

PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO IFG – 2019

Ouvidora: Ana Rogéria do Couto

SUMÁRIO

Apresentação	03
Introdução	03
Objetivo Geral	03
Objetivos Específicos	03
Acompanhamento das Atividades	04
Atividades	05

APRESENTAÇÃO

I – Introdução

A Ouvidoria é um órgão de assessoramento da Reitoria, responsável por acolher e encaminhar manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, com atuação em todos os câmpus e setores da Instituição, visando à melhoria dos processos institucionais e ao aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

A Ouvidoria Geral da União – OGU define a atuação da Ouvidoria conforme segue: “A ouvidoria é um espaço aberto para a sociedade. Através de canais de atendimento, recebe e responde manifestações, que são sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre as políticas e os serviços públicos. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares.”

(Disponível em: <http://ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria>)

II – Objetivo Geral

Propor ações norteadoras da atuação da Ouvidoria do IFG, visando o cumprimento de suas competências legais, conforme disposto na Lei nº 12.527/2011 e na Instrução Normativa nº 05 CGU/OGU/2018.

III – Objetivos Específicos

Estabelecer um conjunto de ações e atividades integradas para promover a participação social e contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos, e ainda a melhoria do desempenho institucional, zelando pela autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

IV – Acompanhamento das Atividades

A Ouvidoria do IFG acompanhará todas as atividades propostas neste Plano de Trabalho, como também divulgará o desenvolvimento de cada atividade na página da Ouvidoria, no Site da instituição, link: <http://www.ifg.edu.br/ouvidoria>.

Atividades 2019

Objetivos	Metas	Ações	Prazo
1. Fomentar o funcionamento da Ouvidoria.	Ampliar a força de trabalho da Ouvidoria com a disponibilização de servidores.	Realizar reuniões com a gestão para definição da força de trabalho da Ouvidoria.	2019
	Manter atualizadas informações sobre a Ouvidoria no portal do IFG.	Atualizar informações sobre a Ouvidoria no portal do IFG.	2019
	Encadernar documentos expedidos e recebidos.	Encaminhar para encadernação os documentos expedidos e recebidos pela Ouvidoria.	2019
	Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2020.	Elaborar e publicar no portal do IFG o Plano de Trabalho da Ouvidoria 2020.	2019
	Elaborar o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria 2019.	Elaborar e publicar no portal do IFG o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria detalhando: total de demandas, tipo de público, tipo de manifestação, instâncias demandadas, assuntos demandados, quantidade de manifestações por ano.	Publicar até fevereiro de 2020.
2. Divulgar a Ouvidoria e os seus serviços.	Tornar conhecida pelo público interno e externo a Ouvidoria e seus serviços.	Produzir e divulgar informações e o link de acesso à Ouvidoria através de ações desenvolvidas em conjunto com TI e DICOM.	2019
	Apresentar os serviços da Ouvidoria e os seus objetivos.	Trabalhar em parceria com a equipe de TI e DICOM elaborando texto para divulgação da Ouvidoria no sítio do IFG e através da produção de folders, cartilhas, cartazes, banners, dentre	2019

		outros.	
	Divulgar a Ouvidoria nos câmpus e Reitoria da Instituição.	Realizar visitas aos câmpus e Reitoria para divulgação e esclarecimentos do trabalho e função da Ouvidoria.	2019
3. Atender as demandas de Ouvidoria encaminhadas pelos cidadãos.	Registrar as manifestações recebidas presencialmente, por telefone ou e-mail no sistema e-OUV, conforme orientação da CGU.	Utilizar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) para registro das manifestações recebidas pelo IFG.	2019
	Assegurar a qualidade das respostas e apresentá-las dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes.	Receber, dar tratamento e encaminhar as manifestações aos câmpus, Reitoria, e demais unidades da estrutura do IFG para que elas sejam respondidas utilizando-se linguagem cidadã e com atenção aos prazos estabelecidos.	2019
4. Capacitação e Treinamento.	Promover a capacitação do servidor (s) da Ouvidoria visando desenvolver atividades com autonomia. Propor a realização de cursos de capacitação no IFG voltada para conhecimento da Ouvidoria e temáticas afins.	Participar de palestras, cursos, treinamentos, fóruns, seminários etc., locais e nacionais tais como: Reunião Geral de Ouvidorias, Encontro de Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Educação Superior e Pesquisa do Brasil, Encontro Regional de Ouvidores Universitários, Encontro de Corregedorias do Poder Executivo Federal, Cursos presenciais PROFOCO realizados em Goiânia, dentre outros.	2019

	Divulgar procedimentos, fluxos e demandas da Ouvidoria em conjunto com o SIC aos gestores do IFG.	Promover orientações individuais ou coletivas/temáticas visando divulgar os resultados do Relatório de Atividades da Ouvidoria em conjunto com o SIC para os gestores e para a Comunidade Acadêmica a fim de melhorar o desempenho institucional.	2019
5. Atender as demandas oriundas da CGU.	Aplicar a transparência ativa na instituição.	Responder questionamentos encaminhados pela CGU.	2019
	Atualizar a Carta de Serviços ao Cidadão.	Atualizar as informações contidas na Carta de Serviços ao Cidadão.	2019

Fonte: Ouvidoria/IFG, 2019