

Plano de Ação das Atividades da Ouvidoria

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES

ano: 2022/2023

BRASÍLIA

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES

Esplanada dos Ministérios, Bloco E

Brasília/DF CEP: 70067-900

PAULO CÉSAR REZENDE DE CARVALHO ALVIM

Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovações

SERGIO FREITAS DE ALMEIDA

Secretário-Executivo

CHRISTIANE GONÇALVES CORRÊA

Secretária de Articulação e Promoção da Ciência

MARCELO GOMES MEIRELLES

Secretário de Estruturas Financeiras e de Projetos

MARCELO MARCOS MORALES

Secretário de Pesquisa e Formação Científica

JOSÉ GUSTAVO SAMPAIO GONTIJO

Secretário de Empreendedorismo e Inovação - substituto

PAULA PAES MONTANDON VASCONCELOS

Ouvidora

Edição da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações
Coordenação-Geral do Serviço de Informação ao Cidadão

SUMÁRIO EXECUTIVO

Plano de Ação das Atividades de Ouvidoria

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

De uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, o MMOuP funciona como um autodiagnóstico da unidade de ouvidoria. Por isso, seu principal objetivo é proporcionar uma oportunidade para uma reflexão conjunta sobre as características da unidade e as oportunidades de aperfeiçoamento de que ela dispõe.

Este Plano de Ação conterá todas as atividades que deverão ser realizadas pela unidade de ouvidoria e pela instituição a que ela esteja vinculada a fim de superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida e apoiada pelo nível estratégico. Trata-se, portanto, de um conjunto de atividades que deverão indicar:

- a. Objetivo da ação, e como ela impacta no aumento o nível de maturidade de um elemento, objetivo ou dimensão;
- b. Descrição das etapas de realização das ações;
- c. Data de início e de encerramento da realização das ações;
- d. Orçamento necessário, quando for o caso;
- e. Áreas envolvidas; e
- f. Responsável pela execução.

Execução do Plano de Ação

Período 2022-2023

Apresentação das atividades da Ouvidoria previstas no Plano de Ação, conforme legenda abaixo.

	Ação Almejada
	Atividade concluída ✓
	Atividade iniciada ✓
	Atividade não iniciada ✓

Cód	Verificador	Onde estamos:	Onde queremos chegar:	Ação	Descrição das Etapas	Data de Início	Data de Finalização	Orçamento	Áreas envolvidas	Responsáveis	Situação
1	Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?	A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão ou entidade.	A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão e é <u>formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.</u>	A Ouvidoria será inserida formalmente nos fóruns de Governança e integridade do MCTI	1. Reunião com o Secretário Executivo e Assessor Especial de Controle Interno; ✓ 2. Reunião com o Ministro de Ciência, Tecnologia e Inovações; ✓ 3. Formalização da Ouvidoria nos Fóruns de Governança estratégica do MCTI ✓	1º semestre do 2022	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria, Secretaria Executiva E Assessoria Especial de Controle Interno	Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno e Ouvidora	INICIADA
2	Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?	A ouvidoria é institucionalizada por meio de estrutura formal	A ouvidoria possui, a fim de minimizar camadas hierárquicas, estrutura formal vinculada a alta	Iniciar procedimentos para vinculação da Ouvidoria ao Gabinete do Ministro	1. Reunião com o Gabinete do Ministro para tratativas de reestruturação da				Ouvidoria,		

		vinculada a área meio ou subunidade finalística do órgão ou entidade.	direção do órgão ou entidade, <u>compreendendo no caso dos ministérios o Ministro de Estado ou Secretário-Executivo, e nos demais o dirigente máximo ou conselho de administração.</u>		Ouvidoria, diretamente ligada ao Gabinete; ✓ 2. Início de processo solicitando a mudança de vinculação; ✓ 3. Alteração e publicação da nova estrutura do Ministério; ✓	1º semestre do 2022	2º semestre do 2022	Sem previsão	Assessoria Especial de Controle Interno e Gabinete do Ministro	Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno, Ouvidora e Chefe de Gabinete do Ministro	INICIADA
3	Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico)	Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem entre 50% e 80% da força de trabalho da ouvidoria.	Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) <u>compõem entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da ouvidoria.</u>	Implementar o Programa de Gestão, instituindo a possibilidade de teletrabalho na Ouvidoria, como estímulo para o aumento de agentes públicos efetivos	1. Adesão à Política de Gestão pelo Ministério; ✓ 2. Reunião com o Assessor Especial de Controle Interno; ✓ 3. Reunião com o Departamento de Administração do MCTI; ✓ 4. Elaboração do Plano de Atividades da Ouvidoria; ✓ 5. Formalização, análise e validação das Atividades da Ouvidoria para o teletrabalho; ✓; 6. Formalização, análise e validação das Atividades da Ouvidoria para o teletrabalho; ✓ 7. Aprovação e publicação do Plano de Gestão da Ouvidoria; ✓	2021	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria, Secretaria Executiva e Assessoria Especial de Controle Interno	Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno e Ouvidora	INICIADA

4	Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?	Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 20% possui pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu.	Mais de 60% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 40% possui <u>pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu.</u>	Realização de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública	1. Início do curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública; ✓ 2. Finalização do curso de Pós Graduação em Ouvidoria Pública; ✓	1º semestre do 2022	1º semestre do 2023	Gratuita	Ouvidoria	Ouvidora	INICIADA
5	Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?	Os servidores da ouvidoria são orientados de acordo com normas existentes na instituição à que a unidade está vinculada, sem contemplar aspectos específicos de sua atuação.	A ouvidoria possui <u>instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria equipe, a qual conhece e é orientada continuamente nos termos do instrumento.</u>	Elaboração de manuais e normativos, em conjunto da Equipe da Ouvidoria, para definir as condutas dos seus servidores	1. Reunir a equipe para definir os manuais e normativos a serem elaborados pela Ouvidoria; ✓ 2. Definir cronograma periódico para atualização do manuais e normativos; ✓ 3. Elaborar conteúdo dos manuais e normativos; ✓ 4. Apresentar, publicar e divulgar os manuais e normativos ao público do MCTI; ✓	Junho de 2022	dezembro de 2022	Sem previsão	Ouvidoria	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	NÃO INICIADA
6	Qual é o nível de escolaridade do (a) ouvidor (a) em exercício?	Ensino superior.	Pós-graduação lato sensu ou strictu sensu.	Realização de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública	1. Início do curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública; ✓ 2. Finalização do curso de Pós Graduação em Ouvidoria Pública; ✓	1º semestre do 2022	1º semestre do 2023	Gratuita	Ouvidoria	Ouvidora	INICIADA
7	Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?	O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam eventualmente ao longo do ano.	O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam com <u>periodicidade definida ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas.</u>	Realizar encontros periódicos, definidos por rotinas institucionalizadas, com a autoridade máxima do órgão	1. Reunião com a autoridade máxima do órgão; ✓ 2. Definir o período e apresentar cronograma de reuniões; ✓	1º semestre do 2022	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria, Assessoria Especial de Controle Interno e Gabinete do Ministro	Ouvidora	INICIADA

				OBS: Essa situação não exclui reuniões eventuais quando necessárias							
8	A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?	Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.	Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, 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. <u>Além disso, este plano é periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.</u>	Realizar reuniões periódicas durante o ano para rever as atividades definidas no planejamento das ações da Ouvidoria	1. Definir cronograma periódico com a equipe e com o Chefe da Assessoria de Controle Interno para revisar as atividades previstas no planejamento anual das ações da ouvidoria; ✓ 2. Apresentar cronograma; ✓	Junho de 2022	Julho de 2022	Sem previsão	Ouvidoria e Assessoria Especial de Controle Interno	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	NÃO INICIADA
9	A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?	Não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria, nem estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.	<u>Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas.</u>	Mapear e divulgar as informações sazonais	1. Analisar a partir do banco de dados as demandas sazonais; ✓ 2. Apresentar e divulgar no Relatório de Gestão da Ouvidoria as demandas sazonais, se houver; ✓	Concluída	Concluída	Sem previsão	Ouvidoria	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	CONCLUÍDA
10	Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão	A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de atualização de	A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas	Instruir rotinas junto ao Departamento de Governança Institucional para auxiliar na atualização e revisão das	1. Reunião com os responsáveis pela elaboração da Carta de Serviço no Ministério; ✓ 2. Definição de rotinas e cronograma para realizar a atualização das	2º semestre do 2022	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria	Ouvidora, Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão e Diretor	NÃO INICIADA

	ou entidade a que está vinculada?	informações na Carta de Serviços.	específicas instituídas formalmente para essa finalidade.	informações da Carta de Serviço	informações da Carta de Serviço; ✓					do Departamento de Governança Institucional	
11	Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?	A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito de procedimento formalmente instituído, ao qual é dado transparência.	A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito de procedimento formalmente instituído, <u>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.</u>	Produzir, atualizar e publicar periodicamente plano de ação da ouvidoria com melhorias necessários	1. Definir cronograma periódico com a equipe e com o Chefe da Assessoria de Controle revisão, atualização e publicação do plano de ação; ✓ 2. Apresentar e definir cronograma de atividades; ✓	1º semestre do 2022	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	INICIADA
12	A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?	Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.	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.	Elaborar e publicar a Portaria de Funcionamento e Organização da Ouvidoria e atualizar seus fluxos de tratamento	1. Elaboração da minuta de portaria; ✓ 2. Criação de processo no SEI das portarias; ✓ 3. Apreciação das minutas de portaria pela CONJUR; ✓ 4. Aprovação e publicação da portaria; ✓ 5. Revisão dos fluxos de atividades da Ouvidoria; ✓	2º semestre do 2021	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria, Assessoria Especial de Controle Interno e Consultoria Jurídica junto ao MCTI	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	INICIADA
13	A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos	Existem orientações para o atendimento, no entanto elas estão esparsas e não versam sobre as etapas e	A ouvidoria possui roteiros e orientações para atendimento, os quais são instituídos por meio de manual ou outro documento de	Elaboração de manuais e normativos, em conjunto da Equipe da Ouvidoria, para definir as conduções dos	1. Reunir a equipe para definir os manuais e normativos a serem elaborados pela Ouvidoria; ✓			Sem previsão	Ouvidoria		

	presencial ou telefônico?	possibilidades de atendimento. O atendimento é realizado preponderantemente e com base na experiência dos atendentes.	conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento. A ouvidoria possui processos definidos de revisão dos roteiros de atendimento, a fim de realizar ajustes e melhorias.	atendimentos presencial e telefônico	2. Definir cronograma periódico para atualização do manuais e normativos; ✓ 3. Elaborar conteúdo dos manuais e normativos; ✓ 4. Apresentar, publicar e divulgar os manuais e normativos ao público do MCTI; ✓	Junho de 2022	dezembro de 2022			Ouidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	NÃO INICIADA
14	Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?	Existem orientações gerais não normatizadas e não inseridas no mapeamento do processo de tratamento de denúncias, realizadas com base na Lei 13.608/2018 ou em normativo próprio do Ente ou esfera a qual o órgão ou entidade está vinculada.	Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.	Elaborar e publicar a Portaria de Funcionamento e Organização da Ouvidoria e atualizar seus fluxos de tratamento	1. Elaboração da minuta de portaria; ✓ 2. Criação de processo no SEI das portarias; ✓ 3. Apreciação das minutas de portaria pela CONJUR; ✓ 4. Aprovação e publicação da portaria; ✓ 5. Revisão dos fluxos de atividades da Ouvidoria; ✓	2º semestre do 2021	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouidoria, Assessoria Especial de Controle Interno e Consultoria Jurídica junto ao MCTI	Ouidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	INICIADA
15	A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?	Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.	A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição.	Criação do Núcleo de Mediação de Conflitos do Ministério	1. Realização de curso de formação de mediadores; ✓ 2. Elaboração da minuta de portaria; ✓ 3. Criação de processo no SEI das portarias; ✓ 4. Apreciação das minutas de portaria pela CONJUR; ✓	2º semestre do 2021	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouidoria, Assessoria Especial de Controle Interno e Consultoria Jurídica junto ao MCTI	Ouidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	INICIADA

					5. Aprovação e publicação da portaria; ✓						
16	Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?	A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído, e a encaminha ao manifestante.	A ouvidoria possui procedimentos mapeados e formalizados para elaboração de respostas na unidade de ouvidoria. A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples e de aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído embasado em competência regimental, e a encaminha ao manifestante.	Elaboração de manuais e normativos, em conjunto da Equipe da Ouvidoria, para definir as e padronizar a elaboração de modelos e respostas padrões da Ouvidoria	1. Reunir a equipe para definir os manuais e normativos a serem elaborados pela Ouvidoria; ✓ 2. Definir cronograma periódico para atualização do manuais e normativos; ✓ 3. Elaborar conteúdo dos manuais e normativos; ✓ 4. Apresentar, publicar e divulgar os manuais e normativos ao público do MCTI; ✓	Junho de 2022	dezembro de 2022	Sem previsão	Ouvidoria	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	NÃO INICIADA
17	Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração de denúncias por ela recebidas?	A ouvidoria não possui controles que permitem a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração. As informações acerca de seu resultado e conclusão são obtidas apenas sob demanda do denunciante ou da gestão, quando é possível rastrear o processo decorrente da denúncia.	A ouvidoria possui controles que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, informando ao denunciante, sob demanda, os resultados das apurações concluídas, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso.	Implementar o módulo de tratamento e triagem do Fala.BR em substituição ao SEI	1. Informar a CGU sobre a adesão ao Módulo de Tratamento e Triagem da Plataforma Fala.BR; ✓ 2. Instituir processo no SEI informando sobre a adesão do Módulo de Tratamento; ✓ 3. Iniciar treinamento do módulo no Ministério; ✓ 4. Implementar o módulo de tratamento em substituição ao SEI; ✓	2º semestre do 2021	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	INICIADA

18	Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?	Não existe procedimento de acompanhamento.	A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão e resultado.	Pactuar que todas as sugestões sejam avaliadas e respondidas conclusivamente sobre sua viabilidade	1. Instruir processo no SEI solicitando que os setores e unidades do Ministério analisem e respondam sobre a viabilidade ou não das recebidas pelo Fala.BR e também quanto a adoção de providência, quando viáveis; ✓	Junho de 2022	junho 2022	Sem previsão	Ouvidoria	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	NÃO INICIADA
19	Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?	As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única ou interoperável, e recebem tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição.	As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única ou interoperável, e recebem tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição, além de permitir a disponibilização pública, automatizada e em formato legível por máquina de dados passíveis de transparência.	Criação do Painel da Ouvidoria do MCTI	1. Atualização do Bando de Dados próprio da Ouvidoria; ✓ 2. Criação do Painel da Ouvidoria; ✓ 3. Publicação no site e divulgação do Painel da Ouvidoria, ✓	1º semestre do 2021	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria e Departamento de Tecnologia da Informação	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	INICIADA

20	Como a ouvidoria analisa os dados coletados?	A ouvidoria realiza análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros por ela definidos.	A ouvidoria realiza análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros definidos em conjunto por ela e pelos gestores responsáveis pela tomada de decisão	Criação do Painel da Ouvidoria do MCTI	1. Atualização do Bando de Dados próprio da Ouvidoria; ✓ 2. Criação do Painel da Ouvidoria; ✓ 3. Publicação no site e divulgação do Painel da Ouvidoria, ✓	1º semestre do 2021	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria e Departamento de Tecnologia da Informação	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	INICIADA
21	1. A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários? 2. A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários? 3. Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão? 4. Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?	Ainda não foi criado o Conselho de Usuários do MCTI.	Criação do Conselho de Usuários do Ministério.	Elaborar e publicar a Portaria de Funcionamento e Organização da Ouvidoria, com seção específica para a criação do Conselho de Usuários do MCTI	1. Elaboração da minuta de portaria; ✓ 2. Criação de processo no SEI das portarias; ✓ 3. Apreciação das minutas de portaria pela CONJUR; ✓ 4. Aprovação e publicação da portaria; ✓	2º semestre do 2021	2º semestre do 2022	Sem previsão	Ouvidoria, Assessoria Especial de Controle Interno e Consultoria Jurídica junto ao MCTI	Ouvidora e Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão	INICIADA

	5. Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?										
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Conclusões e Disposições Finais

Este Plano de Ação norteará as atividades da Ouvidoria de acordo com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP.

Importante considerar que as informações aqui apresentadas poderão sofrer novas atualizações com o decorrer do processo.

Para conhecer mais sobre o MMOuP e a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações acesse: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>; <https://ouvidoria.mcti.gov.br/>

Para mais informações:

ouvidoria@mcti.gov.br