



CONTRATO DE GESTÃO nº 14/2022

A Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS, por meio do Reitor, Marcelo Augusto Santos Turine, da Vice-Reitora, Camila Celeste Brandão Ítavo, e da Ouvidoria, Mariane Cristina Wolf, ajustam entre si o presente CONTRATO DE GESTÃO, que estabelece os indicadores a serem alcançados para atender os objetivos do PDI 2020-2024 da UFMS, e o Plano de Aplicação dos recursos financeiros para atendimento às metas programadas em 2022.

1. INDICADORES E METAS

Objetivo Estratégico V – Consolidar as Práticas de gestão, de governança, de compliance e de sustentabilidade

Indicador de desempenho da Ouvidoria

INDICADOR	META 2022	VINCULAÇÃO ÀS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS	
Tempo médio de respostas às manifestações (em dias)	10	20RK - Funcionamento de Instituições de Ensino Superior	Funcionamento
Índice de cumprimento do prazo de resposta das manifestações	98%	20RK - Funcionamento de Instituições de Ensino Superior	Funcionamento
Número de ações de sensibilização e divulgação do trabalho da Ouvidoria, para fortalecimento da imagem institucional da Unidade	4	20RK - Funcionamento de Instituições de Ensino Superior	Funcionamento
Índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado pela ouvidoria	50%	20RK - Funcionamento de Instituições de Ensino Superior	Funcionamento
Índice de resolutividade das manifestações de Ouvidoria	65%	20RK - Funcionamento de Instituições de Ensino Superior	Funcionamento
Taxa de mapeamento de processos gerenciais de risco da Ouvidoria	70%	20RK - Funcionamento de Instituições de Ensino Superior	Funcionamento
Taxa de Implementação de normativos da Ouvidoria	70%	20RK - Funcionamento de Instituições de Ensino Superior	Funcionamento
Índice de informações divulgadas em Transparência Ativa	90%	20RK - Funcionamento de Instituições de Ensino Superior	Funcionamento



2. PLANO DE APLICAÇÃO 2022

Para o alcance das metas para o exercício 2022, os recursos financeiros previstos para os programas, projetos e ações são:

Programas, Projetos e Ações Institucionais	Custeio	
Elaboração de atos normativos referentes à atuação da Ouvidoria	R\$ 0,00	Dez/2022
Mapeamento dos processos e riscos da Ouvidoria	R\$ 0,00	Dez/2022
Verificação das informações divulgadas em transparência ativa e preenchimento do Sistema de Transparência Ativa	R\$ 0,00	Mai/2022
Realização de projeto de Ouvidoria Ativa	R\$ 0,00	Dez/2022
Implantação da ferramenta de triagem e tratamento de manifestações do Fala.BR	R\$ 0,00	Mai/2022
Disponibilização trimestral de relatórios gerenciais da Ouvidoria	R\$ 0,00	Trimestral
Apoio as atividades da unidade / Diárias e passagens	R\$ 5.000,00	Dez/2022
Total	R\$ 5.000,00	

Ocorrendo necessidade de recursos financeiros adicionais para a execução dos programas, projetos e ações, mediante avaliação e autorização da reitoria, e existindo disponibilidade, a unidade poderá ter aporte de novos recursos.

Campo Grande – MS, 11 de março de 2022.

Assinam o presente documento:

Mariane Cristina Wolf
Ouvidora



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



Camila Celeste Brandão Ferreira Ítavo
Vice-Reitora

Marcelo Augusto Santos Turine
Reitor