

MATURIDADE OUVIDORIA CNPq

Resumo Executivo

Desde a publicação da Lei 12.827 de 2.011, conhecida como LAI, que regulou o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, a Administração Pública brasileira vive uma mudança de paradigma, pois a comunicação eficiente baseada na transparência da informação passa a ser a regra predominante para que o estado atinja, a partir de seus atos, excelência nos serviços e na satisfação das necessidades do cidadão.

Mais recentemente, em reforço à temática, a CGU publica a Portaria nº 581, de 09 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, em seu Capítulo VI, institui o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – PROMOUV, com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, enquanto instrumento de apoio à gestão administrativa.

Cria também o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP, de aplicação obrigatória pelas unidades do SisOuv, com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas sempre buscando o melhor interesse do administrado.

Justificada por práticas modernas de *compliance*, a estruturação de um Órgão especializado de Ouvidoria impacta diretamente na Administração das instituições republicanas. A Ouvidoria funciona como elo de conexão entre o público e a entidade. Ademais, atua como relevante ferramenta de gestão, porque por intermédio dos relatórios e informações repassadas aos gestores é criada a possibilidade de detectar disfunções, falhas e áreas ou programas em que é fundamental aprimorar a gestão e realizar mudanças.

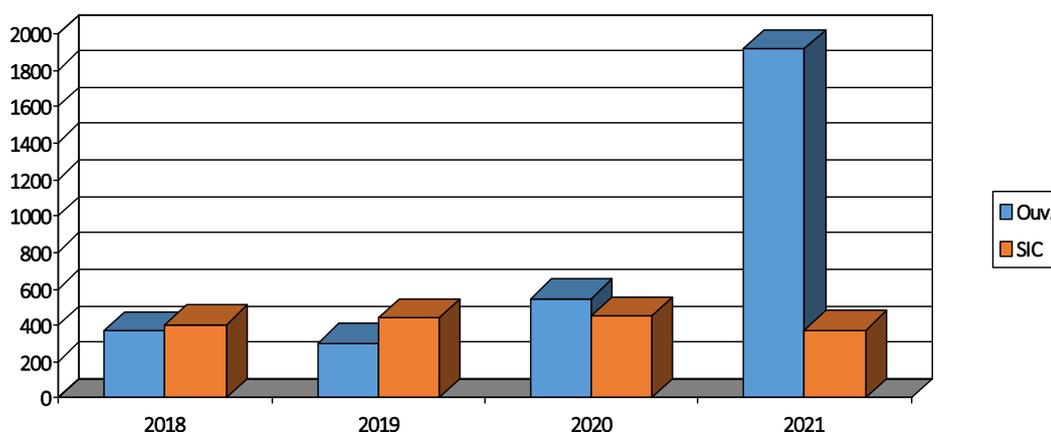


Figura 1: Curva da evolução da demanda de Ouvidoria/SIC do CNPq para os anos 2018 a 2021

O CNPq alinhado com o processo de melhoria contínua da gestão de suas atividades, assina a Portaria CNPq nº 418, de 8 de fevereiro de 2021, contemplando a reconstituição da Ouvidoria do CNPq. Na seqüência, ratifica o compromisso com a transparência a partir da Portaria CNPq Nº 695, de 23 de dezembro de 2021, que reestrutura o próprio CNPq, fortalecendo o papel da unidade no sentido de incrementar os processos de aproximação com seu público alvo, impulsionando a comunicação institucional bilateral, contribuindo com a prestação de contas de suas ações, a fim de facilitar o controle social da instituição.

Resultado desta sensibilização e do novo gerenciamento da alta administração da entidade, verificou-se nos últimos anos um claro incremento das demandas, ocorrido por meio dos canais de ouvidoria (Figura 1 acima), o que faz com que o CNPq continue a investir no seu processo de melhoria contínua.

Tabela 1: Autoavaliação segundo MMOuP contendo as dimensões Estruturante; Essencial; e Prospectiva.

| DIMENSÃO | OBJETIVO | ELEMENTO | nE | |
|--|---|---|---------------------------------------|---|
| ESTRUTURANTE | 1.1 INSTITUCIONALIDADE | 1.1.1 Relevância Institucional | 3 | |
| | | 1.1.2 Locus organizacional | 3 | |
| | 1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE | 1.2.1 Rotatividade da equipe | 2 | |
| | | 1.2.2 Estabilidade da equipe | 2 | |
| | | 1.2.3 Escolaridade da equipe | 1 | |
| | | 1.2.4 Heterogeneidade da equipe | 3 | |
| | | 1.2.5 Condutas | 2 | |
| | | 1.3.1 Escolaridade do titular | 4 | |
| | 1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR | 1.3.2 Garantias do titular | 3 | |
| | | 1.3.3 Critérios de nomeação do titular | 3 | |
| | | 1.3.4 Acesso ao nível estratégico | 2 | |
| | 1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE | 1.4.1 Planejamento operacional | 2 | |
| | | 1.4.2 Formação de competências | 2 | |
| | | 1.4.3 Eficiência de alocação de recursos | 2 | |
| | | 1.4.4 Segurança da Informação | 2 | |
| | | 1.4.5 Planejamento e execução orçamentária | 2 | |
| | | 1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE | 1.5.1 Infraestrutura tecnológica | 2 |
| | | | 1.5.2 Infraestrutura de base de dados | 2 |
| 1.5.3 Infraestrutura física | 2 | | | |
| 1.5.4 Acessibilidade tecnológica | 3 | | | |
| 1.5.5 Experiência do usuário | 2 | | | |
| ESSENCIAL | 2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS | 2.1.1 Mapeamento de serviços | 2 | |
| | | 2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário | 2 | |
| | | 2.1.3 Qualidade da informação | 1 | |
| | 2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS | 2.2.1 Controle social | 2 | |
| | | 2.2.2 Transparência de desempenho | 2 | |
| | 2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS | 2.2.3 Contabilização de benefícios | 2 | |
| | | 2.3.1 Processo de tratamento de manifestações | 2 | |
| | | 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna | 2 | |
| | | 2.3.3 Atendimento | 3 | |
| | | 2.3.4 Proteção ao denunciante | 3 | |
| | | 2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos | 2 | |
| | | 2.3.6 Análise preliminar | 2 | |
| | | 2.3.7 Linguagem e adequação de respostas | 2 | |
| | | 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias | 3 | |
| | | 2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações. | 3 | |
| | 2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES | 2.4.1 Armazenamento de informações | 2 | |
| | | 2.4.2 Perfil dos manifestantes | 1 | |
| | | 2.4.3 Análise de dados | 2 | |
| 2.4.4 Produção de informações estratégicas | | 3 | | |
| PROSPECTIVA | 3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES | 3.1.1 Capacidades para pesquisa | 2 | |
| | | 3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários | 2 | |
| | 3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS | 3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários | 1 | |
| | | 3.2.2 Engajamento de conselheiros | 1 | |
| | | 3.2.3 Utilidade da relação | 1 | |
| | 3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL | 3.3.1 Articulação interinstitucional ampla | 1 | |
| | | 3.3.2 Articulação interinstitucional específica | 3 | |

Proativamente, em adequação à Portaria CGU nº 581/21, ainda em outubro de 2021 o CNPq completa a primeira etapa do MMOuP, finalizando o desenvolvimento de sua autoavaliação, conforme retratado na Tabela 1 supra apresentada.

O MMOuP responde à necessidade de dotar as ouvidorias públicas de instrumentos de referência para o desenvolvimento institucional coordenados para a ampliação dos processos de integração entre as unidades e de criação de um ambiente de segurança jurídica ao administrado em suas interações com o Estado. Assim suas bases remontam às competências mais amplas das unidades, estabelecidas em Lei, buscando convergências e respeito às peculiaridades de cada unidade.

Por se tratar de um processo de melhoria contínua, ao final de abril do corrente, esta unidade de Ouvidoria entregou à Administração a listagem dos elementos em que se envidarão esforços para aprimorá-los, em pelo menos um nível. São eles:

1.4.2 Formação de Competências

1.4.3 Eficiência de alocação de recursos

2.1.1 Mapeamento de serviços

2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário

2.1.3 Qualidade da informação

2.4.2 Perfil dos manifestantes

3.1.1 Capacidades para pesquisa

3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários

3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários

3.2.2 Engajamento de conselheiros

3.2.3 Utilidade da Relação

Para tanto, estruturou-se um Plano de Ação (Anexo 1), descrevendo as seguintes informações:

- Ação;
- Entrega;
- Atividades;
- Cronograma; e
- Identificação do responsável.

Embora com a equipe de Ouvidoria ainda restrita a poucos servidores e colaboradores, mas envolvida, compromissada e motivada, e ainda tendo suas

iniciativas suportadas pela alta administração, foi possível continuar avançando na agenda de modernização do serviço público, a partir de um modelo de estímulo à participação do cidadão na formulação da ação e no alcance do resultado.

Cria-se com isso uma expectativa de avanço institucional preparando a unidade para os próximos passos, que integrarão ainda mais o CNPq à sociedade, cada vez mais ciente de seus direitos na construção de serviços públicos de excelência.

Anexo 1 – Plano de Ação 2022 – Ouvidoria CNPq

| Resumo Executivo do Plano | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|---|-----------------|---|------------|--------|------------------------------|-----------------------------|
| Ações Propostas (total) | | Entregas | | | | | | |
| 55 | | 11 | | | | | | |
| Ação Estratégica - Aperfeiçoamento da Ouvidora do CNPq. | | | | | | | | |
| Número da Ação / Nível Alvo | Descrição da Ação | Entrega | Nº da Atividade | Descrição da Atividade | Cronograma | | Usuário Responsável | Parceria |
| | | | | | Início | Fim | | |
| 1.4.2 (3) | Formação de competências | Plano de Capacitação da Ouvidora do CNPq. | 1 | Analisar as competências para uma Equipe de Ouvidoria. | abr/22 | mai/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 2 | Confeccionar uma lista de competências desejáveis para a equipe da Ouvidora do CNPq. | mai/22 | mai/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 3 | Realizar mapeamento periódico das competências existentes. | jun/22 | jun/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 4 | Identificar lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. | jul/22 | ago/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 5 | consolidar anualmente por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação. | set/22 | nov/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | Buscar parceria com a CGERH |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 1.4.3 (3) | Eficiência de alocação de recursos | Confeccionar o planejamento anual de atividades da ouvidoria, por meio de instrumento formal. | 1 | Revisar o mapeamento da evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas. | abr/22 | mai/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 2 | Sugerir alterações no mapeamento da evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de | mai/22 | mai/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | |

| | | | | | | | | |
|-----------|------------------------------------|---|---|---|--------|--------|------------------------------|--|
| | | | | prestação de contas. | | | | |
| | | | 3 | Implantar alterações no mapeamento da evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas. | jun/22 | jun/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 4 | Executar o 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. | jul/22 | ago/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 5 | Revisar o 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 será utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, o qual é institucionalizado por meio de instrumento formal. | set/22 | nov/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | Buscar parceria com a COEST |
| | | | | | | | | |
| 2.1.1 (3) | Mapeamento de serviços | Revisão na Carta de Serviços do CNPq. | 1 | Preparar uma lista contendo os serviços realizados pelo CNPq. | abr/22 | mai/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 2 | Analisar a carta de serviços do CNPq | mai/22 | mai/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 3 | Realizar o processo de mapeamento de serviços proporcionados pelo CNPq. | jun/22 | jun/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 4 | Preparar e sugerir a publicação de uma nova carta de serviços. | jul/22 | ago/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 5 | Sugerir procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para Mapeamento da Carta de Serviços do CNPq. | set/22 | out/22 | Sr. Emerson | Buscar parceria/colaboração de outras unidades |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 2.1.2 (3) | Monitoramento da Carta de Serviços | Definir, utilizar e documentar uma metodologia a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros | 1 | Revisar o processo de sistematização e análise dos dados coletados pela | abr/22 | mai/22 | Sr. Emerson | |

| | | | | | | | | |
|-----------|--------------------------|---|---|--|--------|--------|------------------------------|--|
| | ao Usuário | definidos na Carta de Serviços e repassar os resultados aos gestores | | Ouvidora do CNPq. | | | | |
| | | | 2 | Aprimorar o processo de sistematização e análise dos dados coletados pela Ouvidora do CNPq. | mai/22 | mai/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 3 | Analisar metodologia para avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços. | jun/22 | jun/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 4 | Definir, utilizar e documentar uma metodologia a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços. | jul/22 | ago/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 5 | Encaminhar as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos periódicos e institucionalizados sobre a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços | set/22 | fev/23 | Sr. Emerson | Buscar parceria/colaboração de outras unidades |
| | | | | | | | | |
| 2.1.3 (2) | Qualidade da informação | Preparar e sugerir a publicação de uma nova carta de serviços, com as respectivas informações. | 1 | Preparar uma lista contendo as informações constante na Carta de Serviços do CNPq. | abr/22 | mai/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 2 | Analisar as informações constante na Carta de Serviços do CNPq | mai/22 | mai/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 3 | Realizar o processo de mapeamento das informações que devem constar na Carta de Serviços do CNPq. | jun/22 | jun/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 4 | Preparar e sugerir a publicação de uma nova carta de serviços. | jul/22 | ago/22 | Sr. Emerson | |
| | | | 5 | Sugerir procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para Mapeamento da Carta de Serviços do CNPq, com as respectivas informações. | set/22 | out/22 | Sr. Emerson | Buscar parceria/colaboração de outras unidades |
| | | | | | | | | |
| 2.4.2 (2) | Perfil dos manifestantes | Gerar informações relevantes aos gestores a partir dos dados do perfil sociodemográfico dos manifestantes associados com a natureza das manifestações | 1 | Revisar o processo de sistematização e análise dos dados coletados pela Ouvidora do CNPq. | abr/22 | mai/22 | Chefe do Serviço de Ouvidora | |

| | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------|--|---|---|--------|--------|---|--|
| | | | | | | | | |
| 3.2.2 (2) | Engajamento de conselheiros | Conduzir o processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do CNPq . | 1 | Revisar o processo de relacionamento da Ouvidora com os usuários. | abr/22 | mai/22 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 2 | Aprimorar o processo de relacionamento da Ouvidora com os usuários. | mai/22 | mai/22 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 3 | Planejar o relacionamento da Ouvidora com os Conselhos de Usuários. | jun/22 | jun/22 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 4 | Realizar o processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do CNPq.. | jul/22 | dez/22 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 5 | Gerar informações relevantes aos gestores a partir do processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do CNPq. | dez/22 | fev/23 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | Buscar parceria/colaboração de outras unidades |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 3.2.3 (2) | Utilidade da relação | Realizar consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia definida pela própria unidade, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço . | 1 | Revisar o processo de relacionamento da Ouvidora com os usuários. | abr/22 | mai/22 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 2 | Aprimorar o processo de relacionamento da Ouvidora com os usuários. | mai/22 | mai/22 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 3 | Planejar o relacionamento da Ouvidora com os Conselhos de Usuários. | jun/22 | jun/22 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 4 | Realizar o processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do CNPq e propor consultas. | jul/22 | ago/22 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | |
| | | | 5 | Realizar consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia definida pela própria unidade, e apresentar os resultados das consultas ao gestor do serviço | set/22 | fev/23 | Chefe Substituto do Serviço de Ouvidora | Buscar parceria/colaboração de outras unidades |