

## Proc. Administrativo 6- 1.666/2024

---

**De:** Cássia K. - SSAU-ADM-FIN

**Para:** SEFAZ-CL-COMP - Compras

**Data:** 25/03/2024 às 10:30:16

**Setores envolvidos:**

SEFAZ, SEFAZ-CL-COMP, PREF, PREF-JUR, SSAU-ADM-FIN, SEFAZ-ADJ

### Req.528 - Serviço de implementação e modernização de Ouvidorias SUS

Segue ETP.

—

*Cássia Franciele Kuhn*

*Auxiliar Administrativo*

**Anexos:**

ETP\_MMOP\_SUS.pdf

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

### **1. PLANO DE AÇÃO PARA OUVIDORIA SUS MUNICIPAL**

As ouvidorias do SUS, além de constituírem-se em um espaço para acolhimento das manifestações dos cidadãos, como reclamações, denúncias, sugestões, e elogios, são canais democráticos de comunicação que também se destinam a disseminar informações, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania. Como unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, sua missão é viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

O papel da ouvidoria não somente é garantir ao munícipe ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais, mas se insere como instrumento de gestão. A Ouvidorias do SUS, ao contribuir com a coleta e classificação das informações sobre serviços de saúde, tendo por origem a população usuária do serviço, colabora para a gestão atuar diretamente nas situações culminadas, que de outras formas não seriam reconhecidas, subsidiando o gestor nas tomadas de decisão, assim, ao promover a qualidade da comunicação entre cidadão e gestores, forma laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania

A atuação da Ouvidoria do SUS atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, e garantir

espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

Viabilizando os princípios estabelecidos na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, e na Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, em atendimento à preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral, ao direito à informação, às pessoas assistidas sobre sua saúde, à divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário e à participação da comunidade.

O plano de ação é designado como norteador para a iniciativa de implantação ou implementação de ouvidorias conforme Modelo de Maturidade. Torna interessante, para uma melhor organização, a designação de prazos, etapas e responsáveis por cada objeto elencado, após levantamento dos recursos. De acordo com o diagnóstico e anexo, a evolução da maturidade esperada em relação a maturidade atual requer o desenvolvimento dos seguintes objetos:

### **1.1. REGULAMENTAÇÃO**

Regulamentar a implantação da Ouvidoria SUS do município, por Lei ou Decreto, vinculando diretamente à Secretaria Municipal de Saúde, atribuindo-lhe funções precípua à gestão do órgão, conferindo o cargo de Ouvidor preferencialmente a um servidor público efetivo, com proteções ao cargo para agir em detrimento da eficácia do Poder Público, para garantir uma autonomia técnica, sendo preferível que não haja influência interna para a designação de suas funções. A designação de cargo de Ouvidor à servidor efetivo não limita a terceirização da organização estrutural. Após regulamentada e iniciada sua prévia capacidade de atendimento, deve ser dada ampla divulgação dos canais e formas de utilização da Ouvidoria do SUS para a comunidade.

## **1.2. RECURSOS HUMANOS**

Dispor de recursos humanos, com funções e certificações que supram os requisitos de uma ouvidoria, preferencialmente de forma exclusiva, com a menor potencialidade de rotatividade de equipe, podendo vir a ser funcionários da Secretaria Municipal de Saúde e/ou terceiros, cumprindo maior efetividade pessoas jurídicas, por não se encontrarem dependentes do contexto interno, cabendo-lhe maior imparcialidade e autonomia.

Não sendo requisito, mas de grande importância, a constituição da equipe de ouvidoria deve levar em consideração a formação acadêmica dos integrantes, sendo quanto maior o nível e diversidade de áreas, melhor. A necessidade de uma seleta disposição de conhecimentos dentre os componentes da equipe de ouvidoria convém pela constante dependência de adequações, conforme a função de manter a melhoria dos serviços públicos. Nisso inclui manter e desenvolver status deliberados em legislações afetas às ouvidorias, a exemplo da Lei n. 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## **1.3. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

A estrutura física, deve contar com ambiente capaz de possibilitar o sigilo do demandante, seja em recipiente para armazenamento de formulários, seja em cômodos específicos de atendimento com o Ouvidor ou profissional capacitado. A estrutura tecnológica deve comportar diversos canais de atendimento, como telefone para ligações gratuitas, e-mail, acesso a vias de comunicação no sitio institucional, como chat ou sistemas diversos de interação, sempre viabilizando a acessibilidade e condicionando a meios exclusivos aos que possuem determinados perfis díspares.

A estrutura da Ouvidoria deve compor o armazenamento e gestão de dados, preferencialmente de forma tecnológica com capacidades para corresponder à segurança necessária para a tramitação dos dados e informações, para a formatação de padrões de atendimento e soluções de demanda possibilitando a constituição e manutenção de um código de condutas e utilização em estratégias de gestão, sempre viabilizando a confidencialidade e confiabilidade dos dados armazenados.

#### **1.4. ESTRUTURA DE TRATAMENTO**

A ouvidoria deve possuir um controle de demandas, atendendo os procedimentos em sua integridade, como recebimento da demanda, tratamento e análise de competência, remessa aos setores responsáveis, recebimento da solução e adequação de informações e resposta ao usuário. Preferencialmente que esses procedimentos estejam internalizados em um sistema para que não haja perdas de dados e excessos operacionais.

O desenvolvimento de dados estatístico levantados do controle das demandas fomentam o estudo da padronização dos atendimentos dos usuários, para melhor adequação de todas as etapas do processo de tratamento. O governo disponibiliza um sistema de demandas de ouvidorias do SUS de forma gratuita, o OuvidorSUS, sendo suficiente ao condicioná-lo a uma estrutura de ouvidoria sólida e eficaz.

A composição do planejamento de gestão deve levar em consideração os dados estratégicos disponibilizados pela ouvidoria, cabendo uma sistematização com softwares de planejamento e controle de metas para maior precisão de resultados e economia de recursos.



## **1.5. CARTA DE SERVIÇOS**

A ouvidoria como detentora da responsabilidade de fiscalizar a qualidade dos serviços públicos, deve contar com recursos tecnológicos e humanos capazes de prover um controle ativo da Carta de Serviços. Considerando a necessidade da virtualização dos procedimentos administrativos, quanto maior a possibilidade de entrega de serviços por meios digitais menor será o custo da máquina pública, reduzindo despesas e aumentando a eficiência, buscando a adequação conforme a Lei 14.129, de 29 de março de 2021, a Lei do Governo Digital. A virtualização deve se inserir de apoio para o serviço prestado, principalmente ao se relacionar à gestão. O limite da virtualização deve corresponder à condição e cultura local, não devendo suprimir a humanização no escopo em que seja fundamental.

## **1.6. MÍDIAS SOCIAIS**

Com a imensurável capacidade de estabelecer dados e informações exclusivas, as redes sociais se tornaram ambientes de necessário monitoramento, por conveniência das ouvidorias ativas. Sendo um espaço de opinião aberto, determinados diálogos, afetos ao SUS, determinam a possibilidade de ações frente a demandas flagradas.

## **1.7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A ouvidoria, para deixar de atuar simplesmente de forma passiva, recepcionando demandas, deve estabelecer algum procedimento de pesquisa de opinião para mensurar a satisfação do usuário em relação ao serviço público. Convém unir a tecnologia à capacidade de captação de informação por sistemas próprios ou, de forma mais efetiva, possuir uma estrutura de central de atendimento que realize, integralmente, as pesquisas de satisfação junto aos usuários.

A atuação e o resultado da pesquisa de satisfação devem ser reduzidos a relatórios. Os relatórios devem ser publicados ao menos uma vez ao ano, contendo o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

### **1.8. CONSELHO DE USUÁRIOS**

O conselho de usuários deve ser desenvolvido com o objetivo de formalizar um conjunto regular de indivíduos, capaz de manter diálogos e transmissão de informações entre usuários do serviço público e os gestores. Esse conselho não possui requisitos específicos de formatação, no entanto, meios digitais facilitam a regularidade da interação, manutenção e menores custos.

### **1.9. INTEGRAÇÃO**

A ouvidoria deve conter medidas de atuação em cooperação a outros organismos a que não seja diretamente vinculada. Levando em conta a amplitude do que concerne a estrutura de viés público, a atuação parcelada das instituições limita a eficiência das soluções de demandas. Não somente o preparo e remessa de demandas que não lhe competem, mas a atuação da ouvidoria deve comportar a participação e organização de projetos e eventos que visam a melhor entrega do serviço público ao usuário.

### **1.10. RECURSOS**

A ouvidoria requer o resguardo de recursos exclusivos para a manutenção do desempenho de suas funções. Como suas atribuições competem a uma evolução escalonada, levando em conta a sazonalidade

e a diversidade das demandas, a indicação prévia da capacidade orçamentária colabora para uma melhor organização nos investimentos.

As Ouvidorias do SUS estão pautadas em legislações setoriais e em outras mais abrangentes. Além de encontrarem fundamento jurídico na Constituição Federal, artigos nº 37 e nº 198, e na Lei nº 8.142/1990, elas estão inseridas em diversas políticas que vêm aprimorando o SUS e a Administração Pública em geral, como a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e a Lei n. 13.709/2018, que ordena a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A implementação ou implantação do serviço de Ouvidoria do SUS possui apoio financeiro do ente federal, que disponibiliza um aporte de recursos para o custeio de ações e serviços de saúde. A criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS, se dá por celebração de convênios ou por transferência de recursos fundo a fundo, adequando-se a dotações pertinentes a financiar despesas de custeio.

Conforme dotação orçamentária do município, há uma capacidade contida de financiamento federal, por transferência fundo a fundo, para o PAB. Segundo a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, a Política Nacional de Atenção Básica, o financiamento federal para as ações de Atenção Básica deverá ser composto por recursos condicionados à abrangência da oferta de ações e serviços. Nesse contexto, atribui-se à ouvidoria do SUS o custeio do incremento da atenção básica à inteligência dos artigos 2º e 3º, inciso IV, da Lei Complementar nº 141, de 13 de janeiro de 2012.

## **2. DA NECESSIDADE**

Com a redemocratização do Brasil em 1985 e a promulgação da nossa atual Constituição Federal de 1988, a Administração Pública precisou traçar caminhos para a participação efetiva do cidadão na gestão pública. A partir dela, houve a promulgação de diversas leis para fomentar



a democracia, como por exemplo através dos conselhos gestores de políticas públicas.

Com o avanço das legislações, tivemos promulgada também a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) fomentando a cultura da transparência pública e finalmente em 2017 foi publicada uma legislação que tratou especificamente da participação social por meio de canais de comunicação entre poder público e a sociedade, qual seja, a Lei nº 13.460/2017.

A referida lei atribuiu às ouvidorias públicas o dever de promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, conduzido pelo princípio da transparência que, assim como o princípio da publicidade, tem a finalidade de proporcionar um ambiente favorável ao acesso a informações necessárias ao diálogo e à construção de ações cooperativas entre Estado e sociedade.

Cumprir destacar que, antes mesmo da Lei nº 13.460, já havia sido criada a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS que já era uma reconhecida estratégia de gestão popular e controle social no SUS. Na medida em que apoiava a implantação e implementação de ouvidorias do SUS nos estados e municípios, o Sistema Nacional de Ouvidorias (Rede SUS) atuava como pilar fortalecedor dos direitos do usuário dos serviços públicos de saúde.

Considerando o contexto apresentado, faz-se necessária a implantação da Ouvidoria SUS em nosso Município, a fim de atender as diretrizes e princípios das legislações alhures.

## **2.1 RESPOSTA PARA ATENDER A NECESSIDADE**

Atualmente, a única forma encontrada para resolver a necessidade, é a contratação de empresa especializada no atendimento do objeto a ser contratado, para prestar os serviços de forma contínua e mensal.

### **3. DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Constitui o objeto do presente certame a contratação de empresa especializada na implementação e modernização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), criado pelo Governo Federal através da Controladoria-Geral da União (CGU), para desenvolver um modelo de integridade e participação social à gestão no município, em detrimento às conformidades legais que determinam as ações e serviços em saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, na Portaria nº 2.416/2014 do Ministério da Saúde, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017.

### **4. LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES EXISTENTES E VIABILIDADE DE MERCADO, ECONÔMICA E OPERACIONAL:**

Só se vislumbra uma única solução de mercado, ao passo que o Município não dispõe de profissionais técnicos para realizarem tais atividades, necessitando a contratação de empresa especializada na área demandada.

**a) Solução única:**

**a.1) Viabilidade de mercado:**

Contratação de empresa especializada para realizar as atividades mensais descritas anteriormente, através do procedimento licitatório cabível.

**a.2) Viabilidade econômica:**

Abaixo relação de custos para a contratação alhures, comprovados pelos orçamentos em anexo:

PRODUTO/SERVIÇO	FORNECEDOR	QUANT	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL MENSAL
Contratação de empresa especializada na implementação e modernização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP)		12 meses		
Contratação de empresa especializada na implementação e modernização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP)		12 meses		
Contratação de empresa especializada na implementação e modernização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP)		12 meses		



**a.3) Viabilidade operacional:**

Tal solução mostra-se operacionalmente viável, já que toda a implementação será atendida pela empresa contratada.

**5. ANÁLISE E COMPARAÇÃO DAS SOLUÇÕES EXISTENTES E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ELEITA DE ACORDO COM A VIABILIDADE DE MERCADO, ECONÔMICA E OPERACIONAL:**

Conforme justificativa apresentada, somente há uma solução para a necessidade em apreço, sendo condizente ao orçamento municipal, uma vez que, as etapas de evolução descritas ao item 1 são independentes entre si, apesar de se relacionarem para o resultado esperado, cabíveis de contratações graduais voltados ao mesmo objeto principal.

**6. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO:**

Com base nas informações levantadas ao longo do ETP, declaramos a viabilidade de contratação da solução apresentada.

Realizadas as tarefas pertinentes ao ETP, encaminho o documento solicitando ciência e aprovação para posterior elaboração do Termo de Referência.

Soledade, 25 de março, 2024.

## **ANEXO I**

### **DIAGNÓSTICO DO MODELO DE MATURIDADE PARA OUVIDORIAS PÚBLICAS**

O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas é uma excelente ferramenta para levantamento de informações do órgão a que se destina a implementação ou desenvolvimento da ouvidoria. Conforme a IN nº 15, de 3 de dezembro de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral Da União, com o diagnóstico reiterado anualmente, ocorre uma evolução programada das estruturas e competências da ouvidoria, levando a um desenvolvimento viável em correspondência à necessidade e possibilidade do órgão, sempre considerando a ouvidoria como instrumento essencial à gestão organizacional.

Em termos genéricos, as ouvidorias devem possuir recursos estruturais, humanos e tecnológicos capazes de corresponder às necessidades dos usuários dos serviços. Os desenvolvimentos desses recursos afetam diretamente a efetividade do órgão a que a ouvidoria se vincula, considerando quanto maior o nível de maturidade, melhor a contribuição para a composição da atuação dos gestores visando a melhoria dos serviços públicos tendo por referência a personalização, a transparência, o uso consciente dos recursos e a consequência a curto, médio e longo prazo.

O diagnóstico do MMOuP está condicionado a duas etapas. Primeiramente deve haver a coleta de informações no local, para dimensionamento da capacidade atual das ouvidorias do município, buscando estabelecer questões designadas pelo próprio Modelo de Maturidade e levantar evidências que fomentem o plano de ação. Com os dados e evidências coletados, a segunda etapa designará o plano de ação a se tomar para obtenção da maturidade desejada.



O diagnóstico aponta o nível de maturidade entre limitado, básico, sustentado ou otimizado, respectivamente do mais parco ao mais elaborado, conforme esquematizado no MMOuP, e o plano de ação indica ações a se tomar para evoluí-lo ou mantê-lo conforme a conveniência do município.

## **1. DA BASE LEGAL DO MMOUP**

- 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
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018
- IN nº 15, de 3 de dezembro de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral Da União

## **2. DA BASE LEGAL DA OUVIDORIA SUS**

- Lei 8.080 de 19 de setembro de 1990
- Lei 8.142 de 28 de dezembro de 1990
- Portaria 2.488 de 21 de outubro de 2011
- Portaria 2.436 de 21 de setembro de 2017

## **3. MODELO DE MATURIDADE**

O dimensionamento da capacidade das ouvidorias se desmonta em estruturante, essencial e prospectiva. Cada dimensão agrupa objetivos que se subdividem em elementos, os quais são verificáveis por perguntas que comportam uma resposta entre quatro. Cada resposta corresponde a um nível de maturidade dentro de um elemento, o que nos permite, por sua vez, avaliar o nível de maturidade do objetivo, das dimensões e, finalmente, da ouvidoria.

### 3.1. DIMENSÃO ESTRUTURANTE

#### 3.1.1. INSTITUCIONALIDADE

Relevância Institucional	Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não existe formalmente na estrutura do órgão, e as suas competências são exercidas de maneira dispersa entre as unidades da instituição.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
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.	
<b>Solução:</b>	A constituição formal é a primeira etapa para implantação de uma ouvidoria, devendo haver definições de legalidade e normativas quanto a sua necessidade dentro do órgão ao qual estará vinculada. Sua existência deve ser amplamente informada e condicionada às etapas do efetivo exercício interno.

Locus organizacional	Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?
<b>Nível de</b>	Limitado

<b>maturidade atual:</b>	
A ouvidoria não possui estrutura formal e não há atribuição de suas competências para unidade específica do órgão ou entidade.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria é institucionalizada por meio de estrutura formal vinculada a área meio ou subunidade finalística do órgão ou entidade.	
<b>Solução:</b>	A ouvidoria, por ser um instrumento de gestão, deve estar inserida no organograma da instituição a qual está vinculada e situar-se, preferencialmente, articulada ao nível central de gestão ou em um contexto de governança estratégica, cabendo-lhe legitimidade, imparcialidade e autonomia técnica.

### 3.1.2. CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE

Rotatividade da equipe	Qual o índice de rotatividade de sua equipe?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Mais de 80%.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Entre 21% e 49%.	
<b>Solução:</b>	Não havendo ouvidoria formalizada, os processos são tratados pelos agentes diretamente expostos. Quando delimitado a



	quem compete a responsabilidade das tratativas de demandas a que se destina a uma ouvidoria, o processo passa a se profissionalizar e se padronizar, levando a uma ordem natural do órgão.
--	--

Estabilidade da equipe	Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem mais de 80% da força de trabalho da ouvidoria.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da ouvidoria.	
<b>Solução:</b>	A função que é cabida às ouvidorias exige alto compromisso de confidencialidade da equipe, sendo medida indispensável à garantia da manutenção da integridade pública. Nesse quesito, um número elevado de agentes públicos, os quais também são passivos de desvio de condutas, pode comprometer a efetividade a que se objetiva.

Escolaridade da equipe	da	Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	<b>de</b>	Limitado
Até 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.		
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	<b>de</b>	Sustentado
Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 20% possui pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu.		
<b>Solução:</b>		O nível de escolaridade da equipe de ouvidoria permite uma visão sobre as capacidades para o exercício da autonomia técnica no curso dos processos da unidade, reduzindo a necessidade de amplo acompanhamento do órgão a que se vincula, para as tratativas das demandas.

Heterogeneidade da equipe	da	Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	<b>de</b>	Limitado
Toda a equipe possui a mesma formação acadêmica.		
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	<b>de</b>	Sustentado
Entre 4 e 5 formações distintas, ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, entre 80% e 100% da equipe com formação distinta.		
<b>Solução:</b>		Os objetos de demandas das ouvidorias são de

	uma gama relevante em diversas fontes de conhecimentos. Para a capacidade de soluções concentradas e ágeis, possuir uma equipe de formação heterogênea passa a ser fundamental.
--	---

Condutas	Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não possui nenhum instrumento.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, e estes são orientados continuamente nos termos do instrumento.	
<b>Solução:</b>	A ouvidoria deve possuir um código de conduta, conforme as demandas a serem solucionadas. Apesar de condizer com situações personalizadas, etapas de soluções podem vir a ser padronizadas, possibilitando campanhas informativas de condutas esperadas e vedadas.

### 3.1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR

Escolaridade do titular	Qual é o nível de escolaridade do (a) ouvidor (a) em exercício?
<b>Nível de</b>	Limitado



<b>maturidade atual:</b>	
Nível médio.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Ensino superior.	
<b>Solução:</b>	Da mesma forma que a escolaridade da equipe influencia na eficiência das ouvidorias, o titular da ouvidoria deve comportar um nível de conhecimento comprovado robusto, uma vez que, demanda de uma interação com diversos setores imponentes e determina capacidades a que se espera de agentes públicos e políticos.

Garantias do titular	O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não há nenhum mecanismo de proteção instituído.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, contudo sem supervisão ou monitoramento externo ao órgão.	
<b>Solução:</b>	Por se tratar de uma função fiscalizadora, que acarreta na deliberação de atitudes por vezes disruptivas, o Ouvidor deve possuir proteções legais ao que se refere sua conduta frente a atitudes desaprovadas de outros agentes,

	independendo da hierarquia.
--	-----------------------------

Critérios de nomeação do titular	Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não há critério formalizado ou costume institucional que ampare a nomeação ou designação do titular.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, e ele define ao menos as competências necessárias para o cargo de titular da unidade.	
<b>Solução:</b>	A importância a que se dá ao cargo de Ouvidor requer prévia formalização em instrumento próprio, para garantir conhecimentos ou experiência em atendimento ao público, mediação de conflitos e demais atividades relacionadas às finalidades da Ouvidoria.

Acesso ao nível estratégico	Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Nunca ou eventualmente em período superior a um ano.	

<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam com periodicidade definida ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas.	
<b>Solução:</b>	A ouvidoria se insere em um contexto amplo de gestão, por ser a porta de entrada das demandas dos usuários dos serviços públicos. De nada adianta uma estrutura física e tecnológica robusta, capaz de gerar dados precisos, se o acesso ao nível estratégico de gestão é restrito. Deve haver um planejamento de equipe para o melhor uso das atribuições da ouvidoria.

### 3.1.4. PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

Planejamento operacional	A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não realiza ação de planejamento específica, executando as suas atividades de acordo com as oportunidades e demandas que surgem.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
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.

<b>Solução:</b>	A ouvidoria, como setor carente de autonomia, requer planejamentos próprios para alcançar os objetivos, as metas e a visão de futuro, corroborando assim, em uma estrutura sólida, para o planejamento do órgão a que se vincula. Ideal que o planejamento ocorra considerando prazos curtos, médios e longos, considerando elementos detalhados para validação de ações impessoais.
-----------------	--

Formação de competências	A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não possui mapeamento de competências desejáveis e não dispõe de ferramentas para registro das capacitações realizadas pela equipe.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
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.	
<b>Solução:</b>	Ademais da formação acadêmica da equipe,

	fundamental para a eficácia do exercício das ouvidorias, é uma capacitação constante para ampliação de competências, desenvolvendo habilidades, conhecimentos e atitudes, dos quais condicionarão a melhora contínua dos serviços públicos.
--	---

Eficiência de alocação de recursos	A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria, nem estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
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.	
<b>Solução:</b>	Sendo também um setor dependente de estrutura, a ouvidoria requer dotações exclusivas para possuir segurança no desempenho de suas funções.

Segurança da	Existem ações específicas no âmbito da
--------------	--





Informação	unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não há.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade possui no mapeamento de seus processos o diagnóstico de riscos de segurança de informações, realizando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados.	
<b>Solução:</b>	A evolução tecnológica é conveniente para a constituição de Políticas de Segurança da Informação, voltadas principalmente na proteção de dados. O alto fluxo de informações amplia a exposição do órgão à riscos que comprometem a confidencialidade e a confiabilidade.

Planejamento e execução orçamentária	Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade, nem qualquer previsão orçamentária para as ações de	

ouvidoria.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
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; os processos de requisição de orçamento e de execução financeira da unidade estão sob a sua gestão.	
<b>Solução:</b>	A previsão orçamentária destinada às ouvidorias possibilitam uma maior previsibilidade dos investimentos necessários para o melhor e mais eficaz desempenho das funções, levando em consideração a qualidade e o menor desperdício.

### 3.1.5. INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

Infraestrutura tecnológica	A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não possui sistema para a gestão de processos nem de informação.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria possui sistema não específico para gestão de processos e de informações.	
<b>Solução:</b>	Sem os recursos de suporte necessários, uma

	ouvidoria terá limitações significativas para contribuir para o aprimoramento da governança pública. É importante que a ouvidoria disponha de sistema informatizado por meio do qual possa receber manifestações, registrar as manifestações recebidas em outro canal de atendimento, acompanhar os andamentos e registrar as respostas em tempo hábil, mantendo o usuário informado acerca da sua manifestação.
--	--

Infraestrutura de base de dados	A ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não possui infraestrutura de base de dados para a gestão de suas informações, estando todas armazenadas nos discos rígidos dos computadores utilizados pela equipe.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, fora de qualquer governança da ouvidoria.	
<b>Solução:</b>	Dados e informações são premissas para o desenvolvimento de políticas e ferramentas voltados ao usuário do serviço público. A integração constante de tecnologias no cotidiano, gera novas formas de engajamento público a um novo ambiente de governança, tornando fundamental investimentos para

	adequação eficiente e segura desses dados.
--	--

Infraestrutura física	Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não possui espaço físico para atendimento.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento, mas este se encontra em local não evidente aos manifestantes que a procuram.	
<b>Solução:</b>	A ouvidoria deve contar com um espaço adequado e acessível para o atendimento presencial. Deve ser capaz de garantir um acolhimento privativo e de forma a salvaguardar a identidade do manifestante.

Acessibilidade tecnológica	Como se dá a acessibilidade aos canais de atendimento virtuais da ouvidoria?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, que estão disponibilizados no sítio da instituição a que	

está vinculada.

**Solução:**

A existência e a qualidade dos meios digitais disponíveis para que usuários interajam com a unidade de ouvidoria possui um papel importante no quesito acessibilidade. Possuir múltiplos canais de acesso amplia a abrangência de usuários, possibilitando uma maior precisão na gestão de dados, para melhor atendê-los.

Experiência do usuário	do	Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?
------------------------	----	---

**Nível de maturidade atual:**

Limitado

Não há levantamento de perfil direcionado a apoiar a definição de procedimentos, roteiros ou canais de atendimento da ouvidoria.

**Nível de maturidade alvo:**

Sustentado

Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e o processo estabelecido para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria levam ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários.

**Solução:**

Além de se pensar na acessibilidade, a melhoria contínua dos serviços públicos requer conhecer o perfil de cada usuário, para, através da usabilidade, tornar as ferramentas mais



	adequadas para determinado tipo de usuário utilizar, a exemplo das pessoas com deficiência. A coleta de informações acerca dos perfis e eventuais alterações deve ser vinculado a procedimentos rotineiros para que tais informações sejam utilizadas como insumo para a produção das ferramentas destinadas a coordenar as interações entre esses usuários e a ouvidoria.
--	--

## 3.2. DIMENSÃO ESSENCIAL

### 3.2.1. GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Mapeamento de serviços	de	Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?
<b>Nível de maturidade atual:</b>		Limitado
A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de mapeamento de serviços.		
<b>Nível de maturidade alvo:</b>		Sustentado
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.		
<b>Solução:</b>		Cabe à ouvidoria propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços existentes, baseando-se nos dados obtidos junto aos usuários, na medida em que se constitui como canal de

	recebimento das manifestações do cidadão. Os serviços públicos oferecidos devem possuir uma estrutura mínima para o melhor aproveitamento do usuário possibilitando gerar a Carta de Serviços do Usuário.
--	---

Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
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 periódicos e institucionalizados.	
<b>Solução:</b>	A prestação do serviço público decorre de ao menos uma interação, presencial ou não, entre o usuário e a instituição pública ou seus representantes, objetivando o processamento de uma demanda e uma entrega específica ao usuário. A eficácia dos serviços, considerando sua necessidade e aderência ao público alvo, depende de tecnologia informativas de controle e análise de dados.

Qualidade da informação	da	Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	de	Limitado
A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de atualização de informações na Carta de Serviços.		
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	de	Sustentado
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.		
<b>Solução:</b>		É competência da ouvidoria o monitoramento da Carta de Serviços para sua manutenção e constante atualização prevendo a divulgação do serviço público, levando ao conhecimento do cidadão acerca da existência do serviço e das informações sobre o que precisa ser feito para obtê-lo, demonstrando prazos e condições de acesso.

### 3.2.2. TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Controle social		A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?
<b>Nível de</b>	<b>de</b>	Limitado



<b>maturidade atual:</b>	
A ouvidoria não disponibiliza ferramentas de mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento por ela prestado.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria e há procedimento periódico formalmente instituído de análise destes dados.	
<b>Solução:</b>	Existem diversos instrumentos que podem ser utilizados para a obtenção de informações dos usuários, como livros e caixas de sugestões, interações digitais, centrais telefônicas de atendimento, abordagem direta por pesquisadores, entre outros. A disponibilização de ferramentas para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria deve coexistir com procedimentos periódicos de análise dos dados e o monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências.

Transparência de desempenho	de	Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?
<b>Nível de maturidade atual:</b>		Limitado
A ouvidoria não dá transparência a nenhum dado relacionado ao seu		

desempenho.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito de procedimento formalmente instituído, ao qual é dado transparência.	
<b>Solução:</b>	As pesquisas podem subsidiar os processos de tomada de decisão, trazendo informações e dados sobre os usuários que devem ser dispostos para o público externo, com as devidas precauções quanto ao sigilo. Sendo os usuários os titulares de direitos na prestação de serviços públicos de qualidade e de participação na gestão, deve ser considerado o impacto relativo à cidadania e à promoção desses direitos.

Contabilização de benefícios	A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidenciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não possui.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria possui registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, que são quantificáveis de acordo com metodologia de contabilização formalmente instituída e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja	

vinculada.

**Solução:**

A contabilização de resultados da atuação de uma unidade de ouvidoria pode ser feita por indicadores de gestão, como a satisfação, o desempenho em prazos e a resolutividade que privilegiam a percepção do usuário sobre tais resultados, muitas vezes permitindo inferências sobre a efetividade das ações da unidade.

### 3.2.3. PROCESSOS ESSENCIAIS

Processo de tratamento de manifestações	de	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?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	<b>de</b>	Limitado
Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.		
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	<b>de</b>	Sustentado
A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem		



como a suas regulamentações.

**Solução:**

Os tratamentos de manifestações externas, para a aderência ao rigor necessário, devem estar documentados e em constante atualização. Em se tratando de uma sustentação da qualidade esperada pelos serviços públicos, a padronização deve corresponder à necessidade do usuário.

Processo de tratamento de ouvidoria interna

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

**Nível de maturidade atual:**

Limitado

Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação internas no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.

**Nível de maturidade alvo:**

Sustentado

A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro da instituição.

**Solução:**

Os tratamentos da ouvidoria devem estar sedimentados e organizados conforme suas etapas e especificidades. Dependendo a



	influência de cada elemento das demandas, o tratamento tomará proporções próprias. O que não impede que a padronização ocorra, desde que os processos sejam devidamente monitorados, para então documentados e divulgados.
--	--

Atendimento	A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não possui roteiros, orientações ou capacidades específicas para atendimento.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
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 acolhimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento.	
<b>Solução:</b>	É necessário o pleno conhecimento dos procedimentos por toda a equipe que realiza o contato com o público, permitindo a manutenção da qualidade dos serviços ao longo do tempo, para a permanência do padrão de qualidade que leva à conquista da confiabilidade.

Proteção	ao	Existem procedimentos instituídos para a
----------	----	--



denunciante	proteção do denunciante?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não existem.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
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 2018, e demais normativos vigentes.	
<b>Solução:</b>	Deve haver instituído procedimentos formais para a proteção do denunciante designando que todos os agentes públicos da instituição, mesmo que não desempenhem funções de ouvidoria não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	de de de	A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	de	Limitado
Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.		

<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição.	
<b>Solução:</b>	O mapeamento dos processos permite a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas, cujo custo econômico ou social, tanto para o erário como para o cidadão, seja superior ao eventual risco de fraude. A pacificação dos conflitos busca, de forma simplificada e informal soluções que atendam interesses mútuos, cabendo à equipe da ouvidoria capacidades para tanto.

Análise preliminar	Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável e a encaminha sem tratamento prévio.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
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.

<b>Solução:</b>	A ouvidoria não deve se portar como um repetidor de informações. A vantagem de se tratar previamente uma demanda é desenvolver um contexto mais viável ao setor que possui a competência para a solução, levando em consideração tratativas anteriores
-----------------	--

Linguagem e adequação de respostas	de	Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?
------------------------------------	----	--

<b>Nível de maturidade atual:</b>	de	Limitado
-----------------------------------	----	----------

A ouvidoria recebe a resposta do gestor e a encaminha ao manifestante.

<b>Nível de maturidade alvo:</b>	de	Sustentado
----------------------------------	----	------------

A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído, e a encaminha ao manifestante.

<b>Solução:</b>	As respostas advindas dos setores responsáveis pelas soluções, devem ser previamente revisadas e adequadas ao melhor recebimento do demandante, em vista de, muitas vezes, serem transmitidas incompletas ou demasiadamente técnicas.
-----------------	---





Acompanhamento da conclusão de denúncias	Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não possui controles que permitam a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria possui controles que possibilitam 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.	
<b>Solução:</b>	Há que se ter mecanismos para receber dos órgãos de apuração as informações relativas à conclusão de processos decorrentes das denúncias encaminhadas. Mesmo com a resposta prévia para o encaminhamento para as devidas medidas, a informação dos resultados ao denunciante é uma atitude fundamental para a credibilidade da ouvidoria.

Acompanhamento efetivo de manifestações.	Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não existe procedimento de acompanhamento.	

<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.	
<b>Solução:</b>	O usuário de serviços públicos tem direito à obtenção de informações sobre a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado. Dessa forma, a ouvidoria deve possuir meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, sendo o manifestante informado acerca da sua conclusão e resultado.

### 3.2.4. GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES

Armazenamento de informações	Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
As informações coletadas são armazenadas sem tratamento específico com vistas à sua recuperação, nos sistemas ou meios distintos por meio dos quais são coletadas.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado

As informações coletadas por meios distintos são mantidas em base única ou interoperável, e recebem tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, permitindo a recuperação de toda a informação existente por meio de meta dados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição.

<b>Solução:</b>	As ouvidorias atuam como um promotor de trocas de informações entre gestão e usuários. A capacidade da unidade em oferecer informações adequadas ao órgão ou entidade a que esteja vinculada, influencia em estratégias e ações para resultados úteis nas tomadas de decisão. O Armazenamento de informações deve comportar a utilização e publicação dos dados de forma segura, tanto no quesito restrição de acesso, como qualidade na manutenção dos dados.
-----------------	--

Perfil dos manifestantes	A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não coleta tal tipo de dado.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente	



instituídos.	
<b>Solução:</b>	A ouvidoria deve obter, de forma segura, informações relevantes sobre o perfil dos manifestantes, permitindo a avaliação da adequabilidade dos serviços prestados pela instituição às suas necessidades e dos canais disponibilizados pela própria ouvidoria.

Análise de dados	Como a ouvidoria analisa os dados coletados?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não realiza análise de dados posterior à conclusão do processo da manifestação de ouvidoria.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria realiza análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros por ela definidos.	
<b>Solução:</b>	O tratamento dos dados obtidos pela ouvidoria deve ser realizado com base e metodologia predefinida que possibilite a divulgação, permitindo uma análise de dados parametrizada que traga resultados que podem ser comparados ao longo do tempo. Nesse processo além da ouvidoria, também se envolvem os gestores responsáveis pela tomada de decisão.

Produção	de	Como e quando a ouvidoria transmite as
----------	----	--

informações estratégicas	informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria apenas encaminha as informações existentes em cada manifestação às áreas responsáveis pela tomada de providências.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituiu rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.	
<b>Solução:</b>	Para que se possa avaliar as capacidades de uma organização e oferecer respostas efetivas e úteis às demandas da sociedade, por meio dos serviços públicos, é necessário um sistema de informações de qualidade. A utilização da informação como ferramenta na gestão pode ser realizado através de relatórios decorrentes das análises dos dados obtidos junto ao usuário do serviço público.

### 3.3. DIMENSÃO PROSPECTIVA

#### 3.3.1. BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES

Capacidades para pesquisa	A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?
---------------------------	--

<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, de acordo com as necessidades observadas de coleta de 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.	
<b>Solução:</b>	O papel proativo que se espera da ouvidoria pública requer a existência de uma dimensão prospectiva com a busca ativa de informações junto aos usuários. Ao apresentar informações estratégicas a partir de instâncias de apuração, agindo como instrumento de participação social que não se limita a esperar que o cidadão busque a ouvidoria, mas que também busca os indivíduos nos espaços onde de fato a vida acontece, evidencia uma dinâmica de Ouvidoria Ativa.

Mobilização ativa junto aos usuários	A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado

Não realiza.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria realiza ações proativas periódicas e definidas por metodologia específica, com utilização de técnicas de gerenciamento de projetos ou dentro de processos já definidos de pós-atendimento. As informações são encaminhadas para os gestores responsáveis pela tomada de decisão.	
<b>Solução:</b>	Ao atuar de forma proativa, a ouvidoria tende a aproximar-se de um modelo de gestão por projetos, aprimorando com precisão e controle a atuação do órgão na tomada de decisões, que será incentivada pela participação social. A gestão de projetos geralmente envolve diferentes setores de uma organização a fim de maximizar os resultados e minimizar os conflitos, sendo viável um sistema informatizado que desenvolva metodologias de gerenciamento.

### 3.3.2. CONSELHO DE USUÁRIOS

Relacionamento com os Conselhos de usuários	Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não se relaciona.	

<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.	
<b>Solução:</b>	Independentemente da forma como se constituem, as competências atribuídas a tais conselhos os aproximam de forma clara à órbita das unidades de ouvidoria, quer seja pela sua ação de avaliação de serviços públicos desde uma perspectiva de usuários, quer seja na sua capacidade para propor sugestões de aprimoramento para serviços, quer seja pela sua competência para avaliar a atuação do ouvidor.

Engajamento de conselheiros	Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não exerce nenhum papel.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria realiza ações de comunicação com periodicidade mínima anual, com apoio incidental de gestores interessados, a fim de obter o engajamento dos usuários.	
<b>Solução:</b>	É papel da ouvidoria a organizar e gerir os conselhos de usuários. A interação dos



	conselhos com a ouvidoria requer planejamento de ações de comunicação periódica dos usuários e gestores, seguindo metodologias específicas a fim de definir mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários.
--	---

Utilidade da relação	Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não realiza consultas a conselheiros de serviços públicos.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.	
<b>Solução:</b>	A utilidade da relação remete aos resultados dos diálogos, de gestores e conselhos, buscando a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas, vindo a valorizar essa relação a utilização de sistemas digitais de coleta e análise dos dados, para alinhamento estratégico, enfatizando a importância da atuação dialogada com o gestor do serviço avaliado.

### 3.3.3. ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

Articulação interinstitucional ampla	Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
A ouvidoria não interage com outros órgãos de defesa do usuário de serviços públicos.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
A ouvidoria interage 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.	
<b>Solução:</b>	A articulação e coordenação entre instituições públicas é uma estratégia utilizada para a promoção da parceria entre órgãos e entidades em prol de um mesmo objetivo, com vistas a ampliar a eficiência da máquina pública. A ouvidoria deve atuar em cooperação a outros espaços institucionais quando ocorrem objetivos em comum. Eventos com a presença de instituições diversas, redes e acordos de cooperação técnica voltados para a integração de atores em prol da defesa dos usuários dos serviços públicos e do fomento à participação social, são exemplos dos possíveis arranjos

	institucionais nesse sentido.
--	-------------------------------

Articulação interinstitucional específica	A ouvidoria estabelece relações diretas com as ouvidorias de outros órgãos e entidades no tratamento de manifestações comuns?
<b>Nível de maturidade atual:</b>	Limitado
Não. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência, ela avisa o cidadão que o conteúdo da manifestação, ou parte dele, não é de sua competência.	
<b>Nível de maturidade alvo:</b>	Sustentado
Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver.	
<b>Solução:</b>	A ouvidoria deve possuir procedimentos para agir em detrimento de demandas que não lhe competem. As ações podem variar desde simples encaminhamentos de manifestações entre unidades até a execução de ações compartilhadas no processo de elaboração da resposta final. Ações meramente reativas empecilham a qualidade do serviço público em geral, visto que políticas públicas eficientes demandam a articulação de diversas esferas, conferindo assim a relatividade da preeminência das instituições frente a cooperação em prol da defesa e satisfação do

	usuário.
--	----------





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: E0B8-68B6-42E8-6566

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MARILDA BORGES CORBELINI (CPF 571.XXX.XXX-00) em 11/04/2024 23:21:13 (GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://soledade.1doc.com.br/verificacao/E0B8-68B6-42E8-6566>