



PLANO DE AÇÃO

MODELO DE

MATURIDADE EM

OUVIDORIA PÚBLICA

(MMOUP)

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA
OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO
DA CIDADANIA



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
MINISTÉRIO DA CIDADANIA

PLANO DE AÇÃO

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

Maio de 2022

Ministério da Cidadania
Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania
Coordenação-Geral da Ouvidoria

SUMÁRIO

PLANO DE AÇÃO - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	2
INTRODUÇÃO	4
ANÁLISE	4
DIMENSÃO: ESTRUTURANTE	4
OBJETIVO 1.1 INSTITUCIONALIDADE	4
OBJETIVO 1.2: CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE	4
OBJETIVO 1.3: CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR	5
OBJETIVO 1.4: PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE	5
OBJETIVO 1.5: INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE	6
DIMENSÃO: ESSENCIAL	8
OBJETIVO 2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS	8
OBJETIVO 2.2: TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS	8
OBJETIVO 2.3: PROCESSOS ESSENCIAS	9
OBJETIVO 2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES	10
DIMENSÃO: PROSPECTIVA	11
OBJETIVO 3.1: BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES	11
OBJETIVO 3.2 – CONSELHO DE USUÁRIOS	12
OBJETIVO 3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL	12
CONCLUSÃO	12

INTRODUÇÃO

O presente documento visa mapear as ações planejadas e/ou realizadas, conforme as especificidades dos níveis alvos do Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública.

Cabe explicar que além dos guias disponibilizados pela Controladoria-Geral da União (CGU), o documento base para estudo e definição do Plano de ação foi a planilha para levantamento de informações também disponibilizada pela CGU para preenchimento.

Durante a realização das etapas do Modelo de Maturidade foi possível conhecer as dimensões expostas pela CGU, bem como os seus objetivos e os elementos dos objetivos. Assim, com a descrição dos níveis apresentados pela CGU, o primeiro passo foi elaborar o diagnóstico da Ouvidoria do Ministério da Cidadania e, com esse insumo, foi iniciada a produção do Plano de Ação que resultou no presente documento.

ANÁLISE

DIMENSÃO: ESTRUTURANTE

OBJETIVO 1.1 INSTITUCIONALIDADE

Não há lacuna entre o nível atual e o nível alvo.

OBJETIVO 1.2: CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE

1.2.5 - CONDUTAS

Verificador: Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?

Nível Atual: 2 - Os servidores da ouvidoria são orientados de acordo com normas existentes na instituição à que a unidade está vinculada, sem contemplar aspectos específicos de sua atuação.

Nível Alvo: 3 - A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria equipe, a qual conhece e é orientada continuamente nos termos do instrumento.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Elaborar “Guia de atuação” dos servidores da Ouvidoria-Geral.	dezembro/2022	Ouvidoria-Geral

OBJETIVO 1.3: CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR

1.3.2 - Garantias do titular

Verificador: O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?

Nível Atual: 1 - Não há nenhum mecanismo de proteção instituído.

Nível Alvo: 2 - Não há mecanismo formalizado, mas existem proteções gerais que são observadas pelos dirigentes.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Instituição da Norma padrão de Ouvidoria.	dezembro/2022	Ouvidor-Geral e Adjunto

1.3.4 - Acesso ao nível estratégico

Verificador: Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?

Nível Atual: 2 - O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam eventualmente ao longo do ano. (revisar o cenário atual)

Nível Alvo: 3 - O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam com periodicidade definida ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Vinculação da Ouvidoria ao Gabinete do Ministro.	abril/2022	Ouvidor-Geral e Adjunto e Coordenador-Geral da Ouvidoria

OBJETIVO 1.4: PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

1.4.2 - Formação de competências

Verificador: A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?

Nível Atual: 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.

Nível Alvo: 3 - A ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe e realiza um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações são anualmente

consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Mapear necessidades de capacitação dentro da CGOUV e repassar ao gabinete (Mapeamento das competências faz parte do Planejamento Estratégico da Ouvidoria também. Com ele será possível elaborar um Plano de Capacitação)	Julho/2022	Ouvidoria-Geral
Oficina interna para levantamento das habilidades e conhecimentos acerca dos normativos de Ouvidoria.	julho/2022	Ouvidoria-Geral
Elaborar o Plano de Capacitação.	agosto/2022	Ouvidoria-Geral
Implementar o Plano de Capacitação.	Setembro a dezembro/2022	Ouvidoria-Geral

OBJETIVO 1.5: INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

1.5.3 - Infraestrutura física

Verificador: Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?

Nível Atual: 2- A ouvidoria possui espaço para atendimento, contudo este não é de uso exclusivo para essa finalidade, e encontra-se em local não evidente aos manifestantes que a procuram.

Nível Alvo: 4 - A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento e este se encontra em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Fazer Ofício de solicitação de estudo de leiaute para sala de atendimento presencial.	Feito em janeiro/2022	Coordenação-Geral da Ouvidoria
Iniciar tratativas com a CGLA do Ministério para definição de local próprio e único para o atendimento da Ouvidoria	Iniciado em janeiro/2022	Coordenação-Geral da Ouvidoria

e que cumpra com o que é apontado como necessário na legislação de ouvidoria.		
Entrega da sala ampliada com espaço para o atendimento presencial.	Julho/2022	Ouvidoria-Geral

1.5.4 - Acessibilidade tecnológica

Verificador: Como se dá a acessibilidade aos canais de atendimento virtuais da ouvidoria?

Nível Atual: 3 - A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, que estão disponibilizados no sítio da instituição a que está vinculada.

Nível Alvo: 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 e-MAG.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Unificação do canal de recebimento de manifestações no Fala.BR	Finalizado Fev/2022	Coordenação-Geral da Ouvidoria
Criar página da Ouvidoria no Portal do MC p/ divulgar ações, relatórios, dados sobre o atendimento.	Finalizado em dezembro/2021	Coordenação-Geral da Ouvidoria
Acesso para atualizar as informações da ouvidoria em sua página do MC.	Finalizado em março/2022	Coordenação-Geral da Ouvidoria

1.5.5 - Experiência do usuário

Verificador: Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?

Nível Atual: 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.

Nível Alvo: 3 - Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e o processo estabelecido para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria levam ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Novo Painel Gerencial da Ouvidoria.	setembro/2022	Coordenação-Geral da Ouvidoria e STI

--	--	--

DIMENSÃO: ESSENCIAL

OBJETIVO 2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Não há lacuna entre o nível atual e o nível alvo.

OBJETIVO 2.2: TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

2.2.1 - Controle Social

Verificador: A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?

Nível Atual: 2 - Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria, todavia, não há procedimento formalizado e periódico de análise destes dados, a qual é realizada incidental e esporadicamente.

Nível Alvo: 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.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Formalização periódica dos dados retirados da pesquisa de satisfação.	Dezembro/2022	Coordenação-Geral da Ouvidoria
Realizar monitoramento do atendimento utilizando os formulários de pesquisa de satisfação.	Julho e dezembro/2022	Coordenação-Geral da Ouvidoria

2.2.3 – Contabilização de benefícios

Verificador: A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidenciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação?

Nível Atual: 1 - Não possui.

Nível Alvo: 2 - Existem registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, contudo, a ouvidoria não conta com metodologia de contabilização estabelecida, e nem pode assegurar que todos os benefícios consigam ser adequadamente registrados ou mesmo quantificáveis.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Definir fluxo e ferramentas de registro da atuação da ouvidoria.	julho/2023	Ouvidoria-Geral

OBJETIVO 2.3: PROCESSOS ESSENCIAS

2.3.5 - Processo de realização de resolução pacífica de conflitos

Verificador: A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?

Nível Atual: 1 - Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.

Nível Alvo: 3 - A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Definição do Escopo de resolução de conflitos	novembro/2022	Gabinete da Ouvidoria-Geral e CGOuv
Realizar Treinamento da Equipe sobre resolução pacífica de conflitos, comunicação não-violenta, etc.	dezembro/2022	Gabinete da Ouvidoria-Geral e CGOuv

2.3.9 - Acompanhamento efetivo de manifestações.

Verificador: Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?

Nível Atual: 2 - Sempre que solicitada pelo manifestante ou pela gestão do órgão, a ouvidoria busca informações junto às áreas responsáveis, consolidando as informações.

Nível Alvo: 3 - A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Alteração do fluxo de acompanhamento da resolutividade dentro Fala.BR	outubro/2022	CGOuv

OBJETIVO 2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES

2.4.1- Armazenamento de informações

Verificador: Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?

Nível Atual: 2 - As informações coletadas são armazenadas com tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, contudo são mantidas em meios ou bases de dados não interoperáveis.

Nível Alvo: 3 - As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única ou 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.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Implementação do Canal único Fala.BR	Finalizado fev/2022	CGOuv e STI

2.4.4- Produção de informações estratégicas

Verificador: Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?

Nível Atual: 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

Nível Alvo: 4 - 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. Adicionalmente, dados quantitativos relacionados às avaliações de serviços e manifestações são disponibilizadas automaticamente aos gestores por meio de painéis gerenciais.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Novo Painel Gerencial da Ouvidoria	dezembro/2022	CGOuv e STI

DIMENSÃO: PROSPECTIVA

OBJETIVO 3.1: BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES

3.1.1 - Capacidades para pesquisa

Verificador: A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?

Nível Atual: 2 - Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia definida pela própria ouvidoria, de acordo com as necessidades de coleta de dados observada pela ouvidoria a partir das manifestações recebidas.

Nível Alvo: 3 - Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, de acordo com as necessidades observadas de coleta de dados. Os resultados das pesquisas são encaminhados aos gestores e geram informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes, claros, específicos e verificáveis para fins de avaliação das medidas implementadas em decorrência destes.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Elaborar e aplicar a pesquisa de Satisfação Externa	dezembro/2022	CGOuv
Sistematizar as avaliações das enquetes do Conselho de Usuários	julho/2022	CGOuv

Observações: Optamos pela pontuação 2, pois ainda estamos em processo de implementação dos Conselhos de Usuários, sendo que não completamos ainda um ciclo completo, contudo nosso planejamento é seguir os parâmetros estabelecidos pelas legislações citadas.

3.1.2 - Mobilização ativa junto aos usuários

Verificador: A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?

Nível Atual: 1 - Não realiza.

Nível Alvo: 2 - A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
-----------	-----------------------	-------------

Realização de pesquisa de satisfação de forma ativa a cada 6 meses.	novembro/2022	CGOuv
---	---------------	-------

OBJETIVO 3.2 – CONSELHO DE USUÁRIOS

3.2.1 - Relacionamento com os Conselhos de usuários

Nível Atual: 3 - A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.

Nível Alvo: 4 - A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente, possuindo os meios necessários para que a informação produzida nos conselhos seja encaminhada aos gestores responsáveis pela tomada de decisão acerca dos serviços avaliados.

Ações:

Descrição	Data de implementação	Responsável
Definição e elaboração do relatório de Análise das enquetes do conselho de usuários	novembro/2022	CGOuv

OBJETIVO 3.3 - ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

Não há lacuna entre o nível atual e o nível alvo.

CONCLUSÃO

As ações inseridas neste documento foram elaboradas com base no Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania.

Com a conclusão das atividades que envolvem o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas será possível verificar pontos de importância que poderão ser melhorados ao longo do ano de 2022, bem como nos próximos que virão.

Ainda assim, com a elaboração Plano de Ação foi possível verificar que alguns dos compromissos pactuados já puderam ser realizados ou iniciados até o presente momento.