

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:

| <u>Pontuação de níveis para elementos</u> | |
|---|---|
| Otimizado | 4 |
| Sustentado | 3 |
| Básico | 2 |
| Limitado | 1 |

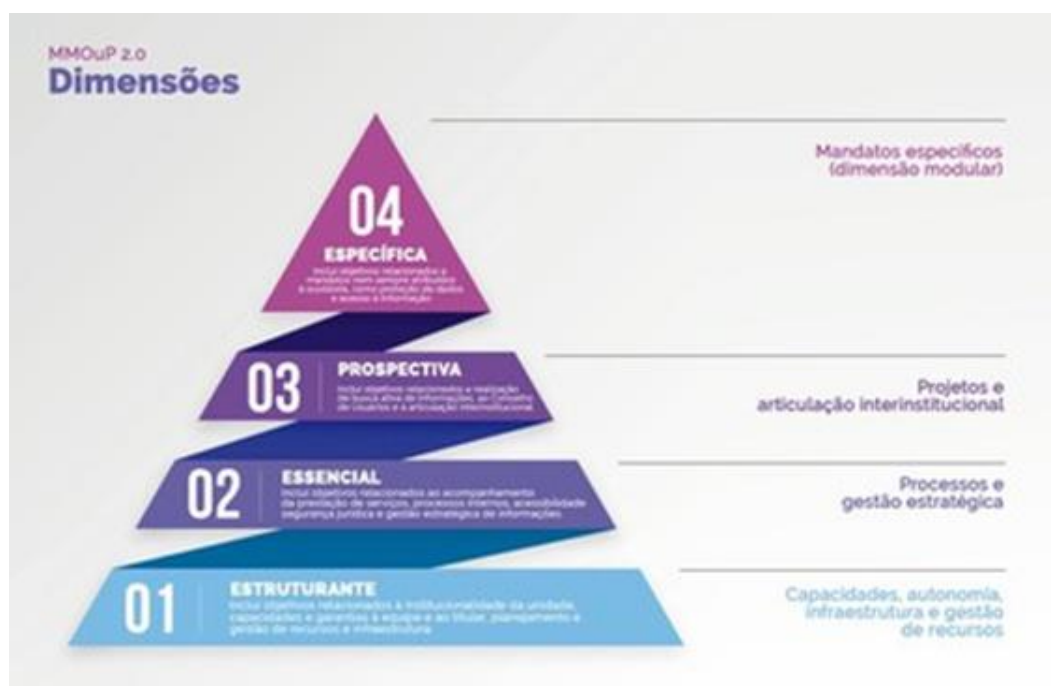
2 – Base legal – Modelo de Maturidade em Ouvidoria

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 |
| 3.1.2 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 |

SEGUE 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>*)*