

Unidade: Ouvidoria da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

Período de implementação: abril de 2022 a abril de 2023.

PLANO DE AÇÃO						
Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
Maturidade alvo: nível 3.	<p>3.2. Conselho de Usuários</p> <p>Elemento 3.2.1</p> <p>Relacionamento com os Conselhos de Usuários</p> <p>Nível 1 Limitado para 3 Sustentado</p> <p>Ação: Concentrar a interlocução entre conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.</p>	<p>Elemento 3.2.1</p> <p>Objetivo da ação: Instituir o relacionamento da ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão, por meio da aprovação de normativo.</p>	<p>3. Resultados da Consulta (Elementos 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3)</p> <p>3.1. exportar resultados para o excel</p> <p>3.2. consolidação e ajustes de resultados</p> <p>3.3. Reunião interna</p> <p>3.3.1. apresentação interna de resultados</p> <p>3.4. Reunião com gestor do serviço</p> <p>3.4.1. apresentação do resultado</p> <p>4. Elaboração de Metodologia (Elementos 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3)</p> <p>4.1. Minuta do procedimento</p> <p>4.1.1. periodicidade de consulta</p> <p>4.1.2. consolidação dos resultados</p> <p>4.1.3. disponibilização dos resultados das consultas aos gestores</p> <p>4.1.4. planejamento de comunicação</p> <p>4.1.5. estratégias de engajamento</p> <p>4.1.6. monitoramento de melhorias</p> <p>4.2. Formalização do procedimento</p> <p>4.2.1. elaboração de Nota Técnica</p> <p>4.2.2. aprovação do procedimento</p>	<p>As datas serão definidas em conjunto com os gestores dos serviços.</p> <p>As etapas se repetem a cada Rodada de Consultas.</p> <p>Haverá Consultas para todos os serviços do órgão a cada 4 anos.</p>	<p>Ouvidoria: coordenação do Conselho de Usuários;</p> <p>Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais: divulgação das ações;</p> <p>Todas as unidades técnicas: seleção dos serviços e aprovação do questionário a cada Rodada de Consultas.</p>	<p>Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha</p>

<p>Maturidade alvo: nível 3.</p>	<p>3.2. Conselho de Usuários</p> <p>Elemento 3.2.2 Engajamento de conselheiros.</p> <p>Nível 1 Limitado para 3 Sustentado</p> <p>Ação: Realizar ações de comunicação com o apoio de gestores interessados.</p>	<p>Elemento 3.2.2</p> <p>Objetivo da ação: Obter o engajamento dos usuários por meio do chamamento ao Conselho de Usuários do órgão.</p>	<p>3. Resultados da Consulta (Elementos 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3)</p> <p>3.1. exportar resultados para o excel</p> <p>3.2. consolidação e ajustes de resultados</p> <p>3.3. Reunião interna</p> <p>3.3.1. apresentação interna de resultados</p> <p>3.4. Reunião com gestor do serviço</p> <p>3.4.1. apresentação do resultado</p> <p>4. Elaboração de Metodologia (Elementos 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3)</p> <p>4.1. Minuta do procedimento</p> <p>4.1.1. periodicidade de consulta</p> <p>4.1.2. consolidação dos resultados</p> <p>4.1.3. disponibilização dos resultados das consultas aos gestores</p> <p>4.1.4. planejamento de comunicação</p> <p>4.1.5. estratégias de engajamento</p> <p>4.1.6. monitoramento de melhorias</p> <p>4.2. Formalização do procedimento</p> <p>4.2.1. elaboração de Nota Técnica</p>	<p>As datas serão definidas em conjunto com os gestores dos serviços.</p> <p>As etapas se repetem a cada Rodada de Consultas.</p> <p>Haverá Consultas para todos os serviços do órgão a cada 4 anos.</p>	<p>Ouvidoria: coordenação do Conselho de Usuários;</p> <p>Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais:</p> <p>divulgação das ações;</p> <p>Todas as unidades técnicas: seleção dos serviços e aprovação do questionário a cada Rodada de Consultas.</p>	<p>Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha</p>
<p>Maturidade alvo: nível 3.</p>	<p>3.2. Conselho de Usuários</p> <p>Elemento 3.2.3 Utilidade da relação.</p> <p>Nível 1 Limitado para 3 Sustentado</p> <p>Ação: Produzir e realizar consultas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão.</p>	<p>Elemento 3.2.3</p> <p>Objetivo da ação: Realizar consultas com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados e apresentar os resultados das consultas ao gestor do serviço.</p>	<p>1. Preparação da Rodada de Consultas (Elemento 3.2.3)</p> <p>1.1. Reunião Interna</p> <p>1.1.1. escolha do(s) serviço(s)</p> <p>1.2. Reunião com gestor do(s) serviço(s)</p> <p>1.2.1. entendimento do(s) serviço(s)</p> <p>1.3. Elaboração dos questionários</p> <p>1.4. Reunião com gestor do serviço</p> <p>1.4.1. apresentação do questionário ao gestor e a OUV</p> <p>1.4.2. aprovação</p> <p>1.5. Elaboração e aprovação de textos pela SCI</p> <p>1.5.1. site</p> <p>1.5.2 e-mail</p> <p>1.6. Definição do período de consulta</p> <p>1.7. Testes da consulta no sistema</p> <p>2. Rodada de Consulta (Elemento 3.2.3)</p> <p>2.1. Disponibilização de textos SCI</p>	<p>As datas serão definidas em conjunto com os gestores dos serviços.</p> <p>As etapas se repetem a cada Rodada de Consultas.</p> <p>Haverá Consultas para todos os serviços do órgão a cada 4 anos.</p>	<p>Ouvidoria: coordenação do Conselho de Usuários;</p> <p>Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais:</p> <p>divulgação das ações;</p> <p>Todas as unidades técnicas: seleção dos serviços e aprovação do questionário a cada Rodada de Consultas.</p>	<p>Claudio Eduardo Lobato de Abreu Rocha</p>

			<ul style="list-style-type: none">2.1.1. site2.1.2. e-mail2.2. Liberação da consulta por período determinado 3. Resultados da Consulta (Elementos 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3)<ul style="list-style-type: none">3.1. exportar resultados para o excel3.2. consolidação e ajustes de resultados3.3. Reunião interna<ul style="list-style-type: none">3.3.1. apresentação interna de resultados3.4. Reunião com gestor do serviço<ul style="list-style-type: none">3.4.1. apresentação do resultado 4. Elaboração de Metodologia (Elementos 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3)<ul style="list-style-type: none">4.1. Minuta do procedimento<ul style="list-style-type: none">4.1.1. periodicidade de consulta4.1.2. consolidação dos resultados4.1.3. disponibilização dos resultados das consultas aos gestores4.1.4. planejamento de comunicação4.1.5. estratégias de engajamento4.1.6. monitoramento de melhorias4.2. Formalização do procedimento<ul style="list-style-type: none">4.2.1. elaboração de Nota Técnica			
--	--	--	---	--	--	--