



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS (UFGD)  
OUVIDORIA

|                               |                      |   |
|-------------------------------|----------------------|---|
| PDI/<br>UFGD<br>2022-<br>2026 | Objetivo Estratégico | Aperfeiçoar os regimentos, regulamentos e procedimentos administrativos institucionais.   |
|                               | Meta nº 52           | Elevar para 85% a quantidade de processos/procedimentos da Ouvidoria da UFGD com nível de maturidade igual ou superior a 3 até 2026 (conforme Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP adotado pela CGU) |

Observação: o controle da execução do plano será feito por meio de aplicativo de gerenciamento de projetos (Asana), em que constará o detalhamento de cada ação.

| PLANO DE AÇÃO RELACIONADO AO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA – MMOuP   |                                |   |  |                               |  |                           |
|--|--------------------------------|---|--|-------------------------------|--|---------------------------|
| Iniciativas estratégicas   | Elementos do MMOuP             | Nível alvo de maturidade  | Ações  | Período de execução das ações | Áreas envolvidas                                   | Responsável pela execução |
| Criar mecanismos para garantir a participação da Ouvidoria nos fóruns de governança estratégica da UFGD (Ex. Comitê de Governança Digital, Comitê de Governança, Riscos e Controle, etc.); | 1.1.1 Relevância Institucional | A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão e é formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade. | 1. Inserir formalmente a Ouvidoria no Comitê de Governança Digital da UFGD;                    | Até 15/03/2023                | Ouvidoria;<br>Reitoria;<br>Conselho Universitário. | Ouvidoria                 |
|  |                                |   | 2. Inserir formalmente a Ouvidoria no Comitê de Governança, Riscos e Controles da UFGD;        | Até 15/03/2023                |  |                           |
| Adequar o Regimento Interno da Ouvidoria ao  | 1.2.1 Rotatividade da equipe   | Entre 21% e 49%   | Ajustar regimento da Ouvidoria para constar mecanismos que minimizem a rotatividade da equipe. | Até 15/03/2023                | Ouvidoria;<br>Reitoria;<br>Conselho Universitário. | Ouvidoria                 |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS (UFGD)  
OUVIDORIA

|   |  |   |   |                |  |           |
|---|--|---|---|----------------|--|-----------|
| MMOuP e à legislação aplicável.   | 1.2.4 Heterogeneidade da equipe                | Mais de 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe com formação distinta.   | Fazer constar do regimento da Ouvidoria que sua equipe será composta, preferencialmente, por servidores com formações acadêmicas distintas.   | Até 15/03/2023 | Ouvidoria; Reitoria; Conselho Universitário. | Ouvidoria |
|   | 1.2.5 Condutas                                 | A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria equipe, a qual conhece e é orientada continuamente nos termos do instrumento.  | Elaborar, aprovar e manter atualizado instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos servidores da Ouvidoria (avaliar possibilidade de ser o próprio regimento interno da Ouvidoria).   | Até 15/03/2023 | Ouvidoria; Reitoria; Conselho Universitário. | Ouvidoria |
| Adequar as principais rotinas da Ouvidoria ao MMOuP e à legislação aplicável. | 2.2.1 Controle social                          | Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados, bem como de monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências. | Instituir rotina específica na Ouvidoria para, periodicamente, analisar o resultado da pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR e implementar eventuais oportunidades de melhorias. (ver necessidade de alterar regimento interno da Ouvidoria) | Até 15/03/2023 | Ouvidoria                                    | Ouvidoria |
|   | 2.2.2 Transparência de desempenho              | A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito de procedimento formalmente instituído, bem como plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, ao qual é dado transparência interna e externa ao órgão.                      | Instituir rotina na Ouvidoria para manter atualizada sua página na internet com a divulgação dos seus relatórios de desempenho.   | Até 15/03/2023 | Ouvidoria                                    | Ouvidoria |
|   | 2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações. | A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão e   | Instituir rotina na Ouvidoria para acompanhamento sistemático do cumprimento dos acordos firmados pelos gestores para implementação de sugestões e adoção de providências resultantes das manifestações.  | Até 15/03/2023 | Ouvidoria; Reitoria.                         | Ouvidoria |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS (UFGD)  
OUVIDORIA

|   |   |  |  |                |  |           |
|---|---|--|--|----------------|--|-----------|
|   |   | resultado.   |  |                |  |           |
| Normatizar internamente os principais processos da Ouvidoria. | 2.3.1 Processo de tratamento de manifestações     | A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações.    | Mapear e instituir formalmente os processos de tratamento de manifestações no âmbito da UFGD.  | Até 15/03/2023 | Ouvidoria  | Ouvidoria |
|   | 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna | A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição  | Mapear e instituir formalmente os processos de tratamento de manifestações internas no âmbito da UFGD.   | Até 15/03/2023 | Ouvidoria  | Ouvidoria |
|   | 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias    | A ouvidoria possui meios automatizados que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas para informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas quando sobre elas não recaiam restrição de acesso. | 1. Colocar em funcionamento a opção de encaminhar as denúncias aos setores de apuração diretamente por meio da Plataforma Fala.BR;<br><br>2. Normatizar internamente a necessidade de que os setores de apuração mantenham a Ouvidoria informada sobre o resultado das apurações concluídas. | Até 15/03/2023 | Ouvidoria;<br>Corregedoria;<br>Comissão de Ética;<br>Auditoria Interna;<br>Reitoria;<br>Pró-reitorias; | Ouvidoria |