

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

Plano de Trabalho

2011/2012

Eixo Estratégico

Institucionalização de sistema federal de ouvidorias públicas capaz de garantir, ao mesmo tempo, atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas e de serviços públicos, tendo em vista a legitimação da participação social como método de realização do Estado Democrático de Direito.

Projetos	Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades
1. Constituição de sistema federal de ouvidorias	1.1. Integração sistêmica de fluxos de trabalho e de banco de dados. 1.2. Padronização de informações com o estabelecimento de uma política de gestão da informação e do conhecimento em ouvidoria. 1.3. Instituição de “identidade” administrativa para ouvidorias da Administração Direta. 1.4. Estabelecimento de Marco Normativo para ouvidorias.	<ul style="list-style-type: none">• Definição de ambiente eletrônico único de ouvidorias e banco de dados.• Desenvolvimento de sistema operacional (<i>software</i>, <i>dataware</i> e teleatendimento) para facilitar tanto a participação do cidadão (incluindo, no exercício do controle social) quanto a gestão compartilhada das reclamações relativas aos mais diferentes serviços.• Definição programática física e orçamentária das ações das ouvidorias da Administração Pública Direta – criação de programa PPA 2012-2015 abrangendo ouvidorias especializadas.• Edição participativa de Decreto para criação de sistema federal de ouvidorias públicas.	<ul style="list-style-type: none">• Estudo e análise das experiências.• Utilização do domínio www.ouvidorias.gov.br.• Disponibilização gratuita de software para gestão de ouvidorias.• Definição de indicadores de eficiência, eficácia e efetividade.• Discutir os projetos de lei sobre ouvidorias.• Criar e gerir ambiente na internet para construção colaborativa do texto do Decreto.

**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
 CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
 OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

Projetos	Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades
2. Realização de Diagnóstico organizacional (PRODOC UNESCO)	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar as ouvidorias do Poder Executivo Federal – estrutura, processos, recursos humanos, tecnológicos e orçamentários, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discutir a aplicação/materialização do conceito de autonomia, imparcialidade e neutralidade na caracterização das ouvidorias públicas federais. • Identificar precedentes exemplares. • Subsidiar parceria com a Secretaria Geral da Presidência da República. 	<ul style="list-style-type: none"> • Montar banco de dados na OGU sobre ouvidorias públicas. • Realizar Conferência Livre de Ouvidorias na CONSOCIAL em conjunto com Ouvidoria da UnB.
3. Reorganização do processo de análise das manifestações	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar e sistematizar atividade de análise nos padrões estabelecidos pela CGU, integrando CGD à OGU. • Estabelecer modelo de funcionamento (gestão) de ouvidorias públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar manual de rotinas e procedimentos da OGU 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantação de rotina de análise de recurso de negativa de acesso a informação. • Implantação de rotina de consulta, reprodução e certidão. • Adaptação / implantação sistema ouvidoria; • Elaboração relatórios/indicadores; • Implantação de rotinas de análise de manifestações; • Implantação de padrão de análise e expedientes; • Implantação de rotinas de atendimento a acesso a informação (CGU); • Implantação de rotinas de atendimento a orientação de acesso a informação (CGU e outros órgãos). • Elaborar cartilha 2 – práticas de ouvidoria.
4. Elaboração de Política de Formação e Disseminação	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Estratégia Metodológica de Formação calcada na indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Proposta Político Pedagógica para Formação de “ouvidores”. • Fixar diretrizes (curriculares, inclusive) e metodologia para produção e gestão do conhecimento. • Definição de parâmetros para realização (e apoio) de atividades formativas. • Elaboração de estratégia de comunicação dirigida às ouvidorias públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Produção e gestão de curso a distância para sistematização de experiências em ouvidorias. • Produção e gestão de curso a distância para treinamento no uso de plataforma tecnológica de gestão do sistema de ouvidorias. • Produção e gestão de oficina presencial para uso de linguagem cidadã • Criar banco de “melhores práticas” para formar “casoteca” das Ouvidorias no âmbito da ENAP. • Produção de Relatório com diretrizes (curriculares, inclusive) e metodologias para produção e gestão do conhecimento. • Disseminar por meio de cursos, palestras e oficinas conteúdos tradicionalmente vinculados à atuação das ouvidorias.
Projetos	Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades

**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
 CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
 OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

<p>5. Implementação da Lei de Acesso à Informação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir com a organização administrativa, com a sistematização do direito de acesso à informação pública. • Fortalecer as ouvidorias públicas como instituição/ instâncias de garantia dos direitos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estruturar modelo de análise dos pedidos de informação encaminhados à CGU, inclusive em grau de recurso. • Preparar as ouvidorias especializadas da Administração Pública Federal para contribuírem no cumprimento das regras (relacionadas ao atendimento dos pedidos de informação) fixadas na Lei. • Fomentar a designação dos ouvidores como autoridade, diretamente subordinada ao dirigente máximo, responsável para orientar, assegurar, monitorar e recomendar cumprimento da Lei nos termos do art. 40 da PLC 41/2010 	<ul style="list-style-type: none"> • Edição de série de cartilhas de orientação às ouvidorias (parâmetros/procedimentos, mediação, linguagem cidadã, lei de acesso). • Produção e gestão de curso modular de especialização em ouvidoria (EAD + Presencial). • Realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação. • Definir e implantar serviço de informações ao cidadão. • Sistematização de rotina e análise de acesso à informações ou as razões de negativa de acesso. • Desenvolver e implantar modelo de gestão da informação, inclusive de gestão documental, em parceria com o Arquivo Nacional. • Elaborar e ofertar cursos sobre os procedimentos de registro e tratamento da informação (produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação, em parceria com o Arquivo Nacional). • Desenvolver estratégia e metodologia para a estruturação dos serviços de informações ao cidadão em todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. • Desenvolver modelos de registro de informação, banco de dados e mecanismos eletrônicos que garantam o acesso à informação. • Desenvolver estruturas, metodologias, procedimentos e treinamento para a adequação do papel da CGU para atuar como instância recursal do sistema de acesso a informações públicas do Poder Executivo Federal. • Realizar workshops para discutir temas específicos relacionados a acesso a informação pública, como razões para limitação do acesso (conceito de segurança nacional; procedimentos de classificação; proteção de dados pessoais, p. ex). • Implementar em caráter piloto, no âmbito da CGU e do Ministério da Justiça, sistema de acesso a informações públicas, com implantação de estruturas, metodologias e procedimentos. • Diagnosticar políticas de governo eletrônico e de gestão do conhecimento que possam manter interface com o sistema de acesso a informações públicas (interoperabilidade), em parceria com o Ministério do Planejamento.
---	--	--	--