

MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA - MMOp

Plano de Ação Nº 01/2022/OUVG

PLANO DE AÇÃO						
Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE Rotatividade da equipe						
Elevar de limitado para sustentado	Reestruturação dos cargos da Ouvidoria e adesão ao Programa de Gestão.	Proporcionar uma divisão de atividades mais adequada à realidade das competências da Ouvidoria do MJSP e do Ouvidor-Geral e relacionar a função assumida por servidor aos cargos adequados.	Elaboração, Análise, Aprovação, Implementação	04/2022 à 12/2023	Ouvidoria-Geral; Gabinete do Ministro; Secretaria-Executiva	Vide Áreas envolvidas
Condutas / Formação de Competências / Atendimento / Processo de realização de resolução pacífica de conflitos						
Elevar de Básico para Otimizado	Elaboração e publicação de Código de Conduta da Ouvidoria	Institucionalizar (formalizar e publicar) as condutas desejáveis e vedadas aos servidores da Ouvidoria, para que se tornem acessíveis e disponíveis a todos os servidores, colaboradores e usuários. Plano de capacitação anual formalizado que contenha, no mínimo: lista de competências desejáveis para a ouvidoria; Roteiros e orientações para atendimento; Previsão de revisão anual do Código. Instituir formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela ouvidoria.	Elaboração	04/2022 a 12/2022	Ouvidoria-Geral; Gabinete do Ministro Assessoria Especial de Controle Interno Comissão de Ética	Vide Áreas envolvidas
CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR Garantias do titular / Nomeação do Titular						
Elevar de Básico para Otimizado	Elaboração e publicação de Portaria MJSP baseado na Portaria Nº 1.181 CGU, DE 10 DE JUNHO DE 2020 , que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria	Oficializar instrumento que disponha sobre os critérios e procedimentos para o exercício do cargo. Estabelecer critérios para nomeação, demissão, destituição ou exoneração do cargo de ouvidor, com previsão de supervisão ou monitoramento externo ao órgão, com o objetivo de permitir estabilidade no exercício da função. Tal ato não necessita ser publicado diretamente pelo órgão ao qual a unidade esteja vinculada, podendo ser emanado de órgão central ou de autoridade máxima do Ente e Poder a que pertence o órgão.	Elaboração, Análise, Aprovação, Implementação	04/2022 a 12/2022	Ouvidoria-Geral; Gabinete do Ministro; Secretaria-Executiva CONJUR	Vide Áreas envolvidas
PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE Planejamento operacional / Formação de Competência / Monitoramento da Carta de Serviço						

Elevar de Limitado para Otimizado	Elaborar planejamento anual	<p>Programar ações ordinárias e extraordinárias da unidade com publicação de documento público e formal que estabeleça o Planejamento anual da ouvidoria e previsão de Relatório semestral do (a) titular da ouvidoria sobre a revisão do planejamento anual da ouvidoria.</p> <p>Destacar as lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação; e o registro das capacitações realizadas.</p> <p>Sistematizar, analisar e fornecer semestralmente às unidades centrais do MJSP dados coletados diretamente e estatísticas a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, e realizar o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.</p>	Elaboração	1º semestre de 2022	Ouvidoria-Geral	Vide Áreas envolvidas
Eficiência de alocação de recursos						
Elevar de limitado para Otimizado	Incluir no Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria o mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento de suas causas	<p>Mapear e comparar as demandas dos anos anteriores de Ouvidoria e , se for o caso, apresentar estratégias de mitigação de riscos;</p> <p>Objetivo: permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício. Essa informação será utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria.</p>	Elaboração	março de 2023	Ouvidoria-Geral	Vide Áreas envolvidas
TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS Controle Social						
Elevar de Básico para Otimizado	<p>Criar ferramentas (atendimento presencial) para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria.</p> <p>Dados a serem inseridos no Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria</p>	Ter procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados, bem como de monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências.	Elaboração	2022	Ouvidoria-Geral	Vide Áreas envolvidas
Produção de informações estratégicas						
Elevar do Básico para o Otimizado	Criar Painéis gerenciais que permitam o acompanhamento, pelos gestores, das manifestações da ouvidoria.	Disponibilizar dados quantitativos e qualitativos para auxiliar na gestão pública	Elaboração	até 08/2022	Ouvidoria-Geral	Vide Áreas envolvidas
CONSELHO DE USUÁRIOS Relacionamento com os Conselhos de usuários / Engajamento de Conselheiros / Utilidade de Relação						

Elevar de Limitado para o Básico (relacionamento) / Otimizado (engajamento) / Sustentado (Utilidade de Relação)	Enviar anualmente formulários e enquetes ao conselho de usuários	Gerar relatório para melhor gestão das unidades em conjunto com assessoria de comunicação do órgão para maior divulgação; Metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado; Apresentar os resultados das consultas ao gestor do serviço.	Elaboração, Análise, Implementação	2022	Ouvidoria-Geral Gestores ASCOM	Vide Áreas envolvidas
---	--	---	------------------------------------	------	--------------------------------------	-----------------------