

Unidade: Ouvidoria

Objetivo Estratégico	Objetivo da Unidade	Plano de Ação para 2013	Indicador Estratégico	IRF	Meta
Cidadania Fortalecida	Obter e sistematizar as informações a serem prestadas ao cidadão para o exercício de sua cidadania e sobre a atuação do MPDFT	1. Participar das audiências públicas	Iniciativas em defesa dos direitos do cidadão		Sob demanda
Buscar maior celeridade das rotinas operacionais	Utilizar o Manual aprovado pela portaria 188/2011 para posterior acompanhamento e avaliação pela Secplan.	2. Realizar revisão da Análise Administrativa	Índice de otimização das unidades e processo de trabalho mapeados e otimizados		Manual revisado no primeiro semestre
Aprimorar comunicação interna	Desenvolver ações para utilização dos meios eletrônicos para comunicação com a Ouvidoria de forma eficiente	3. Divulgar as atribuições e os trabalhos da Ouvidoria para o público interno (encaminhar demanda para a Coordenadoria de	Média de acessos às notícias publicadas no mês (total acessos)		Divulgação Mensal
Aprimorar o relacionamento do MPDFT com a sociedade	Dar continuidade a execução do Projeto MP Eficaz - Atendimento ao cidadão	4. Fornecer conteúdo ao setor competente para elaborar a Cartilha do Projeto	Índice de atendimento à sociedade		Primeiro semestre
	Validação do Projeto MP Eficaz - Atendimento ao cidadão	5. Avaliação da Implantação do Projeto - entregar relatório à Procuradora-Geral de Justiça ou justificar necessidade de maior prazo			Primeiro semestre
		6. Divulgação do papel da Ouvidoria BRIEFING (está em análise com a Ouvidora)			
	Aprimorar o atendimento ao público	7. capacitação permanente dos atendentes - a) curso de libras b) solução de conflitos c) mediação			1 curso de cada para cada servidor
	Aprimorar o espaço físico utilizado para o atendimento pessoal ao cidadão na Ouvidoria	8. Encaminhar demandas oriundas da Análise Administrativa			Demandas encaminhadas no primeiro semestre
	Adequar a estrutura da Ouvidoria para atender a Lei de Acesso	9. Fazer rotina de atendimento pelo SIC			
	Divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria ao público externo	10. Distribuir cartilha 11. Estabelecer nas comunicações externas e materiais de divulgação do MPDFT que o telefone da Ouvidoria seja incluído 12. Projeto Braille - divulgação de cartaz em linguagem braille a todas as unidades do MPDFT e órgãos públicos externo. 13. Criar e aperfeiçoar a página da Ouvidoria no facebook			1. Tiragem 2. Todas publicações 3. Cartaz pronto e distribuído até o final do ano 4. Estabelecer quantidade de seguidores e periodicidade da manutenção
	14. Elaborar projeto "Bate papo com o promotor de Justiça"				
Total de Ações		14	Índice de Realização Física do Painel	0%	