



PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA 2019

Documento dirigido ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração e à Presidência da Finep (Jan/2019).

Ouvidora

(DEL/CA/057/2018)

Kathya Valeska Gonzalez A. Kozlowski

ouvidoria@finep.gov.br

Equipe

Sérgio Nascimento da Silva

Sônia Maria Valente Caldas

INTRODUÇÃO

As ações propostas constituem desdobramentos das competências da Ouvidoria, definidas na N-GES-004/12 e na IT-GES-002/12. As ações mais típicas e contínuas de análise e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, não foram abordadas neste plano de trabalho.

Segue abaixo o detalhamento das ações previstas para 2019:

1) Ações de Divulgação da unidade de Ouvidoria e seus serviços:

Objetivo: Levar ao público interno e externo o conhecimento acerca da existência do serviço e das informações essenciais para acessar a Ouvidoria, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e o canal de denúncias.

Atividades	Principais unidades envolvidas	Data inicial prevista	Data final prevista
Divulgar a Ouvidoria na intranet da empresa, informando sobre o Sistema e-Ouv.	Ouvidoria e Comunicação (DSCM)	01/19	12/19
Divulgar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC na intranet e na internet	Ouvidoria e Comunicação (DSCM)	02/19	12/19
Ampliar o espaço de divulgação da Ouvidoria no site da Finep	Ouvidoria e Comunicação (DSCM)	04/12	04/12
Planejar outros meios de divulgação do canal de denúncias, em especial no material institucional, e estabelecer orientação geral para os representantes e porta-vozes da empresa em fóruns, encontros e reuniões externas.	Ouvidoria, Comunicação (DSCM) e Comissão de Ética	04/12	04/12

2) Ações de Capacitação dos funcionários da unidade e dos demais colaboradores:

Objetivos: Capacitar continuamente a equipe da Ouvidoria e fomentar a cultura da transparência e a aplicação da Lei de Acesso à Informação- LAI na Finep.

Atividades	Principais unidades envolvidas	Data inicial prevista	Data final prevista
Participar de cursos presenciais e à distância oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União (equipe da Ouvidoria)	Ouvidoria e DGEC	02/19	12/19
Planejar treinamento <i>in company</i> sobre a LAI voltado aos colaboradores da Finep	Ouvidoria, DGEC e Diretorias da empresa	02/12	02/19
Realizar treinamento <i>in company</i> sobre a LAI voltado aos colaboradores da Finep	Ouvidoria, DGEC e Diretorias da empresa	03/12	12/19

Participar de cursos presenciais e à distância sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (equipe da Ouvidoria)	Ouvidoria e DGEC	02/12	12/19
---	------------------	-------	-------

3) Ações de elaboração/revisão de normativos:

Objetivo: Estabelecer e rever processos e normativos vinculados às atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

Atividades	Principais unidades envolvidas	Data inicial prevista	Data final prevista
Apresentar proposta de revisão da N-GES-005-12 – Tratamento de Informações Restritas	Comitê de Elaboração (composto por diversos representantes das áreas)	10/18	04/19

4) Ações de Articulação institucional

Objetivos: Troca de experiências, aprendizado e adoção de boas práticas. Divulgação da Ouvidoria da Finep em fóruns nacionais.

Atividades	Principais unidades envolvidas	Data inicial prevista	Data final prevista
Promover articulação com instâncias e mecanismos de participação social, tais como comissões, conselhos, conferências, mesas de diálogos, consultas públicas e redes.	Ouvidoria	02/19	12/19

5) Ações voltadas para a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário da Finep (Lei nº 13.460/17)

Objetivos: Informar à sociedade os aspectos básicos de todos os serviços disponíveis na Finep, estabelecer padrões de qualidade dos serviços monitorando esses padrões através da divulgação da Carta de Serviços ao Usuário da Finep.

Atividades	Principais unidades envolvidas	Data inicial prevista	Data final prevista
Planejar e elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, conforme a Lei nº 13.460/17	Ouvidoria e APLA	03/19	10/19

6) Ações voltadas para a supervisão técnica do canal de atendimento ao cliente da Finep

Objetivo: Supervisionar tecnicamente o canal de atendimento ao cliente (SAC) de acordo com os parâmetros da Lei nº 13.460/17 e do Decreto nº9.492/18.

Atividades	Principais unidades envolvidas	Data inicial prevista	Data final prevista
Levantar informações e planejar a supervisão técnica do canal de atendimento ao Cliente – SAC, conforme orientações da Ouvidoria-Geral da União	Ouvidoria Comunicação (DSCM) e	03/19	04/19
Realizar a supervisão técnica do canal de atendimento ao Cliente – SAC	Ouvidoria Comunicação (DSCM) e	06/19	12/19

7) Ações de monitoramento das informações de Transparência Ativa

Objetivo: Monitorar o cumprimento do disposto no art. 8º, da LAI, no que tange às informações mínimas que a Finep deve divulgar em seu *site* na seção “Acesso à Informação” e a obrigatoriedade de manter tais informações corretas e atualizadas.

Atividades	Principais unidades envolvidas	Data inicial prevista	Data final prevista
Analisar as informações disponíveis no site da Finep na seção “Acesso à informação”, a fim de verificar se vimos atendendo ou não os quesitos mínimos de divulgação proativa.	Ouvidoria Comunicação (DSCM) e	02/19	03/19
Demandar as alterações e adequações necessárias ao cumprimento do art. 8º, da LAI	Ouvidoria Comunicação (DSCM) e	03/19	12/19