

**Plano Geral de Ação 2022/2023  
MADURIDADE-ALVO DA OUV-MD  
MMOuP**

CÓD.	MADURIDADE-ALVO	DESCRIÇÃO DO CONTROLE	ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO	INÍCIO PREVISTO	TÉRMINO PREVISTO	INÍCIO DA EXECUÇÃO	TÉRMINO DA EXECUÇÃO	SITUAÇÃO	ACOMPANHAMENTO
1	<b>Consolidar relatório contendo insumos oriundos das consultas realizadas perante os conselheiros (Conselho de Usuários) - (MMOuP - Elemento 3.2.3).</b>	A partir de agosto/2021, a OUV-MD, tempestivamente, passou a realizar as consultas decorrentes dos Conselhos de Usuários, cujo prazo de respostas encontra-se ainda em curso. Com isso, aguarda-se o fim do período de respostas, para, então, procedermos à análise e ao encaminhamento, aos gestores, do relatório e, se for o caso, sugestão de melhoria dos serviços prestados.	1. Realizar pesquisa perante os conselheiros dos serviços públicos do MD; 2. Elaborar relatório analítico das respostas e, se for o caso, propor sugestões de aprimoramento dos serviços públicos do MD 3. Encaminhar o relatório aos gestores dos serviços públicos do MD.	01/12/2021	31/03/2022	01/12/2021	02/02/2022	CONCLUÍDO	Em 02/02/2022, os relatórios analíticos de todos os 06 (seis) serviços, referentes às pesquisas realizadas a partir dos Conselhos dos Usuários, foram encaminhados aos respectivos gestores.
2	<b>Elaborar roteiros e orientações para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico (MMOuP - Elemento 2.3.3).</b>	Roteiro a ser estabelecido para a parametrização formal do fluxo de atendimento presencial ou telefônico, com vistas a mitigar o risco de desconformidade no atendimento ao cidadão.	1. Elaborar roteiro com orientações para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico; 2. Dar ciência a todos os integrantes da OUV-MD; 3. Aplicar o roteiro de atendimento presencial ou telefônico.	01/03/2022	30/06/2022	01/03/2022	06/07/2022	CONCLUÍDO	Em 06/07/2022, foi elaborado o roteiro contendo orientações para a condução dos atendimentos presencial e telefônico no âmbito da OUV-MD.
3	<b>Instituição de processo de trabalho relacionado à realização de pesquisa de satisfação dos usuários com o atendimento da OUV-MD e tratamento de eventuais pontos críticos identificados (MMOuP - Elemento 2.2.1).</b>	No processo de trabalho a ser estabelecido, avaliar os seguintes aspectos: 1) realizar pesquisa periódica (quadrimestral) de satisfação dos usuários com o atendimento da OUV-MD 2) incluir análise e proposta de tratamento no relatório periódico; 3) adotar providências de melhoria, quando for o caso.	1. Incluir, no fluxo de trabalho da unidade, a rotina de "elaboração e tratamento de pesquisas de avaliação da satisfação do usuário como atendimento da OUV-MD"; 2. Dar ciência a todos os integrantes da OUV-MD; 3. Realizar as pesquisas de avaliação do atendimento da OUV-MD e, quando for o caso, adotar as necessárias providências de melhoria.	01/03/2022	30/06/2022	01/03/2022	01/08/2022	CONCLUÍDO	Em 1º/08/2022, implantou-se a pesquisa de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da OUV-MD, por meio de formulário de avaliação encaminhado juntamente com a resposta conclusiva, para o e-mail do cidadão. Os relatórios analíticos finais serão elaborados semestralmente, sendo que o primeiro será concluído até 05/02/2023, referente ao período de agosto a dezembro de 2022, com vistas a compor o Relatório de Gestão Anual 2022.
4	<b>Propor rotina de encaminhamento de informações relevantes aos gestores dos serviços público (MMOuP - Elemento 2.4.4).</b>	Definição de procedimento de repasse/intercâmbio de informações estratégicas aos gestores dos serviços dos serviços públicos.	1. Definir rotina de repasse de informações estratégicas aos gestores dos serviços, a partir da análise das manifestações do período (quadrimestral); 2. Incluir a rotina no fluxo de tratamento de manifestações; 3. Elaboração relatório analítico das manifestações do período (quadrimestral), identificando-se os pontos de aprimoramento; 4. Encaminhar relatório aos gestores dos serviços; 5. Realizar o acompanhamento das providências a serem adotadas pelos gestores dos serviços.	01/03/2022	01/09/2022			SOBRESTADA	Essa iniciativa foi sobrestada para aguardar a coleta de informações a partir das pesquisas de avaliação dos serviços, em condução na forma da ação nº 5.  As pesquisas foram realizadas pela OUV-MD, com reiteração de consultas, porém ainda não houve respondentes até 12/03/2023.
5	<b>Elaborar pesquisa, perante os usuários, sobre os serviços disponibilizados na Carta de Serviço do MD (MMOuP - Elemento 2.1.2).</b>	Obtenção de dados perante o usuário, com vistas à análise e ao encaminhamento, aos gestores, de sugestão de melhoria dos serviços prestados, se for o caso. Nos mesmos moldes da pesquisa automática enviada pelo Fala.BR, será encaminhado questionário aos usuários demandantes do período (quadrimestre).	1. Realizar pesquisa diretamente aos usuários quanto aos serviços públicos do MD (Carta de Serviços); 2. Elaboração de relatório analítico das respostas e, se for o caso, propor sugestões de aprimoramento desses serviços; 3. Encaminhar, aos gestores, relatório com o resultado da pesquisa e, se for o caso, com sugestões de aprimoramento; 4. Realizar o acompanhamento da execução das providências a serem adotadas pelos gestores dos serviços públicos, se for o caso.	23/05/2022	30/09/2022	16/11/2022	A partir de 16/11/2022.	CONCLUÍDO	A implantação das pesquisas, perante os usuários, sobre os serviços prestados pelo MD, com vistas à busca ativa de informações, está sendo realizada pela OUV-MD gradativamente:  1) Serviço Militar Obrigatório: a pesquisa referente ao serviço SMO foi implantada a partir de 16/11/2022;  2) Obter autorização para realizar aerolevantamento: a pesquisa referente ao serviço foi implantada a partir de 05/12/2022;  3) EXAR: a pesquisa referente ao serviço foi elaborada, porém, até 18/12/2022, não foi recebida manifestação de usuário, em 2022, a permitir o início da coleta de informações.  4) EED e ED: a pesquisa referente aos serviços foi elaborada, porém, até 12/03/2023, não foi recebida manifestação de usuário, em 2022, a permitir o início da coleta de informações.
6	<b>Realizar a busca ativa de informações junto aos usuários (MMOuP - Elemento 3.1.1).</b>	Coleta de dados, utilizando metodologia já adotada nas consultas dos Conselhos de Usuários, encaminhando as informações aos gestores dos serviços e, ainda, realizando o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas	1. Realizar busca ativa de informações, por meio de pesquisas diretamente aos usuários quanto aos serviços públicos do MD; 2. Elaboração de relatório analítico das informações e, se for o caso, propor sugestões de aprimoramento desses serviços; 3. Encaminhar, aos gestores, relatório analítico e, se for o caso, com sugestões de aprimoramento; 4. Realizar o acompanhamento da execução das providências a serem adotadas pelos gestores dos serviços públicos, se for o caso.	01/08/2022	30/09/2022	16/11/2022	A partir de 16/11/2022.	CONCLUÍDO	Cabe, ainda, esclarecer que, no 2º semestre de 2022, a Carta de Serviços do MD foi revisada, tendo sido: - descontinuados os serviços "Cadastrar ou consultar empresas e produtos no combate ao novo coronavírus e "Obter previsões do tempo para a região da Amazônia Legal"; e - disponibilizados os serviços de "Consultar os aerolevantamentos executados no território nacional (sisclaten)" e "Inscrever Entidades Executantes de aerolevantamento junto ao MD (sisclaten)".

7	<b>Normatizar as condutas desejáveis e vedadas aos servidores de ouvidoria (MMOuP - Elemento 1.2.5)</b>	Elaboração de minuta de alteração da Portaria GM-MD n° 3.692/2021 para contemplar condutas desejáveis e vedadas aos servidores de ouvidoria.	1. Identificar as condutas desejáveis e vedadas aos servidores de ouvidoria; 2. Elaborar minuta de adequação da Portaria GM-MD n° 3692/2021; 3. Submeter à análise superior.	01/10/2022	30/11/2022	11/08/2022		<b>CONCLUÍDO</b>	Foi editada a Portaria GM-MD N° 6067, de 15/12/2022, que alterou a Portaria GM-MD n° 3.692, de 6 de setembro de 2021, com a criação do art. 5º-A que estabelece as condutas desejáveis dos integrantes da Ouvidoria do MD.
8	<b>Definir rotina formal de comunicação periódica com a instância superior (MMOuP - Elemento 1.3.4).</b>	Elaboração de minuta de alteração da Portaria GM-MD n° 3.692/2021 para definir rotina formal de comunicação periódica com a instância superior, com vistas ao repasse/intercâmbio de informações estratégicas.	1) Definir rotina de comunicação periódica com a instância superior; 2) Elaborar minuta de adequação da Portaria GM-MD n° 3692/2021; 3) Submeter à análise superior.	01/10/2022	30/11/2022	11/08/2022		<b>SOBRESTADA</b>	Foi iniciada a tratativa formal com a Alta Administração do MD, ficando a apreciação do tema para o próximo exercício 2023.