

FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO - FUNDAJ/MEC

PLANO ANUAL DE AÇÃO/ TRABALHO DA OUVIDORIA FUNDAJ – 2021

Objetivos		Ações		Metas	Resultados Alcançados
1.	Realizar ações de Gestão de Integridade	1.1	Apoiar a implementação e monitoramento do Plano de Integridade.	1.2	Fazer com que os canais de comunicação da Ouvidoria estejam a disposição do cidadão, em apoio ao monitoramento, nas ações de integridade. Período: Exercício de 2021.
2.	Realizar o atendimento móvel da Ouvidoria.	2.1	Integrar a Ouvidoria aos demais campi.	2.2	Realizar visita bimestral aos campi da Fundaj, para atendimento presencial de Ouvidoria. Período: Exercício de 2021.

<p>3. Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.</p>	<p>3.1 Fortalecer e ampliar os canais de comunicação com a sociedade e a comunidade interna.</p>	<p>3.2 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 2021.</p>	
<p>4. Produzir Relatórios de atendimento de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.</p>	<p>4.1 Extrair das bases de dados, física e eletrônica, informações da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, para avaliação dos serviços prestados.</p>	<p>4.2 Processar as informações das bases de dados, condensá-las, emitir Relatório, enviá-lo, à luz da norma vigente, ao Presidente da Fundaj. Disponibilizá-los na internet, para consulta pública. Período: Exercício de 2021.</p>	
<p>5. Contribuir na elaboração de normativos legais direcionados à Ouvidoria, ao Serviço de Informação ao Cidadão, e outros que</p>	<p>5.1 Acompanhar a publicação das normas regulamentares e correlatas sobre as</p>	<p>5.2 Elaborar expediente administrativo. Enviar ao Presidente da Fundaj os normativos</p>	

**contribuam para a
contínua melhoria da
gestão administrativa.**

**atividades de Ouvidoria, do
Serviço de Informação ao
Cidadão, e da gestão
administrativa.**

**regulamentadores das
atividades de Ouvidoria, do
Serviço de Informação ao
Cidadão, e aqueles
inerentes à gestão
administrativa.
Período: Exercício de 2021.**

<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 2021.</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 2021.</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</p>	<p>7.2 Realizar o atendimento ao público interno e externo, prestar assessoramento técnico quando solicitado, bem como o</p>	

gestão pública.

acompanhamento das providências tomadas pela Administração oriundas das manifestações recebidas.

8. Fortalecer o Sistema de Controle Interno no âmbito da Fundaj.

8.1 Realizar trabalho de cooperação técnica com a Auditoria Interna.

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.

Período: Exercício de 2021.

Fonte: Ouvidoria/SIC –Fundaj/MEC. Plano de Trabalho da Ouvidoria Fundaj e Serviço de Informação ao Cidadão 2021.