Plano de ação

ASSUNTO: O Plano de Ação - documento destinado a superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida.

LOCAL: UFRRJ

ITEM	ATIVIDADE	JUSTIFICATIVA	COMO SERÁ?	RESPONSÁVEL	DATA INÍCIO	DATA TÉRMINO
1	Reconhecimento da ouvidoria como serviço de utilidade pública.	Ainda encontramos dificuldades por parte de alguns setores em entender que a ouvidoria é um serviço de utilidade pública, sendo este um setor de elevada importância dentro da instituição, e não um simples canal de reclamações. Conscientizando os setores as respostas às demandas serão mais rápidas e de melhor qualidade.	Contamos com a colaboração da alta gestão na conscientização dos servidores, com informativos sobre as atividades desempenhadas pela ouvidoria e a sua importância dentro da instituição.	Ouvidor geral	15/03/2022	15/03/2023
2	Falta de pessoal na equipe da ouvidoria.	Atualmente, a ouvidoria conta com 2 (dois) servidores. É necessário que a equipe seja capacitada para interagir com o público externo e interno. A equipe reduzida gera atraso no bom andamento das demandas recebidas no setor.	Solicitando junto a alta gestão que encaminhe servidores para compor a equipe da ouvidoria.	Ouvidor geral	15/03/2022	15/03/2023