

**Modelo de Maturidade em Ouvidoria  
Pública - MMOuP**

---

**PLANO DE AÇÃO**  
**Ouvidoria SUFRAMA**  
**2022**

---



## **Apresentação**

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP é um instrumento de gestão desenvolvido pela Controladoria Geral da União - CGU com o propósito de mensurar a maturidade da Unidade de Ouvidoria.

O MMOuP é composto por módulos estruturados, contendo grandes objetivos e estes são mensurados por intermédio de escalas que organizam as informações registradas, e está dividido em 4 níveis de maturidade, e respectivas pontuações: Limitado (1), Básico (2), Sustentado (3) e Otimizado (4), tendo como resultado o diagnóstico da Unidade de Ouvidoria.

Assim, o MMOuP é uma importante ferramenta para diagnosticar a situação da Unidade de Ouvidoria e identificar as oportunidades de melhorias, ao tempo em que apresenta todo o histórico evolutivo para atingir o grau de maturidade desejado.

Nessa linha, após realizar o autodiagnóstico e identificar o nível de maturidade da Unidade de Ouvidoria da SUFRAMA, bem como os objetivos e elementos que requerem ações imediatas, apresentamos o plano de ação direcionado para a dimensão **essencial (Governança de Serviços e Transparência e Prestação de Contas)** com respectivos objetivos/elementos, considerando o índice mínimo inicialmente identificado e a capacidade interna da Unidade para a execução dos objetivos nos prazos propostos.

## Resumo do Diagnóstico

**MATURIDADE DA UNIDADE (nMMOuP)\*** 3,219444

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS	
Otimizado	nMMOuP = 4
Sustentado	3 ≤ nMMOuP <4
Básico	2 ≤ nMMOuP <3
Limitado	nMMOuP <2

### Dimensões/objetivos/elementos

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESTRURURANTE	<u>1.1 INSTITUCIONALIDADE</u>	1.1.1 Relevância Institucional	3	3,5	3,2
		1.1.2 Locus organizacional	4		
	<u>1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE</u>	1.2.1 Rotatividade da equipe	1	2,6	
		1.2.2 Estabilidade da equipe	4		
		1.2.3 Escolaridade da equipe	4		
		1.2.4 Heterogeneidade da equipe	2		
		1.2.5 Condutas	2		
	<u>1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR</u>	1.3.1 Escolaridade do titular	3	3,5	
		1.3.2 Garantias do titular	4		
		1.3.3 Critérios de nomeação do titular	4		
		1.3.4 Acesso ao nível estratégico	3		
	<u>1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE</u>	1.4.1 Planejamento operacional	4	2,8	
		1.4.2 Formação de competências	4		
		1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	2		
		1.4.4 Segurança da Informação	2		
		1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	2		
	<u>1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE</u>	1.5.1 Infraestrutura tecnológica	4	3,6	
		1.5.2 Infraestrutura de base de dados	3		
		1.5.3 Infraestrutura física	4		
		1.5.4 Acessibilidade tecnológica	4		
1.5.5 Experiência do usuário		3			

Fonte: Planilha MMOuP/CGU – Diagnóstico da Unidade de Ouvidoria/Suframa

ESSENCIAL	<u>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</u>	2.1.1 Mapeamento de serviços	2	2,333333	2,902778
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	3		
		2.1.3 Qualidade da informação	2		
	<u>2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS</u>	2.2.1 Controle social	2	2,333333	
		2.2.2 Transparência de desempenho	3		
		2.2.3 Contabilização de benefícios	2		
	<u>2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS</u>	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	3	3,444444	
		2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	3		
		2.3.3 Atendimento	3		
		2.3.4 Proteção ao denunciante	4		
		2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	2		
		2.3.6 Análise preliminar	4		
		2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	4		
		2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	4		
		2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	4		
	<u>2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES</u>	2.4.1 Armazenamento de informações	4	3,5	
2.4.2 Perfil dos manifestantes		4			
2.4.3 Análise de dados		2			
2.4.4 Produção de informações estratégicas		4			
PROSPECTIVA	<u>3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES</u>	3.1.1 Capacidades para pesquisa	4	4	3,555556
		3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	4		
	<u>3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS</u>	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	2	2,666667	
		3.2.2 Engajamento de conselheiros	4		
		3.2.3 Utilidade da relação	2		
	<u>3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL</u>	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	4	4	
		3.3.2 Articulação interinstitucional específica	4		

Fonte: Fonte: Planilha MMOUp/CGU – Diagnóstico da Unidade de Ouvidoria/Suframa

Abaixo consta a dimensão **essencial**, destacando-se o objetivo **2.1 Governança de Serviços e 2.2 Transparência e Prestação de Contas**, com os respectivos elementos que serão inseridos no Plano de Ação.

ESSENCIAL	<u>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</u>	2.1.1 Mapeamento de serviços	2	2,333333	2,902778
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	3		
		2.1.3 Qualidade da informação	2		
	<u>2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS</u>	2.2.1 Controle social	2	2,333333	
		2.2.2 Transparência de desempenho	3		
		2.2.3 Contabilização de benefícios	2		
	<u>2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS</u>	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	3	3,444444	
		2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	3		
		2.3.3 Atendimento	3		
		2.3.4 Proteção ao denunciante	4		
		2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	2		
		2.3.6 Análise preliminar	4		
		2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	4		
		2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	4		
		2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	4		
	<u>2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES</u>	2.4.1 Armazenamento de informações	4	3,5	
		2.4.2 Perfil dos manifestantes	4		
	2.4.3 Análise de dados	2			
	2.4.4 Produção de informações estratégicas	4			

Fonte: Planilha MMOP/CGU – Diagnóstico da Unidade de Ouvidoria/Suframa

## Plano de Ação

NÍVEL ALVO	AÇÃO	OBJETIVO	Etapa	Período Execução das Ações	Áreas Envolvidas	Responsável Pela execução
<p><b>2.1.1 Mapeamento dos serviços</b></p> <p>3</p>	<p>Elevar do nível 2 (básico) para o 3 (sustentado)</p> <p>Publicar procedimento de rotina para apoiar os gestores no mapeamento dos serviços aderindo aos termos da Lei 13.460/2017</p>	<p>Institucionalizar procedimento de rotina para apoiar os gestores no mapeamento dos serviços aderindo aos termos da Lei 13.460/2017</p>	<p>Elaboração Minuta</p> <p>Encaminhamento deliberação</p> <p>Publicação</p>	<p>1/8/22</p> <p>8/8/22</p> <p>12/8/22</p>	<p>Gabinete Ouvidoria</p>	<p>Maria do Carmo Garcia</p>
<p><b>2.1.3 Qualidade da informação</b></p> <p>3</p>	<p>Elevar do nível 2 (básico) para o 3 (sustentado)</p> <p>Publicar procedimento de rotina para conduzir o processo periódico de atualização da Carta de Serviços</p>	<p>Institucionalizar procedimento de rotina para processo periódico de atualização da Carta de Serviços</p>	<p>Elaboração Minuta</p> <p>Encaminhamento deliberação</p> <p>Publicação</p>	<p>1/8/22</p> <p>8/8/22</p> <p>12/8/22</p>	<p>Gabinete Ouvidoria</p>	<p>Maria do Carmo Garcia</p>
<p><b>2.2.1 Controle social</b></p> <p>3</p>	<p>Elevar do nível 2 (básico) para o 3 (sustentado)</p> <p>Publicar procedimento de rotina para mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e instituir procedimento periódico p/ análise destes dados</p>	<p>Instituir procedimento para mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e instituir procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados</p>	<p>Conclusão Estudo</p> <p>Elaboração Minuta</p> <p>Encaminhamento deliberação</p> <p>Publicação</p>	<p>2/9/22</p> <p>9/9/22</p> <p>12/9/22</p> <p>16/9/22</p>	<p>Gabinete Ouvidoria</p> <p>Superintendência Adjunta Executiva</p> <p>Áreas Descentralizadas</p>	<p>Maria do Carmo Garcia</p> <p>Sales Maciel</p>