

Universidade Federal de São Carlos

Ouvidoria Geral da UFSCar



*Ouvidoria Geral da UFSCar*



## Plano de Ação: Modelo Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

2021/2022

Plano de Ação - Ouvidoria Geral da UFSCar: Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União: instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos. Esse documento contém as atividades que deverão ser realizadas para superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida e apoiada pelo nível estratégico. Biênio 2021/2022.

**Reitora da UFSCar**

Profa. Dr<sup>a</sup> Ana Beatriz de Oliveira

**Vice-Reitora da UFSCar**

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria de Jesus Dutra dos Reis

**Gabinete da Reitoria**

Lourdes de Souza Moraes

**Equipe técnica**

**Ouvidora Geral**

Silmara Helena Capovilla

**Técnico Administração Ouvidoria**

Joel Carlos dos Santos

São Carlos  
2022

## RESUMO

A Ouvidoria da UFSCar foi criada por meio da PORTARIA GR Nº 1208/11, de 21 de dezembro de 2011, como órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos, terceirizados e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, relacionados às diferentes instâncias administrativas e acadêmicas. A Ouvidoria exerce papel de interlocução entre os cidadãos e as instâncias universitárias. No contexto democrático, configura-se como um instrumento fundamental de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária pela possibilidade de identificar a necessidade de aperfeiçoamentos e sugerir melhorias positivas para a organização. Com o objetivo de aprimorar a organização e realização do trabalho da Ouvidoria, apresentamos aqui Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), instrumento que auxiliará na atuação da unidade em suas diversas responsabilidades de intermediação entre a instituição e comunidade acadêmica. O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é o resultado de dois anos de estudos, conduzidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) da Controladoria-Geral da União (CGU), com o apoio inicial do Programa da União Europeia para a Coesão Social na América Latina e Caribe (EuroSocial+). O MMOuP é um instrumento que possibilita estabelecer uma proposta de alterações estratégicas que aprimore a atuação e o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria. Tem como objetivo estabelecer e ampliar sua rede de colaboração com todas as unidades da organização e a atuação dos dirigentes, fortalecendo fundamentalmente a Governança Institucional. O MMOuP oferece um instrumento de apoio ao gestor, dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo da unidade.

Palavras-Chave: Controladoria Geral da União. Universidade Federal de São Carlos. Ouvidoria Geral. Maturidade. Planejamento Estratégico. Democracia. Cidadão.

**lista de ilustrações**

Figura 1 - Dimensões do MMouP.....08

**Lista de Quadros:**

<b>Quadro 1 - Dimensões do MMouP.....</b>	<b>07</b>
<b>Quadro 2 - Níveis/pontuação.....</b>	<b>08</b>
<b>Quadro 03 - Obtenção da pontuação final/média ponderada.....</b>	<b>09</b>
<b>Quadro 04 - Cálculo do nível de maturidade.....</b>	<b>09</b>
<b>Quadro 05 - Pontuação de níveis para objetivos de níveis e dimensões.....</b>	<b>09</b>
<b>Quadro 06- Nível de evidências.....</b>	<b>10</b>
<b>Quadro 07 - Dimensões do Modelo de Maturidade- Resumo explicativo.....</b>	<b>11</b>
<b>Quadro 08 - Cronograma.....</b>	<b>13</b>

## Abreviaturas e siglas

CCS - Coordenadoria de Comunicação Social

CGU - Controladoria Geral da União

e-Aud - Sistema e-Aud de Auditorias da Controladoria Geral da União - CGU

EuroSocial+ - Programa da União Europeia para a Coesão Social na América Latina e Caribe

MMOuP - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

OGU - Ouvidoria-Geral da União

SisOuv - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

ProAd - Pró -Reitoria de Administração

ProGPe - Pró - Reitoria de gestão de Pessoas

SIn - Secretaria Geral de Informática

SPDI - Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais

UFSCar - Universidade Federal de São Carlos

## Sumário

<b>1. Introdução.....</b>	<b>07</b>
<b>2. Pontuação de níveis para elementos.....</b>	<b>08</b>
<b>3. Preenchimento do Formulário.....</b>	<b>09</b>
<b>4. Nível de evidências .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Definição de nível alvo de maturidade.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Elaboração do Plano de Ação.....</b>	<b>13</b>
<b>7. Considerações finais.....</b>	<b>14</b>
<b>8. Apêndice.....</b>	<b>15</b>
<b>8.1 Apêndice A - Plano de Ação - Ouvidoria Geral da UFSCar.....</b>	<b>15</b>
<b>8.2 Apêndice B - Plano de Ação - Ouvidoria Geral da UFSCar - Síntese....</b>	<b>25</b>
<b>9. Referências Bibliográficas.....</b>	<b>27</b>

## 1. Introdução

Segundo a Controladoria Geral da União (CGU), 2021, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é o resultado de dois anos de estudos, conduzidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) da Controladoria-Geral da União (CGU), com o apoio inicial do Programa da União Europeia para a Coesão Social na América Latina e Caribe (EuroSocial+).

A publicação do MMOuP foi precedida por estudos de normas e práticas, nacionais e internacionais, no âmbito das atividades de ouvidoria pública, entrevistas, e duas consultas públicas, que contaram com mais de 800 contribuições e está disponibilizado para consulta no link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/guia-de-implementacao>.

O MMOuP oferece um instrumento de apoio ao gestor, dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo da unidade; sua matriz está estruturada em quatro dimensões:

**Quadro 1 - Dimensões do MMOuP**

Dimensão Estruturante:	agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;
Dimensão Essencial	aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;
Dimensão Prospectiva	aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;
Dimensão Específica	dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas.

Fonte: Controladoria Geral da União (CGU), 2021.

**Figura 1 - Dimensões do MMouP**



Fonte: Controladoria Geral da União (CGU), 2021.

Como representado na Figura 1, cada dimensão do MMouP, constitui uma estrutura com dimensões distintas, mas interrelacionadas. Desenvolver uma **estrutura** potente fornece uma base sólida para o estabelecimento de uma **gestão estratégica**. Esse modelo de gestão permite um crescimento de ações **proativas e preventivas**, articulando diferentes atores institucionais. Com essa base forte, a governança institucional crescerá e desenvolverá suas **especificidades**, estabelecendo dimensões de atuação primordialmente singulares e identitárias.

## 2. Pontuação de níveis para elementos

O MMouP está dividido em quatro níveis de maturidade: otimizado, sustentado, básico e limitado. Dentro de cada dimensão, há um conjunto de objetivos relacionados a capacidades e competências, decompostos em elementos verificáveis sujeitos à avaliação em níveis para os quais serão atribuídas pontuações conforme quadros explicativos (CGU,2021):

**Quadro 2 - Níveis/pontuação**

Otimizado	4
Sustentado	3
Básico	2
Limitado	1

Fonte: Controladoria Geral da União (CGU), 2021.



**Quadro 03 - Obtenção da pontuação final/média ponderada**

Obtenção da pontuação final	média ponderada da pontuação obtida nos elementos.
Pontuação de cada objetivo	média simples da pontuação de cada elemento;
Pontuação de cada dimensão	média simples da pontuação de cada objetivo;
Pontuação global do nível de maturidade	média da pontuação de cada dimensão

Fonte: Controladoria Geral da União (CGU), 2021.

Assim, o nível geral de maturidade da ouvidoria será calculado da seguinte forma:

**Quadro 04 - Cálculo do nível de maturidade**

Maturidade Objetivo (mO) = (e1 + e2 + e3... ) / n	Sendo e = valor atribuído à maturidade do elemento vinculado ao objetivo n = número de elementos vinculados ao objetivo
Maturidade Dimensão (mD) = (mO1+mO2+mO3... ) / n	Sendo mO = valor atribuído à maturidade do objetivo vinculado à dimensão n = número de objetivos vinculados à dimensão
Maturidade da Ouvidoria = (mD1+mD2+mD3) / 3	Sendo mD = valor atribuído à maturidade da dimensão

Fonte: Controladoria Geral da União (CGU), 2021.

O valor obtido por meio desta operação identifica o nível de maturidade da ouvidoria, observada a seguinte tabela de equivalências:

**Quadro 05 - Pontuação de níveis para objetivos de níveis e dimensões**

Otimizado	4
Sustentável	$3 \leq p < 2$
Básico	$2 \leq p < 2$
Limitado	$P < 2$

Fonte: Controladoria Geral da União (CGU) 2021.

**3. Preenchimento do Formulário**

A CGU (2021) observa que o formulário de autoavaliação do MMOuP é disponibilizado às unidades do SisOuv automaticamente no sistema e-Aud. O MMOuP funciona como um autodiagnóstico da unidade de ouvidoria. O Objetivo é proporcionar uma oportunidade para uma reflexão conjunta sobre as características da unidade e as oportunidades de aperfeiçoamento de que ela dispõe.

O Formulário é composto por quatro etapas:

- a) Análise prévia da situação de cada elemento do MMOuP, mediante levantamento das evidências;
- b) Com os comprovantes de evidências em mãos, preenchimento dos formulários online de autodiagnóstico;
- c) Definição dos requisitos de maturidade desejados, de acordo com a natureza e complexidade associados à atividade relacionada ao elemento na unidade de ouvidoria, a fim de estabelecer um nível alvo de maturidade para a unidade;
- d) Desenvolvimento de plano de ação para a superação de lacunas identificadas entre o autodiagnóstico e o nível alvo de maturidade.

O diagnóstico e levantamento das evidências devem atender a um conjunto de critérios:

- Autenticidade;
- Verificabilidade;
- Relevância.

#### 4 . Nível de evidências

Para CGU, 2021 esta orientação deve apresentar um conjunto de evidências que deverão embasar o enquadramento de uma unidade em cada nível de maturidade para cada elemento.

**Quadro 06 - Nível de evidências**

Limitado	Não haverá necessidade de apresentar evidências.
Básico	Evidências que demonstrem a existência de uma prática, tal como relatórios, mapeamento de fluxos, processos ou rotinas.
Sustentado	Evidências que demonstrem a institucionalização de uma prática, tal como normas e manuais.
Otimizado	Evidências que demonstrem processos instituídos de revisão e aprimoramento de uma prática: dispositivos de normativos que institucionalizam esses processos de revisão, relatórios e planos de ação que evidenciem a realização de tais processos

Fonte: Controladoria Geral da União (CGU), 2021.

Quadro 07 - Dimensões do Modelo de Maturidade- Resumo explicativo

<i>Dimensão</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Elemento do MMOuP Indicado</i>	
<b>ESTRUTURANTE</b>	<b>CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE</b>	Conduitas	
		Garantias do titular	
	<b>CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR</b>	Critérios de nomeação do titular	
		Acesso ao nível estratégico	
		Planejamento operacional	
	<b>PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE</b>	Formação de competências	
		Eficiência de alocação de recursos	
		Segurança da Informação	
	<b>INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE</b>	Planejamento e execução orçamentária	
		Infraestrutura tecnológica	
		Experiência do usuário	
<b>ESSENCIAL</b>	<b>GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</b>	Mapeamento de serviços	
		Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	
		Qualidade da informação	
	<b>PROCESSOS ESSENCIAIS</b>	Atendimento	
		Proteção ao denunciante	
		Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	
		Análise preliminar	
		Linguagem e adequação de respostas	
		Acompanhamento efetivo de manifestações.	
	<b>TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS</b>	Controle social	
	<b>GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES</b>	Perfil dos manifestantes	
		Análise de dados	
		Produção de informações estratégicas	
	<b>PROSPECTIVA</b>	<b>BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES</b>	Capacidades para pesquisa
			Mobilização ativa junto aos usuários
<b>CONSELHO DE USUÁRIOS</b>		Relacionamento com os Conselhos de usuários	
		Utilidade da relação	
<b>ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL</b>		Articulação interinstitucional ampla	

Fonte: Controladoria Geral da União (CGU), 2021.

## 5. Definição de nível alvo de maturidade

Segundo a CGU (2021), as unidades de ouvidoria não precisam alcançar um mesmo nível de maturidade em todos os elementos. O nível alvo de uma instituição deve ser proporcional à sua natureza, porte e complexidade, bem como ao ambiente e aos riscos a que suas operações estão expostas. Trata-se de uma decisão de natureza estratégica, que deve ser tomada pela direção da organização, de forma a garantir o alinhamento e a convergência entre o nível de maturidade almejado e as estruturas de integridade e governança da instituição.

De acordo com a CGU (2021), parte importante do estabelecimento de um plano de ação que pretenda levar a unidade para altos níveis de maturidade é essencial planejar suas ações de forma a ampliar seus limites, para além da unidade de ouvidoria e da sua equipe; implica primordialmente no desenvolvimento de ações integrando diversas unidades da organização e da sociedade como um todo.

Ao estabelecer um nível alvo de maturidade, a ouvidoria precisa avaliar internamente a sua capacidade de obter o apoio do nível estratégico para as ações que precisarão ser realizadas; além disso, ela necessita avaliar a sua capacidade de execução de tais ações. Do ponto de vista externo, deverá levar em consideração três importantes fatores:

- **Porte:** organizações de grande porte, ou seja, grande volume de pessoas, de ativos, ou de unidades dispersas devem estabelecer patamares mais elevados de maturidade, vez que demandam maior estruturação dos macroprocessos finalísticos e gerenciais da atividade.
- **Natureza do serviço:** a maturidade de uma ouvidoria está diretamente relacionada à natureza dos serviços, o que remete muitas vezes ao perfil de seus usuários. Serviços que atendem volume expressivo de usuários, que possuam grau elevado de criticidade no que se refere a tutela de direitos pelo Estado, competência sancionatória ou que atendam a pessoas em situações específicas de vulnerabilidade poderão exigir que determinados elementos estejam em níveis mais elevados de maturidade.

- **Orçamento:** as instituições que executam grande volume de recursos públicos, seja por meio de contratações e aquisições, ou pelo repasse de valores na execução de políticas públicas, devem considerar altos níveis de maturidade a fim de ampliar a capacidade de detecção e solução de problemas na execução de tais recursos.

## 6. Elaboração do Plano de Ação

O Plano de Ação deverá abarcar o período compreendido no biênio que se inicia no ano de realização do diagnóstico e termine ao final do ano subsequente, quando então, por meio de nova rodada de autoavaliação, será possível à unidade de ouvidoria verificar o cumprimento dos compromissos nele firmados (CGU,2021).

O Plano de Ação, deve ser aprovado pelo nível estratégico da organização e por ela publicado em transparência ativa, ressalvadas eventuais informações com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011.

A CGU (2021) observa que deve ser informado, no caso das unidades do SisOuv, o link de publicação à Ouvidoria-Geral da União, que poderá, ao longo do processo de verificação de evidências, recomendar ajustes eventualmente necessários.

### Quadro 08: Cronograma: 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

MACRO ETAPAS	PRAZO LIMITE
Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/09/2021
Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/12/2021 Prorrogado: 21/02/2022
Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria	15/03/2022 Prorrogado: 02/05/2022
Cumprimento das metas do Plano de Ação	15/03/2023
Verificação e validação de evidências pela CGU	15/03/2023

Fonte: Controladoria Geral da União(CGU),2021

## 7. Considerações finais

A Ouvidoria Geral da UFSCar foi criada por meio da PORTARIA GR Nº 1208/11, de 21 de dezembro de 2011, como órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos, terceirizados e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, relacionados às diferentes instâncias administrativas e acadêmicas. A Ouvidoria exerce papel de interlocução entre os cidadãos e as instâncias universitárias.

Segundo a Controladoria Geral da União (CGU), 2021, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é o resultado de dois anos de estudos, conduzidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) da Controladoria-Geral da União (CGU), com o apoio inicial do Programa da União Europeia para a Coesão Social na América Latina e Caribe (EuroSocial+). O MMOuP oferece um instrumento de apoio ao gestor, dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo da unidade.

Com o objetivo de aprimorar a organização e realização do trabalho da Ouvidoria, apresenta-se o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), instrumento que auxiliará na atuação da unidade em suas diversas responsabilidades de intermediação entre a instituição e comunidade acadêmica.

Observa-se que o MMOuP é um instrumento que possibilita alterações estratégicas que poderão influenciar a atuação e o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, com o apoio e colaboração das unidades envolvidas e seus dirigentes.

A realização deste autodiagnóstico foi um processo de aprendizagem, que contribuiu para que a Ouvidoria Geral da UFSCar identificasse suas principais forças e fraquezas. Os dados coletados serviram para a construção de um modelo organizado, com objetivos claros, contendo informações simples e diretas.

O Plano de Ação foi elaborado de forma a contribuir para a melhoria de sua maturidade, e portanto o atendimento ao cidadão de forma adequada e efetiva. No contexto democrático, configura-se essencialmente como um instrumento de acompanhamento e aprimoramento da gestão universitária pela possibilidade de sugerir melhorias.

## 8. Apêndice

## 8.1 Apêndice A - Plano de Ação - Ouvidoria Geral da UFSCar

				Plano de Ação - Ouvidoria Geral da UFSCar 2022-2023							
Elemento do MMOuP	Verificador	Nível		Impacto na Maturidade da Ouvidoria	Ações	Resp.	2022				2023
		Atual	Alvo				1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	1º trim.
<b>Condutas</b>	Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?	3	4	Aprimoramento do Regimento Interno com condutas desejáveis; pacto positivo na conduta e performance dos seus servidores	Desenvolver e atualizar periodicamente com a equipe, o Regimento Interno e as condutas desejadas e vedadas a seus servidores; orientar continuamente nos termos do instrumento.	Ouvidoria/ Reitoria					
<b>Garantias do titular</b>	O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?	3	4	Manter garantias ao titular da Ouvidoria da UFSCar para que sua atuação seja adequada, seguindo os preceitos da transparência, legalidade e autonomia e com as competências necessárias para o cargo. Consolidação do Regimento Interno da Ouvidoria	A Portaria CGU nº 1.181/2020 garante esta proteção ao titular da Ouvidoria da UFSCar e a supervisiona ao definir que as propostas de exoneração ou dispensa serão encaminhadas à avaliação da CGU - Controladoria Geral da União.	Ouvidoria/ Reitoria					

<b>Crêterios de nomea�o do titular</b>	Existem critérios claros e objetivos para a nomea�o ou designa�o do cargo de titular da unidade de ouvidoria?	3	4	Atualiza�o do Regimento interno da Ouvidoria, com critérios estabelecidos e utilizados pela UFSCar para a nomea�o ou designa�o do cargo do titular da unidade da Ouvidoria, buscando atender principalmente o estabelecido na PORTARIA N� 1.181, DE 10 DE JUNHO DE 2020.	Atualizar critério institucionalizado por meio de instrumento formal, que define as competências necessárias para o cargo de titular da unidade e há necessidade de a indica�o do Ouvidor ser validada pela CGU	Ouvidoria/ Reitoria					
<b>Acesso ao nível estratégico</b>	Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da institui�o?	2	3	A ouvidoria buscar�, sempre que possível, a interlocu�o entre a Ouvidoria e Administra�o superior por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente, para que o trabalho realizado e os que vierem a ser necessários, sejam encaminhados aos gestores responsáveis pela tomada de decisão, contribuindo para maturidade da Ouvidoria em rela�o ao acesso ao nível estratégico.	Promover a comunica�o da Ouvidoria com a autoridade máxima, com periodicidade definida ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas: Reuniões agendadas previamente, encontros para avaliar temas específicos.	Ouvidoria/ Reitoria					
<b>Planejamento operacional</b>	A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?	2	3	Consolida�o do plano de a�o anual de planejamento das a�es de ouvidoria, como ferramenta para o planejamento estratégico da unidade, de forma institucionalizada.	Elaborar o Plano Anual de planejamento da ouvidoria, com recursos disponíveis, de forma institucionalizada, com aprova�o pelo nível estratégico da UFSCar.	Ouvidoria/ Reitoria/ SPDI					



<b>Formação de competências</b>	A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?	2	3	Manter a formação e a capacitação da equipe da Ouvidoria, com o objetivo de atualizar conhecimento, de forma que permitam que a conciliação e a intermediação sejam as diretrizes consolidadas, para a prestação de serviço com a qualidade exigida.	Elaborar o plano de capacitação anual para a equipe da Ouvidoria, que contenha as competências desejáveis; mapear periodicamente as competências existentes e identificar lacunas que precisam ser atendidas por meio de capacitação.	Ouvidoria/ Reitoria/ ProGPe					
<b>Eficiência de alocação de recursos</b>	A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?	1	3	Consolidação do Plano Anual, buscando condições e recursos que possam fazer frente a eventual variação sazonal das demandas, por meio de estudo específico sobre o tema e contribuir para a maturidade da Ouvidoria	Mapear a evolução do volume de demandas, diagnosticar suas causas, que permitam a previsibilidade no comportamento das demandas para que seja utilizada na produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria.	Ouvidoria/ ProAd/ Reitoria					
<b>Segurança da Informação</b>	Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?	1	2	Buscar sobre a segurança das informações na UFSCar e incluir a Ouvidoria no processo, a fim de iniciar o mapeamento dos riscos, para a elaboração do plano de ação específico, que contribua para a maturidade da Ouvidoria.	Buscar informações sobre a política de segurança da informação e comunicação institucionalizada; realizar reuniões com a equipe da Secretaria Geral de Informática da UFSCar, mapear processos e diagnosticar riscos de segurança de informações, elaborar plano de ação periodicamente atualizado.	Ouvidoria/ SIn/ Reitoria					

<b>Planejamento e execução orçamentária</b>	Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria	2	3	Criação do plano de execução financeira/ orçamentária da unidade que contribua para a maturidade da ouvidoria	Buscar alocação orçamentária específica para a ouvidoria, planejar as atividades anuais, os processos de requisição, orçamento e execução financeira da Ouvidoria	Ouvidoria/ ProAd/ Reitoria					
<b>Infraestrutura tecnológica</b>	A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?	2	4	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, ou não 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.	Promover a formação de um grupo de estudo que verifique os riscos e oportunidades para criação de um sistema específico para gestão de processo de informação;  Solicitar auxílio, junto a Secretaria Geral de Informática (SIn), para elaboração da identificação e mapeamento quanto aos "outros sistemas", para compartilhamento de informações; implantação de colaboradores dentro do sistema Fala BR.	Ouvidoria/ SIn					
<b>Experiência do usuário</b>	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?	1	2	Elaboração de estudo específico para identificar a experiência do usuário junto a ouvidoria que contribua para a maturidade da unidade	Mapear o perfil dos usuários de serviço da UFSCar para iniciar a definição de procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria.	Ouvidoria/ SIn					

<b>Mapeamento de serviços</b>	Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?	2	4	Melhoramento da participação da Ouvidoria na governança dos serviços prestados, em acordo com a demanda identificada, com objetivo de desenvolver a Maturidade da unidade.	Promover a participação da ouvidoria na governança dos serviços prestados, no mapeamento de serviços da UFSCar, monitorar e promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previsto na Lei nº 13.460/17, apontar as adequações e estruturação de novos serviços de acordo com a demanda avaliada	Ouvidoria/ Reitoria/ Pró-Reitorias, Centros e depts da UFSCar					
<b>Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário</b>	Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?	2	4	Consolidação da Carta de serviços da UFSCar, com a colaboração da Ouvidoria, que garanta o processo de maturidade da unidade.	Elaborar plano de ação que permita monitorar a Carta de Serviços aos usuários, sistematizar e analisar dados, avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos, encaminhar as informações aos gestores de serviços no âmbito de processos institucionalizados, acompanhar providências adotadas.	Ouvidoria, Pro-Reitorias, Conselhos					

<b>Qualidade da informação</b>	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	Aprimoramento da participação na governança dos serviços prestados, de acordo com a demanda identificada, priorizando a transparência e a atualidade das informações, de modo a contribuir com a maturidade da ouvidoria.	Contribuir para a atualidade e transparência da informação disponíveis na carta de serviços da UFSCar; conduzir periodicamente a atualização, revisão crítica das informações, instituir rotinas específicas para essa finalidade; Atualização do site da Ouvidoria Geral da UFSCar	Ouvidoria, Pro-Reitorias, SIn, CCS					
<b>Atendimento</b>	A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?	2	3	Criação de protocolos de atendimento que agilizem o processo de informação ao usuário, de forma transparente e objetiva para a condução do atendimento presencial ou telefônico.	Elaborar roteiros e orientações para atendimento, por meio de manual, de conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, com competências específicas	Ouvidoria					
<b>Proteção ao denunciante</b>	Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?	1	3	Elaboração de Guia de procedimentos para a realização de denúncia que incluam informações de proteção ao denunciante	Elaborar procedimentos formais para a proteção do denunciante, a proteção da identidade e criar mecanismos de representação contra represálias, conforme disposto da Lei nº 13.608/18	Ouvidoria/ Reitoria; Procuradoria Federal Junto à UFSCar					

<p><b>Processo de realização de resolução pacífica de conflitos</b></p>	<p>A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?</p>	1	3	<p>Consolidação das diretrizes de resolução de conflitos de forma pacífica, com a criação de processos institucionalizados e divulgados dentro e fora da UFSCar;</p>	<p>Mapear e instituir formalmente os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito da UFSCar, monitorar processo, divulgar dentro e fora da instituição</p> <p>Participação na construção de câmara de conciliação e mitigação de violência</p>	Ouvidoria					
<p><b>Análise preliminar</b></p>	<p>Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?</p>	2	3	<p>criação de uma base de dados com respostas semelhantes que nos auxiliem no atendimento aos usuários de forma ágil e transparente, respeitando as especificidades de cada solicitação.</p>	<p>Iniciar processo de estudo sobre informações acerca de outras manifestações, elaborar projeto na construção da base de dados que tenham correlação com a manifestação recebida, mapear e incorporar no tratamento da manifestação.</p>	Ouvidoria					
<p><b>Linguagem e adequação de respostas</b></p>	<p>Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?</p>	2	3	<p>Adequação da linguagem para as respostas aos usuários de forma clara, objetiva sem prejudicar o conteúdo da informação, utilizando a linguagem cidadã</p>	<p>Criar manual de procedimentos que oriente as atividades descritas: Receber a resposta do gestor, analisar a sua adequação seguindo padrões de linguagem clara e simples, sugerir ajuste no âmbito de procedimento de revisão, formalmente instituído, encaminhar ao manifestante.</p>	Ouvidoria					

<b>Acompanhamento efetivo de manifestações</b>	Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?	2	4	Criação de protocolo de cumprimento de compromissos firmados para a implantação de sugestões e adoção de medidas resultantes das manifestações.	Elaborar manual de procedimentos que possibilitem a rastreabilidade das medidas adotadas, manter rotinas formalmente instituídas de acompanhamento, informar acerca da conclusão e resultado ao manifestante.	Ouvidoria					
<b>Controle social</b>	A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?	1	3	Elaboração de pesquisa junto ao usuário baseado em questionários respondidos de forma on-line, preservando a identidade do usuário com a utilização de técnicas de pesquisa científica.	Elaborar ferramentas para mensurar a satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, criar procedimento periódico formalmente instituído de análise de dados.	Ouvidoria/ SIn					
<b>Perfil dos manifestantes</b>	A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?	1	3	Estudo sobre o perfil sociodemográfico dos manifestantes que possam contribuir para análises de serviços que possam ser prestados de forma adequada ao usuário e fonte de informação para os gestores de serviço da UFSCar.	Coletar dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, com o objetivo de contribuir para a geração de informações importantes relacionadas ao serviço, que serão encaminhadas no âmbito de processo formalmente instituído.	Ouvidoria/ SPDI					

<b>Análise de dados</b>	Como a ouvidoria analisa os dados coletados?	2	3	Elaboração de Relatório Anual institucionalizado que será disponibilizado às instâncias superiores da UFSCar	Elaborar dados quantitativos e qualitativos dos dados coletados, seguindo metodologia científica transparente e validada por parâmetros por ela definidos.	Ouvidoria/SPDI					
<b>Produção de informações estratégicas</b>	Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?	2	3	Instituição de rotinas de comunicação aos gestores de serviços periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.	Encaminhar processos de manifestações da Ouvidoria, produzir relatório de gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituir rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.	Ouvidoria/SPDI					
<b>Capacidades para pesquisa</b>	A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?	1	3	Geração de informações acerca da prestação de serviços para fins de avaliação junto aos usuários da UFSCar.	Elaborar plano de ação para realizar pesquisas junto aos usuários de serviços públicos, utilizar metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, encaminhar o resultado das pesquisas aos gestores responsáveis, gerar informações, indicadores para fins de avaliação das medidas implementadas.	Ouvidoria, Pró-reitorias, depts					

<p><b>Mobilização ativa junto aos usuários</b></p>	<p>A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?</p>	1	3	<p>Projeto: Promoção de ações proativas que permitam identificar as demandas dos usuários e encaminhar aos gestores de serviço para a análise.</p>	<p>Elaborar projeto de pós-atendimento para coletar informações junto aos usuários, com metodologia específica definida; utilizar técnicas de consulta sendo as informações coletadas e tratadas de forma científica. Encaminhar as informações aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.</p>	Ouvidoria					
<p><b>Relacionamento com os Conselhos de usuários</b></p>	<p>Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?</p>	2	3	<p>Promoção da participação da Ouvidoria junto ao conselho dos usuários de serviços públicos da UFSCar</p>	<p>Promover e participar de reuniões e encontros entre conselheiros e gestores de serviços, instituídos formalmente, por meio de agendamento previamente acordado.</p>	Ouvidoria/ SIn/ Conselho de Usuários					
<p><b>Utilidade da relação</b></p>	<p>Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?</p>	2	3	<p>Melhoria do papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados, de forma institucionalizada em períodos pré-determinados</p>	<p>Plano de ação que contemple a realização de consultas anuais, utilizando sistema digital de coleta e análise de dados, com métodos transparentes definidos em reuniões com os gestores de serviços avaliados.</p>	Ouvidoria/ Pro-Reitores/ SIn					
<p><b>Articulação interinstitucional ampla</b></p>	<p>Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?</p>	2	3	<p>iniciação de encontros com órgãos e entidades de defesa dos usuários</p>	<p>Promover, por meio de encontros e reuniões, a interação com órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços, promover ações em conjunto quando necessário</p>	Ouvidoria					



## 8.2 Apêndice B - Plano de Ação - Ouvidoria Geral da UFSCar – Síntese

Dimensão	Objetivo	Média do diagnóstico	Elemento do MMOuP Indicado	Nível		Média dos níveis alvo
				Atual	Alvo	
ESTRUTURANTE	CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE	3,4	Condutas	3	4	3,6
			Garantias do titular	3	4	
			Critérios de nomeação do titular	3	4	
			Acesso ao nível estratégico	2	3	
	PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE	1,6	Planejamento operacional	2	3	2,8
			Formação de competências	2	3	
			Eficiência de alocação de recursos	1	3	
	INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE	2,08	Segurança da Informação	1	2	3,4
			Planejamento e execução orçamentária	2	3	
			Infraestrutura tecnológica	2	4	
			Experiência do usuário	1	2	
	ESSENCIAL	GOVERNANÇA DE SERVIÇOS	2	Mapeamento de serviços	2	4
Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário				2	4	
Qualidade da informação				2	3	
PROCESSOS ESSENCIAIS		2,02	Atendimento	2	3	3,2
			Proteção ao denunciante	1	3	
			Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	1	3	
			Análise preliminar	2	3	

			Linguagem e adequação de respostas	2	3	
			Acompanhamento efetivo de manifestações.	2	4	
	TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS	2	Controle social	1	3	2,66
	GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES	2	Perfil dos manifestantes	1	3	3
			Análise de dados	2	3	
			Produção de informações estratégicas	2	3	
PROSPECTIVA	BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES	1	Capacidades para pesquisa	1	3	3
			Mobilização ativa junto aos usuários	1	3	
	CONSELHO DE USUÁRIOS	2,66	Relacionamento com os Conselhos de usuários	2	3	3,33
			Utilidade da relação	2	3	
	ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL	2,5	Articulação interinstitucional ampla	2	3	3

Elaborado por: Capovilla;Santos, 2022; Fonte consultada: Controladoria Geral da União(CGU),2021

## 9. Referências Bibliográficas

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**: Brasília, DF: Controladoria Geral da União, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica-2021/>. Acesso em: 01 fev. 2022.