

PLANO DE AÇÃO - Maturidade em Ouvidoria

INFORMAÇÕES GERAIS

Responsável	Adriele Gonzaga De Moura e Isabela Cristina de Souza Santos
Objetivo	Promover a adequação da gestão da Ouvidoria da UFRB ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) desenvolvido pela CGU para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública nos termos da IN/CGU nº 15/2018 e da Portaria CGU nº 581/2021.

PLANO DE AÇÃO

Objetivo	ELEMENTO	NÍVEL ALVO	Ação	ETAPAS	PRAZO	ÁREAS RESPONSÁVEIS
Institucionalidade	Relevância institucional	(3) a ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre a gestão de serviços e políticas públicas do órgão ou entidade.	Inserir a ouvidoria na tomada de decisões sobre a gestão de serviços e política pública da Universidade.	1 - identificar as estruturas administrativas de gestão de serviços e políticas públicas da instituição; 2 - estabelecer diálogo com as unidades e a Reitoria; 3 - assegurar a participação da Ouvidoria na tomada de	12/2022.	Reitoria; Ouvidoria; áreas envolvidas na gestão de serviço e políticas públicas.

				decisão da gestão de serviços e políticas públicas.		
	Locus Organizacional	(4) a ouvidoria possui, a fim de minimizar camadas hierárquicas, estrutura formal vinculada a alta direção do órgão ou entidade, compreendendo no caso dos ministérios o Ministro de Estado ou Secretário Executivo, e nos demais, o dirigente máximo ou conselho de Administração.	A Ouvidoria é vinculada ao Gabinete do Reitor, conforme portaria nº 426/2013.	Nível máximo alcançado.	Não se aplica.	Não se aplica.
Capacidades e garantias da equipe	Rotatividade da equipe	(4) menos de 20%	A equipe da Ouvidoria é formada por servidores públicos efetivos, sendo a rotatividade de pessoal inferior a 20%.	Nível máximo alcançado.	Não se aplica.	Não se aplica.
	Estabilidade da equipe	(4) os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem menos de 20% da força de trabalho da Ouvidoria.	A equipe da Ouvidoria é formada por servidores públicos efetivos.	Nível máximo alcançado.	Não se aplica.	Não se aplica.

	Escolaridade da equipe	(2) Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.	A equipe da Ouvidoria é composta por duas assistentes em administração que possuem formação de nível superior.	Não se aplica.	Não se aplica.	Não se aplica.
	Heterogeneidade da equipe	(2) Entre 2 e 3 formações, ou, no caso de unidades com 4 integrantes, entre 20% e 79% da equipe com formação distinta	A equipe da Ouvidoria é composta por duas assistentes em administração que possuem formação de nível superior em áreas distintas.	Não se aplica.	Não se aplica.	Não se aplica.
	Condutas	(3) A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, e estes são orientados continuamente nos termos do instrumento.	Elaborar minuta de instrumento de condutas desejáveis e vedadas aos servidores que compõem a equipe da unidade ouvidoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração da minuta do instrumento de conduta. 2. Submissão para aprovação pela unidade competente. 3. Aprovação e publicação do instrumento normativo. 	Até 02/2023	Ouvidoria; Reitoria; .
Capacidades e garantias do titular	Escolaridade do titular	(3) Ensino superior.	Estimular o titular da Ouvidoria a perseguir especialização formal e na área de atuação	1. Fomentar cultura de aprendizagem e desenvolvimento de habilidades e capacidades através de capacitação continuada, conforme plano	Até 02/2023	Ouvidoria; Reitoria; PROGEP.

				de capacitação anual da Ouvidoria.		
	Garantias do titular	(4) Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, com supervisão ou monitoramento externo ao órgão.	A Ouvidora da UFRB possui cargo efetivo vinculado à Lei nº 8.112/1990.	Nível máximo alcançado.	Não se aplica.	Não se aplica.
	Critérios de nomeação do titular	4) Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, que define as competências necessárias para o cargo de titular da unidade, bem como forma ou procedimento de seleção.	A função de Ouvidor da UFRB é realizada mediante os critérios da IN CGU nº 1.181/2020.	Nível máximo alcançado.	Não se aplica.	Não se aplica.
	Acesso ao nível estratégico	(4) O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam periodicamente ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas, bem como eventualmente, para a solução de casos concretos ou em razão da participação do titular da ouvidoria nos fóruns de	Estabelecer periodicidade de comunicação entre Ouvidoria e Reitoria por meio de rotinas institucionalizadas e garantir a participação da Ouvidoria nos fóruns de governança da UFRB	1 - estabelecer periodicidade de reunião com a Reitoria ; 2 - identificar e estabelecer diálogo com os fóruns de governança; 3 - assegurar a participação da Ouvidoria nos fóruns de governança estratégica.	Até 07/2022	Ouvidoria; Reitoria; Fóruns de Governança.

		governança estratégica do órgão ou entidade.				
Planejamento e gestão eficiente	Planejamento Operacional	(3) Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.	Planejar as ações de Ouvidoria para o ano corrente.	<p>1 - inserir as ações planejadas para o ano corrente no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.</p> <p>2 - apresentar à Reitoria para sugestões, validação e viabilidade;</p> <p>3- elaborar planos de ação.</p>	Até 06/2022	Ouvidoria; Reitoria
	Formação de Competências	(2) Existe uma lista de competências desejáveis para a equipe de ouvidoria, mas não há um controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas e as competências já adquiridas.	Garantir o desenvolvimento de competências desejáveis através de participação da equipe em programas de capacitação.	<p>1 - inserir as competências desejáveis para a equipe de Ouvidoria em normativo interno;</p> <p>2 - Inserir o planejamento anual das capacitações da equipe no Relatório de Gestão da Ouvidoria.</p> <p>3 - Promover os cursos do PROFOCO internamente, através da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal com vistas a disseminar o conhecimento e</p>	Até 02/2023	Ouvidoria; Reitoria; PROGEP.

				formação profissional em gestão de ouvidoria.		
	Eficiência de alocação de recursos	(2) Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas.	Registrar a evolução do volume de demandas da Ouvidoria	<p>1. Realizar o levantamento das demandas tramitadas pela ouvidoria no ano a que se refere o relatório de Gestão e traçar comparativo com anterior.</p> <p>2. Estabelecer rotinas e processos para a recomendação de melhoria dos serviços públicos da instituição e consequente redução das manifestações, especialmente as reincidentes.</p>	Até 02/2023	Ouvidoria; Reitoria
	Segurança da informação	(2) Existem processos mapeados, bem como riscos a eles associados. São realizadas ações pontuais de mitigação de riscos, mas estas não constam em planos de ação e tampouco compõem um processo de gestão de riscos.	Mapear os processos e os riscos associados e construir planos de ações para mitigar os riscos.	<p>1. Realizar o mapeamento dos processos.</p> <p>2. Identificar os riscos associados a cada processo.</p> <p>3. Construir um plano de ação para mitigar os riscos.</p> <p>4. Implementar o plano de ação.</p>	02/2023	Ouvidoria; Auditoria; Reitoria
	Planejamento e execução orçamentária	(1) Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade, nem	Dialogar com as unidade orçamentária	1 - Dialogar com as unidades orçamentárias acerca da possibilidade de previsão	10/2022	Ouvidoria; PROPLAN; Reitoria

		qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.		orçamentária para ações de ouvidoria. 2- Em caso positivo, incluir ações de Ouvidoria planejadas para o período no relatório de gestão.		
Infraestrutura e acessibilidade	Infraestrutura tecnológica	(2) A ouvidoria possui apenas sistema de gestão de processos, o qual não é específico para as ações de ouvidoria.	Implementar sistema de gestão de processos.	1.Reunião com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação para alinhamento sobre o sistema. 2.Implantação do sistema; 3. Iniciar treinamento com módulo de teste	02/2023	COTEC; Ouvidoria; Reitoria
	Infraestrutura de base de dados	(2) A ouvidoria não possui infraestrutura de base de dados para a gestão de suas informações, estando parte delas armazenadas nos discos rígidos dos computadores utilizados pela equipe e parte em bases de dados de suporte dos sistemas utilizados, fora de qualquer governança da ouvidoria.	Implementar sistema de gestão de processos	1.Reunião com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação para alinhamento sobre o sistema. 2.Implantação do sistema; 3. Iniciar treinamento com módulo de teste	10/2022	Ouvidoria; COTEC; Reitoria
	Infraestrutura física	(3) A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento, mas	Transferir a ouvidoria para um espaço mais	1.Reunião com o Reitor para definir novo local que melhor atenda o público.	07/2022	Reitoria; Ouvidoria

		este se encontra em local não evidente aos manifestantes que a procuram.	evidente aos manifestantes.	2. Adequação do espaço ao atendimento. 2.Transferência do local da ouvidoria.		
	Acessibilidade tecnológica	(4) A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, estes estão disponibilizados no sítio da instituição a que está vinculada, e tanto o sistema quanto o sítio da instituição estão plenamente aderentes ao padrão de acessibilidade de governo eletrônico eMAG.	O portal da UFRB e O Fala.BR, sistema administrado pela CGU em que são tramitadas as manifestações de Ouvidoria seguem as diretrizes do e-MAG.	Nível máximo alcançado	Não se aplica	Não se aplica
	Experiência do usuário	(2) Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e esses dados são considerados de maneira pontual ou incidental, na definição dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria.	Realizar levantamento de perfil dos usuários de serviços.	1- Traçar o perfil dos usuários de serviços; 2 - propor melhorias com base nos perfis para melhorar a experiência; 3 - estimular a participação na pesquisa de satisfação do Fala.BR;	02/2023	Ouvidoria; Reitoria
Governança de Serviços	Mapeamento de serviços	(3) A ouvidoria conduz, junto aos gestores de	Atualização da carta de serviços	1.Constituir grupo de trabalho;	10/2022	Ouvidoria; GT;

		serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade		2.Elaborar formulário de serviços de acordo com as informações solicitadas no Portal GOV.BR; 3.Orientar as unidades quanto ao preenchimento do formulário; 4.Divulgar os serviços no GOV.BR		Central de Atendimento; Reitoria
	Monitoramento da carta	(1) A ouvidoria não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços.	A carta de serviço da UFRB é documento norteador e primaz para a avaliação dos serviços, a qual se encontra em fase de atualização, conforme Portaria nº 553/2021 e atualizações.	Não se aplica.	Não se aplica.	Não se aplica
	Qualidade da informação	(3) A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.	Definir rotinas específicas para revisão e atualização da carta de serviços.	1 - Editar normativo interno que atribua à Ouvidoria a competência de promover a atualização da carta de serviços por meio de rotinas específicas, bem como a competência de cada unidade prestadora de serviço; 2 - Submeter normativo à aprovação;	07/2022	Ouvidoria; Reitoria; Gestores de serviços.

				3 - Dar amplo conhecimento da norma.		
Transparência e prestação de contas	Controle Social	(3) 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.	Formalizar procedimentos para analisar os dados de mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria.	1 - Estimular a realização da pesquisa de satisfação do Fala.BR; 2- promover a análise dos dados e apresentá-los no relatório anual de gestão.	05/2022; 02/2023	Ouvidoria; Conselho de Usuários; Reitoria
	Transparência de desempenho	(4) 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 dar transparência interna e externa ao órgão.	Elaborar planos de ação para as ações de melhoria. A Ouvidoria produz relatório anual de gestão em atendimento à Lei 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021.	1 - Elaborar planos de ação para as metas/resultados pretendidos para o ano correspondente conforme descrito no relatório de gestão;	07/2022	Ouvidoria; Reitoria
	Contabilização de benefícios	(1) Não possui.	Verificar junto à CGU	1 - Solicitar à CGU esclarecimento quanto ao item para alcance do nível 2; 2 - realizar benchmarking com as instituições federais de	05/2022	Ouvidoria

				ensino para implantar metodologia de contabilização de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação.		
Processos Essenciais	Processo de tratamento de manifestação	(2) Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.	Mapear os processos de tratamento de manifestações de ouvidoria.	1- Dialogar com as áreas de mapeamento de processos; 2 - Descrever e documentar os processos de tratamento de manifestação; 2 - Estabelecer rotinas de revisão/atualização	12/2022	Ouvidoria; Unidades/Comitês/Gts de mapeamento de processo; Reitoria

	<p>Processo de tratamento de ouvidoria interna</p>	<p>2) Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.</p>	<p>Mapear os processos de tratamento de manifestações internas de ouvidoria.</p>	<p>1- Dialogar com as áreas de mapeamento de processos; 2 - Descrever e documentar os processos de tratamento de manifestação; 3 - Estabelecer rotinas de revisão/atualização</p>	<p>12/2022</p>	<p>Ouvidoria; Unidades/Comitês/Gts de mapeamento de processo; Reitoria</p>
	<p>Atendimento</p>	<p>(3) A ouvidoria possui roteiros e orientações para atendimento, os quais são instituídos por meio de manual ou outro documento de conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento.</p>	<p>Criar manual e roteiros com orientações sobre atendimento no âmbito.</p>	<p>1 - Criar manual com orientações acerca do atendimento prestado no âmbito da ouvidoria. 2. Submeter à aprovação da unidade competente</p>	<p>01/2023</p>	<p>Ouvidoria; Reitoria</p>

	Proteção ao denunciante	(3) Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.	Formalizar os procedimentos para a proteção do denunciante.	1 - Assegurar a inclusão de garantias quanto à proteção da identidade do denunciante e representação contra represálias no regimento interno da Ouvidoria.	02/2023	Ouvidoria; Reitoria; CONSUNI
	Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	(2) Existe registro do mapeamento dos processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.	Mapear processo de resolução de conflitos	1- Dialogar com as áreas de mapeamento de processos; 2 - Descrever e documentar os processos de tratamento de manifestação; 3 - Estabelecer rotinas de revisão/atualização	12/2022	Ouvidoria; Unidades/Comitês/Gts de mapeamento de processo; Reitoria
	Análise preliminar	(3) A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminha, juntando informações acerca de outras	Documentar os processos para análise preliminar das manifestações e juntar outras manifestações que tenham correlação com a recebida.	1- Dialogar com as áreas de mapeamento de processos; 2 - Descrever e documentar os processos de tratamento de manifestação e incluir na descrição a juntada de outras informações de manifestações de teor semelhante; 3 - Estabelecer rotinas de revisão/atualização	12/2022	Ouvidoria; Unidades/Comitês/Gts de mapeamento de processo; Reitoria

		manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida. As etapas deste procedimento estão mapeadas e incorporadas ao processo de tratamento da manifestação.				
	Linguagem e adequação de respostas	(3) A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído, e a encaminha ao manifestante.	Estabelecer procedimento de revisão de resposta da unidade	1- Incluir no manual de orientações acerca do atendimento prestado no âmbito da ouvidoria procedimentos para a revisão da resposta das unidades com vistas a garantir que esta seja objetiva, cortês, e acessível.	01/2023	Ouvidoria; Reitoria; ASCOM
	Acompanhamento da conclusão de denúncias	(3) A ouvidoria possui controles que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, informando ao denunciante, sob demanda, os resultados das apurações concluídas, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso.	Manter registro em planilha eletrônica acerca dos encaminhamentos de denúncia aos órgãos apuratórios.	1- criar planilha eletrônica que descreva as denúncias recebidas e os órgãos apuratórios para as quais foram encaminhadas com vistas à rastreabilidade da denúncia.	05/2022	Ouvidoria

	Acompanham ento efetivo de manifestações	(3) A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.	Manter registro em planilha eletrônica das medidas adotadas em cada manifestação.	1 - criar planilha eletrônica que descreva as manifestações recebidas e as medidas adotadas; 2 - criar documento de recomendação/sugestão para melhoria dos serviços prestados;	06/2022	Ouvidoria; Reitoria
Gestão estratégica de informações	Armazenamen to de informações	(3) As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única e interoperável, e recebem tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade,confidencialidade e autenticidade,permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição.	Tramitar as manifestações de ouvidoria através de sistema.	1.Reunião com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação para alinhamento sobre o sistema. 2.Implantação do sistema; 3. Iniciar treinamento com módulo de teste	10/2022	Ouvidoria; COTEC; Reitoria
	Perfil dos manifestantes	(1) A ouvidoria não coleta tal tipo de dado.	Analisar quais dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, podem gerar informações	1. Analisar quais dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, podem gerar informações relevantes aos gestores e solicitá-los de forma facultativa no registro da	12/2022	Ouvidoria; Comitê LGPD; Reitoria.

			relevantes aos gestores.	manifestação, respeitando o disposto na LGPD.		
	Análise de dados	(2) A ouvidoria realiza análise quantitativa dos dados coletados de manifestações, de acordo com parâmetros por ela definidos.	Realizar a análise quantitativa dos dados da manifestações coletados	1- Realizar a análise quantitativa dos dados da manifestações coletados; 2 - Incluir informações no relatório anual de gestão; 3- propor recomendações de melhoria.	02/2023	Ouvidoria; Reitoria
	Produção de informações estratégicas	(3) Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituiu rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.	Instituir rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos.	1 - elaborar plano de comunicação para estreitar os diálogos com as unidades gestoras de serviços.	01/2023	Ouvidoria; Reitoria
Busca ativa de informações	Capacidade para pesquisa	(1) Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.	Atualizar a carta de serviços	1- Atualizar a carta de serviços passo inicial para promover as pesquisas junto aos conselhos de usuários.	12/2022	Ouvidoria; GT; Gestores de serviços; Reitoria

				2- Capacitar a equipe de Ouvidoria quanto à avaliação do serviço público.		
	Mobilização ativa junto aos usuários	(1) Não realiza.	Atualizar a carta de serviços	1- Atualizar a carta de serviços passo inicial para promover as pesquisas junto aos conselhos de usuários. 2- Capacitar a equipe de Ouvidoria quanto à avaliação do serviço público.	12/2022	Ouvidoria: GT; Gestores de serviços; Reitoria
Conselho de usuários	Relacionamen to com os Conselho de usuários	(1) Não se relaciona.	Atualizar a carta de serviços	1- Atualizar a carta de serviços passo inicial para promover as pesquisas junto aos conselhos de usuários. 2- Capacitar a equipe de Ouvidoria quanto à avaliação do serviço público.	12/2022	Ouvidoria: GT; Gestores de serviços; Reitoria
	Engajamento de conselheiros	(1) Não exerce nenhum papel.	Atualizar a carta de serviços	1- Atualizar a carta de serviços passo inicial para promover as pesquisas junto aos conselhos de usuários. 2- Capacitar a equipe de Ouvidoria quanto à avaliação do serviço público.	12/2022	Ouvidoria: GT; Gestores de serviços; Reitoria
	Utilidade de relação	(1) Não realiza consultas a conselheiros de serviços públicos.	Atualizar a carta de serviços	1- Atualizar a carta de serviços passo inicial para promover as	12/2022	Ouvidoria: GT; Gestores de serviços;

				<p>pesquisas junto aos conselhos de usuários.</p> <p>2- Capacitar a equipe de Ouvidoria quanto à avaliação do serviço público.</p>		Reitoria
Articulação interinstitucional	Articulação interinstitucional ampla	(1) A ouvidoria não interage com outros órgãos de defesa do usuário de serviços públicos.	Dialogar com outros órgãos de defesa do usuário de serviço público	<p>1- Pesquisar eventos realizados pelos órgãos de defesa do usuário de serviço público, tais como Ministério Público, Defensoria Pública, Tribunais de Justiça, Ouvidorias Públicas etc;</p> <p>2 - Promover a participação da equipe nos eventos com vista a troca de conhecimento e estreitamento de relações;</p>	07/2022	Ouvidoria; Reitoria;
	Articulação interinstitucional específica	(4) Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha manifestação para a ouvidoria competente, no âmbito de procedimento que avalie eventuais riscos ao manifestante, e dá tratamento à parte da manifestação que lhe	O procedimento já é realizado, porém é necessário formalizá-lo no regimento da Ouvidoria.	1 - incluir o procedimento de articulação interinstitucional no regimento da Ouvidoria.	02/2023	Ouvidoria; Reitoria

		competente, se houver; e, se há oportunidade de ação conjunta, a ouvidoria promove a ação conjunta entre os órgãos ou entidades competentes.				
--	--	--	--	--	--	--