

# IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

---

## Plano de Ação



## O que é um Plano de ação?



É uma ferramenta de gestão para consolidar informações acerca de um determinado objetivo.

Permite que seus executores sigam uma sequência de tarefas claras e lógicas.

# Por que fazer um Plano de ação?



- Transformar uma realidade abstrata em uma realidade atingível;
- Planejar e controlar ações e atividades necessárias para a conquista de objetivos.
- Imprimir disciplina na execução das atividades.

## Defina, no mínimo:

---

- Onde quer chegar;
- Metas mensuráveis;
- Tarefas;
- Prazos;
- Responsáveis.

*Dica!*

Inicie com uma  
versão simplificada

---

**Na Semace, usamos para consolidar as ações necessárias apontadas nas Orientações e Recomendações do Relatório Anual de Ouvidoria da CGE.**



## Plano de Ação- Ouvidoria 001/2020

<b>Assunto:</b> Ações necessárias apontadas nas Orientações e Recomendações do Relatório Anual de Ouvidoria da CGE.				
<b>Objetivo:</b> Estabelecer planejamento e direcionamento às ações da Ouvidoria da Semace no segundo semestre de 2020, buscando excelência no atendimento ao cidadão.	<b>Responsáveis:</b> Eveline Pinheiro e Lene Peixoto	<b>Início:</b> 03/08/2020	<b>Fim:</b> 31/12/2020	<b>Número do Plano:</b> 001/2020

Item	Ação	Metas	Responsável	Início	Término	Resultados
<b>01-</b> Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.	1. Apresentar demanda reunião COMEX; 2. Viabilizar demanda junto à DITEC.	-Apresentar demanda na Reunião COMEX	-Superintendência -Ouvidoria -DITEC	03/08/20	31/12/20	As sugestões foram apresentadas em (02) duas reuniões do COMEX (Agosto e Dezembro/2020)
<b>02-</b> Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.	1. Elaborar texto Semace solicitando participação na pesquisa.	-Solicitar participação do cidadão na pesquisa em 100% das respostas enviadas pelo Ceará Transparente.	-Ouvidoria	03/08/20	31/12/20	Ação implementada em 100% das demandas.

<p>03-Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução nas quantidades de manifestações reabertas.</p>	<p>1. Realizar levantamento de áreas da Semace que apresentaram índices de reabertura; 2. Orientar as áreas que apresentam índices de reabertura de manifestações; 3. Apresentar esclarecimentos nas reuniões do COMEX</p>	<p>-Orientar 100% das áreas sobre a qualidade da resposta; -Orientar as áreas em todas as reuniões do COMEX</p>	<p>-Superintendência -Áreas Internas da Semace -Ouvidoria</p>	<p>03/08/20</p>	<p>31/12/20</p>	<p>Ação implementada no dia a dia junto às áreas, com orientação sobre a qualidade das respostas. Na reunião do COMEX de 18/12/2020 foram abordadas várias questões referentes à qualidade da resposta, por ocasião da apresentação do Relatório Anual de Ouvidoria 2020.</p>
<p>04-Realizar monitoramento periódico das manifestações cujas respostas foram apresentadas de <b>forma parcial</b>, objetivando a inclusão no Ceará Transparente dos resultados conclusivos das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta final no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados.</p>	<p>1. Realizar levantamentos das demandas parciais de 2018 e 2019; 2. Elaborar planilhas semanais das manifestações que já apresentam respostas finais; 3. Solicitar posicionamento à <u>DIFIS</u> sobre as manifestações parciais de 2018 e 2019.</p>	<p>-Apresentar resposta final em 10 manifestações por mês.</p>	<p>-Superintendência -Áreas Internas da Semace (<u>DIFIS</u>) -Ouvidoria</p>	<p>03/08/20</p>	<p>31/12/20</p>	<p>-A Ouvidoria conseguiu resgatar, com o auxílio da Diretoria de Fiscalização, 94 manifestações referentes aos anos de 2018, 2019 e 2020.</p>

Obrigada!