

Ouvidoria

**Plano de
Desenvolvimento
da Unidade – PDU
2025–2030**





UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

Reitoria

Camila Celeste Brandão Ferreira Ítavo

Vice-Reitoria

Albert Schiaveto de Souza

Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura

Hercules da Costa Sandim

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

Albert Schiaveto de Souza

Pró-Reitoria de Cidadania e Sustentabilidade

Vivina Dias Sol Queiroz

Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Esporte

Lia Raquel Toledo Brambilla Gasques

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Gislene Walter da Silva

Pró-Reitoria de Graduação

Cristiano Costa Argemon Vieira

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Fabrcício de Oliveira Frazilio

Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Dulce Maria Tristão

Agência de Comunicação Social e Científica

Rose Mara Pinheiro

Agência de Educação Digital e a Distância

Daiani Damm Tonetto Riedner

Agência de Inovação

Saulo Gomes Moreira

Agência de Internacionalização

Gustavo Santiago Torrecilha Cancio

Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anderson Viçoso de Araujo

Diretoria de Avaliação Institucional

Heloísa Laura Queiroz Gonçalves da Costa

Diretoria de Gabinete da Reitoria

Vanessa Teodoro

Diretoria de Governança Institucional

Henrique Mongelli

UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SETORIAL

Escola de Administração e Negócios

Cláudio Cesar da Silva

Faculdade de Artes, Letras e Comunicação

Gustavo Rodrigues Penha

Faculdade de Ciências Farmacêuticas, Alimentos e Nutrição

Luciana Miyagasku

Faculdade de Ciências Humanas

Cleverson Rodrigues da Silva

Faculdade de Computação

Liana Duenha Dessandre Garanhani

Faculdade de Direito

Fernando Lopes Nogueira

Faculdade de Educação

Milene Bartolomei Silva

Faculdade de Engenharias, Arquitetura e Urbanismo e Geografia

Fabio Verissimo Gonçalves

Faculdade de Medicina

Marcelo Luiz Brandão Vilela

Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia

Carlos Alberto do Nascimento Ramos

Faculdade de Odontologia

Fabio Nakao Arashiro

Instituto de Biotecnologias

Carla Cardozo Pinto de Arruda

Instituto de Física

Dorotéia de Fátima Bozano

Instituto Integrado de Saúde

Nathan Aratani

Instituto de Matemática

Bruno Dias Amaro

Instituto de Química

Carlos Eduardo Domingues Nazario

Câmpus de Aquidauana

Ana Grazielle Lourenço Toledo

Câmpus de Chapadão do Sul

Wallace da Silva de Almeida

Câmpus de Coxim

Silvana Aparecida da Silva Zanchett

Câmpus de Naviraí

Marco Antonio Costa da Silva

Câmpus de Nova Andradina

Paulo Cesar Schotten

Câmpus de Paranaíba

Andréia Cristina Ribeiro

Câmpus de Ponta Porã

Leonardo Souza Silva

Câmpus do Pantanal

Andreliza Cristina de Souza

Câmpus de Três Lagoas

Larissa da Silva Barcelos

UNIDADE SUPLEMENTAR

Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian
(Humap/Ebserh)

Andréia de Siqueira Campos Lindenberg

SUMÁRIO

1. Caracterização da Unidade	4
2. Histórico da Unidade	6
3. Estrutura Organizacional	8
4. Quadro de Pessoal	8
5. Plano de Expansão e Melhoria de Espaço Físico	9
6. Objetivos e Indicadores (Metas)	10
7. Plano de Ação e de Entregas	14
Anexo I – Fichas de Indicadores de Resultado	23

1. CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE

Ouvidoria – OUV/RTR

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (OUV/RTR) é uma unidade vinculada à Reitoria, instituída como canal estratégico de interlocução institucional, garantindo comunicação direta entre o cidadão, a comunidade acadêmica e a administração universitária. Seu propósito central é assegurar a efetividade dos direitos dos usuários e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Universidade, em consonância com os princípios da administração pública, da transparência, da governança e da *accountability*.

Competências

- Receber reclamações, sugestões, elogios, solicitações, denúncias ou pedidos de acesso à informação apresentados pela comunidade universitária e pela comunidade em geral;
- Examinar as causas e procedência das manifestações recebidas;
- Analisar, interpretar e sistematizar as manifestações recebidas;
- Processar e analisar os meios para solucionar todas as manifestações, utilizando os recursos possíveis;
- Encaminhar a manifestação recebida aos órgãos e unidades responsáveis, acompanhando as providências tomadas e fixando prazo de resposta;
- Dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas quanto à manifestação;
- Sugerir ou recomendar a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento dos serviços e o melhor funcionamento da UFMS;
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria da UFMS;
- Participar de reuniões e agenda de eventos promovidos pela Controladoria-Geral da União - CGU, Tribunal de Contas da União - TCU ou outros órgãos externos pertencentes à Rede de Ouvidorias no âmbito estadual e nacional;
- Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos à Reitoria, Unidades da Administração Central, Suplementar e Setorial, além de órgãos de controle externo;
- Salvar a identidade do manifestante e o conteúdo das manifestações recebidas;
- Estabelecer e divulgar os meios de acesso para implementação de suas atividades no site da UFMS de forma clara e objetiva;

- Elaborar relatórios gerenciais e de governança; e
- Desenvolver outras atividades dentro de sua área de atuação.

Além das funções relativas ao tratamento de manifestações, a Ouvidoria exerce atribuições ampliadas:

- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** Atuação como unidade responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), regulamentada no âmbito da UFMS. A Ouvidoria também auxilia no monitoramento da transparência ativa e processa os pedidos de transparência passiva, assegurando que a publicidade seja a regra e o sigilo, a exceção.
- **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** O(a) Ouvidor(a) atua como Encarregado(a) do Tratamento de Dados Pessoais na UFMS, conduzindo o Programa de Conformidade e Governança à LGPD, e orientando quanto às ações de adequação, prevenção, monitoramento de processos e fortalecimento da cultura de privacidade.
- **Integridade Pública:** A Ouvidoria exerce papel ativo na gestão da integridade da UFMS, em articulação com a Corregedoria e demais instâncias de governança. Na UFMS, a Corregedoria e a Ouvidoria são as unidades responsáveis pela gestão da integridade, no âmbito de suas competências, cabendo à Ouvidoria promover a transparência, apoiar a gestão de riscos e fortalecer a cultura ética institucional.
- **Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Discriminação:** Atuação como porta de entrada para registros de denúncias na Plataforma Fala.BR, garantindo acolhimento adequado, proteção de denunciantes e encaminhamentos às instâncias competentes. Neste âmbito, destaca-se ainda a Ouvidoria Feminina, espaço de escuta sensível e especializada para mulheres vítimas de assédio ou discriminação, assegurando confidencialidade e suporte institucional.
- **Conselho de Usuários de Serviços Públicos:** A Ouvidoria coordena e monitora o funcionamento do Conselho de Usuários da UFMS, realizando chamamentos, consultas periódicas e divulgando os resultados, além de acompanhar a atualização da Carta de Serviços. Essa atuação fortalece a participação social, amplia a transparência e contribui para o aprimoramento dos serviços prestados pela UFMS.

A Ouvidoria constitui instrumento essencial da governança universitária, integrando-se à Cadeia de Valor da UFMS e contribuindo para os objetivos estratégicos do PDI/PPI 2025–2030, especialmente no Eixo 3 – Cidadania, Bem-Estar e Desenvolvimento Humano e no Eixo 4 – Governança, Gestão, Sustentabilidade Ambiental e Responsabilidade Social. Sua atuação fortalece a gestão democrática, a transparência ativa e passiva, a proteção de dados, a integridade e a cultura institucional de respeito aos direitos humanos, promovendo maior confiança da sociedade na Universidade.

2. HISTÓRICO DA UNIDADE

A Ouvidoria da UFMS foi criada em 2005, por meio da Resolução nº 61/Coun, de 12 de dezembro de 2005, com a finalidade de atuar como canal estratégico de comunicação entre a comunidade universitária, a sociedade e a administração da Instituição.

Desde então, sua trajetória é marcada por constantes avanços institucionais, que explicam a configuração atual da Unidade:

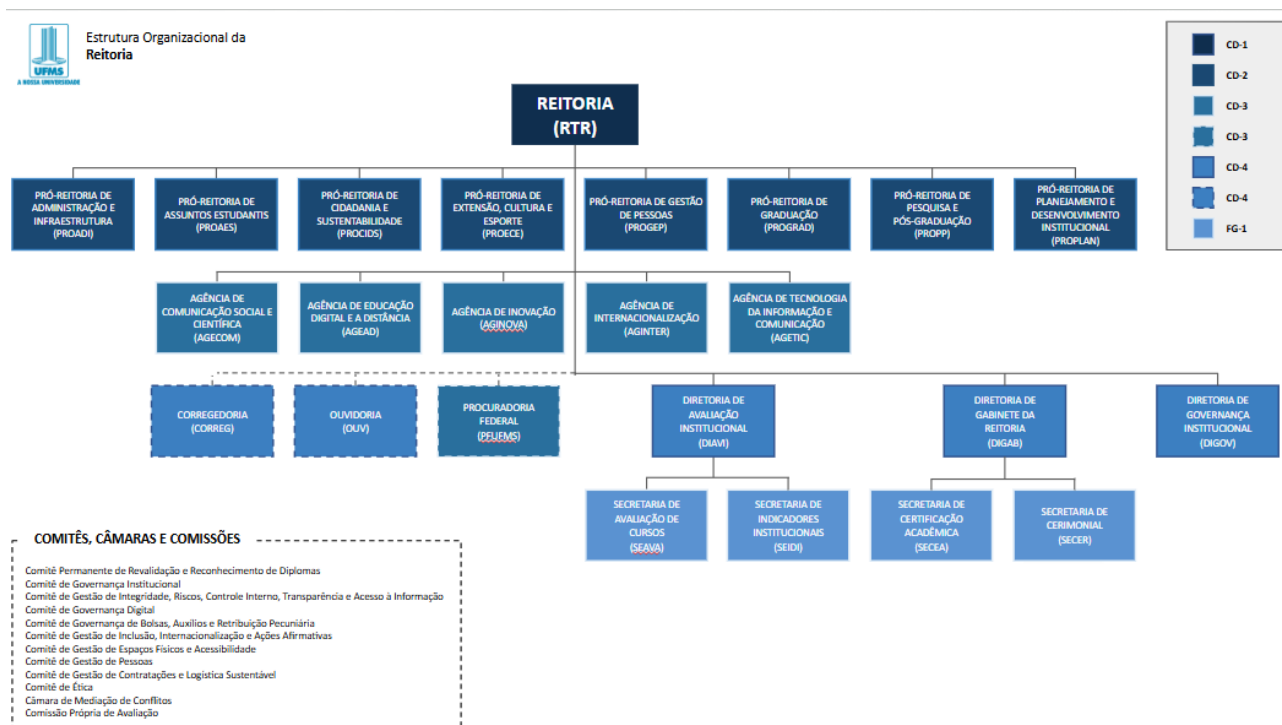
- **2005** – Criação da Ouvidoria da UFMS pela Resolução nº 61/Coun.
- **2012** – Com a entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), a Ouvidoria passou a exercer também a função de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), atendendo aos pedidos de acesso à informação no âmbito da Universidade.
- **2016** – Transferência da Ouvidoria para o edifício da Reitoria, em espaço acessível e de maior visibilidade, substituindo a localização anterior no 3º andar do prédio das Pró-Reitorias, que era de difícil acesso.
- **2016** – Implantação do portal eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria.ufms.br) e adesão à [Plataforma Fala.BR](#), da Controladoria-Geral da União (CGU), ampliando o acesso digital às manifestações e pedidos de informação.
- **2018** – Início da ação Ouvidoria Itinerante, que percorreu as Unidades da UFMS para divulgação das funções da Ouvidoria e aproximação com a comunidade universitária.
- **2019** – Alocação de servidora mulher na equipe, garantindo composição mista e reforçando o caráter inclusivo do atendimento.
- **2019** – Instituição da primeira Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual, com a Ouvidoria designada como canal de registro de denúncias sobre essas condutas.
- **2020** – Designação do primeiro Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da UFMS (LGPD), função exercida pelo(a) Ouvidor(a).
- **2021** – Inclusão da Ouvidoria em comitês permanentes de governança institucional, fortalecendo sua função estratégica.
- **2021** – Lançamento do Programa Sou MULHER UFMS, no qual a Ouvidoria integra o Eixo 3 – Promoção de um ambiente cada vez mais acolhedor e equitativo para as mulheres, fortalecendo sua atuação voltada à equidade de gênero e ao combate ao assédio e à discriminação.
- **2021** – Início da implementação de práticas do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da CGU, ampliando o nível de conformidade, qualidade e tempestividade das respostas.

- **2022** – Criação do Conselho de Usuários da UFMS, instância de participação social responsável por avaliar a qualidade dos serviços prestados e propor melhorias, cuja coordenação das atividades está sob a responsabilidade da Ouvidoria.
- **2022** – Transferência da Ouvidoria para o térreo do prédio das Pró-Reitorias, em espaço mais amplo, sinalizado e acessível, assegurando maior visibilidade institucional e melhores condições de autonomia e confidencialidade no atendimento.
- **2022** – Celebração do contrato de gestão e alinhamento das metas e indicadores da Unidade ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), fortalecendo a governança por resultados.
- **2022** – Instituição do Programa de Conformidade e Governança à LGPD na UFMS, com monitoramento da execução de ações, elaboração de inventários de dados pessoais e coordenação de processos institucionais.
- **2022-2023** – Realização do mapeamento de processos e riscos da Ouvidoria, alinhado ao sistema de governança institucional da UFMS.
- **2023** – Aprovação da Resolução nº 250/Coun, de 28 de março de 2023, que regula o funcionamento da Ouvidoria no âmbito da UFMS, consolidando sua autonomia e independência funcional.
- **2023** – A Ouvidoria da UFMS conquistou o 2º lugar no 1º Concurso de Boas Práticas para Incentivo à Governança e à Integridade, promovido pelo Ministério da Educação (MEC), na categoria “Aprimoramento das atividades de ouvidoria”, com o projeto “Ouvidoria Integrada para uma atuação participativa, inclusiva e acolhedora”.
- **2025** - Nova mudança de sala dentro do térreo do prédio das Pró-Reitorias, agora em local de maior visibilidade, sendo a primeira sala à esquerda da entrada. O novo espaço, com identidade visual própria, conta com recepção, sala de espera e duas salas de atendimento, garantindo acolhimento e sigilo. Uma dessas salas foi estruturada como Ouvidoria Feminina, dedicada ao atendimento de mulheres em situação de vulnerabilidade, especialmente em casos de assédio e discriminação.
- **2025** - Início da ação “Ouvidoria e Corregedoria Presentes”, reforçando a articulação com a integridade institucional e a aproximação da comunidade universitária.

Ao longo de sua trajetória, a Ouvidoria da UFMS consolidou-se como espaço estratégico da UFMS. Desde 2018, todas as manifestações e pedidos de acesso à informação passaram a ser atendidos dentro dos prazos legais. A partir de 2021, a UFMS atingiu 100% de cumprimento dos itens de transparência ativa, conforme avaliação da CGU, consolidando seu papel no monitoramento da publicidade das informações. A Ouvidoria também aprimorou significativamente sua maturidade institucional, com base no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Esses avanços fortaleceram sua credibilidade como canal de participação e controle social alinhado às práticas de governança, integridade, proteção de dados e transparência e acesso à informação.

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



4. QUADRO DE PESSOAL

FUNÇÃO	CD/FG	QUANTIDADE
OUVIDOR(A)	CD4	01

CARGO	TOTAL
Assistente em Administração	3
TOTAL	3

5. PLANO DE EXPANSÃO E MELHORIA DE ESPAÇO FÍSICO

A Ouvidoria da UFMS passou por transformações em sua infraestrutura física, acompanhando a evolução de suas atribuições. Em 2025, foi instalada em espaço visível, com identidade visual própria, recepção, sala de espera e duas salas de atendimento, sendo uma destinada à Ouvidoria Feminina. O espaço atende plenamente às necessidades de funcionamento da Ouvidoria, oferecendo condições adequadas para acolhimento, sigilo e acessibilidade. Sua infraestrutura física e tecnológica, com gravação de ligações telefônicas, ferramenta de transcrição de áudio, sustenta de forma eficiente o trabalho predominantemente digital da Unidade.



No Plano de Desenvolvimento Institucional integrado ao Projeto Pedagógico Institucional 2025-2030 (PDI/PPI) não houve previsão de ação de expansão ou melhoria para a Unidade, e, considerando a adequação do espaço atual, não se identificam necessidades de expansão. Entretanto, como sugestão de melhoria para o período, indica-se, caso necessário, a modernização do mobiliário e dos equipamentos de apoio, para a continuidade do conforto e acessibilidade no atendimento presencial. A eventual ampliação da estrutura deverá ser considerada apenas em caso de aumento expressivo da demanda, de modo a manter a qualidade e a confidencialidade dos atendimentos.

6. OBJETIVOS E INDICADORES (METAS)

6.1. Alinhamento Objetivos PDI-PPI/UFMS 2025-2030

A Ouvidoria contribui de forma direta e transversal para os seguintes eixos e objetivos estratégicos do PDI/PPI 2025–2030:

- **Eixo 3 – Cidadania, Bem-Estar e Desenvolvimento Humano**
 - Obj. 3.1: Promover políticas de inclusão, equidade e diversidade, valorizando a equidade de gênero, raça, etnia, orientação sexual e identidade de gênero.
 - Obj. 3.2: Combater todas as formas de discriminação, implementando ações educativas e preventivas, organizadas em programas institucionais.
 - Obj. 3.6: Garantir ambientes seguros e saudáveis, assegurando condições adequadas de trabalho e estudo para toda a comunidade universitária.
 - Obj. 3.11: Fortalecer a comunicação interna e o engajamento dos servidores, desenvolvendo o senso de pertencimento e a colaboração.
- **Eixo 4 – Governança, Gestão, Sustentabilidade Ambiental e Responsabilidade Social**
 - Obj. 4.1: Consolidar boas práticas de governança e gestão, alinhadas às melhores referências nacionais e internacionais, assegurando ética, integridade, gestão de riscos e governança digital.
 - Obj. 4.2: Fortalecer o compromisso com os direitos humanos, incentivando a participação da comunidade acadêmica em ações sociais e incorporando-os nas políticas e práticas institucionais.
 - Obj. 4.3: Consolidar transparência e a accountability, utilizando tecnologias digitais para facilitar o acesso às informações e a participação da comunidade acadêmica e externa.
 - Obj. 4.7: Desenvolver soluções digitais e otimizar processos administrativos e acadêmicos, fortalecendo a transformação digital por meio da adoção de soluções de inteligência artificial e automação para melhorar a eficiência, qualidade dos serviços, experiência dos usuários e ampliar o alcance das ações institucionais.
 - Obj. 4.11: Fortalecer a Identidade e Imagem Institucional, valorizando a comunicação estratégica e integrada para reconhecimento da UFMS como referência nacional e internacional.

1.1. Objetivos da Unidade

ID.	OBJETIVO	UNIDADE RESPONSÁVEL	VINCULAÇÃO COM O PDI
Obj. 1	Fortalecer a atuação da Ouvidoria como canal de participação e controle social , assegurando o atendimento tempestivo e qualificado das manifestações da comunidade universitária e da sociedade.	Ouvidoria	3.6 4.1 4.3 4.11
Obj. 2	Assegurar a efetividade e a melhoria contínua do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) , garantindo acesso ágil, confiável e transparente às informações públicas da UFMS.	Ouvidoria	4.3 4.11
Obj. 3	Consolidar a governança em proteção de dados pessoais , garantindo a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.	Ouvidoria	4.1 4.7 4.11
Obj. 4	Reforçar a cultura de integridade, ética e transparência institucional , em articulação com a Corregedoria e demais instâncias de governança, prevenindo irregularidades e fortalecendo a cultura de governança.	Ouvidoria	4.1 4.2 4.3 4.11
Obj. 5	Garantir atendimento qualificado e acolhedor , assegurando sigilo, proteção de denunciante e a atuação da Ouvidoria Feminina.	Ouvidoria	3.1 3.2 3.6
Obj. 6	Ampliar a comunicação e a identidade institucional da Ouvidoria , com a divulgação de seus serviços e o fortalecimento da Unidade como canal de confiança da comunidade universitária.	Ouvidoria	3.11 4.11
Obj. 7	Estimular a melhoria contínua dos serviços e processos da UFMS , subsidiando a gestão universitária por meio das tratativas das manifestações recebidas, emissão de recomendações e de consultas ao Conselho de Usuários.	Ouvidoria	4.2 4.7 4.11

1.2. Indicadores de Resultado e Metas

ID.	INDICADOR	METAS							UNIDADE RESPONSÁVEL	VINCULAÇÃO COM A CADEIA DE VALOR (MACROPROCESSOS OU RESULTADOS)
		DESCRIÇÃO DAS METAS	2025	2026	2027	2028	2029	2030		
Ind. 1	Tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação	Tempo médio, em dias corridos, entre o registro manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação na Plataforma Fala.BR e o envio da resposta final da Ouvidoria, após análise preliminar e solicitação de subsídios à unidade (quando necessário).	10	9	8	8	8	8	Ouvidoria	Macroprocesso Transversal: Cidadania e Responsabilidade Social Resultado Esperado: Prestação de Serviços e Atendimentos à Comunidade
Ind. 2	Engajamento em ações de formação voltadas aos servidores	Percentual de servidores que participaram de pelo menos uma formação pela UFMS ou outra instituição em temas relacionados à integridade, LGPD, transparência e acesso à informação	20%	30%	35%	40%	45%	50%	Progep, Corregedoria e Ouvidoria	Macroprocesso Transversal: Cidadania e Responsabilidade Social Resultado Esperado: Líderes e Profissionais Éticos e Qualificados
Ind. 3	Monitoramento do Plano de Integridade da UFMS	Percentual de objetivos e indicadores monitorados e consolidados em relatório anual.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Corregedoria e Ouvidoria	Macroprocesso transversal: Cidadania e responsabilidade social Resultados esperados: Líderes e Profissionais éticos e qualificados; e Cidadãos socialmente atuantes e transformadores

ID.	INDICADOR	METAS							UNIDADE RESPONSÁVEL	VINCULAÇÃO COM A CADEIA DE VALOR (MACRO-PROCESSOS OU RESULTADOS)
		DESCRIÇÃO DAS METAS	2025	2026	2027	2028	2029	2030		
Ind. 4	Monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD da UFMS	Percentual de objetivos e indicadores monitorados e consolidados em relatório anual.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Ouvidoria	Macroprocesso transversal: Cidadania e responsabilidade social Resultados esperados: Líderes e Profissionais éticos e qualificados; Cidadãos socialmente atuantes e transformadores; e Sistemas, processos e metodologias inovadoras.
Ind. 5	Realização das consultas anuais ao Conselho de Usuários	Mede o cumprimento da obrigação institucional de realizar, anualmente, consulta formal ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Ouvidoria	Macroprocesso transversal: Cidadania e responsabilidade social Resultados esperados: Cidadãos socialmente atuantes e transformadores

7. PLANO DE AÇÃO E DE ENTREGAS

Além do tratamento cotidiano das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria, visando elevar seu nível de maturidade institucional e cumprir os objetivos estratégicos fixados neste Plano, desenvolverá as ações listadas a seguir. Essas iniciativas abrangem a melhoria contínua dos serviços, o fortalecimento da governança em privacidade, integridade e transparência, bem como ações educativas, preventivas e de aproximação com a comunidade universitária.

As ações foram estruturadas em conformidade com as atribuições da Ouvidoria da UFMS, estabelecidas pela Resolução nº 250-Coun/UFMS, de 2023, bem como pela legislação federal aplicável. Destaca-se que determinadas ações possuem caráter anual e obrigatório, em razão de sua previsão normativa, sendo, portanto, entregas estruturantes e permanentes, assegurando a continuidade da atuação institucional da Ouvidoria e seu alinhamento às diretrizes de governança, integridade, transparência e cidadania da UFMS.

1.3. Plano de Ação 2026

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 1	Criar espaço acolhedor para a Ouvidoria - ambiente com mais acessibilidade, visibilidade e ampliação do espaço	Proadi e Ouvidoria	1	janeiro (realizado)	Obj. 5 e Obj. 6
Ac. 2	Incluir, na Semana Pedagógica, palestra sobre Ouvidoria e Corregedoria como ferramentas de melhoria do ambiente universitário	Prograd, Ouvidoria e Corregedoria	2	fevereiro (realizado)	Obj. 1, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 3	Incluir, no curso de formação de coordenadores, a temática sobre enfrentamento ao assédio e à discriminação	Prograd, Ouvidoria, Corregedoria e Procids	2	fevereiro (realizado)	Obj. 4, Obj. 5 e Obj. 6
Ac. 4	Realizar diagnóstico de maturidade por meio do Framework do PPSI	Ouvidoria e Agetic	2	fevereiro (realizado)	Obj. 3
Ac. 5	Divulgar os canais para o enfrentamento ao assédio e à discriminação na recepção institucional aos estudantes da UFMS	Procids e Ouvidoria	3	março (realizado)	Obj. 4, Obj. 5 e Obj. 6
Ac. 6	Elaborar e publicar relatório anual de gestão da Ouvidoria - ano 2024	Ouvidoria	3	março	Obj. 1, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 7	Incluir, na Semana de Desenvolvimento profissional, palestra sobre a importância do respeito em espaços e instituições	Proaes, Ouvidoria, Corregedoria e Procids	3	maio (realizado)	Obj. 4, Obj. 5 e Obj. 6

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 8	Revisar e atualizar a Política de Privacidade e Proteção de Dados da UFMS, formalizando papéis e responsabilidades institucionais.	Ouvidoria e Agetic	3	junho (realizado)	Obj. 3
Ac. 9	Revisar a Política de prevenção e enfrentamento do assédio, incorporando diretrizes da Portaria MGI nº 6.719, de 2024 e outras legislações correlatas	Procids, Progep, Proaes, Ouvidoria e Corregedoria	3	julho (realizado)	Obj. 4 e Obj. 5
Ac. 10	Instituir fluxo para atendimento/acolhimento, com protocolos claros de atuação	Ouvidoria, Corregedoria e Procids	3	julho (realizado)	Obj. 4 e Obj. 5
Ac. 11	Formalizar estrutura da rede de Acolhimento e suas competências	Procids, Ouvidoria e Corregedoria	3	julho (realizado)	Obj. 4 e Obj. 5
Ac. 12	Realizar estudo sobre a viabilidade de normatização interna para o descarte seguro de dados, conforme identificado no diagnóstico do Framework PPSI.	Ouvidoria	3	setembro	Obj. 3
Ac. 13	auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de RIPDs	Ouvidoria	3	outubro	Obj. 3
Ac. 14	Realizar estudo técnico sobre a viabilidade de normatização interna sobre classificação e gestão do ciclo de vida dos dados pessoais, conforme previsto no diagnóstico do Framework PPSI	Ouvidoria e Digov	3	outubro	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 15	Visitar as Unidades da UFMS na ação: Corregedoria e Ouvidoria presentes	Corregedoria e Ouvidoria	3	outubro	Obj. 1, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 16	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de inventários de dados pessoais	Ouvidoria	3	outubro	Obj. 3
Ac. 17	Participar de redes de ouvidorias, corregedorias, comissões de integridade ou fóruns da CGU	Corregedoria e Ouvidoria	12	ao longo do ano	Obj. 1 e Obj. 4
Ac. 18	Orientar os gestores sobre atuação da Rede de Acolhimento	Corregedoria e Ouvidoria	3	novembro	Obj. 4 e Obj. 5
Ac. 19	Atualizar, em articulação com as unidades, a Carta de Serviços no portal gov. br	Ouvidoria e unidades responsáveis	2	dezembro	Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 20	Realizar consulta anual ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS	Ouvidoria	2	dezembro	Obj. 7

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 21	Incluir no PDP de 2026 capacitações contínuas sobre integridade, que abarque ética, assédio, transparência, LGPD, responsabilização e conflitos de interesse.	Corregedoria, Ouvidoria e Progep	1	dezembro	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 22	Elaborar diagnóstico de maturidade institucional em integridade	Corregedoria e Ouvidoria	6	dezembro	Obj. 4
Ac. 23	Inserir campanha anual de Integridade, LGPD e Ouvidoria no Plano de Comunicação da UFMS	Corregedoria, Ouvidoria e Agecom	1	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 24	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do plano de integridade	Corregedoria e Ouvidoria	12	Reuniões do CGirci	Obj. 4
Ac. 25	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD	Ouvidoria	12	Reuniões do CGDIC	Obj. 3 e Obj. 4

1.4. Plano de Ação 2027

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 26	Revisar e divulgar o Guia para realização de denúncias de assédio da UFMS	Procids, Ouvidoria, Corregedoria, e Agecom	3	março	Obj. 4, Obj. 5 e Obj. 6
Ac. 27	Elaborar e publicar relatório anual de gestão da Ouvidoria - ano de 2025	Ouvidoria	3	março	Obj. 1, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 28	Revisar/atualizar termos de uso	Agetic e Ouvidoria	3	março	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 29	Elaborar manual/fluxo interno de triagem, tratamento e resposta das solicitações de titulares, conforme diagnóstico do Framework PPSI.	Ouvidoria	5	maio	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 30	Avaliar o fluxo de acolhimento com base em casos registrados no período anterior	Comissão de prevenção e enfrentamento ao assédio e discriminação, Ouvidoria e Corregedoria	3	maio	Obj. 4 e Obj. 5

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 31	Desenvolver campanha de integridade e conduta ética junto à comunidade universitária	Corregedoria e Ouvidoria	8	agosto	Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 32	Revisar fluxos internos para tratamento de denúncias e responsabilização, com ênfase em segurança jurídica e integridade institucional	Corregedoria e Ouvidoria	8	agosto	Obj. 1. Obj. 4 e Obj. 5
Ac. 33	Realizar a Semana de Mobilização para a Prevenção e Enfrentamento dos Assédios e de todas as formas de Discriminação	Prograd, Propp, Procids, Progep, Proaes, Proadi, Ouvidoria, Corregedoria, Agecom	5	outubro	Obj. 4, Obj. 5 e Obj. 6
Ac. 34	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de inventários de dados pessoais	Ouvidoria	3	outubro	Obj. 3
Ac. 35	auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de RIPDs	Ouvidoria	3	novembro	Obj. 3
Ac. 36	Manter formações da EVG/Enap atualizadas no portal da LGPD	Ouvidoria	1	novembro	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 37	Realizar diagnóstico de maturidade por meio do Framework do PPSI	Ouvidoria e Agetic	3	novembro	Obj. 3
Ac. 38	Revisar o mapeamento dos riscos dos processos da Ouvidoria e as medidas de tratamento	Ouvidoria, com apoio da Proplan	12	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 39	Participar de redes de ouvidorias, corregedorias, comissões de integridade ou fóruns da CGU	Corregedoria e Ouvidoria	12	ao longo do ano	Obj. 1 e Obj. 4
Ac. 40	Incluir no PDP de 2027 capacitações contínuas sobre integridade, que abarque ética, assédio, transparência, LGPD, responsabilização e conflitos de interesse.	Corregedoria, Ouvidoria e Progep	1	dezembro	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 41	Inserir campanha anual de Integridade, LGPD e Ouvidoria no Plano de Comunicação da UFMS	Corregedoria, Ouvidoria e Agecom	1	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 42	Atualizar, em articulação com as unidades, a Carta de Serviços no portal gov. br	Ouvidoria e unidades responsáveis	2	dezembro	Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 43	Realizar consulta anual ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS	Ouvidoria	2	dezembro	Obj. 7
Ac. 44	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do plano de integridade	Corregedoria e Ouvidoria	12	Reuniões do CGirci	Obj. 4

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 45	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD	Ouvidoria	12	Reuniões do CGDIC	Obj. 3 e Obj. 4

1.5. Plano de Ação 2028

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 46	Desenvolver cartilha digital com orientações para as unidades sobre o fluxo de acolhimento e denúncia	Ouvidoria, Corregedoria e Agecom	3	março	Obj. 4, Obj. 5 e Obj. 6
Ac. 47	Elaborar e publicar relatório anual de gestão da Ouvidoria - ano de 2026	Ouvidoria	3	março	Obj. 1, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 48	Implementar campanha de integridade e conduta ética junto à comunidade universitária	Corregedoria e Ouvidoria	12	ao longo do ano	Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 49	Participar de redes de ouvidorias, corregedorias, comissões de integridade ou fóruns da CGU	Corregedoria e Ouvidoria	12	ao longo do ano	Obj. 1 e Obj. 4
Ac. 50	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de inventários de dados pessoais	Ouvidoria	3	outubro	Obj. 3
Ac. 51	Elaborar o Plano de Integridade Pública 2028-2030	Ouvidoria e Corregedoria	3	outubro	Obj. 1 e Obj. 4
Ac. 52	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de RIPDs	Ouvidoria	3	novembro	Obj. 3
Ac. 53	Manter formações da EVG/Enap atualizadas no portal da LGPD	Ouvidoria	1	novembro	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 54	Realizar diagnóstico de maturidade por meio do Framework do PPSI	Ouvidoria e Agetic	3	novembro	Obj. 3
Ac. 55	Analisar o cumprimento das medidas de tratamento e os indicadores relacionados aos riscos dos processos da Ouvidoria	Ouvidoria, com apoio da Proplan	12	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 56	Incluir no PDP de 2028 capacitações contínuas sobre integridade, que abarque ética, assédio, transparência, LGPD, responsabilização e conflitos de interesse.	Corregedoria, Ouvidoria e Progep	1	dezembro	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 57	Inserir campanha anual de Integridade, LGPD e Ouvidoria no Plano de Comunicação da UFMS	Corregedoria, Ouvidoria e Agecom	1	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 6

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 58	Elaborar o Programa de Conformidade e Governança à LGPD 2028-2030	Ouvidoria	3	dezembro	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 59	Atualizar, em articulação com as unidades, a Carta de Serviços no portal gov.br	Ouvidoria e unidades responsáveis	2	dezembro	Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 60	Realizar consulta anual ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS	Ouvidoria	2	dezembro	Obj. 7
Ac. 61	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do plano de integridade	Corregedoria e Ouvidoria	12	Reuniões do CGirci	Obj. 4
Ac. 62	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD	Ouvidoria	12	Reuniões do CGDIC	Obj. 3 e Obj. 4

1.6. Plano de Ação 2029

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 63	Elaborar e publicar relatório anual de gestão da Ouvidoria - ano de 2027	Ouvidoria	3	março	Obj. 1, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 64	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de inventários de dados pessoais	Ouvidoria	3	outubro	Obj. 3
Ac. 65	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de RIPDs	Ouvidoria	3	novembro	Obj. 3
Ac. 66	Implementar campanha de integridade e conduta ética junto à comunidade universitária	Corregedoria e Ouvidoria	12	ao longo do ano	Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 67	Analisar o cumprimento das medidas de tratamento e os indicadores relacionados aos riscos dos processos da Ouvidoria	Ouvidoria, com apoio da Proplan	12	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 68	Participar de redes de ouvidorias, corregedorias, comissões de integridade ou fóruns da CGU	Corregedoria e Ouvidoria	12	ao longo do ano	Obj. 1 e Obj. 4
Ac. 69	Incluir no PDP de 2029 capacitações contínuas sobre integridade, que abarque ética, assédio, transparência, LGPD, responsabilização e conflitos de interesse.	Corregedoria, Ouvidoria e Progep	1	dezembro	Obj. 3 e Obj. 4

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 70	Inserir campanha anual de Integridade, LGPD e Ouvidoria no Plano de Comunicação da UFMS	Corregedoria, Ouvidoria e Agecom	1	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 71	Atualizar, em articulação com as unidades, a Carta de Serviços no portal gov.br	Ouvidoria e unidades responsáveis	2	dezembro	Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 72	Realizar consulta anual ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS	Ouvidoria	2	dezembro	Obj. 7
Ac. 73	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do plano de integridade	Corregedoria e Ouvidoria	12	Reuniões do CGirci	Obj. 4
Ac. 74	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD	Ouvidoria	12	Reuniões do CGDIC	Obj. 3 e Obj. 4

1.7. Plano de Ação 2030

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 75	Elaborar e publicar relatório anual de gestão da Ouvidoria - ano de 2028	Ouvidoria	3	março	Obj. 1, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 76	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de inventários de dados pessoais	Ouvidoria	3	outubro	Obj. 3
Ac. 77	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de RIPDs	Ouvidoria	3	novembro	Obj. 3
Ac. 78	Analisar o cumprimento das medidas de tratamento e os indicadores relacionados aos riscos dos processos da Ouvidoria	Ouvidoria, com apoio da Proplan	12	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 79	Participar de redes de ouvidorias, corregedorias, comissões de integridade ou fóruns da CGU	Corregedoria e Ouvidoria	12	ao longo do ano	Obj. 1 e Obj. 4
Ac. 80	Incluir no PDP de 2030 capacitações contínuas sobre integridade, que abarque ética, assédio, transparência, LGPD, responsabilização e conflitos de interesse.	Corregedoria, Ouvidoria e Progep	1	dezembro	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 81	Inserir campanha anual de Integridade, LGPD e Ouvidoria no Plano de Comunicação da UFMS	Corregedoria, Ouvidoria e Agecom	1	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 6

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 82	Atualizar, em articulação com as unidades, a Carta de Serviços no portal gov.br	Ouvidoria e unidades responsáveis	2	dezembro	Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 83	Realizar consulta anual ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS	Ouvidoria	2	dezembro	Obj. 7
Ac. 84	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do plano de integridade	Corregedoria e Ouvidoria	12	Reuniões do CGirci	Obj. 4
Ac. 85	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD	Ouvidoria	12	Reuniões do CGDIC	Obj. 3 e Obj. 4

1.8. Plano de Ação 2030

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 86	Elaborar e publicar relatório anual de gestão da Ouvidoria - ano de 2029	Ouvidoria	3	março	Obj. 1, Obj. 4 e Obj. 6
Ac. 87	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de inventários de dados pessoais	Ouvidoria	3	outubro	Obj. 3
Ac. 88	Auxiliar unidades responsáveis na elaboração ou revisão de RIPDs	Ouvidoria	3	novembro	Obj. 3
Ac. 89	Analisar o cumprimento das medidas de tratamento e os indicadores relacionados aos riscos dos processos da Ouvidoria	Ouvidoria, com apoio da Proplan	12	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 90	Participar de redes de ouvidorias, corregedorias, comissões de integridade ou fóruns da CGU	Corregedoria e Ouvidoria	12	ao longo do ano	Obj. 1 e Obj. 4
Ac. 91	Incluir no PDP de 2031 capacitações contínuas sobre integridade, que abarque ética, assédio, transparência, LGPD, responsabilização e conflitos de interesse.	Corregedoria, Ouvidoria e Progep	1	dezembro	Obj. 3 e Obj. 4
Ac. 92	Inserir campanha anual de Integridade, LGPD e Ouvidoria no Plano de Comunicação da UFMS	Corregedoria, Ouvidoria e Agecom	1	dezembro	Obj. 3, Obj. 4 e Obj. 6

ID.	AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	PRAZO EM MESES	MÊS DA ENTREGA	OBJETIVO VINCULADO
Ac. 93	Atualizar, em articulação com as unidades, a Carta de Serviços no portal gov.br	Ouvidoria e unidades responsáveis	2	dezembro	Obj. 4 e Obj. 7
Ac. 94	Realizar consulta anual ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS	Ouvidoria	2	dezembro	Obj. 7
Ac. 95	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do plano de integridade	Corregedoria e Ouvidoria	12	Reuniões do CGirci	Obj. 4
Ac. 96	Elaborar relatórios parciais e anuais de monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD	Ouvidoria	12	Reuniões do CGDIC	Obj. 3 e Obj. 4

O conjunto de entregas e ações aqui definidas consolida o papel da Ouvidoria como um canal de controle e participação social, visando a escuta qualificada, transparência e promoção da cidadania. Ressalta-se, contudo, que, havendo necessidade legal, administrativa ou técnica, as ações previstas poderão ser revistas, ajustadas ou ampliadas, de modo a assegurar sua efetividade e a adequada resposta às demandas institucionais e sociais.

8. ANEXO I – FICHAS DE INDICADORES DE RESULTADO

NOME DO INDICADOR						
Tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação						
Id.	Ind. 1					
Unidade Responsável	Ouvidoria					
Objetivo do PDI/PPI 2025-2030 vinculado	Objetivo 4.1 e Objetivo 4.3.					
Alinhamento cadeia de valor	Macroprocesso Transversal: Cidadania e Responsabilidade Social Resultado Esperado: Prestação de Serviços e Atendimentos à Comunidade					
Descrição do Indicador de Resultado						
Tempo médio, em dias corridos, entre o registro manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação na Plataforma Fala.BR e o envio da resposta final da Ouvidoria, após análise preliminar e solicitação de subsídios à unidade (quando necessário).						
Método de Cálculo						
Soma dos dias corridos entre o registro e a resposta final de todas as manifestações recebidas no ano / número total de manifestações concluídas no ano. (unidade: dias).						
Polaridade	Negativa – Quanto menor, melhor					
Acompanhamento	Diário, por meio de controle interno feito pela Unidade, mensal, por meio de relatórios da atuação da Unidade e consolidado anualmente, a partir de relatórios extraídos pela Ouvidoria com base nos tempos de tramitação registrados em cada manifestação.					
Base de Dados	Fonte:		Plataforma Fala.BR.			
	Considerações					
	Usado para aferir a tempestividade e eficiência da Ouvidoria.					
Metas	2025	2026	2027	2028	2029	2030
	10	9	8	8	8	8
Observações e Registro de Alterações	A meta pode ser revista caso haja aumento expressivo de manifestações e a complexidade dos casos em cada exercício.					

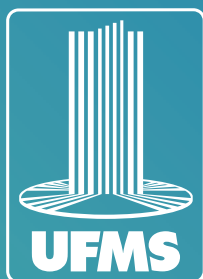
NOME DO INDICADOR						
Engajamento em ações de formação voltadas aos servidores						
Id.	Ind. 2					
Unidade Responsável	Progep, Corregedoria e Ouvidoria					
Objetivo do PDI/PPI 2025-2030 vinculado	Objetivo 3.8, Objetivo 4.1 e Objetivo 4.3.					
Alinhamento cadeia de valor	Macroprocesso Transversal: Cidadania e Responsabilidade Social Resultado Esperado: Líderes e Profissionais Éticos e Qualificados					
Descrição do Indicador de Resultado						
Percentual de servidores que participaram de pelo menos uma formação pela UFMS ou outra instituição em temas relacionados à integridade, LGPD, transparência e acesso à informação						
Método de Cálculo						
(Nº de servidores formados no ano/ nº total de servidores ativos na UFMS no ano) x 100						
Polaridade	Positiva – Quanto maior, melhor.					
Acompanhamento	Trimestral, nas reuniões do CGirci, e consolidado anualmente, com base em registros formais das ações formativas e informativas realizadas, bem como certificações emitidas ou validadas.					
Base de Dados	Fonte:		Progep (por meio de Sistemas que contenham registros institucionais de participação; e certificados de conclusão emitidos pela EVG, Enap ou plataformas parceiras); e Ouvidoria e Corregedoria, por meio de bases da unidade vinculadas às ações educativas do Plano.			
	Considerações					
	Serão contabilizadas formações com registro de participação (ex: seminários, campanhas, oficinas). A participação deve ser comprovada por certificado ou lista de presença, ou relatório validado.					
Metas	2025	2026	2027	2028	2029	2030
	20%	30%	35%	40%	45%	50%
Observações e Registro de Alterações	As ações podem ser desenvolvidas de forma articulada entre as unidades da UFMS e contar com recursos multimodais, como vídeos educativos, rodas de conversa, oficinas ou minicursos.					

NOME DO INDICADOR						
Monitoramento do Plano de Integridade da UFMS						
Id.	Ind. 3					
Unidade Responsável	Corregedoria e Ouvidoria					
Objetivo do PDI/PPI 2025-2030 vinculado	Objetivo 4.1. e Objetivo 4.3.					
Alinhamento cadeia de valor	Macroprocesso transversal: Cidadania e responsabilidade social Resultados esperados: Líderes e Profissionais éticos e qualificados; e Cidadãos socialmente atuantes e transformadores					
Descrição do Indicador de Resultado						
Percentual de objetivos e indicadores monitorados e consolidados em relatório anual.						
Método de Cálculo						
(nº de indicadores alcançados / total de indicadores) × 100						
Polaridade	Positiva (quanto maior, melhor)					
Acompanhamento	trimestral, nas reuniões do CGirci, e consolidado anualmente, a partir de relatórios extraídos pela Corregedoria da UFMS.					
Base de Dados	Fonte:		Relatórios trimestrais apresentados no CGirci			
	Considerações					
	Avalia o grau de comprometimento da instituição com a integridade pública.					
Metas	2025	2026	2027	2028	2029	2030
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Observações e Registro de Alterações	Considera-se indicador alcançado aquele que foi efetivamente cumprido conforme Ficha de Indicador de Resultado constante no Plano de Integridade.					

NOME DO INDICADOR						
Monitoramento do Programa de Conformidade e Governança à LGPD da UFMS						
Id.	Ind. 4					
Unidade Responsável	Ouvidoria					
Objetivo do PDI/PPI 2025-2030 vinculado	Objetivo 4.1. e Objetivo 4.3.					
Alinhamento cadeia de valor	Macroprocesso transversal: Cidadania e responsabilidade social Resultados esperados: Líderes e Profissionais éticos e qualificados; Cidadãos socialmente atuantes e transformadores; e Sistemas, processos e metodologias inovadoras.					
Descrição do Indicador de Resultado						
Percentual de objetivos e indicadores monitorados e consolidados em relatório anual.						
Método de Cálculo						
(nº de indicadores alcançados / total de indicadores) × 100						
Polaridade	Positiva (quanto maior, melhor)					
Acompanhamento	trimestral, nas reuniões do CGDIC, e consolidado anualmente, a partir de relatórios extraídos pela Ouvidoria da UFMS.					
Base de Dados	Fonte:		Relatórios trimestrais apresentados no CGDIC			
	Considerações					
	Avalia o grau de comprometimento da instituição com a governança em privacidade e conformidade com a LGPD.					
Metas	2025	2026	2027	2028	2029	2030
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Observações e Registro de Alterações	Indicador alcançado é aquele cumprido conforme a Ficha de Indicador de Resultado do Programa de Conformidade e Governança à LGPD da UFMS.					

NOME DO INDICADOR						
Realização das consultas anuais ao Conselho de Usuários						
Id.	Ind. 5					
Unidade Responsável	Ouvidoria					
Objetivo do PDI/PPI 2025-2030 vinculado	Objetivo 4.1, Objetivo 4.2, Objetivo. 4.3 e Objetivo. 4.11					
Alinhamento cadeia de valor	Macroprocesso transversal: Cidadania e responsabilidade social Resultados esperados: Cidadãos socialmente atuantes e transformadores					
Descrição do Indicador de Resultado						
Mede o cumprimento da obrigação institucional de realizar, anualmente, consulta formal ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da UFMS.						
Método de Cálculo						
Percentual de consultas realizadas em relação às previstas (nº de consultas realizadas ÷ nº de consultas previstas × 100).						
Polaridade	Quanto maior, melhor					
Acompanhamento	Monitoramento anual por meio dos relatórios de gestão da Ouvidoria e registro da realização da consulta.					
Base de Dados	Fonte:		Relatórios anuais das consultas realizadas.			
	Considerações					
	O indicador mede apenas a realização das consultas, uma vez que estas são de caráter normativo e obrigatório.					
Metas	2025	2026	2027	2028	2029	2030
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Observações e Registro de Alterações	Quadro destinado ao registro de eventuais revisões futuras do indicador.					

— ★ ★ ★ ★ ★ —
UFMS
É 10!
— ★ ★ ★ ★ ★ —
NOTA MÁXIMA NO MEC



www.ufms.br



[/ufmsbr](https://www.facebook.com/ufmsbr)



[@ufmsoficial](https://www.instagram.com/ufmsoficial)



[Educativa UFMS](#)



[/school/ufms](https://www.linkedin.com/school/ufms)



[/tvufms](https://www.youtube.com/tvufms)