



**MINISTERIO DA EDUCAÇÃO**  
**Universidade Federal do Amapá – UNIFAP**  
**OUIVITORIA/SIC**

Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Reitoria  
Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970  
Fone: (096) 3312-1795 - home: [www.unifap.br](http://www.unifap.br) - e-mail: [ouvidoria@unifap.br](mailto:ouvidoria@unifap.br)



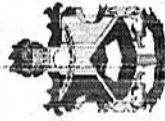
**PLANO DE TRABALHO ANUAL DA OUIVITORIA E DO  
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DA UNIFAP  
ANO: 2017**

**Ouvidoria/SIC**

Fone: (096) 3312-1795 - home: [www.unifap.br](http://www.unifap.br)  
e-mail: [ouvidoria@unifap.br](mailto:ouvidoria@unifap.br)

**CAMPUS MARCO ZERO – Macapá**

Rod. Juscelino K. de Oliveira – Km 02 Jardim Marco Zero  
CEP 68903-419 [www.unifap.br](http://www.unifap.br)



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

## OUIDORIA/SIC

Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Retórica  
Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970  
Fone: (096) 3312-1795 - home: [www.unifap.br](http://www.unifap.br) - e-mail: [ouvidoria@unifap.br](mailto:ouvidoria@unifap.br)



## APRESENTAÇÃO

Com intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da universidade durante o ano de 2017 apresenta-se o seguinte Plano de Trabalho com metas que auxiliarão o desenvolvimento institucional da UNIFAP, além de promoverem o crescimento e a consolidação de sua Ouvidoria. Cada meta aponta seus objetivos, suas estratégias e seu cronograma.

## METAS

### 1. Seguir com o cronograma da Campanha de divulgação itinerante das unidades de controle da UNIFAP.

**1.1. Objetivos:** levar a comunidade acadêmica de todos os *campi* da UNIFAP a conhecerem sua Ouvidoria, além de realizar trabalho preventivo por meio do conteúdo de palestras que serão ministradas durante as visitas, em parceria com a Corregedoria, a Comissão de Ética e a Auditoria Interna da universidade, dando continuidade a esta campanha que iniciou em 2016.

**1.2. Estratégias:** executar o cronograma de visitas que abrange os *campi* Mazagão e Santana, além de todas as Pró-Reitorias e Departamentos acadêmicos do campus Marco Zero.

**1.3. Cronograma:** decorrer de todo o ano de 2017.

### 2. Realização de ações preventivas (site da UNIFAP, cartilhas, palestras, visitas).

**2.1. Objetivos:** Utilizar os diversos meios de comunicação para divulgar o papel da Ouvidoria e do SIC no âmbito da UNIFAP.

**2.2. Estratégias:** atualizar a página da Ouvidoria e a página do SIC no site da UNIFAP; elaborar cartilhas que orientem o cidadão sobre as utilidades do SIC e da Ouvidoria; realizar palestras de apresentação de Ouvidoria e do SIC e palestras de prevenção nos diversos *campi* da universidade; e realizar campanhas que se mostrem pertinentes de acordo com a recorrência de demandas.

**2.3. Cronograma:** decorrer de todo o ano de 2017.

### 3. Participação em programas de capacitação:

**3.1. Objetivos:** Capacitar os servidores lotados na Ouvidoria e no SIC de forma a ampliar e aperfeiçoar seus conhecimentos, influenciando positivamente no desempenho das atividades destes setores.

**3.2. Estratégias:** acompanhar o calendário de capacitação anual da página oficial da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), da Ouvidoria-Geral da União (OGU) e solicitar à administração da universidade a participação dos servidores lotados na Ouvidoria e no SIC em cursos que se

Ouvidoria/SIC

Fone: (096) 3312-1795 - home: [www.unifap.br](http://www.unifap.br)  
e-mail: [ouvidoria@unifap.br](mailto:ouvidoria@unifap.br)

CAMPUS MARCO ZERO – Macapá

Rod. Juscelino K. de Oliveira - Km 02 Jardim Marco Zero  
CEP 68903-419 [www.unifap.br](http://www.unifap.br)



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

## OUVIDORIA/SIC

Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Reitoria  
Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970  
Fone: (096) 3312-1795 - home: [www.unifap.br](http://www.unifap.br) - e-mail: [ouvidoria@unifap.br](mailto:ouvidoria@unifap.br)



mostrem necessários ao aperfeiçoamento de seus conhecimentos; e realizar cursos à distância que sejam correlatos às demandas da Ouvidoria e do SIC, também acessíveis através da página oficial da Profoco

**3.3. Cronograma:** decorrer de todo o ano de 2017, acompanhando o calendário de capacitação anual da Profoco.

### 4. Regularização do regimento interno da Ouvidoria.

**4.1. Objetivos:** dar à Ouvidoria da UNIFAP um regimento atualizado e eficiente.

**4.2. Estratégias:** verificar a regularidade do regimento, analisá-lo e propor modificações que o aperfeiçoem, caso necessário.

**4.3. Cronograma:** primeiro semestre de 2017.

### 5. Mudança da estrutura física da sala da Ouvidoria e do SIC.

**5.1. Objetivos:** executar os trabalhos da Ouvidoria e do SIC em local apropriado, com acessibilidade e em tamanho proporcional às necessidades da comunidade e de seus servidores.

**5.2. Estratégias:** aguardar liberação de sala apropriada pela administração da universidade, conforme solicitado; efetuar a mudança; adaptá-la às necessidades da comunidade e de seus servidores; e receber e treinar novo (a) servidor (a) também já solicitado à administração da universidade.

**5.3. Cronograma:** primeiro semestre 2017.

### 6. Organizar e auxiliar a publicação do Plano de Dados Abertos (PDA) da UNIFAP, conforme o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.

**6.1. Objetivos:** apresentar à comunidade um conjunto de informações públicas que serão disponibilizadas de maneira ativa pela UNIFAP.

**6.2. Estratégias:** estudar a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto citado; criar um grupo de trabalho que ficará responsável pelo PDA da UNIFAP e executá-lo.

**6.3. Cronograma:** Primeiro semestre de 2017.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da UNIFAP está sob nova gestão desde 04/01/2016 e englobou, desde então, os trabalhos do SIC da universidade. Atualmente, estão lotadas na Ouvidoria as servidoras Doriane Silva da Costa Paulo, Marilene Martel Sá e Priscila Vaz Peixoto, sendo esta última a Ouvidora da UNIFAP, nomeada pela portaria 2229/2015.

O setor está funcionando no segundo andar do prédio da reitoria, em sala própria e há a eminência de mudança para sala maior, que melhor atenda à comunidade.

Ouvidoria/SIC

Fone: (096) 3312-1795 - home: [www.unifap.br](http://www.unifap.br)

e-mail: [ouvidoria@unifap.br](mailto:ouvidoria@unifap.br)

CAMPUS MARCO ZERO – Macapá

Rod. Juscelino K. de Oliveira – Km 02 Jardim Marco Zero

CEP 68903-419 [www.unifap.br](http://www.unifap.br)



MINISTERIO DA EDUCAÇÃO  
Universidade Federal do Amapá – UNIFAP

**OUIDORIA/SIC**

Rod. Juscelino K. de Oliveira, km 02 - Campus Marco Zero do Equador - Bloco da Reitoria  
Caixa Postal 261 - Macapá - Amapá - C.E.P. 68.906-970  
Fone: (096) 3312-1795 - home: [www.unifap.br](http://www.unifap.br) - e-mail: [ouvidoria@unifap.br](mailto:ouvidoria@unifap.br)

**26**  
ANOS  
UNIFAP

Cabe destacar que o Plano de Trabalho Anual não é um instrumento inerte, mas passível de alterações conforme as demandas que virem a surgir.

Ao final do exercício de 2017 é recomendável a avaliação das metas do presente Plano de Trabalho, que servirá como fundamentação para elaboração das metas para os próximos exercícios.

Macapá, 06 de janeiro de 2017.

**Priscila Val Peixoto**  
Ouvidora/UNIFAP  
Portaria n.º 2229/2015

Ouvidoria/SIC

Fone: (096) 3312-1795 - home: [www.unifap.br](http://www.unifap.br)  
e-mail: [ouvidoria@unifap.br](mailto:ouvidoria@unifap.br)

CAMPUS MARCO ZERO – Macapá

Rod. Juscelino K. de Oliveira – Km 02 Jardim Marco Zero  
CEP 68903-419 [www.unifap.br](http://www.unifap.br)