

PLANO OPERACIONAL

OUVIDORIA/FUNDACENTRO

2024



Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina no Trabalho

Organização e execução

Unidade Setorial de Ouvidoria/Fundacentro

São Paulo - 2024

Sumário

1. Objetivo	04
2. Ouvidoria da Fundacentro.....	04
3. Planejamento	04
4. Execução	04
5. Acompanhamento da execução	04
6. Anexo.....	05

1. Objetivo

Planejar as atividades da unidade setorial de ouvidoria da Fundacentro, promovendo eficiência, eficácia e efetividade.

2. Ouvidoria da Fundacentro

Na Fundacentro, as funções de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sisouv), doravante Ouvidoria, são exercidas pelo Gabinete da Presidência. A equipe atuante é composta por três servidores, com formação diversa e abrangente.

3. Planejamento

A construção deste Plano considerou os recursos humanos, orçamentários, logísticos e tecnológicos disponíveis, além das orientações do Guia de implementação MMOuP, do Guia de Transparência Ativa, e da aderência à base legal vigente e registros realizados por equipes que atuaram anteriormente. Importante destacar que o planejamento operacional proporciona mais foco e direcionamento nas atividades, ensejando uma atuação mais eficiente, eficaz e efetiva. Por fim, este documento será periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais contingên-

cias e possibilitar otimização e maximização dos resultados da área.

4 . Execução

O Plano será executado de acordo com os prazos estabelecidos no Quadro de Atividades - 2024 (Anexo), utilizando-se recursos e infraestrutura à disposição da unidade setorial de ouvidoria da Fundacentro.

5. Acompanhamento da execução

A Ouvidoria monitorará a evolução das ações pactuadas neste Plano (Anexo), de maneira a promover o cumprimento dos seus objetivos.

Para tanto, serão acompanhados mensalmente os indicadores e metas das ações propostas para cada processo de ouvidoria, conforme Quadro de Atividades - 2024.

6. ANEXO - Quadro de Atividades - 2024

Macroprocesso	Processo	Indicador	Meta	Produtos	Prazo
Realizar processos essenciais de ouvidoria	Realizar triagem, registro, encaminhamento e elaboração de resposta às manifestações	Percentual de atendimento	Realizar o atendimento de 100% das manifestações recebidas	1) Análise do tipo de manifestação para reclassificação no Fala.BR realizada; 2) Análise de reclamação realizada; 3) Análise Preliminar de denúncia realizada; 4) Triagem da manifestação para subsídio de informações do especialista ou Registro de acionamento a canais internos de atendimento realizada; 5) Encaminhamento de manifestações para outra Ouvidoria realizado; 6) Resposta conclusiva no Fala.BR registrada.	Contínua
	Implementar o Conselho de Usuários da Fundacentro	Percentual de execução	Atingir 100% das ações necessárias para implementar o Conselho de Usuários da Fundacentro	1) Temas da Carta de Serviços que farão parte da "enquete" a ser criada na plataforma do Conselho de Usuários selecionados; 2) Formulários de consulta revisados e validados pelos gestores e cadastros na Plataforma de Conselho de Usuários realizados; 3) Plano de comunicação com enfoque no engajamento de conselheiros de usuários elaborado e executado; 4) Pesquisa na Plataforma de Conselho de Usuários elaborada, cadastrada e realizada; 5) Relatório sobre a pesquisa realizada na Plataforma de Conselho de Usuários elaborado; 6) Dados e informações tratados e analisados para composição do relatório de gestão da ouvidoria.	Em avaliação
Realizar gestão estratégica de informações	Elaborar relatórios, apresentações e conteúdos de divulgação	Percentual de relatórios entregues	Realizar 100% dos relatórios previstos	1) Relatório Semestral para apresentação para a alta administração elaborado; 2) Prévia do Relatório Anual elaborada;	Produto 1 - setembro Produto 2 - dezembro
	Elaborar o plano operacional da ouvidoria para o exercício de 2024	Plano elaborado	Elaborar o plano operacional ref.: 2025	1) Plano operacional de ouvidoria elaborado.	Produto 1 - dezembro

Macroprocesso	Processo	Indicador	Meta	Produtos	Prazo
Apoiar a gestão do processo de Ouvidoria	Realizar plano de capacitação	Plano elaborado e publicado	Elaborar e publicar plano de capacitação	1) Plano de capacitação anual elaborado e publicado; 2) Capacitações realizadas pela equipe monitoradas; 3) Prévia do relatório de capacitação elaborado.	Produto 1 - setembro Produto 2 - mensal, após entrega do produto 1 Produto 3 - dezembro
	Elaborar análises técnicas	Percentual de atendimento	Realizar o atendimento de 100% das demandas recebidas	1) Estudo de casos elaborados por demanda; 2) Notas Técnicas elaboradas por demanda; 3) Pareceres Técnicos elaborados por demanda; 4) Relatórios Técnicos elaborados por demanda.	Por demanda
	Participar de grupos de trabalho	Percentual de atendimento	Realizar o atendimento de 100% das demandas recebidas	1) Cronograma e entregas atendidas.	Por demanda
	Mapear processos	Percentual de execução	Mapear 100% dos processos identificados de ouvidoria	1) Mapeamentos de processos de ouvidoria: elaboração de fluxo e procedimentos.	Até dezembro
	Desenvolver atividades administrativas da Ouvidoria sob demanda	Percentual de execução	Desenvolver 100% das atividades administrativas	1) Transparência Ativa: a) Gestão das demandas de Transparência Ativa realizada; b) Monitoramento da atualização dos dados e informações regulamentados pela Lei de Acesso à Informação realizado; 2) Alertas de inconformidades e recomendações respondidos e monitorados; 3) Página da Ouvidoria e do SIC atualizada.	Produto 1 - a) por demanda; b) mensal Produtos 2 e 3 - por demanda
Promover o aprimoramento dos processos	Conduzir o 2o. Ciclo do MMOuP	Execução das etapas estabelecidas no cronograma da CGU	Conclusão das etapas dentro do prazo	1) Preenchimento preliminar do autodiagnóstico; 2) Preenchimento do autodiagnóstico no eAud; 3) Levantamento das ações necessárias para aumentar o nível de cada elemento/verificador/ação .	Produto 1 - agosto Produto 2 - outubro Produto 3 - dezembro