

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

NOTA INFORMATIVA
954/2023/CGOUV/DOUV/OGU

Percepções decorrentes do
1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade
do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

Brasília • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 - Bloco A
Brasília - DF / CEP: 70297-400
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

EQUIPE TÉCNICA:

Cleudson de Almeida Rodrigues

REVISÃO:

Fernanda Stheffane Ribeiro dos Santos

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

Obra atualizada até março de 2024

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2024 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

NOTA INFORMATIVA Nº 954/2023/CGOUV/DOUV/OGU	4
1. IMPLEMENTAÇÃO	5
2. PERCEPÇÕES	8
2.1. Administração Direta	9
2.2. Administração Indireta	9
2.2.1. AGÊNCIAS REGULADORAS:	9
2.2.2. ESTATAIS	10
2.2.3. HOSPITAIS.....	11
2.2.4. INSTITUIÇÕES DE ENSINO	12
3. APONTAMENTOS FINAIS.....	14

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) foi lançado pela Ouvidoria Geral da União em fevereiro/2020, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de desenvolvimento dos objetivos, da estrutura e das atividades sob sua responsabilidade. Foi criado para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção, entrando em vigência em 2021, por meio da Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – PROMOUV, instituído pela Portaria CGU nº 581/2021.

Este relatório apresenta as percepções decorrentes do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. A aplicação do modelo é obrigatória para as ouvidorias do SisOuv e mediante adesão para as unidades integrantes da Rede Nacional de Ouvidorias – Renov.

As orientações para execução do 1º Ciclo foram disponibilizadas na página ouvidorias.gov.br¹, quais sejam: o referencial teórico, guia rápido de uso do e-aud², guia de implementação e planilha para levantamento de informações. O cronograma reproduzido na figura 1 direcionou as ações necessárias para implementação.

Foi solicitado às ouvidorias a indicação de agentes responsáveis por apresentar as informações referentes ao Modelo em cada etapa.

FIGURA 1 • CRONOGRAMA

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

1. <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>

2. Ferramenta utilizada para registro das etapas do 1º Ciclo do MMOuP.

1. IMPLEMENTAÇÃO

O ciclo considerou o universo de 279 unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, sendo que 265 realizaram o autodiagnóstico respondendo ao questionário de forma integral e 4 o responderam parcialmente. Nos resultados, foram considerados somente os autodiagnósticos preenchidos de forma completa, ou seja, de 265 unidades. Quanto à etapa comunicação do nível alvo que consistia na indicação do nível de maturidade pretendido a partir do autodiagnóstico, 234 ouvidorias completaram.

ETAPA	QUANTIDADE
Preenchimento e envio de formulário de autoavaliação	265
Comunicação do nível alvo	234

Importante destacar que no decorrer da implementação houve mudanças na composição do SisOuv, como desestatização de unidades do grupo Eletrobrás e a criação de novas setoriais como o INSS, NAV Brasil e a ENBPar. Assim, unidades criadas posteriormente ao início do Ciclo não foram inseridas neste processo de avaliação. As unidades que iniciaram a realização das macro etapas e deixaram de integrar a Administração Pública também foram retiradas do Modelo.

O Modelo de Maturidade proposto e, conseqüentemente, aplicado ao questionário do 1º ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, foi dividido em 4 dimensões:

- 1. Dimensão Estruturante:** dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;
- 2. Dimensão Essencial:** dimensão 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 unidade de ouvidoria está vinculada;
- 3. Dimensão Prospectiva:** dimensão 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;
- 4. Dimensão Específica:** dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas (ex.: atuação como órgão central de rede ou sistema). Esta dimensão não consta no ciclo avaliativo do primeiro biênio do MMOuP, e, portanto, não será objeto de estudo neste Guia.

FIGURA 2 • DIMENSÕES DO MMOUP



O questionário de autoavaliação foi composto por 47 itens em que as ouvidorias informaram o nível de maturidade alcançado em cada um deles, com a documentação de suporte aos níveis. O Modelo está dividido em quatro níveis de maturidade: otimizado, sustentado, básico e limitado.

Para a obtenção da pontuação final, foi calculada a média ponderada da pontuação obtida nos elementos. A pontuação de cada objetivo é medida pela média simples da pontuação de cada elemento; a pontuação de cada dimensão é medida pela média simples da pontuação de cada objetivo; e a pontuação global do nível de maturidade é a média da pontuação de cada dimensão. Assim, o nível geral de maturidade da ouvidoria foi calculado da seguinte forma:

FIGURA 3 • CÁLCULO DA MATURIDADE

<p>MATURIDADE OBJETIVO</p> $(mO) = \frac{e1 + e2 + e3 \dots}{n}$	<p>Sendo</p> <p><i>e</i> = valor atribuído à maturidade do elemento vinculado ao objetivo</p> <p><i>n</i> = número de elementos vinculados ao objetivo</p>
<p>MATURIDADE DIMENSÃO</p> $(mD) = \frac{m01 + m02 + m03 \dots}{n}$	<p>Sendo</p> <p><i>m0</i> = valor atribuído à maturidade do objetivo vinculado à dimensão</p> <p><i>n</i> = número de objetivos vinculados à dimensão</p>
<p>MATURIDADE OUVIDORIA</p> $\frac{mD1 + mD2 + mD3}{3}$	<p>Sendo</p> <p><i>mD</i> = valor atribuído à maturidade da dimensão</p>

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

FIGURA 4 • PONTUAÇÃO DOS NÍVEIS

Otimizado	4
Sustentável	$3 \leq p < 4$
Basico	$2 \leq p < 4$
Limitado	$p < 2$

Importa esclarecer que o Modelo não se presta ao ranqueamento das unidades, em que pese ser possível identificar numericamente o nível em que determinada ouvidoria se encontra. Os níveis de cada unidade são influenciados por diversos mecanismos e a principal contribuição do Modelo é propiciar às ouvidorias identificar suas capacidades para desenvolver as atividades sob sua competência, bem como, priorizar as ações a serem empreendidas para aprimoramento da maturidade.

2. PERCEPÇÕES

No intuito de proporcionar uma melhor visualização dos dados, optou-se por organizar as ouvidorias por setores, considerando as especificidades de cada segmento, detalhando os níveis de maturidade alcançados pelas ouvidorias dos seguintes setores:

2.1. Administração Direta

2.2. Administração Indireta

2.2.1. Agências Reguladoras

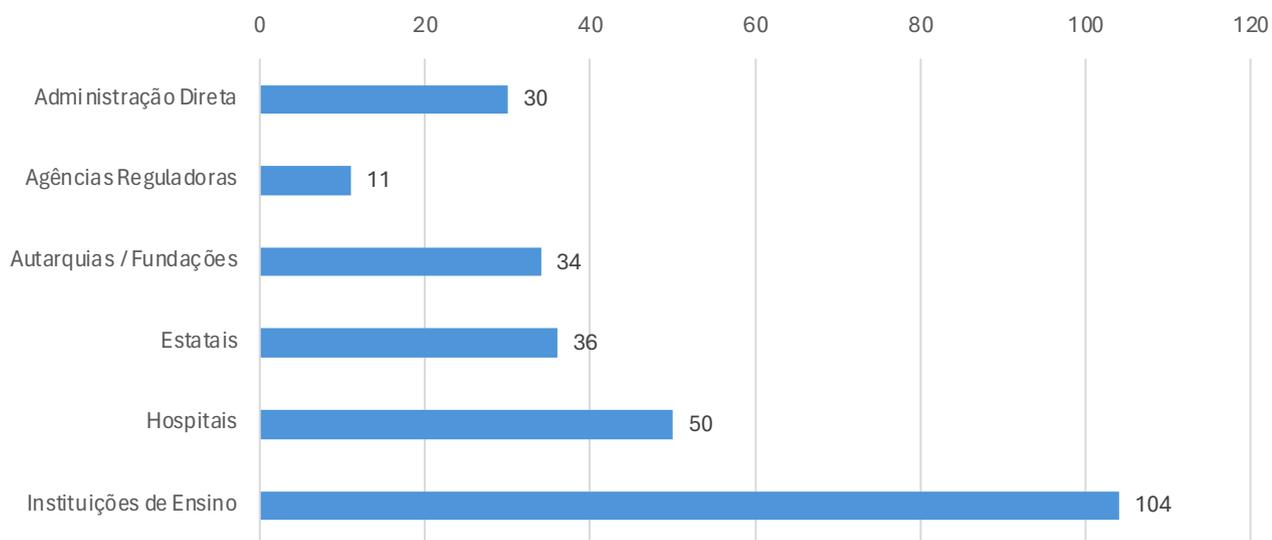
2.2.2. Estatais

2.2.3. Hospitais

2.2.4. Instituições de Ensino

2.2.5. Autarquias e Fundações

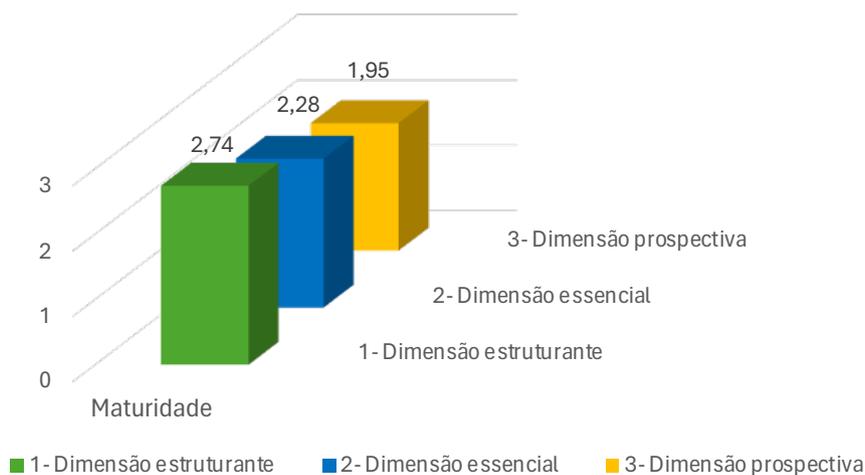
GRÁFICO 1 • QUANTIDADE DE OUVIDORIAS FEDERAIS POR SEGMENTO



2.1. Administração Direta

O levantamento realizado envolveu 30 ouvidorias da Administração Direta. Observamos que o nível máximo de maturidade alcançado foi na Dimensão Estruturante (2,74 - Básico) e o menor nível na Dimensão Prospectiva (1,95 - Limitado), conforme gráfico abaixo.

GRÁFICO 2 • MATURIDADE NAS DIMENSÕES – ADMINISTRAÇÃO DIRETA

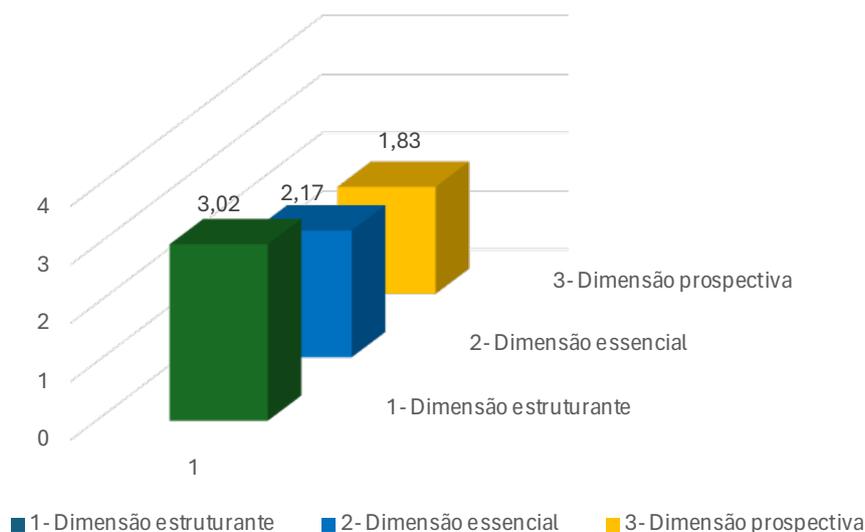


2.2. Administração Indireta

2.2.1. Agências Reguladoras:

Em relação às ouvidorias das Agências Reguladoras, tivemos a participação de 100% delas (11 agências) neste primeiro ciclo de autoavaliações. Os resultados obtidos são exibidos no gráfico abaixo.

GRÁFICO 3 • MATURIDADE NAS DIMENSÕES – AGÊNCIAS

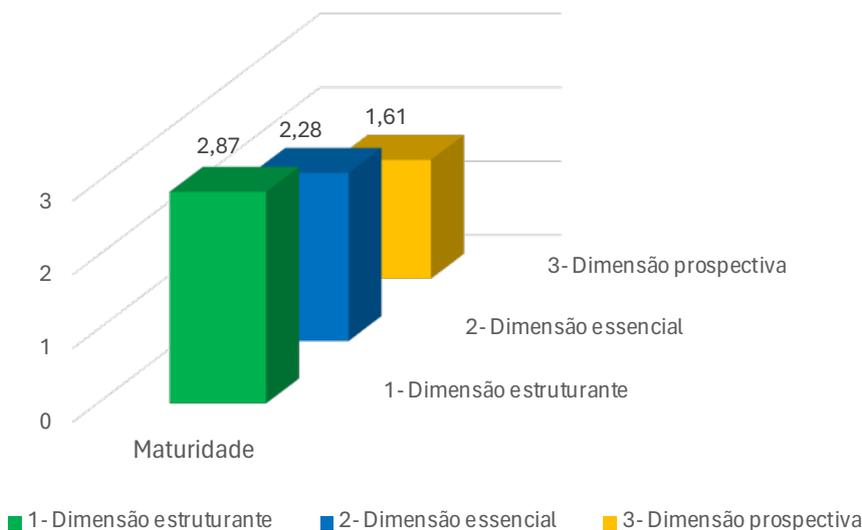


De forma similar às ouvidorias da Administração Direta, o maior nível alcançado foi na Dimensão Estruturante (3,02 - Sustentável) e o menor na Dimensão Prospectiva (1,83 - Limitado). O nível de maturidade das ouvidorias das Agências Reguladoras foi de 2,34 (Básico), conforme tabela abaixo:

2.2.2. Estatais

Neste primeiro ciclo de autoavaliação, houve a participação de 36 empresas estatais. O nível de maturidade alcançado por estas empresas na Dimensão Estruturante foi de 2,87 (Básico), contudo, ressaltamos que boa parte destas empresas estão no nível Sustentado. Na Dimensão Essencial, a pontuação alcançada foi de 2,28 (Básico). Já na Dimensão Prospectiva, a pontuação atingida foi de 1,61 (Limitado), indicando a oportunidades de concentrar esforços para melhoria nessa dimensão.

GRÁFICO 4 • MATURIDADE NAS DIMENSÕES - ESTATAIS



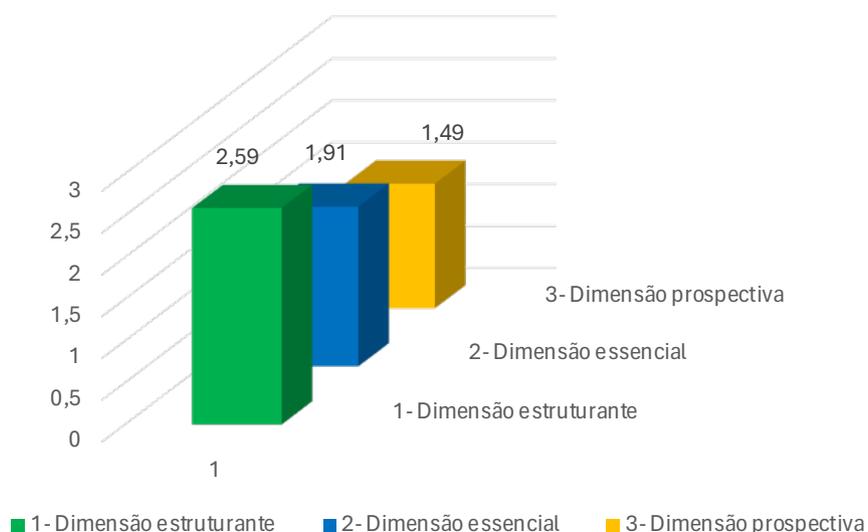
O nível de maturidade das ouvidorias das Estatais foi de 2,25 (Básico). Embora a pontuação alcançada na Dimensão Estruturante tenha sido a segunda mais alta entre as ouvidorias da Administração Pública, a baixa pontuação na Dimensão Prospectiva influenciou para que a maturidade geral destas ouvidorias fosse diminuída.

OUVIDORIAS AVALIADAS	MATURIDADE DAS OUVIDORIAS
36	Básico - 2,25

2.2.3. Hospitais

No que se refere às Ouvidorias dos Hospitais Federais, a autoavaliação foi realizada por 50 entidades, onde o nível de maturidade atingido na Dimensão Estruturante foi o “Básico” (2,59) e “Limitado” nas Dimensões Essencial (1,91) e Prospectiva (1,49).

GRÁFICO 5 • MATURIDADE NAS DIMENSÕES - HOSPITAIS



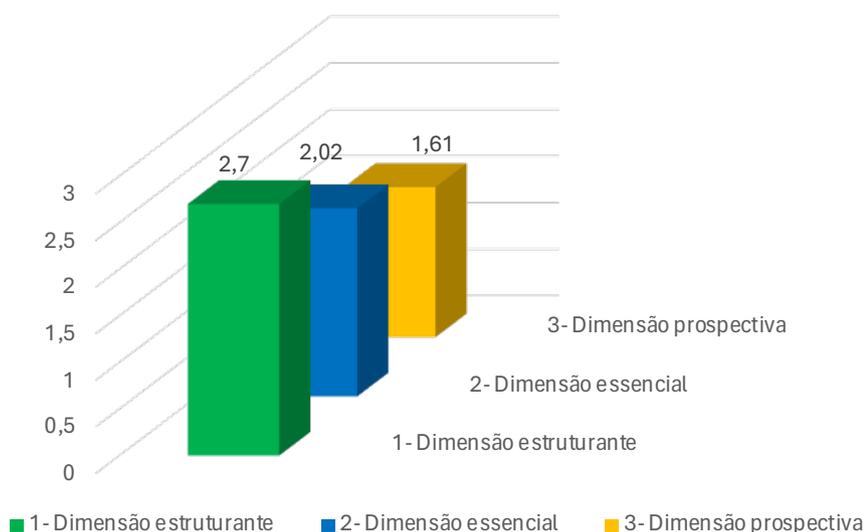
Após compilação dos dados, verificamos que o nível de maturidade das ouvidorias dos Hospitais Federais se classifica como “Limitado” (1,99), em que pese estar bem próximo do básico sendo o nível de maturidade mais baixo dentre todos os setores avaliados neste trabalho.

OUVIDORIAS AVALIADAS	MATURIDADE DAS OUVIDORIAS
50	Limitado - 1,99

2.2.4. Instituições de Ensino

Em relação às Instituições de Ensino Federais, 104 instituições realizaram a autoavaliação neste primeiro ciclo. O nível mais maduro foi identificado na Dimensão Estruturante (2,70 – Básico). De forma semelhante, o nível alcançado na Dimensão Essencial insere as ouvidorias deste setor no nível “Básico” (2,02). Todavia, a nota alcançada na Dimensão Prospectiva enquadra as ouvidorias desse setor no nível “Limitado”, conforme gráfico abaixo:

GRÁFICO 6 • MATURIDADE NAS DIMENSÕES - IFES



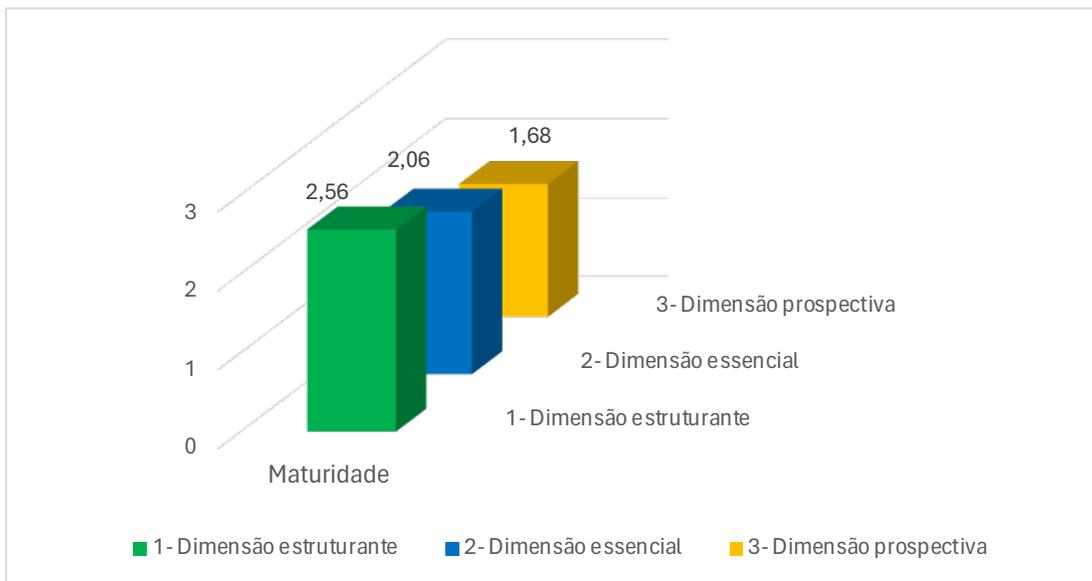
Após levantamento dos dados da autoavaliação, verificou-se que as ouvidorias das Instituições Federais de Ensino estão no nível “Básico” (2,11).

QUANTIDADE	MATURIDADE DAS OUVIDORIAS
104	Básico - 2,11

2.2.5. Autarquias e Fundações

No que se refere às Autarquias e Fundações, tivemos a participação de 34 delas neste primeiro ciclo. De acordo com a autoavaliação realizada pelas ouvidorias dessas instituições, a pontuação alcançada foi a seguinte:

GRÁFICO 7 • MATURIDADE NAS DIMENSÕES – AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES



Observa-se que na Dimensão Estruturante, as ouvidorias das Autarquias e Fundações obtiveram a menor pontuação dentre todas as ouvidorias avaliadas neste ciclo (2,56 – Básico). No entanto, o nível de maturidade geral foi de 2,10 (Básico), um pouco melhor que o menor nível deste ciclo de avaliação (Hospitais). A ouvidoria com maior maturidade neste setor, obteve a 3,68 de pontuação, se enquadrando no nível “Sustentável”.

QUANTIDADE	MATURIDADE DAS OUVIDORIAS
34	Básico - 2,10

3. APONTAMENTOS FINAIS

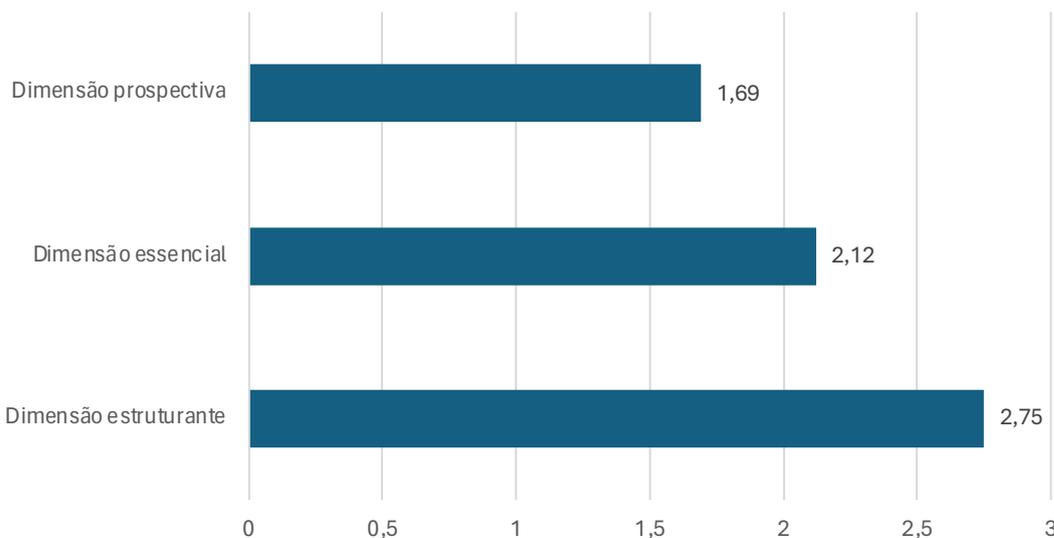
Em relação ao nível de maturidade alcançado pelas ouvidorias, verificou-se maior desenvolvimento na dimensão estruturante em todos os segmentos. Com destaque para as ouvidorias das Agências Reguladoras, seguidas pela Administração Direta e Estatais, cujos valores foram bem próximos. As ouvidorias hospitalares obtiveram o menor valor deste ciclo de avaliação.

Ressalta-se que na etapa de verificação e validação de evidências, identificou-se a ausência recorrente da documentação de suporte para fundamentar os níveis de maturidade indicados. A situação aponta para a oportunidade de registrar as ações sob responsabilidade da ouvidoria, com vistas ao reforço da institucionalização dessa unidade nas organizações governamentais.

Quanto dimensões mais maduras, observa-se conforme citado anteriormente maior maturidade na Dimensão Estruturante (2.74). Na Dimensão Essencial, a média foi de 2,12 e 1,69 na prospectiva. Em que pese, o SisOuv contemplar realidades distintas, devido as singularidades de órgãos e entidades que compõem o SisOuv, foi possível identificar a tendência global de maior desenvolvimento em aspectos de formalização da existência da unidade de ouvidoria. Esse resultado funciona como indicativos para as ações do órgão central junto ao SisOuv.

Observa-se que as ações de prospecção junto aos usuários de serviços públicos com vistas a instrumentalizar a gestão com informações, é uma dimensão a ser fomentada pelo Sistema a fim de promover a atuação proativa das unidades.

GRÁFICO 8 • MATURIDADES POR DIMENSÕES



Por fim, a média ponderada de maturidade SisOuv foi de 2.19. Ressalta-se que realização deste autodiagnóstico é um processo de aprendizagem, que deverá contribuir para que as unidades possam perceber suas principais forças e fraquezas, e atuar de maneira efetiva para a melhoria de sua gestão.

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO

