

Plano de Ação

2022-2023

Ouvidoria UFABC



INTRODUÇÃO

Neste documento encontra-se o **Plano de Ação da Ouvidoria da Universidade Federal do ABC (UFABC)** para o período de **maio de 2022 a março de 2023**.

Este é o primeiro plano de ação elaborado pela Ouvidoria da UFABC dentro do **processo cíclico previsto no âmbito do Modelo de Maturidade em Ouvidoria (MMOuP)**, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e composto de: preenchimento de autodiagnóstico de maturidade, definição de níveis alvo a serem atingidos, elaboração e implementação de um plano de ação.

Mais informações em:

- Site da Ouvidoria da UFABC: <https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria>
- [Diagnóstico de maturidade e nível-alvo da Ouvidoria da UFABC](#);
- [Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP](#) (CGU);
- Ouvidorias.gov: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>

O Plano de ação foi **estruturado** da seguinte forma:

- Nome das ações;
- Impacto no nível de maturidade (do MMOuP) das ações;
- Data de início e de conclusão das ações;
- Responsáveis pelas ações;
- Unidades envolvidas nas ações;
- Objetivos das ações e
- Etapas para realização das ações.

Equipe da Ouvidoria:

Silas Araújo Leite de Oliveira – Ouvidor

Fatima Crhistine da Silva – Substituta eventual do Ouvidor

Bruno Marra da Silva

Maio/2022

Versão 1.1

1 Pautar a valorização do titular da Ouvidoria, compatibilizando com o conjunto de suas responsabilidades	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.2 Capacidades e garantias da equipe > 1.2.1 Rotatividade da equipe (1 => 3 / Limitado => Sustentado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/06/2022	31/12/2022
	Responsável:	
	Silas Leite	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Reitoria Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE)		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Reduzir a rotatividade de Ouvidores * Valorizar a função de acordo com suas responsabilidades * Tornar a função mais atrativa ao quadro de servidores da UFABC 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Estabelecer comparativo com gratificações ou reconhecimento atribuídos em demais Ouvidorias de Universidades Federais * Levantar pareceres que tratem do assunto (Controladoria-Geral da União, Tribunal de Contas da União etc.) * Pautar a questão em reuniões com a alta gestão da Universidade * Formalizar a questão junto a alta gestão da Universidade 		

2 Pautar a compatibilidade entre o número de servidores da Ouvidoria com o conjunto de atribuições da unidade	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.2 Capacidades e garantias da equipe > 1.2.1 Rotatividade da equipe (1 => 3 / Limitado => Sustentado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/06/2022	31/12/2022
	Responsável:	
	Silas Leite	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Reitoria Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE)		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Reduzir a rotatividade de Ouvidores * Melhorar o desempenho da Ouvidoria nas rotinas de trabalho * Adequar demanda de trabalho e recursos para sua realização 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Estabelecer comparativo com equipes de demais Ouvidorias de Universidades Federais * Levantar pareceres que tratem do assunto (Controladoria-Geral da União, Tribunal de Contas da União etc.) * Pautar a questão em reuniões com a alta gestão da Universidade * Formalizar a questão junto a alta gestão da Universidade 		

3 Articular a desvinculação da função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) da função de Ouvidor / Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.2 Capacidades e garantias da equipe > 1.2.1 Rotatividade da equipe (1 => 3 / Limitado => Sustentado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/01/2022	31/12/2022
	Responsável:	
	Silas Leite	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Reitoria Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE)		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Reduzir a rotatividade de Ouvidores * Reduzir o acúmulo de funções do Ouvidor * Garantir o adequado exercício das atribuições de Gestor do SIC - gestão e operacionalização do SIC - e da Autoridade de Monitoramento da LAI - supervisão e controle da gestão e da operacionalização do SIC (princípio da separação de funções) 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Estabelecer comparativo com demais Ouvidorias de Universidades Federais * Levantar pareceres que tratem do assunto (Controladoria-Geral da União, Tribunal de Contas da União etc.) * Consultar: CGU, TCU, Procuradoria etc. * Produzir análise sobre conflito entre as funções * Pautar a questão em reuniões com a alta gestão da Universidade * Formalizar a questão junto a alta gestão da Universidade, com sugestões de perfis 		

4 Promover atualização dos marcos normativos da Ouvidoria na UFABC (Regimento Interno e Portaria)	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.1 Institucionalidade > 1.1.1 Relevância institucional (2 => 3 / Básico => Sustentado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/01/2019	31/12/2022
	Responsável:	
	Silas Leite	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Reitoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Revisitar e definir a identidade da Ouvidoria * Alinhar objetivos, metas e expectativas da UFABC e da Ouvidoria * Proporcionar maior segurança jurídica e administrativa às ações da Ouvidoria 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Aguardar a publicação do novo Regimento da Ouvidoria (elaborado entre 2019 e 2021) junto ao Regimento Geral da UFABC * Levantar e analisar publicações (manuais, modelos, normativas etc.) que sirvam de referência para a atualização da portaria que disciplina a atividade da Ouvidoria * Definir conteúdo da portaria (estrutura e assuntos) * Redigir minuta de portaria * Alinhar minuta de portaria com alta gestão * Publicar nova portaria no Boletim de Serviços da UFABC 		

5 Articular encontros periódicos com a Reitoria para tratar de questões relacionadas à Ouvidoria e à gestão da Universidade	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.3. Capacidades e garantias do titular > 1.3.4 Acesso ao nível estratégico (2 => 4 / Básico => Otimizado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/06/2022	31/08/2022
	Responsável:	
	Silas Leite	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Reitoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Viabilizar o diálogo contínuo com a alta gestão * Viabilizar ações, projetos e outras oportunidades 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Definir agenda mensal de reuniões com a Reitoria * Estabelecer e encaminhar pauta da reunião aos participantes até 3 dias antes da reunião, sempre que possível * Realizar as reuniões, apontando lacunas e oportunidades de ação, com devido registro 		

6 Pleitear a realocação e a expansão física da Ouvidoria	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.5 Infraestrutura e acessibilidade > 1.5.3 Infraestrutura física (3 => 4 / Sustentado => Otimizado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/06/2022	31/12/2022
	Responsável:	
	Silas Leite	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Reitoria Prefeitura Universitária (PU)		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Obter um local de atendimento físico exclusivo que seja evidente aos usuários e adequado aos servidores * Alcançar os usuários do campus de São Bernardo do Campo que demandem atendimento presencial * Melhorar a qualidade de vida dos servidores da Ouvidoria 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Definir rotina de atendimento físico no campus de São Bernardo do Campo (dias e período de atendimento e equipe) * Definir critérios para as unidades físicas da Ouvidoria (espaço físico, localização e recursos) * Solicitar formalmente, à Reitoria e à Comissão Permanente de Espaço Físico a realocação física da Ouvidoria no campus de Santo André e a sua instalação no campus de São Bernardo do Campo 		

7 Implementar a Carta de Serviços ao Usuário, com definição de papéis em uma estrutura de governança de serviços	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.1 Institucionalidade > 1.1.1 Relevância institucional (2 => 3 / Básico => Sustentado)	
	Dimensão Essencial > 2.2 Governança de serviços > 2.1.1 Mapeamento de serviços (1 => 3 / Limitado => Sustentado)	
	Dimensão Essencial > 2.2 Governança de serviços > 2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário (1 => 2 / Limitado => Básico)	
	Dimensão Essencial > 2.2 Governança de serviços > 2.1.3 Qualidade da informação (1 => 3 / Limitado => Sustentado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
01/08/2022	28/02/2023	
Responsável:		
Silas Leite		
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Reitoria Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) Demais unidades administrativas da UFABC		
Objetivos:		
* Sistematizar, num único local, informações sobre os serviços públicos prestados pela UFABC		
* Coletar avaliações sobre os serviços prestados pela UFABC		
Etapas:		
* Pactuar com a alta gestão a elaboração da Carta		
* Definir estrutura de governança da Carta (atores e responsabilidades)		
* Definir cronograma de trabalho, com metas quantificáveis		
* Conduzir, junto aos gestores de serviços, processo de publicação da Carta no Portal de Serviços Gov.Br		
* Instituir processo periódico de atualização e revisão crítica das informações da Carta		
* Dar publicidade e divulgar a Carta		
* Sistematizar e analisar dados de avaliação de serviços provenientes do Portal de Serviços Gov.BR		

8 Mapear processos da Ouvidoria	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.4 Planejamento e gestão eficiente > 1.4.4 Segurança da informação (1 => 2 / Limitado => Básico) Dimensão Essencial > 2.3 Processos essenciais > 2.3.1 Processo de tratamento de manifestações (1 => 3 / Limitado => Sustentado) Dimensão Essencial > 2.3 Processos essenciais > 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna (1 => 3 / Limitado => Sustentado) Dimensão Essencial > 2.3 Processos essenciais > 2.3.4 Proteção ao denunciante (2 => 3 / Básico => Sustentado) Dimensão Essencial > 2.3 Processos essenciais > 2.3.6 Análise preliminar (2 => 3 / Básico => Sustentado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/06/2022	31/12/2022
	Responsável:	
	Fatima Silva	
	Unidades envolvidas:	
Ouvidoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Identificar todos os processos da Ouvidoria * Identificar riscos nos processos da Ouvidoria * Aprimorar os processos da Ouvidoria * Documentar os processos da Ouvidoria * Padronizar os processos da Ouvidoria * Dar transparência aos processos da Ouvidoria 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Participar de oficinas e sala de atendimento promovidas pelo Café com Processos do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) * Participar de cursos relacionados a gestão por processos e mapeamento de processos (dentre eles os disponibilizados pela Escola Nacional de Administração Pública) * Estudar as funcionalidades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) ainda não utilizadas pela Ouvidoria a fim de identificar oportunidades de melhoria nos processos da Ouvidoria * Definir metodologia de mapeamento de processos a ser adotada * Identificar todos os processos realizados pela Ouvidoria (registro de manifestações, tratamento de manifestações, transparência ativa, análise de satisfação, publicação de serviços, conselho de usuários etc.) * Definir critérios de priorização e determinar a ordem os processos que serão mapeados * Mapear os processos; observando, nos fluxos de tratamento de manifestações: as especificidades de cada tipo de manifestação (em especial, das denúncias) e os elementos essenciais que devem constar nas etapas de análise preliminar * Documentar os processos * Dar publicidade aos processos mapeados 		

9 Implementar mecanismo de acompanhamento de conclusão de processos de apuração resultante de denúncias	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Essencial > 2.3 Processos essenciais > 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias (2 => 3 / Básico => Sustentado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/06/2022	31/12/2022
	Responsável:	
	Bruno Marra	
	Unidades envolvidas:	
Ouvidoria Unidades técnicas de apuração		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Aprimorar processo da Ouvidoria * Informar o usuário sobre o resultado final da sua manifestação 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar dispositivo de controle que permita rastreabilidade da conclusão de processo iniciado por meio de denúncia * Levantar denúncias encaminhadas nos últimos 3 anos * Solicitar situação (<i>status</i>) das denúncias às unidades apuratórias, com envio de resultado daquelas que tenham sido concluídas * Incluir os resultados obtidos no Fala.BR * Instituir rotina de acordo com a ação de mapeamento de processos com periodicidade definida para ação de acompanhamento 		

10 Implementar mecanismo de acompanhamento de cumprimento de compromissos firmados em manifestações	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Essencial > 2.3 Processos essenciais > 2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações (2 => 3 / Básico => Sustentado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/06/2022	31/12/2022
	Responsável:	
	Bruno Marra	
	Unidades envolvidas:	
Ouvidoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Aprimorar processo da Ouvidoria * Informar o usuário sobre o resultado final da sua manifestação 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar dispositivo de controle que permita rastreabilidade dos compromissos firmados em manifestações * Instituir rotina de acordo com a ação de mapeamento de processos com periodicidade definida para ação de acompanhamento 		

11 Implementar modelo de gestão por competências na Ouvidoria	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.2 Capacidades e garantias da equipe > 1.2.3 Escolaridade da equipe (3 => 4 / Sustentado => Otimizado) Dimensão Estruturante > 1.3. Capacidades e garantias do titular > 1.3.3 Critérios de nomeação do titular (1 => 2 / Limitado => Básico) Dimensão Estruturante > 1.4 Planejamento e gestão eficiente > 1.4.2 Formação de competências (1 => 3 / Limitado => Sustentado) Dimensão Essencial > 2.2 Transparência e prestação de contas > 2.2.2 Transparência de desempenho (2 => 4 / Básico => Otimizado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/09/2022	31/03/2023
	Responsável:	
	Silas Leite	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE)		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Desenvolver as competências dos servidores da Ouvidoria * Melhorar o desempenho dos servidores da Ouvidoria * Alinhar objetivos e metas da Ouvidoria e da UFABC com a equipe da Ouvidoria * Estabelecer referências para seleção de quadros da Ouvidoria 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Estabelecer diálogo com a Superintendência de Gestão de Pessoas para obtenção de orientações, cursos, sugestões e materiais já produzidos * Participar de cursos relacionados a gestão por competências (dentre eles os disponibilizados pela Escola Nacional de Administração Pública) * Descrever, para a função de Ouvidor e para o seu quadro de apoio, as competências desejáveis em termos de conhecimentos, habilidades e atitudes (incluir, dentre os conhecimentos desejados, a temática de diversidade sexual e de gênero, assédio e, dentre as habilidades desejadas, a de escuta ativa) * Identificar lacunas entre competências desejadas e presentes na equipe * Elaborar plano de desenvolvimento e pactuá-lo com a equipe e Universidade * Instituir ciclo de trabalho, com data de reinício da atividade a ser incluída no calendário anual da Ouvidoria, e verificação dos resultados alcançados no intervalo entre um ciclo e outro * Dar transparência aos materiais produzidos 		

12 Promover a capacitação do titular da Ouvidoria	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.3. Capacidades e garantias do titular > 1.3.1 Escolaridade do titular (3 => 4 / Sustentado => Otimizado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/09/2021	31/12/2022
	Responsável:	
	Silas Leite	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Desenvolver as competências dos servidores da Ouvidoria 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Ouvidor deve concluir o Curso de Pós-graduação lato sensu em Ouvidoria Pública da Ouvidoria-geral da União 		

<p style="text-align: center;">13</p> <p>Implementar roteiros e orientações para a condução dos atendimentos</p>	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Essencial > 2.3 Processos essenciais > 2.3.3 Atendimento (1 => 2 / Limitado => Básico)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/06/2022	31/12/2022
	Responsável:	
	Fatima Silva	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Melhorar atendimento prestado aos usuários * Estabelecer padrão de atendimento aos usuários 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Levantar, junto a outros órgãos, roteiros e orientações de atendimento * Elaborar documento contendo roteiro e orientações * Treinar servidores de acordo com o documento produzido * Prever, no calendário da Ouvidoria, ao menos uma vez ao ano, um novo treinamento dos servidores com base no documento elaborado. 		

<p style="text-align: center;">14</p> <p>Implementar processo de elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria</p>	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.4 Planejamento e gestão eficiente > 1.4.1 Planejamento operacional (2 => 3 / Básico => Sustentado)	
	Dimensão Essencial > 2.2 Transparência e prestação de contas > 2.2.2 Transparência de desempenho (2 => 4 / Básico => Otimizado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/01/2023	31/03/2023
	Responsável:	
Silas Leite		
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Viabilizar ações e projetos * Aprimorar processos da Ouvidoria 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Instituir ciclo de trabalho, com data de reinício do planejamento a ser incluída no calendário anual da Ouvidoria, e verificação dos resultados alcançados no intervalo entre um ciclo e outro * Dar transparência aos Planos produzidos 		

<p style="text-align: center;">15</p> <p>Implementar processo de análise das avaliações de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria</p>	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Essencial > 2.2 Transparência e prestação de contas > 2.2.1 Controle social (2 => 4 / Básico => Otimizado)	
	Dimensão Essencial > 2.2 Transparência e prestação de contas > 2.2.2 Transparência de desempenho (2 => 4 / Básico => Otimizado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/01/2023	31/03/2023
	Responsável:	
Silas Leite		
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Aprimorar processos da Ouvidoria a partir da experiência do usuário * Tornar a Ouvidoria mais aberta aos usuários * Tornar a Ouvidoria mais transparente 		

	<p style="text-align: center;">Etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Analisar os dados disponíveis no Fala.BR e nos Painéis "Resolveu?" e "LAI" * Sistematizar em um documento a análise realizada, com as críticas e as oportunidades de melhoria identificadas * Instituir ciclo de análise, com data de reinício da análise a ser incluída no calendário anual da Ouvidoria, e verificação dos resultados alcançados no intervalo entre um ciclo e outro * Dar transparência às análises produzidas
--	--

<h2 style="margin: 0;">16</h2> <p style="margin: 0;">Implementar processo de produção do Relatório de Ouvidoria</p>	Impacto no nível de maturidade:	
	<p>Dimensão Essencial > 2.2 Transparência e prestação de contas > 2.2.2 Transparência de desempenho (2 => 4 / Básico => Otimizado)</p> <p>Dimensão Essencial > 2.4 Gestão estratégica de informação > 2.4.3 Análise de dados (1 => 2 / Limitado => Básico)</p> <p>Dimensão Essencial > 2.4 Gestão estratégica de informação > 2.4.4 Produção de informações estratégicas (1 => 2 / Limitado => Básico)</p>	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/01/2022	31/05/2022
	Responsável:	
	Silas Leite	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Reitoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Atender ao previsto em dispositivos, como os artigos 14 e 15 da Lei 13.460/2017 * Indicar à UFABC e, em especial, aos gestores de serviços oportunidades de melhoria nos serviços prestados 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Levantar conteúdo mínimo do relatório (art. 14 e 15 da Lei 13.460/2017) * Identificar outros conteúdos pertinentes a serem explorados no relatório * Sistematizar base de dados para produção do relatório referente ao ano de 2021 * Produzir relatório referente ao ano de 2021 * Dar transparência ao relatório * Instituir ciclo de trabalho, com data de reinício da atividade a ser incluída no calendário anual da Ouvidoria 		

<h2 style="margin: 0;">17</h2> <p style="margin: 0;">Mapear evolução do volume de demandas e suas causas</p>	Impacto no nível de maturidade:	
	<p>Dimensão Estruturante > 1.4 Planejamento e gestão eficiente > 1.4.3 Eficiência de alocação de recursos (1 => 3 / Limitado => Sustentado)</p>	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/10/2022	31/01/2023
	Responsável:	
	Bruno Marra	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Prever, em algum grau, o comportamento das demandas de Ouvidoria 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Analisar as oscilações do número de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação por mês tentando identificar algum tipo de padrão * Fazer levantamento de eventos importantes que ocorrerão ao longo de 2022 e 2023 e que podem impactar o comportamento das manifestações * Sistematizar o resultado das análises realizadas 		

<p>18</p> <p>Analisar perfil do usuário coletado pelo Fala.BR</p>	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.5 Infraestrutura e acessibilidade > 1.5.5 Experiência do usuário (1 => 2 / Limitado => Básico)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/10/2022	31/01/2023
	Responsável:	
	Bruno Marra	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Compreender melhor o perfil dos usuários dos serviços da Ouvidoria * Aprimorar processos da Ouvidoria a partir da experiência do usuário 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Analisar os dados disponíveis no Fala.BR e nos Painéis "Resolveu?" e "LAI" * Sistematizar em um documento as compreensões obtidas a partir da análise e indicar, a partir disso, melhorias que podem ser realizadas pela Ouvidoria 		

<p>19</p> <p>Implementar o padrão de acessibilidade de governo eletrônico eMAG nas páginas online da Ouvidoria</p>	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Estruturante > 1.5 Infraestrutura e acessibilidade > 1.5.4 Acessibilidade tecnológica (3 => 4 / Sustentado => Otimizado)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/06/2022	31/12/2022
	Responsável:	
	Fatima Silva	
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Tornar a Ouvidoria mais inclusiva digitalmente 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Confirmar se as páginas da Ouvidoria (Ouvidoria, SIC etc.) estão no padrão eMAG * Se não estiverem, buscar junto à ACI e o NTI a atualização das mesmas 		

<p>20</p> <p>Realizar pesquisas acerca dos serviços prestados pela UFABC junto aos usuários</p>	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Prospectiva > 3.1 Busca ativa de informações > 3.1.1 Capacidades para pesquisa (1 => 2 / Limitado => Básico)	
	Dimensão Prospectiva > 3.1 Busca ativa de informações > 3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários (1 => 2 / Limitado => Básico)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/12/2022	31/03/2023
	Responsável:	
Silas Leite		
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria Demais unidades da UFABC		
Objetivos:		
<ul style="list-style-type: none"> * Indicar à UFABC e, em especial, aos gestores de serviços oportunidades de melhoria nos serviços prestados a partir da visão dos usuários * Promover a participação social 		
Etapas:		
<ul style="list-style-type: none"> * Definir metodologia e meios para obtenção de dados * Coletar dados junto aos usuários * Apresentar os resultados das pesquisas aos gestores dos serviços 		

21 Realizar consultas aos conselheiros dos serviços prestados pela UFABC	Impacto no nível de maturidade:	
	Dimensão Prospectiva > 3.2 Conselho de usuários > 3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários (1 => 2 / Limitado => Básico)	
	Dimensão Prospectiva > 3.2 Conselho de usuários > 3.2.2 Engajamento de conselheiros (1 => 2 / Limitado => Básico)	
	Dimensão Prospectiva > 3.2 Conselho de usuários > 3.2.3 Utilidade da relação (1 => 2 / Limitado => Básico)	
	Data de Início:	Data de Conclusão:
	01/09/2022	31/03/2023
Responsável:		
Silas Leite		
Unidades envolvidas:		
Ouvidoria		
Objetivos:		
* Indicar à UFABC e, em especial, aos gestores de serviços oportunidades de melhoria nos serviços prestados a partir da visão dos usuários		
* Promover a participação social		
Etapas:		
* Estudar os materiais elaborados pela Controladoria-Geral da União sobre Conselho de Usuários		
* Realizar ações de de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários		
* Realizar consultas aos conselheiros		
* Apresentar os resultados das consultas aos gestores dos serviços		

