

# OUVIDORIA-GERAL

## PLANO DE AÇÃO 2022

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

## **Ministério da Infraestrutura**

### **Presidente da República**

Jair Messias Bolsonaro

### **Ministro da Infraestrutura**

Marcelo Sampaio Cunha Filho

### **Secretário-Executivo do Ministério da Infraestrutura**

Felipe Queiroz

### **Ouvidora-Geral e Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais do Ministério da Infraestrutura**

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

## EQUIPE DA OUVIDORIA

---

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida  
Ouvidora-Geral e Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais

Ádila Márcia Antunes da Silva Rosa  
Claudia Regina Schoueri Colaço  
Dayane Gomes Santos  
Gabriel Dias de Freitas  
João Luiz Borsoi Filho  
Kênia Cristina de Sousa Penha Babugem  
Leonardo Carvalho Faro  
Marcus Vinícius Mendes da Silva  
Rafael dos Santos Silva  
Renata Travassos Pereira  
Rosana Daher van der Broocke  
Thiago Barbieri Freitas

# Sumário

---

Sumário.....	4
1. Apresentação .....	5
2. Dimensão Estruturante .....	6
3. Dimensão Essencial .....	16
3.1. Governança de Serviços .....	16
3.2. Transparência e Prestação de Contas.....	17
3.3. Processos Essenciais .....	19
3.4. Gestão estratégica de informações .....	23
4. Dimensão Prospectiva .....	25
4.1. Busca ativa de informações .....	25
4.2. Conselho de Usuários.....	26
4.3. Articulação interinstitucional .....	27
5. Plano de Ação .....	29
6. Conclusão .....	59

# 1. Apresentação

Visando promover o processo de melhoria continuada da gestão das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria-Geral da União - OGU desenvolveu o instrumento de autoavaliação denominado Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

O MMOuP foi estruturado na forma de uma matriz organizada em dimensões, que agrupam itens a serem avaliados, em escala de 1, para nível limitado de maturidade, a 4, para otimizado:

1. Dimensão Estruturante: agrega aspectos de infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade;
2. Dimensão Essencial: afere a profissionalização e a governança dos processos;
3. Dimensão Prospectiva: avalia a maturidade dos projetos, em especial relativos à construção de informações úteis à gestão;
4. Dimensão Específica: mede características específicas de um conjunto de unidades de ouvidoria, mas que não incluída pela OGU para avaliação no primeiro ciclo.

O presente documento consiste na quarta etapa do primeiro ciclo de autoavaliação pelo MMOuP, promovido pela OGU. As seguintes etapas do ciclo de implementação foram concluídas em 2021:

1. Levantamento de evidências;
2. Preenchimento dos formulários de autodiagnóstico na plataforma e-aud;
3. Estabelecimento de nível alvo de maturidade a ser alcançado.

Esta quarta etapa do processo consiste na construção de Plano de Ação para o alcance das metas traçadas e sua validação pela alta gestão.

A seguir, portanto, apresentamos os resultados da autoavaliação realizada e as atividades planejadas para o alcance das metas propostas e/ou para o aprimoramento dos elementos avaliados como já cumpridos.

## 2. Dimensão Estruturante

A Dimensão Estruturante tem como objetivo avaliar a institucionalidade, as capacidades e as garantias da equipe e do titular, a eficiência do planejamento e da gestão e a infraestrutura e a acessibilidade:

### 2.1. Institucionalidade

#### 2.1.1. Relevância Institucional

Pergunta: “Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão e é formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade”.

Evidências apresentadas:

a) a Ouvidoria-Geral está vinculada diretamente à Secretaria Executiva do órgão (artigos 2º, 9º e 10 do Decreto nº 10.788/21);

b) a Ouvidoria-Geral apoia as diversas unidades do órgão em seus processos decisórios, gerando informações estratégicas da participação social, disponibilizada em Painéis e Relatórios;

c) à Ouvidoria-Geral foi atribuída a responsabilidade pela promoção da participação social pelas plataformas Participa + Brasil e Conselho de Usuários, através de Manual de Participação Social aprovado pelo Comitê Estratégico de Governança – CEG do órgão; e

d) a Ouvidoria-Geral é membro do Comitê Técnico de Integridade - CTI (artigo 5º da Portaria nº 55/21) e do Comitê de Governança de Dados e Informação - CGDI (artigo 28 da Portaria nº 55/21 e Portaria nº 491/21), preside o Comitê Técnico de Ouvidorias vinculadas ao órgão - CTO (Portaria nº 2.871/19) e participa de fóruns estratégicos do órgão.

### 2.1.2. Locus organizacional

Pergunta: “Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 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”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral está vinculada diretamente à Secretaria Executiva do órgão (artigos 2º, 9º e 10 do Decreto nº 10.788/21). Destacamos que tal vinculação também é respeitada na estrutura de cargos do Ministério, estando a Ouvidoria no mesmo nível atribuído às diretorias e subsecretarias.

## 2.2. Capacidades e garantias da equipe

### 2.2.1. Rotatividade da equipe

Pergunta: “Qual o índice de rotatividade de sua equipe? Para calcular esse índice, observe a seguinte fórmula (total de membros que saíram da equipe no último exercício + total de membros que ingressaram na equipe no último exercício) /total de membros da equipe) X 100?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 2 – “(2) entre 50% e 80%”.

Evidências apresentadas: Registro dos nomes dos membros da equipe da Ouvidoria-Geral no Relatório anual de 2019 e de 2020.

### 2.2.2. Estabilidade da equipe

Pergunta: “Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico)”

Autoavaliação da Ouvidoria: 2 – “Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem entre 50% e 80% da força de trabalho da Ouvidoria”.

Evidências apresentadas: Relação do número de membros da equipe ocupantes de cargo efetivo no serviço público, servidores comissionados, estagiários, terceirizados e secretárias.

### 2.2.3. Escolaridade da equipe

Pergunta: “Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “Mais de 60% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 40% possui pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu”.

Evidências apresentadas: Não foram juntadas evidências.

### 2.2.4. Heterogeneidade da equipe

Pergunta: “Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “Mais de 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe com formação distinta”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra conta hoje com profissionais de Direito, Contabilidade, Engenharia, Arquitetura e Urbanismo, Psicologia, Tecnologia da Informação, Matemática, Administração e Secretariado Executivo.

### 2.2.5. Condutas

Pergunta: “Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “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”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral participa da elaboração do Plano de Integridade anual do órgão, juntamente com a Assessoria Especial de Controle Interno, a Subsecretaria de Conformidade e Integridade, a Corregedoria e a Comissão de Ética.

## 2.3. Capacidades e garantias do titular

### 2.3.1. Escolaridade do titular

Pergunta: “Qual é o nível de escolaridade do (a) ouvidor (a) em exercício?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “Pós-graduação lato sensu ou strictu sensu”.

Evidências apresentadas: O Ouvidor-Geral em exercício quando da realização da autoavaliação é formado em Direito e tem pós-graduação em Regulação de Telecomunicações. Tendo em vista a substituição do titular da unidade após o preenchimento da autoavaliação, acrescentamos que a Ouvidora-Geral que o substituiu é formada em Arquitetura e Urbanismo, tem Mestrado em Conforto Ambiental e pós-graduação em Ouvidoria Pública, em Gestão de Projetos e em Gestão Pública e Administração de Cidades.

### 2.3.2. Garantias do titular

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

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, com supervisão ou monitoramento externo ao órgão”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do Minfra segue as diretrizes estabelecidas na Portaria nº 1.181/20<sup>1</sup> da CGU, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv. Destacamos que na forma do artigo 7º da Portaria, o titular da unidade permanece no cargo por três anos consecutivos, prorrogáveis uma única vez por igual período.

### 2.3.3. Critérios de nomeação do titular

Pergunta: “Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 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”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra segue as diretrizes da Portaria nº 1.181/20<sup>2</sup> da CGU, que estabeleceu procedimento para promoção de processos seletivos para ouvidores das vinculadas e, no âmbito do Comitê Estratégico de Governança do órgão, foi

---

<sup>1</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>

<sup>2</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>

publicada Resolução CEG nº 1/2021, que dispõe sobre diretrizes e recomendações para seleção, nomeação e designação de ocupantes de cargos em comissão e funções comissionadas nas instâncias de integridade ligadas a entidades vinculadas ao órgão.

#### 2.3.4. Acesso ao nível estratégico

Pergunta: “Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 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 foruns de governança estratégica do órgão ou entidade”.

Evidências apresentadas: O Ouvidor-Geral do MInfra participa de reuniões periódicas estratégicas conduzidas pelo Secretário Executivo, além de manter contato frequente para tratar de assuntos internos da Ouvidoria-Geral. Exemplos de reuniões periódicas: Balanço Radar, Reunião de Avaliação da Estratégia - RAEs, de Comitês Técnicos e de Gestão etc.

## 2.4. Planejamento e Gestão eficiente

### 2.4.1. Planejamento operacional

Pergunta: “A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, bem como a vinculação ao Planejamento Estratégico do órgão ou entidade a que está vinculada, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico da instituição. Além disso, este plano é periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências”.

Evidências apresentadas: O planejamento da atuação da Ouvidoria-Geral é realizado de forma alinhada com os programas estratégicos do órgão, na forma de projetos institucionais, monitorados pela Secretaria Executiva do órgão, usando como suporte o *MS Project*, conforme arquivos anexos do cronograma dos projetos Fala, Caminhoneiro; Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes; Pesquisa de Satisfação com os Serviços; Atendimento Inteligente; Pesquisa de Satisfação com o Setor.

#### 2.4.2. Formação de competências

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

Autoavaliação da Ouvidoria: 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".

Evidências apresentadas: A equipe da Ouvidoria-Geral do MInfra é multidisciplinar, visando apoiá-la no cumprimento das suas múltiplas atribuições, estabelecidas no Regimento Interno. Os profissionais são rotineiramente indicados a participarem de cursos e capacitações promovidos pelo órgão e incentivados a investirem em sua capacitação individual, de indicações para cursos de Comprasnet, Combate à Corrupção, Desenvolvimento de Lideranças, documentos exemplificativos juntados ao sistema.

#### 2.4.3. Eficiência de alocação de recursos

Pergunta: "A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?"

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – "Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício. Essa informação é utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, o qual é institucionalizado por meio de instrumento formal, bem como para a definição de estratégias de mitigação de riscos nos processos da unidade".

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra monitora a evolução dos atendimentos com o apoio de Painéis Gerenciais em Power BI, pelos relatórios do Sistema de Gestão de Demandas da Contratada para a prestação dos serviços; gerencia os riscos e traça estratégias para mitigação de efeitos frente à eventual variação pelo Sistema de Gestão de Riscos – Ágatha.

#### 2.4.4. Segurança da Informação

Pergunta: "Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?"

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – "A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade realiza, no mapeamento de seus processos, o diagnóstico de riscos de segurança de

informações, executando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados. A gestão de riscos é realizada em todo o ciclo de vida da informações, e incorpora as ações relacionadas tanto à tutela dos direitos de solicitantes de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, quanto dos titulares de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709, de 2018”.

Evidências apresentadas: A Segurança da Informação no órgão compete à Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Informação, conforme Art. 137 da Portaria nº 124/20<sup>3</sup>, que aprova o regimento interno do órgão. O instrumento de planejamento e gestão dos recursos da Tecnologia da Informação – TIC no Ministério é o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e o instrumento utilizado para a gestão de riscos no órgão é o Ágatha. Destacamos que a Ouvidoria-Geral do MInfra compõe o Comitê de Governança de Dados e Informação do órgão, conforme nomeação anexa, instituída para dispor sobre medidas para assegurar disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação nos ambientes convencionais e de tecnologia da informação do Ministério (artigo 33 da Portaria nº 55/21<sup>4</sup>). Além disso, o Ouvidor-Geral do MInfra é o Encarregado do tratamento de dados pessoais no órgão, conforme estabelecido no Art. 10 do Decreto nº 10.788/21<sup>5</sup>.

#### 2.4.5. Planejamento e execução orçamentária

Pergunta: “Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual reflete o processo de planejamento anual das atividades da unidade; os processos de requisição de orçamento e de execução financeira da unidade estão sob a sua gestão. A ouvidoria encontra-se inserida na estrutura de governança financeira e orçamentária do órgão, e a sua execução orçamentária é compatível com o orçamento previsto no plano interno, ressalvadas as ocorrências de contingenciamento no âmbito de toda a organização”.

---

<sup>3</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-124-de-21-de-agosto-de-2020-273704346>

<sup>4</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-55-de-25-de-marco-de-2021-310592782>

<sup>5</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/Decreto/D10788.htm#art9](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/Decreto/D10788.htm#art9)

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra conta com orçamento para manutenção de contrato para prestação de serviços continuados com central de atendimento e anualmente é consultada sobre suas necessidades de aquisição e/ou contratação para o exercício subsequente, quando da elaboração do Plano Anual de Contratações pela Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração.

## 2.5. Infraestrutura e Acessibilidade

### 2.5.1. Infraestrutura tecnológica

Pergunta: A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria possui sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservices ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas, se necessário”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra conta com contrato com empresa de Contact Center, contemplando o Sistema de Gestão de Demandas e utiliza o sistema SEI – Sistema Eletrônico de Informações para tramitação de processos. As informações do atendimento são estruturadas por meio de painel em Power BI.

### 2.5.2. Infraestrutura de base de dados

Pergunta: A ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, com previsão de instrumentos de governança da unidade de ouvidoria”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra celebrou o Contrato nº 12/2020 com empresa de Contact Center, que mantém banco de dados do atendimento ativo e passivo, a ser transferido para o órgão ao final da vigência do instrumento.

### 2.5.3. Infraestrutura física

Pergunta: “Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 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”.

Evidências apresentadas: A sala da Ouvidoria-Geral do MInfra fica no térreo do edifício Sede do órgão, devidamente identificada e com estrutura e acessibilidade adequados para atendimento presencial.

#### 2.5.4. Acessibilidade tecnológica

Pergunta: “Como se dá a acessibilidade aos canais de atendimento virtuais da ouvidoria?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 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”.

Evidências apresentadas: O atendimento é realizado com o apoio de empresa contratada de Contact Center (Contrato nº 12/2020), que presta o serviço por multicanais em solução omnichannel.

#### 2.5.5. Experiência do usuário

Pergunta: “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?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “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 leva ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários. Tal processo está integrado com os processos de governança de serviços de tal forma que as alterações nos perfis dos usuários de serviços levem a ajustes periódicos em tais procedimentos, roteiros ou canais de atendimento”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra presta o serviço de atendimento por múltiplos canais e estabelece como padrão a linguagem cidadão, regulamentados em Manual de Atendimento, visando alcançar todos os perfis de usuários. O perfil dos usuários é estudado a partir de pesquisas de avaliação realizadas, como a Pesquisa de Satisfação com os Serviços do MInfra; Fala, Cidadão; Fala Caminhoneiro etc. Os dados são estruturados em

paineis em PowerBI e as informações geradas são documentadas em relatórios de análise qualitativa e quantitativa.

## 3. Dimensão Essencial

### 3.1. Governança de Serviços

#### 3.1.1. Mapeamento de serviços

Pergunta: “Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria participa da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/17), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra atua junto às diversas unidades do órgão na identificação dos serviços prestados, na divulgação e na manutenção da Carta de Serviços, conforme estabelecido no artigo 20 do Regimento Interno do órgão<sup>6</sup>, em conjunto com a Subsecretaria de Gestão Estratégica e Tecnologia da Inovação, a quem compete, conforme artigo 130 do Regimento Interno, planejar, coordenar, executar e controlar as atividades relacionadas à gestão do catálogo de serviços e a promoção da utilização de técnicas e recursos que proporcionem a melhor experiência do usuário da utilização dos serviços públicos.

#### 3.1.2. Monitoramento da Carta

Pergunta: “Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?”

---

<sup>6</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-124-de-21-de-agosto-de-2020-273704346>

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos institucionalizados que abrangem, também, o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas”.

Evidências apresentadas: Paineis em PowerBI, folders e relatórios produzidos, estruturados e divulgados internamente e pelo website do órgão.

### 3.1.3. Qualidade da informação

Pergunta: “Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “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, monitorando os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e adotando medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível”.

Evidências apresentadas: Paineis em PowerBI, folders e relatórios produzidos, estruturados e divulgados internamente e pelo website do órgão.

## 3.2. Transparência e Prestação de Contas

### 3.2.1. Controle social

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

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “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, bem como de monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências”.

Evidências apresentadas: Paineis e relatórios das pesquisas de satisfação realizadas após cada atendimento e das aplicadas periodicamente. Além disso, Manual de Participação

Social, elaborado com o objetivo de orientar, dar transparência e divulgar, tanto para os gestores do Ministério como para os usuários, os meios de participação social no órgão.

### 3.2.2. Transparência de desempenho

Pergunta: “Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 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 dado transparência interna e externa ao órgão”.

Evidências apresentadas: Painéis em PowerBI, folders e relatórios produzidos, estruturados e divulgados internamente e pelo website do órgão.

### 3.2.3. Contabilização de benefícios

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

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria possui registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, que são quantificáveis de acordo com metodologia de contabilização formalmente estabelecida e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja vinculada, registrados em sistema, com as evidências correspondentes, e comunicados à instituição e à sociedade”.

Evidências apresentadas: Relatórios periódicos em que a Ouvidoria-Geral do MInfra descreve os resultados de projetos e os benefícios financeiros e não financeiros decorrentes, como dos projetos Fala, Caminhoneiro; Avaliação da Satisfação dos Usuários em relação aos serviços prestados pelo órgão; Atendimento Inteligente; Avaliação da Satisfação no Setor de Infraestrutura e Pesquisa de Expectativas sobre Infraestruturas.

### 3.3. Processos Essenciais

#### 3.3.1. Processo de tratamento de manifestações

Pergunta: “A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra monitora os riscos dos seus processos pelo Sistema de Gestão de Riscos - Ágatha, com o apoio e supervisão da Assessoria Especial de Controle Interna do órgão. Os processos são mantidos atualizados em fluxo Bizagi e no Manual de Atendimento juntado ao sistema. O MInfra também conta com Portarias de Tratamento de Denúncias<sup>7</sup> e está em análise pela Consultoria Jurídica do órgão, minuta de nova portaria para dispor sobre o atendimento no órgão, processo SEI nº 50000.022319/2021-05, que atualizará a atual Portaria GM nº 469, de 03/08/2018.

#### 3.3.2. Processo de tratamento de ouvidoria interna

Pergunta: “A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações internas, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação”.

---

<sup>7</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-4.296-de-2-de-outubro-de-2019-219917643>

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra monitora os riscos dos seus processos pelo Sistema de Gestão de Riscos - Ágatha, com o apoio e supervisão da Assessoria Especial de Controle Interna do órgão. Os processos são mantidos atualizados em fluxo Bizagi e no Manual de Atendimento, conforme anexos. O MInfra conta com Portarias de Tratamento de Denúncias<sup>8</sup> e está em análise pela Consultoria Jurídica do órgão, minuta de nova portaria para dispor sobre o atendimento no órgão, processo SEI nº 50000.022319/2021-05, que atualizará a atual Portaria GM nº 469, de 03/08/2018.

### 3.3.3. Atendimento

Pergunta: "A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?"

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – "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. A ouvidoria possui processos definidos de revisão dos roteiros de atendimento, a fim de realizar ajustes e melhorias".

Evidências apresentadas: Os processos do atendimento são mantidos atualizados em fluxo Bizagi e no Manual de Atendimento. O MInfra também conta com Portaria de Tratamento de Denúncias e está em análise pela Consultoria Jurídica do órgão, minuta de nova portaria para dispor sobre o atendimento no órgão, processo SEI nº 50000.022319/2021-05, que atualizará a atual Portaria GM nº 469, de 03/08/2018.

### 3.3.4. Proteção ao denunciante

Pergunta: "Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?"

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – "Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes. A ouvidoria conta com infraestrutura tecnológica adequada para a realização de processos de pseudonimização e os controles físicos e digitais para a mitigação de riscos ao denunciante estão plenamente implementados na unidade".

---

<sup>8</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-4.296-de-2-de-outubro-de-2019-219917643>

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra publicou, em conjunto com as demais unidades de integridade do órgão, a Portaria nº 4.296/2019, que dispõe sobre a tramitação e o tratamento de Denúncias<sup>9</sup>. Estando por completar dois anos, a Portaria encontra-se em processo de revisão e atualização.

### 3.3.5. Processo de realização de resolução pacífica de conflitos

Pergunta: “A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 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”.

Evidências apresentadas: Ainda não há mapeamento de processos para a realização de resolução pacífica de conflitos.

### 3.3.6. Análise preliminar

Pergunta: “Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “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 coletadas pela ouvidoria acerca de outras 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, e os sistemas informatizados utilizados permitem a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação”.

Evidências apresentadas: MInfra conta com Manual de Atendimento, base de conhecimento (FAQ) e Portaria de Tratamento de Denúncias. Além disso, o Contrato nº 12/2020, celebrado com empresa de atendimento para a prestação de serviços, define o fluxo de tratamento pelas unidades internas do órgão (3º Nível).

---

<sup>9</sup> <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-4.296-de-2-de-outubro-de-2019-219917643>

### 3.3.7. Linguagem e adequação de respostas

Pergunta: “Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria possui procedimentos mapeados e formalizados para elaboração de respostas na unidade de ouvidoria. A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples e de aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído embasado em competência regimental, e a encaminha ao manifestante”.

Evidências apresentadas: Manual de Atendimento, base de conhecimento (FAQ) e Portaria de Tratamento de Denúncia, que orientam e estabelecem procedimentos para elaboração de respostas.

### 3.3.8. Acompanhamento da conclusão de denúncias

Pergunta: “Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria possui meios automatizados que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas para informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas quando sobre elas não recaiam restrição de acesso”.

Evidências apresentadas: O MInfra publicou a Portaria nº 4.296/19, que dispõe sobre a tramitação e o tratamento de denúncias no órgão. A portaria foi elaborada em conjunto com as demais unidades de integridade do ministério.

### 3.3.9. Acompanhamento efetivo de manifestações

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

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão e resultado”.

Evidências apresentadas: Painel em Power BI resultante da classificação das manifestações, por meio do qual é monitorado o cumprimento dos compromissos. As questões

mais sensíveis e urgentes são acompanhadas de perto junto à unidade responsável, além de serem enviados relatórios periódicos sobre o atendimento e sobre as pesquisas de avaliação.

### 3.4. Gestão estratégica de informações

#### 3.4.1. Armazenamento de informações

Pergunta: “Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “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, além de permitir a disponibilização pública, automatizada e em formato legível por máquina de dados passíveis de transparência”.

Evidências apresentadas: As informações administrativas da Ouvidoria-Geral do MInfra são armazenadas em base de dados na nuvem do Sharepoint institucional, conforme imagem anexa. Atualmente, todas as bases de dados do órgão são estruturadas em arquivos .csv ou em arquivos .json, sob o cuidado da Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação, conforme Art. 137 da Portaria nº 124/ 20, que aprova o Regimento Interno do órgão, e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação anexos. Os dados obtidos pela central de atendimento seguem requisitos de segurança estabelecidos no Contrato nº 12/2020, anexo. As informações gerenciais construídas são divulgadas por meio de painéis em PowerBI na página da Ouvidoria-Geral no site do ministério.

#### 3.4.2. Perfil dos manifestantes

Pergunta: “A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 2 – “A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais podem ser associados à natureza das manifestações a fim de gerar informações relevantes aos gestores”.

Evidências apresentadas: Os dados possíveis de serem coletados dos usuários pelo atendimento são estruturados no painel de atendimento. A análise do perfil dos usuários é feita por meio das pesquisas estruturadas realizadas pela Ouvidoria-geral do MInfra.

### 3.4.3. Análise de dados

Pergunta: “Como a ouvidoria analisa os dados coletados?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria realiza análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros definidos em conjunto por ela e pelos gestores responsáveis pela tomada de decisão”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra busca junto aos gestores das áreas técnicas as informações julgam importantes para tomada de decisão e estrutura os dados do atendimento e realiza pesquisas de avaliação, consolidando as informações em ferramenta PowerBI e em Relatórios de Análise qualitativa e quantitativa.

### 3.4.4. Produção de informações estratégicas

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

Autoavaliação da Ouvidoria: 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”.

Evidências apresentadas: Painéis, Relatórios e Boletins periódicos da Ouvidoria-Geral do MInfra divulgados internamente por meio impresso, digital e nos canais de comunicação interna (WhatsApp, e-mail, Telegram), além do website do Ministério, conforme imagens das divulgações pelo Whatsapp institucional de Boletim Periódico e do Relatório da Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes, anexos, e link para página dos Relatórios no site do órgão.

## 4. Dimensão Prospectiva

### 4.1. Busca ativa de informações

#### 4.1.1. Capacidades para pesquisa

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

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, utilizando meios tecnológicos para coleta e análise dos dados e sistema informatizado para a coleta e gerenciamento dos 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”.

Evidências apresentadas: Relatórios das Pesquisas de Satisfação semestrais sobre os serviços do órgão e enquetes na Plataforma Conselho de Usuários.

#### 4.1.2. Mobilização ativa junto aos usuários

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

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria realiza ações proativas no âmbito de projetos desenvolvidos com os setores responsáveis pelo serviço prestado, ou em processos já estabelecidos de pós atendimento. Os projetos e processos são gerenciados em sistema informatizado, gerando informações necessárias à resolução de problemas apontados pelos usuários de serviços públicos ou evidenciados pelos gestores”.

Evidências apresentadas: Pesquisas de Satisfação semestrais sobre os serviços do órgão e enquetes na Plataforma Conselho de Usuários. A jornada dos usuários é estudada e avaliada em conjunto com as unidades responsáveis pelos serviços e com a Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação, na forma dos artigos 20 e 130 da Portaria nº 124/20, que aprova o Regimento Interno do órgão.

## 4.2. Conselho de Usuários

### 4.2.1. Relacionamento com os Conselhos de Usuários

Pergunta: “Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 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”.

Evidências apresentadas: A Ouvidoria-Geral do MInfra lançou o Conselho de Usuários do órgão no webinar "MInfra na Maratona dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos", que promoveu em junho de 2021, com a participação dos responsáveis pela prestação dos serviços no órgão e da OGU. Recentemente, também, foi elaborado Manual para promover a participação social no órgão, incluindo o Conselho de Usuários. Foram juntados ao sistema o link do youtube do webinar, as divulgações do Conselho de Usuários, pdf do Manual de Participação Social e imagem da tela da Plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos com as enquetes realizadas.

### 4.2.2. Engajamento de conselheiros

Pergunta: “Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria planeja as ações de comunicação com periodicidade mínima anual em conjunto com a assessoria de comunicação do órgão ou entidade e com o gestor de serviços, seguindo metodologia específica a fim de definir mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários”.

Evidências apresentadas: O Conselho de Usuários do órgão foi lançado no webinar "MInfra na Maratona dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos", promovido em junho de 2021, com a participação dos responsáveis pela prestação dos serviços no órgão e da OGU. A arte e a divulgação do evento foram realizados pela Assessoria de Comunicação do Órgão. Recentemente foi elaborado Manual para promover a participação social no órgão, incluindo o Conselho de Usuários.

#### 4.2.3. Utilidade da relação

Pergunta: “Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, apresenta o resultado das consultas ao gestor do serviço e monitora a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham apontados pelos conselheiros”.

Evidências apresentadas: Links, imagens e divulgações das enquetes realizadas pela Plataforma Conselho de Usuários.

### 4.3. Articulação interinstitucional

#### 4.3.1. Articulação interinstitucional ampla

Pergunta: “Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos. Em todos os casos, a interação ocorre com base em plano de trabalho previamente acordado entre as partes, que indique elementos mínimos de governança, obrigações, produtos e metas verificáveis resultantes da interação”.

Evidências apresentadas: Cópia de e-mail trocado com a Senacon-MJ, em ação que estava sendo realizada em conjunto no âmbito do Projeto de Pesquisa de Satisfação com o Setor de Infraestrutura. Atuação como presidente do Comitê Técnico de Ouvidorias - CTO, instituído pela Portaria nº 2871, de 28 de junho de 2019, que tem por objetivo a promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comuns das ouvidorias do setor de infraestrutura.

#### 4.3.2. Articulação interinstitucional específica

Pergunta: “A ouvidoria estabelece relações diretas com as ouvidorias de outros órgãos e entidades no tratamento de manifestações comuns?”

Autoavaliação da Ouvidoria: 4 – “Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente, no âmbito de procedimento que avalie eventuais riscos ao manifestante, e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver; e , se há oportunidade de ação conjunta, a ouvidoria promove a ação conjunta entre os órgãos ou entidades competentes”.

Evidências apresentadas: Página de relatórios e ações no âmbito do Comitê Técnico de Ouvidorias - CTO e Agendas com Ouvidores, demonstrando contatos diretos com outras ouvidorias, tanto para o tratamento de demandas específicas, como na promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas etc.

## 5. Plano de Ação

A Ouvidoria-Geral do MInfra busca o aperfeiçoamento contínuo dos meios de participação social no órgão e de promoção da defesa dos direitos dos usuários de seus serviços.

Por isso, a construção do presente Plano de Ação abrangeu reflexões para a melhoria de diversos dos itens avaliados no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, mesmo quando verificado seu cumprimento em nível de maturidade 4 - otimizado.

Considerando a capacidade e o nível de urgência de implementação de aprimoramentos, então, propostas ações para execução nos prazos de 6 meses e 12 meses, contados da data da aprovação do presente Plano.

As proposições priorizaram, além dos elementos ainda não cumpridos, o aproveitamento de oportunidades disponíveis, o aperfeiçoamento de questões de maior sensibilidade e a adaptação decorrente de alguma externalidade.

Os itens não previstos por serem aprimorados no período de 12 meses foram identificados como “a planejar”, ficando as ações de melhoria por serem propostas futuramente, em revisão deste Plano de Ação ou em Plano de Ação para o próximo exercício, a depender das avaliações periódicas e do monitoramento da execução das atividades da Ouvidoria-Geral.

As ações propostas serão detalhadas e controladas com o apoio da ferramenta MS Project e o presente Plano de Ação será atualizado, sempre que necessário, com a aprovação da alta gestão.

DIMENSÃO ESTRUTURANTE						
1.1 Institucionalidade						
Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.1.1 Relevância Institucional/ 4- "A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão e é formalmente inserida nos foruns de governança estratégica do órgão ou entidade".			A planejar			
1.1.2 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 planejar			

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.2 Capacidades e garantias da equipe**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.2.1-Rotatividade da equipe/ "2-entre 50% e 80%"	1- Ampliar o número de vagas no programa de gestão para trabalho remoto 2-Ocupar os cargos comissionados com servidores de carreira	4 – "Menos de 20%"	1-Realização de processo seletivo com o apoio da Coordenação-Geral de Pessoas 2-Adesão ao programa de gestão do órgão com ampliação de vagas	05/22 a 04/23	1-Coord-Geral de Pessoas 2-Secretaria-Executiva	Paula Yida
1.2.2-Estabilidade da equipe/ 2- "Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem entre 50% e 80% da força de trabalho"	1- Ampliar o número de vagas no programa de gestão para trabalho remoto 2-Ocupar os cargos comissionados por servidores de carreira	4 – "Os agentes públicos não efetivos compõem menos de 20% da força de trabalho"	1-Realização de processo seletivo com o apoio da Coordenação-Geral de Pessoas 2-Adesão ao programa de gestão do órgão com ampliação de vagas	05/22 a 10/22	1-Coord-Geral de Pessoas 2-Secretaria-Executiva	Paula Yida
1.2.3 Escolaridade da equipe/ 4- "Mais de 60% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 40% possui pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu".	1- Elaboração do Plano de Capacitação, incentivando a realização de cursos de pós-graduação	4 - Mais de 60% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 40% possui pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu	1- Diagnóstico 2- Elaboração do Plano de Capacitação 3- Validação do Plano com a equipe e com a Secretaria-Executiva 4- Implementação e monitoramento 5- Registro de resultados no Relatório anual da Ouvidoria	05/22 a 10/22	1-Coord-Geral de Pessoas 2-Secretaria-Executiva	Paula Yida
1.2.4 Heterogeneidade da equipe/ 4- "Mais de 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe .com formação distinta".	1- Revisão da estrutura e das competências da Ouvidoria-Geral no Regimento Interno do Órgão	4-Mais de 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe .com formação distinta.	1- Diagnóstico 2- Elaboração de proposta 3- Validação com a Secretaria-Executiva 4- Implementação e publicação	05/22 a 04/23	1-Coord-Geral de Pessoas 2-Secretaria-Executiva	Paula Yida

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.2 Capacidades e garantias da equipe**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.2.5-Conduitas/ 4 – “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”	1-Personalizar código de conduta para as atividades de Ouvidoria 2-Realizar capacitação com a equipe e com o CTO	Fortalecer a cultura da ética e da integridade na Ouvidoria	1-Elaborar documento 2-Submeter à apreciação do Comitê Técnico de Integridade 3-Publicar documento 4-Realizar capacitação	05/22 a 10/22	1-Comitê Técnico de Integridade	Kênia Penha

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.3 Capacidades e garantias do titular**

<b>Item / avaliação</b>	<b>Ações propostas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Etapas</b>	<b>Período de execução</b>	<b>Áreas envolvidas</b>	<b>Resp pela execução</b>
1.3.1 Escolaridade do titular/ 4-“Pós-graduação lato sensu ou strictu sensu”.			A planejar			
1.3.2 Garantias do titular/ 4-“Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, com supervisão ou monitoramento externo ao órgão”.			A planejar			
1.3.3 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 planejar			
1.3.4 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 foruns de governança estratégica do órgão ou entidade”.			A planejar			

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.4 Planejamento e Gestão eficiente**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.4.1-Planejamento operacional/ 4 – “Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, bem como a vinculação ao Planejamento Estratégico do órgão ou entidade a que está vinculada, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico da instituição. Além disso, este plano é periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências”.	1-Adotar o presente Plano de Ação do MMOup como instrumento de planejamento das ações de Ouvidoria 2-Organizar as ações em projetos	Unificar o instrumento de planejamento e melhorar os controles das ações	1-Adotar o presente Plano de Ação do MMOup como instrumento de planejamento das ações de Ouvidoria 2-Incluir no MS Project todos os projetos internos da Ouvidoria	05/22 a 10/22	Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação	Paula Yida

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.4 Planejamento e Gestão eficiente**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.4.2. 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”.	1-Elaborar plano de capacitação 2-Monitorar a capacitação com o apoio do MS Project 3-Elaborar relatório anual	4-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. Existe controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas, inclusive sobre a sua qualidade, e tais informações são utilizadas para a revisão anual do Plano de Capacitação.	1-Identificar necessidades e oportunidades de capacitação da equipe 2-Incentivar a capacitação e estabelecer metas 4-Documentar Plano de Capacitação e incluir no MS Project para monitoramento 5-Elaborar relatório anual 6-Publicar o documento	05/22 a 04/23	Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas	Renata Travassos

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.4 Planejamento e Gestão eficiente**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.4.3-Eficiência de alocação de recursos/ 4 – “Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício. Essa informação é utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, o qual é institucionalizado por meio de instrumento formal, bem como para a definição de estratégias de mitigação de riscos nos processos da unidade”.	Mapear, monitorar e atuar mais proativamente e individualmente sobre os riscos em cada etapa do processo do atendimento	Criar condições de antecipação de riscos e de atuação proativa na sua mitigação, tanto em relação ao volume, como a cada fase do macroprocesso.	1- Organizar o macroprocesso de atendimento em processos individuais 2- Mapear os riscos de cada processo com o apoio do Ágatha 3- Identificar possibilidades de controles 4- Estabelecer plano de ação com o auxílio do MS Project 5- Estabelecer rotina de avaliação periódica	05/22 a 04/23	Assessoria Especial de Controle Interno	Thiago Freitas

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.4 Planejamento e Gestão eficiente**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.4.4-Segurança da Informação/ 4 – “A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade realiza, no mapeamento de seus processos, o diagnóstico de riscos de segurança de informações, executando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados. A gestão de riscos é realizada em todo o ciclo de vida da informações, e incorpora as ações relacionadas tanto à tutela dos direitos de solicitantes de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, quanto dos titulares de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709, de 2018”.	1-Aprimorar a segurança dos dados tratados no serviço de atendimento da Ouvidoria 2-Padronizar procedimentos de transparência ativa e passiva e de proteção de dados pessoais no Ministério	Aprimorar a cultura da transparência e da segurança dos dados pessoais	1-Concluir o processo de implementação do módulo de tratamento do Fala.BR 2-Atualizar o manual de atendimento, considerando o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR 3-Elaborar manual de transparência ativa e passiva e de proteção de dados pessoais 3-Realizar ações de conscientização e orientação para o aprimoramento da transparência e da segurança no tratamento de dados pessoais	05/22 a 04/23	1-Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas 2-Assessoria Especial de Controle Interno 3-Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação	Claudia Colaço

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.4 Planejamento e Gestão eficiente**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.4.5 Planejamento e execução orçamentária/ 4- "Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual reflete o processo de planejamento anual das atividades da unidade; os processos de requisição de orçamento e de execução financeira da unidade estão sob a sua gestão. A ouvidoria encontra-se inserida na estrutura de governança financeira e orçamentária do órgão, e a sua execução orçamentária é compatível com o orçamento previsto no plano interno, ressalvadas as ocorrências de contingenciamento no âmbito de toda a organização".			A planejar			

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.5 Infraestrutura e Acessibilidade**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.5.1-Infraestrutura tecnológica/ 4 – “A ouvidoria possui sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservice ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas, se necessário”.	Criar chatbot com tecnologia e recursos disponíveis no órgão	1-Proporcionar maior estabilidade e eficiência ao processo e às informações do serviço de atendimento 2-Possibilitar o aproveitamento das soluções tecnológicas implantadas pelas entidades vinculadas e por outros órgãos e entidades públicas	1-Obter o apoio da Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação 2-Identificar ferramentas disponíveis e requisitos de integração com o Fala.BR 3-Relacionar necessidades, prioridades, possibilidades 4-Elaborar scripts e adaptar base de conhecimento 5-Acompanhar e apoiar a construção do robô 6-Implantar primeira versão e manter o aperfeiçoamento contínuo 7-Disponibilizar primeira versão e canal para atualizações para outras entidades	05/22 a 04/23	Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação	Rosana Daher

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.5 Infraestrutura e Acessibilidade**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.5.2-Infraestrutura de base de dados/ 4 – “As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, com previsão de instrumentos de governança da unidade de ouvidoria”.	Reavaliar e implantar novos controles de riscos das informações armazenadas pela Ouvidoria	Atualizar o processo de controle da segurança das informações da Ouvidoria, em função da implantação do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR e da disponibilização dos guias operacionais de adequação à LGPD pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia	1-Mapear os processos de tratamento de dados da Ouvidoria 2-Identificar os processos que envolvem tratamento de dados pessoais 3- Mapear os riscos de cada processo com o apoio do Ágatha 4-Utilizar os guias operacionais de adequação à LGPD pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia 5- Estabelecer plano de ação com o auxílio do MS Project 6-Estabelecer rotina de avaliação periódica	05/22 a 04/23	1-Secretaria de Governo Digital 2- Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação	Claudia Colaço
1.5.3-Infraestrutura física/ 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”.	Executar projeto de adequação e melhoria do espaço de atendimento	Proporcionar ao espaço de atendimento presencial maior conforto e privacidade ao cidadão	1-Abrir solicitação de projeto de arquitetura junto à Secretaria-Executiva e à Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão 2-Avaliar as possibilidades com a arquiteta 3-Obter projeto de adequação do espaço 4-Autorizar execução da adequação	05/22 a 04/22	1-Secretaria-Executiva 2-Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão	Renata Travassos

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.5 Infraestrutura e Acessibilidade**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.5.4-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".	Criar chatbot com capacidade de realizar atendimento por maior números de canais, com capacidade de emitir respostas automáticas de forma efetiva e proporcionar maior estabilidade e qualidade ao processo de atendimento	1-Proporcionar maior estabilidade e eficiência ao processo e às informações do serviço de atendimento 2-Ampliar o número de canais de atendimento 3-Proporcionar maior agilidade e eficiência às respostas do atendimento 4-Possibilitar o aproveitamento das soluções tecnológicas implantadas pelas entidades vinculadas e por outros órgãos e entidades públicas	1-Obter o apoio da Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação 2-Identificar ferramentas disponíveis e requisitos de integração com o Fala.BR 3-Relacionar necessidades, prioridades, possibilidades 4-Elaborar scripts e adaptar base de conhecimento 5-Acompanhar e apoiar a construção do robô 6-Implantar primeira versão e manter o aperfeiçoamento contínuo 7-Disponibilizar primeira versão e canal para atualizações para outras entidades	05/22 a 04/23	Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação	Rosana Daher

**DIMENSÃO ESTRUTURANTE**  
**1.5 Infraestrutura e Acessibilidade**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
1.5.5-Experiência do usuário/4 – “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 leva ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários. Tal processo está integrado com os processos de governança de serviços de tal forma que as alterações nos perfis dos usuários de serviços levem a ajustes periódicos em tais procedimentos, roteiros ou canais de atendimento”.	Adaptar o procedimento de registro dos perfis de usuários ao módulo de tratamento do Fala.BR	Promover maior simplicidade e eficiência ao procedimento de identificação dos perfis dos usuários	1-Validar as classificações dos perfis de usuários com as unidades internas 2-Criar tags para cada perfil de usuário no Fala.BR 3-Orientar os atendentes sobre a forma de utilização das tags	05/22 a 04/22	Todas unidades do órgão	Rosana Daher

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.1 Governança de Serviços**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.1.1-Mapeamento de serviços/ 4 – “A ouvidoria participa da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/17), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário”.	1- Promover a revisão da carta de serviços com a utilização dos guias operacionais de adequação à LGPD	Adequar os processos de prestação de serviços do MInfra à LGPD	1-Mobilizar os membros do grupo de trabalho de adequação à LGPD 2-Orientar os membros do grupo sobre a utilização dos guias de adequação 3-Acompanhar e orientar o processo de adequação 4-Promover a adequação da Carta de Serviços	05/22 a 04/23	Todas as unidades do órgão	Claudia Colaço

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.1 Governança de Serviços**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.1.2-Monitoramento da Carta/ 4 – “A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos institucionalizados que abrangem, também, o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas”.	1-Ampliar a adesão às pesquisas de satisfação com os serviços do órgão 2-Aprimorar a classificação das manifestações de atendimento para precisar melhor os problemas e as oportunidades de melhoria	Gerar informações mais estratégicas para os gestores do órgão	1-Passar a realizar a pesquisa de satisfação pela plataforma Conselho de Usuários 2-Mobilizar conselheiros 3-Validar as classificações do atendimento com os prestadores de serviço 4-Aumentar a frequência de encaminhamentos de informações para os prestadores de serviços	05/22 a 10/22	Todas unidades do órgão	Paula Yida
2.1.3-Qualidade da informação/ 4- “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, monitorando os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e adotando medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível”.	1- Promover a revisão da carta de serviços com a utilização dos guias operacionais de adequação à LGPD	Adequar os processos de prestação de serviços do MIInra à LGPD	1-Mobilizar os membros do grupo de trabalho de adequação à LGPD 2-Orientar os membros do grupo sobre a utilização dos guias de adequação 3-Acompanhar e orientar o processo de adequação 4-Promover a adequação da Carta de Serviços	05/22 a 04/23	Todas unidades do órgão	Claudia Colaço

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.2 Transparência e Prestação de Contas**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.2.1-Controle social/ 4 – “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, bem como de monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências”.	1-Ampliar a adesão às pesquisas de satisfação com os serviços do órgão 2-Aprimorar a classificação das manifestações de atendimento para precisar melhor os problemas e as oportunidades de melhoria	Gerar informações mais estratégicas para os gestores do órgão	1-Passar a realizar a pesquisa de satisfação pela plataforma Conselho de Usuários 2-Mobilizar conselheiros 3-Validar as classificações do atendimento com os prestadores de serviço 4-Aumentar a frequência de encaminhamentos de informações para os prestadores de serviços	05/22 a 10/22	Todas as unidades do órgão	Paula Yida
2.2.2 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 dado transparência interna e externa ao órgão.	A planejar					

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.2 Transparência e Prestação de Contas**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
<p>2.2.3 Contabilização de benefícios/ 4- A ouvidoria possui registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, que são quantificáveis de acordo com metodologia de contabilização formalmente estabelecida e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja vinculada, registrados em sistema, com as evidências correspondentes, e comunicados à instituição e à sociedade.</p>			A planejar			

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.3 Processos Essenciais**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.3.1-Processo de tratamento de manifestações/ 4 – “A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação”.	Mapear, monitorar e atuar mais proativamente e individualmente sobre os riscos em cada etapa do processo do atendimento	Criar condições de antecipação de riscos e de atuação proativa na sua mitigação, tanto em relação ao volume, como a cada fase do macroprocesso.	1- Organizar o macroprocesso de atendimento em processos individuais 2- Mapear os riscos de cada processo com o apoio do Ágatha 3- Identificar possibilidades de controles 4- Estabelecer plano de ação com o auxílio do MS Project 5- Estabelecer rotina de avaliação periódica	05/22 a 04/23	Assessoria Especial de Controle Interno	Thiago Freitas

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.3 Processos Essenciais**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.3.2-Processo de tratamento de ouvidoria interna/ 4 – “A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação”.	Mapear, monitorar e atuar mais proativamente e individualmente sobre os riscos em cada etapa do processo do atendimento	Criar condições de antecipação de riscos e de atuação proativa na sua mitigação, tanto em relação ao volume, como a cada fase do macroprocesso.	1- Organizar o macroprocesso de atendimento em processos individuais 2- Mapear os riscos de cada processo com o apoio do Ágatha 3- Identificar possibilidades de controles 4- Estabelecer plano de ação com o auxílio do MS Project 5- Estabelecer rotina de avaliação periódica	05/22 a 04/23	Assessoria Especial de Controle Interno	Thiago Freitas
2.3.3-Atendimento/ 4 – “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. A ouvidoria possui processos definidos de revisão dos roteiros de atendimento, a fim de realizar ajustes e melhorias”.	Revisar o Manual de Atendimento e a Base de Conhecimento	Atualizar e aprimorar o Manual, o painel e a Base de Conhecimento em função do aprimoramento do Chatbot e da adoção do módulo de tratamento do Fala.BR	1-Desenhar novos fluxos 2-Redigir scripts 3-Adaptar base de conhecimento 4-Estabelecer subassuntos, tags 5-Revisar painel	05/22 a 04/23	Todas unidades do órgão	Rosana Daher

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.3 Processos Essenciais**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.3.4-Proteção ao denunciante/ 4 – “Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes. A ouvidoria conta com infraestrutura tecnológica adequada para a realização de processos de pseudonimização e os controles físicos e digitais para a mitigação de riscos ao denunciante estão plenamente implementados na unidade”.	Elaborar manual de denúncia.	Detalhar procedimentos estabelecidos na Portaria nº 4.296/19	1-Descrever tipificações e competências 2-Detalhar procedimentos de proteção ao denunciante 3-Oficializar a implantação do módulo de tratamento do Fala.BR 4-Estabelecer subassuntos e tags para serem incluídas no Fala.BR 5-Aprovar no Comitê Técnico de Integridade	05/22 a 10/22	Comitê Técnico de Integridade	Thiago Freitas

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.3 Processos Essenciais**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.3.5-Processo de realização de resolução pacífica de conflitos/ 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”.	Desenvolver projeto para instituição formal da resolução pacífica de conflitos	4 - 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. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.	1-Identificar produtos 2-Estruturar projeto 3-Elaborar instrumentos 4-Formalizar instrumentos 5-Implantar processo de resolução pacífica de conflitos	05/22 a 10/22	Comitê Técnico de Integridade	Ádila Rosa
2.3.6-Análise preliminar/ 4 – “A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo, a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminha, juntando informações acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a recebida. Este procedimento está mapeado e incorporado ao processo de tratamento das manifestações e os sistemas informatizados utilizados permitem a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação”.	Atualizar e aprimorar o processo de análise preliminar	Atualizar e aprimorar o Manual, o painel e a Base de Conhecimento em função do aprimoramento do Chatbot e da adoção do módulo de tratamento do Fala.BR	1-Desenhar novos fluxos 2-Redigir scripts 3-Adaptar base de conhecimento 4-Estabelecer subassuntos, tags 5-Revisar painel	05/22 a 04/23	Todas as unidades do órgão	Rosana Daher

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.3 Processos Essenciais**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.3.7-Linguagem e adequação de respostas/ 4 – “A ouvidoria possui procedimentos mapeados e formalizados para elaboração de respostas na unidade de ouvidoria. A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples e de aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído embasado em competência regimental, e a encaminha ao manifestante”.	Atualizar a linguagem e a adequação das respostas	Atualizar e aprimorar o Manual, o painel e a Base de Conhecimento em função do aprimoramento do Chatbot e da adoção do módulo de tratamento do Fala.BR	1-Desenhar novos fluxos 2-Redigir scripts 3-Adaptar base de conhecimento 4-Estabelecer subassuntos, tags 5-Revisar painel	05/22 a 04/23	Comitê Técnico de Integridade	Thiago Freitas
2.3.8-Acompanhamento da conclusão de denúncias/ 4 – “A ouvidoria possui meios automatizados que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas para informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas quando sobre elas não recaiam restrição de acesso”.	Atualizar o processo de acompanhamento da conclusão de denúncias	Atualizar e aprimorar o Manual, o painel e a Base de Conhecimento em função do aprimoramento do Chatbot e da adoção do módulo de tratamento do Fala.BR	1-Desenhar novos fluxos 2-Redigir scripts 3-Adaptar base de conhecimento 4-Estabelecer subassuntos, tags 5-Revisar painel	05/22 a 04/23	Comitê Técnico de Integridade	Thiago Freitas

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.3 Processos Essenciais**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.3.9. Acompanhamento efetivo de manifestações/ 4 – “A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão e resultado”.	Revisar classificação das informações	Tornar as informações do atendimento mais estratégicas para a gestão do órgão e para o controle da resolutividade pela Ouvidoria	1-Propor e validar classificação das informações com as diversas unidades do órgão 2-Criar subassuntos e tags no Fala.BR 3-Reestruturar o painel de atendimento 4-Promover capacitações para utilização	05/22 a 10/22	Todas as unidades do órgão	Rosana Daher e Paula Yida

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.4 Gestão estratégica de informações**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.4.1-Armacenamento de informações/ 4 – “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, além de permitir a disponibilização pública, automatizada e em formato legível por máquina de dados passíveis de transparência”.	Revisar os procedimentos de armazenamento de informações e mapear e controlar os riscos no tratamento de dados pessoais com o apoio dos guias operacionais de adequação à LGPD da Secretaria de Governo Digital.	Reavaliar a segurança do armazenamento das informações, em função do aprimoramento do Chatbot e da adoção do módulo de tratamento do Fala.BR, e promover controles, com o apoio dos guias operacionais de adequação à LGPD da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.	1-Mapear os novos processos de tratamento de dados 2-Utilizar os guias operacionais de adequação à LGPD da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia para mapear e estabelecer controles de riscos 3-Implementar controles de riscos	05/22 a 04/23	Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação	Claudia Colaço
2.4.2-Perfil dos manifestantes/ 2 – “A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais podem ser associados à natureza das manifestações a fim de gerar informações relevantes aos gestores”.	1-Revisar classificação das informações 2-Incluir pesquisas específicas nas repostas das manifestações	4 - A ouvidoria coleta dados do perfil sociodemográfico dos manifestantes, que contribuem para a geração de informações relevantes sobre aos serviços, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos. A ouvidoria conta com mecanismos de validação de achados, por meio de pesquisas específicas com os manifestantes.	1-Propor e validar classificação das informações com as diversas unidades do órgão 2-Criar subassuntos e tags no Fala.BR 3-Promover capacitações para utilização 4-Estruturar pesquisa para identificação de achados 5-Reestruturar o painel de atendimento	05/22 a 10/22	Todas as unidades do órgão	Rosana Daher e Paula Yida

**DIMENSÃO ESSENCIAL**  
**2.4 Gestão estratégica de informações**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
2.4.3-Análise de dados/ 4- "A ouvidoria realiza análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros definidos em conjunto por ela e pelos gestores responsáveis pela tomada de decisão".	Elaborar manual de análise qualitativa e quantitativa dos dados do atendimento	Aperfeiçoar e registrar o processo de análise dos dados do atendimento	1-Realizar capacitações sobre metodologias de avaliação 2-Revisar os processos de análise qualitativa e quantitativa 3-Elaborar manual de procedimento para análise 4-Validar com a alta gestão 5-Publicar o documento	05/22 a 04/23	Comitê Estratégico de Governança	Paula Yida
2.4.4-Produção de informações estratégicas/ 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".	Elaborar manual de manutenção dos painéis gerenciais	Promover a continuidade e a atualidade dos painéis gerenciais	1-Atualizar os painéis gerenciais 2-Documentar os procedimentos de atualização 3-Manter o manual na intranet do órgão	05/22 a 10/22	Todas unidades do órgão	Rosana Daher e Paula Yida

DIMENSÃO PROSPECTIVA						
3.1 Busca ativa de informações						
Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
3.1.1-Capacidades para pesquisa/ 4 – “Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, utilizando meios tecnológicos para coleta e análise e sistema informatizado para a coleta e gerenciamento dos 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 avaliação das medidas implementadas”.	1-Ampliar a adesão às pesquisas de satisfação com os serviços do órgão 2-Aprimorar a classificação das manifestações de atendimento para precisar melhor os problemas e as oportunidades de melhoria	Gerar informações mais estratégicas para os gestores do órgão	1-Passar a realizar a pesquisa de satisfação pela plataforma Conselho de Usuários 2-Mobilizar conselheiros 3-Validar as classificações do atendimento com os prestadores de serviço 4-Aumentar a frequência de encaminhamentos de informações para os prestadores de serviços	05/22 a 10/22	Todas as unidades do órgão	Paula Yida
3.1.2. Mobilização ativa junto aos usuários/ 4 – “A ouvidoria realiza ações proativas no âmbito de projetos desenvolvidos com os setores responsáveis pelo serviço ou em processos já estabelecidos de pós atendimento. Os projetos e processos são gerenciados em sistema informatizado, gerando informações para a resolução de problemas apontados pelos usuários ou evidenciados pelos gestores”.	1-Revisar classificação das informações 2-Incluir pesquisas específicas nas repostas das manifestações 3-Mobilizar conselheiros		1-Propor e validar classificação das informações com as diversas unidades do órgão 2-Criar subassuntos e tags no Fala.BR 3-Promover capacitações para utilização 4-Estruturar pesquisa para identificação de achados 5-Reestruturar o painel de atendimento 6-Realizar ações de mobilização dos conselheiros dos serviços	05/22 a 10/22	Todas as unidades do órgão	Rosana Daher e Paula Yida

**DIMENSÃO PROSPECTIVA**  
**3.2 Conselho de Usuários**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
3.2.1-Relacionamento com os Conselhos de usuários/ 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”.	1-Intensificar a realização de campanhas de cadastramento como conselheiros 2-Alinhar ações de participação com os prestadores de serviços	Intensificar a participação dos conselheiros na melhoria dos serviços do órgão	1-Obter a estruturação de campanha de divulgação 2-Identificar oportunidades de participação 3-Estabelecer procedimentos e rotinas de participação e feedbacks	05/22 a 04/23	Todas unidades do órgão	Ádila Rosa
3.2.2-Engajamento de conselheiros/ 4 – “A ouvidoria planeja as ações de comunicação com periodicidade mínima anual em conjunto com a assessoria de comunicação do órgão ou entidade e com o gestor de serviços, seguindo metodologia específica a fim de definir mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários”.	1-Intensificar a realização de campanhas de cadastramento como conselheiros 2-Alinhar ações de participação com os prestadores de serviços	Intensificar a participação dos conselheiros na melhoria dos serviços do órgão	1-Obter a estruturação de campanha de divulgação 2-Identificar oportunidades de participação 3-Estabelecer procedimentos e rotinas de participação e feedbacks	05/22 a 04/23	Todas unidades do órgão	Ádila Rosa

**DIMENSÃO PROSPECTIVA**  
**3.2 Conselho de Usuários**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
3.2.3-Utilidade da relação/ 4 – “Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, apresenta o resultado das consultas ao gestor do serviço e monitora a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham apontados pelos conselheiros”.	1-Intensificar a realização de campanhas de cadastramento como conselheiros 2-Alinhar ações de participação com os prestadores de serviços	Intensificar a participação dos conselheiros na melhoria dos serviços do órgão	1-Obter a estruturação de campanha de divulgação 2-Identificar oportunidades de participação 3-Estabelecer procedimentos e rotinas de participação e feedbacks	05/22 a 04/23	Todas as unidades do órgão	Ádila Rosa

**DIMENSÃO PROSPECTIVA**  
**3.3 Articulação interinstitucional**

Item / avaliação	Ações propostas	Objetivo	Etapas	Período de execução	Áreas envolvidas	Resp pela execução
3.3.1-Articulação interinstitucional ampla/ "A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos. Em todos os casos, a interação ocorre com base em plano de trabalho previamente acordado entre as partes, que indique elementos mínimos de governança, obrigações, produtos e metas verificáveis resultantes da interação".	1- Realizar capacitações em conjunto com os membros do Comitê Técnico de Ouvidorias 2- Compartilhar documentos, ações, soluções etc. com outros órgãos e entidades públicas	Elevar o nível de maturidade da Ouvidoria-Geral do MInfra em conjunto com outras entidades e órgãos públicos, especialmente com as vinculadas ao órgão	1-Elaborar o Regimento Interno do Comitê Técnico de Ouvidorias - CTO 2-Realizar ações mais frequentes e desenvolver mais produtos com o CTO	05/22 a 10/22	Comitê Técnico de Ouvidorias - CTO	Paula Yida
3.3.2 Articulação interinstitucional específica/ 4- Quando recebe uma manifestação que extrapola sua competência, encaminha para a ouvidoria competente, no âmbito de procedimento que avalie riscos ao manifestante, dá tratamento à parte que lhe compete, se houver; e, se há oportunidade, a ouvidoria promove a ação conjunta entre os órgãos ou entidades competentes.	1- Estabelecer procedimentos formais em conjunto com o Comitê Técnico de Ouvidorias e ouvidorias de entidades 2-Implantar o módulo de tratamento do Fala.BR	Reduzir riscos sobre dados e melhorar a qualidade e a eficiência das respostas aos usuários	1-Identificar processos de maior sensibilidade 2-Avaliar riscos 3-Estabelecer procedimentos e metas 4-Apoiar a implantação do módulo de tratamento do Fala.BR nas entidades vinculadas	05/22 a 04/23	Comitê Técnico de Ouvidorias - CTO	Paula Yida

## 6. Conclusão

O ano de 2021 foi de muito fortalecimento do papel da Ouvidoria-Geral na atuação do Ministério da Infraestrutura.

A importância da participação social para o MInfra foi demonstrada em normativos como a Resolução CEG nº 9/2021 e o Decreto nº 10.788/21, que colocaram a Ouvidoria-Geral como canal único de comunicação com a sociedade e em grau de hierarquia de efetivo vínculo com a autoridade máxima do órgão.

Foi um ano de ampliação, aperfeiçoamento e padronização de meios e procedimentos de participação social, de compartilhamento e nivelamento de conhecimentos com as ouvidorias das entidades vinculadas ao MInfra, de estreitamento de distâncias entre usuários e prestadores de serviços.

Pelos aprendizados e com o apoio da autoavaliação com o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuP, destacamos como principais desafios a serem levados para 2022:

- Conclusão da implantação do módulo de tratamento do Fala.BR;
- Conclusão da implantação dos procedimentos desenvolvidos pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia no projeto piloto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em acesso ao cadastro RENACH;
- Mobilização dos Conselheiros de Serviços do MInfra;
- Aprimoramento da classificação das manifestações recebidas no serviço de atendimento para melhoria das informações apresentadas nos painéis gerenciais;
- Elaboração de instrumentos formais de capacitação da equipe e de mediação de conflitos.

O presente Plano será organizado e detalhado com o apoio do MS Project para monitoramento e controle de prazos de execução e será atualizado, sempre que necessário.

