

METAS OUVIDORIA-GERAL PARA O PERÍODO 2023/2027

OBJETIVO	ONDE ESTAMOS	ONDE QUEREMOS CHEGAR	META PARA 2023	METAS FUTURAS	RESPONSÁVEIS
Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?	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.	A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria equipe, a qual conhece e é orientada continuamente nos termos do instrumento.	Elaborar um código de ética exclusiva da Ouvidoria do MT com detalhamento para As condutas da Ouvidoria. Previsão de atualizações periódicas e levar ao conhecimento da Comissão de Ética do MT		Ádila, Renata e Kênia Elane e Patricia
Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?	Não há instrumento interno para a designação do Ouvidor		A partir da Portaria nº 1181/20 e a Resolução CEG nº 1/202, elaborar uma portaria ou definir no Regimento Interno do MT os requisitos para designação do Ouvidor. Pesquisar o que existe em outros órgãos e entender como ficara a nova estrutura para saber com quem deveremos aprovar		Rosana, Kênia, Ádila e Renata Elane e Patricia
Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?	em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que estabeleça(m) a rotina de comunicação com a autoridade máxima ou que inclua o (a) titular da unidade de ouvidoria em Colegiado com periodicidade de reunião; ou mapeamento de fluxo em que esteja estabelecida a rotina de comunicação do(a) titular da unidade de ouvidoria.	NÍVEL 4	Notificar o GM sobre a orientação dada pela CGU para necessidade de reuniões periódicas ao longo do ano entre o titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima do órgão. Confirmar se serão mantidos os encontros Balanço Radar, Reunião de Avaliação Da Estratégia - RAEs, de Comitês Técnicos e de Gestão etc. e definir agenda.		Rosana e Renata
A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?	Nível 3	Nível 4	Elaboração de documento formal que estabeleça o Planejamento anual da ouvidoria. Visitar o Planejamento Estratégico do Ministério 2023 a 2027 e verificar as competências da Ouvidoria, transformar em ações e projetos anuais indicando à vinculação da unidade de ouvidoria, com vistas a sua classificação no Grau 4.		Ádila, Rosana, Renata e Elane e Patricia
A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?		Nível 4	Visitar o mapeamento das competências existentes e também, se existir um levantamento anteriores e elaborar um PLANO DE CAPACITAÇÃO anual para a Ouvidoria URGENTE		Ádila, Renata, Rosana e Elane e Marcus
A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?	Nível 2	Nível 4	Instrumento formal que estabeleça ações da Ouvidoria para variações no número de demandas recebidas para mitigar risc A partir dos dados gerados pelo chat bot, fazer um mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento para diagnóstico de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício		Marcus, Ádila (diagnóstico)
Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da Informação e comunicações?	Nível 3	Nível 4	O mapeamento de riscos para mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações na Ouvidoria é feito anualmente e registrado no Agata, instrumento tecnológico oficial definido. Prever o mapeamento e gestão de riscos no regimento interno da Ouvidoria, que será elaborado no 1º semestre de 2023. A Segurança da Informação no órgão compete à Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Informação, conforme Art. 137 da Portaria nº 124/20, que aprova o regimento interno do órgão. O instrumento de planejamento e gestão dos recursos da Tecnologia da Informação – TIP no Ministério é o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e o instrumento utilizado para a gestão de riscos no órgão é o Aghata. Destacamos que a Ouvidoria compõe o Comitê de Governança de Dados e Informação do órgão, conforme nomeação anexa, instituída para dispor sobre medidas para assegurar disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação nos ambientes convencionais e de tecnologia da informação do Ministério (artigo 33 da Portaria nº 55/21). Além disso, o Ouvidor do Minfra é o Encarregado do tratamento de dados pessoais no órgão, conforme estabelecido no Art. 10 do Decreto nº 10.788/21. URGENTE		Ádila, Renata, Marcus E Kenia
Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?	Nível 3	Nível 4	VER COM A SPOA SE EXISTE UM DOCUMENTO DE PLANEJAMENTO ANUAL ONDE CONSTA O VALOR RESERVADO À OUVIDORIA. Fazer um documento prevendo: Contrato de Contact Center Capacitação Infraestrutura (máquinas, equipamentos...) Passagens e diárias Fornecimento de Ombudsman do CTO (office hours) Prever no Regimento Interno que A Ouvidoria do Minfra adotou o módulo de tramitação e tratamento do Fala.Br como sistema de gestão de demandas, com 100% das manifestações de Ouvidoria tramitando por ele. Enquanto os Pedidos de Acesso à Informação ainda não foram contemplados pelo módulo, utilizamos o Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - Super-GOV/BR, para tramitar tais manifestações internamente. Prever no Regimento o chatbot Mauá com todos os nossos canais de atendimento, para registro, consulta, compartilhamento de informação e inteligência artificial para automação de respostas.		Rosana, Ádila e Renata e Marcus
A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?			A Ouvidoria do Minfra funciona em sala identificada, no térreo do edifício Sede do órgão, permitindo acesso de maneira segura e autônoma, sem nenhum tipo de barreira, beneficiando a todas as pessoas, com ou sem deficiência, e conta com estrutura adequada para atendimento presencial, conforme fotos anexas. Porém, precisamos executar as melhorias previstas no projeto de reforma feito em 2022.		Rosana, Ádila, Marcus Elane Patricia
Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?			Prever no Regimento Interno que irá constar do relatório gerencial anual um item com o levantamento do perfil dos usuários e a utilização dos canais, para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da levando em consideração os dados levantados pela unidade na comunicação com os usuários linguagem... descrevendo o perfil dos nossos usuários de serviços (trânsito, caminhoneiro, pedidos de LAI...) e mostrando como a gente adequa a nossa linguagem, os nossos canais de atendimento para atender a cada público. Como definimos o público alvo de pesquisas, como envolvemos o público na participação da definição de melhorias nos canais de atendimento (exemplo: InfraBR com participação de representante da categoria de caminhoneiros no grupo de trabalho)		Rosana e Renata
Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?	(3) Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e o processo estabelecido para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria levam ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários	NÍVEL 4	Considerar nos dados do bot de onde vem a manifestação, como entrou (texto ou áudio), como foi a resposta (resposta pronta, transparência ativa...)		Ádila, Patricia Marcus Rosana
Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?			Fazer uma parceria com a SGETI para uma Instrução Normativa definindo os procedimentos que cabem à cada unidade para avaliar o mapeamento de serviços feitos pelas áreas fins. Prever no Regimento Interno da Ouvidoria qual o seu papel em relação à carta de serviço do Órgão, observando a Instrução Normativa.		Ádila, Renata, Patricia Rosana
Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?		Colocar em prática o Conselho de Usuários	Devemos desenvolver um documento definindo como funcionará o conselho de usuários e correr atrás do patrocínio do GM ou SE para divulgação interna nos moldes da Participação Social. Definir ações da Ouvidoria para alcançarmos os usuários e conselheiros, como será divulgado o conselho de usuários, fazer parceria com a AESCOM. Como atingirmos nosso público alvo. Após conseguir coletar os dados, como será a análise desses dados que servirão para avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, definir e documentar como e quando essas atualizações serão comunicadas aos gestores e também quais dados são relevantes para serem coletados e mostrados em painéis		Rosana, Ádila, Patricia e Renata Rafael
Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?		Colocar em prática o Conselho de Usuários	Elaborar um manual com procedimentos para revisão e avaliação periódica da carta de serviços, descrevendo como os serviços devem ser avaliados, dentro das competências da Ouvidoria. Exemplo: Descrição do serviço de ter linguagem simples e acessível O passo a passo para acessar o serviço deve ser claro e de simples compreensão O acesso ao serviço deve ter o mínimo de etapas possível Não ser muito burocrático... Prever no manual um monitorando dos resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e com previsão de definir medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível. Visão da Ouvidoria e do Conselho de Usuários. Verificar o modelo pronto do marcus lindemeyer da CGU		Renata, Ádila e Patricia

PREVISÃO NO MODELO DE MATUREZADE

A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?	A Ouvidoria do Minfra promove pesquisas de satisfação após cada atendimento e também realiza pesquisas periódicas, conforme link para os painéis e relatórios em anexo.	Elaborar um manual definindo os parâmetros que devem ser levados em consideração para mensuração da satisfação do usuário, como será feita a pesquisa com o cidadão, como os dados serão tratados e disponibilizados. Periodicidade de atualização, reciclagem do atendimento sempre que não atingir uma meta de satisfação previamente definida.... Manual de Respeçagem	Ádila, Marcus Rosana Leia
Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?	A Ouvidoria do Minfra divulga as informações sobre o seu desempenho, na sua página no website do órgão, por meio de relatórios e com dados estruturados em Power BI.(NORMATIZAÇÃO artigos 14 e 15 da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017) Não há plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, ao qual é dado transparência interna e externa ao órgão.	Elaboração de manual com as definições de quais dados de desempenho devem ser coletados e disponibilizados, como será feito, como serão tratados, periodicidade, disponibilidade e plano de ação para definir melhorias necessárias para o exercício subsequente. Exemplo: Todo mês de novembro fazer uma avaliação geral do ano e ver o que foi mais crítico e definir ações para outros contratos para o ano seguinte... Retomar o assunto da vaga de psicólogo e tentar trocar por outros contratos	Ádila, Rosana, Renata E Kenia
A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidenciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação?	A Ouvidoria planeja sua atuação com a elaboração de projetos e os benefícios financeiros e não financeiros decorrentes são apresentados em relatórios periódicos, conforme anexos dos projetos Fala, Caminhoneiro, Avaliação da Satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo órgão, Atendimento Inteligente, Avaliação da Satisfação no Setor de Infraestrutura e Pesquisa de Expectativas sobre Infraestruras.	Elaborar um manual ou normativo com a definição de uma metodologia para coleta de dados e contabilização formalmente instituída e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja vinculada. Entender qual unidade irá nos apoiar nessa ação e quais unidades precisam ser envolvidas.	Rosana, Ádila, Renata e Rafael
A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?		Elaboração de minuta de projeto para resolução pacífica de conflitos.	Ádila, Renata e Marcus Elane
Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?		Elaboração de manual que estabeleça procedimentos mapeados e formalizados para check list de avaliação da qualidade de resposta fornecida pela área. Analisar as respostas recebidas da área técnica, atuando na sua adequação aos padrões de linguagem clara e simples e de aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, sugerindo ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído embasado em competência regimental, e a encaminhando ao manifestante.	Ádila, Marcus, Leia e Rosana
Como a ouvidoria analisa os dados coletados?	A Ouvidoria busca junto aos gestores da áreas técnicas as informações que julgam importantes para tomada de decisão e estrutura os dados do atendimento e pesquisas de avaliação, consolida as informações e devolve os resultados em painéis com a ferramenta Powerbi e também gera relatórios de Análise qualitativa e quantitativa.	Elaboração de manual definindo de onde vem os dados, como são trazidos e armazenados, como são mostrados, quais relatórios são gerados e como gerar. Faz parte de um manual geral de como são coletados e tratados dados, sejam de pesquisas de atendimento de avaliação de satisfação, de avaliação de serviços..... Fazer um manual definindo como são feitas as comunicações aos gestores, links para os painéis, definição de procedimento para comunicar gestores em decorrência de eventos concretos e o período de divulgação do relatório Anual.	Rosana, Marcus, Ádila e Rafael
Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?			Ádila, Rosana, Kenia e Renata
Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?	A ouvidoria se relaciona, contudo sem que haja procedimentos ou periodicidade definidos.	Implantação do Conselho de Usuários no MT	Ádila, Rosana, Patricia e Renata
Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?		Definir e Implantar o conselho de usuários	Ádila, Rosana, Patricia e Renata
Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?		Definir e Implantar o conselho de usuários	Ádila, Rosana, Patricia e Renata
Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?	A Ouvidoria do Minfra e a Senacon-MI estão desenvolvendo conjuntamente projeto de Pesquisa de Satisfação com o Setor de Infraestrutura para avaliar a satisfação dos consumidores com as concessionárias e autorizadas do setor de infraestrutura de transportes no país, com o estabelecimento de requisitos e meios de premiação com selo de qualidade. Como evidência, juntamos cópia de e-mail trocado. Além disso, a Ouvidoria do Minfra preside o Comitê Técnico de Ouvidorias - CTO, instituído pela Portaria nº 2871, de 28 de junho de 2019, que tem por objetivo a promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesses comuns das ouvidorias do setor de infraestrutura.	Elaboração de normativo que defina a forma de interação entre a ouvidoria e outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.	Ádila, Patricia, e Elane

	OBJETIVO	ONDE ESTAMOS	ONDE QUEREMOS CHEGAR	META PARA 2023	METAS FUTURAS	RESPONSÁVEIS
MANUAIS OPERACIONAIS DA OUIDORIA	MANUAL DE DENÚNCIAS					Kenia, Adila, e Leonardo
	MANUAL OPERACIONAL DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUIDORIA		com a utilização das ferramentas do chat bot. Desde o recebimento das manifestações, análise, classificação, encaminhamento, análise da resposta, resposta... Inclui descrevendo as particularidades de cada			Ádila, Marcus e Leia
	MANUAL OPERACIONAL DE TRATAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO					Ádila, Marcus e Leia
	MANUAL OPERACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE DE RESPOSTAS DAS UNIDADES TÉCNICAS					Ádila, Marcus e Rosana e Leia
	MANUAL OPERACIONAL DE CONTROLE DO ATENDIMENTO DA EMPRESA CONTRATADA DE CONTACT CENTER					Adila, Marcus, Leia e Leonardo
	MANUAL OPERACIONAL DE CONSULTAS PÚBLICAS					Patricia e João e Leo
	MANUAL OPERACIONAL DE "OPINÉ AQUI"					Patricia e João e Leo
	MANUAL OPERACIONAL DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA CONSELHO DE USUÁRIOS					Patricia e João e Leo
	MANUAL OPERACIONAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA					Patricia e João e Leo
	MANUAL OPERACIONAL DE ATUALIZAÇÃO DO SITE PARA TRANSPARÊNCIA ATIVA da Ouvidoria					Renata, Leonardo Adila
	MANUAL OPERACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO CHAT BOT					Rosana e Marcus e Leia
	MANUAL OPERACIONAL DE UTILIZAÇÃO DO CHAT BOT					Marcus e Leia
	MANUAL DOS FLUXOS DOS PROCESSOS DA OUIDORIA					Adila, Marcus, Leia e Rosana
	DEFINIR UM PROGRAMA BÁSICO EXIGIDO PARA TODOS OS COLABORADORES DA OUIDORIA E COM PREVISÃO DE RECLAMAGEM					Adila, Rosana, Renata e Kenia
	CHECK LIST DOS RELATÓRIOS QUE DEVEM SER EMITIDOS ANUALMENTE PELA OUIDORIA					Adila, Rosana, Renata e Kenia
MANUAL PARA ACOMPANHAMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA					Renata e Rosana e Adila	

	MANUAL PARA ATUALIZAÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS DOS PROCESSOS						Renata e Rosana e Adila e Marcus
	MANUAL PARA DEFINIÇÃO DA METODOLOGIA DE PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO PREVISTO PELA CGU						Adila, Rosana e Kenia
	MANUAL DOCUMENTANDO O ATESTE PARA PAGAMENTO DE CONTRATADA						Patrícia e Leonardo
	MANUAL OPERACIONAL DOS PAINÉIS DE BI DA OUVIDORIA						Adila, Marcus e Rafael
	OBJETIVO	ONDE ESTAMOS	ONDE QUEREMOS CHEGAR	META PARA 2023	METAS FUTURAS	RESPONSÁVEIS	
CAMPANHAS	ATUALIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA CAMPANHA PARA CANAL ÚNICO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA						Rosana, Renata
	DIVULGAÇÃO DAS CARTILHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO EMITIDAS PELA CGU						Rosana, Renata
	conselho de usuários						
	transparencia ativa						
	trânsito						

METAS OUVIDORIA-GERAL PARA O PERÍODO 2023/2027

OBJETIVO	META PARA 2023	RESPONSÁVEIS
Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?	Elaborar um código de ética exclusivo da Ouvidoria do MT com detalhamento para As condutas da Ouvidoria. Previsão de atualizações periódicas e levar ao conhecimento da Comissão de Ética do MT	Ádila, Renata e Kênia
Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?	A partir da Portaria nº 1181/20 e a Resolução CEG nº 1/202, elaborar uma portaria ou definir no Regimento Interno do MT os requisitos para designação do Ouvidor. Pesquisar o que existe em outros órgãos e entender como ficara a nova estrutura para saber com quem deveremos aprovar	Mário, Rosana, Kênia, Ádila e Renata
Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?	Notificar o GM sobre a orientação dada pela CGU para necessidade de reuniões periódicas ao longo do ano entre o titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima do órgão. Confirmar se serão mantidos os encontros Balanço Radar, Reunião de Avaliação da Estratégia - RAEs, de Comitês Técnicos e de Gestão etc. e definir agenda.	Rosana e Renata
A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?	Elaboração de documento formal que estabeleça o Planejamento anual da ouvidoria Visitar o Planejamento Estratégico do Ministério 2023 a 2027 e verificar as competências da Ouvidoria, transformar em ações e projetos anuais indicando à vinculação da unidade de ouvidoria, com vistas a sua classificação no Grau 4.	Ádila, Rosana, Renata e Kênia
A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?	Visitar o mapeamento das competências existente e também, se existir um levantamento anteriores e elaborar um PLANO DE CAPACITAÇÃO anual para a Ouvidoria URGENTE instrumento formal que estabeleça ações da Ouvidoria para variações no número de demandas recebidas para mitigar risc A partir dos dados gerados pelo chat bot, fazer um mapeamento sobre	Ádila, Renata, Rosana e Mário
A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?	evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento para diagnóstico de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício	Marcus, Ádila (diagnóstico)
Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?	O mapeamento de riscos para mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações na Ouvidoria é feito anualmente e registrado no Ágata, instrumento tecnológico oficial definido. Prever o mapeamento e gestão de riscos no regimento interno da Ouvidoria, que será elaborado no 1º semestre de 2023. A Segurança da Informação no órgão compete à Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Informação, conforme Art. 137 da Portaria nº 124/20, que aprova o regimento interno do órgão. O instrumento de planejamento e gestão dos recursos da Tecnologia da informação – TIP no Ministério é o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e o instrumento utilizado para a gestão de riscos no órgão é o Ághata. Destacamos que a Ouvidoria compõe o Comitê de Governança de Dados e Informação do órgão, conforme nomeação anexa, instituída para dispor sobre medidas para assegurar disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação nos ambientes convencionais e de tecnologia da informação do Ministério (artigo 33 da Portaria nº 55/21). Além disso, o Ouvidor do Minfra é o Encarregado do tratamento de dados pessoais no órgão, conforme estabelecido no Art. 10 do Decreto nº 10.788/21. URGENTE	Ádila, Renata, Kênia e Mário
Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?	VER COM A SPOA SE EXISTE UM DOCUMENTO DE PLANEJAMENTO ANUAL ONDE CONSTA O VALOR RESERVADO À OUVIDORIA. Fazer um documento prevendo: Contrato de Contact Center Capacitação Infraestrutura (máquinas, equipamentos...) Passagens e diárias Encontro de Ouvidores do CTO (coffee break....)	Rosana, Ádila e Renata

A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?

Prever no Regimento Interno que A Ouvidoria do MInfra adotou o módulo de tramitação e tratamento do Fala.Br como sistema de gestão de demandas, com 100% das manifestações de Ouvidoria tramitando por ele. Enquanto os Pedidos de Acesso à Informação ainda não foram contemplados pelo módulo, utilizamos o Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - Rosana, Ádila, Marcus Super.GOV.BR, para tramitar tais manifestações internamente. Prever no Regimento o chatbot Mauá com todos os nossos canais de atendimento, para registro, consulta, compartilhamento de informação e inteligência artificial para automação de respostas.

Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?

A Ouvidoria do MInfra funciona em sala identificada, no térreo do edifício Sede do órgão, permitindo acesso de maneira segura e autônoma, sem nenhum tipo de barreira, beneficiando a todas as pessoas, com ou sem deficiência, e conta com estrutura adequada para atendimento presencial, conforme fotos anexas. Porém, precisamos executar as melhorias previstas no projeto de reforma feito em 2022.

Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?

Prever no Regimento Interno que irá constar do relatório gerencial anual um item com o levantamento do perfil dos usuários e a utilização dos canais, para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da levando em consideração os dados levantados pela unidade na comunicação com os usuários linguagem... descrevendo o perfil dos nossos usuários de serviços (trânsito, caminhoneiro, pedidos de LAI....) e mostrando como a gente adequa a nossa linguagem, os nossos canais de atendimento para atender a cada público. Como definimos o público alvo de pesquisas, como envolvemos o público na participação da definição de melhorias nos canais de atendimento (exemplo: InfraBR com participação de representante da categoria de caminhoneiros no grupo de trabalho)

Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?

Fazer uma parceria com a SGETI para uma Instrução Normativa definindo os procedimentos que cabem à cada unidade para avaliar o mapeamento de serviços feitos pelas áreas fins. Prever no Regimento Interno da Ouvidoria qual o seu papel em relação à carta de serviço do Órgão, observando a Instrução Normativa.

Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?

Devemos desenvolver um documento definindo como funcionará o conselho de usuários e correr atrás do patrocínio do GM ou SE para divulgação interna nos moldes da Participação Social. Definir ações da Ouvidoria para alcançarmos os usuários e conselheiros, como será divulgado o conselho de usuários, fazer parceria com a AESCOM. Como atingiremos nosso público alvo. Após conseguir coletar os dados, como será a análise desses dados que servirão para avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, definir e documentar como e quando essas atualizações serão comunicadas aos gestores e também quais dados são relevantes para serem coletados e mostrados em painéis

Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?

Elaborar um manual com procedimentos para revisão e avaliação periódica da carta de serviços, descrevendo como os serviços devem ser avaliados, dentro das competências da Ouvidoria. Exemplo: Descrição do serviço de ter linguagem simples e acessível O passo a passo para acessar o serviço deve ser claro e de simples compreensão O acesso ao serviço deve ter o mínimo de etapas possível Não ser muito burocrático.... Prever no manual um monitorando dos resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e com previsão de definir medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível. Visão da Ouvidoria e do Conselho de Usuários

Rosana, Ádila, Patrícia e Renata

<p>A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?</p>	<p>Elaborar um manual definindo os parâmetros que devem ser levados em consideração para mensuração da satisfação do usuário, como será feita a pesquisa com o cidadão, como os dados serão tratados e disponibilizados. Periodicidade de atualização, reciclagem do atendimento sempre que não atingir uma meta de satisfação previamente definida....</p>	<p>Ádila, Marcus</p>
<p>Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?</p>	<p>Elaboração de manual com as definições de quais dados de desempenho devem ser coletados e disponibilizados, como será feito, como serão tratados, periodicidade, disponibilidade e plano de ação para definir melhorias necessárias para o exercício subsequente. Exemplo. Todo mês de novembro fazer uma avaliação geral do ano e ver o que foi mais crítico e definir ações para correção para o ano seguinte...</p>	<p>Ádila, Rosana, Renata e Kenia</p>
<p>A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidenciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação?</p>	<p>Elaborar um manual ou normativo com a definição de uma metodologia para coleta de dados e contabilização formalmente instituída e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja vinculada. Entender qual unidade irá nos apoiar nessa ação e quais unidades precisarão ser envolvidas.</p>	<p>Rosana, Ádila, Renata e Kenia</p>
<p>A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?</p>	<p>Elaboração de minuta de projeto para resolução pacífica de conflitos.</p>	<p>Ádila, Renata e Patrícia</p>
<p>Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?</p>	<p>Elaboração de manual que estabeleça procedimentos mapeados e formalizados para check list de avaliação da qualidade de resposta fornecida pela área. Analisar as respostas recebidas da área técnica, atuando na sua adequação aos padrões de linguagem clara e simples e de aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, sugerindo ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído embasado em competência regimental, e a encaminha ao manifestante.</p>	<p>Ádila, Marcus, Leia e Rosana</p>
<p>Como a ouvidoria analisa os dados coletados?</p>	<p>Elaboração de manual definindo de onde vem os dados, como são trazidos e armazenados, como são mostrados, quais relatórios são gerados e como gerar.</p>	<p>Rosana, Marcus, Ádila e Kenia</p>
<p>Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?</p>	<p>Fazer um manual definindo como são feitas as comunicações aos gestores, links para os painéis, definição de procedimento para comunicar gestores em decorrência de eventos concretos e o período de divulgação do relatório Anual.</p>	<p>Ádila, Rosana, Kenia e Renata</p>
<p>Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?</p>	<p>Definir e Implantar o conselho de usuários</p>	<p>Ádila, Rosana, Patrícia e Renata</p>
<p>Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?</p>	<p>Definir e Implantar o conselho de usuários</p>	<p>Ádila, Rosana, Patrícia e Renata</p>
<p>Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?</p>	<p>Definir e Implantar o conselho de usuários</p>	<p>Ádila, Rosana, Patrícia e Renata</p>
<p>Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?</p>	<p>Elaboração de normativo que defina a forma de interação entre a ouvidoria e outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.</p>	<p>Ádila, Rosana, Patrícia e Renata</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>META PARA 2023</p>	<p>RESPONSÁVEIS</p>
<p>MANUAL DE DENÚNCIAS</p>		<p>Kenia, Adila, e Leonardo</p>
<p>MANUAL OPERACIONAL DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA</p>		<p>Adila, Marcus e Leia</p>

MANUAL OPERACIONAL DE TRATAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Adila, Marcus e Leia

MANUAL OPERACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE DE RESPOSTAS DAS UNIDADES TÉCNICAS

Adila, Marcus e Rosana

MANUAL OPERACIONAL DE CONTROLE DO ATENDIMENTO DA EMPRESA CONTRATADA DE CONTACT CENTER

Adila, Marcus, Leia e Leonardo

MANUAL OPERACIONAL DE CONSULTAS PÚBLICAS

Patrícia e João e Leo

MANUAL OPERACIONAL DE "OPINE AQUI"

Patrícia e João e Leo

MANUAL OPERACIONAL DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA CONSELHO DE USUÁRIOS

Patrícia e João e Leo

MANUAL OPERACIONAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA

Patrícia e João e Leo

MANUAL OPERACIONAL DE ATUALIZAÇÃO DO SITE PARA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Renata, Leonardo Adila

MANUAL OPERACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO CHAT BOT

Rosana e Marcus e Leia

MANUAL OPERACIONAL DE UTILIZAÇÃO DO CHAT BOT

Marcus e Leia

MANUAL DOS FLUXOS DOS PROCESSOS DA OUVIDORIA

Adila, Marcus, Leia e Rosana

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

Adila, Rosana, Mario, Kenia e Patrícia

CHECK LIST DOS RELATÓRIOS EMITIDOS ANUALMENTE PELA OUVIDORIA

Adila, Rosana, Renata e Kenia

CHECK LIST PARA ACOMPANHAMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Renata e Rosana e Adila

MANUAL PARA ATUALIZAÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS DOS PROCESSOS

Renata e Rosana e Adila

MANUAL PARA DEFINIÇÃO DA METODOLOGIA DE PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO PREVISTO PELA CGU

Adila e Rosana

MANUAL DOCUMENTANDO O ATESTE PARA PAGAMENTO DA CONTRATADA DE CONTACT CENTER

Patricia e Leonardo

MANUAL OPERACIONAL DOS PAINÉIS DE BI DA OUVIDORIA

Adila, Leonardo e Rafael