

**1. FINALIDADE**

1.1. Estabelecer a periodicidade, a metodologia para elaboração, os responsáveis e os canais de publicação dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. Ouvidoria – OUVID.

3. DESCRIÇÕES DAS ATIVIDADES

3.1. Revisar a planilha de apoio do ano corrente, observando o preenchimento adequado de todos os campos.

3.2. Elaboração dos Gráficos/Demonstrativo anual:

3.2.1. Gráfico contemplando total de manifestações de Ouvidoria.

3.2.2. Gráfico com comparativo do total de manifestações do ano anterior e tempo médio de respostas.

3.2.3. Gráfico contemplando total de manifestações encaminhadas e lista de órgãos acionados.

3.2.4. Gráfico contemplando total por identificação (anônima, pseudonimizada e identificada).

3.2.5. Gráfico com comparativo de identificação (pseudonimizada e identificada) com tipologias (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio).

3.2.6. Análise do perfil do usuário.

3.2.7. Gráfico contemplando total de manifestações por tipologia (comunicação, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio)

3.2.8. Gráfico contemplando total de manifestações por formas de contato.

3.2.9. Gráfico contemplando total por movimentação (concluídas, e encaminhadas para órgãos externos).

3.2.10. Gráfico contemplando total por órgãos mais acionados.

3.2.11. Gráfico contemplando total por assuntos mais abordados.

3.2.12. Gráfico contemplando total por subassuntos mais abordados.

3.2.13. Gráfico contemplando o total de demandas encaminhadas para os órgãos da Rede de Integridade.

3.2.14. Gráfico contemplando o total de demandas tratadas como Ouvidoria Resolve.

3.2.15. Gráfico contemplando o total de Pedidos de Acesso à Informação.

DISTRIBUIÇÃO CONTROLADA, NÃO FAÇA CÓPIAS

Destinatário:

Unidade:

- 3.2.16. Gráfico contemplando o total por tipo de resposta aos Pedidos de Acesso à Informação.
 - 3.2.17. Gráfico contemplando o total de demandas recebidas pelo Fale Conosco.
 - 3.2.18. Discriminar as demandas recebidas pelo Fale conosco por assuntos mais abordados.
- 3.3. Elaboração da parte textual do relatório:
- 3.3.1. Sumário Executivo: Fazer uma introdução com visão geral do ano em análise, registrando descrição do quantitativo de demandas de Ouvidoria, o quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação e o total de contatos por Fale Conosco.
 - 3.3.2. Incluir observações técnicas abaixo dos gráficos com esclarecimentos e/informações complementares.
 - 3.3.3. Informe sobre a Rede de Integridade: Abordar os temas gerais veiculados nas denúncias e quais os órgãos de controle demandados.
 - 3.3.4. Análise dos dados, melhoria contínua e outras ações.
 - I. Apresentação: Informações gerais.
 - II. Subassuntos: Informar os subassuntos com maior destaque no ano em análise, fazendo uma correlação com as tipologias;
 - III. Um olhar para melhoria: Apresentar proposição de melhorias e identificar boas práticas adotadas pelas áreas demandadas para enfrentamento dos assuntos/subassuntos mais abordados;
 - 3.3.5. Ouvidoria Resolve:
 - I. Informe sobre os esclarecimentos e orientações recorrentes fornecidos aos empregados e cidadãos.
 - 3.3.6. Pedido de Acesso à Informação:
 - I. Descrição dos principais temas que foram objeto de Pedidos de Acesso à Informação, os quantitativos mensais e por decisão proferida.
 - 3.3.7. Fale Conosco:
 - I. Descrição dos principais temas que foram objeto de demanda recebidas pelo Fale Conosco e quantitativos por assunto/subassuntos e por decisão proferida.
 - 3.3.8. Outras Ações:

- I. Informar a participação da Ouvidoria em outros projetos e ações relativos à Governança e Integridade.
- II. Apresentar o Planejamento Anual da Ouvidoria para o exercício seguinte.
- III. Informa os cursos e treinamentos realizados pela equipe de Ouvidoria.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. São responsáveis pela elaboração dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria os analistas que compõem a equipe.

5. REGISTRO

5.1. Relatório de Gestão da Ouvidoria

- 5.1.1. O Relatório deve ser encaminhado a todos os gestores por meio eletrônico, com confirmação de leitura.
- 5.1.2. O Relatório de Gestão da Ouvidoria é publicado, anualmente, na página da Ouvidoria na Intranet e Internet, até 1º de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.
- 5.1.3. O registro é recuperado/resgatado no caminho da Intranet: Menu >Ouvidoria>Relatórios, por meio do ano e trimestre de referência.
- 5.1.4. Protegido por backup e destinado conforme política e diretrizes do Departamento de TI Corporativo e Comunicação – DETIC.