

PLANO DE AÇÃO FUNDACENTRO

MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP)



Relatório de Execução

Maio/2023

Sumário

Introdução	3
Sobre o MMOuP	3
Plano de Ação MMOuP	4
Resultados.....	4
Dimensão Estruturante.....	5
Dimensão Essencial	6
Dimensão Prospectiva	6
Próximos passos.....	7
ANEXO A – Tabela de resultados.....	8
ANEXO B – Materialidade	12

Introdução

Este documento tem o objetivo de compilar as ações realizadas no âmbito do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, supervisionado pela Controladoria-Geral da União (CGU), dentro do escopo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

O referido ciclo compreendeu as seguintes etapas:

1. Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud – prazo 15/09/2021
2. Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud – prazo 15/12/2021
3. Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria – prazo 02/05/2022
4. Cumprimento das metas do Plano de Ação – prazo 15/03/2023
5. Verificação e validação de evidências pela CGU – prazo 15/03/2023

Cumprir destacar que a Fundacentro não publicou o seu plano de ação dentro do prazo estipulado no cronograma, 02/05/2022. Foi somente após sinalização pelo órgão de controle que a Entidade passou a trabalhar na elaboração do seu plano de ação, resultando no Plano de Ação MMOuP/Fundacentro, documento que consolida 35 ações propostas pela Entidade com o objetivo de elevar a maturidade dos seus processos de ouvidoria.

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

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

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

estruturar e executar ações para aprimorar os mecanismos de prevenção, 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.

Plano de Ação MMOuP

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 o seu Plano de Ação MMOuP, no qual propôs um conjunto de 35 ações a serem realizadas até 15/03/2023 com vistas a elevar sua maturidade para o nível BÁSICO (2,37 pontos).

Nesse sentido, o plano de ação teve 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 do plano foi realizado junto à alta gestão e seus avanços foram reportados mensalmente ao Gabinete da Presidência, provendo a gestão de informações importantes para a tomada de decisão.

Resultados

O plano de ação MMOuP/Fundacentro totalizou 35 ações, distribuídas entre os elementos, objetivos e dimensões do MMOuP. Dentro do cronograma inicialmente proposto, 23 ações (65,7%) foram plenamente executadas pela equipe de ouvidoria²; três

² Algumas ações dependem de ato formal de aprovação da Presidência da Fundacentro para que surtam efeitos.

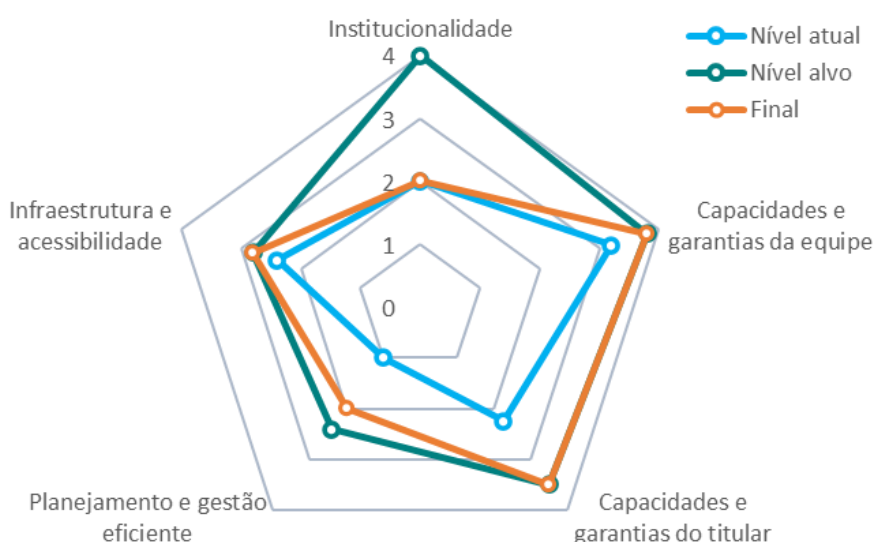
ações (8,6%) tiveram Índice de Execução (IE) abaixo de 80% (sinalização amarela); e nove ações (25,7%) restaram com menos de 20% da execução (sinalização vermelha)³.

Cumprir informar que, das três ações sinalizadas com farol amarelo, duas foram contempladas pelo relatório de gestão da ouvidoria (contudo fora do cronograma do ciclo), mas a criação de unidade autônoma de Ouvidoria ligada diretamente à Presidência, que envolve alteração na estrutura organizacional, permanece em aberto.

Com relação às ações sinalizadas em vermelho, seis delas estão relacionadas à criação de um painel gerencial, e três dizem respeito à elaboração de uma rotina de pesquisa de satisfação. Sobre o primeiro grupo, ressalta-se que as bases de dados de ouvidoria e LAI estão sendo estudadas, sendo a próxima etapa a elaboração de um protótipo de painel. Já sobre a pesquisa de satisfação, para traçar o perfil sociodemográfico dos manifestantes seria necessário solicitar dados sensíveis à luz da LGPD, e o entendimento afeto à segurança desse tipo de dado ainda é incipiente. Desse modo, até que o tema esteja maduro internamente, far-se-á uso das estatísticas disponibilizadas pela CGU a partir do [Painel Resolveu](#).

Dimensão Estruturante

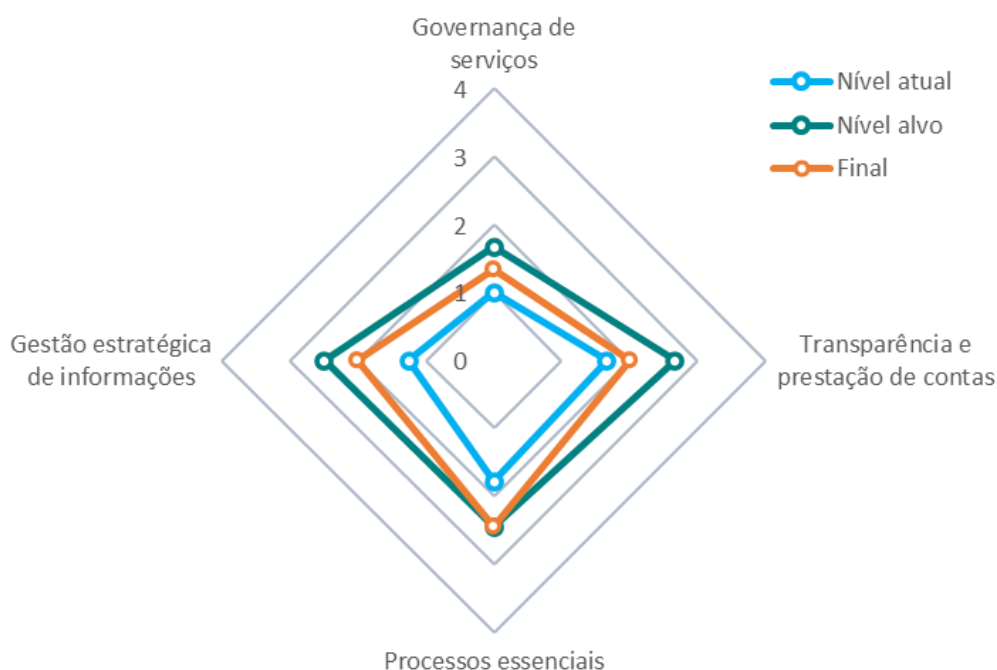
Esta dimensão é composta por cinco objetivos e agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria. A Fundacentro registrava a pontuação 2,17 nessa dimensão, o que a qualificava para o nível BÁSICO. Ao completar parte das ações sugeridas nesse plano, elevou a sua pontuação para 2,82.



³ Para maiores detalhes, consultar o Anexo.

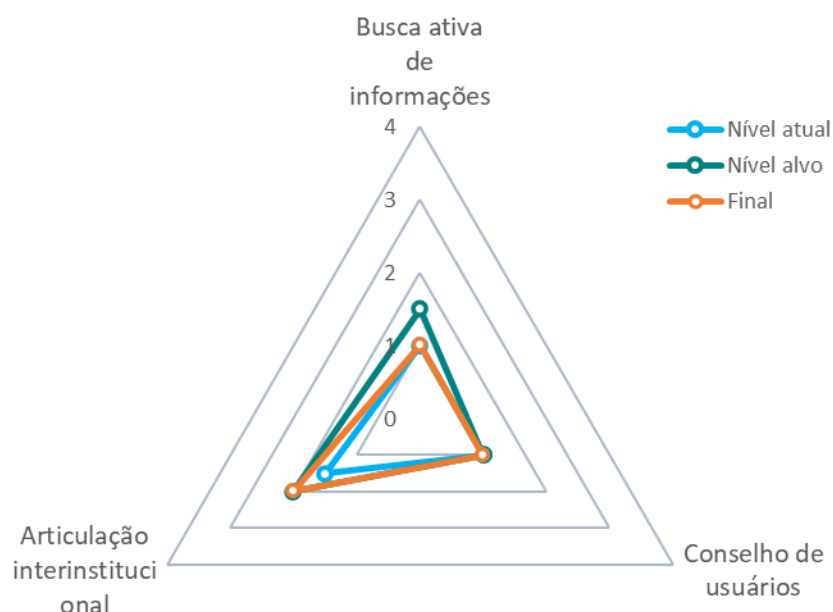
Dimensão Essencial

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. Inicialmente, a Fundacentro registrava a pontuação 1,42 nessa dimensão, o que a qualificava para o nível LIMITADO. Ao completar parte das ações sugeridas nesse plano, sua pontuação foi elevada para 1,94.



Dimensão Prospectiva

Esta 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. No início da execução das ações presentes no Plano, a Fundacentro registrava a pontuação 1,17 nessa dimensão, o que a qualificava para o nível LIMITADO. Atualmente, após completar parte das ações sugeridas, a Entidade teve sua pontuação elevada para 1,33.



Do exposto, e ainda que a Fundacentro não tenha completado todas as ações propostas, a meta inicialmente proposta, de superação do atual nível Limitado para o nível Básico de maturidade, foi atingida⁴ (2,03 pontos).

Próximos passos

No sentido de promover o contínuo aperfeiçoamento dos processos de ouvidoria, foi elaborado o Plano Operacional anual da Ouvidoria – 2023, que prevê um conjunto de ações voltadas ao aprimoramento da unidade.

Dentre as ações propostas, destacam-se a implementação do Conselho de Usuários, que visa ampliar a governança social sobre os serviços prestados pela Entidade, e a instrumentalização do processo de análise das manifestações recebidas, que visa extrair e fornecer insights aos gestores de serviço.

Também foi proposta uma atividade de rastreamento de oportunidades de melhoria dentre os temas elencados no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

⁴ Importante ressaltar que a aferição foi autorrealizada.

ANEXO A – Tabela de resultados

Elemento	Nível atual	Nível alvo	ID	IE	Farol	Ações	Prazo	R	A	C	I
1.1.1 Relevância Institucional	Básico	Otimizado	A01	100%	✔	Inserir a Ouvidoria no organograma de governança	31/12/2022	OUV	PRES	CGRC	CGGC
			A02	100%	✔	Formalizar a participação da Ouvidoria nas reuniões do CGRC	31/12/2022	OUV	PRES	CGRC	CPE
1.1.2 Locus organizacional	Básico	Otimizado	A03	60%	✘	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	100%	✔	Indicar servidores de carreira para atuação na unidade de Ouvidoria	31/12/2022	GAB PRES	PRES	CGP	CGGC
1.2.5 Conduitas	Básico	Sustentado	A05	100%	✔	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	100%	✔	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	100%	✔	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	100%	✔	Formalizar a Ouvidoria como partícipe regular das sessões do CGRC	31/12/2022	OUV	CGRC	GAB PRES	CPE

✔ : Se IE ≥80

⚠ : SE IE < 80 e IE >20

✘ : Se IE ≤ 20

continua >>

>> continuação

Elemento	Nível atual	Nível alvo	ID	IE	Farol	Ações	Prazo	R	A	C	I
1.4.1 Planejamento operacional	Limitado	Otimizado	A09	100%	✔	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	100%	✔	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	100%	✔	Incluir competências desejáveis para equipe de ouvidoria em normativo que regulamenta a unidade	31/12/2022	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
			A12	100%	✔	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	0%	✘	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	100%	✔	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	100%	✔	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	100%	✔	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	0%	✘	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	-	-

✔ : Se IE ≥ 80 ! : SE IE < 80 e IE > 20 ✘ : Se IE ≤ 20

continua >>

>> continuação

Elemento	Nível atual	Nível alvo	ID	IE	Farol	Ações	Prazo	R	A	C	I
2.2.1 Controle social	Básico	Otimizado	A18	0%	✘	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	78%	⚠	Implementar relatório anual da Ouvidoria, no qual conste dados quali-quantitativos do desempenho	15/03/2023	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC
			A20	100%	✔	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	100%	✔	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	100%	✔	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	100%	✔	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	100%	✔	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	100%	✔	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	0%	✘	Implementar rotina automatizada de captura, armazenamento e tratamento de informações (BI)	15/03/2023	OUV	PRES	GAB PRES	CGRC

✔ : Se IE ≥ 80

⚠ : Se IE < 80 e IE > 20

✘ : Se IE ≤ 20

continua >>

>> continuação

Elemento	Nível atual	Nível alvo	ID	IE	Farol	Ações	Prazo	R	A	C	I
2.4.2 Perfil dos manifestantes	Básico	Sustentado	A27	0%	✘	Incluir na rotina automatizada a captura de dados do perfil sociodemográfico dos manifestantes	15/01/2023	OUV	GAB PRES	-	-
			A28	0%	✘	Incluir rotina de encaminhamento de insights aos gestores de serviços	15/03/2023	OUV	GAB PRES	-	-
			A29	0%	✘	Incluir seção de coleta de dados sociodemográficos na pesquisa de satisfação	15/03/2023	OUV	-	-	-
			A30	90%	✔	Incluir análise em seção específica do relatório periódico	15/03/2023	OUV	GAB PRES	-	-
2.4.3 Análise de dados	Limitado	Básico	A31	90%	✔	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	0%	✘	Implementar rotina de comunicação a posteriori à análise da telemetria	15/03/2023	OUV	GAB PRES	-	-
			A33	48%	!	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	0%	✘	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	100%	✔	Criar variável na base de dados que indique atuação com ouvidoria externa	15/03/2023	OUV	-	-	-

✔ : Se IE ≥80

! : SE IE < 80 e IE >20

✘ : Se IE ≤ 20

ANEXO B – Materialidade

A seguir, a lista dos processos instruídos para registro e documentação das ações (ou grupos de ações) propostas no plano de ação, para eventual necessidade de consulta:

Descrição	Processo SEI	SEI ID
Solicitação de inclusão de representante da ouvidoria no CGRC.	47648.000056/2023-17 *	0195299
Criação e manutenção da seção de Ouvidoria no portal institucional.	47648.000063/2023-19	0218075
Sinalização sobre a necessidade de indicação de titular da Ouvidoria para aprovação pela CGU e posterior nomeação.	47648.000273/2023-15 *	0199805
Minuta de normativo que regulamenta as atividades de Ouvidoria no âmbito da Fundacentro.	47648.000351/2023-73	0202115
Roteiro de atendimento para as situações “Elogio” (0206759) e “Reclamação” (0206760).	47648.000488/2023-28	0206759 0206760
Fluxograma processo de atendimento de manifestação de Ouvidoria.	47648.000492/2023-96	0206860
Plano de capacitação da equipe de ouvidoria para 2023.	47648.000254/2023-81 *	0199238 0199240
Plano operacional anual da Ouvidoria – 2023.	47648.000493/2023-31	0206988