

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
GABINETE DO REITOR

PORTARIA Nº 2410 / 2021

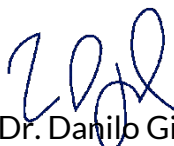
O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral da Universidade, considerando as Leis nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nº 13.709, de 14 de agosto de 2018,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o autodiagnóstico e o nível alvo de acordo com o plano de ação realizado em consonância com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), conforme anexos.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor nesta data.

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE
Reitoria da Universidade
Em 25 de novembro de 2021.



Prof. Dr. Danilo Giroldo
Reitor



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
SECRETARIA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL - SITC
Ouvidoria



AUTODIAGNÓSTICO MMOUP

**MATURIDADE DA UNIDADE
(nMMOuP)***

2,608889

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS

<i>Otimizado</i>	$nMMOuP = 4$
<i>Sustentado</i>	$3 \leq nMMOuP < 4$
<i>Básico</i>	$2 \leq nMMOuP < 3$
<i>Limitado</i>	$nMMOuP < 2$

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESTRURURANTE	<u>1.1 INSTITUCIONALIDADE</u>	1.1.1 Relevância Institucional	4	3,5	3,41
		1.1.2 Locus organizacional	3		
	<u>1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE</u>	1.2.1 Rotatividade da equipe	4	3,4	
		1.2.2 Estabilidade da equipe	4		

		1.2.3 Escolaridade da equipe	4		
		1.2.4 Heterogeneidade da equipe	4		
		1.2.5 Conduas	1		
	<u>1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR</u>	1.3.1 Escolaridade do titular	4		
		1.3.2 Garantias do titular	4		
		1.3.3 Critérios de nomeação do titular	3	3,75	
		1.3.4 Acesso ao nível estratégico	4		
	<u>1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE</u>	1.4.1 Planejamento operacional	4		
		1.4.2 Formação de competências	4		
		1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	3	2,8	
		1.4.4 Segurança da Informação	1		
		1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	2		
	<u>1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE</u>	1.5.1 Infraestrutura tecnológica	4		
		1.5.2 Infraestrutura de base de dados	2		
		1.5.3 Infraetruturra física	4	3,6	
		1.5.4 Acessibilidade tecnológica	4		
		1.5.5 Experiência do usuário	4		
ESSENCIAL	<u>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</u>	2.1.1 Mapeamento de serviços	4	2,333333	2,75

	2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	1		
	2.1.3 Qualidade da informação	2		
<u>2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS</u>	2.2.1 Controle social	3		
	2.2.2 Transparência de desempenho	4	2,666667	
	2.2.3 Contabilização de benefícios	1		
<u>2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS</u>	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	3		
	2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	3		
	2.3.3 Atendimento	3		
	2.3.4 Proteção ao denunciante	4		
	2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	2		3
	2.3.6 Análise preliminar	4		
	2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	3		
	2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	3		
	2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	2		
<u>2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES</u>	2.4.1 Armazenamento de informações	2		3

		2.4.2 Perfil dos manifestantes	3		
		2.4.3 Análise de dados	3		
		2.4.4 Produção de informações estratégicas	4		
PROSPECTIVA	<u>3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES</u>	3.1.1 Capacidades para pesquisa	1	1	1,666667
		3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	1		
	<u>3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS</u>	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	1	1	
		3.2.2 Engajamento de conselheiros	1		
		3.2.3 Utilidade da relação	1		
	<u>3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL</u>	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	3	3	
3.3.2 Articulação interinstitucional específica		3			

ITEM DE VERIFICAÇÃO		NÍVEIS				DIAGNÓSTICO	PLANO DE AÇÃO	
ELEMENTO	VERIFICADOR	1 - LIMITADO	2 - BÁSICO	3 - SUSTENTADO	4 - OTIMIZADO	PONTUAÇÃO	NÍVEL ALVO	LACUNAS
1.1.1 Relevância Institucional	Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?	A ouvidoria não existe formalmente na estrutura do órgão, e as suas competências são exercidas de maneira dispersa entre as unidades da instituição.	A ouvidoria existe, porém sem estrutura própria, visto que as suas competências foram formalmente atribuídas a uma unidade específica do órgão ou entidade.	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 ou entidade.	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.	4	4	0
1.1.2 Locus organizacional	Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?	A ouvidoria não possui estrutura formal e não há atribuição de suas competências para unidade específica do órgão ou entidade.	A ouvidoria não possui estrutura formal, e suas competências são atribuídas a unidade específica do órgão ou entidade.	A ouvidoria é institucionalizada por meio de estrutura formal vinculada a área meio ou subunidade finalística do órgão ou entidade.	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	3	3	0

					conselho de administração.			
1.2.1 Rotatividade da equipe	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) X100	Mais de 80%	entre 50% e 80%	Entre 21% e 49%	Menos de 20%	4	4	0
1.2.2 Estabilidade da equipe	Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico)	Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem mais de 80% da força de trabalho da ouvidoria.	Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem entre 50% e 80% da força de trabalho da ouvidoria.	Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da ouvidoria.	Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem menos de 20% da força de trabalho da ouvidoria.	4	4	0

1.2.3 Escolaridade da equipe	Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?	Até 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.	Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.	Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 20% possui pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu.	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.	4	4	0
1.2.4 Heterogeneidad e da equipe	Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria?	Toda a equipe possui a mesma formação acadêmica.	Entre 2 e 3 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, entre 20% e 79% da equipe com formação distinta.	Entre 4 e 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, entre 80% e 100% da equipe com formação distinta.	Mais de 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe com formação distinta.	4	4	0
1.2.5 Condutas	Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?	Não possui nenhum instrumento.	Os servidores da ouvidoria são orientados de acordo com normas existentes na instituição à que a unidade está vinculada, sem contemplar aspectos específicos de sua atuação.	A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, e estes são orientados continuamente nos termos do instrumento.	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	3	2

1.3.1 Escolaridade do titular	Qual é o nível de escolaridade do (a) ouvidor (a) em exercício?	Nível médio.	Ensino técnico.	Ensino superior.	Pós-graduação lato sensu ou strictu sensu.	4	4	0
1.3.2 Garantias do titular	O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?	Não há nenhum mecanismo de proteção instituído.	Não há mecanismo formalizado, mas existem proteções gerais que são observadas pelos dirigentes.	Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, contudo sem supervisão ou monitoramento externo ao órgão.	Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, com supervisão ou monitoramento externo ao órgão.	4	4	0
1.3.3 Critérios de nomeação do titular	Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?	Não há critério formalizado ou costume institucional que ampare a nomeação ou designação do titular.	Não há critério formalizado, mas existe um mapeamento com as competências desejáveis do titular da unidade, o qual pode auxiliar na escolha do titular.	Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, e ele define ao menos as competências necessárias para o cargo de titular da unidade.	Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, que define as competências necessárias para o cargo de titular da unidade, bem como a forma ou procedimento de seleção.	3	3	0
1.3.4 Acesso ao nível estratégico	Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?	Nunca ou eventualmente em período superior a um ano.	O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam eventualmente ao longo do ano.	O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam com periodicidade definida ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas.	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	4	4	0

					casos concretos ou em razão da participação do titular da ouvidoria nos foruns de governança estratégica do órgão ou entidade.			
1.4.1 Planejamento operacional	A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?	A ouvidoria não realiza ação de planejamento específica, executando as suas atividades de acordo com as oportunidades e demandas que surgem.	Existe planejamento das ações de ouvidoria, mas este é realizado de maneira pontual, sempre focado em ações específicas a serem realizadas, isto é, não existe planejamento das ações com o foco no exercício.	Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.	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.	4	4	0

1.4.2 Formação de competências	A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?	A ouvidoria não possui mapeamento de competências desejáveis e não dispõe de ferramentas para registro das capacitações realizadas pela equipe.	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.	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.	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	4	4	0
--------------------------------	---	---	---	--	--	---	---	---

					Plano de Capacitação.			
1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?	Não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria, nem estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.	Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas.	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.	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.	3	3	0
1.4.4 Segurança da Informação	Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de	Não há.	Existem processos mapeados, bem como riscos a eles associados. São realizadas ações pontuais de mitigação de	A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações	A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações	1	3	2

	segurança da informação e comunicações?		riscos, mas estas não constam em planos de ação e tampouco compõem um processo de gestão de riscos.	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.	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.			
1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária	Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade, nem qualquer	Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, contudo,	Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual	Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual	2	3	1

	específica para a realização das ações de ouvidoria?	previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.	tal previsão encontra-se vinculada a outra área, tendo a ouvidoria ingerência limitada sobre a definição do valor e a obtenção de recursos financeiros correspondentes à previsão orçamentária.	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.	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.			
1.5.1 Infraestrutura tecnológica	A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?	A ouvidoria não possui sistema para a gestão de processos de informação.	A ouvidoria possui apenas sistema de gestão de processos, o qual não é específico para as ações de ouvidoria.	A ouvidoria possui sistema não específico para gestão de processos e de informações.	A ouvidoria possui sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservices ou barramento necessário ao compartilhamento	4	4	0

					de informações com outros sistemas, se necessário.			
1.5.2 Infraestrutura de base de dados	A ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?	A ouvidoria não possui infraestrutura de base de dados para a gestão de suas informações, estando todas armazenadas nos discos rígidos dos computadores utilizados pela equipe.	A ouvidoria não possui infraestrutura de base de dados para a gestão de suas informações, estando parte delas armazenadas nos discos rígidos dos computadores utilizados pela equipe e parte em bases de dados de suporte dos sistemas utilizados, fora de qualquer governança da ouvidoria.	As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, fora de qualquer governança da ouvidoria.	As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, com previsão de instrumentos de governança da unidade de ouvidoria.	2	3	1
1.5.3 Infraestrutura física	Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?	A ouvidoria não possui espaço físico para atendimento.	A ouvidoria possui espaço para atendimento, contudo este não é de uso exclusivo para essa finalidade, e encontra-se em local não evidente aos manifestantes que a procuram.	A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento, mas este se encontra em local não evidente aos manifestantes que a procuram.	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	4	4	0

					adequada para pessoas com deficiência.			
1.5.4 Acessibilidade tecnológica	Como se dá a acessibilidade aos canais de atendimento virtuais da ouvidoria?	A ouvidoria não possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento.	A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, mas estes não estão disponibilizados no sítio da instituição a que está vinculada.	A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, que estão disponibilizados no sítio da instituição a que está vinculada.	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.	4	4	0
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?	Não há levantamento de perfil direcionado a apoiar a definição de procedimentos, roteiros ou canais de atendimento da ouvidoria.	Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e esses dados são considerados de maneira pontual ou incidental, na definição dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria.	Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e o processo estabelecido para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria levam ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas	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	4	4	0

				pela unidade na comunicação com os usuários.	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.			
2.1.1 Mapeamento de serviços	Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?	A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de mapeamento de serviços.	A ouvidoria apoia os gestores de serviço no processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, sem, contudo, haver procedimento e rotinas específicas para essa finalidade.	A ouvidoria conduz, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade.	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	4	4	0

					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.			
2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?	A ouvidoria não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços.	A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, em processos de trabalho não estruturados, encaminhando-os aos gestores de serviços.	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	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	1	3	2

				periódicos e institucionalizados.	institucionalizados que abrangem, também, o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.			
2.1.3 Qualidade da informação	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?	A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de atualização de informações na Carta de Serviços.	A ouvidoria apoia o processo de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, sem, contudo, existirem procedimento e rotinas específicas para essa finalidade.	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.	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.	2	3	1
2.2.1 Controle social	A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da	A ouvidoria não disponibiliza ferramentas de mensuração da	Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da	Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da	Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da	3	4	1

	satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?	satisfação do usuário com relação ao atendimento por ela prestado.	satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria, todavia, não há procedimento formalizado e periódico de análise destes dados, a qual é realizada incidental e esporadicamente.	satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados.	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.			
2.2.2 Transparência de desempenho	Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?	A ouvidoria não dá transparência a nenhum dado relacionado ao seu desempenho.	A ouvidoria produz relatórios acerca de seu desempenho, sem periodicidade definida, os quais são publicizados internamente.	A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito de procedimento formalmente instituído, ao qual é dado transparência.	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	4	4	0

					qual é dado transparência interna e externa ao órgão.			
2.2.3 Contabilização de benefícios	A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidênciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação?	Não possui.	Existem registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, contudo, a ouvidoria não conta com metodologia de contabilização estabelecida, e nem pode assegurar que todos os benefícios consigam ser adequadamente registrados ou mesmo quantificáveis.	A ouvidoria possui registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, que são quantificáveis de acordo com metodologia de contabilização formalmente instituída e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja vinculada.	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.	1	1	0
2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de	Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de	Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade a que	A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada,	A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada,	3	4	1

	riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?	ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.	a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.	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.	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.			
2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	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	Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação internas no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.	Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.	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	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	3	4	1

	ajustes e melhorias?				mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.			
2.3.3 Atendimento	A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?	A ouvidoria não possui roteiros, orientações ou capacidades específicas para atendimento.	Existem orientações para o atendimento, no entanto elas estão esparsas e não versam sobre as etapas e possibilidades de atendimento. O atendimento é realizado preponderantemente com base na experiência dos atendentes.	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 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.	3	4	1
2.3.4 Proteção ao denunciante	Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?	Não existem.	Existem orientações gerais não normatizadas e não inseridas no mapeamento do processo de tratamento de	Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a	Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a	4	4	0

			denúncias, realizadas com base na Lei 13.608/2018 ou em normativo próprio do Ente ou esfera a qual o órgão ou entidade está vinculada.	proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.	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.			
2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?	Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade à	Existe registro do mapeamento dos processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não	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	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	2	2	0

		que a ouvidoria está vinculada.	estão formalmente instituídos.	divulgação dentro e fora da instituição.	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.			
2.3.6 Análise preliminar	Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?	A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável e a encaminha sem tratamento prévio.	A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, acerca da necessidade de salvaguardar alguma informação, e a encaminha.	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 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	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	4	4	0

				tratamento da manifestação.	processo de tratamento da manifestação, e os sistemas informatizados utilizados permitem a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação.			
2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?	A ouvidoria recebe a resposta do gestor e a encaminha ao manifestante.	A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes, e a encaminha ao manifestante.	A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído, e a encaminha ao manifestante.	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 em	3	4	1

					competência regimental, e a encaminha ao manifestante.			
2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?	A ouvidoria não possui controles que permitam a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração.	A ouvidoria não possui controles que permitem a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração. As informações acerca de seu resultado e conclusão são obtidas apenas sob demanda do denunciante ou da gestão, quando é possível rastrear o processo decorrente da denúncia.	A ouvidoria possui controles que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, informando ao denunciante, sob demanda, os resultados das apurações concluídas, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso.	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.	3	4	1
2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?	Não existe procedimento de acompanhamento.	Sempre que solicitada pelo manifestante ou pela gestão do órgão, a ouvidoria busca informações junto às áreas responsáveis, consolidando as informações.	A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.	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	2	3	1

					informado acerca da sua conclusão e resultado.			
2.4.1 Armazenamento de informações	Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?	As informações coletadas são armazenadas sem tratamento específico com vistas à sua recuperação, nos sistemas ou meios distintos por meio dos quais são coletadas.	As informações coletadas são armazenadas com tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, contudo são mantidas em meios ou bases de dados não interoperáveis.	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.	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.	2	3	1
2.4.2 Perfil dos manifestantes	A ouvidoria produz dados acerca do perfil	A ouvidoria não coleta tal tipo de dado.	A ouvidoria coleta dados acerca do perfil	A ouvidoria coleta dados acerca do perfil	A ouvidoria coleta dados acerca do perfil	3	3	0

	dos manifestantes que recorrem a ela?		sociodemográfico dos manifestantes, os quais podem ser associados à natureza das manifestações a fim de gerar informações relevantes aos gestores.	sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos.	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.			
2.4.3 Análise de dados	Como a ouvidoria analisa os dados coletados?	A ouvidoria não realiza análise de dados posterior à conclusão do processo da manifestação de ouvidoria.	A ouvidoria realiza análise quantitativa dos dados coletados de manifestações, de acordo com parâmetros por ela definidos.	A ouvidoria realiza análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros por ela definidos.	A ouvidoria realiza análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros	3	3	0

					definidos em conjunto por ela e pelos gestores responsáveis pela tomada de decisão.			
2.4.4 Produção de informações estratégicas	Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?	A ouvidoria apenas encaminha as informações existentes em cada manifestação às áreas responsáveis pela tomada de providências.	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, bem como informações aos gestores de serviço ou por solicitação ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.	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.	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.	4	4	0

3.1.1 Capacidades para pesquisa	A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?	Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.	Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia definida pela própria ouvidoria, de acordo com as necessidades de coleta de dados observada pela ouvidoria a partir das manifestações recebidas.	Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, de acordo com as necessidades observadas de coleta de dados. Os resultados das pesquisas são encaminhados aos gestores e geram informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes, claros, específicos e verificáveis para fins de avaliação das medidas implementadas em decorrência destes.	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.	1	2	1
3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de	Não realiza.	A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando	A ouvidoria realiza ações proativas periódicas e definidas por	A ouvidoria realiza ações proativas no âmbito de projetos desenvolvidos com	1	1	0

	informações no âmbito da jornada dos usuários?		oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.	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.	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.			
3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?	Não se relaciona.	A ouvidoria se relaciona, contudo sem que haja procedimentos ou periodicidade definidos.	A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.	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	1	4	3

					responsáveis pela tomada de decisão acerca dos serviços avaliados.			
3.2.2 Engajamento de conselheiros	Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?	Não exerce nenhum papel.	A ouvidoria realiza campanhas esporádicas, por meio do apoio incidental de gestores interessados.	A ouvidoria realiza ações de comunicação com periodicidade mínima anual, com apoio incidental de gestores interessados, a fim de obter o engajamento dos usuários.	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	4	3
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?	Não realiza consultas a conselheiros de serviços públicos.	Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia definida pela própria unidade, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.	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, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.	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	1	3	2

					implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham apontados pelos conselheiros.			
3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?	A ouvidoria não interage com outros órgãos de defesa do usuário de serviços públicos.	A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.	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.	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.	3	3	0

<p>3.3.2 Articulação interinstitucional específica</p>	<p>A ouvidoria estabelece relações diretas com as ouvidorias de outros órgãos e entidades no tratamento de manifestações comuns?</p>	<p>Não. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência, ela avisa o cidadão que o conteúdo da manifestação, ou parte dele, não é de sua competência.</p>	<p>Não. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência, ela avisa o cidadão que o conteúdo da manifestação, ou parte dele, não é de sua competência, e aponta ao cidadão órgão ou entidade competente e como proceder para apresentar a demanda àquele órgão ou entidade.</p>	<p>Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver.</p>	<p>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.</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>0</p>
--	--	--	---	---	---	----------	----------	----------



MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA – MMOUP

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União - CGU, constitui-se em um 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. Conforme a CGU, um modelo de maturidade busca avaliar níveis de capacidade para o exercício das competências atribuídas a determinada instituição. Assim, o nível de maturidade relaciona-se com o nível de capacidade institucional obtido a partir da transformação e evolução de um ou mais elementos de processos e/ou projetos da instituição.

O MMOuP agrega referenciais teóricos e de modelos diferentes de maturidade, a fim de dialogar, dentro do possível, com outros modelos que vem sendo implementados em setores diversos da administração pública e privada. Nesse sentido, 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.

O escopo normativo do modelo é pautado nas seguintes leis de abrangência nacional, entendendo-se a ouvidoria como peça fundamental para o exercício dos direitos tutelados por tais marcos legais: **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017; **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011; **Lei nº 13.608**, de 10 de janeiro de 2018; e **Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018. Esses normativos compõem a matriz do MMOuP, por meio de competências e capacidades necessárias ao desenvolvimento das atividades de Ouvidoria.

Nesse viés, as competências e capacidades denominamos *objetivos* os quais são agrupados segundo sua natureza em categorias maiores, denominadas *dimensões*, e decomposto em componentes menores e verificáveis, denominados *elementos*. Cada resposta corresponde a um nível de maturidade dentro de um elemento, o que nos permite por sua vez avaliar o nível de maturidade do objetivo, das dimensões e, finalmente, da ouvidoria. Assim sendo, atribui-se uma pontuação para que o modelo possa servir como referencial para a ouvidoria avaliar seu nível de maturidade, em cada elemento, objetivo e dimensão, e para que possa adequar e aprimorar a sua gestão e as suas entregas.

São quatro os níveis de maturidade: Limitado (1), Básico (2), Sustentado (3) e Otimizado (4).

Assim, após realização do autodiagnóstico (anexo) da Ouvidoria da FURG, conforme metodologia do MMouP (disponível em <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/guia-de-implementacao>), apresentamos o seguinte plano de ação abrangendo o primeiro trimestre de 2022 e o primeiro trimestre de 2023, no qual busca-se o aperfeiçoamento em determinados objetivos de forma a aumentar o nível de maturidade da Ouvidoria, indicando o nível atual e o nível de maturidade pretendido, assim como, os impactos que cada ação terá no modelo de maturidade da Ouvidoria da FURG.

Plano de Ação

Elemento do MMoup	Verificador	Nível		Impacto na Maturidade da Ouvidoria	Ações	Responsáveis	2022				2023	
		Atual	Alvo				1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	1º Trimestre	
Condutas	Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?	1	3	Os servidores da ouvidoria são orientados de acordo com normas existentes na instituição à que a unidade está vinculada. No entanto, não possui um termo de confidencialidade institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores e colaboradores. A ação proposta visa contribuir para aperfeiçoar as capacidades e garantias da equipe.	Elaborar um termo de compromisso e confidencialidade para os servidores da Ouvidoria e colaboradores que atuarão no Fala.BR, atendendo, também, ao Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC.	SITC/Ouvidoria						
Processo de tratamento de manifestações	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?	3	4	A ouvidoria possui 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. No entanto, ainda não foi realizado mapeamento dos riscos do processo. Dessa forma, as ações propostas irão contribuir para a melhoria da maturidade da Ouvidoria em seus processos essenciais.	Atualizar a portaria de funcionamento da Ouvidoria;	SITC/Ouvidoria						
					Construir o Manual de procedimentos internos da Ouvidoria	SITC/Ouvidoria						
					Mapear os processos da Ouvidoria;	SITC/Ouvidoria						
Processo de tratamento de ouvidoria interna	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?	3	4		Aplicar a metodologia de gestão de riscos no tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria, incluindo o diagnóstico de riscos de segurança das informações	SITC/Ouvidoria e Comitê de Governança, Riscos e Controles Internos						

Segurança da Informação	Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?	1	3	A Política de Segurança da Informação da Instituição está em fase de elaboração, com previsão de aprovação no Conselho Universitário - CONSUN em dezembro de 2021. Com a Política de Segurança da Informação Institucionalizada e a metodologia de gestão de riscos implementada na FURG, pretende-se aumentar a maturidade da Ouvidoria nesse aspecto, o que irá impactar no planejamento e gestão eficiente da Ouvidoria.											
Infraestrutura de base de dados	A ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?	2	3	A ouvidoria utiliza a infraestrutura de base de dados, por meio da Plataforma Fala.BR, para a gestão de suas informações. São, também, utilizadas bases de dados de suporte dos sistemas institucionais, além, da utilização dos discos rígidos dos computadores da equipe. Dessa forma com a ação proposta, pretende-se centralizar a maior parte das informações sensíveis referentes ao tratamento das manifestações, na plataforma Fala.BR, impactando na maturidade da Ouvidoria em relação à Infraestrutura e Acessibilidade.	Implementar o Módulo Triagem do Fala.BR nas manifestações de Ouvidoria	SITC/Ouvidoria e Gestores das Unidades Acadêmicas e Administrativas									
Armazenamento de informações	Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?	2	3	As informações coletadas são armazenadas na Plataforma Fala.BR, nos sistemas institucionais e nos discos rígidos dos computadores utilizados pela equipe, quando necessário. A partir da ação proposta, pretende-se que as informações coletadas por meios distintos sejam mantidas em base única, de acordo com os recursos oferecidos pela Plataforma Fala.BR. Aumentando, assim, a maturidade da Ouvidoria em relação à gestão estratégica de informações.											
Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?	1	3	Pretende-se sistematizar a análise dos dados coletados, 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 periódicos e institucionalizados, contribuindo para a	Estabelecer fluxo de rotina institucionalizada para monitorar a qualidade das informações constantes na Carta de Serviços	SITC/Ouvidoria									

				maturidade da Ouvidoria em relação à governança de serviços.							
Qualidade da informação	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?	2	3	A ouvidoria apoia o processo de elaboração, atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços. Nesse viés, busca-se que a ouvidoria conduza processo periódico de revisão das informações constantes na Carta de Serviços, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade. Sendo assim, pretende-se contribuir para a maturidade dos processos da Ouvidoria em relação à governança de serviços.							
Relacionamento com os Conselhos de usuários	Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?	1	4	A ouvidoria irá concentrar 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. Contribuindo, assim, para maturidade da Ouvidoria em relação aos Conselhos de Usuários.	Instituir procedimentos para implementação dos Conselhos de Usuários	SITC/Ouvidoria					
Engajamento de conselheiros	Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?	1	4	A ouvidoria irá planejar as ações de comunicação com periodicidade mínima anual em conjunto com a Secretaria de Comunicação Social - SECOM e com o gestor de serviços, seguindo metodologia específica a fim de definir mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários. A ação visa contribuir para maturidade da Ouvidoria em relação aos Conselhos de Usuários.	Fomentar o engajamento de conselheiros nos Conselhos de Usuários, por meio de campanhas de divulgação	SITC/Ouvidoria e Secretaria de Comunicação Social - SECOM					
Utilidade da relação	Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo	1	3	A Ouvidoria irá coordenar a implementação dos Conselhos e realizar consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e	Coordenar a implementação dos Conselhos de Usuários;	SITC/Ouvidoria					

	órgão a que está vinculada?			definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, e apresentará os resultados das consultas ao gestor do serviço.							
Capacidades para pesquisa	A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?	1	2	A Ouvidoria participa da composição da Comissão Própria de Avaliação da FURG, contribuindo com a elaboração dos instrumentos para o processo de autoavaliação institucional. A partir da ação proposta, pretende-se, ainda, realizar pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia definida pela própria ouvidoria, por meio dos Conselhos de Usuários. Nesse sentido, busca-se impacto positivo na maturidade da Ouvidoria em relação à busca ativa de informações.	Realizar consulta aos conselheiros por meio da plataforma digital.	SITC/Ouvidoria					
Controle social	A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?	3	4	Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria, as quais são utilizadas nos relatórios entregues aos gestores. No entanto, não existem devolutivas das avaliações por unidade. A ação proposta visa contribuir para a prestação de contas e transparência da Ouvidoria.	Instituir um procedimento interno de análise dos resultados das pesquisas de satisfação, promovendo a devolutiva à unidade responsável pela resolução do fato gerador da manifestação.	SITC/Ouvidoria					
Atendimento	A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?	3	4	A ouvidoria possui roteiros e formulários próprios para atendimento, no entanto, não há instituição de manual interno. Nesse viés, a partir da ação proposta, busca-se a melhoria da maturidade da Ouvidoria em seus processos de tratamento de manifestações.	Elaborar o manual de procedimentos internos da Ouvidoria, incluindo rotinas de atendimento e de monitoramento do novo recurso das manifestações não resolvidas da plataforma Fala.BR.	SITC/Ouvidoria					
Linguagem adequada e de respostas	Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?	3	4	A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão, e a encaminha ao manifestante. Com a ação proposta, pretende-se contribuir para a maturidade da Ouvidoria em relação aos seus							

				processos de tratamento das manifestações.			
Acompanhamento da conclusão de denúncias	Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?	3	4	A ouvidoria possui controles que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, informando ao denunciante, sob demanda, os resultados das apurações concluídas, que não mais estejam sujeitas à restrição de acesso. Pretende-se com a ação proposta, o aumento da maturidade da Ouvidoria em relação aos seus processos de acompanhamento das manifestações recebidas.			
Acompanhamento efetivo de manifestações	Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?	2	3	Sempre que solicitada pelo manifestante ou pela gestão da Instituição, a ouvidoria busca informações junto às áreas responsáveis, consolidando as informações. Pretende-se com a ação proposta o aumento da maturidade da Ouvidoria em relação aos seus processos de acompanhamento das manifestações recebidas.			