

Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
1. Reestruturar, consolidar e divulgar a Ouvidoria para a comunidade universitária	1.1 Índice de resolutividade (respostas) das manifestações apresentadas	2018: 90% 2019: 95% 2020: 100% 2021: 100% 2022: 100%	(Manifestações respondidas/total das manifestações apresentadas)*100	OUV
	1.2 Prazo médio de resposta para as manifestações apresentadas (* hoje o prazo legal são 20 dias)	2018: 40 dias 2019: 20 dias 2020: 18 dias 2021: 17 dias 2022: 15 dias	Número de dias para responder todas as manifestações/total de manifestações apresentadas	OUV
	1.3 Número de visitas <i>in loco</i> (baseado no mapeamento de unidades com maior demanda)	2018: 6 visitas 2019: 12 visitas 2020: 7 visitas 2021: 8 visitas 2022: 9 visitas	Número de visitas realizadas	OUV
	1.4 Percentual de reestruturação e aprovação do novo regimento interno da unidade	2018: 50% (levantamento das diretrizes necessárias, adequação normativa e elaboração da minuta) 2019: 100% (aprovação e publicação do novo regimento)	Percentual de elaboração do novo regimento interno	OUV

Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
	1.5 Percentual de atualização da carta de Serviços ao Cidadão, transformando-a em Carta de Serviços ao Usuário	2018: 75% (levantamento das informações, adequação normativa) 2019: 100% (aprovação e divulgação) 2020: 100% (divulgação na página da UnB) 2021: 100% 2022: 100%	Percentual de atualização da Carta de Serviços ao Usuário	OUV/SIC, Administração Superior, STI, SECOM
	1.6 Percentual de atualização do regimento interno	2020: 100% - 50% revisão pela OUV, 50% aprovação no Consuni 2021: 100% - 50% revisão pela OUV, 50% aprovação no Consuni 2022: 100% - 50% revisão pela OUV, 50% aprovação no Consuni	Percentual de atualização do regimento interno	OUV
2. Implementar projeto de comunicação da OUV, refazendo a página e melhorando o acesso e a divulgação de dados	2.1 Percentual de implementação do projeto de comunicação	2018: 50% (definição das etapas do projeto de comunicação e criação do novo formato da página da OUV) 2019: 80% (atualização do site e divulgação do novo formato) 2020: 100% (divulgação de material informativo)	(Etapas concluídas/etapas planejadas)*100	OUV
3. Implantar a Ouvidoria proativa	3.1 Percentual de implantação do novo sistema de gestão de Ouvidoria (e-OUV)	1º/2018: 50% (adequação normativa, levantamento das informações) 2º/2018: 100% (aprovação e divulgação) 2019: 100% (adequação ao Fala.BR) 2020: 100% (de acordo com os normativos previstos)	Percentual de implantação do e-OUV (Etapas concluídas/etapas planejadas)*100	OUV

Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
	3.2 Percentual de satisfação em pesquisa em relação aos serviços da Ouvidoria	2018: 25% 2019: 50% 2020: 57% 2021: 60% 2022: 65%	(Respostas positivas/total das respostas)*100	OUV
4. Capacitar os servidores da OUV/SIC	4.1 Número de cursos de capacitação, especialização <i>lato sensu</i> e <i>stricto sensu</i> realizados pelos servidores da OUV/SIC	2018: 5 cursos por ano 2019: 5 cursos por ano 2020: 5 cursos por ano 2021: 5 cursos por ano 2022: 5 cursos por ano	Número total de cursos no ano corrente	OUV/SIC
5. Implementar a transparência ativa	5.1 Números de áreas trabalhadas para construção da política de transparência ativa da UnB	2018: 3 2019: 3 2020: 12 2021: 12 2022: 12	Número de áreas trabalhadas *São 12 áreas no total: (institucional; ações e programas; participação social; auditorias; convênios e transparências; receitas e despesas; licitações e contratos; servidores; informações classificadas; Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; perguntas frequentes e dados abertos.	OUV/SIC/UNB

Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
	5.2 Percentual de implantação da Política de Dados Abertos	2018: 12,5% - Criação do GT, Construção do Plano de Dados Abertos 2019: 25% - Lançamento dos Dados Abertos e conscientização da comunidade. 2020: 50% - Plano de Dados 50% implementado. 2021: 75% 2022: 50%	Percentual de implantação da Política de Dados Abertos	OUV/SIC, Administração Superior, CPD, SECOM, ACE
	5.3 Percentual de serviços públicos digitais disponíveis ao cidadão (plataforma de cidadania digital) *censo de serviços públicos eserviços.gov.br	2018: 12,5% Censo de serviços públicos 2019: 25% Conscientização das unidades acadêmicas e lançamento do programa 2020: 100% (a depender da orientação do governo federal) 2021: 100% (a depender da orientação do governo federal) 2022: 100% (a depender da orientação do governo federal)	Percentual de implantação dos serviços públicos digitais	OUV/SIC, Administração Superior, CPD, SECOM
	5.4 Percentual de elaboração, confecção e aprovação do novo PDA e respectiva abertura de dados.	2021: 50% 2022: 100%	Percentual de implantação do novo Plano de Dados Abertos	OUV/SIC, Administração Superior, CPD, SECOM, ACE
6. Consolidar a estrutura do SIC, sensibilizando a comunidade universitária acerca de seu papel	6.1 Percentual de fortalecimento da estrutura do SIC: criação da página do SIC, por exemplo	2018: 50% Adequação aos normativos legais, oficialização do SIC junto à UnB. 2019: 100% Divulgação em massa dos trabalhos 2020: 100% Divulgação em massa dos trabalhos	Percentual de implantação da estrutura do SIC	SIC, Administração Superior, CPD, SECOM

Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
	6.2 Percentual de divulgação de relatórios estatísticos em atendimento à Lei de Acesso à Informação	2018: 50% 2019: 100% 2020: 100% 2021: 100% 2022: 100%	(Relatórios estatísticos divulgados/total dos relatórios estatísticos)*100	SIC
	6.3 Índice de atendimento a todos os pedidos de informação registrados via e-SIC, no prazo proposto pela Lei	2019: atender a 100% dos pedidos no prazo 2020: 90% 2021: 95% 2022: 98%	(Pedidos atendidos no prazo/total de pedidos registrados)*100	SIC e demais unidades acadêmicas
	6.4 Prazo médio de respostas para atender os pedidos de informação registrados via e-SIC	2018: 15 dias 2019: 10 dias 2020: 12,5 dias 2021: 12 dias 2022: 11,5 dias	Número de dias para atender todos os pedidos/total de pedidos registrados	SIC e demais unidades acadêmicas

Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
	6.5 Percentual de redução de recursos para atender os pedidos de informação registrados via e-SIC	2020: 5% de redução 2021: 5% de redução 2022: 5% de redução	[(Recursos para atender os pedidos de ano corrente - Recursos para atender os pedidos no ano anterior)/Total de Recursos]*100	SIC e demais unidades acadêmicas
	6.6 Posição no ranking de tempo de resposta no painel de monitoramento da CGU	2020: 130 <sup>a</sup> 2021: 151 <sup>a</sup> 2022: 150 <sup>a</sup>	Posição no ranking de monitoramento da CGU	SIC e demais unidades acadêmicas
	6.7 Percentual de divulgação do SIC	2021: 100% Divulgação em massa dos trabalhos 2022: 100% Divulgação em massa dos trabalhos	Percentual de divulgação da estrutura do SIC	SIC, Administração Superior, CPD, SECOM

Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
7. Organização, estruturação e implementação do Conselho de Usuários dos serviços públicos, para avaliar e monitorar ao menos um serviço. Fazer enquete, e, a partir das respostas, apresentar propostas de melhorias nos serviços da OUV e da UnB, no que couber.	7.1 Sensibilizar a comunidade acadêmica a respeito do Conselho e da Ouvidoria da UnB.	2021: 70% das ações realizadas 2022: 100% das ações realizadas	Percentual de sensibilização da comunidade acadêmica a respeito do Conselho e da Ouvidoria da UnB	OUV em parceria com a SECOM, A STI, o DPO, o GRE e todas as unidades da UnB
	7.2 Organizar chamamento público.	2021: 70% das ações realizadas 2022: 100% das ações realizadas	Percentual de estruturação do chamamento público	OUV em parceria com a SECOM, A STI, o DPO, o GRE e todas as unidades da UnB
	7.3 Estruturar as enquetes.	2021: 70% das ações realizadas 2022: 100% das ações realizadas	Percentual de estruturação de ao menos 1 enquete	OUV em parceria com a SECOM, A STI, o DPO, o GRE e todas as unidades da UnB
	7.4 Avaliar ao menos um serviço da UnB, a partir da participação dos conselheiros.	2021: 70% das ações realizadas 2022: 100% das ações realizadas	Percentual de estruturação da avaliação de ao menos 1 serviço	OUV em parceria com a SECOM, A STI, o DPO, o GRE e todas as unidades da UnB

Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
	7.5 Atualizar os serviços .gov e, por conseguinte, o Fala.BR, quanto aos serviços efetuados pela UnB.	2021: 70% das ações realizadas 2022: 100% das ações realizadas	Percentual de atualização dos serviços .gov e, por conseguinte, o Fala.BR, quanto aos serviços efetuados pela UnB	OUV em parceria com a SECOM, A STI, o DPO, o GRE e todas as unidades da UnB
	7.6 Lançar na página da OUV o ícone do Conselho, efetuar divulgação em massa do Conselho e respectivo processo	2021: 70% das ações realizadas 2022: 100% das ações realizadas	Percentual de divulgação do Conselho (lançamento do ícone na página da UnB, divulgação em massa - respectivo processo)	OUV em parceria com a SECOM, A STI, o DPO, o GRE e todas as unidades da UnB
8. Compor e responder à Matriz de Avaliação de Maturidade	8.1 Sensibilizar a comunidade acadêmica a respeito da Matriz de Avaliação de Maturidade. Organizar as ações necessárias para a elaboração das respostas junto ao sistema.	2021: 70% das ações realizadas 2022: 100% das ações realizadas	Percentual de avaliação de acordo com o preenchimento completo da plataforma apresentada pela CGU.	A Ouvidoria, em parceria com as demais áreas abarcadas.
9. Organizar, em parceria com o FNOUH, o Encontro Nacional do Fórum ou Encontros Regionais.	9.1 Sensibilizar a comunidade acadêmica a respeito dos eventos e do trabalho em rede. Organizar as ações necessárias para que o projeto seja efetuado junto ao DEX, e, na sequência, todas as ações cabíveis: organização do evento, convite para palestrantes, distribuição das tarefas, gestão junto às demais áreas, lista de presença, frequência, inscrições, certificados, participação nas mesas (mediação, apresentação ou outros).	2021: organizar ao menos 1 evento 2022: organizar ao menos 1 evento	Quantidade de eventos realizados	A Ouvidoria, em parceria com as demais áreas abarcadas (SECOM, UnBTV, DEX, GRE, CERI, outras)



Objetivo	Indicador	Metas	Cálculo do Indicador	Diretoria responsável
10. Organizar, em parceria com o FNOUH, o livro Ouvidorias Brasileiras: cenários e desafios	10.1 Organizar todos os trâmites administrativos para a elaboração e estruturação do livro, bem como o seu lançamento	2021: versão digital publicada 2022: versão impressa publicada	Publicação do livro	A Ouvidoria, em parceria com as demais áreas abarcadas (SECOM, UnBTV, DEX, GRE, CERI, EDU)