

Plano de Ação para o 4º Trimestre de 2023

Brasília, 04 de outubro de 2023.

1. Apresentação

Pelo presente Plano de Ação, o Comitê de Ouvidorias – MIDR e Vinculadas vem registrar as atividades a serem realizadas nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2023, de modo a atender as prioridades identificadas na reunião do dia 13 de setembro de 2023.

2. Objetivo

Definir as atividades a serem realizadas no último trimestre de 2023, bem como as datas e os responsáveis por sua promoção, de modo a alcançar os seguintes objetivos, identificados como prioritários, na reunião do dia 13 de setembro de 2023:

- Tornar as particularidades de cada uma das ouvidorias que compõem o Comitê conhecidas pelo grupo, de modo a identificar expectativas, oportunidades, interesses e planejar com maior assertividade as ações futuras de aperfeiçoamento técnico;
- Incluir as ouvidorias dos Fundos Constitucionais de Desenvolvimento do Norte, Nordeste e Centro-Oeste no Comitê;
- Oficiar à CGU, como colegiado, pedido de aperfeiçoamentos necessários no Fala.BR;
- Promover capacitação em: a) unificação de canais de denúncias para casos de urgência e emergência; b) diferenciação de situações de assédio x fofoca; c) ouvidoria interna e resolução pacífica de conflitos.
- Elaborar do Plano de Trabalho para 2024, contemplando especialmente:
 - a elaboração do Planejamento Estratégico para 2024 a 2026;
 - a elaboração do Relatório de Gestão de 2023 do Comitê;
 - a definição de indicadores e o desenvolvimento de painel em Power BI, para a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento conjunto e para o controle social dos resultados do Comitê;
 - a realização de campanhas publicitárias conjuntas (desmistificação das ouvidorias, LGPD);
 - a realização de encontros para capacitação, compartilhamento de boas práticas e fortalecimento da institucionalidade das ouvidorias.

Página 1/2

3. Justificativa

O Comitê de Ouvidorias – MIDR e Vinculadas foi instituído pela [Portaria MIDR nº 905, de 2 de março de 2023](#) com a finalidade de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de



ouvidoria e de serviço de informação ao cidadão e na reunião de 13 de setembro de 2023 foi identificada a necessidade de elaboração do presente Plano de Ação, a fim de viabilizar a realização de ações identificadas como importantes de serem realizadas ainda no ano de 2023.

4. Atividades para o alcance dos objetivos:

- 4.1. Criação de Grupo de Trabalho para identificar oportunidades de aperfeiçoamento do Fala.BR, para envio das sugestões para a CGU pelo colegiado;
- 4.2. Realização de palestras de apresentação das ouvidorias que compõem o Comitê, com o intuito de entender melhor o seu funcionamento e as suas especificidades;
- 4.3. Desenvolvimento e aprovação do Plano de Trabalho para 2024;
- 4.4. Realização de encontro de capacitação nos temas: a) unificação de canais de denúncias para casos de urgência e emergência para palestra; b) diferenciação de situações de assédio x fofoca; c) ouvidoria interna e resolução pacífica de conflitos.

5. Cronograma e identificação de responsáveis

Ações e responsáveis	Período de realização													
	25/09 a 29/09	02/10 a 06/10	09/10 a 13/10	16/10 a 20/10	23/10 a 27/10	30/10 a 03/11	06/11 a 10/11	13/11 a 17/11	20/11 a 24/11	27/11 a 1º/12	04/12 a 08/12	11/12 a 15/11	18/12 a 22/12	26/12 a 30/12
1. GT Fala.BR														
1.1 Identificação de integrantes e líder do GT	MIDR	MIDR												
1.2 Levantamento de necessidades pelo GT			Líder do GT	Líder do GT										
1.3 Envio da proposta para apreciação do Comitê					Líder do GT									
1.4 Ajuste da proposta						Líder do GT								
1.5 Aprovação pelos representantes do Comitê						Líder do GT								
1.6 Envio das solicitações pela Coordenação do Comitê						MIDR								
2. Envio de convites e realização de apresentação														
- Sudeco				Sudeco										
- Sudene					Sudene									
- Sudam						Sudam								
- Dnocs							Dnocs							



COMITÊ DE OUVIDORIAS

MIDR E VINCULADAS

- ANA								ANA					
- Codevasf									Codevasf				
- MIDR										MIDR			
3. Encontro remoto de capacitação e compartilhamento de boas-práticas													
3.1 Consolidação de sugestões de convidados e pautas					MIDR	MIDR							
3.2 Elaboração de minuta de programação							MIDR						
3.3 Revisão da minuta após contribuições do grupo							MIDR						
3.4 Consulta aos palestrantes e ajustes na programação								MIDR					
3.5 Envio de formalização de convites aos palestrantes									MIDR				
3.6 Envio do link para o encontro										MIDR			
3.7 Providências para transmissão e gravação										MIDR			
3.8 Providências para divulgação do encontro										Todas as ouvidorias			
3.9 Realização do encontro											MIDR		



**COMITÊ DE
OUVIDORIAS**
MIDR E VINCULADAS

4. Elaboração do Plano de Trabalho 2024													
4.1 Consolidação de sugestões e elaboração de minuta							MIDR	MIDR	MIDR	MIDR			
4.2 Envio de minuta para apreciação do Comitê											MIDR	MIDR	
4.3 Revisão pelo MIDR											MIDR	MIDR	
4.4 Publicação do Plano													MIDR