

Plano de Ação 2016-2019 – Ouvidoria

Ação	Receber, tratar e encaminhar as manifestações de Ouvidoria
<i>Executor</i>	Ouvidoria
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Registrar e acompanhar todas as manifestações de Ouvidoria em formato de sistema e-OUV
<i>Estratégias</i>	1. Adaptar o e-OUV (Sistema da Ouvidoria Geral da União) às práticas da Ouvidoria UFGD.
<i>Indicadores</i>	1. Número de atendimentos.

Ação	Desenvolver e implantar o projeto “Ouvidoria Itinerante” nas unidades acadêmicas da UFGD
<i>Executor</i>	Ouvidoria
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Ampliar o alcance de atendimento da Ouvidoria
<i>Estratégias</i>	1. Instalar terminal de atendimento (ou similar) nas Unidades Acadêmicas.
<i>Indicadores</i>	1. Número de unidades contempladas com o terminal.

Ação	Promover a melhoria no atendimento ao público da Universidade
<i>Executor</i>	Ouvidoria
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Aperfeiçoar o atendimento de diversos setores ao público da UFGD
<i>Estratégias</i>	1. Propor à PROGESP cursos de capacitação aos servidores com base em demandas observadas e recebidas via Ouvidoria.
<i>Indicadores</i>	1. Número de cursos ofertados em parceria Ouvidoria/PROGESP. 2. Número de servidores participantes dos cursos.

Ação	Colaborar na disseminação educativa de políticas contra opressões
<i>Executor</i>	Ouvidoria
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Contribuir com a sociedade com políticas educativas e erradicar opressões dentro da Universidade
<i>Estratégias</i>	1. Promover em parceria com os núcleos NEDGS/NAIM/NEAB/NuMIAC, políticas educativas como ciclos de palestras e rodas de conversas sobre as diversas opressões observadas e recebidas via Ouvidoria.
<i>Indicadores</i>	1. Número de políticas educativas e número de público atingido. 2. Número de manifestações envolvendo as temáticas registradas na Ouvidoria.

Ação	Criar e implementar a Mediação e Conciliação de Conflitos via Ouvidoria
<i>Executor</i>	Ouvidoria
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Colaborar positivamente nas diversas manifestações registradas na Ouvidoria que por ventura, não tenham sido sanadas nos setores de origem
<i>Estratégias</i>	1. Promover via mediação, a solução de conflitos facilitando o diálogo entre as partes. 2. Promover a conciliação de conflitos entre as partes atuando de forma mais ativa e podendo propor acordos.
<i>Indicadores</i>	1. Número de manifestações tratadas pela Mediação e Conciliação de Conflitos.

Ação	Regimentar a Ouvidoria da UFGD
<i>Executor</i>	Ouvidoria
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Criar normas regimentais para a Ouvidoria buscando sua sedimentação e embasamento dentro da instituição
<i>Estratégias</i>	1. Desenvolver estudo baseado em regimentos de outras universidades, na Lei de Acesso à Informação e nas Instruções Normativas sobre Ouvidorias da CGU.
<i>Indicadores</i>	1. Regimento da Ouvidoria elaborado, aprovado e publicado.

Ação	Receber, tratar e encaminhar as solicitações de acesso à informação via e-SIC
<i>Executor</i>	Gestão e-SIC / Ouvidoria
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Aprimorar o recebimento e concessão de respostas referentes as solicitações de acesso à informação feitas à UFGD
<i>Estratégias</i>	1. Aprimorar os conhecimentos referentes à Lei de Acesso à Informação (LAI) e ao Decreto nº 7.724/2012 que regulamentou a LAI.

<i>Indicadores</i>	1. Número de registros no e-SIC.
--------------------	----------------------------------

<i>Ação</i>	Fortalecer e sedimentar a Lei de Acesso à Informação na Universidade
<i>Executor</i>	Gestão e-SIC / Ouvidoria / Autoridade de Monitoramento
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Disseminar o conhecimento acerca da LAI entre os servidores da Universidade
<i>Estratégias</i>	1. Propor reuniões, seminários e palestras sobre a LAI e seus desdobramentos.
<i>Indicadores</i>	1. Números de ações realizadas. 2. Servidores alcançados.

<i>Ação</i>	Criar fluxograma para os tramites do e-SIC
<i>Executor</i>	Gestão e-SIC / Ouvidoria
<i>Período</i>	Janeiro/2016 a Dezembro/2019
<i>Objetivo</i>	Proporcionar informações sobre os trâmites das solicitações de acesso à informação dentro da instituição
<i>Estratégias</i>	1. Desenvolver estudos em diversos fluxogramas para e-SIC de outras universidades, na Lei de Acesso à Informação e no decreto 7.724/2012. 2. Estabelecer prazos e fortalecer os interlocutores de cada área.
<i>Indicadores</i>	1. Fluxograma estabelecido, aprovado e publicado.