

PLANO DE AÇÃO FUNDACENTRO

MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP)



2022 - 2023

Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina no Trabalho

Luciana Ferrari Siqueira

Presidente

Allan David Soares

Diretor de Conhecimento e Tecnologia

Erika Alvim de Sá

Diretora de Pesquisa Aplicada

André Willian de Oliveira Santos

Diretor de Administração e Finanças

Elaborado pelo Gabinete da Presidência da Fundacentro

São Paulo - 2022

Sumário

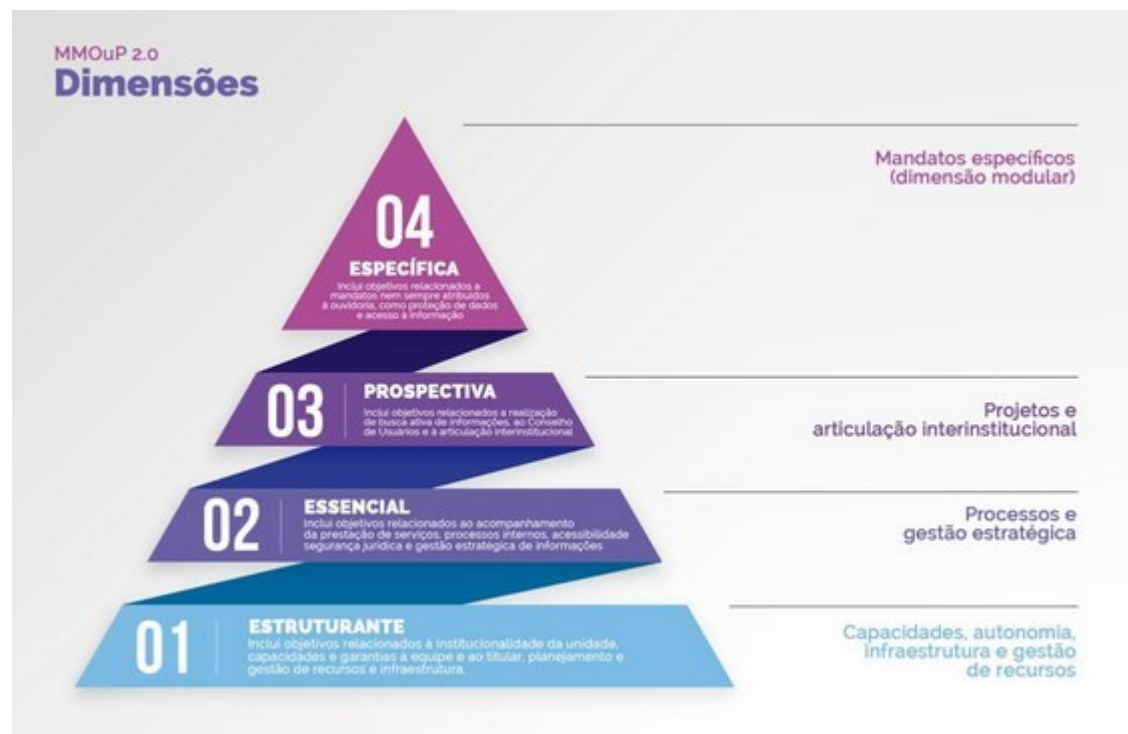
1. Introdução.....	02
2. Resultados do autodiagnóstico e conjunto de ações propostas	05
2.1 Dimensão Estruturante.....	06
2.2 Dimensão Essencial.....	13
2.3 Dimensão Prospectiva	20
3. Conjunto de ações.....	23
4. Cronograma de implantação.....	27
5. Referências.....	28
6. Equipe	29

INTRODUÇÃO

Sobre o MMOUP

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP) é um *framework* de referência elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU) com o objetivo de suprir os gestores de ouvidoria com uma ferramenta capaz de identificar lacunas no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria, dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo. Este modelo está estruturado em três dimensões¹, por sua vez subdivididas em 12 objetivos que agrupam 47 elementos mensurados por meio de escalas que subsidiam um autodiagnóstico, contribuindo para evidenciar as lacunas da unidade e contribuir para o seu contínuo aperfeiçoamento.

É importante destacar que a implementação do MMOUP nas ouvidorias públicas integra a Ação CGU 37 do Plano Anticorrupção do Governo Federal, que tem como objetivo estruturar e executar ações para aprimorar os mecanismos de preven-



¹Teoricamente, o modelo é estruturado em quatro dimensões, contudo a dimensão “Específica” não será implementada no ciclo avaliativo vigente.

ção, detecção e responsabilização por atos de corrupção que estejam no âmbito de competência do Poder Executivo Federal.

Assim, em março de 2021 foi iniciado o primeiro ciclo de avaliação de maturidade das ouvidorias, no qual as unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sisouv) foram instadas a realizar o seu autodiagnóstico e elaborar um plano de ação com vistas a superar as lacunas existentes entre a maturidade revelada e o nível alvo definido pela alta gestão.

Sobre este Plano de Ação

O Plano de Ação é uma peça que integra o MMOUP e deve contemplar o conjunto de atividades planejadas com o intuito de superar deficiências da unidade de ouvidoria e, assim, elevar a sua maturidade.

Ao efetuar o seu autodiagnóstico, a Fundacentro identificou que sua ouvidoria é classificada no nível LIMITADO (1,59 pontos). Diante da situação, e ciente da importância das atividades de ouvidoria no fortalecimento da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a Fundacentro elaborou este

PLANO DE AÇÃO FUNDACENTRO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP)



2022 - 2023

documento no qual propõe um conjunto de 35 ações a serem realizadas até 15/03/2023 e que visam elevar a sua maturidade para o nível BÁSICO (2,37 pontos).

Nesse sentido, este plano de ação tem como objetivo geral aprimorar e fortalecer a atuação da Ouvidoria da Fundacentro, e como objetivos específicos:

- 1) ampliar o diálogo com a sociedade, por meio de um canal de comunicação célere e efetivo; e,
- 2) melhorar a prestação de serviços ao público, através da interiorização de sugestões oriundas daqueles que efetivamente fazem uso dos serviços da Entidade.

O acompanhamento deste plano será realizado junto à alta gestão e seus avanços serão reportados mensalmente ao Comitê Interno de Governança, Riscos e Controles (CGRC) e publicados no portal institucional, promovendo a transparência e a prestação de contas junto à sociedade.

Por fim, as ações contidas nesse plano estão alinhadas ao objetivo estratégico institucional de implementar mecanismos de governança, controles e riscos.





Resultados do autodiagnóstico e conjunto de **ações propostas**

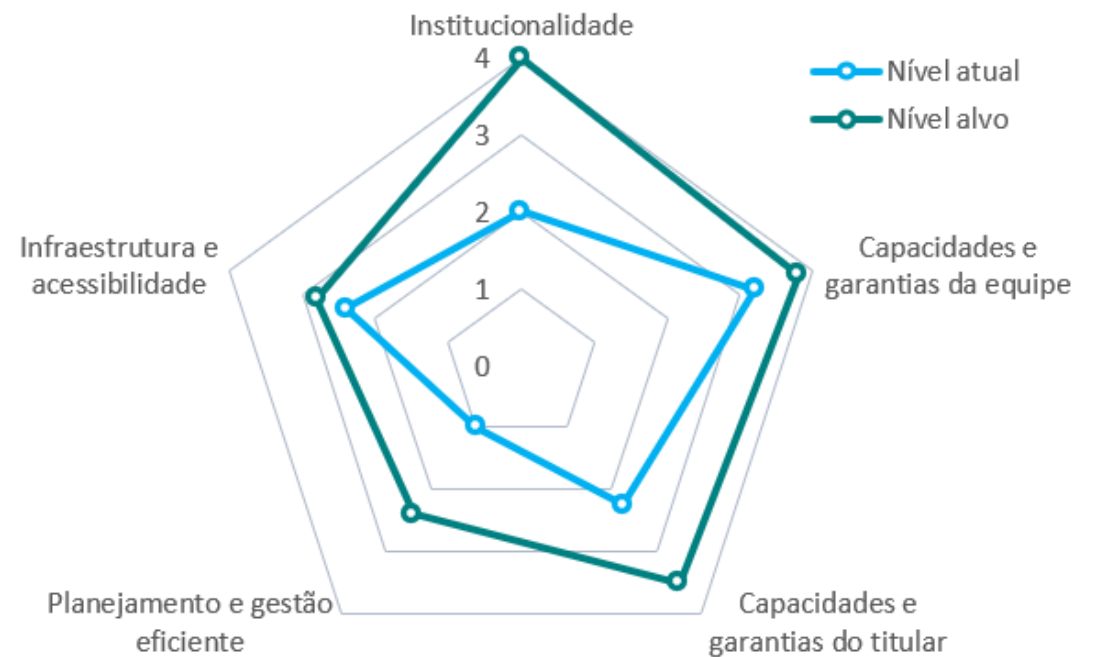
DIMENSÃO ESTRUTURANTE

Esta dimensão é composta por cinco objetivos e agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria. Atualmente, a Fundacentro registra a pontuação **2,17** nessa dimensão, o que a qualifica para o nível **BÁSICO**. Ao completar as ações sugeridas nesse plano, pretende-se elevar a pontuação para **3,30**, qualificando-a para o nível **SUSTENTADO**.

1.1 Institucionalidade

Este objetivo possui dois elementos constituintes, 'relevância institucional' e 'locus organizacional', e busca indicar o grau de envolvimento da Ouvidoria na tomada de decisão institucional, bem como de sua interação com a alta gestão da Entidade. A Fundacentro entende que a inclusão da Ouvidoria no processo decisório é estratégica e agregará valor, haja vista que a unidade é capaz de suprir a alta gestão com informações relevantes oriundas da sociedade civil. Nesse sentido, a Fundacentro promoverá ações com o intuito de elevar a sua pontuação nesse objetivo, que atualmente atinge 2,00 pontos, para 4,00 pontos.

Gráfico 01 - Desempenho dentre os objetivos estruturantes



1.1.1 Relevância Institucional

Verificador: Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?

Cenário atual (nível 2 - Básico): A ouvidoria existe, porém sem estrutura própria, visto que as suas competências foram formalmente atribuídas a uma unidade específica do órgão ou entidade.

Cenário alvo (nível 4 - Otimizado): 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 fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.

1.1.2 Locus organizacional

Verificador: Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?

Cenário atual (nível 2 - Básico): A ouvidoria não possui estrutura formal, e suas competências são atribuídas à unidade específica do órgão ou entidade.

Cenário alvo (nível 4 - Otimizado): 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.

1.2 Capacidades e garantias da equipe

Este objetivo conta com cinco elementos constituintes que conjuntamente buscam captar a qualificação, o grau de estabilidade e a conduta da equipe de Ouvidoria. No diagnóstico inicial, a Fundacentro atingiu uma pontuação alta, de 3,20 pon-

tos, mas ainda assim entende que ações podem ser planejadas com o fim de elevar essa pontuação para 3,80.

1.2.1 Rotatividade de equipe

Verificador: Qual o índice de rotatividade de sua equipe?

Cenário atual (nível 2 - Básico): Entre 50% e 80%.

Cenário alvo (nível 4 - Otimizado): Menos de 20%.

1.2.5 Condutas

Verificador: Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?

Cenário atual (nível 2 - Básico): 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.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.

1.3 Capacidades e garantias do titular

Similar ao objetivo anterior (1.2), mas visando o titular a Ouvidoria, é constituído por quatro elementos que buscam avaliar a qualificação do titular, se lhe são conferidas atribuições e prerrogativas que lhe assegurem autonomia técnica e se a sua escolha é pautada em um perfil de conduta ética, aliada à capacidade de gestão e conhecimento técnico. A Fundacentro propõe um conjunto de ações que visam elevar a atual pontuação de 2,25 pontos, para 3,50 pontos.

1.3.2 Garantias do titular

Verificador: O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): Não há nenhum mecanismo de proteção instituído.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, contudo sem supervisão ou monitoramento externo ao órgão.

1.3.3 Critérios de nomeação do titular

Verificador: Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?

Cenário atual (nível 2 - Básico): Não há critério formalizado, mas existe um mapeamento com as competências desejáveis do titular da unidade, o qual pode auxiliar na escolha do titular.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, e ele define ao menos as competências necessárias para o cargo de titular da unidade.

1.3.4 Acesso ao nível estratégico

Verificador: Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?

Cenário atual (nível 2 - Básico): O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam eventualmente ao longo do ano.

Cenário alvo (nível 4 - Otimizado): O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam periodicamente.

mente 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 fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.

1.4 Planejamento e gestão eficiente

Este objetivo possui cinco elementos e visa averiguar se a Ouvidoria conta com uma rotina de planejamento que promova uma atuação sustentável. A partir do diagnóstico inicial, que apontou fortes limitações no planejamento da Ouvidoria, a Fundacentro propõe um conjunto de ações estruturantes que visam elevar a atual pontuação de 1,00 pontos, para 2,40 pontos.

1.4.1 Planejamento operacional

Verificador: A Ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): 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.

Cenário alvo (nível 4 - Otimizado): 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.

1.4.2 Formação de competências

Verificador: A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): A Ouvidoria não possui mapeamento de competências desejáveis e não dispõe de ferramentas para registro das capacitações realizadas pela equipe.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.

1.4.3 Eficiência de alocação de recursos

Verificador: A Ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): Não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da Ouvidoria, nem estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.

1.5 Infraestrutura e acessibilidade

Por fim, o último objetivo dessa dimensão é composto por cinco elementos e diz respeito à capacidade da unidade de Ouvidoria para coletar, armazenar, processar e compartilhar informações, além da acessibilidade proporcionada aos manifestantes para registrarem suas demandas em canais físicos ou digitais. As ações aqui propostas visam elevar a pontuação obtida pela Entidade, de 2,40 pontos para 2,80 pontos.

1.5.3 Infraestrutura física

Verificador: Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): A ouvidoria não possui espaço físico para atendimento.

Cenário alvo (nível 2 - Básico): 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.

1.5.5 Experiência do usuário

Verificador: 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?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): Não há levantamento de perfil direcionado a apoiar a definição de procedimentos, roteiros ou canais de atendimento da ouvidoria.

Cenário alvo (nível 2 - Básico): 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.



DIMENSÃO ESSENCIAL

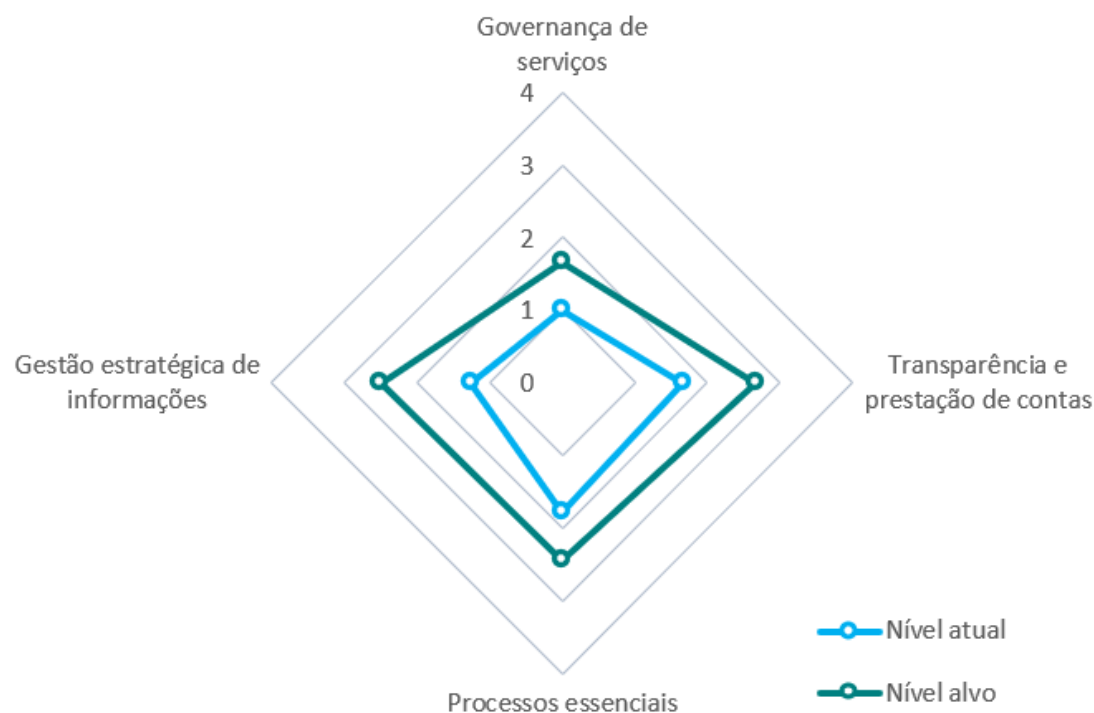
Esta dimensão é composta por quatro objetivos e está eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da Ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a Ouvidoria está vinculada. Atualmente, a Fundacentro registra a pontuação **1,42** nessa dimensão, o que a qualifica para o nível **LIMITADO**. Ao completar as ações sugeridas nesse plano, pretende-se elevar a pontuação para **2,32**, qualificando-a para o nível **BÁSICO**.

2.1 Governança de serviços

Este objetivo é composto por três elementos que visam conjuntamente captar a participação da Ouvidoria no acompanhamento e melhoria da prestação de serviços ao usuário. A Fundacentro obteve uma pontuação de 1,0 pontos e apresenta ações que visam elevar seu nível para 1,67 pontos.

2.1.1 Mapeamento de serviços

Gráfico 02 - Desempenho dentre os objetivos essenciais



Verificador: Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a Ouvidoria está vinculada?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): A Ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de mapeamento de serviços.

Cenário alvo (nível 2 - Básico): 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.

2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário

Verificador: Como a Ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): A Ouvidoria não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços.

Cenário alvo (nível 2 - Básico): A Ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, em processos de trabalho não estruturados, encaminhando-os aos gestores de serviços.

2.2 Transparência e prestação de contas

Constituído por três elementos, este objetivo busca captar a aplicação de princípios de transparência, integridade, *accountability* e a participação das partes interessadas no funcionamento da Fundacentro. O diagnóstico inicial resultou em uma pontuação de 1,67 pontos, mas espera-se que após cumpridas as ações propostas para esse objetivo a pontuação seja alcançada para 2,67 pontos.

2.2.1 Controle social

Verificador: A Ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por

ela prestado?

Cenário atual (nível 2 - Básico): 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.

Cenário alvo (nível 4 - Otimizado): 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.

2.2.2 Transparência de desempenho

Verificador: Como e a quais dados acerca de seu desempenho a Ouvidoria dá transparência?

Cenário atual (nível 2 - Básico): A Ouvidoria produz relatórios acerca de seu desempenho, sem periodicidade definida, os quais são publicizados internamente.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.

2.3 Processos essenciais

Objetivo que agrupa o maior número de elementos, num total de nove, busca mensurar a capacidade da Ouvidoria em gerir os processos da área e cumprir com suas atribuições legais, permitindo a entrega dos produtos e resultados esperados

pela sociedade. A Fundacentro entende que este é um dos objetivos basilares para a boa atuação da sua Ouvidoria, haja vista que abrange temas estruturais, e portanto propõe ações para elevar a sua pontuação de 1,78 pontos, para 2,44 pontos.

2.3.3 Atendimento

Verificador: A Ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): A Ouvidoria não possui roteiros, orientações ou capacidades específicas para atendimento.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.

2.3.7 Linguagem e adequação de respostas

Verificador: Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): A Ouvidoria recebe a resposta do gestor e a encaminha ao manifestante.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.

2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias

Verificador: Como a Ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?

Cenário atual (nível 2 - Básico): 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.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.

2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações

Verificador: Como a Ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): Não existe procedimento de acompanhamento.

Cenário alvo (nível 2 - Básico): Sempre que solicitada pelo manifestante ou pela gestão do órgão, a Ouvidoria busca informações junto às áreas responsáveis, consolidando as informações.

2.4 Gestão estratégica de informações

Este objetivo, que possui quatro elementos constituintes, busca avaliar a capacidade da unidade de Ouvidoria em transfor-

mar dados oriundos das manifestações em informações estratégicas. A Fundacentro entende que a gestão estratégica é fundamental para a sua perenidade e relevância social, e nesse sentido pretende avançar na apuração inicial de 1,25 pontos para a pontuação de 2,50 pontos.

2.4.1 Armazenamento de informações

Verificador: Como a Ouvidoria armazena as informações coletadas?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): As informações coletadas são armazenadas sem tratamento específico com vistas à sua recuperação, nos sistemas ou meios distintos por meio dos quais são coletadas.

Cenário alvo (nível 2 - Básico): 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.

2.4.2 Perfil dos manifestantes

Verificador: A Ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?

Cenário atual (nível 2 - Básico): 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.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.

2.4.3 Análise de dados

Verificador: Como a Ouvidoria analisa os dados coletados?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): A Ouvidoria não realiza análise de dados posterior à conclusão do processo da manifestação de ouvidoria.

Cenário alvo (nível 2 - Básico): A Ouvidoria realiza análise quantitativa dos dados coletados de manifestações, de acordo com parâmetros por ela definidos.

2.4.4 Produção de informações estratégicas

Verificador: Como e quando a Ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): A Ouvidoria apenas encaminha as informações existentes em cada manifestação às áreas responsáveis pela tomada de providências.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.



DIMENSÃO PROSPECTIVA

Esta a dimensão é composta por três objetivos e está voltada à 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. Atualmente, a Fundacentro registra a pontuação **1,17** nessa dimensão, o que a qualifica para o nível **LIMITADO**. Ao completar as ações sugeridas nesse plano, pretende-se elevar a pontuação para **1,50**. Apesar de permanecer no nível **LIMITADO**, espera-se que a conclusão das ações propostas abra espaço para novos avanços.

3.1 Busca ativa de informações

Este objetivo possui dois elementos e busca avaliar a habilidade da Ouvidoria em captar a percepção dos usuários dos seus serviços, subsidiando as decisões administrativas e de gestão da Entidade com o objetivo de agregar valor. O diagnóstico inicial resultou numa pontuação de 1,00 pontos, mas com as ações propostas pretende-se elevar essa pontuação para 1,50 pontos.

Gráfico 03 - Desempenho dentre os objetivos prospectivos



3.1.1 Capacidades para pesquisa

Verificador: A Ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?

Cenário atual (nível 1 - Limitado): Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.

Cenário alvo (nível 2 - Básico): Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia definida pela própria Ouvidoria, de acordo com as necessidades de coleta de dados observada pela Ouvidoria a partir das manifestações recebidas.

3.3 Articulação interinstitucional

Este objetivo, que possui quatro elementos constituintes, busca avaliar a capacidade da unidade de [Ouvidoria](#) em transformar dados oriundos das manifestações em informações estratégicas. A Fundacentro entende que a gestão estratégica é fundamental para a sua perenidade e relevância social, e nesse sentido pretende avançar na apuração inicial de 1,25 pontos para a pontuação de 2,50 pontos.

3.3.2 Articulação interinstitucional específica

Verificador: A Ouvidoria estabelece relações diretas com as ouvidorias de outros órgãos e entidades no tratamento de manifestações comuns?

Cenário atual (nível 2 - Básico): 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.

Cenário alvo (nível 3 - Sustentado): 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.



QUADRO RESUMO DAS AÇÕES

Esta seção elenca o conjunto de ações propostas pela entidade com o objetivo de elevar a maturidade da sua Ouvidoria. Os prazos referem-se à data limite para conclusão da ação. Na seção “Cronograma de implementação” é possível vislumbrar a previsão para início e duração de cada ação.

Elemento	Nível atual	Nível alvo	ID	Ações	Prazo	R	A	C	I
1.1.1 Relevância Institucional	Básico	Otimizado	A01	Inserir a Ouvidoria no organograma de governança	31/12/2022	OUV	PRES	CGRC	CGGC
			A02	Formalizar a participação da Ouvidoria nas reuniões do CGRC	31/12/2022	OUV	PRES	CGRC	CPE
1.1.2 Locus organizacional	Básico	Otimizado	A03	Criar, via Regimento Interno, de unidade autônoma "Ouvidoria" ligada diretamente à Presidência	28/02/2023	OUV	PRES	GAB PRES	CC
1.2.1 Rotatividade da equipe	Básico	Otimizado	A04	Indicar servidores de carreira para atuação na unidade de Ouvidoria	31/12/2022	GAB PRES	PRES	CGP	CGGC
1.2.5 Condutas	Básico	Sustentado	A05	Estabelecer uso do Código de Ética e de Conduta dos servidores da Fundacentro como instrumento guia	15/01/2023	OUV	GAB PRES	-	CGRC
1.3.2 Garantias do titular	Limitado	Sustentado	A06	Incluir mecanismos de proteção no normativo que versa sobre a Ouvidoria da Entidade	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
1.3.3 Critérios de nomeação do titular	Básico	Sustentado	A07	Incluir competências necessárias para o cargo de titular da Ouvidoria no normativo que regulamenta a unidade	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
1.3.4 Acesso ao nível estratégico	Básico	Otimizado	A08	Formalizar a Ouvidoria como partícipe regular das sessões do CGRC	31/12/2022	OUV	CGRC	GAB PRES	CPE

[continua >>](#)

>> continuação

Elemento	Nível atual	Nível alvo	ID	Ações	Prazo	R	A	C	I
1.4.1 Planejamento operacional	Limitado	Otimizado	A09	Elaborar plano de ação anual, levando em conta os recursos humanos, orçamentários e logísticos, vinculado ao PEI/Fundacentro, a ser aprovado em sessão do CGRC	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
			A10	Prever no normativo que versa sobre a Ouvidoria a elaboração deste planejamento, bem com das revisões periódicas	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
1.4.2 Formação de competências	Limitado	Sustentado	A11	Incluir competências desejáveis para equipe de ouvidoria em normativo que regulamenta a unidade	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
			A12	Implementar rotinas de controle de capacitação realizadas e mapeamento periódico de lacunas a serem preenchidas	31/01/2023	OUV	GAB PRES	-	CGP CGRC
1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	Limitado	Sustentado	A13	Implementar rotina de mapeamento e análise quali-quantitativa das demandas	15/03/2023	OUV	GAB PRES	PRES	PRES CGRC
1.5.3 Infraestrutura física	Limitado	Básico	A14	Indicar no normativo que versa sobre a unidade de ouvidoria que o atendimento presencial aos manifestantes externos será realizado na Biblioteca da Fundacentro	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC SDB
1.5.5 Experiência do usuário	Limitado	Básico	A15	Incluir o levantamento do perfil do usuário na pesquisa e uma análise sobre o tema nos relatórios periódicos e anual	15/03/2023	OUV	GAB PRES	-	-
2.1.1 Mapeamento de serviços	Limitado	Básico	A16	Incluir no normativo que versa sobre as competências da unidade de ouvidoria o apoio ao processo de mapeamento dos serviços prestados pela instituição	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	Limitado	Básico	A17	Implementar rotina de avaliação das informações oriundas do Fundacentro Escuta, inclusive da pesquisa de satisfação, para posterior envio aos gestores de serviço	15/03/2023	OUV	GAB PRES	-	-

continua >>

>> continuação

Elemento	Nível atual	Nível alvo	ID	Ações	Prazo	R	A	C	I
2.2.1 Controle social	Básico	Otimizado	A18	Implementar rotina de análise dos dados oriundos do FalaBr, do painel "Resolveu" e do Fundacentro Escuta. Tais dados devem ser compilados por meio de painel informativo e apresentados ao CGRC, que deliberará sobre ações a serem tomadas	15/03/2023	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
2.2.2 Transparência de desempenho	Básico	Sustentado	A19	Implementar relatório anual da Ouvidoria, no qual conste dados quali-quantitativos do desempenho	15/03/2023	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
			A20	Incluir a elaboração do relatório anual de gestão da ouvidoria no normativo sobre ouvidoria	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
2.3.3 Atendimento	Limitado	Sustentado	A21	Elaborar roteiro de atendimento telefônico/presencial com checklist de perguntas	31/01/2023	OUV	GAB PRES	-	SDB
2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	Limitado	Sustentado	A22	Incluir processo de revisão da linguagem e adequação de respostas no normativo da unidade de ouvidoria	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES SCI	CGRC
			A23	Atualizar fluxograma com etapa de revisão da linguagem	15/03/2023	OUV	GAB PRES	UGI	CGRC
2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	Básico	Sustentado	A24	Implementar procedimento que envolverá o acompanhamento junto ao SEI em colaboração à Corregedoria e demais instâncias de integridade	15/03/2023	OUV	PRES	GAB PRES CORR UGI	CGRC
2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações	Limitado	Básico	A25	Incluir no normativo que versa sobre a unidade de ouvidoria, a possibilidade da área solicitar informações às unidades da Fundacentro	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
2.4.1 Armazenamento de informações	Limitado	Básico	A26	Implementar rotina automatizada de captura, armazenamento e tratamento de informações (BI)	15/03/2023	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC

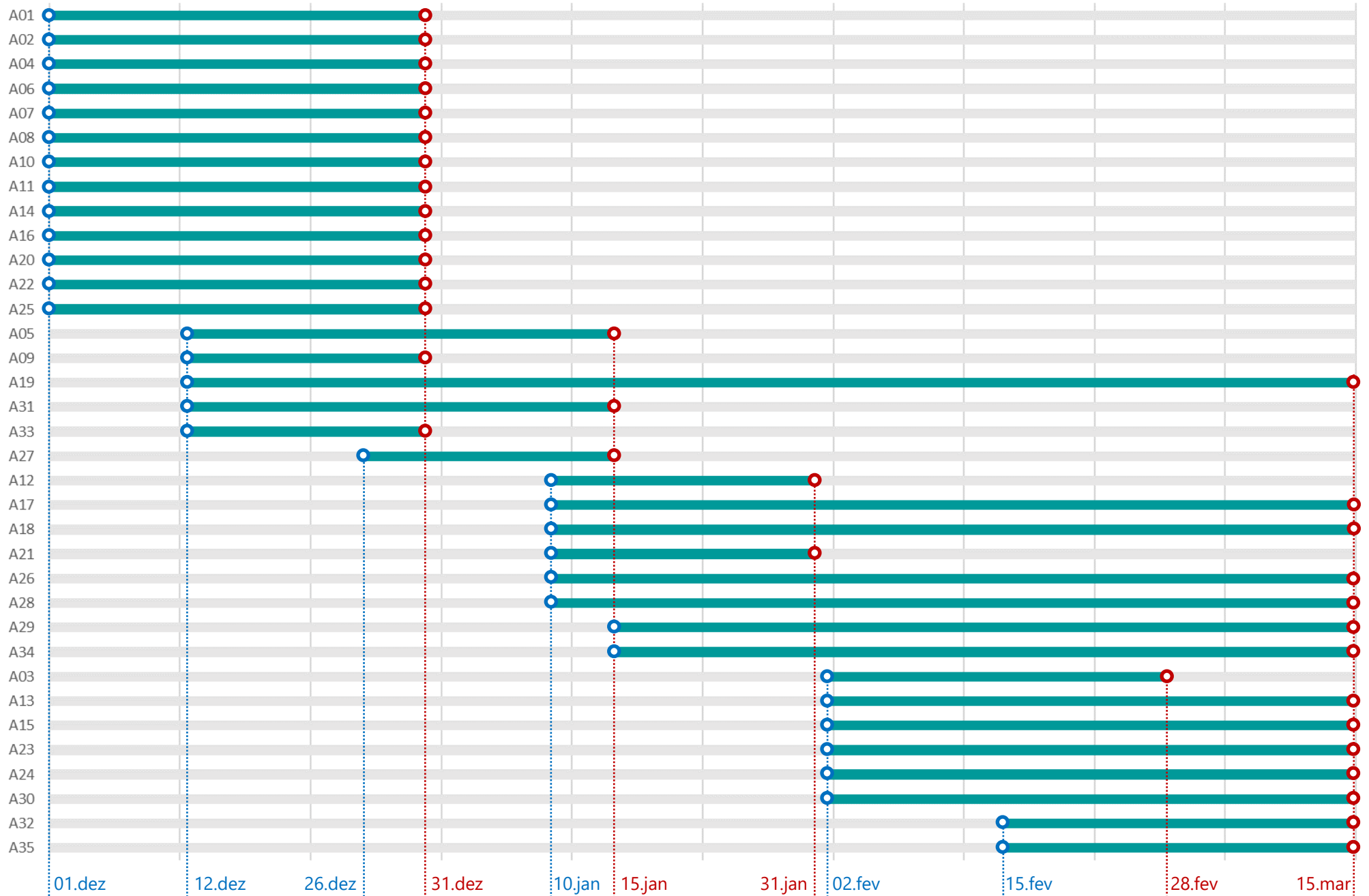
continua >>

>> continuação

Elemento	Nível atual	Nível alvo	ID	Ações	Prazo	R	A	C	I
2.4.2 Perfil dos manifestantes	Básico	Sustentado	A27	Incluir na rotina automatizada a captura de dados do perfil sociodemográfico dos manifestantes	15/01/2023	OUV	GAB PRES	-	-
			A28	Incluir rotina de encaminhamento de insights aos gestores de serviços	15/03/2023	OUV	GAB PRES	-	-
			A29	Incluir seção de coleta de dados sociodemográficos na pesquisa de satisfação	15/03/2023	OUV	-	-	-
			A30	Incluir análise em seção específica do relatório periódico	15/03/2023	OUV	GAB PRES	-	-
2.4.3 Análise de dados	Limitado	Básico	A31	Incluir análise dos dados em seção específica do relatório periódico	15/01/2023	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
2.4.4 Produção de informações estratégicas	Limitado	Sustentado	A32	Implementar rotina de comunicação a posteriori à análise da telemetria	15/03/2023	OUV	GAB PRES	-	-
			A33	Elaborar relatório de gestão anual da Ouvidoria de que trata os arts 14 e 15 da L.13460/2017	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
3.1.1 Capacidades para pesquisa	Limitado	Básico	A34	Implementar uma rotina de pesquisa de satisfação para os manifestantes	15/03/2023	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
3.3.2 Articulação interinstitucional específica	Básico	Sustentado	A35	Criar variável na base de dados que indique atuação com ouvidoria externa	15/03/2023	OUV	-	-	-



CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO



REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (Regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal).

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Manual de Ouvidoria Pública**. Brasília, 2019.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Referencial Teórico. **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública**. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico#Apresentacao>>.

EQUIPE DA OUVIDORIA

Paulo Vaz Guimarães | Chefe de Gabinete

Guilherme Masaaki Koreeda | Autoridade de Monitoramento

Alexandra Rinaldi | Responsável pelo tratamento de manifestações