



Plano de Ação – 2022 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)



Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP/2022

1 – Apresentação

Apresentamos o Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), que tem o objetivo de projetar um nível alvo de maturidade a ser alcançado pela Ouvidoria Geral do Estado de Roraima.

O Plano é o documento que contém o objetivo da ação, o elemento verificador, o impacto de nível atual e nível alvo de maturidade, as ações, e a data limite para as providências e atividades previstas para serem tomadas a fim de elevar o nível da maturidade.

Diante disto, a OGE inicia uma importante jornada de aperfeiçoamento rumo a um modelo mais maduro de Ouvidoria, que com o apoio da Casa Civil e Controladoria Geral da União seguirá o caminho certo das ouvidorias públicas transparentes, eficientes e eficazes, que representam a principal frente de contato do Estado com o cidadão.

2 - Introdução

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento 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.

A ouvidoria pública moderna brasileira surge como meio de ampliar os canais de diálogo entre Estado e sociedade e oferecer novos espaços de exercício da cidadania, por meio de instituições que se consolidaram de formas distintas nas últimas décadas, ao sabor dos arranjos institucionais aos quais estavam incorporadas e marcadas por uma baixa densidade normativa.

O MMOuP responde à necessidade de dotar as ouvidorias públicas de instrumentos de referência para o desenvolvimento institucional coordenados para a ampliação dos processos de integração entre as unidades e de criação de um ambiente de segurança jurídica ao administrado em suas interações com o Estado.

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP/2022

Assim suas bases remontam às competências mais amplas das unidades, estabelecidas em Lei, buscando convergências e respeito às peculiaridades de cada unidade. O escopo normativo do modelo é conformado pelos microsistemas jurídicos das seguintes leis de abrangência nacional, entendendo-se a ouvidoria como peça fundamental para o exercício dos direitos tutelados por tais marcos legais:

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; e
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018

O Modelo é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos das unidades de Ouvidoria e está estruturado em quatro dimensões:

Dimensão Estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria.

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.

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.

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 não será desenvolvida nesse momento.

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP/2022

O autodiagnostico realizado por meio do Modelo não busca ranquear as instituições. Contudo, atribui-se uma pontuação para que o modelo possa servir como referencial para a ouvidoria avaliar seu nível de maturidade, em cada elemento, objetivo e dimensão, e para que possa adequar e aprimorar a sua gestão e as suas entregas. O quadro abaixo apresenta a pontuação dos níveis para cada elemento:

QUADRO 1: PONTUAÇÃO DE NÍVEIS PARA ELEMENTOS

Otimizado	4
Sustentado	3
Básico	2
Limitado	1

Para verificação do autodiagnostico do nível de maturidade da Ouvidoria Geral do Estado de Roraima, a equipe estudou o Referencial Teórico e visualizou a Matriz do MMOuP, levando os dados verificados em nível para a Planilha para levantamento de informações, chegando ao índice de **maturidade 2, o que define a Ouvidoria no nível básico de maturidade.**

De acordo com a CGU, as unidades de Ouvidoria não precisam alcançar um mesmo nível de maturidade em todos os elementos e nem é exigido que o nível alvo seja o nível máximo (4). O nível alvo de uma instituição deve ser proporcional à sua natureza, porte e complexidade, bem como ao ambiente e aos riscos a que suas operações estão expostas.

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:

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP/2022

Objetivo da Ação	Elemento Verificador	Impacto	Ação	Data limite para realização
1.2 Capacidades e Garantias da Equipe	1.2.1 Rotatividade da equipe	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Encaminhar para a Casa Civil, o Relatório de Implantação do MMOUP com o Plano de Ação para o conhecimento do índice alto de rotatividade averiguado ao longo de vários exercícios consecutivos e o risco considerável para a continuidade de processos e para a memória institucional.	Até Dez/2022
	1.2.3 Escolaridade da equipe	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Elaborar um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação, e promover, coordenar e organizar ações de capacitação, cursos, eventos de caráter técnico-científico.	Até Dez/2022
	1.2.5 Condutas	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Elaborar um instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, especialmente no atendimento e tratamento de informações recebidas. O documento deve ser desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da equipe.	Até Dez/2022
1.3 Capacidades e Garantias do Titular	1.3.2 Garantias do titular	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Elaborar a minuta do normativo interno a proteção contra represálias para garantia do titular da ouvidoria.	Até Dez/2022
	1.3.3 Critérios de nomeação do titular	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Incluir na minuta do normativo interno os critérios necessários para que a liderança maior da ouvidoria seja escolhida observando-se critérios mínimos de objetividade, competência e imparcialidade.	Até Dez/2022
1.4 Planejamento e Gestão Eficiente	1.4.4 Segurança da Informação	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Elaborar planilha de gestão de riscos para a transparência e acesso à informação, Fluxo para tratamento de denúncia e tratamento de manifestações de Ouvidoria.	Até Dez/2022
1.5 Infraestrutura e Acessibilidade	1.5.5 Experiência do usuário	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Fazer um levantamento de perfil dos usuários de serviços para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria.	Até Dez/2022
2.1 Governança de Serviços	2.1.1 Mapeamento de serviços	Aumento de 1 (Limitado) para	Mapear os processos da ouvidoria, promovendo a prática de boa governança pública, na busca do alcance dos objetivos do Governo, simplificando as	Até Dez/2022

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP/2022

		2 (Básico)	formalidades e otimização dos recursos.	
	2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Atualizar a Carta de Serviço da Ouvidoria e propor ao Conselho de Governança Pública a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança para implantar as cartas de serviços nos órgãos	Até Dez/2022
	2.1.3 Qualidade da informação	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico e promover a revisão periodicamente, orientando as áreas responsáveis a proceder as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.	Até Dez/2022
2.4 Gestão Estratégica de Informações	2.4.2 Perfil dos manifestantes	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Utilizar as informações constantes do cadastro preenchido pelo cidadão no Fala.BR.	Até Dez/2022
3.1 Busca Ativa de Informações	3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	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.	Até Dez/2022
3.2 Conselho de Usuários	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Solicitar ao Conselho de Governança Pública que tem a finalidade de assessorar o Governador na condução da Política de Governança Pública e Compliance da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo do Estado de Roraima, para constituir grupos de trabalhos para a implantação do Conselho de usuários nos órgãos do governo.	Até Dez/2022
	3.2.2 Engajamento de conselheiros	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Após criação do Conselho, realizar campanha e chamamento para cidadãos se tornarem conselheiros.	Até Dez/2022
	3.2.3 Utilidade da relação	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Sendo definidos os conselheiros, a ouvidoria passará a estreitar a relação com os membros para melhor adequação dos serviços prestados, com resultados e transparência.	Até Dez/2022

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP/2022

Conclusão:

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 2022, 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.

O plano de ação foi construído levando em consideração a natureza dos serviços prestados, o porte da Ouvidoria e a complexidade das ações propostas para o alcance do nível alvo. Além da capacidade interna de execução de tais ações, foi avaliada também a possibilidade de obtenção dos recursos disponível, bem como de envolvimento de outros órgãos como forma a garantir o alinhamento entre o nível de maturidade almejado pela Ouvidoria.

Equipe responsável:

Kilma Sampaio
Luara Figueiredo
Darlene Alves
Karine Magalhães

Kátia Marreiro
Nadim Abdala
Izadora Silva