



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

REITORIA

OUVIDORIA

**PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA UFMA 2022  
(COM BASE NO MODELO DE MATURIDADE DE OUVIDORIAS  
PÚBLICAS -MMOuP)**

Ouvidora: Maria da Conceição Pereira de  
Sousa

Versão: maio/2022

São Luís

2022

Natalino Salgado Filho  
**Reitor**

Marcos Fábio Belo Matos  
**Vice-Reitor**

Fernando Carvalho Silva  
**Pró-Reitor da Agência de Inovação, Empreendedorismo, Pesquisa, Pós-Graduação e Internacionalização**

Leonardo Silva Soares  
**Pró-Reitor de Assistência Estudantil**

Isabel Ibarra Cabrera  
**Pró-Reitora de Ensino**

Josefa Melo e Sousa Bentivi Andrade  
**Pró-Reitora de Extensão e Cultura**

Marília Cristine Valente Viana  
**Pró-Reitora de Gestão de Pessoas**

Walber Lins pontes  
**Pró-Reitor de Planejamento, Gestão e Transparência**

Arkley Marques Bandeira Joyce Santos Lages  
**Pró-Reitor de Representação Institucional**

Joyce Santos Lages  
**Superintendente do Hospital Universitário**

Antonio Fernando de Jesus Oliveira Silva  
**Superintendente de Comunicação e Eventos**

José Rinaldo de Araújo Maya  
**Superintendente de Correição**

Wener Miranda Teixeira dos Santos  
**Superintendente de Infraestrutura**

Anílton Bezerra Maia  
**Superintendente de Tecnologia da Informação**

Maria da Conceição Pereira de Sousa  
**Ouidora**

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 DIMENSÕES DO PLANO .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Dimensão Estruturante.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Dimensão Essencial .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Dimensão Prospectiva.....</b>	<b>16</b>
<b>3 RESULTADOS ESPERADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>ANEXO A - Indicação de Nível Alvo - Ouvidoria UFMA (c/ base no MMOuP).....</b>	<b>19</b>

## **1 APRESENTAÇÃO**

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é um instrumento de uso obrigatório para as unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), dentro do Programa de Melhoria Continuada de Ouvidorias (PROMOUV), previsto na Lei nº 13.460/2017. Referido instrumento configura-se como referência aos gestores de Ouvidoria no que tange à otimização de objetivos, estrutura e processos da pasta, com vistas a identificação de “*gaps*”, bem como desenvolvimento da Unidade de Ouvidoria para alcance de canal efetivo e seguro para o cidadão.

O MMOuP apresenta-se organizado em dimensões, sendo as mesmas estruturadas nos grandes objetivos de uma ouvidoria, e, o alcance de tais objetivos, por sua vez, é mensurado por meio de escalas para subsídio robusto do Autodiagnóstico da unidade, permitindo a percepção das principais forças e fraquezas, além de maneira efetiva para a melhoria de sua maturidade.

O presente Plano de Ação leva em consideração o Autodiagnóstico da Unidade de Ouvidoria da UFMA (ANEXO A), com base no MMOuP e descreve as atividades a serem concretizadas até o ano de 2023, visando elevar a maturidade revelada pelo autodiagnóstico para a maturidade alvo pretendida.

## **2 DIMENSÕES DO PLANO**

O Plano está organizado nas três dimensões do MMOuP, a saber: dimensão estruturante, dimensão essencial e dimensão prospectiva, sendo considerado principalmente aspectos como capacidade da unidade para execução das ações, complexidade das ações para obtenção do nível alvo proposto e natureza dos serviços.

Para cada dimensão, apresentam-se os objetivos, os elementos, os impactos e as ações a serem executadas para o aprimoramento do nível de maturidade, além da(s) Unidade(s) envolvida(s) e Unidade(s) responsável(eis).

## 2.1 Dimensão Estruturante

OBJETIVO	ELEMENTO	IMPACTO (cfe. nível alvo de maturidade)	AÇÃO	PREVISÃO DE REALIZAÇÃO	UNIDADES ENVOLVIDAS	UNIDADE RESPONSÁVEL
1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE	Elemento 1.2.2 Estabilidade da equipe	Aumento de 3 (Sustentado) para 4 (Otimizado)	Ampliar o quadro de servidores	Até Mar/2023	Reitoria / Pró- Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) / Ouvidoria	PROGEP
	Elemento 1.2.5 Condutas	Aumento de 2 (Básico) para 3 (Sustentado)	Elaborar e aprovar no Conselho		Ouvidoria / Conselho de Administração (CONSAD)	Ouvidoria

1.3 Capacidade de Garantias do Titular	1.3.2 Garantias do titular	Aumento de 2 (Básico) para 4 (Otimizado)	específico, o Regimento Interno da Unidade, com as condutas desejáveis e vedadas aos servidores e colaboradores, bem como estabelecimento de garantias de proteção ao titular da pasta contra demissão, destituição ou exoneração ilegítima, definição de competências necessárias para o titular da unidade, forma de ingresso ao cargo ou procedimento de seleção, consoante a legislação nacional vigente, possibilitando o monitoramento externo ao órgão	Até Mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria
	1.3.3 Critérios de nomeação do titular	Aumento de 2 (Básico) para 4 (Otimizado)		Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria

1.3 Capacidade de Garantias do Titular	1.3.4 Acesso ao nível estratégico	Aumento de 2 (Básico) para 4 (Otimizado)	Estabelecer Agenda de pelo menos uma reunião semestral com a autoridade máxima, para além das reuniões colegiadas em que a Ouvidoria participa ou outras excepcionais, havendo necessidade	2022	Reitoria / Ouvidoria	Ouvidoria
1.4 Planejamento e gestão eficiente	1.4.1 Planejamento operacional	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Elaborar Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU) anualmente, contemplando as ações de Ouvidoria para o exercício seguinte, com aprovação da Autoridade máxima do órgão	2022	Ouvidoria / Reitoria	Ouvidoria



	1.4.2 Formação de competências	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Realizar mapeamento das competências desejáveis da equipe, com vistas a elaboração de Plano de Capacitação para inclusão no PDU anual, com aprovação da Autoridade máxima do órgão	2022	Ouvidoria / Reitoria	Ouvidoria
1.4 Planejamento e gestão eficiente	1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Elaborar mapeamento da evolução das demandas de ouvidoria, a fim de identificar as causas, permitindo a previsibilidade, com vistas a inclusão de ações preventivas no PDU da Ouvidoria, sob anuência da Autoridade máxima do órgão.	2022	Ouvidoria / Reitoria	Ouvidoria
	1.4.4 Segurança da Informação	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Realizar mapeamento de processos para diagnóstico de riscos de segurança de informações, a fim de elaborar plano de ações a ser incluído no PDU, com vistas a gestão de riscos, com anuência da Autoridade máxima do órgão, havendo monitoramento e atualização periódica	Até mar/2023	Ouvidoria / Superintendência de Tecnologia (STI) / Reitoria	Ouvidoria

<p>1.4 Planejamento e gestão eficiente</p>	<p>1.4.5 Planejamento e execução orçamentária</p>	<p>Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)</p>	<p>Requisitar inclusão de previsão orçamentária destinada às ações desempenhadas pela Ouvidoria no Plano Orçamentário anual do órgão</p>	<p>2022</p>	<p>Reitoria / Pró- Reitoria de Planejamento, Gestão e Transparência (PPGT) / Ouvidoria</p>	<p>Ouvidoria</p>
<p>1.5 Infraestrutura e acessibilidade</p>	<p>1.5.3 Infraestrutura física</p>	<p>Aumento de 3 (Sustentado) para 4 (Otimizado)</p>	<p>Realizar remodelagem de layout do setor, bem como sinalização aérea, horizontal e tátil na área externa de acesso à Ouvidoria</p>	<p>Até dez/2022</p>	<p>Reitoria / Superintendência de Infraestrutura (SINFRA) / PPGT / Ouvidoria</p>	<p>SINFRA</p>

<p>1.5 Infraestrutura e acessibilidade</p>	<p>1.5.5 Experiência do usuário</p>	<p>Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)</p>	<p>Elaborar o perfil dos usuários de serviços do órgão em relação ao processo estabelecido para reformulação de procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria, com vistas à melhor adoção de comunicação</p>	<p>Mar/2023</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>Ouvidoria</p>
--	---	--	---	-----------------	------------------	------------------

## 2.2 Dimensão Essencial

OBJETIVO	ELEMENTO	IMPACTO (cfe. nível alvo de maturidade)	AÇÃO	PREVISÃO DE REALIZAÇÃO	UNIDADES ENVOLVIDAS	UNIDADE RESPONSÁVEL
2.1 Governança de Serviços	2.1.1 Mapeamento de serviços	Aumento de 2 (Básico) 4 (Otimizado)	Realização de mapeamento de serviços do órgão junto aos setores responsáveis, com vistas a promover o aprimoramento e maior padrão de qualidade junto aos usuários	Até mar/2023	Todas as Unidades do Órgão	Ouvidoria / Unidades
	2.1.2 Monitoramento da Carta	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Analisar os dados coletados sobre o monitoramento da Carta de Serviços e encaminhá-los aos gestores de serviços, com vistas ao aprimoramento.	Até mar/2023	Ouvidoria / todas as Unidades	Ouvidoria
	2.1.3 Qualidade da informação	Aumento de 2 (Básico) para 3 (Sustentado)	Revisar e atualizar a Carta de Serviços periodicamente, em parceria com a PPGT	Até mar/2023	Ouvidoria / PPGT	PPGT / Ouvidoria
2.2 Transparência e prestação de	2.2.1 Controle social	Aumento de 2 (Básico) para 3 (Sustentado)	Aplicar periodicamente instrumento de mensuração da satisfação do usuário relativo ao atendimento prestado pela ouvidoria, bem como respectiva análise desses dados, consoante ao definido no PDU anual.	Até mar/2023	Ouvidoria / PPGT / STI	Ouvidoria
	2.2.2 Transparência de desempenho	Aumento de 2 (Básico) para 3	Elaboração e publicização de relatório quantitativo e qualitativo, de periodicidade anual	Até mar/2023	Ouvidoria	Ouvidoria

contas		(Sustentado)	minimamente anual			
	2.2.3 Contabilização de benefícios	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Estabelecer metodologia para identificar, analisar e registrar os benefícios financeiros ou não financeiros alcançados a partir da resolutividade das demandas de Ouvidoria	Até mar/2022	PPGT / Ouvidoria	Ouvidoria
2.3 Processos essenciais	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Mapear, elaborar fluxo e formalizar no Regimento Interno da Unidade, os processos de tratamento de manifestações , com monitoramento periódico, a fim de promover o aprimoramento e melhorar o padrão de qualidade dos serviços em conformidade à legislação vigente, com ampla divulgação	Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria
	2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Mapear, elaborar as rotinas e formalizar no Regimento Interno da Unidade, os processos de tratamento de manifestações internas, com monitoramento periódico, a fim e promover o aprimoramento e melhorar o padrão de qualidade dos serviços em conformidade à legislação vigente, havendo ampla divulgação	Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria
2.3 Processos essenciais	2.3.3 Atendimento	Aumento de 1 (Limitado) para 3	Elaborar e aprovar o Manual dos Serviços de Ouvidoria, com as rotinas, fluxos, orientações e	Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria

2.3 Processos essenciais		(Sustentado)	competências necessárias ao atendimento ao usuário de modo físico, virtual ou telefônico			
	2.3.4 Proteção ao denunciante	Aumento de 2 (Básico) para 3 (Sustentado)	Elaborar fluxo específico para denúncia e formalizar no Regimento Interno da Unidade, destacando os procedimentos de proteção ao denunciante, relativos à preservação da identidade e mecanismos de representação contra represálias em razão de denúncia, conforme legislação e normativos vigentes	Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria
	2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Realizar mapeamento e formalizar no Regimento Interno da Unidade os procedimentos de processos para resolução pacífica de conflitos no órgão, com vistas a mitigação, havendo monitoramento e divulgação dentro e fora da instituição, conforme legislação e normativos vigentes	Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria
	2.3.6 Análise preliminar	Aumento de 2 (Básico) para 3 (Sustentado)	Estabelecer rotina de análise preliminar de manifestação, com procedimentos de tratamento previstos no Regimento Interno da Unidade, tais como verificação da área responsável, avaliação do caso, salvaguarda de informações, se necessário, juntada de informações adicionais	Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria

			correlacionadas e envio pertinente à área a fim			
2.3 Processos essenciais	2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Estabelecer rotina de adequação dos padrões de linguagem, a serem previstos no Regimento Interno da Unidade, primando por informações claras e simples, quanto às respostas das Unidades envolvidas, ajustando, se necessário, antes de envio ao manifestante	Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria
	2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Criar e/ou sistematizar mecanismo para monitoramento de processo de denúncia recebida e conclusão de apuração quando não couber restrição de acesso	Até mar/2023	Ouvidoria / STI	Ouvidoria
	2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações	Aumento de 2 (Básico) para 3 (Sustentado)	Estabelecer e incluir no Regimento Interno da Unidade, fluxo de rotinas de monitoramento e rastreabilidade das medidas adotadas ou compromissos firmados no saneamento da manifestação	Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / CONSAD	Ouvidoria
2.4 Gestão estratégica de informações	2.4.1 Armazenamento de informações	Aumento de 2 (Básico) para 4 (Otimizado)	Reunir as informações coletadas e tratadas em meios diversos em banco de dados interoperável, seguro e íntegro, que permita a confidencialidade e autenticidade, da informação, bem como sua recuperação por metadados adequados aos processos	Até mar/2023	Ouvidoria / STI	Ouvidoria / STI

2.4 Gestão estratégica de informações			decisórios da instituição, com disponibilização pública, automatizada e dados passíveis de transparência.			
	2.4.2 Perfil dos manifestantes	Aumento de 1 (Limitado) para 4 (Otimizado)	Realizar pesquisa para elaboração de perfil sociodemográfico dos manifestantes, com resultado a ser incluído no Relatório anual da Ouvidoria, com vistas a geração, produção e envio de informações relevantes aos gestores de serviços do órgão	Até mar/2023	Ouvidoria	Ouvidoria
	2.4.3 Análise de dados	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Realizar análise quantitativa dos dados coletados de manifestações, com vistas a inclusão do resultado no Relatório anual da Unidade para aprimoramento potencial dos serviços ofertados no órgão	Até mar/2023	Ouvidoria	Ouvidoria
	2.4.4 Produção de informações estratégicas	Aumento de 2 (Básico) para 3 (Sustentado)	Elaboração Relatório Anual de Gestão, com a descrição e análise das atividades/demandas de Ouvidoria para conhecimento da Autoridade máxima do órgão, gestores e público em geral, bem como comunicação periódica aos gestores dos serviços ou quando necessário, acerca das informações analisadas.	Até mar/2023	Ouvidoria	Ouvidoria



## 2.3 Dimensão Prospectiva

OBJETIVO	ELEMENTO	IMPACTO (cfe. Nível Alvo de Maturidade)	AÇÃO	PREVISÃO DE REALIZAÇÃO	UNIDADES ENVOLVIDAS	UNIDADE RESPONSÁVEL
3.1 Busca ativa de informações	3.1.1 Capacidades para pesquisa	Aumento de 1 (Limitado) para 4 (Otimizado)	Elaboração e aplicação de pesquisas de satisfação periódicas e automatizadas junto aos usuários de serviços públicos, com participação dos gestores dos serviços avaliados, com vistas a geração de indicadores verificáveis para avaliação de tais serviços	Até mar/2023	Ouvidoria	Ouvidoria
	3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Realizar ou Participar de ações/eventos sazonais do órgão, com vistas à coleta de informações para envio aos gestores no auxílio de tomada de decisão quanto ao serviço avaliado.	Até mar/2023	Ouvidoria / Unidades com evento em potencial	Ouvidoria
3.2 Conselho de Usuários	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Implantar o Conselho de Usuários, bem como manter a interlocução periódica entre os Conselheiros e gestores por meio de procedimentos específicos	Até mar/2023	Ouvidoria / PPGT / Comitê de Gestão, Integridade e Transparência	Ouvidoria
	3.2.2 Engajamento de conselheiros	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Realizar chamadas públicas periódicas para engajamento de conselheiros, com o apoio dos gestores interessados no serviço a ser avaliado	Até mar/2023	Ouvidoria / PPGT / Superintendência de Comunicação e Eventos (SCE)	Ouvidoria
	3.2.3 Utilidade da relação	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Elaborar e realizar consultas públicas automatizadas e periódicas, estabelecidas com participação do gestor do avaliado, com vistas ao aprimoramento dos serviços para apresentação de resultados das	Até mar/2023	Ouvidoria / PPGT / Superintendência de Comunicação e Eventos (SCE)	Ouvidoria

			consultas ao gestor do serviço			
3.3 Articulação Interinstitucional	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Realizar, anualmente, ação ou projeto conjunto com órgão ou entidade voltada à defesa do usuário de serviços públicos	Até mar/2023	Ouvidoria / Reitoria / Assessoria de Relações Interinstitucionais (ARI)	Ouvidoria
	3.3.2 Articulação interinstitucional específica	Aumento de 3 (Sustentado) para 4 (Otimizado)	Realizar o encaminhamento de manifestação recebida a outro Órgão Externo/Unidade de Ouvidoria quando o assunto não for de competência da Unidade inicial, observando os riscos potenciais ao manifestante, executando o tratamento apenas da parte da manifestação que lhe compete (se for o caso) ou atuando em conjunto com o órgão/unidade de afinidade da manifestação, caso necessário	Até mar/2023	Ouvidoria / Órgão externo em potencial	Ouvidoria

### **3 RESULTADOS ESPERADOS**

Com a utilização da metodologia MMOuP pode-se realizar o autodiagnóstico da Unidade de Ouvidoria da UFMA, identificando os principais “*gaps*” existentes no nível atual para a possibilidade de manutenção, aprimoramento e inovação, com vistas ao alcance de nível de maturidade mais elevado.

Desta forma, espera-se que após a consolidação das proposições de ações contidas neste Plano, a UFMA consiga a elevação do seu nível de maturidade, realizando melhores entregas de serviços ao cidadão, com maior qualidade, transparência, eficiência, controle e participação social.

## ANEXO A - Indicação de Nível Alvo - Ouvidoria UFMA (c/ base no MMOuP)

Legenda:

Pontuação para os níveis dos Elementos → Otimizado (4); Sustentado (3); Básico (2); Limitado (1)

### Quadro de Indicação de Nível Alvo UFMA - MMOuP

Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>1.1 INSTITUCIONALIDADE</b>			
Elemento 1.1.1 Relevância Institucional – Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?	<p>A ouvidoria não existe formalmente na estrutura do órgão, e as suas competências são exercidas de maneira dispersa entre as unidades da instituição.</p> <p>A ouvidoria existe, porém sem estrutura própria, visto que as suas competências foram formalmente atribuídas a uma unidade específica do órgão ou entidade.</p> <p>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.</p> <p>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 planos de governança estratégica do órgão ou entidade.</p>	4	4
Elemento 1.1.2 Locus organizacional – Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?	<p>A ouvidoria não possui estrutura formal e não há atribuição de suas competências para unidade específica do órgão ou entidade.</p> <p>A ouvidoria não possui estrutura formal, e suas competências são atribuídas a unidade específica do órgão ou entidade.</p>	4	4

	<p>A ouvidoria é institucionalizada por meio de estrutura formal vinculada a área meio ou subunidade finalística do órgão ou entidade.</p> <p>A ouvidoria possui, a fim de minimizar camadas hierárquicas, estrutura formal vinculada a alta direção do órgão ou entidade, compreendendo no caso dos ministérios o Ministro de Estado ou Secretário-Executivo, e nos demais o dirigente máximo ou conselho de administração.</p>		
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE</b>			
Elemento 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)	<p>Mais de 80%</p> <p>Entre 50% e 80%</p> <p>Entre 21% e 49%</p> <p>Menos de 20%</p>	<b>4</b>	<b>4</b>
Elemento 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)	<p>Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem mais de 80% da força de trabalho da ouvidoria.</p> <p>Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem entre 50% e 80% da força de trabalho da ouvidoria.</p> <p>Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da ouvidoria.</p> <p>Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem menos de 20% da força de trabalho da ouvidoria.</p>	<b>3</b>	<b>4</b>
Elemento 1.2.3 Escolaridade da equipe - Qual é o nível de escolaridade preponderante dos	<p>Até 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.</p> <p>Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta</p>		

agentes públicos lotados na ouvidoria?	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
Elemento 1.2.4 Heterogeneidade 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
Elemento 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.	2	3
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR</b>			
Elemento 1.3.1 Escolaridade do titular - Qual é o nível de	Nível médio. Ensino técnico.	4	4

escolaridade do (a) ouvidor (a) em exercício?	Ensino superior. Pós-graduação lato sensu ou strictu sensu.		
Elemento 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.	2	4
Elemento 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 forma ou procedimento de seleção.	2	4
Elemento 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 casos concretos ou em razão da participação do titular da ouvidoria nos foruns de governança estratégica do órgão ou entidade.	2	4
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcançe até mar/2023)

1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

<p>Elemento 1.4.1 Planejamento operacional - A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?</p>	<p>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.</p>	<p>1</p>	<p>3</p>
<p>Elemento 1.4.2 Formação de competências - A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?</p>	<p>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</p>	<p>1</p>	<p>3</p>



	<p>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 Plano de Capacitação.</p>		
<p>Elemento 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?</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	1	3
<p>Elemento 1.4.4 Segurança da Informação - Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e</p>	<p>Não há. Existem processos mapeados, bem como riscos a eles associados. São realizadas ações pontuais de mitigação de riscos, mas estas não constam em planos de ação e tampouco compõem um processo de gestão de riscos.</p>		

<p>comunicações?</p>	<p>A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade possui no mapeamento de seus processos o diagnóstico de riscos de segurança de informações, realizando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados.</p> <p>A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade realiza, no mapeamento de seus processos, o diagnóstico de riscos de segurança de informações, executando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados. A gestão de riscos é realizada em todo o ciclo de vida da informações, e incorpora as ações relacionadas tanto à tutela dos direitos de solicitantes de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, quanto dos titulares de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709, de 2018.</p>	<p>1</p>	<p>3</p>
<p>Elemento 1.4.5 Planejamento e execução orçamentária - Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?</p>	<p>Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade, nem qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.</p> <p>Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, contudo, 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.</p> <p>Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual reflete o processo de planejamento anual das atividades da unidade; os processos de requisição de orçamento e de execução financeira da unidade estão sob a sua gestão.</p> <p>Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual reflete o processo de planejamento anual das atividades da unidade; os processos de requisição de orçamento e de execução financeira da unidade estão</p>	<p>1</p>	<p>2</p>

	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.		
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE</b>			
Elemento 1.5.1 Infraestrutura tecnológica - A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?	<p>A ouvidoria não possui sistema para a gestão de processos nem de informação.</p> <p>A ouvidoria possui apenas sistema de gestão de processos, o qual não é específico para as ações de ouvidoria.</p> <p>A ouvidoria possui sistema não específico para gestão de processos e de informações.</p> <p>A ouvidoria possui sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservices ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas, se necessário.</p>	<b>4</b>	<b>4</b>
Elemento 1.5.2 Infraestrutura de base de dados - A ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, fora de qualquer governança da ouvidoria.</p> <p>As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, com previsão de instrumentos de governança da unidade de ouvidoria.</p>	<b>3</b>	<b>3</b>
Elemento 1.5.3 Infraestrutura física -	A ouvidoria não possui espaço físico para atendimento.	<b>3</b>	<b>4</b>

<p>Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?</p>	<p>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 adequada para pessoas com deficiência.</p>		
<p>Elemento 1.5.4 Acessibilidade tecnológica - Como se dá a acessibilidade aos canais de atendimento virtuais da ouvidoria?</p>	<p>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.</p>	4	4
<p>Elemento 1.5.5 Experiência do usuário - Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?</p>	<p>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 pela</p>	1	3

	<p>unidade na comunicação com os usuários. Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e o processo estabelecido para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria leva ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários. Tal processo está integrado com os processos de governança de serviços de tal forma que as alterações nos perfis dos usuários de serviços levem a ajustes periódicos em tais procedimentos, roteiros ou canais de atendimento.</p>		
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</b>			
<p>Elemento 2.1.1 Mapeamento de serviços - Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?</p>	<p>A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de mapeamento de serviços.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>A ouvidoria participa da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/17), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário.</p>	<b>2</b>	<b>4</b>

<p>Elemento 2.1.2 Monitoramento da Carta - Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?</p>	<p>A ouvidoria não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços.</p> <p>A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, em processos de trabalho não estruturados, encaminhando-os aos gestores de serviços.</p> <p>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 periódicos e institucionalizados.</p> <p>A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos institucionalizados que abrangem, também, o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.</p>	<p>1</p>	<p>2</p>
<p>Elemento 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?</p>	<p>A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de atualização de informações na Carta de Serviços.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>2</p>	<p>3</p>

	detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível.		
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS</b>			
Elemento 2.2.1 Controle social - A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?	<p>A ouvidoria não disponibiliza ferramentas de mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento por ela prestado.</p> <p>Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da 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.</p> <p>Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados.</p> <p>Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados, bem como de monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências.</p>	<b>2</b>	<b>3</b>
Elemento 2.2.2 Transparência de desempenho - Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?	<p>A ouvidoria não dá transparência a nenhum dado relacionado ao seu desempenho.</p> <p>A ouvidoria produz relatórios acerca de seu desempenho, sem periodicidade definida, os quais são publicizados internamente.</p> <p>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.</p> <p>A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito</p>	<b>2</b>	<b>3</b>

	de procedimento formalmente instituído, bem como plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, ao qual é dado transparência interna e externa ao órgão.		
Elemento 2.2.3 Contabilização de benefícios - A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidência de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação?	<p>Não possui.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>A ouvidoria possui registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, que são quantificáveis de acordo com metodologia de contabilização formalmente estabelecida e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja vinculada, registrados em sistema, com as evidências correspondentes, e comunicados à instituição e à sociedade.</p>	1	2
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS</b>			
Elemento 2.3.1 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?	<p>Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.</p> <p>Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.</p> <p>A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do</p>	1	3



	<p>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.</p> <p>A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.</p>		
<p>Elemento 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 ajustes e melhorias?</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.</p>	1	3
<p>Elemento 2.3.3 Atendimento - A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?</p>	<p>A ouvidoria não possui roteiros, orientações ou capacidades específicas para atendimento.</p> <p>Existem orientações para o atendimento, no entanto elas estão esparsas e não versam sobre as etapas e possibilidades de atendimento. O atendimento é realizado</p>		

	<p>preponderantemente com base na experiência dos atendentes.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	1	3
<p>Elemento 2.3.4 Proteção ao denunciante - Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?</p>	<p>Não existem.</p> <p>Existem orientações gerais não normatizadas e não inseridas no mapeamento do processo de tratamento de 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.</p> <p>Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a 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.</p> <p>Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes. A ouvidoria conta com infraestrutura tecnológica adequada para a realização de processos de pseudonimização e os controles físicos e digitais para a mitigação de riscos ao denunciante estão plenamente implementados na unidade.</p>	2	3
<p>Elemento 2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de</p>	<p>Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de resolução pacífica de conflitos no</p>	1	3

<p>conflitos - A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?</p>	<p>âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.          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 estão formalmente instituídos.          A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição.          A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição.          Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.</p>		
<p>Elemento 2.3.6 Análise preliminar - Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?</p>	<p>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 tratamento da manifestação.          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</p>	<p>2</p>	<p>3</p>

	deste procedimento estão mapeadas e incorporadas ao processo de tratamento da manifestação, e os sistemas informatizados utilizados permitem a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação.		
Elemento 2.3.7 Linguagem e adequação de respostas - Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?	<p>A ouvidoria recebe a resposta do gestor e a encaminha ao manifestante.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>A ouvidoria possui procedimentos mapeados e formalizados para elaboração de respostas na unidade de ouvidoria. A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples e de aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído embasado em competência regimental, e a encaminha ao manifestante.</p>	1	3
Elemento 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias - Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?	<p>A ouvidoria não possui controles que permitam a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	1	3

	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.		
Elemento 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?	<p>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.</p> <p>A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.</p> <p>A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão e resultado.</p>	2	3
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES</b>			
Elemento 2.4.1 Armazenamento de informações - Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?	<p>As informações coletadas são armazenadas sem tratamento específico com vistas à sua recuperação, nos sistemas ou meios distintos por meio dos quais são coletadas.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	2	4

	<p>decisórios da instituição.</p> <p>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.</p>		
<p>Elemento 2.4.2 Perfil dos manifestantes - A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?</p>	<p>A ouvidoria não coleta tal tipo de dado.</p> <p>A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais podem ser associados à natureza das manifestações a fim de gerar informações relevantes aos gestores.</p> <p>A ouvidoria coleta dados acerca do perfil 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.</p> <p>A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços do órgão ou entidade, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos. Adicionalmente, a unidade de ouvidoria conta com mecanismos de validação de seus achados, por meio de pesquisas específicas com os manifestantes.</p>	1	4
<p>Elemento 2.4.3 Análise de dados - Como a ouvidoria analisa os dados coletados?</p>	<p>A ouvidoria não realiza análise de dados posterior à conclusão do processo da manifestação de ouvidoria.</p> <p>A ouvidoria realiza análise quantitativa dos dados coletados de manifestações, de acordo com parâmetros por ela definidos.</p> <p>A ouvidoria realiza análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros por ela definidos.</p>	1	2

	A ouvidoria realiza análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros definidos em conjunto por ela e pelos gestores responsáveis pela tomada de decisão.		
Elemento 2.4.4 Produção de informações estratégicas - Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?	<p>A ouvidoria apenas encaminha as informações existentes em cada manifestação às áreas responsáveis pela tomada de providências.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	2	3
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES</b>			
Elemento 3.1.1 Capacidades para pesquisa - A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de	<p>Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.</p> <p>Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços</p>		

<p>informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?</p>	<p>públicos com metodologia definida pela própria ouvidoria, de acordo com as necessidades de coleta de dados observada pela ouvidoria a partir das manifestações recebidas.</p> <p>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.</p> <p>Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, utilizando meios tecnológicos para coleta e análise dos dados e sistema informatizado para a coleta e gerenciamento dos dados. Os resultados das pesquisas são encaminhados aos gestores e geram informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes, claros, específicos e verificáveis para fins de avaliação das medidas implementadas em decorrência destes.</p>	<p>1</p>	<p>4</p>
<p>Elemento 3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários - A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?</p>	<p>Não realiza.</p> <p>A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.</p> <p>A ouvidoria realiza ações proativas periódicas e definidas por metodologia específica, com utilização de técnicas de gerenciamento de projetos ou dentro de processos já definidos de pós-atendimento. As informações são encaminhadas para os gestores responsáveis pela tomada de decisão.</p> <p>A ouvidoria realiza ações proativas no âmbito de projetos desenvolvidos com os setores responsáveis pelo serviço prestado, ou em processos já estabelecidos de pós atendimento. Os projetos e processos são gerenciados em</p>	<p>1</p>	<p>2</p>



	sistema informatizado, gerando informações necessárias à resolução de problemas apontados pelos usuários de serviços públicos ou evidenciados pelos gestores.		
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS</b>			
Elemento 3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários - Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?	<p>Não se relaciona.</p> <p>A ouvidoria se relaciona, contudo sem que haja procedimentos ou periodicidade definidos.</p> <p>A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.</p> <p>A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente, possuindo os meios necessários para que a informação produzida nos conselhos seja encaminhada aos gestores responsáveis pela tomada de decisão acerca dos serviços avaliados.</p>	<b>1</b>	<b>3</b>
Elemento 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?	<p>Não exerce nenhum papel.</p> <p>A ouvidoria realiza campanhas esporádicas, por meio do apoio incidental de gestores interessados.</p> <p>A ouvidoria realiza ações de comunicação com periodicidade mínima anual, com apoio incidental de gestores interessados, a fim de obter o engajamento dos usuários.</p> <p>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.</p>	<b>1</b>	<b>3</b>
Elemento 3.2.3 Utilidade da relação - Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está	<p>Não realiza consultas a conselheiros de serviços públicos.</p> <p>Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia definida pela própria unidade, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.</p> <p>Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com</p>	<b>1</b>	<b>3</b>

vinculada?	<p>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.</p> <p>Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, apresenta o resultado das consultas ao gestor do serviço e monitora a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham apontados pelos conselheiros.</p>		
Perguntas	Opções de respostas	Resposta da ouvidoria (situação até dez/2021)	Indicação de Nível Alvo (alcance até mar/2023)
<b>3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL</b>			
Elemento 3.3.1 Articulação interinstitucional ampla - Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?	<p>A ouvidoria não interage com outros órgãos de defesa do usuário de serviços públicos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<b>1</b>	<b>2</b>
Elemento 3.3.2 Articulação	Não. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que	<b>3</b>	<b>4</b>

<p>interinstitucional específica - A ouvidoria estabelece relações diretas com as ouvidorias de outros órgãos e entidades no tratamento de manifestações comuns?</p>	<p>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>		
--	---	--	--