



# Plano de Ação

## Ouvidoria do Ministério do Turismo

### 2022

Abril/2022

MINISTÉRIO DO  
TURISMO



## **MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA - MMOuP**

O Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública – MMOuP é um instrumento de referência para gestores, criado pela Controladoria Geral da União – CGU, para auxiliar na otimização dos processos das ouvidorias públicas.

Por meio do MMouP, pode-se identificar lacunas, bem como projetar um nível alvo a ser alcançado com o apoio de um plano de ação estabelecido. O objetivo é oferecer um canal seguro e efetivo para o cidadão que busca a ouvidoria.

O MMOuP é dividido em 4 níveis de maturidade, com suas respectivas pontuações: Limitado (1), Básico (2), Sustentado (3) e Otimizado (4).

Demonstraremos a seguir, em cada item avaliado, qual nível de maturidade em que a Ouvidoria se encontra e quais níveis alvos deseja alcançar, com as respectivas ações a serem tomadas com o objetivo de alcançar a maturidade alvo apontada.

Plano de Ação da Ouvidoria do Ministério do Turismo 2022

*Pontuação de níveis para Elementos*

Otimizado	4
Sustentado	3
Básico	2
Limitado	1

<b>Dimensão</b>	<b>Estruturante</b>
<b>Objetivo</b>	<b>1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR</b>

<b>Objetivo</b>	<b>Elemento</b>	<b>Impacto</b>	<b>Ações</b>	<b>Data limite para a Realização</b>	<b>Responsável</b>
<b>1.3 Capacidades e Garantias do Titular</b>	<b>1.3.1 Escolaridade do titular</b>	Aumento de 3 para 4	Apresentar da Declaração de escolaridade do Ouvidor em Exercício.	2022	Ouvidora
	<b>1.3.2 Garantias do titular</b>	Aumento de 3 para 4	Obedecer ao Decreto nº 10.228/ 2020.	2022	Ouvidora/CGU
	<b>1.3.3 Critérios de nomeação do titular</b>	Aumento de 2 para 4	Obedecer ao Decreto nº 10.228/ 2020.	2022	Ouvidora/CGU

<b>Dimensão</b>	<b>Estruturante</b>
<b>Objetivo</b>	<b>1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE</b>

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data Limite para a Realização	Responsável
<b>1.4 Planejamento e Gestão Eficiente</b>	<b>1.4.1 Planejamento operacional</b>	Aumento de 1 para 2	Incluir, nos relatórios de gestão anual, o item referente ao planejamento das ações de ouvidoria, 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.	2022	Ouvidoria/ GM/SE
	<b>1.4.2 Formação de competências</b>	Aumento de 1 para 3	Elaborar Plano de Capacitação interna, que deverá ser consolidado junto ao Plano de Desenvolvimento de Pessoal do Órgão.	2022	Ouvidoria/ SE
	<b>1.4.3 Eficiência de alocação de recursos</b>	Aumento de 1 para 2	Basear-se no Relatório de Gestão para a avaliação do quantitativo de demandas e possíveis variações na alocação da força de trabalho.	2022	Ouvidoria
	<b>1.4.4 Segurança da Informação</b>	Aumento de 3 para 4	Elaborar planilha de gestão de riscos para a transparência e acesso à informação, fluxo para	2023	Ouvidoria/ AECI

			tratamento de denúncia e tratamento de manifestações de Ouvidoria a ser consolidado com ao Plano de Integridade e Gestão de riscos do Órgão.		
--	--	--	--	--	--

<b>Dimensão</b>	<b>Estruturante</b>
<b>Objetivo</b>	<b>1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE</b>

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data Limite para a Realização	Responsável
<b>1.5 Infraestrutura e Acessibilidade</b>	<b>1.5.1 Infraestrutura tecnológica</b>	Aumento de 3 para 4	Utilizar do módulo de tramitação do Sistema Fala.Br para tratamento de toda a demanda de Ouvidoria.	2022	Ouvidoria/ Unidades Admin. do Mtur
	<b>1.5.2 Infraestrutura de base de dados</b>	Aumento de 2 para 4	Utilizar do módulo de tramitação do Fala.Br para tratamento de toda a demanda de Ouvidoria e a inclusão de assuntos, subassuntos e tags específicas, visando a correta classificação de manifestações e a adequada extração de relatórios, sem a necessidade de acompanhamento por planilha de uso interno.	2022	Ouvidoria
	<b>1.5.3 Infraestrutura física</b>	Aumento de 2 para 4	Elaborar iniciativas junto ao GM visando a alocação da Ouvidoria em local próprio e de fácil acesso	2022	Ouvidoria/ GM

			para atendimento ao Público interno e externo.		
	<b>1.5.4 Acessibilidade tecnológica</b>	Aumento de 3 para 4	Elaborar iniciativas junto à Assessoria de Comunicação visando a disponibilização de Página no Site do Mtur dedicada à Ouvidoria, contemplando informações sobre as formas de acesso ao canal.	2022	Ouvidoria/Ascom
	<b>1.5.5 Experiência do usuário</b>	Aumento de 1 para 2	Produzir pesquisa junto aos usuários da Ouvidoria do Mtur, de forma a levantar informações de perfil, com a finalidade de adotar procedimentos, roteiros e canais de atendimento.	2023	Ouvidoria/Ascom

<b>Dimensão</b>	<b>Essencial</b>
<b>Objetivo</b>	<b>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</b>

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data Limite para a Realização	Responsável
<b>2.1 Governança de Serviços</b>	<b>2.1.1 Mapeamento de serviços</b>	Aumento de 1 para 2	Participar do GT responsável pela transformação digital dos serviços, com a proposta de atualização periódica da Carta de Serviços do Órgão.	2022	Ouvidoria/STII
	<b>2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário</b>	Aumento de 2 para 3	Implementar rotina de monitoramento da Carta de Serviços e propor recomendações	2022	Gestores dos Serviços

			nos Relatórios; Implementação do Conselho de Usuários.		
--	--	--	--	--	--

<b>Dimensão</b>	<b>Essencial</b>
<b>Objetivo</b>	<b>2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS</b>

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data Limite para a Realização	Responsável
<b>2.2 Transparência e Prestação de Contas</b>	<b>2.2.1 Controle social</b>	Aumento de 2 para 3	Implementar rotina de avaliação do campo “observação” constante da pesquisa de satisfação, de forma a prestar atendimento ativo aos usuários.	2022	Ouvidoria
	<b>2.2.2 Transparência de desempenho</b>	Aumento de 3 para 4	Elaborar o Plano de Ação das atividades de Ouvidoria em conjunto com a elaboração do Relatório de Anual de Gestão da Unidade.	2023	Ouvidoria
	<b>2.2.3 Contabilização de benefícios</b>	Aumento de 1 para 2	Implementar o fluxo de apuração de denúncias, com previsão de retorno do órgão de apuração no que diz respeito à recuperação financeira ou devolução de valores aos cofres públicos.	2023	Ouvidoria/ Unidades de Apuração

<b>Dimensão</b>	<b>Essencial</b>
<b>Objetivo</b>	<b>2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS</b>

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data Limite para a Realização	Responsável
<b>2.3 Processos Essenciais</b>	<b>2.3.1 Processo de tratamento de manifestações</b>	Aumento de 2 para 3	Implementar o mapeamento dos processos relativos aos fluxos definidos com base na legislação aplicada, incluindo a avaliação dos riscos afetos aos processos.	2023	Ouvidoria
	<b>2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna</b>	Aumento de 2 para 3	Elaborar normativo interno refletindo o fluxo de tratamento de denúncias e de acesso à informação no âmbito da Instituição.	2023	Ouvidoria/ GM
	<b>2.3.3 Atendimento</b>	Aumento de 2 para 3	Elaborar manual de procedimentos para atendimento pessoal e telefônico com base nos normativos e guias da CGU.	2023	Ouvidoria/ Ascom
	<b>2.3.4 Proteção ao denunciante</b>	Aumento de 2 para 4	Utilizar o módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, institucionalizar a figura do colaborador responsável pelo recebimento de denúncias e	2022	Ouvidoria/AEC I/GM



			a elaboração de fluxo interno para tratamento de denúncias.		
	<b>2.3.6 Análise preliminar</b>	Aumento de 2 para 3	Elaborar de fluxo e manual de procedimentos para habilitação de manifestações, prevendo a correlação com manifestações anteriores	2023	Ouvidoria
	<b>2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias</b>	Aumento do 1 para o 4	Elaborar e publicar fluxo de denúncias da Ouvidoria.	2022	Ouvidoria Corregedoria/ AECI
	<b>2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.</b>	Aumento de 2 para 3	Adotar procedimentos internos que possibilitem a retorno da Unidades com a informação das providências adotadas relativas as manifestações de sugestões encaminhadas; sugestão aos Dirigente Máximo de criação do comitê de desburocratização previsto na EGD	2023	Ouvidoria/ GM/ Unidades Administrativas

<b>Dimensão</b>	<b>Essencial</b>
<b>Objetivo</b>	<b>2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES</b>

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data Limite para a Realização	Responsável
<b>2.4 Gestão Estratégica de Informações</b>	<b>2.4.1 Armazenamento de informações</b>	Aumento de 2 para 4	Utilizar o módulo de tramitação do Fala.BR, de forma a atender o disposto na Portaria nº 581.	2022	Ouvidoria/ Unidades Administrativas
	<b>2.4.2 Perfil dos manifestantes</b>	Aumento de 1 para 4	Utilizar as informações constantes do cadastro preenchido pelo cidadão no Fala.BR.	2022	Ouvidoria
	<b>2.4.3 Análise de dados</b>	Aumento de 1 para 3	Elaborar relatórios anuais, conforme estabelecidos na Lei 13460/18, contemplando dados quantitativos e qualitativos.	2022	Ouvidoria
	<b>2.4.4 Produção de informações estratégicas</b>	Aumento de 1 para 4	Elaborar relatórios anuais, conforme estabelecidos na Lei 13460/18, contemplando dados quantitativos e qualitativos e, ainda, produzir periódicos sintéticos contemplando as ocorrências sazonais de demandas.	2022	Ouvidoria

<b>Dimensão</b>	<b>Prospectiva</b>
<b>Objetivo</b>	<b>3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES</b>

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data Limite para a Realização	Responsável
<b>3.1 Busca Ativa de Informações</b>	<b>3.1.1 Capacidades para pesquisa</b>	Aumento de 1 para 4	Implementar o conselho de usuários dos serviços do Mtur.	2022	Ouvidoria
	<b>3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários</b>	Aumento de 1 para 2	Elaborar pesquisa de satisfação junto aos colaboradores que utilizam o módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, visando a apresentação de sugestão de aperfeiçoamento junto à CGU.	2022	Ouvidoria

<b>Dimensão</b>	<b>Prospectiva</b>
<b>Objetivo</b>	<b>3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS</b>

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data Limite para a Realização	Responsável
<b>3.2 Conselho de Usuários</b>	<b>3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários</b>	Aumento de 1 para 4	Implementar o conselho de usuários do Mtur.	2022	Ouvidoria/ Ascom
	<b>3.2.2 Engajamento de conselheiros</b>	Aumento de 2 para 4	Elaborar enquetes junto ao conselho de usuários e público externo.	2022	Ouvidoria/ Ascom

	<b>3.2.3 Utilidade da relação</b>	Aumento de 1 para 4	Elaborar enquetes junto ao conselho de usuários e público externo, com fluxo de apresentação para os gestores dos serviços, para adoção de providências.	2022	Ouvidoria/ Gestores dos serviços
--	-----------------------------------	---------------------	--	------	-------------------------------------

<b>Dimensão</b>	<b>Prospectiva</b>
<b>Objetivo</b>	<b>3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL</b>

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data Limite para a Realização	Responsável
<b>3.3 Articulação Interinstitucional</b>	<b>3.3.1 Articulação interinstitucional ampla</b>	Aumento de 2 para 4	Garantir a atuação efetiva junto à Rede de Ouvidorias e junto ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal; atuar junto aos Procons e órgãos de defesa do consumidor, de forma a garantir o atendimento às demandas consumeristas recebidas por meio da plataforma Fala.BR.	2022	Ouvidoria/ MJSP
	<b>3.3.2 Articulação interinstitucional específica</b>	Aumento de 3 para 4	Garantir a atuação efetiva junto à Rede de Ouvidorias e junto ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, de forma a contemplar ações conjuntas com as demais unidades de ouvidoria	2022	Ouvidoria/ Rede de Ouvidoria e SisOuv

			no atendimento individual de manifestações.		
--	--	--	---	--	--