos de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela Ouvidoria, com mapeamento do risco do processo.	Maio/2022 Dezembro/2022	Ouvidoria Controladoria Interna	Francisléia de Oliveira Souza Danilo Rodrigues Guedes

PAULO BORGES
DA
CUNHA:255217
48172

Assinado de forma digital por PAULO BORGES DA CUNHA:25521748172
 Dados: 2022.04.28 12:05:09 -03'00'

2	2.4 Gestão Estratégica de Informações 2.4.3 Análise de dados Nível 1 Limitado para Nível 2 Sustentado Ação: Analisar quantitativamente os dados coletados de forma a serem utilizados para as ações de fomento à participação social.	Oferecer informações quantitativas da aderência da comunidade ifpiana aos serviços prestados pela Ouvidoria.	- Estabelecer um cronograma de análise quantitativa das demandas registradas na Ouvidoria; - Encaminhar para conhecimento da alta gestão;	Maio/2022 Dezembro/2022	Ouvidoria	Francisléia de Oliveira Souza
4	3.2 Conselho de Usuários 3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de Usuários Nível 2 Sustentado para Nível 4 Otimizado Ação: Encaminhar as avaliações de serviços aos setores competentes por meio de abertura de processo administrativo interno e recomendação de melhorias.	Promover a melhoria dos serviços prestados a partir da avaliação dos usuários.	- Atualizar os serviços da Carta de Serviços; - Atualizar as enquetes de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria; - Publicizar os resultados das avaliações. - Notificar os setores prestadores dos serviços.	Maio/2022 Dezembro/2022	Ouvidoria	Francisléia de Oliveira Souza
4	3.2 Conselho de Usuários 3.2.2 Engajamento de conselheiros Nível 2 Sustentado para Nível 4 Otimizado Ação: Incluir nas ações de planejamento anuais da Ouvidoria as atividades de engajamento sistemáticas junto aos gestores do serviço e do setor de comunicação.	Tornar conhecido o Conselho de Usuários junto à comunidade do IFPI para uma melhor avaliação dos serviços prestados.	- Desenvolver campanhas de engajamento junto com a Diretoria de Comunicação. - Divulgar a Plataforma do Conselho de Usuários para toda a comunidade do IFPI; - Chamamento de conselheiros para comporem o Conselho.	Maio/2022 Dezembro/2022	Ouvidoria Diretoria de Comunicação	Francisléia de Oliveira Souza George José dos Santos Lima.

PAULO BORGES
DA
CUNHA:255217481
72

Assinado de forma digital
por PAULO BORGES DA
CUNHA:25521748172
Dados: 2022.04.28
12:05:19 -03'00'

3	3.2 Conselho de Usuários 3.2.3 Utilidade da relação Nível 2 Sustentado para Nível 3 Básico Ação: Incluir nas ações de planejamento anuais da Ouvidoria as atividades de consultas sistemáticas junto aos gestores do serviço.	Implementar, na prestação de serviços pelo IFPI, as propostas de melhorias e resolução de problemas que tenham sido apontados pelos conselheiros.	- Realizar consultas com periodicidade mínima anual definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando a plataforma do Conselho de Usuários. - Monitorar a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham sido apontados pelos conselheiros.	Maio/2022 Dezembro/2022	Ouvidoria Gestores dos serviços	Francisléia de Oliveira Souza
---	---	---	---	----------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

PAULO
 BORGES
 DA
 CUNHA:25
 521748172

Assinado de
 forma digital por
 PAULO BORGES
 DA
 CUNHA:25521748
 172
 Dados: 2022.04.28
 12:05:31 -03'00'

Documento Digitalizado Público

Plano de ação Maturidade de Ouvidoria

Assunto: Plano de ação Maturidade de Ouvidoria
Assinado por: Franciscleia Oliveira
Tipo do Documento: Plano
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

- **Franciscleia de Oliveira Souza, OUVID - OUVID-IFPI**, em 28/04/2022 09:09:26.

Este documento foi armazenado no SUAP em 28/04/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpi.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 185622

Código de Autenticação: 57ff567a1b



Documento Digitalizado Público

PLANO DE AÇÃO MATURIDADE DE OUVIDORIA (assinado)

Assunto: PLANO DE AÇÃO MATURIDADE DE OUVIDORIA (assinado)
Assinado por: Janete Marcia
Tipo do Documento: Plano
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Mídia

Documento assinado eletronicamente por:

- **Janete Marcia Morais Oliveira Moura, CHEFE DE GABINETE - CD3 - GAB-IFPI**, em 28/04/2022 12:18:43.

Este documento foi armazenado no SUAP em 28/04/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpi.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 185820

Código de Autenticação: e6514c66af

