



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO NACIONAL DE EDUCAÇÃO DE SURDOS - INES

PORTARIA Nº 126 DE 29 DE ABRIL DE 2022

O DIRETOR GERAL DO INSTITUTO NACIONAL DE EDUCAÇÃO DE SURDOS – INES, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria Ministerial nº 106, de 16/01/2019, publicada no DOU de 17/01/2019 e da competência fixada pelo Regimento Interno, aprovado pela Portaria Ministerial nº 323, de 08/04/2009, publicada no DOU de 09/04/2009,

RESOLVE:

Publicar o Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) do ano de 2022, do Instituto Nacional de Educação de Surdos.

Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.


PAULO ANDRÉ MARTINS DE BULHÕES
Diretor Geral

Paulo A. M. de Bulhões
Diretor Geral - INES
Matricula: 2026627

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP)
Unidade: OUIDORIA DO INSTITUTO NACIONAL DE EDUCAÇÃO DE SURDOS

PLANO DE AÇÃO

Portaria nº de 29 de abril de 2022 publicada no Boletim de Serviço INES nº 04 de 29 de abril de 2022.

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
<p>1.1 Institucionalidade</p> <p>1.1.1 Relevância Institucional</p> <p>Do nível 2 para o Nível 3</p> <p>1.1.2 Locus organizacional</p> <p>Fortalecer o Nível 4</p> <p>Hoje a ouvidoria está vinculada diretamente ao dirigente máximo, embora não exista documento que comprove.</p>	<p>Inserção da unidade de ouvidoria no regimento interno do INES para que passe a integrar formalmente a estrutura de organizacional.</p> <p>Formalização da vinculação da ouvidoria ao dirigente máximo do INES.</p>	<p>Participação ativa nas ações de governança institucional e nos processos de monitoramento de serviços.</p> <p>Facilitando o entrosamento da ouvidoria com as unidades responsáveis pelos serviços do INES.</p>	<p>1. Elaboração da Minuta</p> <p>2. Submissão da Minuta – Apresentação do texto ao grupo de trabalho responsável pela elaboração do novo regimento interno do INES</p> <p>*PREVISÃO</p> <p>3. Aprovação e publicação do Regimento Interno pelo Ministro do MEC</p>	<p>1. 10/5/2022 a 26/5/2022.</p> <p>2. 06/6/2022 a 26/6/2022.</p> <p>3. 30/9/2022</p>	<p>1. Ouvidoria</p> <p>2. Ouvidoria e grupo de trabalho responsável pela elaboração do novo regimento interno do INES</p> <p>3. Ministério da Educação</p>	<p>1. Adelaide Valadão</p> <p>2. Adelaide e grupo de trabalho responsável pela elaboração do novo regimento interno do INES</p> <p>3. Ministério da Educação</p>

***Obs.:** A Ouvidoria do INES foi criada pela Portaria INES nº 195 de 18 de abril de 2017, publicada no boletim de serviço INES nº 4 de 28 de abril de 2017. A ouvidoria, ainda não consta do regimento interno, pois o atual regimento é do ano de 2009. Há previsão de eleição para compor grupo de trabalho para elaboração do novo regimento interno com previsão do início dos trabalhos para 12 de maio de 2022 e término 01 de setembro de 2022. O INES é órgão da administração direta vinculado diretamente ao Ministério da Educação e a minuta do regimento interno será encaminhada para submissão, aprovação e publicação do senhor Ministro da Educação.

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.2. Capacidade e garantias da equipe	Elaborar normas para regulamentar os critérios de escolha da equipe e definir as condutas desejáveis e vedadas aos servidores que compõem a equipe de ouvidoria.	Institucionalizar e definir instrumento de escolha da equipe, definir as condutas a serem seguidas pelos servidores da equipe e desenvolver plano periódico de atualização com a participação da equipe garantindo uma melhoria constante do trabalho desenvolvida na ouvidoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração da Minuta 2. Submissão da Minuta – Apresentação do texto ao dirigente máximo. 3. Revisão do texto caso seja necessário 4. Encaminhamento ao presidente do Conselho Diretor solicitando pautar em assembleia 5. Apreciação e aprovação do Conselho Diretor. 6. Publicação 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 21/6/2022 a 29/7/2022. 2. 02 a 09/8/2022 3. 11 a 12/8/2022. 4. 15/8/2022. 5. 25/8/2022. 6. 31/8/2022. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvidoria 2. Ouvidoria/Direção Geral 3. Ouvidoria 4. Ouvidoria/Direção Geral 5. Conselho Diretor 6. Coordenação de Administração de Recursos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adelaide Valadão 2. Adelaide Valadão e o Diretor Geral 3. Adelaide Valadão 4. Adelaide Valadão e o Diretor Geral 5. Conselheiros 6. Coordenadora da CRH
1.2.1 Rotatividade da equipe Permanecer no nível 4						
1.2.2 Estabilidade da equipe Permanecer no nível 4						
1.2.3 Escolaridade da equipe Permanecer no nível 4						
1.2.4 Heterogeneidade da equipe Permanecer no nível 4						
1.2.5. Condutas Do nível 2 para o Nível 4						

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.3 Capacidades e garantias do titular	Elaborar norma para regulamentar, institucionalizar os instrumentos que definam as competências necessárias para o cargo de titular, garantindo os procedimentos de escolha e de proteção do titular de ouvidoria se alinhando a Portaria CGU nº 1.181/2020.	Definir e institucionalizar as competências necessárias para o cargo de titular da ouvidoria, os critérios de ingresso do titular, dando proteção, transparência ao procedimento de seleção, garantindo não só a proteção, mas fortalecendo a comunicação e o entrosamento com o dirigente máximo da instituição.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração da Minuta 2. Submissão da Minuta – Apresentação do texto ao dirigente máximo. 3. Revisão do texto 4. Encaminhamento ao presidente do conselho diretor solicitando pautar em assembleia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 21/6/2022 a 29/7/2022. 2. 02 a 09/8/2022 3. 11 a 12/8/2022. 4. 15/8/2022. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvidoria 2. Ouvidoria/Direção Geral 3. Ouvidoria 4. Ouvidoria/Direção Geral 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adelaide Valadão 2. Adelaide Valadão e Diretor Geral 3. Adelaide Valadão 4. Adelaide Valadão e Diretor Geral
1.3.1 Escolaridade do titular						
Permanecer no nível 4						
1.3.2 Garantias do titular						
Do nível 2 para o Nível 4						
1.3.3 Critérios de nomeação do titular						
Do nível 1 para o Nível 4						
1.3.4 Acesso ao nível estratégico.						
Do nível 2 para o Nível 3						
			<ol style="list-style-type: none"> 5. Apreciação e aprovação do Conselho Diretor 6. Publicação 	<ol style="list-style-type: none"> 5. 25/8/2022. Previsão 6. 31/8/2022. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Conselho Diretor 6. Coordenação de Administração de Recursos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Conselheiros 6. Coordenadora da CRH

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.4 Planejamento e gestão eficiente.	Elaborar manual para institucionalizar os procedimentos para que anualmente seja consolidado o planejamento das ações de ouvidoria proporcionando o controle e o mapeamento das demandas.	Controlar e acompanhar as atividades a serem executadas e o mapeamento da evolução das demandas com a finalidade de perceber a pontos vulneráveis e assim proporcionar e promover planos para se alcançar a gestão eficiente da equipe por meio de capacitação direcionada a cada membro da equipe, alinhando as necessidades ao Plano de Capacitação institucional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração da Minuta 2. Submissão da Minuta a equipe e apresentação do texto ao dirigente máximo. 3. Revisão do texto 4. Encaminhamento ao presidente do conselho diretor solicitando pautar em assembleia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 16/8/2022 a 30/9/2022. 2. 03 a 07/10/2022 3. 10 a 11/10/2022 4. 17/11/2022 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvidoria 2. Ouvidoria/Direção Geral 3. Ouvidoria 4. Ouvidoria/Direção Geral 5. Conselho Diretor 6. Coordenação de Administração de Recursos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adelaide Valadão 2. Adelaide Valadão e Diretor Geral 3. Adelaide Valadão 4. Adelaide Valadão e Diretor Geral 5. Conselheiros 6. Coordenadora da CRH
1.4.1 Planejamento Operacional Do nível 1 para o Nível 3						
1.4.2 Formação de competências Do nível 1 para o Nível 4						
1.4.3 Eficiência de alocação de recursos Do nível 2 para o Nível 3						
1.4.4 Segurança da informação. Do nível 1 para o Nível 2						
1.4.5 Planejamento e execução orçamentária. Do nível 1 para o Nível 2						

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.5 Infraestrutura e acessibilidade.	Uso total do SisOuv; interagir com a Divisão de Informática - DINFO para viabilizar o armazenamento de dados em local seguro; agilizar o processo de mudança do atual local de atendimento da ouvidoria para um novo local mais evidente e com acessibilidade e sinalização; o site da instituição está em processo de aderência ao padrão de acessibilidade governamental; mapear os processos e canais de atendimento visando o levantamento de perfil de usuários dos serviços.	Proporcionar segurança e a proteção de dados, tornando o atendimento acessível e adequado aos usuários dos serviços.	1. Agilizar o processo de mudança da sala atual para a nova. 2. Interagir com a DINFO para estudo e viabilização de disponibilização de local seguro para armazenamento de dados. 3. Levantar e mapear junto aos gestores de serviços o perfil dos usuários dos serviços.	1. 10 a 16/5/2022. 2. 24/5/2022 a 24/6/2022 3. 20/6/2022 a 20/7/2022.	1. Ouvidoria / CTOP / SEPAT 2. Ouvidoria/DINFO 3. Ouvidoria e gestores dos serviços	1. Darlene Guimarães de Souza 2. Adelaide Valadão e Chêfe da DINFO 3. Adelaide Valadão e gestores dos serviços.
1.5.1 Infraestrutura tecnológica Do nível 1 para o Nível 4	1.5.2 Infraestrutura de base de dados Do nível 1 para o Nível 2					
1.5.3 Infraestrutura física Do nível 3 para o Nível 4						
1.5.4 Acessibilidade tecnológica. Do nível 3 para o Nível 4						
1.5.5 Experiência do usuário. Do nível 1 para o Nível 2						

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
2.1 Governança de serviços.	Definir procedimento e rotinas específicas e institucionalizada para que a ouvidoria conduza junto aos gestores de serviços o mapeamento dos serviços do INES;	Proporcionar segurança e a proteção de dados, tornando o atendimento acessível e adequado aos usuários dos serviços.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração da Minuta dos procedimentos. 2. Interagir com os gestores de serviços e submeter a minuta. 3. Revisão do texto caso necessário 4. Submeter a aprovação do Diretor Geral 5. Encaminhamento para publicação 6. Publicação 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 21/7/2022 a 19/8/2022. 2. 22/8/2022 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvidoria 2. Ouvidoria e gestores dos serviços 3. Ouvidoria 4. Ouvidoria Diretor Geral 5. Diretor Geral 6. Coordenação de Administração de Recursos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adelaide Valadão 2. Adelaide Valadão e gestores dos serviços 3. Adelaide Valadão 4. Adelaide Valadão e Diretor Geral 5. Diretor Geral 6. Coordenadora da CRH
2.1.2 Monitoramento da Carta	específicas para conduzir o processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços;		<ol style="list-style-type: none"> 4. Submeter a aprovação do Diretor Geral 5. Encaminhamento para publicação 6. Publicação 	<ol style="list-style-type: none"> 4. 01 a 06/09/2022 5. 19/09/2022 6. 30/9/2022 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Ouvidoria Diretor Geral 5. Diretor Geral 6. Coordenação de Administração de Recursos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Adelaide Valadão e Diretor Geral 5. Diretor Geral 6. Coordenadora da CRH
2.1.3 Qualidade da informação			<ol style="list-style-type: none"> 5. Encaminhamento para publicação 6. Publicação 	<ol style="list-style-type: none"> 5. 19/09/2022 6. 30/9/2022 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Diretor Geral 6. Coordenação de Administração de Recursos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Diretor Geral 6. Coordenadora da CRH
2.1.4 Acessibilidade tecnológica.			<ol style="list-style-type: none"> 6. Publicação 	<ol style="list-style-type: none"> 6. 30/9/2022 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Coordenação de Administração de Recursos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Coordenadora da CRH
2.1.5 Experiência do usuário.						
Do nível 1 para o Nível 2						

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
2.2.1 Controle social Do nível 1 para o Nível 2	2.2.1 Controle social Criar mecanismos para mensurar a satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado na ouvidoria.	Dar ênfase as pesquisas de satisfação.	1. Elaboração da Minuta do procedimento. 2. Interagir com os gestores de serviços e submeter a minuta.	1. 26/8/2022 a 30/9/2022 2. 03/10/2022 a 11/10/2022	1. Ouvidoria 2. Ouvidoria e gestores dos serviços	1. Adelaide Valadão 2. Adelaide Valadão e gestores dos serviços
2.2.2 Transparência de desempenho Do nível 3 para o Nível 4	2.2.2 Transparência de desempenho Formalizar no manual a periodicidade da publicação do relatório.	Cumprir as normas e legislação vigentes e dar maior transparência das ações e do desempenho da ouvidoria.	3. Revisão do texto 4. Aprovação da equipe e gestores 5. Submeter a aprovação do Diretor Geral	3. 13 a 15/10/2022 4. 17 a 22/10/2022 5. 24/10/2022	3. Ouvidoria 4. Ouvidoria e gestores dos serviços 5. Ouvidoria	3. Adelaide Valadão 4. Adelaide Valadão e gestores dos serviços 5. Adelaide Valadão
2.2.3 Contabilização de benefícios Não se aplica – o INES é órgão da administração direta, não há descentralização financeira.	2.2.3 Contabilização de benefícios Não se aplica – o INES é órgão da administração direta, não há descentralização financeira.		6. Aprovação e encaminhamento para publicação 7. Publicação	6. 27/10/2022 7. 31/10/2022	6. Diretor Geral 7. Coordenação de Administração de Recursos Humanos	6. Diretor Geral 7. Coordenadora da CRH

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
2.3 Processos Essenciais.	Elaborar manual com a formalização de procedimento de registro dos processos de tratamento de manifestações, com o roteiro e orientações para condução dos atendimentos presenciais e telefônicos, mapeamento dos processos de resolução pacífica de conflitos alinhados as competências da ouvidoria.	Formalizar e institucionalizar o mapeamento dos processos de tratamento das manifestações a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nem e 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações, padronizando roteiro e orientações para condução dos atendimentos presenciais e telefônicos, dando transparência e segurança a equipe no que se refere o acompanhamento e conclusão das manifestações.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração da Minuta 2. Submissão da Minuta a equipe e apresentação do texto ao dirigente máximo. 3. Revisão do texto 4. Encaminhamento ao presidente do conselho diretor solicitando pautar em assembleia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 16/8/2022 a 30/9/2022. 2. 03 a 07/10/2022 3. 10 a 11/10/2022 4. 17/11/2022 5. 23/11/2022 6. 30/11/2022 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvidoria 2. Equipe de ouvidoria 3. Ouvidoria 4. Ouvidoria e equipe 5. Diretor Geral e conselheiros 6. Coordenação de Administração de Recursos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adelaide Valadão 2. Adelaide Valadão e equipe 3. Adelaide Valadão 4. Adelaide Valadão e equipe 5. Diretor Geral e conselheiros 6. Coordenadora da CRH
2.3.2 Transparência de desempenho						
Do nível 1 para o Nível 3						
2.3.3 Atendimento						
Do nível 1 para o Nível 4						
2.3.4 Proteção ao denunciante						
Do nível 3 para o Nível 4						
2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos						
Do nível 1 para o Nível 3						

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
Continuação 2.3 Processos Essenciais. 2.3.6 Análise preliminar Do nível 2 para o Nível 3						
2.3.7 Linguagem e adequação de respostas Do nível 3 para o Nível 4						
2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias Do nível 3 para o Nível 4						
2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações Do nível 2 para o Nível 3						

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
2.4 Gestão estratégica de informações.	Buscar junto a Divisão de Informática meios distintos para manter as informações em base única ou interoperável.	Garantir a a disponibilidade das informações coletadas garantindo a integridade, confiabilidade e autenticidade dos dados permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados.	1. Interagir com a Divisão de Informática para obter informações da possibilidade de garantir o armazenamento das informações e a sua recuperação. 2. Implantação da base de dados caso haja a possibilidade.	1. 10 a 30/5/2022. 2. 30/5/2022 a 30/8/2022	1. Ouvidoria e DINFO 2. Ouvidoria e DINFO	1. Adelaide Valadão e servidor da DINFO 2. Adelaide Valadão e servidor da DINFO
2.4.1 Armazenamento de informações Do nível 1 para o Nível 3						
2.4.2 Perfil dos manifestantes Do nível 1 para o Nível 2						
2.4.3 análise dos dados Do nível 1 para o Nível 2						
2.4.4 Produção de informações estratégicas Do nível 2 para o Nível 3						

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
<p>3.1. Busca ativa de informações.</p> <p>3.1.1. Capacidades para a pesquisa</p> <p>Do nível 1 para o Nível 2</p> <p>3.1.2. Mobilização ativa junto aos usuários</p> <p>Do nível 1 para o Nível 2</p> <p>2.4.3. análise dos dados</p> <p>Do nível 1 para o Nível 2</p> <p>2.4.4. Produção de informações estratégicas</p> <p>Do nível 2 para o Nível 3</p>	<p>Elaborar metodologia de pesquisa junto aos usuários</p>	<p>Realizar pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços para que gere informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes claros e específicos que venha a proporcionar a realização de ações proativas, que defina métodos para a busca periódica de métodos que apontem para melhoria do atendimento e resolução das demandas.</p>	<p>1. Interagir com os gestores dos serviços para estabelecer métodos de pesquisa que ajude a cada gestor no monitoramento dos dados.</p> <p>2. Estabelecer a periodicidade das ações de pesquisas.</p>	<p>1. 28/10/2022 a 25/11/2022</p> <p>2. 25/11/2022</p>	<p>1. Ouvidoria e gestores dos serviços</p> <p>2. Ouvidoria e gestores dos serviços</p>	<p>1. Adelaide Valadão e gestores dos serviços</p> <p>2. Adelaide Valadão e gestores dos serviços</p>

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
<p>3.2 Conselho de Usuários</p> <p>3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários</p> <p>Do nível 1 para o Nível 2</p> <p>3.2.2 Engajamento de conselheiros</p> <p>Do nível 1 para o Nível 2</p> <p>3.2.3 análise dos dados</p> <p>Do nível 1 para o Nível 2</p>	<p>Definir formas de estabelecer relacionamento com os Conselhos de Usuários, elaborando campanhas de chamamento para obter o engajamento de voluntários.</p>	<p>Conseguir por meio de campanhas e chamamentos públicos o engajamento de voluntários para que participem do Conselho de Usuários</p>	<p>1. Convidar a jornalista e outros servidores que queiram contribuir com ideias para a produção de campanhas.</p> <p>2. Definir a periodicidade das campanhas.</p> <p>3. Montar as campanhas</p> <p>4. Publicar no sítio institucional o chamamento.</p>	<p>1. 05 a 31/5/2022</p> <p>2. 31/5/2022</p> <p>3. 01/6/2022 a 30/8/2022</p> <p>4. 06/9/2022</p>	<p>Em todas as etapas: ouvidoria e convidados</p>	<p>Adelaide Valadão e convidados</p>

PLANO DE AÇÃO

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
3.3 Articulação interinstitucional	Formalizar e incluir no manual o procedimento de utilização do SisOuv para realização do encaminhamento das manifestações que extrapolam a competência da ouvidoria INES para outras ouvidorias que utilizam o SisOuv com o aviso ao usuário da ocorrência.	Formalizar institucionalmente o processo de encaminhamento de manifestações que não podem ser tratadas no âmbito da ouvidoria do INES, via SisOuv.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração da Minuta 2. Submissão da Minuta a equipe e apresentação do texto ao dirigente máximo. 3. Revisão do texto 4. Encaminhamento ao presidente do conselho diretor solicitando pautar em assembleia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 16/8/2022 a 30/9/2022. 2. 03 a 07/10/2022 3. 10 a 11/10/2022 4. 17/11/2022 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvidoria 2. Equipe de ouvidoria 3. Ouvidoria 4. Ouvidoria e equipe 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adelaide Valadão 2. Adelaide Valadão e equipe 3. Adelaide Valadão 4. Adelaide Valadão e equipe
3.3.1 Articulação ampla Do nível 1 para o Nível 2			<ol style="list-style-type: none"> 5. Apreciação e aprovação do Conselho Diretor 6. Publicação 	<ol style="list-style-type: none"> 5. 23/11/2022 6. 30/11/2022 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Direção Geral e conselheiros 6. Coordenação de Administração de Recursos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Diretor Geral e conselheiros 6. Coordenadora da CRH
3.3.2 Articulação interinstitucional específica Do nível 2 para o Nível 3				<ol style="list-style-type: none"> Previsão 		