

**PLANO DE AÇÃO - MODELO DE MATURIDADE**

Unidade: OUVIDORIA GERAL DA FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Período de implantação: até 15/03/2023

NÍVEL ALVO DE MATURIDADE	AÇÃO	OBJETIVO	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO DAS AÇÕES	ÁREAS ENVOLVIDAS	RESPONSÁVEL
Sustentado	<p>1. Estruturante 1.2. Capacidades e garantia da equipe  1.2.5. Conduitas</p> <p><b>Elaboração do Código de Ética da Ouvidoria Geral da Fiocruz</b></p> <p><b>Assinatura do Termo de Ciência do Código de ética da Ouvidoria Geral da Fiocruz pelos seus integrantes</b></p>	<p>A ouvidoria possui instrumento formal que define as <b>condutas desejáveis e vedadas a seus servidores</b>, e estes são orientados continuamente nos termos do instrumento.</p>	<p>a) Lançamento do Código de Ética da Ouvidoria da Fiocruz</p> <p>b) Orientação para equipe da Ouvidoria</p> <p>c) Divulgação a página da Ouvidoria</p>	Até julho/2022	<p>Ouvidoria Coordenação de Comunicação Social Equipe Portal Fiocruz</p>	<p>João Barbosa Lucimar Gomes</p>
Otimizado	<p>1. Estruturante 1.3 Capacidades e garantias do titular  1.3.3. Critérios de nomeação do titular</p> <p><b>Elaboração de Portaria da PR com as atribuições da</b></p>	<p>Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, que <b>define as competências necessárias para o cargo de titular da unidade</b>, bem como forma ou procedimento de seleção.</p>	<p>a) Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno que estabeleça(m) critérios e procedimentos formais de seleção, assim como defina as competências necessárias para o exercício do cargo de titular da unidade.</p>	Até julho/2022	<p>Ouvidoria Gabinete da Presidência Equipe Portal Fiocruz</p>	<p>João Barbosa, Lucimar Gomes Marcela Vieira</p>

	<b>Ouvidoria Geral da Fiocruz e do Ouvidor titular de acordo com a portaria 1.181/2020 e a com a portaria 581/2021 da CGU.</b>					
Otimizado	<p>1. Estruturante 1.4 Planejamento e Gestão eficiente</p> <p>1.4.1. Planejamento operacional</p> <p><b>Elaboração do documento do Plano Estratégico de 2022 e Divulgação do Mapa Estratégico da Ouvidoria Fiocruz</b></p>	<p>Existe <b>um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria</b>, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, bem como a vinculação ao Planejamento Estratégico do órgão ou entidade a que está vinculada, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico da instituição. Além disso, este <b>plano é periodicamente revisado ao longo do ano</b>, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.</p>	<p>a) Documento público e formal que estabeleça o Planejamento anual da ouvidoria;</p> <p>b) Relato do (a) titular da ouvidoria sobre a periodicidade de revisão do planejamento anual da ouvidoria.</p>	Até junho/2022	Ouvidoria Equipe Portal Fiocruz	João Barbosa Lucimar Gomes
Básico	<p>1. Estruturante 1.4. Planejamento e Gestão eficiente</p> <p>1.4.2. Formação de competências</p> <p><b>Elaboração do Mapa de Competências da</b></p>	<p>Existe uma lista de competências desejáveis para a equipe de ouvidoria, mas não há um controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas e as competências já adquiridas.</p>	<p>Lista de competências desejáveis para a ouvidoria.</p>	Até junho/2022		Lucimar Gomes

	<b>Ouvidoria e SIC Fiocruz.</b>					
Sustentado	<p>1. Estruturante 1.4. Planejamento e Gestão eficiente</p> <p>1.4.3. Eficiência de alocação de recursos</p> <p><b>Elaboração de procedimento para o Mapeamento Anual de demandas e de suas causas, com base nos anos anteriores.</b></p>	<p>Existe mapeamento sobre evolução do <b>volume de demandas da ouvidoria</b> e levantamento de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício. Essa informação é utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, o qual é institucionalizado por meio de instrumento formal.</p>	<p>Instrumento que formaliza o planejamento anual das atividades da ouvidoria com base no mapeamento das demandas dos anos anteriores; e, caso não esteja no mesmo instrumento, mapeamento das demandas da ouvidoria ao longo do tempo e de suas causas.</p>	Até julho/2022		<p>Bianca Quirino Lucimar Gomes Marcela Vieira</p>
Otimizado	<p>1. Estruturante 1.4. Planejamento e Gestão eficiente</p> <p>1.4.5. Planejamento e execução orçamentária</p> <p><b>Elaboração de Relatório do Planejamento da Ouvidoria e SIC Fiocruz</b></p>	<p>Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual reflete o processo de planejamento anual das atividades da unidade;</p> <p><b>Os processos de requisição de orçamento e de execução financeira da unidade estão sob a sua gestão.</b></p> <p>A ouvidoria encontra-se inserida na estrutura de governança</p>	<p>a) Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou documento de planejamento orçamentário do órgão que preveja(m) dotação orçamentária específica para as atividades da ouvidoria;</p> <p>b) Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou documento de planejamento orçamentário do órgão que preveja dotação orçamentária específica para as atividades da</p>	Até junho/2022	COGEPLAN	<p>João Barbosa Lucimar Gomes</p>

		financeira e orçamentária do órgão, e a sua execução orçamentária é compatível com o orçamento previsto no plano interno, ressalvadas as ocorrências de contingenciamento no âmbito de toda a organização.	ouvidoria que confira(m) à ouvidoria a requisição de orçamento e a execução financeira dos recursos a ela destinados; e  c) Planejamento anual das atividades da unidade, alinhado ao orçamento previsto;  d) Relatório de execução orçamentária da ouvidoria;  e) Ato normativo ou documento formal que institui a estrutura de governança financeira e orçamentária do órgão.			
Sustentado	2. Essencial 2.1. Governança de serviços  2.1.1. Mapeamento de serviços  <b>Elaboração de Ato Normativo que designe a Ouvidoria como Coordenadora do mapeamento e/ou atualização do Guia de Serviços da Fiocruz, em parceria com a Coordenação da</b>	A ouvidoria conduz, <b>junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços</b> do órgão ou entidade a que está vinculada, no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade.	a) Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade prevendo o <b>mapeamento dos serviços</b> da instituição, em que a ouvidoria esteja expressamente inserida como coordenadora.  b) Processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, incluindo a ouvidoria como coordenadora do processo.	Até outubro 2022	Coordenação da Qualidade Vice-Presidência de Gestão e Desenvolvimento Institucional Ouvidoria	Daniela Bueno João Barbosa Lucimar Gomes Marcela Vieira

	<b>Qualidade conforme a portaria 581/21 e a Lei 13.460/17</b>					
Básico	<p>2. Essencial</p> <p>2.1. Governança de serviços</p> <p>2.1.2. Monitoramento da carta</p> <p><b>Elaboração de procedimento para coleta e tratamento de dados que integram o Guia de Serviços da Fiocruz</b></p>	<p>A ouvidoria sistematiza e <b>analisa dados coletados diretamente</b> ou por outros meios, em processos de trabalho não estruturados, encaminhando-os aos gestores de serviços.</p>	<p>a) Relatórios de avaliação de aderência da execução dos serviços prestados pela instituição aos parâmetros definidos na Carta de Serviços (Relatório de Gestão).</p> <p>b) Comprovantes de que o resultado das avaliações da aderência dos serviços prestados pela instituição, foram disponibilizados aos gestores dos serviços.</p>	Até outubro 2022	Coordenação da Qualidade Vice-Presidência de Gestão e Desenvolvimento Institucional Ouvidoria	Daniela Bueno João Barbosa Lucimar Gomes Marcela Vieira
Sustentado	<p>2. Essencial</p> <p>2.1. Governança de serviços</p> <p>2.1.3. Qualidade da informação</p> <p><b>Elaboração de Ato Normativo que designe a Ouvidoria Fiocruz como Coordenadora do mapeamento e/ou atualização do Guia de Serviços</b></p>	<p>A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na <b>Carta de Serviços</b> do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.</p>	<p>a) Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que atribuam à unidade de ouvidoria a competência para a condução do processo de atualização da Carta de Serviços e que defina:</p> <p>(i) rotinas de atualização,</p> <p>(ii) critérios para atualização,</p> <p>(iii) meios de comunicação com os gestores de serviços para esta finalidade;</p> <p>b) Documento(s) que comprove(m) a condução, pela ouvidoria, do processo periódico</p>	Até outubro 2022	Coordenação da Qualidade Vice-Presidência de Gestão e Desenvolvimento Institucional Ouvidoria	Daniela Bueno João Barbosa Lucimar Gomes Marcela Vieira

	<b>da Fiocruz, em parceria com a Coordenação da Qualidade.</b>		de atualização e revisão crítica das informações sobre os serviços, por meio de rotinas específicas para essa finalidade; c) Link de divulgação da Carta de Serviços no site da instituição.			
Sustentado	2. Essencial 2.2. Transparência e Prestação de Contas  2.2.1. Controle social  <b>Elaboração de procedimento para realização de pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria Fiocruz</b>	Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da <b>satisfação do usuário</b> com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados.	a) Declaração do(a) titular da ouvidoria; ou documento formal que descreva a ferramenta utilizada para a mensuração da satisfação do usuário; ou página em que o sistema disponível na internet de mensuração esteja disponível;  b) Ato(s) normativo(s), publicado(s) interna ou externamente que estabeleçam as rotinas de análise de dados de satisfação do usuário.	Até novembro/2022	Ouvidoria Cogetic	Andreza Carneiro Bianca Quirino Lucimar Gomes Marcela Vieira
Otimizado	2. Essencial 2.2. Transparência e Prestação de Contas  2.2.2. Transparência de desempenho  <b>Elaboração e divulgação de Relatório de Gestão da Ouvidoria e SIC Fiocruz</b>	A ouvidoria produz <b>relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual</b> , no âmbito de procedimento formalmente instituído, bem como plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, ao qual é dado transparência interna e externa ao órgão.	a) Ato normativo publicado em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou outro instrumento formal que institua a periodicidade, as formas e as informações de desempenho disponibilizadas pela ouvidoria;  b) Relatórios gerenciais informando os resultados quantitativos e qualitativos de seu desempenho;	Até junho/2022	Ouvidoria Coordenação de Comunicação Social Equipe Portal Fiocruz	Bianca Quirino Daniela Bueno Lucimar Gomes Marcela Vieira

	<b>Elaboração e divulgação de Boletins Trimestrais da Ouvidoria e do SIC Fiocruz para divulgação interna.</b>		c) Plano de ação anual disponibilizado interna e externamente.			
Otimizado	2. Essencial 2.3. Processos essenciais  2.3.1. Processo de tratamento de manifestações  <b>Elaboração de Mapeamento de Risco - Denúncia</b>  <b>Elaboração de Mapeamento de Risco – Pedidos LAI</b>	A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações.  Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos 3 anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.	a) Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que institua o fluxo de trabalho, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado ao tratamento de manifestações de ouvidoria, aderente à Lei nº 13.460, de 2017, bem como suas regulamentações; e  b) Relatório ou outro comprovante de realização, nos últimos três anos, de, ao menos, um mapeamento dos riscos do processo, com as medidas necessárias à sua mitigação.	Até agosto/2022	Ouvidoria	Daniela Bueno Lucimar Gomes Marcela Vieira
Sustentado	2. Essencial 2.3. Processos essenciais  2.3.2. Processo de tratamento de ouvidoria interna  <b>Divulgação do fluxo de</b>	A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus <b>processos de tratamento de manifestações internas</b> no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que institua o fluxo de trabalho, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado ao tratamento de manifestações internas do órgão.	Até junho/2022	Ouvidoria Coordenação de Comunicação Social Equipe Portal Fiocruz	Daniela Bueno Lucimar Gomes Marcela Vieira

	<p><b>tratamento da Ouvidoria interna</b></p> <p><b>Plano de Comunicação da Ouvidoria e SIC Fiocruz</b></p>					
Otimizado	<p>2. Essencial</p> <p>2.3. Processos essenciais</p> <p>2.3.3. Atendimento</p> <p><b>Elaboração de procedimento de roteiro de atendimento da Ouvidoria Fiocruz nas seguintes modalidades: Telefone e Whatsapp</b></p>	<p>A ouvidoria possui <b>roteiros e orientações para atendimento</b>, os quais são instituídos por meio de manual ou outro documento de conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento.</p> <p>A ouvidoria possui processos definidos de <b>revisão dos roteiros de atendimento</b>, a fim de realizar ajustes e melhorias.</p>	<p>a) Manual ou outro documento em que conste os roteiros e orientações para atendimento;</p> <p>b) Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho relacionados à revisão de roteiros de atendimento.</p>	Até agosto/2022		<p>Andreza Carneiro</p> <p>Bianca Quirino</p> <p>Daniela Bueno</p>
Otimizado	<p>2. Essencial</p> <p>2.3. Processos essenciais</p> <p>2.3.4. Proteção ao denunciante</p> <p><b>Atualização do fluxo de denúncia da Ouvidoria Fiocruz de acordo com a portaria 10.153/2019 e a</b></p>	<p>Existem procedimentos formalmente instituídos para a <b>proteção do denunciante</b>, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.</p> <p>A ouvidoria conta com infraestrutura tecnológica</p>	<p>a) Ato normativo publicado em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que estabeleça procedimentos para a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.</p> <p>b) Tal ato normativo não necessita ser emanado pela</p>	Até julho/2022	<p>Ouvidoria</p> <p>Unidade de Gestão de Integridade</p> <p>Sistema de Integridade da Fiocruz</p>	<p>Daniela Bueno</p> <p>João Barbosa</p> <p>Marcela Vieira</p>

	<b>portaria 3.126/2021</b>	adequada para a realização de <b>processos de pseudoanímização e os controles físicos e digitais para a mitigação de riscos ao denunciante</b> estão plenamente implementados na unidade.	unidade ou pelo órgão a que ela esteja vinculada, podendo ser publicado por órgão com competência de órgão central ou autoridade máxima do Ente e Poder;  c) Documentos que evidenciem que o processo de tratamento de denúncia foi mapeado, bem como seus riscos, e que há mecanismos instituídos nos processos para a mitigação de tais riscos;  d) Sistema(s) que permite(m) o processo de pseudominização de manifestação com remoção de dados cadastrais, referência pessoais e dados que possibilitem a identificação do denunciante.			
Sustentado	2. Essencial 2.3. Processos essenciais  2.3.5. Processo de realização de resolução de conflitos  <b>Elaboração de mapeamento de fluxo para o processo de resolução pacífica de conflito com</b>	A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus <b>processos de resolução pacífica de conflitos</b> no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade, ou documento formal de mapeamento de processo, que defina(m) o(s) processo(s) de realização de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela ouvidoria.	Até agosto/2022	Ouvidoria Coordenação de Gestão de Pessoas da Fiocruz Rede de Acolhimento e Enfrentamento Contra o Assédio e Violência no Trabalho	Daniela Bueno Lucimar Gomes Marcela Vieira

	<p><b>entrada na Ouvidoria Fiocruz</b></p> <p><b>Plano de comunicação da Ouvidoria e do SIC Fiocruz</b></p>					
Otimizado	<p>2. Essencial</p> <p>2.3. Processos essenciais</p> <p>2.3.6. Análise preliminar</p> <p><b>Reorganização e adequação do Procedimento Interno de Atendimento da Ouvidoria e do SIC Fiocruz.</b></p>	<p>A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminha, juntando informações coletadas pela ouvidoria acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida.</p> <p>As etapas deste procedimento estão mapeadas e incorporadas ao processo de tratamento da manifestação, e os sistemas informatizados utilizados permitem a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação.</p>	<p>a) Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho relacionado(s) à realização de análise preliminar de manifestações, contemplando as seguintes etapas: recebimento da manifestação, identificação da área responsável, avaliação, conforme o tipo de manifestação, da necessidade de salvaguardar alguma informação, e encaminhamento, com informações acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida.</p> <p>b) Sistema informatizado de gestão de processos e/ou de tratamento de manifestações que permita a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação.</p>	Até agosto/2022		<p>Bianca Quirino</p> <p>Lucimar Gomes</p> <p>Marcela Vieira</p>
Sustentado	<p>2. Essencial</p> <p>2.3. Processos essenciais</p> <p>2.3.8. Acompanhamento</p>	<p>A ouvidoria possui controles que possibilitam a rastreabilidade da <b>conclusão do processo iniciado por meio da denúncia</b> recebida, informando ao denunciante, sob demanda, os resultados das</p>	<p>Relato do(a) titular da ouvidoria sobre o fluxo de acompanhamento e de informação ao denunciante.</p>	Até julho/2022	<p>Ouvidoria</p> <p>Unidade de Gestão de Integridade</p>	<p>Daniela Bueno</p> <p>Marcela Vieira</p>

	<p>da conclusão de denúncias</p> <p><b>Elaborar procedimento interno ou incluir na atualização no fluxo de denúncias este controle, de acordo com a portaria 3.126/2021.</b></p>	<p>apurações concluídas, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso.</p>			<p>Sistema de Integridade da Fiocruz</p>	
<p>Sustentado</p>	<p>2. Essencial</p> <p>2.3. Processos essenciais</p> <p>2.3.9. Acompanhamento efetivo de manifestações</p> <p><b>Solicitar à Coordenação de Gestão de TI da Fiocruz um aperfeiçoamento do marcador que já existe no sistema de tramitação da Ouvidoria</b></p> <p><b>Gestão das manifestações no sistema de</b></p>	<p>A ouvidoria possui meios que possibilitam a <b>rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida</b>, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.</p>	<p>Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho destinados(s) ao acompanhamento do processo iniciado por meio de manifestação recebida, mantendo a rastreabilidade da manifestação.</p>	<p>Até outubro/2022</p>	<p>Coordenação de Gestão de Tecnologia da Informação Ouvidoria</p>	<p>Bianca Quirino Lucimar Gomes Marcela Vieira</p>

	<b>tramitação da Ouvidoria Fiocruz</b>					
Sustentado	<p>2. Essencial</p> <p>2.4. Gestão estratégica de informações</p> <p>2.4.3. Análise de dados</p> <p><b>Incluir na atualização dos procedimentos da Ouvidoria explicação sobre a análise quantitativa e qualitativa.</b></p>	<p>A ouvidoria <b>realiza análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados</b>, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros por ela definidos.</p>	<p>a) Relatórios com análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados;</p> <p>b) Descrição da metodologia científica utilizada para a análise de dados;</p>	Até agosto/2022	Ouvidoria	<p>Bianca Quirino</p> <p>Daniela Bueno</p> <p>Lucimar Gomes</p> <p>Marcela Vieira</p>
Otimizado	<p>2. Essencial</p> <p>2.4. Gestão estratégica de informações</p> <p>2.4.4. Produção de informações estratégicas</p> <p><b>Elaboração de Boletins internos, Relatórios por unidade/assunto a ser enviado a cada 3 meses para as unidades da Fiocruz</b></p>	<p>Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o <b>Relatório de Gestão</b> de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituiu rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.</p> <p>Adicionalmente, dados quantitativos relacionados às avaliações de serviços e manifestações são disponibilizados</p>	<p>a) Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017;</p> <p>b) Notas informativas, pareceres ou notas técnicas sob situação concreta identificada pela unidade;</p> <p>c) Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho que institua(m) rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados;</p>	Até novembro/2022	Ouvidoria	<p>Andreza Carneiro</p> <p>Bianca Quirino</p> <p>Daniela Bueno</p> <p>Lucimar Gomes</p> <p>Marcela Vieira</p>

	<b>Elaboração de Relatório trimestral para a Unidade de Gestão da Integridade da Fiocruz.</b>	automaticamente aos gestores por meio de <b>painéis gerenciais</b> .	d) Painéis gerenciais que permitam o acompanhamento, pelos gestores, das manifestações da ouvidoria.			
Básica	3. Prospectiva 3.1. Busca ativa de informações  3.1.1. Capacidades para pesquisa  <b>Elaboração de pesquisa de satisfação do atendimento de usuários dos serviços da Fiocruz</b>	Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia definida pela própria ouvidoria, de acordo com as necessidades de coleta de dados observada pela ouvidoria a partir das manifestações recebidas.	Pesquisas realizadas junto aos usuários com metodologia definida pela própria ouvidoria e de acordo com necessidades pontuais.	Até dezembro/2022	Coordenação da Qualidade da Fiocruz Ouvidoria	Andreza Carneiro Bianca Quirino Daniela Bueno Lucimar Gomes Marcela Vieira
Básico	3. Prospectiva 3.1. Busca ativa de informações  3.1.2. Mobilização ativa junto aos usuários  <b>Elaboração de pesquisa de satisfação do atendimento de</b>	A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.	Ações proativas esporádicas em função de oportunidade específica, com encaminhamento aos gestores responsáveis pela tomada de decisão das informações coletadas.	Até dezembro/2022	Coordenação da Qualidade da Fiocruz Ouvidoria	Daniela Bueno João Barbosa Lucimar Gomes Marcela Vieira

	<b>usuários dos serviços da Fiocruz</b>					
Básico	<p>3. Prospectiva</p> <p>3.2. Conselhos de usuários</p> <p>3.2.1. Relacionamento com os Conselhos de Usuários</p> <p><b>Manter contato com os Conselheiros via adoção de comunicados</b></p> <p><b>Plano de Comunicação da Ouvidoria</b></p>	A ouvidoria se relaciona, contudo sem que haja procedimentos ou periodicidade definidos.	Documento que comprove o relacionamento da ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos.	Até agosto/2022	Coordenação de Comunicação Social Ouvidoria	Lucimar Gomes Marcela Vieira
Otimizado	<p>3. Prospectiva</p> <p>3.2. Conselhos de usuários</p> <p>3.2.2. Engajamento de conselheiros</p> <p><b>Elaborar o chamamento/engajamento dos conselheiros nos moldes da Maratona de 2021.</b></p>	A ouvidoria planeja as ações de comunicação com periodicidade mínima anual em conjunto com assessoria de comunicação do órgão ou entidade e com o gestor de serviços, seguindo metodologia específica a fim de definir mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários.	Plano de Comunicação ou outro instrumento formal anual de planejamento das ações de comunicação, com metodologia específica, para engajamento dos usuários, em conjunto com assessoria de comunicação e com o gestor do serviço.	Até junho/2022	Coordenação de Comunicação Social Ouvidoria	Lucimar Gomes Marcela Vieira

	<b>Plano de comunicação da Ouvidoria</b>					
Básico	<p>3. Prospectiva</p> <p>3.2. Conselhos de usuários</p> <p>3.2.3. Utilidade da relação</p> <p><b>Elaborar a consulta de um serviço do Guia de Serviços da Fiocruz na Plataforma de Conselhos de Usuários</b></p>	Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia definida pela própria unidade, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.	Comprovantes de consultas aos usuários com periodicidade mínima anual. Relatório(s) apresentados ao gestor do serviço com os resultados das consultas aos usuários.	Até setembro/2022	Coordenação de Comunicação Social Coordenação da Qualidade da Fiocruz Ouvidoria	Daniela Bueno Lucimar Gomes Marcela Vieira