

**Ministério do Desenvolvimento  
e Assistência Social, Família e  
Combate à Fome - MDS**



# **PLANO de AÇÃO**

## **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública**

**(MMOUP)**

**Janeiro de 2026 (Revisto)**



Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social,  
Família e Combate à Fome - MDS  
Ouvidoria-Geral do MDS

## **PLANO DE AÇÃO**

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública  
**(MMOuP)**

Janeiro de 2026 (Revisto)

Divisão de Ouvidoria - DOUV  
Divisão de Projetos Estratégicos - DPE

SUMÁRIO.....	3
INTRODUÇÃO .....	5
ANÁLISE .....	6
DIMENSÃO: ESTRUTURANTE.....	6
OBJETIVO 1.1: INSTITUCIONALIDADE .....	6
1.1.1 - LOCUS ORGANIZACIONAL .....	6
1.1.2 - RELEVÂNCIA INSTITUCIONAL .....	6
1.1.3 - ACESSO AO NÍVEL ESTRATÉGICO .....	7
OBJETIVO 1.2: CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE .....	8
1.2.1 - ESTABILIDADE DA EQUIPE.....	8
1.2.2 - CONDUTAS .....	8
1.2.3 - FORMAÇÃO DE COMPETÊNCIAS .....	9
1.2.4 - GARANTIAS DO TITULAR .....	9
1.2.5 - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE TITULAR DE OUVIDORIA .....	9
OBJETIVO 1.3: PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE .....	11
1.3.1 - PLANEJAMENTO OPERACIONAL.....	11
1.3.2 - EFICIÊNCIA DE ALOCAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS .....	12
1.3.3 - PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	13
OBJETIVO 1.4: INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE.....	14
1.4.1 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA.....	14
1.4.2 - INFRAESTRUTURA FÍSICA .....	14
DIMENSÃO: ESSENCIAL .....	15
OBJETIVO 2.1: GOVERNANÇA DE SERVIÇOS .....	15
2.1.1 - MAPEAMENTO DE SERVIÇOS .....	15
2.1.2 - MONITORAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO .....	16
2.1.3 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS.....	16
OBJETIVO 2.2: TRANSPARÊNCIA E ANÁLISE DE DADOS .....	17
2.2.1 - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	17
2.2.2 - TRANSPARÊNCIA DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL.....	17
2.2.3 - ANÁLISE DE DADOS GERENCIAIS.....	18
OBJETIVO 2.3: PROCESSOS ESSENCIAIS .....	19
2.3.1 - ATENDIMENTO.....	19
2.3.2 - ANÁLISE PRELIMINAR.....	19
2.3.3 - PROCESSO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES .....	20

2.3.4 - PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE .....	21
2.3.5 - PROCESSO DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS .....	21
2.3.6 - LINGUAGEM E ADEQUAÇÃO DE RESPOSTAS .....	22
2.3.7 - ACOMPANHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES .....	23
2.3.8 - ACOMPANHAMENTO DA CONCLUSÃO DE DENÚNCIAS .....	24
DIMENSÃO: PROSPECTIVA .....	25
OBJETIVO 3.1: PARTICIPAÇÃO SOCIAL .....	25
3.1.1 - CAPACIDADES PARA PESQUISA .....	25
3.1.2 - MOBILIZAÇÃO ATIVA JUNTO AOS USUÁRIOS .....	26
3.1.3 - ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL AMPLA .....	26
3.1.4 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA .....	27
CONCLUSÃO .....	28

O presente documento visa mapear as ações planejadas e/ou realizadas, conforme as especificidades dos níveis alvos do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública.

Cabe explicar que além dos guias disponibilizados pela Controladoria-Geral da União (CGU), o documento base para estudo e definição do Plano de ação foi a planilha para levantamento de informações também disponibilizada pela CGU para preenchimento.

Durante a realização das etapas do Modelo de Maturidade foi possível conhecer as dimensões expostas pela CGU, bem como os seus objetivos e os elementos dos objetivos. Assim, com a descrição dos níveis apresentados pela CGU, o primeiro passo foi elaborar o diagnóstico da Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, e com esse insumo, foi iniciada a produção do Plano de Ação que resultou no presente documento. Para facilitar a compreensão, explicamos que os níveis são divididos em quatro, sendo 1 (um) para Limitado, 2 (dois) para Básico, 3 (três) Sustentado e 4 (quatro) para Otimizado.

## DIMENSÃO: ESTRUTURANTE

## OBJETIVO 1.1: INSTITUCIONALIDADE

## 1.1.1 - LOCUS ORGANIZACIONAL

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

**Nível Atual: 4** - A ouvidoria possui estrutura formal vinculada a autoridade máxima, dirigente máximo ou conselho de administração.

**Evidência:** Neste verificador, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS atingiu o nível máximo. Como evidência, a Ouvidoria-Geral do MDS possui estrutura formal e é órgão de assistência direta e imediata ao Ministro do MDS. Dessa forma, a Ouvidoria na estrutura organizacional é vinculada ao Gabinete do Ministro, conforme **Decreto nº 11.392, de 20 de janeiro de 2023.**

## 1.1.2 - RELEVÂNCIA INSTITUCIONAL

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

**Nível Atual: 4** - A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão ou entidade e é formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.

**Evidência:** Por meio da **Portaria MDS nº 903, de 21 de julho de 2023,** no seu Art. 14, inciso V, a Ouvidoria-Geral do MDS integra o Subcomitê interno de governança do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

Cabe ressaltar ainda que por meio da **Portaria MDS nº 930, de 17 de novembro de 2023,** a Ouvidoria-Geral do MDS integra as câmaras Técnicas temáticas para apoio e assessoramento aos atos e ações do Comitê Interno de Governança do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (CIGMDS) e demais instâncias internas de governança no âmbito do Ministério, e dá

outras providências. No seu Art. 10, inciso III integra a Câmara Técnica de Integridade e Transparência, e no seu Art. 12, inciso IX, integra a Câmara Técnica de Planejamento, Orçamento e Contabilidade (CTPOC), e no seu Art. 14, inciso III integra a Câmara Técnica de Gestão Estratégica de Pessoas (CTGEP), e no seu Art. 20, inciso IV integra a Câmara Técnica de Comunicação Institucional (CTCI). **Decreto Nº 11.392, de 20 de janeiro de 2023.**

### 1.1.3 - ACESSO AO NÍVEL ESTRATÉGICO

**Verificador:** Com qual frequência o (a) titular da ouvidoria se reúne com o dirigente máximo da instituição?

**Nível Atual: 4** - O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam periodicamente ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas, bem como eventualmente, para a solução de casos concretos ou em razão da participação do titular da ouvidoria nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.

**Evidência:** Nesse verificador, temos como evidência as seguintes portarias:

- :- **Portaria MDS nº 907, de 7 de agosto 2023** - Aprova o Planejamento Estratégico Institucional do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome para os anos 2023 - 2026.
- :- **Portaria MDS nº 903, de 21 de julho de 2023** - Ouvidoria-Geral do MDS integra o Subcomitê interno de governança do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.
- :- **Portaria MDS nº 930, de 17 de novembro de 2023** - A Ouvidoria-Geral do MDS integra o Comitê Interno de Governança do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (CIGMDS) e demais instâncias internas de governança no âmbito do Ministério, e dá outras providências.

## OBJETIVO 1.2: CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE

### 1.2.1 - ESTABILIDADE DA EQUIPE

**Verificador:** Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados, terceirizados ou estagiários? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico).

**Nível Atual: 1** - Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 50% e 80% da força de trabalho da ouvidoria.

**Nível Alvo: 2** - Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 50% e 80% da força de trabalho da ouvidoria.

**Evidência:** As informações sobre os nomes, lotação, vínculo e cargo dos colaboradores da Ouvidoria-Geral e suas respectivas Divisões, constam no [link](#)

### 1.2.2 - CONDUTAS

**Verificador:** Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos agentes da ouvidoria?

**Nível Atual: 2** - **Portaria nº 602, de 5 de fevereiro de 2021** - Aprova o Código de Conduta Ética dos agentes públicos do Ministério da Cidadania.

**Nível Alvo: 4** - A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores/empregados públicos e colaboradores, desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria equipe, a qual conhece e é orientada continuamente nos termos do instrumento.

#### Ações:

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
Foi elaborada uma cartilha específica da Ouvidoria, na qual foram estabelecidas as condutas esperadas e as condutas vedadas para os colaboradores.	NOVEMBRO/2025	Gabinete da Ouvidoria-Geral e suas Divisões.



### 1.2.3 - FORMAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

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

**Nível Atual: 1** - A ouvidoria não possui mapeamento de competências desejáveis e não dispõe de ferramentas para registro das capacitações realizadas pela equipe.

**Nível Alvo: 4** - 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. São garantias as condições necessárias para a execução do Plano (orçamento, contratações, etc.). Existe controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas, inclusive sobre a sua qualidade, e tais informações são utilizadas para a revisão anual do Plano de Capacitação.

**Ações:**

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
A Ouvidoria criou um cronograma de capacitação para os colaboradores da Ouvidoria.		Gabinete da Ouvidoria-Geral

### 1.2.4 - GARANTIAS DO TITULAR

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

**Nível Atual: 1** - Não há nenhum mecanismo de proteção instituído, além da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

**Nível Alvo: 2** - Não há mecanismo formalizado, mas existem proteções gerais que são observadas pelos dirigentes, além da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

### 1.2.5 - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE TITULAR DE OUVIDORIA

**Verificador:** Existem critérios claros e objetivos para a seleção de titular da unidade de ouvidoria?

**Nível Atual: 1** - Não há critério formalizado ou costume institucional que ampare a seleção, além da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

**Nível Alvo: 2** - Não há critério formalizado, mas existe um mapeamento com as competências desejáveis do titular da unidade, o qual pode auxiliar na escolha do titular, além da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

## OBJETIVO 1.3: PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

### 1.3.1 - PLANEJAMENTO OPERACIONAL

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

**Nível Atual: 3** - Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.

**Nível Alvo: 4** 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.

**Ações:**

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
<p>Sim, existe um procedimento institucionalizado anual, as metas da Ouvidoria Geral do MDS para Planejamento Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026, podem ser acessadas <a href="#">aqui</a>.</p> <p>A Portaria <b><u>MDS nº 907, de 7 de agosto de 2023</u></b>, instituiu o PEI 2023/2026, sendo revisada pela Portaria MDS nº 1.102, de 23 de julho de 2025. Para mais informações sobre o PEI 2023/2026 do MDS, <a href="#">acesse aqui</a>.</p>		Ouvidoria-Geral do MDS

### 1.3.2 - EFICIÊNCIA DE ALOCAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

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

**Nível Atual: 3** - 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.

**Nível Alvo: 4** - Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento de suas causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício. Essa informação é utilizada para a produção do planejamento anual de atividades da ouvidoria, o qual é institucionalizado por meio de instrumento formal, bem como para a definição de estratégias de mitigação de riscos nos processos da unidade.

#### Ações:

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
<p>Sim, existem mapeamentos e monitoramento para diferentes períodos, como boletins mensais, bimestrais e semestrais, há também a produção de relatórios anuais, o instrumento formal está estabelecido na <b>Portaria MC nº 670</b>, que está em processo de atualização.</p> <p>Nesse sentido, para fins de consulta, sugere-se o acesso aos links a seguir:</p> <p><b>Boletins:</b> Boletim Mensal, Bimestral e Semestral.</p> <p><b>Relatório Institucional:</b> Relatórios Institucionais</p> <p><b>Relatório de Gestão:</b> Relatórios de Gestão</p>		Divisão de Ouvidoria.

### 1.3.3 - PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**Verificador:** Há previsão de alocação orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?

**Nível Atual: 3** - Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, a qual reflete o processo de planejamento anual das atividades da unidade

## OBJETIVO 1.4: INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

### 1.4.1 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

**Verificador:** A ouvidoria possui sistema informatizado para tratamento de manifestações?

**Nível Atual: 4** - A ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR no módulo completo, tanto para recebimento, como triagem e tramitação de manifestações.

### 1.4.2 - INFRAESTRUTURA FÍSICA

**Verificador:** Como se dá a acessibilidade física e como é o local de atendimento da ouvidoria?

**Nível Atual: 4** - A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento e este se encontra em local evidente aos manifestantes que a procuram, conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência. Ou videoconferência resguardando todos os direitos e proteções estendidos pelo Decreto nº. 10.153, de 3 de dezembro de 2019 e pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**OBJETIVO 2.1: GOVERNANÇA DE SERVIÇOS****2.1.1 - MAPEAMENTO DE SERVIÇOS**

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

**Nível Atual: 3** - A ouvidoria conduz, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade.

**Nível Atual: 4** - A ouvidoria participa da governança dos serviços prestados pelo órgão/entidade, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (**Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário.

**Ação:**

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
Mapeamento dos serviços com potencial de melhoria. O trabalho começou na Central de Relacionamento, com foco na formação de pessoas capacitadas a levar essas contribuições às áreas técnicas.	DEZEMBRO/2025	Gabinete da Ouvidoria-Geral e a Divisão de Ouvidoria.

### 2.1.2 - MONITORAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Verificador:** Como a ouvidoria contribui para a atualização e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?

**Nível Atual: 3** - A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão/entidade, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade

**Nível Alvo: 4** - A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade, monitorando os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e adotando medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível.

#### Ação:

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
A Carta de Serviços já se encontra formalizada por meio da <u>Portaria MC nº 670</u> . Contudo, as definições relativas às rotinas e aos indicadores de monitoramento de resultados serão formalizadas na atualização dessa Portaria.	DEZEMBRO/2026	Gabinete da Ouvidoria-Geral, Divisão de Ouvidoria e Divisão de Projetos Estratégicos.

### 2.1.3 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

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

**Nível Atual: 4** - A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos institucionalizados que abrangem, também, o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.



## OBJETIVO 2.2: TRANSPARÊNCIA E ANÁLISE DE DADOS

### 2.2.1 - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**Verificador:** A ouvidoria utiliza os dados oriundos da avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela ouvidoria?

**Nível Atual: 3-** A unidade utiliza a ferramenta disponível, na **Plataforma Fala.BR**, ou ferramenta própria, para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados.

**Nível Alvo: 4** - Além do mecanismo de pesquisa de satisfação disponível na **Plataforma Fala.BR**, a unidade possui outros mecanismos de pesquisa 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.

#### Ações:

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
Previsão de formalização na nova Portaria da Ouvidoria-Geral do MDS.	DEZEMBRO/2026	Gabinete da Ouvidoria-Geral.

### 2.2.2 - TRANSPARÊNCIA DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL

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

**Nível Atual: 4** - A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de gestão de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito de procedimento formalmente instituído, bem como plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, ao qual é dado transparência interna e externa ao órgão ou entidade.

### 2.2.3 - ANÁLISE DE DADOS GERENCIAIS

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

**Nível Atual: 3** - A ouvidoria faz o devido encaminhamento às áreas competentes quanto aos dados das manifestações, como também a produção de informações estratégicas às áreas temáticas para a tomada de providências, com uma certa periodicidade, independente se requisitada.

**Nível Alvo: 4** - Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a ouvidoria instituiu rotinas e fluxos de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados. A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações para análises estratégicas e gerenciais em tempo real. São feitas periodicamente relatórios estratégicos gerenciais.

#### Ação:

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
<p>Conforme a <b>Portaria MC nº 670</b>, a Ouvidoria-Geral do MDS realiza pontos de controle periódicos com as áreas técnicas, alguma com periodicidade mensal ou até mesmo semanal, a depender do contexto, o fluxo de comunicação com os pontos focais é constante, visando atender o cidadão dentro do prazo estabelecido e com alto grau de qualidade nas respostas, haja vista o surgimento de novos assuntos e com eles, seus os questionamentos.</p> <p>Além disso, há produção de Relatórios Temáticos subsidiando as áreas técnicas para tomada de decisões.</p> <p>Ademais, a Ouvidoria dispõe, ainda, de painéis gerenciais. Por exemplo, o Painel Gerencial para o Gabinete de Crise da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Que é um grupo de trabalho criado para gerenciar situações de emergência e calamidades públicas que afetam o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Ele atua na coordenação de ações e na tomada de decisões para garantir a proteção social da população afetada.</p>		

## OBJETIVO 2.3: PROCESSOS ESSENCIAIS

### 2.3.1 - ATENDIMENTO

**Verificador:** A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial, carta, telefônico ou por meio eletrônico?

**Nível Atual: 4** - 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 atendimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento. A ouvidoria possui processos definidos de revisão dos roteiros de atendimento, a fim de realizar ajustes e melhorias.

### 2.3.2 - ANÁLISE PRELIMINAR

**Verificador:** Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?

**Nível Atual: 3** - A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminha, juntando informações acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida. As etapas deste procedimento estão mapeadas e incorporadas ao processo de tratamento da manifestação.

**Nível Alvo: 4** - A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, a necessidade de salvaguardar alguma informação e a encaminha, juntando informações coletadas pela ouvidoria acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida. As etapas deste procedimento estão mapeadas e incorporadas ao processo de tratamento da manifestação, e os sistemas informatizados utilizados permitem a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação.

**Ação:**

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
<p>A Ouvidoria-Geral do MDS já realiza esses processos citados no Nível Alvo 4, em conformidade com a <b><u>Portaria MC nº 670</u></b>.</p> <p>Além disso, a Ouvidoria trabalha com sistemas para comportar Base de conhecimento, Roteiros de atendimentos, e as classificações de assuntos para as manifestações.</p>		

**2.3.3 - PROCESSO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES**

**Verificador:** A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?

**Nível Atual: 3** - A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada.

**Nível Alvo: 4** - A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.

**Ações:**

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
<p>A Ouvidoria do MDS mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada. Tais informações encontram-se publicadas na <b><u>Portaria MC nº 670</u></b>, que está em processo de atualização.</p> <p>Entretanto, a Ouvidoria criará um documento mais robusto, contendo o mapeamento de riscos.</p>	DEZEMBRO/2026	Gabinete da Ouvidoria-Geral e Divisão de Ouvidoria.

### 2.3.4 - PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

**Verificador:** Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?

**Nível Atual: 2** - Existem orientações gerais não normatizadas e não inseridas no mapeamento do processo de tratamento de denúncias, realizadas com base na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018 e Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 ou em normativo próprio do órgão ou entidade que a ouvidoria está vinculada.

**Nível Alvo: 3** - Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018 e Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, demais normativos vigentes.

**Ação:**

DESCRIÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
Publicação do <u>Guia de Denúncias</u> .  Link: <u><a href="https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/canal-de-denuncias">https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/canal-de-denuncias</a></u>	Janeiro/2026.	Divisão da Ouvidoria.

### 2.3.5 - PROCESSO DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

**Verificador:** A ouvidoria participa da realização de resolução pacífica de conflitos?

**Nível Atual: 2** - Existe registro do mapeamento dos processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos e a ouvidoria não participa dos processos.

**Nível Alvo: 3** - A ouvidoria participou do mapeamento e instituição formal dos processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição.

**Ação:**

DESCRIÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
Foi apresentada uma portaria versando sobre a resolução de conflitos para deliberação da <b>Camara Técnica de Integridade (CTI)</b> .	NOVEMBRO/2025	Camara Técnica de Integridade – CTI do MDS.

**2.3.6 - LINGUAGEM E ADEQUAÇÃO DE RESPOSTAS**

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

**Nível Atual: 3** - A ouvidoria recebe a resposta da área técnica, realiza a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão, e a encaminha ao manifestante.

**Nível Alvo: 4** - A ouvidoria recebe a resposta da área técnica realiza a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído embasado em competência regimental, e a encaminha ao manifestante.

**Ação:**

DESCRIÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
A Ouvidoria-Geral do MDS atua com objetivo de fornecer respostas aos usuários em linguagem cidadã, simples e acessível. Tais informações encontram-se publicadas na <b><u>Portaria MC nº 670</u></b> , que está em processo de atualização.		

### 2.3.7 - ACOMPANHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

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

**Nível Atual: 3** A ouvidoria utiliza a ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR que possibilita a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.

**Nível Alvo: 4** - A ouvidoria utiliza a ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão.

**Ação:**

DESCRIÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
<p>Sim, a Ouvidoria-Geral do MDS utilizou a ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR (e o Painel Resolveu/CGU), que possibilitou a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência das manifestações recebidas, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento, com o devido informe ao manifestante acerca da conclusão. Cabe mencionar que esses procedimentos estiveram contemplados na <b><u>Portaria MC nº 670</u></b>.</p> <p>Além disso, a Ouvidoria publicou, no Portal do MDS, os <b><u>fluxogramas</u></b> referentes ao tratamento das manifestações. Link: <b><u><a href="https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/fluxogramas">https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/fluxogramas</a></u></b></p>	OUTUBRO/2025	Divisão da Ouvidoria.

### 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?

**Nível Atual: 3** - A ouvidoria utiliza a ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR que possibilita 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.

**Nível Alvo: 4** - A ouvidoria utiliza a ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR que possibilita a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas para informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas quando sobre elas não recaiam restrição de acesso.

**Ação:**

DESCRIÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
<p>Sim, a Ouvidoria-Geral do MDS utiliza a Plataforma Fala.BR que possibilita a extração dos dados e permite a rastreabilidade das denúncias. Cabe mencionar que esses procedimentos estão contemplados na <b><u>Portaria MC nº 670</u></b>.</p> <p>Além disso, a Ouvidoria publicou no Portal do MDS, o <b><u>fluxograma de denúncia</u></b> referente ao tratamento de manifestação dessa tipologia.</p>		



OBJETIVO 3.1: PARTICIPAÇÃO SOCIAL

3.1.1 - CAPACIDADES PARA PESQUISA

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

**Nível Atual: 2** - 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.

**Nível Alvo: 4** - Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, utilizando meios tecnológicos para coleta e análise dos dados e sistema informatizado para a coleta e gerenciamento dos dados. Os resultados das pesquisas são encaminhados aos gestores e geram informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes, claros, específicos e verificáveis para fins de avaliação das medidas implementadas em decorrência destes.

**Ações:**

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
Definição de metodologia para pesquisa de satisfação externa por meio da Central de Relacionamento do MDS.	JULHO/2026	Divisão de Ouvidoria.

### 3.1.2 - MOBILIZAÇÃO ATIVA JUNTO AOS USUÁRIOS

**Verificador:** A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?

**Nível Atual: 2** - A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.

**Nível Alvo: 4** - A ouvidoria realiza ações proativas no âmbito de projetos desenvolvidos com os setores responsáveis pelo serviço prestado, ou em processos já estabelecidos de pós atendimento. Os projetos e processos são gerenciados em sistema informatizado, gerando informações necessárias à resolução de problemas apontados pelos usuários de serviços públicos ou evidenciados pelos gestores.

#### Ações:

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
Mapear os problemas apontados e submetê-los no formato de uma mentoria.	DEZEMBRO/2026	Gabinete da Ouvidoria-Geral e Divisão de Ouvidoria.

### 3.1.3 - ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL AMPLA

**Verificador:** Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outras instituições de defesa dos usuários?

**Nível Atual: 2** - A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e/ou projetos conjuntos.

**Nível Alvo: 4** - A ouvidoria participa de grupos de trabalho no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias interagindo com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos. Em todos os casos, a interação ocorre com base em plano de trabalho previamente acordado entre as partes, que indique elementos mínimos de governança, obrigações, produtos e metas verificáveis resultantes da interação.

**Ação:**

DESCRIÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
A Ouvidoria-Geral do MDS atualmente aderiu à Rede nacional de Ouvidorias (RENOUV), e, sim, participando das suas ações.		

**3.1.4 - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA**

**Verificador:** Como a ouvidoria divulga informações sobre a sua atuação entre os usuários?

**Nível Atual:** 2 - A ouvidoria tem uma estratégia mínima de divulgação. Existe seção específica no site institucional contendo informações gerais sobre a ouvidoria. Alguma interação com os usuários é feita para informar sobre os serviços da ouvidoria, mas ainda é limitada em alcance e eficácia. Não há uma abordagem estruturada.

**Nível Alvo:** 4 - A ouvidoria possui uma estratégia de divulgação otimizada e integrada. Canais de comunicação diversificados e bem estabelecidos, incluindo site institucional atualizado, mídias sociais ativas, materiais impressos e outros meios relevantes. A divulgação é personalizada e direcionada, considerando as necessidades específicas dos diferentes públicos-alvo. Há uma interação contínua com os usuários, incluindo campanhas educativas e de sensibilização.

**Ações:**

DESCRIÇÃO	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO	RESPONSÁVEL
O MDS já possui área responsável pela divulgação. Entretanto, será criado cronograma de divulgação e comunicação (Plano de Comunicação da Ouv. Geral).	DEZEMBRO/2026	Gabinete da Ouvidoria-Geral e todas as Divisões de Ouvidoria.

As ações inseridas neste documento foram elaboradas com base no Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Social, Família e Combate à Fome – MDS.

Com a conclusão das atividades que envolvem o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas será possível verificar pontos de importância que poderão ser melhorados ao longo do ano de 2025/2026, bem como nos próximos que virão.

Ainda assim, com a elaboração Plano de Ação foi possível verificar que alguns dos compromissos pactuados já puderam ser realizados ou iniciados até o presente momento.

