

Modelo de Maturidade
em Ouvidoria Pública:

**PLANO DE AÇÃO DA
OUVIDORIA DA UnB
(2022-2023)**



*Atuante como sempre,
necessária como nunca*

Maio de 2022

1 – Apresentação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública para a Administração Superior da UnB e Comunidade Acadêmica

A Ouvidoria da UnB apresenta o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), o qual foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União como instrumento para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

Trata-se da sistematização das atividades desenvolvidas pelas diversas ouvidorias, objetivando proporcionar parâmetros comuns de atuação, ao mesmo tempo em que busca reconhecer e respeitar o importante acervo institucional representado pelas peculiaridades que marcam cada uma das unidades de ouvidoria do Brasil.

Um modelo de maturidade busca avaliar níveis de capacidade para o exercício das competências atribuídas a determinada instituição. No caso da mensuração de capacidades de uma unidade de ouvidoria, a análise do arranjo institucional acaba sendo incorporada dentro do rótulo da capacidade administrativa, passo importante adotado pelo MMOuP.

O MMOuP responde à necessidade de dotar as ouvidorias públicas de instrumentos de referência para o desenvolvimento institucional coordenados para a ampliação dos processos de integração entre as unidades e de criação de um ambiente de segurança jurídica ao administrado em suas interações com o Estado.

São quatro os níveis de maturidade: limitado, básico, sustentado e otimizado.

O autodiagnóstico realizado por meio do Modelo não busca *ranquear* as instituições. Contudo, atribui-se uma pontuação para que o modelo possa servir como referencial para a ouvidoria avaliar seu nível de maturidade, em cada nível, e para que possa adequar e aprimorar a sua gestão e as suas entregas.

O quadro abaixo apresenta a pontuação dos níveis para cada elemento:

Pontuação de níveis para elementos

Otimizado	4
Sustentado	3
Básico	2
Limitado	1

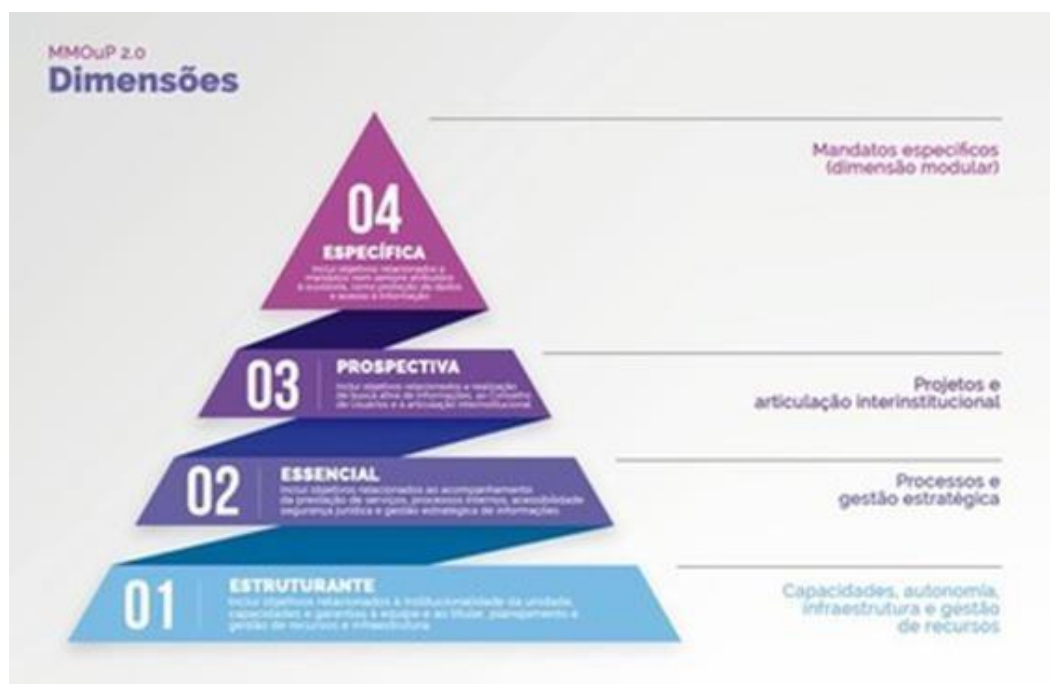
2 – Base legal – Modelo de Maturidade em Ouvidoria

Em março de 2021, a Ouvidoria da UnB, assim como as demais ouvidorias públicas do País, foi instada acerca do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Pública (MMOuP).

Destarte, a Portaria n. 581/2021 instituiu o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades do SisOuv, por meio de diversas ações.

De uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o MMOuP é um questionário amplo e que deveria ser finalizado até o início de setembro/2021, aberto à adesão de qualquer unidade que componha a Rede Nacional de Ouvidoria.

A partir dessas ações e olhar é que as ouvidorias são desafiadas a melhorar sua gestão e atuação, tendo como instrumento de referência o desenvolvimento institucional, buscando mapear suas competências e capacidades a partir do delinear de seus objetivos e, por conseguinte, de suas dimensões assim fomentadas:



Dimensão Estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais acerca da infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria.

Dimensão Essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada.

Dimensão Prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.

Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um determinado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas, a exemplo da atuação como órgão central de rede ou sistema. Dados extraídos da <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico#Capacidade>.

Conforme delineado, no manual da maturidade, as “ouvidorias devem ser estruturadas em eixos consistentes de governança, legitimidade e autonomia técnica, e, preferencialmente, vinculadas ao nível estratégico da organização na qual estão inseridas”, a partir dessa visão, carece olhar-se de modo quadridimensional: de dentro para dentro, de dentro para fora, de fora para dentro e de fora para fora, visto configurar-se como importante instrumento de integridade pública.

O modelo em esteira, nos mais diversos tópicos, avalia a Ouvidoria e o seu reconhecimento como instância institucional, a sua capacidade técnica, formação, estabilidade e garantia da equipe que atua nessa unidade, a forma de nomeação do Ouvidor, os critérios, bem como o planejamento e a gestão eficiente no bojo de seu contexto e infraestrutura.

As ouvidorias são desafiadas a efetuar essa autoreflexão, de modo institucionalizado, a partir do MMOuP, nas múltiplas ações que contemplam, a exemplo do mapeamento dos serviços, do monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário e da transparência do serviço, fato que, por si só, já reflete três elementos de extrema importância: o controle social, a transparência de desempenho e, por conseguinte, os benefícios, resultados, deste serviço.

Nesse cenário, a Ouvidoria, no transcurso do primeiro semestre, foi desafiada a compreender o modelo de maturidade, buscando contemplar todas as dimensões propostas, otimizando-as.

Os resultados efetivos são delineados e contabilizados no transcurso do presente relatório.

O 1º Ciclo do MMOuP contempla o biênio de 2021-2023, conforme cronograma a seguir:

Cronograma de Implementação SisOuv

1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

Vigência 16/03/2021 a 15/03/2023

Macro etapas	Prazo limite
Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/09/2021
Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/12/2021
Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria	15/03/2022
Cumprimento das metas do Plano de Ação	15/03/2023

3 – As etapas da avaliação da maturidade da Ouvidoria da UnB

3.1 – Autodiagnóstico – Setembro/2021

Em setembro de 2021, foi realizado o autodiagnóstico da maturidade da unidade de Ouvidoria da UnB. Foram respondidas 47 questões propostas pelo MMOuP, conforme pode ser verificado na sequência.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	Nível Informado
ESTRUTURANTE	1.1 Institucionalidade	1.1.1 Relevância Institucional	4
		1.1.2 <i>Locus</i> organizacional	4
	1.2 Capacidade e garantias da equipe	1.2.1 Rotatividade da equipe	4
		1.2.2 Estabilidade da equipe	4
		1.2.3 Escolaridade da equipe	4
		1.2.4 Heterogeneidade da equipe	4
		1.2.5 Condutas	4
	1.3 Capacidades e garantias do titular	1.3.1 Escolaridade do titular	4
		1.3.2 Garantias do titular	4

		1.3.3 Critérios de nomeação do titular	4
		1.3.4 Acesso ao nível estratégico	4
	1.4 Planejamento e Gestão Eficiente	1.4.1 Planejamento operacional	4
		1.4.2 Formação de competências	4
		1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	4
		1.4.4 Segurança da Informação	2
		1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	4
	1.5 Infraestrutua e Acessibilidade	1.5.1 Infraestrutura tecnológica	2
		1.5.2 Infraestrutura de base de dados	4
		1.5.3 Infraestrutura física	3
		1.5.4 Acessibilidade tecnológica	4
		1.5.5 Experiência do usuário	3
ESSENCIAL	2.1 Governança de Serviços	2.1.1 Mapeamento de serviços	4
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	3
		2.1.3 Qualidade da informação	4
	2.2 Transparência e Prestação de Contas	2.2.1 Controle social	4
		2.2.2 Transparência de desempenho	4
		2.2.3 Contabilização de benefícios	2
	2.3 Processos Essenciais	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	4
		2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	3
		2.3.3 Atendimento	4
		2.3.4 Proteção ao denunciante	3
		2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	3
		2.3.6 Análise preliminar	4

		2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	4	
		2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	3	
		2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações	4	
	2.4 Gestão Estratégica de Informações	2.4.1 Armazenamento de informações	2	
		2.4.2 Perfil dos manifestantes	3	
		2.4.3 Análise de dados	4	
		2.4.4 Produção de informações estratégicas	4	
	PROSPECTIVA	3.1 Busca Ativa de Informações	3.1.1 Capacidades para pesquisa	3
			3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	2
		3.2 Conselho de Usuários	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de Usuários	3
3.2.2 Engajamento de conselheiros			4	
3.2.3 Utilidade da relação			3	
3.3 Articulação Interinstitucional		3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	3	
	3.3.2 Articulação interinstitucional específica	4		

3.2 – Comunicação do nível-alvo – Dezembro/2021

O MMOuP adota como premissa que as unidades de ouvidoria não precisam alcançar um mesmo nível de maturidade em todos os elementos. O nível-alvo de uma instituição deve ser proporcional à sua natureza, porte e complexidade, bem como ao ambiente e aos riscos a que suas operações estão expostas.

Trata-se de uma decisão de natureza estratégica, que deve ser tomada pela direção da organização, de forma a garantir o alinhamento e a convergência entre o nível de maturidade almejado e as estruturas de integridade e governança da instituição.

Seguem os dados que foram preenchidos no sistema *e-aud* em 15/12/2021 como os níveis-alvo da Ouvidoria da UnB.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	Nível informado
Estruturante	1.1 Institucionalidade	1.1.1 Relevância Institucional	4
		1.1.2 <i>Locus</i> organizacional	4
	1.2 Capacidade e garantias da equipe	1.2.1 Rotatividade da equipe	4
		1.2.2 Estabilidade da equipe	4
		1.2.3 Escolaridade da equipe	4
		1.2.4 Heterogeneidade da equipe	4
		1.2.5 Condutas	4
	1.3 Capacidades e garantias do titular	1.3.1 Escolaridade do titular	4
		1.3.2 Garantias do titular	4
		1.3.3 Critérios de nomeação do titular	4
		1.3.4 Acesso ao nível estratégico	4
	1.4 Planejamento e Gestão Eficiente	1.4.1 Planejamento operacional	4
		1.4.2 Formação de competências	4
		1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	4
		1.4.4 Segurança da Informação	3
		1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	4
	1.5 Infraestrutua e Acessibilidade	1.5.1 Infraestrutura tecnológica	3
		1.5.2 Infraestrutura de base de dados	4
		1.5.3 Infraestrutura física	4
		1.5.4 Acessibilidade tecnológica	4
1.5.5 Experiência do usuário		4	
Essencial	2.1 Governança de Serviços	2.1.1 Mapeamento de serviços	4
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	4
		2.1.3 Qualidade da informação	4

	2.2 Transparência e Prestação de Contas	2.2.1 Controle social	4
		2.2.2 Transparência de desempenho	4
		2.2.3 Contabilização de benefícios	2
	2.3 Processos Essenciais	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	4
		2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	3
		2.3.3 Atendimento	4
		2.3.4 Proteção ao denunciante	3
		2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	3
		2.3.6 Análise preliminar	4
		2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	4
		2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	3
		2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	3
	2.4 Gestão Estratégica de Informações	2.4.1 Armazenamento de informações	3
		2.4.2 Perfil dos manifestantes	3
		2.4.3 Análise de dados	4
		2.4.4 Produção de informações estratégicas	4
Prospectiva	3.1 Busca Ativa de Informações	3.1.1 Capacidades para pesquisa	4
		3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	3
	3.2 Conselho de Usuários	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de Usuários	3
		3.2.2 Engajamento de conselheiros	4
		3.2.3 Utilidade da relação	4
	3.3 Articulação Interinstitucional	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	3
		3.3.2 Articulação interinstitucional específica	4

Notadamente, a maioria dos níveis está com nota 4, repetindo o que foi avaliado no autodiagnóstico.

Para avançarmos na próxima etapa, cujo prazo de resposta encerra-se em 15/3/2022, a Ouvidoria da UnB necessita da colaboração de outras áreas da Instituição.

Em um primeiro momento, foi pensado no Arquivo Central e na Secretaria de Tecnologia da Informação, além da Reitoria, por óbvio, com o fito de elaborarmos o Plano de Ação que norteará as ações para os próximos passos.

Oportuno salientar que não necessariamente temos como objetivo alcançar o nível 4 em todos os quesitos, já que isso implica o próprio perfil que entendemos ser oportuno para a OUV e suas singularidades.

4 – Elaborando o Plano de Ação: a prática

O Plano de Ação é o documento que contém todas as atividades que deverão ser realizadas pela unidade de ouvidoria e pela instituição a que ela esteja vinculada a fim de superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade-alvo definida e apoiada pelo nível estratégico. Trata-se, portanto, de um conjunto de atividades que deverão indicar:

- a. Objetivo da ação e como ela impacta no aumento o nível de maturidade de um elemento, objetivo ou dimensão;
- b. Descrição das etapas de realização das ações;
- c. Data de início e de encerramento da realização das ações;
- d. Orçamento necessário, quando for o caso;
- e. Áreas envolvidas e
- f. Responsável pela execução.

Assim, por exemplo, se em determinado elemento ou conjunto de elementos faz-se necessário realizar o mapeamento de um processo e a sua gestão de riscos a fim de que a unidade possa elevar seu nível de maturidade, este mapeamento será uma ação do Plano de Ação.

Após o levantamento de todas as ações e a avaliação de como elas impactam no processo de melhoria de maturidade, é necessário priorizá-las a fim de que possam ser executadas de acordo com um cronograma.

Aqueles tópicos aos quais desejamos melhorar nosso nível alvo, são os seguintes:

Elementos	Nível no autodiagnostico	Nível-alvo	Setor
1.4.4	2	3	STI e ACE
1.5.1	2	3	OUV
1.5.3	3	4	OUV
1.5.5	3	4	OUV
2.1.2	3	4	OUV
2.4.1	2	3	STI e ACE
2.4.2	3	4	OUV
3.1.1	3	4	OUV
3.1.2	2	3	OUV
3.2.3	3	4	OUV

SEGUIE A TRANSCRIÇÃO DOS ELEMENTOS COMPLETOS DESCRITOS ACIMA PARA A EFETIVA ELABORAÇÃO DO PLANO (TODA A DESCRIÇÃO DOS ELEMENTOS CONSTA DO ENDEREÇO):

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/guia-de-implementacao#elaboracao>)*

Elemento	Opções de respostas	Nível alvo a ser alcançado	Ação	Objetivo da ação, e como ela impacta no aumento o nível de maturidade de um elemento, objetivo ou dimensão	Data de início e encerramento das ações	Orçamento necessário, quando for o caso	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
<p>Elemento 1.4.4 Segurança da Informação - Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?</p>	<p>(3) A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade possui no mapeamento de seus processos o diagnóstico de riscos de segurança de informações, realizando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados.</p>	3	Reunião com a STI, o ACE e o DPO.	A partir da reunião, a OUV compreenderá como ocorre todo o processo de segurança da Informação na UnB, bem como o mapeamento de processos efetuado pelo DPO, e dos riscos.	Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023	Não se aplica	ACE, DPO, OUV e STI	OUVIDORIA

<p>Elemento 1.5.1 Infraestrutura tecnológica - A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?</p>	<p>(3) A ouvidoria possui sistema não específico para gestão de processos e de informações.</p>	<p>3</p>	<p>Reunião com a STI, o ACE e o DPO.</p>	<p>A partir da reunião, a OUV compreenderá como ocorre todo o processo de segurança da Informação na UnB, bem como a gestão de processos e de informação efetuada pelas áreas.</p>	<p>Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>ACE, DPO, OUV e STI</p>	<p>OUVIDORIA</p>
<p>Elemento 1.5.3 Infraestrutura física - Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?</p>	<p>(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.</p>	<p>4</p>	<p>Reunião com a DACES</p>	<p>A partir da reunião, a OUV buscará encaminhamentos com o fito de levantar todas as demandas provenientes das normas de acessibilidade e das necessidades das pessoas com deficiência, com a premissa de implementá-las na OUV.</p>	<p>Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>OUV e DACES</p>	<p>OUVIDORIA</p>

<p>Elemento 1.5.5 Experiência do usuário - 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?</p>	<p>(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.</p>	<p>4</p>	<p>Reunião com o DPO.</p>	<p>A partir da reunião, a OUV compreenderá como ocorre o processo do levantamento do perfil da comunidade da UnB, com o fito de direcionar melhor suas ações. O SIC já possui esses dados.</p>	<p>Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>OUV e DPO</p>	<p>OUVIDORIA</p>
---	--	----------	---------------------------	--	---	----------------------	------------------	------------------

<p>Elemento 2.1.2 Monitoramento da Carta - Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?</p>	<p>(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.</p>	<p>4</p>	<p>Criação do GT da Carta de Serviços que englobará, em partes, demandas proveniente dos serviços.gov, e ambas contemplam o tema, bem como monitorar a Carta de Serviços</p>	<p>A partir da criação do GT, a Carta será atualizada, monitorada, em seus respectivos serviços, com monitoramento geral, com o fito de direcionar melhor suas ações.</p>	<p>Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>OUV e Unidades que comporão o GT</p>	<p>OUVIDORIA e Unidades que comporão o GT</p>
--	---	----------	--	---	---	----------------------	---	---

<p>Elemento 2.4.1 Armazenamento de informações - Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?</p>	<p>(3) As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única ou interoperável, e recebem tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição.</p>	<p>3</p>	<p>Reunião com a STI, o ACE e o DPO. Realizar mapeamento detalhado das ações que implicam em tratamento de dados pessoais.</p>	<p>A partir da reunião, a OUV compreenderá como ocorre todo o processo de segurança da Informação na UnB, bem como o mapeamento de processos, e como melhorar a atuação no que tange à segurança dos dados, com observância do previsto na LGPD.</p>	<p>Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>DPO, Comissão Permanente e de Proteção de Dados da UnB, OUV e STI</p>	<p>DPO, Comissão Permanente de Proteção de Dados da UnB, OUV e STI</p>
--	--	----------	--	--	---	----------------------	--	--

<p>Elemento 2.4.2 Perfil dos manifestantes - A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?</p>	<p>(4) A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços do órgão ou entidade, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos. Adicionalmente, a unidade de ouvidoria conta com mecanismos de validação de seus achados, por meio de pesquisas específicas com os manifestantes.</p>	<p>4</p>	<p>Reunião com a STI, o ACE e o DPO. Elaborar pesquisa (enquete), publicizando-a e sistematizando esses dados. Elaboração de relatórios, informações disponíveis no sistema Fala.BR são utilizadas para a efetivação dos relatórios semestrais, os quais estão disponibilizados na página institucional.</p>	<p>Buscar os dados já sistematizados junto às áreas, elaborar relatório e enquete.</p>	<p>Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>ACE, DPO, OUV e STI</p>	<p>OUVIDORIA</p>
---	--	----------	--	--	---	----------------------	----------------------------	------------------

<p>Elemento 3.1.1 Capacidades para pesquisa - A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?</p>	<p>(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.</p>	<p>4</p>	<p>Organizar, estruturar, publicizar e sistematizar os dados provenientes das enquetes, em suma, os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuário no Conselho de Usuários e registros formalizados no Fala.BR.</p>	<p>Lançamento periódico de enquetes e extração de sistema/base de dados</p>	<p>Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>OUV</p>	<p>OUVIDORIA</p>
---	--	----------	---	---	---	----------------------	------------	------------------

<p>Elemento 3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários - A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?</p>	<p>(3) A ouvidoria realiza ações proativas periódicas e definidas por metodologia específica, com utilização de técnicas de gerenciamento de projetos ou dentro de processos já definidos de pós-atendimento. As informações são encaminhadas para os gestores responsáveis pela tomada de decisão.</p>	<p>3</p>	<p>Extração de sistema/base de dados</p>	<p>Extração de sistema/base de dados. A consolidação do Conselho de Usuários é uma prova da busca por informações pós-atendimento.</p>	<p>Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>OUV</p>	<p>OUVIDORIA</p>
---	---	----------	--	--	---	----------------------	------------	------------------

<p>Elemento 3.2.3 Utilidade da relação - Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?</p>	<p>(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 sido apontados pelos conselheiros.</p>	<p>4</p>	<p>Organizar, estruturar, publicizar e sistematizar as enquetes, anualmente, com as áreas que serão avaliadas, lançando-as na plataforma devida, coletando seus resultados, repassando para as áreas, para análise e elaboração dos relatórios e, sobretudo, implementação de melhorias, no que couber.</p>	<p>Lançamento periódico de enquetes e organização e extração de sistema/base de dados</p>	<p>Início a partir de 02/05/2022 até 28/02/2023</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>OUV e áreas a serem avaliadas</p>	<p>OUVIDORIA e áreas a serem avaliadas</p>
--	--	----------	---	---	---	----------------------	--------------------------------------	--