

Elemento	Nível de Maturidade		Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações		Áreas envolvidas	Responsável pela execução
	Atual	Alvo							
1.2.1. Rotatividade da Equipe	1	2	Solicitar designação de novos servidores permanentes para a equipe da Ouvidoria-Geral	Aumentar a equipe da Ouvidoria-Geral e consequentemente sua capacidade de atendimento às manifestações e atividades pertinentes	1. Fazer estudo do aumento das demandas; 2. Elaborar ofício para o Gabinete do Reitor; 3. Encaminhar processo SIPAC	01/05/2022	31/05/2022	Gabinete do Reitor; Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE)	Carla Ribeiro
1.2.5. Condutas 1.3.2 Garantias do titular 2.3.4 Proteção ao denunciante	3	4	Submeter de minuta de atualização da Resolução 03/2012 do Conselho Universitário (CONSUNI) ao Gabinete	Atualizar a resolução em consonância com as normativas atuais (leis, decretos, portarias e instruções normativas), reforçando as condutas desejadas e garantias do titular e dos servidores de ouvidoria, além da proteção ao denunciante	1. Análise da resolução atual; 2. Análise das normativas vigentes; 3. Elaboração da minuta; 4. Enviar ao Gabinete do Reitor para submissão ao CONSUNI	01/06/2022	30/09/2022	Gabinete do Reitor; Conselho Universitário (CONSUNI)	Carla Ribeiro
1.4.2 Formação de competências	1	2	Elaborar uma lista de competências desejáveis para os componentes da equipe	Melhorar a qualificação técnica da equipe	1. Verificar na literatura as competências desejáveis para os componentes de ouvidoria; 2. Emitir a lista de competências.	01/07/2022	30/07/2022	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE)	Carla Ribeiro
1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	1	2	Fazer estudo sobre a evolução do volume das demandas	Conhecer a evolução do quantitativo de demandas	1. Realizar análise comparativa dos relatórios quantitativos da Fala.BR, no período de 2019 a 2022	01/01/2022	31/12/2022	-	Liane Biagini
1.4.4 Segurança da Informação	1	2	Identificar os riscos dos processos da Ouvidoria-Geral	Realizar a melhoria dos processos e promover salvaguardas de proteção ao denunciante, além de realizar a gestão de riscos de SI	1. Mapear e modelar os processos AS-IS (como são); 2. Realizar análise de riscos, conforme metodologia da UFPE; 3. Modelar os processos TO-BE (como devem ser).	01/02/2022	28/02/2023	Comissão de Ética (CET); Serviço de Corregedoria (SOPAD); Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE); Comissão de Convivência Discente (CCD); Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA).	Frederico Siqueira
2.3.1 Processo de tratamento de manifestações 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	2	3							
2.3.4 Proteção ao denunciante	3	4							
1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	1	2	Enviar solicitação de planejamento orçamentário para a Ouvidoria em 2023	Permitir que a Ouvidoria-Geral possua orçamento para realização de atividades que demandem apoio financeiro, tais como, treinamentos e eventos	1. Realizar levantamento de gastos para 2023; 2. Elaborar ofício para o Gabinete do Reitor; 3. Encaminhar processo SIPAC	01/09/2022	30/09/2022	Gabinete do Reitor;	Nestor Correia
1.5.5 Experiência do usuário	1	2	Identificar os perfis dos usuários da Ouvidoria	Permitir que a Ouvidoria-Geral conheça os usuários e verifique a melhor forma de atendimento	1. Incluir os perfis dos manifestantes nos relatórios mensais; 2. Realizar análise dos perfis constantes nos relatórios mensais e no painel Resolheu?	01/01/2022	31/01/2023	Diretoria Estratégica de Planejamento	Liane Biagini
2.1.1 Mapeamento de serviços 2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário 2.1.3 Qualidade da informação	1	2	Submissão da minuta da Norma de Carta de Serviços ao Cidadão	Formalizar os processos de mapeamento, inclusão e atualização das informações da Carta de Serviços ao Cidadão	1. Analisar normativos relacionados à Carta de Serviços; 2. Analisar material disponível no Gov.BR; 3. Redigir a minuta da norma 4. Enviar ao Gabinete do Reitor para submissão ao CONSUNI	01/09/2022	30/11/2022	Gabinete do Reitor; Seção de Atendimento ao Cidadão	Mônica Santos