

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 MMOP, 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>*)