

**PLANO DE AÇÃO**

<b>Fragilidade</b>	<b>Nível alvo de Maturidade</b>	<b>Ação</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Etapas</b>	<b>Período de execução das ações</b>	<b>Áreas envolvidas</b>	<b>Responsável pela execução</b>
Alto índice de rotatividade da equipe da Ouvidoria (Elemento 1.2.1) – entre 50% e 80%	Nível 3 (sustentado) - índice de rotatividade da equipe da Ouvidoria entre 21% e 49%	Nível 2 Básico para 3 Sustentado  Ação: Solicitação de 01 novo servidor para viabilizar a ampliação as ações de ouvidoria no âmbito do IFCE.	Acréscimo de um servidor na Ouvidoria, sem a saída dos que hoje já compõe a equipe, o que representaria um índice de rotatividade de 33,33%, dentro da faixa de nível sustentado (nível 3).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitação de um novo servidor para a Ouvidoria.</li> <li>Acompanhar processo de lotação de um novo servidor na Ouvidoria do IFCE.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Etapa já realizada.</li> <li>Até 15/03/2023.</li> </ol>	Ouvidoria, Gabinete do Reitor e Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.	Tércio Leal e Marcel Riberio.
Ausência de instrumento formal próprio da Ouvidoria do IFCE que defina condutas desejáveis e vedadas aos servidores de lotados na ouvidoria. (Elemento 1.2.5)	Nível 3 (sustentado) - A ouvidoria deve possuir instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores.	Nível 2 Básico para 3 Sustentado  Solicitar inclusão de capítulo específico no Código de Conduta Profissional do Servidor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, tratando especificamente das condutas desejáveis e vedadas aos servidores de ouvidoria.	Normatizar as condutas desejáveis e vedadas aos servidores de ouvidoria em instrumento próprio do IFCE.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar as condutas desejáveis e vedadas aos servidores de ouvidoria;</li> <li>Elaborar minuta de inserção de capítulo específico no Código de Conduta Profissional do Servidor do IFCE;</li> <li>Submeter à análise da Comissão de Ética do IFCE.</li> <li>Acompanhar processo de alteração do Código de Conduta.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Até 29/07/2022.</li> <li>Até 30/09/2022.</li> <li>Até 31/10/2022.</li> <li>Até 15/03/2023.</li> </ol>	Ouvidoria, Comissão de Ética e Coordenadoria de Governança.	Tércio Leal.

**INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ**  
**UNIDADE DE OUVIDORIA**  
**PLANO DE AÇÕES DE OUVIDORIA**  
**BIÊNIO 2022/2023**

<p>Há uma lista de competências desejáveis para a equipe de ouvidoria, mas não há um controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas e as competências já adquiridas. (Elemento 1.4.2)</p>	<p>Nível 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.</p>	<p>Nível 2 Básico para 3 Sustentado</p> <p>Identificar as competências relacionadas à equipe de pessoal, quantificá-las, avaliar a possibilidade de execução, inclusive os meios, sempre considerando os aspectos orçamentários, logísticos e de compatibilidade com o funcionamento da Ouvidoria, observando as atribuições institucionais desta.</p>	<p>Fortalecer a qualificação profissional dos servidores, sobretudo quanto às competências relacionadas às matérias de Ouvidoria, mormente no tocante à atualização e inovação legislativa e, ainda, quanto à implantação e execução de ações advindas desta normatização.</p>	<p>1. Indicação das competências relacionadas aos servidores, via sistema específico, observando as atribuições da Ouvidoria.</p> <p>2. Aprovação das competências pelo Reitor e a inclusão destas no Plano de Desenvolvimento Institucional para o ano de 2023 ou no exercício mais próximo possível.</p>	<p>1. Até 30/10/2022. 2. Até 30/12/2022.</p>	<p>Ouvidoria, Gabinete do Reitor, Pró-reitoria de Gestão de Pessoas.</p>	<p>Tércio Leal, José Wally e Marcel Ribeiro.</p>
---	--	--	--	--	--	--	--

**INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ**  
**UNIDADE DE OUVIDORIA**  
**PLANO DE AÇÕES DE OUVIDORIA**  
**BIÊNIO 2022/2023**

<p>Mapeamento observa apenas a evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas. (Elemento 1.4.3)</p>	<p>Nível 3 (sustentado) - Mapeamento da evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício. Essa informação é utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, o qual é institucionalizado por meio de instrumento formal.</p>	<p>Nível 2 Básico para 3 Sustentado Mapear e sistematizar o volume de demandas a fim de prever o possível comportamento dessas ao longo do exercício. Utilizar tais informações para o Plano de Ações anual da Ouvidoria.</p>	<p>Garantir que a Ouvidoria tenha parâmetros objetivos e institucionalizados para a elaboração do seu Plano de Ações.</p>	<p>Mapeamento e sistematização do volume de manifestações recebidas no exercício.</p>	<p>Até 15/03/2023</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>Tércio Leal</p>
<p>Falta de previsão orçamentária para as ações de ouvidoria. (Elemento 1.4.5)</p>	<p>Nível 2 (básico) – Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, contudo, tal previsão encontra-</p>	<p>Nível 1 Limitado para 2 Básico Propor à Chefia de Gabinete que sejam destinados recursos orçamentários, dentro de sua previsão anual, para as ações específicas de Ouvidoria, a fim de contemplar as demandas, advindas deste plano de ações e de outras,</p>	<p>Institucionalizar, no âmbito do orçamento do IFCE, reserva específica de recursos financeiros que compete à Chefia de Gabinete da Reitoria, a fim de contemplar as ações de Ouvidoria, caso essas sejam necessárias.</p>	<p>1. Indicação das ações, projetos e /ou outras demandas de Ouvidoria a serem incorporadas ao orçamento da Chefia de Gabinete. 2. A Chefia de Gabinete analisará as demandas para os fins de homologação, podendo compatibilizá-las com a previsão orçamentária, devolvê-las para ajustes ou denegá-las.</p>	<p>1. Até 30/06/2022. 2. Até 31/07/2022.</p>	<p>Ouvidoria PROAP</p>	<p>Tércio Leal</p>

**INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ**  
**UNIDADE DE OUVIDORIA**  
**PLANO DE AÇÕES DE OUVIDORIA**  
**BIÊNIO 2022/2023**

	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	ocasionadas pelas atribuições que lhe são próprias.					
Ausência de local de atendimento exclusivo da ouvidoria (Elemento 1.5.3)	Nível 3 (sustentado) – A ouvidoria deve possuir espaço exclusivo para atendimento de forma a garantir a qualidade do atendimento e a privacidade do atendido	Nível 2 Básico para 3 Sustentado  Definir local físico exclusivo para atendimento do usuário da ouvidoria e viabilizar o início formal de atendimentos de ouvidoria por meios virtuais.	- Possibilitar que o usuário da ouvidoria possa ter um atendimento de qualidade com privacidade.  - Expandir os atendimentos para usuários que não possam comparecer ao espaço físico da ouvidoria.	1. Requerer a indicação de local físico para atendimento do usuário da Ouvidoria.  2. Identificar as possibilidades de atendimento virtual compatíveis com a atuação da ouvidoria.  3. Requerer à autoridade superior a viabilização do início da utilização desses canais e a divulgação.	1. Até 29/07/2022. 2. Até 30/09/2022. 3. Até 30/09/2022.	Ouvidoria, PROAP, DGTI e Gabinete do Reitor.	Tércio Leal e José Wally.
Os perfis dos usuários dos serviços do IFCE são considerados de maneira pontual ou incidental, na definição dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria (Elemento 1.5.5)	Nível 3 (sustentado) – A ouvidoria deve levar em consideração, de forma determinante, os perfis dos usuários para definição das formas mais adequadas de atendimento.	Nível 2 Básico para 3 Sustentado  Estabelecer as formas e os canais de atendimento, inclusive virtuais, possibilitando a ampliação do atendimento dos usuários dos serviços do IFCE.	- Considerar as características dos usuários na definição dos canais e formas de atendimento, dando especial atenção ao atendimento virtual, uma vez que a Ouvidoria está localizada em Fortaleza e o IFCE está espalhado em todo o Estado.	1. Identificar as possibilidades de atendimento virtual compatíveis com a atuação da ouvidoria.  2. Requerer à autoridade superior a viabilização do início da utilização desses canais e a divulgação.	1. Até 30/09/2022. 2. Até 30/09/2022.	Ouvidoria, DGTI e Gabinete do Reitor.	Tércio Leal

**INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ**  
**UNIDADE DE OUVIDORIA**  
**PLANO DE AÇÕES DE OUVIDORIA**  
**BIÊNIO 2022/2023**

Ausência de pesquisas realizadas diretamente junto aos usuários quanto aos serviços constantes na Carta de Serviço do IFCE (Elemento 2.1.2).	Nível 2 (básico) – A ouvidoria deve sistematizar e analisar dados coletados em pesquisas e consultas perante os usuários, encaminhando-os aos gestores de serviços.	Nível 1 Limitado para 2 Básico Elaborar e divulgar pesquisas e consultas por meio da página dos conselhos de usuários para que os usuários avaliem os serviços prestados pelo IFCE. Após, sistematizar e analisar os dados coletados, encaminhando-os aos gestores de serviços.	Obtenção de dados perante o usuário, com vistas à análise e ao encaminhamento, aos gestores, de sugestão de melhoria dos serviços prestados, se for o caso.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar pesquisas e consultas em conjunto com as áreas técnicas prestadoras dos serviços do IFCE, inserindo na plataforma dos conselhos de usuários.</li> <li>2. Coletar e divulgar pesquisas e consultas.</li> <li>3. Sistematizar e analisar os dados coletados.</li> <li>4. Encaminhar aos gestores dos serviços.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Já realizado</li> <li>2. Já realizado</li> <li>3. Até 30/09/2022.</li> <li>4. Até 31/10/2022.</li> </ol>	Ouvidoria	Tércio Leal
Falta de rotina periódica estabelecida para análise das avaliações da satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria (Elemento 2.2.1)	Nível 3 (sustentado) – Utilizar a ferramenta disponível para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria (Painel Resolveu), analisando os dados coletados.	Nível 2 Básico para 3 Sustentado Analisar semestralmente os dados apresentados no painel resolveu da CGU, incluindo a pesquisa de satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria.	Desenvolver procedimento periódico formalmente instituído de análise de dados disponível no painel resolveu da CGU.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisar os dados apresentados no painel resolveu da CGU.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Até 30/06/2022</li> </ol>	Ouvidoria	Tércio Leal

**INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ**  
**UNIDADE DE OUVIDORIA**  
**PLANO DE AÇÕES DE OUVIDORIA**  
**BIÊNIO 2022/2023**

Ausência de roteiro com orientações para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico (Elemento 2.3.3)	Nível 3 (sustentado) – A ouvidoria deve possuir roteiros e orientações para atendimento ao público definidos e de conhecimento de seus colaboradores.	Nível 2 Básico para 3 Sustentado  Estabelecer os protocolos de atendimento ao público e dar conhecimento aos colaboradores da Ouvidoria do IFCE.	Criação de protocolos uniformes de atendimento que observem a celeridade, a qualidade, a urbanidade, a objetividade e a simplicidade na condução do atendimento presencial ou telefônico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir os protocolos de atendimento ao público no âmbito da Ouvidoria.</li> <li>2. Dar conhecimento formal dos protocolos estabelecidos aos servidores lotados na Ouvidoria.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Até 31/12/2022</li> <li>2. Até 31/12/2022</li> </ol>	Ouvidoria	Tércio Leal
Ausência de procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos (Elemento 2.3.5)	Nível 2 (básico) – Deve-se mapear os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do IFCE.	Nível 1 Limitado para 2 Básico  Mapear os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do IFCE, e, de forma complementar, propor a criação de uma câmara de mediação e conciliação para resolução de conflitos.	Ter os processos de resolução pacífica de conflitos mapeados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapear os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do IFCE</li> <li>2. Propor a criação de uma câmara de mediação e conciliação para resolução de conflitos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Até 31/12/2022</li> <li>2. Já realizado</li> </ol>	Ouvidoria e Comissão de Ética.	Tércio Leal
Ausência de pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos. (Elemento 3.1.1)	Nível 2 (básico) – Realizar pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.	Nível 1 Limitado para 2 Básico  Elaborar e divulgar pesquisas e consultas por meio da página dos conselhos de usuários para que os usuários avaliem os serviços prestados pelo IFCE. Após, coletar os dados.	Coleta de dados, por meio de consultas dos Conselhos de Usuários.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar e divulgar pesquisas e consultas por meio da página dos conselhos de usuários.</li> <li>2. Coletar os dados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Já realizado.</li> <li>2. Até 30/09/2022.</li> </ol>	Ouvidoria	Tércio Leal