

# Plano de ação 2022 Ouvidoria



## Equipe da Ouvidoria

PROFA. DRA. KELLEN ROCHA DE SOUZA - OUVIDORA

PROF. DR. ANTÔNIO DONIZETTI GONÇALVES DE SOUZA - OUVIDOR ADJUNTO

ELIANE MARQUES SILVEIRA - SECRETÁRIA



## SUMÁRIO

1. Introdução .....	2
2. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) .....	2
3. Ações propostas .....	3



## 1. Introdução

---

A Ouvidoria da UNIFAL-MG foi criada em 2010 pela Resolução nº 004 (Cap. V, Art. 22) de 09 de abril de 2010, como órgão suplementar da Reitoria, e consiste no canal de comunicação com o cidadão responsável pelo tratamento das manifestações encaminhadas pela comunidade interna (técnicos, professores e estudantes) e externa, ou seja, a Ouvidoria atua como unidade mediadora e assim faz uma “ponte” entre o manifestante e a administração pública.

A Ouvidoria da UNIFAL-MG realiza atendimentos de forma presencial, por e-mail, telefone, carta e, preferencialmente, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria Geral da União (CGU). Outro canal de comunicação, também sob responsabilidade da Ouvidoria da UNIFAL-MG, é por meio do envio, por parte do cidadão, de solicitações/pedidos de acesso a informações públicas da instituição, sendo que neste caso o canal oficial, em respeito à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), é a plataforma Fala.BR.

O presente plano objetiva apresentar as ações a serem realizadas pela Ouvidoria (ou propostas por ela) até o final de março de 2023. As ações presentes no plano foram propostas após o preenchimento de formulário de autodiagnóstico, aplicado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e uma das etapas do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), e da definição do nível alvo de maturidade almejado pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, o que permitiu a identificação de lacunas e conseqüentemente possibilitou a elaboração de ações para a melhoria da gestão da Ouvidoria na instituição.

## 2. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

---

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)<sup>1</sup>, desenvolvido pela CGU, consiste num “instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria” (CGU, 2021, p. 6).

Para a implementação do MMOuP nas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, a CGU estabeleceu o seguinte cronograma de atividades:

- Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud – Prazo limite: 15/09/2021;

---

<sup>1</sup> CGU. Controladoria-Geral da União. **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública**: guia de implementação. Brasília, março de 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>>. Acesso em: 17 fev. 2022.



- Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud – Prazo limite: 15/12/2021;
- Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria – Prazo limite: 15/03/2022 – Prorrogado para 02/05/2022;
- Cumprimento das metas do Plano de Ação – Prazo limite: 15/03/2023
- Verificação e validação de evidências pela CGU – Prazo limite: 15/03/2023

Assim, após o preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico, em 2021, e da definição do nível alvo almejado pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, foi possível verificar em quais aspectos/áreas a Ouvidoria da UNIFAL-MG ainda apresentava lacunas, e a partir desta percepção pensar nas ações necessárias para atingir um maior nível de maturidade nas dimensões e elementos avaliados pela CGU.

No que se refere ao plano de ação, segundo a CGU (2021) este “é o documento que conterà todas as atividades que deverão ser realizadas pela unidade de ouvidoria e pela instituição a que ela esteja vinculada a fim de superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida e apoiada pelo nível estratégico”.

Assim, o presente plano de ação propõe ações que possam aumentar o nível de maturidade nas dimensões e elementos que a Ouvidoria, juntamente com a Reitoria, julga serem factíveis de serem realizadas até fevereiro de 2023.

### 3. Ações propostas

---

Dadas as lacunas identificadas após o preenchimento do formulário de autodiagnóstico e da definição do nível alvo almejado são propostas para o ano de 2022 e início de 2023 as ações descritas na Tabela 1. Nesta, além das ações, também estão descritos os objetivos, impacto no nível de maturidade, etapas, prazo, áreas envolvidas e responsável por cada ação. Quanto ao nível de maturidade a CGU classificou-os em quatro categorias, a saber, 1 – Limitado, 2 – Básico, 3 – Sustentado e 4 – Otimizado.

Plano de Ação da Ouvidoria - 2022



Tabela 1 – Detalhamento das ações propostas pela Ouvidoria para o ano de 2022 e início de 2023

<b>Ação</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Impacto no nível de maturidade do MMOuP</b>	<b>Etapas</b>	<b>Prazo</b>	<b>Áreas envolvidas</b>	<b>Responsável pela ação</b>
Fazer alterações no regimento interno da Ouvidoria	Incluir as condutas desejáveis e vedadas aos servidores da Ouvidoria	Aumento do nível 3 para o 4 no elemento 1.2.5 - Condutas	1) Definição das condutas desejáveis aos servidores da Ouvidoria 2) Alterações no regimento; 3) Envio para o Consuni via processo SEI 4) Aprovação do Consuni	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria Consuni	Ouvidoria
	Incluir alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração do(a) ouvidor(a)	Aumento do nível 1 para o 3 no elemento 1.3.2 – Garantias do titular	1) Definição da forma de proteção 2) Alterações no regimento 3) Envio para o Consuni via processo SEI 4) Aprovação do Consuni.	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria Consuni	Ouvidoria
	Incluir critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria	Aumento do nível 3 para o 4 no elemento 1.3.3 - Critérios de nomeação do titular	1) Definição dos critérios e objetivos 2) Alterações no regimento 3) Envio para o Consuni via processo SEI 4) Aprovação do Consuni	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria Reitoria Consuni	Ouvidoria Reitoria
	Incluir a realização de reuniões periódicas com a reitoria e pró-reitorias/gestores e/ou divulgação de calendário de reuniões	Aumento do nível 3 para o 4 no elemento 1.3.4 - Acesso ao nível estratégico	1) Definição dos critérios e objetivos; 2) Alterações no regimento; 3) Envio para o Consuni via processo SEI 4) Aprovação do Consuni	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria Reitoria Consuni	Ouvidoria Reitoria

Plano de Ação da Ouvidoria - 2022



Fazer alterações no regimento interno da Ouvidoria	Adotar sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservices ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas, se necessário	Aumento do nível 3 para 4 no elemento 1.5.1 – Infraestrutura tecnológica	1) Alteração no regimento interna da Ouvidoria para determinar o uso somente da Plataforma Fala.BR para o recebimento de manifestações 2) Envio e aprovação do Consuni	Já realizada	Ouvidoria Consuni	Ouvidoria
	Auxiliar a PROPLAN no mapeamento de serviços	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 2.1.1 – Mapeamento de serviços	1) Inserir no regimento o auxílio da Ouvidoria no mapeamento de serviços 2) Envio e aprovação do Consuni	Até fevereiro de 2023	PROPLAN/Ouvidoria/Consuni	Ouvidoria
	Contribuir para a atualidade e transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 2.1.3 – Qualidade da informação	1) Inserir no regimento o auxílio da Ouvidoria na atualização e transparência das informações da Carta de Serviços 2) Envio e aprovação do Consuni	Até fevereiro de 2023	PROPLAN/Ouvidoria/Consuni	Ouvidoria
	Permitir a Ouvidoria acompanhar a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 2.3.8 – Acompanhamento da conclusão de denúncias	1) Incluir no regimento que deve ser possibilitado à Ouvidoria a rastreabilidade de processo referente à denúncia recebida 2) Envio e aprovação do Consuni	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria/Consuni	Ouvidoria
	Aumentar a interação da Ouvidoria com outros órgãos e	Aumento do nível 1 para o 2 no elemento 3.3.1 – Articulação	1) Inserir no regimento interno que é aconselhável que, sempre que necessário, a Ouvidoria entre em contato e participe dos eventos	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria/Consuni	Ouvidoria

Plano de Ação da Ouvidoria - 2022



	entidades de defesa do usuário	interinstitucional ampla	promovidos por outros órgãos e entidades de defesa do usuário 2) Envio e aprovação do Consuni			
Elaborar planos de ação da Ouvidoria	Melhor planejamento e transparência das ações propostas pela Ouvidoria	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 1.4.1 - Planejamento operacional	1) Elaborar o plano; 2) Enviar para a reitoria via processo SEI 3) Aprovação da reitoria 4) Publicação no site	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria Reitoria	Ouvidoria
		Aumento do nível 3 para o 4 no elemento 2.2.2 – Transparência de desempenho	1) Fazer anualmente os planos de ação da Ouvidoria 2) Enviá-lo, via SEI, para aprovação da Reitoria 3) Publicá-lo no site da Ouvidoria.	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria Reitoria	Ouvidoria
Planejar possível variação extraordinária ou sazonal das demandas	Realizar levantamento mensal das manifestações e pedidos de acesso à informação	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 1.4.3 - Eficiência de alocação de recursos	1) Extrair os dados quantitativos mensais das manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação 2) Incluir tais dados no relatório semestral da Ouvidoria e relatório anual de Acesso à Informação	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria	Ouvidoria
Mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações	Fazer matriz de risco da Ouvidoria e atualizá-la periodicamente	Aumento do nível 2 para 3 no elemento 1.4.4 - Segurança da Informação	1) Fazer levantamento dos possíveis riscos e impactos 2) Elaborar matriz de risco e disponibilizá-la no site 3) Atualizar periodicamente a matriz	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria	Ouvidoria
Instalar elementos de acessibilidade tátil	Possibilitar acessibilidade física ao local de atendimento da Ouvidoria	Aumento do nível 3 para 4 no elemento 1.5.3 – Infraestrutura física	1) Acompanhamento do Pregão Eletrônico nº 056/2021 2) Realização da obra por parte da empresa contratada	Até fevereiro de 2023	PROPLAN	PROPLAN/ Empresa a ser contratada

Plano de Ação da Ouvidoria - 2022



Avaliar os serviços da UNIFAL-MG via Conselho de Usuários	Analisar o perfil dos usuários de serviços da universidade	Aumento do nível 1 para o 2 no elemento 1.5.5 - Experiência do usuário	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar avaliação dos serviços via Conselho de Usuários</li> <li>2) Inserir breve comentário sobre o perfil dos usuários no relatório da Ouvidoria</li> </ol>	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria/ Setores que ofertam serviços	Ouvidoria
	Produzir e analisar os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários	Aumento do nível 1 para o 3 no elemento 2.1.2 – Monitoramento da Carta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar avaliação dos serviços via Conselho de Usuários</li> <li>2) Analisar os resultados de acordo com o que consta na Carta de Serviços</li> <li>3) Produzir e publicar relatório</li> <li>4) Divulgar o relatório entre os gestores</li> </ol>	Até fevereiro de 2023	PROPLAN/ Ouvidoria	PROPLAN
	Transmitir as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 2.4.4 – Produção de informações estratégicas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar, sempre que necessário, reuniões com os gestores de serviços</li> <li>2) Publicar relatórios de gestão e de avaliação dos serviços</li> </ol>	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria/ Setores que prestam serviços	Ouvidoria
	Realizar pesquisas de avaliação dos serviços prestados pela UNIFAL-MG	Aumento do nível 1 para o 4 no elemento 3.1.1 – Capacidades para pesquisa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar pesquisas via Conselho de Usuários</li> <li>2) Elaborar relatório com os resultados obtidos</li> <li>3) Publicar relatório e informar os gestores</li> </ol>	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria/ Setores que prestam serviços	Ouvidoria
	Fazer a interlocução entre conselheiros e gestores	Aumento do nível 2 para o 4 no elemento 3.2.1 – Relacionamento com os Conselhos de Usuários	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar pesquisas via Conselho de Usuários</li> <li>2) Fazer a interlocução entre conselheiros e gestores</li> </ol>	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria	Ouvidoria

Plano de Ação da Ouvidoria - 2022



	Fazer o chamamento e engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários	Aumento do nível 2 para o 4 no elemento 3.2.2 – Engajamento de conselheiros	1) Solicitar à DICOM e aos gestores divulgação do Conselho de Usuários e o chamamento de conselheiros	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria/ DICOM/ Setores que prestam serviços	Ouvidoria/ DICOM
	Realizar pesquisas anuais de avaliação dos serviços da UNIFAL-MG	Aumento do nível 1 para o 3 no elemento 3.2.3 – Utilidade da relação	1) Realizar pesquisas anuais de avaliação dos serviços da UNIFAL-MG via Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria/ Setores que prestam serviços	Ouvidoria
Analisar dados de pesquisa de satisfação	Disponibilizar informações sobre a satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 2.2.1 – Controle social	1) Extrair os dados de pesquisa de satisfação do Painel Resolveu da CGU 2) Inserir no relatório semestral da Ouvidoria os resultados da pesquisa de satisfação	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria	Ouvidoria
Elaborar manual básico para uso dos servidores da Ouvidoria	Padronizar as ações de atendimento da equipe da Ouvidoria	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 2.3.3 – Atendimento	1) Elaborar manual básico com orientações de atendimento aos servidores da Ouvidoria.	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria	Ouvidoria
Revisar o mapeamento de processos de tratamento de manifestações	Publicizar a análise preliminar de tratamento de manifestação já realizada pela Ouvidoria	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 2.3.6 – Análise preliminar	1) Revisar o mapeamento dos processos da Ouvidoria 2) Publicá-los na página da Ouvidoria	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria	Ouvidoria
Coletar dados sobre o perfil dos manifestantes	Inserir dados sobre o perfil sociodemográfico dos manifestantes no	Aumento do nível 2 para o 3 no elemento 2.4.2 –	1) Coletar os dados sobre o perfil dos manifestantes no Painel Resolveu da CGU e/ou plataforma Fala.BR	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria	Ouvidoria

## Plano de Ação da Ouvidoria - 2022



	relatório semestral produzido pela Ouvidoria	Perfil dos manifestantes	2) Inserir tais dados nos relatórios semestrais produzidos pela Ouvidoria			
Especificar metodologia adotada para análise dos dados das manifestações recebidas	Aumentar a transparência da análise de dados já feita pela Ouvidoria	Aumento do nível 3 para o 4 no elemento 2.4.3 – Análise de dados	1) Realizar análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas e especificar metodologia 2) Inserir tais informações no relatório semestral	Até fevereiro de 2023	Ouvidoria	Ouvidoria

Obs.: Consuni = Conselho Universitário; DICOM = Diretoria de Comunicação Social; PROPLAN = Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional. As ações sob responsabilidade da Ouvidoria serão realizadas conjuntamente pelos seus então membros.