

FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO - FUNDAJ/MEC

PLANO ANUAL DE TRABALHO DA OUVIDORIA – 2019

Objetivos		Ações		Metas	Resultados Alcançados	
1.	Realizar o atendimento móvel da Ouvidoria.	1.1	Integrar a Ouvidoria aos demais campi.	1.2	Realizar visita bimestral aos campi da Fundaj para atendimento presencial de Ouvidoria. Período: Exercício de 2019.	
2.	Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.	2.1	Fortalecer e ampliar os canais de comunicação com a sociedade e a comunidade interna.	2.2	Continuar o trabalho em parceria com as demais unidades administrativas, que compõem a Fundaj, para divulgação dos serviços e da missão da Ouvidoria. Período: Exercício de 2019.	
3.	Produzir Relatórios de atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.	3.1	Extrair das bases de dados, física e eletrônica, informações da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, para avaliação dos serviços prestados.	3.2	Processar as informações das bases de dados, condensá-las, emitir Relatório, enviá-lo, à luz da norma vigente, ao Presidente da Fundaj. Disponibilizá-lo na internet para consulta pública. Período: Exercício 2019.	
4.	Contribuir na elaboração de normativos legais direcionados à Ouvidoria,	4.1	Acompanhar a publicação das normas regulamentares e	4.2	Elaborar expediente administrativo. Enviar ao Presidente da Fundaj os	

<p>ao Serviço de Informação ao Cidadão, e outros que contribuam para a contínua melhoria da gestão administrativa.</p>	<p>correlatas sobre as atividades de Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão, e da gestão administrativa.</p>	<p>normativos regulamentadores das atividades de Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão, e aqueles inerentes a gestão administrativa. Período: Exercício de 2019.</p>	
<p>5. Preservar o direito constitucional de acesso às informações: informações de interesse geral ou coletiva, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista em texto legal.</p>	<p>5.1 Assegurar o acesso à informação pública, por meio físico, com a disponibilização de equipamentos e sala de atendimento, também por meio eletrônico, na intranet e internet.</p>	<p>5.2 Trabalhar em parceria com a equipe de TI/ Logística para manutenção e atualização dos links de acesso aos ambientes do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), bem como trabalhar para disponibilizar os recursos humanos, físico e operacional, necessários ao atendimento presencial na unidade do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Período: Exercício de 2019.</p>	
<p>6. Manter a formação continuada sobre Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (Lei de Acesso a Informação), bem como sobre outros assuntos resultantes das demandas recebidas.</p>	<p>6.1 Capacitar a força de trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.</p>	<p>6.2 Participar de, no mínimo, um evento: palestras, cursos, treinamentos, fóruns, seminários etc. Período: Exercício de 2019.</p>	

<p>7. Contribuir para a efetividade e eficiência das políticas e dos serviços públicos.</p>	<p>7.1 Promover articulação, em caráter permanente, com as instâncias internas e externas com vista ao aprimoramento da gestão pública.</p>	<p>7.2 Realizar o atendimento ao público interno e externo, prestar assessoramento técnico quando solicitado, bem como o acompanhamento das providências tomadas pela Administração oriundas das manifestações recebidas.</p>	
<p>8. Fortalecer o Sistema de Controle Interno no âmbito da Fundaj.</p>	<p>8.1 Realizar trabalho de cooperação técnica com a Auditoria Interna.</p>	<p>8.2 Realizar a troca de informação e conhecimento sobre os fatos inerentes as suas áreas de atuação, com vista ao aprimoramento do trabalho das duas unidades de Controle Interno.</p>	

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria 2019.