

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



**Guia de
Implementação**

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

CLÁUDIA TAYA
Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

Equipe de elaboração dos documentos de apoio ao MMOuP:

Conceição Policarpo Correia Mourão de Oliveira
Cristiana Martinello da Costa
Flávia Lemos Sampaio Xavier
Leonardo Valles Bento
Marcio Camargo Cunha Filho
Mariana Coelho Barbosa Accioly
Marcos Gerhardt Lindenmayer
Silvana Antunes Neves de Araújo

Brasília, março de 2021

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2021 Controladoria-Geral da União

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

CONTEÚDO

Introdução	5
a. O que é o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública?	6
b. Antes de começarmos	9
c. Diagnóstico e Levantamento de evidências	10
d. Preenchimento do formulário	11
I. Dimensão Estruturante	11
I.1. Institucionalidade	12
I.1.1. Relevância Institucional.....	12
I.1.2. Locus organizacional.....	14
I.2. Capacidades e garantias da equipe	15
I.2.1. Rotatividade da equipe	15
I.2.2. Estabilidade da equipe.....	16
I.2.3. Escolaridade da equipe	18
I.2.4. Heterogeneidade da equipe	19
I.2.5. Condutas.....	20
I.3. Capacidades e garantias do titular	21
I.3.1. Escolaridade do titular	21
I.3.2. Garantias do titular	22
I.3.3. Critérios de Nomeação do Titular	23
I.3.4. Acesso ao Nível Estratégico	24
I.4. Planejamento e Gestão eficiente	25
I.4.1. Planejamento operacional.....	25
I.4.2. Formação de Competências	27
I.4.3. Eficiência na alocação de recursos.....	29
I.4.4. Segurança da Informação	30
I.4.5. Planejamento e execução orçamentária.....	32
I.5. Infraestrutura e Acessibilidade	34
I.5.1. Infraestrutura tecnológica.....	34
I.5.2. Infraestrutura de base de dados.....	36
I.5.3. Infraestrutura física.....	38
I.5.4. Acessibilidade tecnológica.....	39
I.5.5. Experiência do Usuário	40

2. Dimensão essencial	42
2.1. Governança de Serviços	43
2.1.1. Mapeamento de Serviços.....	43
2.1.2. Monitoramento da Carta	45
2.1.3. Qualidade da Informação.....	47
2.2. Transparência e Prestação de Contas	49
2.2.1. Controle Social	49
2.2.2. Transparência de desempenho.....	51
2.2.3. Contabilização de benefícios	52
2.3. Processos Essenciais	54
2.3.1. Processo de tratamento de manifestações.....	54
2.3.2. Processo de tratamento de ouvidoria interna	56
2.3.3. Atendimento	57
2.3.4. Proteção ao denunciante.....	58
2.3.5. Processo de realização de resolução pacífica de conflitos.....	60
2.3.6. Análise preliminar	61
2.3.7. Linguagem e adequação de respostas.....	63
2.3.8. Acompanhamento da conclusão da apuração de denúncias	64
2.3.9. Acompanhamento efetivo de manifestações.....	65
2.4. Gestão estratégica de informações	66
2.4.1. Armazenamento de informações.....	66
2.4.2. Perfil dos manifestantes.....	67
2.4.3. Análise de dados	68
2.4.4. Produção de informações estratégicas.....	69
3. Dimensão Prospectiva	70
3.1. Busca ativa de informações	71
3.1.1. Capacidade de pesquisa.....	71
3.1.2. Mobilização ativa junto aos usuários.....	73
3.2. Conselho de Usuários	74
3.2.1. Relacionamento com os Conselhos de Usuários	74
3.2.2. Engajamento de conselheiros	75
3.2.3. Utilidade da relação.....	76
3.3. Articulação interinstitucional	77
3.3.1. Articulação interinstitucional ampla	77
3.3.2. Articulação interinstitucional específica.....	78
e. Definição do Nível Alvo de Maturidade	79
f. Elaboração do Plano de Ação	80
ANEXO ÚNICO: Cronograma de Implementação SisOuv	82

Introdução

Este é o Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), documento de leitura necessária para qualquer unidade de ouvidoria que utilize o MMOuP como instrumento de mensuração de sua maturidade institucional.

O MMOuP é o resultado de dois anos de estudos, conduzidos pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, com o apoio inicial do Programa da União Europeia para a Coesão Social na América Latina e Caribe (EuroSocial+). A publicação do MMOuP foi precedida por estudos de normas e práticas, nacionais e internacionais, no âmbito das atividades de ouvidoria pública, entrevistas, e duas consultas públicas, que contaram com mais de 800 contribuições.

Todos esses insumos serviram para a construção de um modelo organizado em módulos (dimensões), que são estruturados agrupando grandes objetivos de uma ouvidoria. O alcance de tais objetivos, por sua vez, é mensurado por meio de escalas que organizam as informações de forma simples e direta, a fim de subsidiar um robusto autodiagnóstico da unidade.

A realização deste autodiagnóstico é um processo de aprendizagem, que deverá contribuir para que as unidades possam perceber suas principais forças e fraquezas, e atuar de maneira efetiva para a melhoria de sua maturidade.

Pela sua natureza, o MMOuP busca ser um modelo aplicável a qualquer tipo de ouvidoria pública, respeitando as peculiaridades que são inerentes a cada instituição. Assim, convidamos ouvidorias de todos os Entes e Poderes a conhecerem o modelo e contribuir para o seu contínuo aperfeiçoamento.

Ao final deste Guia, publicamos um Anexo Único com o Cronograma do primeiro ciclo de avaliação de maturidade, a ser observado pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Boa leitura!

a. O que é o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública?

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria. Cabe observar que o correto preenchimento do MMOuP é fundamental para a identificação de lacunas e para o desenvolvimento da ouvidoria com o objetivo de oferecer um canal seguro e efetivo para o cidadão.

Ao analisar a matriz do MMOuP, você verificará que ele está estruturado em quatro dimensões, quais sejam:

- **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, portanto, não será objeto de estudo neste Guia



É especialmente relevante termos em mente, ao longo de todo o processo de implementação do MMOuP, que a matriz e o questionário a ela associado não possuem a finalidade de produção de rankings ou de comparar unidades, e que nem sempre será possível, razoável ou mesmo oportuno que uma ouvidoria consiga atingir o nível otimizado em todos os elementos. O que o MMOuP visa a oferecer é um instrumento de apoio ao gestor, dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo da unidade.

O Modelo está dividido em quatro níveis de maturidade: otimizado, sustentado, básico e limitado.

Dentro de cada dimensão, há um conjunto de objetivos relacionados a capacidades e competências, e, estes, por sua vez, são decompostos em elementos verificáveis sujeitos à avaliação em níveis para os quais serão atribuídas pontuações: Pontuação de níveis para Elementos

Otimizado	4
Sustentado	3
Básico	2
Limitado	1

Para a obtenção da pontuação final, basta fazer a média ponderada da pontuação obtida nos elementos. A pontuação de cada objetivo é medida pela média simples da pontuação de cada elemento; a pontuação de cada dimensão é medida pela média simples da pontuação de cada objetivo; e a pontuação global do nível de maturidade é a média da pontuação de cada dimensão.

Assim, o nível geral de maturidade da ouvidoria será calculado da seguinte forma:

$\text{Maturidade Objeto (mO)} = (e1 + e2 + e3...) / n$	<p>Sendo</p> <p>e = valor atribuído à maturidade do elemento vinculado ao objetivo</p> <p>n = número de elementos vinculados ao objetivo</p>
$\text{Maturidade Dimensão (mD)} = (mO1 + mO2 + mO3...) / n$	<p>Sendo</p> <p>mO = valor atribuído à maturidade do objetivo vinculado à dimensão</p> <p>n = número de objetivos vinculados à dimensão</p>
$\text{Maturidade da Ouvidoria} = (mD1 + mD2 + mD3) / 3$	<p>Sendo</p> <p>mD = valor atribuído à maturidade da dimensão</p>

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

PONTUAÇÃO DE NÍVEIS PARA OBJETIVOS E DIMENSÕES

Otimizado	4
Sustentável	$3 \leq p < 4$
Básico	$2 \leq p < 3$
Limitado	$P < 2$

Assim, uma ouvidoria pode estar no nível otimizado na maioria dos elementos e não obter o nível otimizado na pontuação geral, assim como ter nível limitado em grande parte dos elementos, mas não estar nesse nível ao se calcular a pontuação final.

A fim de estabelecer o nível de um elemento, utilizam-se escalas. Estas escalas organizam cenários (respostas) possíveis para cada verificador em quatro níveis, polarizado de um menos maduro a um mais maduro.

Como o modelo se propõe a medir elementos de naturezas muito distintas, são três as tipologias de escalas utilizadas, cada qual com uma metodologia própria de medição: (i) escala progressiva, (ii) escala situacional e (iii) escala qualitativa:

- **Escala progressiva** - Nos elementos de escala progressiva, há a agregação de componentes entre o nível limitado e o nível otimizado. Nesse caso, a gradação segue a mesma lógica em todos os elementos: Inexistência do elemento analisado (limitado) -> existência do elemento (básico) -> existência e institucionalização do elemento (sustentado) -> existência, institucionalização e qualificação do elemento analisado (otimizado).
- **Escala situacional** - Nos elementos de escala situacional, não há agregação de componentes entre os níveis. Nesse caso, há uma gradação da própria situação objetiva da ouvidoria. Ex: Escolaridade do titular – nível médio (limitado) -> ensino técnico (básico) -> ensino superior (sustentado) -> pós-graduação *lato sensu* ou *strictu sensu* (otimizado).
- **Escala qualitativa** – Nos elementos de escala qualitativa, há agregação de componentes entre o nível limitado e o nível otimizado, mas esses componentes variam de acordo com a natureza do elemento avaliado. *A escala qualitativa é utilizada para verificar o incremento de qualidade de um produto ou processo.*

Nos próximos itens deste guia, detalharemos como aferir o nível de maturidade de ouvidoria em cada um dos elementos nas três dimensões gerais do MMOuP, isto é, as dimensões Estruturante, Essencial e Prospectiva. Neles, detalharemos as evidências que precisam ser apresentadas pela ouvidoria para comprovar que esta se encontra em determinado nível do verificador, bem como atributos que deve possuir. **Ao indicarmos as evidências associadas a cada um dos elementos, apresentamos um passo-a-passo do que é necessário existir a fim de que uma unidade de ouvidoria possa, de fato, caracterizar-se com um nível específico de maturidade para cada elemento.**

Se a sua unidade de ouvidoria integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), instituído pelo decreto nº 9.492, de 2018, é importante ressaltar que a CGU realizará a verificação, a posteriori, das evidências apresentadas pela ouvidoria no preenchimento do

formulário de avaliação, podendo recomendar ajustes eventualmente necessários. Quanto às unidades integrantes da Rede Nacional de Ouvidorias, esta poderá deliberar pela criação de grupos de trabalho ou pela revisão por pares para tal verificação.

Para preenchimento do MMOuP indicamos a leitura completa deste guia e levantamento dos documentos e demais evidências necessárias para comprovação do nível de maturidade em cada um dos elementos do modelo.

b. Antes de começarmos

O MMOuP funciona como um autodiagnóstico da unidade de ouvidoria. Por isso, seu principal objetivo é proporcionar uma oportunidade para uma reflexão conjunta sobre as características da unidade e as oportunidades de aperfeiçoamento de que ela dispõe.

Assim, antes de começar o processo de diagnóstico, é importante que o titular da unidade de ouvidoria reserve um tempo, juntamente com a sua equipe, para conhecer o MMOuP, e avaliar a existência, ou não, dos requisitos relacionados a cada nível de maturidade. Sugerimos, assim, a visualização da **Matriz do MMOuP** e a leitura do referencial teórico em conjunto com este Guia.

Uma vez que a equipe tenha se apropriado das informações do MMOuP, ela estará apta a iniciar o processo de autodiagnóstico e de melhoria da unidade, o qual poderá ser realizado em quatro etapas:

1. Análise prévia da situação de cada elemento do MMOuP, mediante levantamento das evidências, nos termos deste Guia¹;
2. Com os comprovantes de evidências em mãos, preenchimento dos formulários online de autodiagnóstico;
3. Definição dos requisitos de maturidade desejados, de acordo com a natureza e complexidade associados à atividade relacionada ao elemento na unidade de ouvidoria, a fim de estabelecer um nível alvo de maturidade para a unidade;
4. Desenvolvimento de plano de ação para a superação de lacunas identificadas entre o autodiagnóstico e o nível alvo de maturidade.



¹ Para inclusão de publicação em boletim interno é necessário o download do documento ou impressão da publicação em PDF e anexação desta no sistema e-Aud. Para inclusão de publicação em ambiente web, basta a indicação do link da publicação.

c. Diagnóstico e Levantamento de evidências

Um autodiagnóstico de sucesso necessita de um profundo conhecimento da unidade para proporcionar o máximo de fidedignidade à avaliação de cada elemento, a fim de que possa servir como referência útil para a instituição. Assim, para realizá-lo, é fundamental que cada afirmação seja embasada em evidências, e coleta destas tende a ser parte substancial do esforço de realização do diagnóstico. Tais evidências necessitam atender a um conjunto de critérios:

- Autenticidade;
- Verificabilidade; e
- Relevância.

Este guia apresenta justamente um conjunto de possíveis evidências que deverão existir para embasar o enquadramento de uma unidade em cada nível de maturidade para cada elemento. Evidências tendem a apresentar alguns padrões, a depender do tipo de escala adotado para cada elemento.

Assim, nos elementos que utilizam escalas progressivas, elas se comportarão de modo geral da seguinte forma:

NÍVEL	EVIDÊNCIAS
Limitado	Não haverá necessidade de apresentar evidências.
Básico	Evidências que demonstrem a existência de uma prática, tal como relatórios, mapeamento de fluxos, processos ou rotinas.
Sustentado	Evidências que demonstrem a institucionalização de uma prática, tal como normas e manuais.
Otimizado	Evidências que demonstrem processos instituídos de revisão e aprimoramento de uma prática, tais como dispositivos de normativos que institucionalizem esses processos de revisão, relatórios e planos de ação que evidenciem a realização de tais processos.

Já nos elementos que utilizam escalas situacionais ou qualitativas, as evidências tenderão a comportar mais possibilidades, visto que as escalas não correspondem a uma estrutura específica. Assim, elas poderão variar de capturas de tela de um sistema, uma declaração por escrito, um relatório ou mesmo uma fotografia, por exemplo.

No formulário de autoavaliação do MMOuP será possível inserir o link no qual tais evidências poderão ser encontradas. No entanto, caso a documentação não esteja disponível publicamente na internet, será possível realizar o upload do arquivo em campo específico do formulário.

IMPORTANTE! Evidências são relevantes para embasar o nível de maturidade atribuído a si pela unidade de ouvidoria, mas nem todas as informações devem ser compartilhadas como evidências sem uma avaliação criteriosa da unidade acerca dos riscos de expor tal informação. Assim, evite inserir como evidência informações que contenham dados pessoais identificados de agentes públicos ou de terceiros, ou informações que possam trazer risco aos ativos de sua instituição.

d. Preenchimento do formulário

O formulário de autoavaliação do MMOuP é disponibilizado às unidades do SisOuv automaticamente no sistema e-Aud. É por meio deste sistema que ocorrem todas as interações de avaliação entre órgão central e setoriais.

Caso a sua unidade não faça parte do SisOuv mas componha a Rede Nacional de Ouvidorias, a solicitação de cadastro de sua unidade deverá ser encaminhada por meio do e-mail:

renouv@cgu.gov.br

Para uso do sistema e-Aud, aconselhamos a consulta aos tutoriais disponibilizados juntamente com este Guia.

Vejam os quais evidências são desejáveis para cada um dos elementos do MMOuP, bem como as orientações básicas para preenchimento do formulário de autodiagnóstico:

I. Dimensão Estruturante

O modelo se inicia por esta dimensão. Ela está dividida nos seguintes objetivos e elementos:

OBJETIVOS	ELEMENTOS
Institucionalidade	Relevância Institucional <i>Locus</i> organizacional
Capacidades e garantias da equipe	Rotatividade da equipe Estabilidade da equipe Escolaridade da equipe Heterogeneidade da equipe Condutas
Capacidades e garantias do titular	Escolaridade do titular Garantias do titular Critérios de nomeação do titular Acesso ao nível estratégico
Planejamento e Gestão eficiente	Planejamento operacional Formação de competências Eficiência de alocação de recursos Segurança da Informação Planejamento e execução orçamentária
Infraestrutura e Acessibilidade	Infraestrutura tecnológica Infraestrutura de base de dados Infraestrutura física Acessibilidade tecnológica Experiência do usuário

I.1. Institucionalidade

I.1.1. Relevância Institucional

Verificador: Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não existe formalmente na estrutura do órgão, e as suas competências são exercidas de maneira dispersa entre as unidades da instituição.	Não há necessidade de comprovação	Não há necessidade de inclusão de documentos ou links no formulário.
Básico A ouvidoria existe, porém sem estrutura própria, visto que as suas competências foram formalmente atribuídas a uma unidade específica do órgão ou entidade.	1. Ato(s) normativo(s) publicado (s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que atribua as atividades de ouvidoria a uma unidade específica do órgão ou entidade.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.
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.	1. Ato(s) normativo(s) publicado (s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que inclua a ouvidoria no organograma da instituição; 2. Ato(s) normativo(s) publicado (s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que crie uma estrutura de governança de serviços ou que estabeleça tal competência a estrutura existente e que inclua a ouvidoria nessa estrutura ou documento formal e assinado por autoridade competente que estabeleça fluxo(s) de trabalho relacionado(s) ao processo de tomada de decisões referentes à gestão de serviços do órgão e inclua a ouvidoria nesse fluxo; e 3. Ato(s) normativo(s) publicado (s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que crie uma estrutura de governança de Políticas Públicas ou que estabeleça tal competência à estrutura existente e que inclua a ouvidoria nessa estrutura ou documento formal e assinado por autoridade competente que estabeleça fluxo(s) de trabalho relacionado(s) ao processo de tomada de decisões referentes às políticas públicas do órgão e inclua a ouvidoria nesse fluxo.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos. As três evidências deverão ser entregues para comprovação do nível de maturidade. Ainda, é importante ressaltar que uma mesma norma poderá endereçar as três evidências, quando instituir a ouvidoria e, por exemplo, uma estrutura de governança de serviços e políticas públicas, de forma expressa.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>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 e é formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do órgão.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ato(s) normativo(s) publicado (s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que inclua a ouvidoria no organograma da instituição; 2. Ato(s) normativo(s) publicado (s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que crie uma estrutura de governança de serviços ou que estabeleça tal competência à estrutura existente e que inclua a ouvidoria nessa estrutura ou documento formal e assinado por autoridade competente que estabeleça fluxo(s) de trabalho relacionado(s) ao processo de tomada de decisões referentes à gestão de serviços do órgão e inclua a ouvidoria nesse fluxo; 3. Ato(s) normativo(s) publicado (s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que crie uma estrutura de governança de Políticas Públicas ou que estabeleça tal competência à estrutura existente e que inclua a ouvidoria nessa estrutura ou documento formal e assinado por autoridade competente que estabeleça fluxo(s) de trabalho relacionado(s) ao processo de tomada de decisões referentes às políticas públicas do órgão e inclua a ouvidoria nesse fluxo; e 4. Ato(s) normativo(s) publicado (s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que estabeleça a estrutura de governança estratégica do órgão e que insira a ouvidoria nesta estrutura ou documento formal e assinado por autoridade competente que estabeleça a estrutura de governança estratégica do órgão e que insira a ouvidoria nesta estrutura. 	<p>No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p> <p>É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos, caso existam documentos em ambos os formatos. As quatro evidências deverão ser entregues para comprovação do nível de maturidade.</p> <p>Ainda, é importante ressaltar que uma mesma norma poderá endereçar as quatro evidências, quando instituir a ouvidoria e, por exemplo, uma estrutura de governança estratégica que se ocupe de serviços e políticas públicas, de forma expressa.</p>

1.1.2. Locus organizacional

Verificador: Qual vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não possui estrutura formal e não há atribuição de suas competências para unidade específica do órgão ou entidade.	Não há necessidade de comprovação	Não há necessidade de inclusão de documentos ou links no formulário.
Básico A ouvidoria não possui estrutura formal, e suas competências são atribuídas a unidade específica do órgão ou entidade.	Ato(s) normativo(s) publicados em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que confirmam as atividades de ouvidoria a unidade específica do órgão ou entidade.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.
Sustentado A ouvidoria é institucionalizada por meio de estrutura formal vinculada a área meio ou subunidade finalística do órgão ou entidade.	Ato(s) normativo(s) publicados em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que evidencie(m) a existência de estrutura formal vinculada à área meio do órgão ou subunidade finalística do órgão ou entidade.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.
Otimizado A ouvidoria possui, a fim de minimizar camadas hierárquicas, estrutura formal vinculada a alta direção do órgão ou entidade, compreendendo no caso dos ministérios o Ministro de Estado ou Secretário-Executivo, e nos demais o dirigente máximo ou conselho de administração.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que evidencie(m) a vinculação à alta direção do órgão ou entidade em que ela está inserida.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.

I.2. Capacidades e garantias da equipe

I.2.1. Rotatividade da equipe

Verificador: Qual o índice de rotatividade de sua equipe?

Tipo de escala: *Situacional*

IMPORTANTE! Para calcular esse índice, observe a seguinte fórmula $[(\text{total de membros que saíram da equipe no último exercício} + \text{total de membros que ingressaram na equipe no último exercício}) / \text{total de membros da equipe}] \times 100$

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Mais de 80%	Não é necessária comprovação	Não é necessária comprovação.
Básico Entre 50% e 80%	Memória de cálculo em que conste o (1) número de ingressos no exercício, (2) número de desligamentos no exercício e (3) número de agentes na equipe de ouvidoria ao final do exercício.	É necessário realizar o cálculo indicado no texto do verificador, de acordo com o ingresso/saída de membros da equipe. No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.
Sustentado Entre 21% e 49%	Memória de cálculo em que conste o (1) número de ingressos no exercício, (2) número de desligamentos no exercício e (3) número de agentes na equipe de ouvidoria ao final do exercício.	É necessário realizar o cálculo indicado no texto do verificador, de acordo com o ingresso/saída de membros da equipe. No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.
Otimizado Menos de 20%	Memória de cálculo em que conste o (1) número de ingressos no exercício, (2) número de desligamentos no exercício e (3) número de agentes na equipe de ouvidoria ao final do exercício.	É necessário realizar o cálculo indicado no texto do verificador, de acordo com o ingresso/saída de membros da equipe no ano de exercício anterior ao do preenchimento do Modelo. No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.

I.2.2. Estabilidade da equipe

Verificador: Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico)

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem mais de 80% da força de trabalho da ouvidoria.	Não é necessária a comprovação	Não é necessária a inclusão de textos ou arquivos.
Básico Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem entre 50% e 80% da força de trabalho da ouvidoria.	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação, vínculo e cargo dos colaboradores da ouvidoria de forma objetiva; ou declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando, e se há ou não, vínculo com a administração pública.	<p>O órgão ou entidade pode divulgar em transparência ativa no sítio eletrônico do órgão/ entidade a relação dos agentes públicos, efetivos ou não, lotados ou em exercício no órgão ou entidade, com atuação na atividade de ouvidoria, de forma a tornar transparente a composição e facilitar a apresentação de evidência para esse item.</p> <p>A ouvidoria deve calcular a porcentagem com base na relação de colaboradores apresentada nas evidências.</p> <p>No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p> <p>É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.</p> <p>O extrato poderá conter apenas o número de agentes públicos lotados na unidade por cada tipo de vínculo.</p>

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Sustentado</p> <p>Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da ouvidoria.</p>	<p>Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação, vínculo e cargo dos colaboradores da ouvidoria de forma objetiva; ou</p> <p>Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando e se há ou não vínculo com a administração pública.</p>	<p>O órgão ou entidade pode divulgar em transparência ativa no sítio eletrônico do órgão/ entidade a relação dos agentes públicos, efetivos ou não, lotados ou em exercício no órgão ou entidade, com atuação na atividade de ouvidoria, de forma a tornar transparente a composição e facilitar a apresentação de evidência para esse item.</p> <p>A ouvidoria deve calcular a porcentagem com base na relação de colaboradores apresentada nas evidências.</p> <p>No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p> <p>É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.</p> <p>O extrato poderá conter apenas o número de agentes públicos lotados na unidade por cada tipo de vínculo.</p>
<p>Otimizado</p> <p>Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem menos de 20% da força de trabalho da ouvidoria.</p>	<p>Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação, vínculo e cargo dos colaboradores da ouvidoria de forma objetiva; ou</p> <p>Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando e se há ou não vínculo com a administração pública.</p>	<p>O órgão ou entidade pode divulgar em transparência ativa no sítio eletrônico do órgão/ entidade a relação dos agentes públicos, efetivos ou não, lotados ou em exercício no órgão ou entidade, com atuação na atividade de ouvidoria, de forma a tornar transparente a composição e facilitar a apresentação de evidência para esse item.</p> <p>A ouvidoria deve calcular a porcentagem com base na relação de colaboradores apresentada nas evidências.</p> <p>No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p> <p>É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.</p> <p>O extrato poderá conter apenas o número de agentes públicos lotados na unidade por cada tipo de vínculo.</p>

I.2.3. Escolaridade da equipe

Verificador: Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Até 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.	Não é necessária comprovação	Não é necessária a inclusão de textos ou arquivos.
Básico Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo.	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação e escolaridade dos colaboradores da ouvidoria de forma objetiva; ou Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando a escolaridade de cada membro.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.
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.	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação e escolaridade dos colaboradores da ouvidoria de forma objetiva; ou Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando a escolaridade de cada membro.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.
Otimizado Mais de 60% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 40% possui pós-graduação lato-sensu ou estrito-sensu.	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação e escolaridade dos colaboradores da ouvidoria de forma objetiva; ou Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando a escolaridade de cada membro.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.

I.2.4. Heterogeneidade da equipe

Verificador: Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Toda a equipe possui a mesma formação acadêmica	Não é necessária a comprovação.	Não é necessária a inclusão de textos ou arquivos.
Básico Entre 2 e 3 formações distintas ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, entre 20% e 79% da equipe com formação distinta.	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação e formação dos colaboradores da ouvidoria; ou Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando a formação de cada membro.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.
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.	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação e formação dos colaboradores da ouvidoria; ou Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando a formação de cada membro.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.
Otimizado Mais de 5 formações distintas ou, no caso de unidades com até 4 integrantes, 100% da equipe com formação distinta.	Página do órgão ou entidade (ou página de transparência) em que conste os nomes, lotação e formação dos colaboradores da ouvidoria; ou Declaração assinada (digitalmente ou fisicamente) do ouvidor com a relação de colaboradores da ouvidoria indicando a formação de cada membro.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. É possível incluir, na mesma resposta, links e arquivos caso existam documentos em ambos os formatos.

I.2.5. Condutas

Verificador: A ouvidoria possui algum instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não possui nenhum instrumento.	Não é necessária a comprovação	Não é necessária a inclusão de textos ou arquivos.
Básico A ouvidoria não possui instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, todavia estes são orientados de acordo com as normas existentes na instituição à que a unidade está vinculada.	Código de ética (ou de conduta) do órgão ou entidade sem considerar especificidades da ouvidoria.	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o código de ética em formato PDF ou incluído no campo de texto link para esse documento.
Sustentado A ouvidoria possui instrumento formal que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, e estes são orientados continuamente nos termos do instrumento.	Código de ética (ou de conduta) da ouvidoria, ou da organização contemplando especificidades da ouvidoria, devidamente formalizado e publicado, acessível e disponível a todos os servidores, colaboradores e usuários; e Evidências das orientações periódicas sobre o código.	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o código de ética em formato PDF ou incluído no campo de texto link para esse documento; Para comprovação da divulgação do treinamento e da participação da equipe na atualização do instrumento, é possível fazer um relato de como se dá a divulgação, os treinamentos e a atualização e complementá-lo com registros como fotos, links para páginas na internet ou mesmo prints de tela. É possível incluir, na mesma resposta, links, textos e arquivos.
Otimizado A ouvidoria possui instrumento formal que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria equipe, a qual conhece e é orientada continuamente nos termos do instrumento.	Código de ética (ou de conduta) da ouvidoria, ou da organização contemplando especificidades da ouvidoria, devidamente formalizado e publicado, acessível e disponível a todos os servidores, colaboradores e usuários; Evidências da divulgação, como também de orientações periódicas sobre o código; e Evidências da participação da equipe na atualização do instrumento.	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o código de ética em formato PDF ou incluído no campo de texto link para esse documento; Para comprovação da divulgação do treinamento e da participação da equipe na atualização do instrumento, é possível fazer um relato de como se dá a divulgação, os treinamentos e a atualização, e complementá-lo com registros como fotos, links para páginas na internet ou mesmo prints de tela. É possível incluir, na mesma resposta, links, textos e arquivos.

I.3. Capacidades e garantias do titular

I.3.1. Escolaridade do titular

Verificador: Qual é o nível de escolaridade do (a) ouvidor (a) em exercício?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Até Nível médio.	Cópia do certificado de ensino médio do titular; ou Página na internet com o currículo do ouvidor.	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o certificado em formato PDF ou incluído no campo de texto link para página na internet em que conste o currículo do ouvidor, com menção expressa à formação no ensino médio.
Básico Ensino técnico.	Cópia do certificado do Ensino técnico do titular; ou Página na internet com o currículo do ouvidor, com menção expressa ao ensino técnico	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o certificado em formato PDF ou incluído no campo de texto link para página na internet em que conste o currículo do ouvidor, com menção expressa ao ensino técnico.
Sustentado Ensino superior.	Cópia do certificado de Ensino superior do titular; ou Página na internet com o currículo do ouvidor, com menção expressa à graduação.	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o certificado em formato PDF ou incluído no campo de texto link para página na internet em que conste o currículo do ouvidor, com menção expressa à graduação.
Otimizado Pós-graduação lato sensu ou estrito sensu.	Cópia do certificado de Pós-graduação lato sensu ou estrito sensu do titular; ou Página na internet com o currículo do ouvidor, com menção expressa à pós-graduação.	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o certificado em formato PDF ou incluído no campo de texto link para página na internet em que conste o currículo do ouvidor, com menção expressa à pós-graduação.

I.3.2. Garantias do titular

Verificador: ○ (a) titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não há nenhum mecanismo de proteção instituído.	Não há nenhum mecanismo de proteção instituído.	Não é necessária comprovação
Básico Não há mecanismo formalizado, mas existem proteções gerais que são observadas pelos dirigentes.	Proteções gerais que são observadas pelos dirigentes.	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado documento, bem como relato ou link para página que comprove que há proteções que são observadas pelos dirigentes, a exemplo de código de ética do órgão, orientações internas ou de órgão externo.
Sustentado Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, contudo sem supervisão ou monitoramento externo ao órgão.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade em que sejam estabelecidos critérios para demissão, destituição ou exoneração sem justa causa do cargo de ouvidor. Tal ato não necessita ser publicado diretamente pelo órgão ao qual a unidade esteja vinculada, podendo ser emanado de órgão central ou de autoridade máxima do Ente e Poder a que pertence o órgão, por exemplo.	O ato normativo deverá expressamente prever em suas cláusulas específicas as hipóteses de demissão, destituição, exoneração e/ou dispensa de ouvidores. No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o ato normativo em formato PDF ou incluir no campo de texto link para o ato normativo.
Otimizado Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, com supervisão ou monitoramento externo ao órgão.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade em que sejam estabelecidos critérios para demissão, destituição ou exoneração sem justa causa do cargo de ouvidor, com previsão de supervisão ou monitoramento externo ao órgão, com o objetivo de permitir estabilidade no exercício da função. Tal ato não necessita ser publicado diretamente pelo órgão ao qual a unidade esteja vinculada, podendo ser emanado de órgão central ou de autoridade máxima do Ente e Poder a que pertence o órgão, por exemplo.	O ato normativo deverá prever em suas cláusulas as hipóteses de demissão, destituição, exoneração e/ou dispensa de ouvidores, assim como indicar o órgão responsável pelo seu monitoramento ou supervisão. No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o ato normativo em formato PDF ou incluir no campo de texto link para o ato normativo.

I.3.3 Critérios de Nomeação do Titular

Verificador: Existem critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Básico Não há critério formalizado ou costume institucional que ampare a nomeação ou designação do titular.	Não existem	Não há necessidade de comprovação de requisitos.
Inicial Não há critério formalizado, mas existe um mapeamento com as competências desejáveis do titular da unidade, o qual pode auxiliar na escolha do titular.	Mapeamento com as competências desejáveis do titular da unidade, embora não esteja devidamente formalizado.	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado documento que apresente o mapeamento ou incluído, no campo de texto, link para esse mapeamento.
Sustentável Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, e ele define as competências necessárias para o cargo de titular da unidade, bem como o procedimento de seleção.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que ao menos defina(m) as competências mínimas necessárias para o exercício do cargo de titular da unidade. Tal ato não necessita ser publicado diretamente pelo órgão ao qual a unidade esteja vinculada, podendo ser emanado de órgão central ou de autoridade máxima do Ente e Poder a que pertence o órgão, por exemplo.	O ato normativo deverá expressamente definir as competências mínimas para o exercício do cargo de ouvidor, a saber: escolaridade, notórios conhecimentos na área, experiência profissional, reputação ilibada, entre outras. No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o ato normativo em formato PDF ou incluído no campo de texto link para o ato normativo.
Otimizado Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, que define as competências necessárias para o cargo de titular da unidade, bem como forma ou procedimento de seleção.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que estabeleça(m) critérios e procedimentos formais de seleção, assim como defina as competências necessárias para o exercício do cargo de titular da unidade. Tal ato não necessita ser publicado diretamente pelo órgão ao qual a unidade esteja vinculada, podendo ser emanado de órgão central ou de autoridade máxima do Ente e Poder a que pertence o órgão, por exemplo.	O ato normativo deverá expressamente instituir diretrizes e critérios específicos para seleção do (s) titular (es) máximo (s) da área de Ouvidoria, e/ou competências para o exercício do cargo, a saber, contendo no mínimo requisitos relacionados à escolaridade, notórios conhecimentos na área, experiência profissional, reputação ilibada, entre outras. No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o ato normativo em formato PDF ou incluído no campo de texto link para o ato normativo.

I.3.4. Acesso ao Nível Estratégico

Verificador: Com qual frequência o (a) titular da unidade de ouvidoria se reúne com o dirigente máximo da instituição?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Nunca ou eventualmente em período superior a um ano.	Não é necessária a comprovação	Não é necessária a inclusão de textos ou arquivos.
Básico O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam eventualmente ao longo do ano.	Relato do(a) titular da unidade de ouvidoria sobre a comunicação com a autoridade máxima.	O relato do(a) titular da unidade de ouvidoria, no campo aberto do formulário, sobre como se dá a comunicação entre o ouvidor e a autoridade máxima.
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.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que estabeleça(m) a rotina de comunicação com a autoridade máxima ou que inclua o (a) titular da unidade de ouvidoria em colegiado com periodicidade de reunião; ou Mapeamento de fluxo em que esteja estabelecida a rotina de comunicação do(a) titular da unidade de ouvidoria.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas as evidências de agenda em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essas evidências. As evidências podem ser complementadas com relato do(a) titular, no campo aberto do formulário, sobre a rotina de comunicação com a autoridade máxima.
Otimizado O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam periodicamente ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas, bem como eventualmente, para a solução de casos concretos ou em razão da participação do titular da ouvidoria nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que estabeleça(m) a rotina de comunicação com a autoridade máxima ou que inclua o (a) titular da unidade de ouvidoria em colegiado com periodicidade de reunião; ou Mapeamento de fluxo em que esteja estabelecida a rotina de comunicação do(a) titular da unidade de ouvidoria.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas as evidências de agenda em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essas evidências. As evidências podem ser complementadas com relato do(a) titular, no campo aberto do formulário, sobre a rotina de comunicação com a autoridade máxima.

I.4. Planejamento e Gestão eficiente

I.4.1. Planejamento operacional

Verificador: A Ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não realiza ação de planejamento específica, executando as suas atividades de acordo com as oportunidades e demandas que surgem.	Não existem	Não é necessário incluir evidências.
Básico Existe planejamento das ações de ouvidoria, mas este é realizado de maneira pontual, sempre focado em ações específicas a serem realizadas, isto é, não existe planejamento das ações com o foco no exercício.	Documento(s) que formaliza(m) o planejamento das ações específicas realizadas pela ouvidoria.	Exemplos: (1) planilhas contendo matriz de planejamento das ações de ouvidoria; (2) ordens de serviço que prevejam as etapas da ação, estimativa de tempo de execução, e o resultado esperado; (3) Termos de abertura de projeto. No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluir, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).
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.	Documento público e formal que comprove o planejamento anual da ouvidoria ou Extração de sistema de planejamento e acompanhamento de atividades.	No preenchimento do formulário, deverá ser anexado o documento em formato PDF ou incluir, no campo de texto, link para esse documento.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, 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. Além disso, este plano é periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.</p>	<p>Documento público e formal que estabeleça o Planejamento anual da ouvidoria;</p> <p>Documento público e formal que estabeleça o Planejamento Estratégico do órgão a que se vincula a unidade de ouvidoria;</p> <p>Relato do (a) titular da ouvidoria sobre a periodicidade de revisão do planejamento anual da ouvidoria.</p>	<p>Deve ser clara a vinculação do planejamento da ouvidoria com os objetivos estratégicos e metas estabelecidos no Planejamento Estratégico da Instituição.</p> <p>No preenchimento do formulário, deverão ser anexados documentos em formato PDF ou incluir, no campo de texto, link para esses documentos. O relato do(a) titular pode ser incluído no campo texto do formulário.</p>

I.4.2. Formação de Competências

Verificador: A ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não possui mapeamento de competências desejáveis e não dispõe de ferramentas para registro das capacitações realizadas pela equipe.	Não existem	Não há necessidade de comprovação
Básico Existe uma lista de competências desejáveis para a equipe de ouvidoria, mas não há um controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas e as competências já adquiridas.	Lista de competências desejáveis para a ouvidoria.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).
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.	Plano de capacitação anual formalizado que contenha, no mínimo, <ul style="list-style-type: none">• A lista de competências desejáveis para a ouvidoria;• O mapeamento das competências existentes; e• As lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s). As evidências podem estar consolidadas em um documento único, a exemplo de extrato de processo de Plano de Capacitação que contenha todas as informações, ou distribuídas em mais de um documento, que estejam vinculados a um Plano de Capacitação.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>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. Existe controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas, inclusive sobre a sua qualidade, e tais informações são utilizadas para a revisão anual do Plano de Capacitação.</p>	<p>Plano de capacitação anual formalizado que contenha, no mínimo,</p> <ul style="list-style-type: none"> • A lista de competências desejáveis para a ouvidoria; • O mapeamento das competências existentes; • As lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação; e • O registro das capacitações realizadas e sua qualidade. 	<p>No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluídos, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).</p> <p>As evidências podem estar consolidadas em um documento único, a exemplo de extrato de processo de Plano de Capacitação que contenha todas as informações, ou distribuídas em mais de um documento, que estejam vinculados a um Plano de Capacitação. Neste caso, é necessária a inclusão de todos os documentos no formulário.</p> <p>As capacitações realizadas devem estar alinhadas com as prioridades definidas no Plano de Capacitação.</p>

I.4.3. Eficiência na alocação de recursos

Verificador: A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria, nem estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.	Não existem	Não há necessidade de comprovação
Básico Existe mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas.	Documento que mapeia a variação no volume das demandas da ouvidoria, podendo ser um conjunto de relatórios anuais ou simplesmente o conjunto de dados estruturados relacionados ao número de demandas recebidas, desagregadas em meses ou em parcelas menores de tempo.	No preenchimento do formulário, o deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).
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.	Instrumento que formaliza o planejamento anual das atividades da ouvidoria com base no mapeamento das demandas dos anos anteriores; e, caso não esteja no mesmo instrumento, mapeamento das demandas da ouvidoria ao longo do tempo e de suas causas.	No preenchimento do formulário, o deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).
Otimizado 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, bem como para a definição de estratégias de mitigação de riscos nos processos da unidade.	Instrumento(s) que formaliza(m) o planejamento anual das atividades da ouvidoria com base no mapeamento das demandas dos anos anteriores e que apresenta(m) estratégias de mitigação de riscos; e, caso não esteja no mesmo instrumento, mapeamento das demandas da ouvidoria ao longo do tempo e suas causas.	No preenchimento do formulário, o deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).

I.4.4. Segurança da Informação

Verificador: Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não há.	Não há evidências associadas	Não há necessidade de comprovação
Básico Existem processos mapeados, bem como riscos a eles associados. São realizadas ações pontuais de mitigação de riscos, mas estas não constam em planos de ação e tampouco compõem um processo de gestão de riscos.	Mapeamento dos processos; Diagnóstico de riscos de segurança de informações da Ouvidoria;	As evidências podem estar em um único documento ou em documentos diferentes. No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).
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.	Política de Segurança da Informação e Comunicações da Instituição; Mapeamento dos processos com diagnóstico de riscos de segurança de informações da Ouvidoria; e Plano(s) de ação para a gestão de riscos da ouvidoria.	As evidências podem estar em um único documento ou em documentos diferentes. No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>A instituição a que a ouvidoria está vinculada possui uma Política de Segurança da Informação e Comunicações institucionalizada, e a unidade realiza, no mapeamento de seus processos, o diagnóstico de riscos de segurança de informações, executando a gestão de riscos por meio de planos de ação periodicamente atualizados. A gestão de riscos é realizada em todo o ciclo de vida das informações, e incorpora as ações relacionadas tanto à tutela dos direitos de solicitantes de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, quanto dos titulares de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709, de 2018.</p>	<p>Política de Segurança da Informação e Comunicações da Instituição;</p> <p>Mapeamento dos processos com diagnóstico de riscos de segurança de informações da Ouvidoria; e</p> <p>Plano(s) de ação para a gestão de riscos da ouvidoria que abarque todo o ciclo de vida das informações e incorpore as ações relacionadas tanto à tutela dos direitos de solicitantes de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, quanto dos titulares de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709, de 2018.</p>	<p>As evidências podem estar em um único documento ou em documentos diferentes.</p> <p>No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).</p> <p>Quanto à avaliação de riscos relacionados aos direitos de titulares de dados pessoais, caso a unidade tenha produzido Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018, basta a inserção do documento que comprove a sua produção, sem a necessidade de envio de cópia do relatório.</p>

I.4.5. Planejamento e execução orçamentária

Verificador: Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade, nem qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.	Não existem	Não há necessidade de comprovação
Básico Existe previsão orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, contudo, tal previsão encontra-se vinculada a outra área, tendo a ouvidoria ingerência limitada sobre a definição do valor e a obtenção de recursos financeiros correspondentes à previsão orçamentária.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou documento de planejamento orçamentário do órgão que preveja dotação orçamentária para as atividades de ouvidoria.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).
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.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou documento de planejamento orçamentário do órgão que preveja(m) dotação orçamentária específica para as atividades da ouvidoria e que confira à ouvidoria a requisição de orçamento e a execução financeira dos recursos a ela destinados; e Planejamento anual das atividades da unidade alinhado ao orçamento previsto.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>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. A ouvidoria encontra-se inserida na estrutura de governança financeira e orçamentária do órgão, e a sua execução orçamentária é compatível com o orçamento previsto no plano interno, ressalvadas as ocorrências de contingenciamento no âmbito de toda a organização.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou documento de planejamento orçamentário do órgão que preveja(m) dotação orçamentária específica para as atividades da ouvidoria;</p> <p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou documento de planejamento orçamentário do órgão que preveja dotação orçamentária específica para as atividades da ouvidoria que confira(m) à ouvidoria a requisição de orçamento e a execução financeira dos recursos a ela destinados;</p> <p>e</p> <p>Planejamento anual das atividades da unidade, alinhado ao orçamento previsto;</p> <p>Relatório de execução orçamentária da ouvidoria;</p> <p>Ato normativo ou documento formal que institui a estrutura de governança financeira e orçamentária do órgão.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deverão ser anexados o(s) documento(s) ou incluído, no campo de texto, link para esse(s) documento(s).</p>

I.5. Infraestrutura e Acessibilidade

I.5.1. Infraestrutura tecnológica

Verificador: A ouvidoria possui sistema informatizado de gestão de processos e de informação?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não possui sistema para a gestão de processos nem de informação.	Não existem.	Não há necessidade de comprovação
Básico A ouvidoria possui apenas sistema de gestão de processos, o qual não é específico para as ações de ouvidoria.	Nome do sistema utilizado e link para acesso a esse sistema, caso não desenvolvido pela própria unidade ou, caso desenvolvido pela unidade ou pelo órgão ou entidade a que esteja vinculada, nome, descrição e manuais existentes, com detalhamento de funcionalidades.	No preenchimento do formulário, deverá ser utilizado o campo texto para inclusão do nome do sistema e informações sobre este. O campo texto pode ser complementado com a inclusão de arquivos, como manuais e apresentações. Pode ser incluído manual ou apresentação do sistema de gestão de processos utilizado.
Sustentado A ouvidoria possui sistema não específico para gestão de processos e de informações.	Nome do sistema utilizado e link para acesso a esse sistema, caso não desenvolvido pela própria unidade ou, caso desenvolvido pela unidade ou pelo órgão ou entidade a que esteja vinculada, nome, descrição e manuais existentes, com detalhamento de funcionalidades.	No preenchimento do formulário, deverá ser utilizado o campo texto para inclusão do nome do sistema e informações sobre este. O campo texto pode ser complementado com a inclusão de arquivos, como manuais e apresentações. Pode ser incluído manual ou apresentação do sistema utilizado, evidenciando que se trata de um sistema de gestão de processos e de informações.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>A ouvidoria possui sistema específico para gestão de processos e de informação, com webservice ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas, se necessário.</p>	<p>Nome do sistema utilizado e link para acesso a esse sistema, caso não desenvolvido pela própria unidade ou, caso desenvolvido pela unidade, nome, descrição e manuais existentes, com detalhamento de funcionalidades.</p>	<p>Um sistema de gestão da informação diz respeito a um conjunto de ferramentas para processamento, arquivamento, classificação, localização e compartilhamento de informações, digitais ou físicas. Já os sistemas de gestão de processos têm por objetivo organizar e controlar os diferentes fluxos de trabalho de uma organização, permitindo formar equipes de trabalho, cadastrar tarefas e seus responsáveis, e acompanhar a sua execução.</p> <p>No preenchimento do formulário, deve ser utilizado o campo texto para inclusão do nome do sistema e informações sobre este. O campo texto pode ser complementado com a inclusão de arquivos, como manuais e apresentações.</p> <p>Pode ser incluído manual ou apresentação do sistema utilizado, evidenciando: (1) que se trata de um sistema de gestão de processos e de informações, com webservice ou barramento necessário ao compartilhamento de informações com outros sistemas; e (2) que é um sistema específico para a atividade de ouvidoria.</p>

I.5.2. Infraestrutura de base de dados

Verificador: A ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
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.	Não existem.	Não há necessidade de comprovação
Básico A ouvidoria não possui infraestrutura de base de dados para a gestão de suas informações, estando parte delas armazenadas nos discos rígidos dos computadores utilizados pela equipe e parte em bases de dados de suporte dos sistemas utilizados, fora de qualquer governança da ouvidoria.	Identificação do sistema utilizado e das categorias de informações nele armazenadas. Identificação das categorias de informação armazenadas nos discos rígidos (HD) dos computadores da ouvidoria.	No preenchimento do formulário, deverá ser utilizado o campo texto para identificação dos servidores. O campo texto pode ser complementado com a inclusão de arquivos, como os <i>prints</i> de tela. Exemplo: capturas de tela (<i>prints</i>) das pastas de arquivos armazenados nos servidores do órgão, ou em nuvem, de modo que se permita identificar o data center ou servidor online utilizado; ou link contendo informações básicas a respeito da identificação do servidor de dados
Sustentado As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, fora de qualquer governança da ouvidoria.	Identificação do servidor (<i>data center</i>) próprio ou do órgão/entidade a que se vincula a ouvidoria, caso as informações estejam armazenadas dessa forma. Identificação do servidor online utilizado, caso a ouvidoria armazene suas informações em nuvem.	No preenchimento do formulário, deverá ser utilizado o campo texto para identificação dos servidores. O campo texto pode ser complementado com a inclusão de arquivos, como os <i>prints</i> de tela. Exemplo: capturas de tela (<i>prints</i>) das pastas de arquivos armazenados nos servidores do órgão, ou em nuvem, de modo que se permita identificar o data center ou servidor online utilizado; ou link contendo informações básicas a respeito da identificação do servidor de dados.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, com previsão de instrumentos de governança da unidade de ouvidoria.</p>	<p>Identificação do servidor (<i>data center</i>) próprio ou do órgão/entidade a que se vincula a ouvidoria, caso as informações estejam armazenadas dessa forma; ou</p> <p>Identificação do servidor online utilizado, caso a ouvidoria armazene suas informações em nuvem; e</p> <p>Informar se a ouvidoria tem competência para gerenciar seus arquivos (criar, modificar e excluir) armazenados em sua rede, o que pode estar explícito em contrato ou norma de governança de Tecnologia da Informação do órgão a que a ouvidoria esteja vinculada.</p> <p>Documentação que demonstre, no processo de contratação da solução de TI para armazenamento, a existência de levantamento de requisitos junto à unidade de ouvidoria.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deverá ser utilizado o campo texto para identificação dos servidores. O campo texto pode ser complementado com a inclusão de arquivos, como os <i>prints</i> de tela.</p> <p>Exemplo: capturas de tela (<i>prints</i>) das pastas de arquivos armazenados nos servidores do órgão, ou em nuvem, de modo que se permita identificar o data center ou servidor online utilizado; ou link contendo informações básicas a respeito da identificação do servidor de dados.</p>

I.5.3. Infraestrutura física

Verificador: Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não possui espaço físico para atendimento.	Não existem	Não há necessidade de comprovação
Básico A ouvidoria possui espaço para atendimento, contudo este não é de uso exclusivo para essa finalidade, e encontra-se em local não evidente aos manifestantes que a procuram.	Fotos do local de atendimento.	No preenchimento do formulário, deve ser utilizado o campo texto para descrever o local de atendimento e anexar fotos do local de atendimento.
Sustentado A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento, mas este se encontra em local não evidente aos manifestantes que a procuram.	Declaração do(a) titular da ouvidoria de que o local de funcionamento da ouvidoria é de uso exclusivo para atendimento. Fotos do local de atendimento.	No preenchimento do formulário, deve ser utilizado o campo texto para descrever o local de atendimento e anexar fotos do local de atendimento.
Otimizado A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento e este se encontra em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência.	Declaração do(a) titular da ouvidoria de que o local de funcionamento da ouvidoria atende aos seguintes requisitos: <ul style="list-style-type: none">• É de uso exclusivo para atendimento;• Encontra-se em local de fácil visibilidade para os manifestantes que a procuram;• Atende aos requisitos de acessibilidade;• Está devidamente sinalizado;• Possui conexão de internet adequada; e• Fotos do local de atendimento e suas sinalizações.	Nas fotos, evidenciar cartazes/sinalizações informando a existência de ouvidoria e o local para atendimento perto da entrada do órgão. No preenchimento do formulário, deve ser utilizado o campo texto para descrever o local de atendimento e anexar fotos do local de atendimento.

I.5.4. Acessibilidade tecnológica

Verificador: Como se dá a acessibilidade aos canais de atendimento virtuais da ouvidoria?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento.	Não existem	Não há necessidade de comprovação
Básico A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, mas estes não estão disponibilizados no sítio da instituição a que está vinculada.	Descrição dos canais informatizados (com links de acesso) ou telefônicos para atendimento, disponíveis na ouvidoria.	No preenchimento do formulário, o campo texto deverá ser utilizado para descrever os canais informatizados ou telefônicos para atendimento.
Sustentado A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, que estão disponibilizados no sítio da instituição a que está vinculada.	Descrição dos canais informatizados (com links de acesso) ou telefônicos para atendimento, disponíveis na ouvidoria; e Link com o acesso aos canais de atendimento disponibilizado no sítio da instituição a qual a ouvidoria está vinculada.	O banner de acesso aos sistemas da ouvidoria deve estar em local de boa visibilidade, no sítio da instituição a qual a ouvidoria está vinculada. No preenchimento do formulário, deve ser utilizado o campo texto para descrever os canais informatizados ou telefônicos para atendimento e incluir os links de acesso aos canais e à página da instituição.
Otimizado A ouvidoria possui canais informatizados ou telefônicos para atendimento, estes estão disponibilizados no sítio da instituição a que está vinculada, e tanto o sistema quanto o sítio da instituição estão plenamente aderentes ao padrão de acessibilidade de governo eletrônico eMAG.	Descrição dos canais informatizados (com links de acesso) ou telefônicos para atendimento; Link com o acesso aos canais de atendimento disponibilizado no sítio da instituição à qual a ouvidoria está vinculada; Link do sítio da instituição plenamente aderentes ao padrão de acessibilidade de governo eletrônico eMAG.	O banner de acesso aos sistemas da ouvidoria deve estar em local de boa visibilidade, no sítio da instituição à qual a ouvidoria está vinculada. O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) pode ser acessado no link http://emag.governoeletronico.gov.br/ . No preenchimento do formulário, deve ser utilizado o campo texto para descrever os canais informatizados ou telefônicos para atendimento e incluir os links de acesso aos canais e à página da instituição.

I.5.5. Experiência do Usuário

Verificador: 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?

Tipo de escala: *Situacional*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não há levantamento de perfil direcionado a apoiar a definição de procedimentos, roteiros ou canais de atendimento da ouvidoria.	Não existem	Não há necessidade de comprovação.
Básico Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e esses dados são considerados de maneira pontual ou incidental, na definição dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria.	Relatórios de levantamento de perfil dos usuários resultantes de pesquisa junto aos usuários de serviços públicos.	No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluído no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.
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.	Relatórios de levantamento de perfil dos usuários resultantes de pesquisa junto aos usuários de serviços públicos; Registros de adequações de procedimentos, roteiros e canais de atendimento existentes na ouvidoria, que tiveram por base perfis de manifestantes identificados.	É importante verificar se mesmo sem definição formal, a diversidade de canais existentes no órgão é utilizada visando a proporcionar maior acessibilidade ao cidadão. Apontar exemplos de registros de adequações de procedimentos, roteiros e canais de atendimento existentes na ouvidoria, que tiveram por base a coleta de dados sociodemográficos dos manifestantes: alterações de fluxos de trabalho ou canais de atendimento; atas de reunião; registro de ajustes em sistemas etc. No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluídos no campo de texto links para essa(s) evidências na internet.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>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 leva ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários. Tal processo está integrado com os processos de governança de serviços de tal forma que as alterações nos perfis dos usuários de serviços levem a ajustes periódicos em tais procedimentos, roteiros ou canais de atendimento.</p>	<p>Relatórios de levantamento de perfil dos usuários, resultantes de pesquisa junto aos usuários de serviços públicos;</p> <p>e</p> <p>Roteiros/manuais com descrição orientando quais procedimentos, roteiros e canais de atendimentos devem ser utilizados para cada perfil de usuário identificado por meio de pesquisa junto aos usuários.</p>	<p>O levantamento dos perfis dos usuários deve contemplar a maior quantidade possível de características que possam impactar a acessibilidade do cidadão no contato com a ouvidoria.</p> <p>No preenchimento do formulário, deverão ser anexadas a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluídos no campo de texto links para essa(s) evidências na internet.</p>

2. Dimensão essencial

A dimensão essencial está voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria e está dividida nos seguintes objetivos e elementos:

OBJETIVOS	ELEMENTOS
Governança de serviços	Mapeamento de Serviços
	Monitoramento da Carta
	Qualidade da informação
Transparência e Prestação de Contas	Controle social
	Transparência de desempenho
	Contabilização de benefícios
Processos Essenciais	Processo de tratamento de manifestações
	Processo de tratamento de ouvidoria interna
	Atendimento
	Proteção ao denunciante
	Processo de realização de resolução de conflitos
	Análise preliminar
	Linguagem e adequação de respostas
	Acompanhamento da conclusão de denúncias
	Acompanhamento efetivo de manifestações
Gestão estratégica de informações	Armazenamento de informações
	Perfil dos manifestantes
	Análise de dados
	Produção de informações estratégicas

Nos próximos itens deste guia, detalharemos como aferir o nível de maturidade de ouvidoria em cada um dos elementos da dimensão essencial do MMOuP. Neles, detalharemos as evidências precisam ser apresentadas pela ouvidoria para comprovar o nível do verificador que afirma se encontrar.

2.1. Governança de Serviços

2.1.1. Mapeamento de Serviços

Verificador: Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de mapeamento de serviços.	Não existem.	Não há necessidade de comprovação
Básico A ouvidoria apoia os gestores de serviço no processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, sem, contudo, haver procedimento e rotinas específicas para essa finalidade.	Comprovantes de que a ouvidoria participa, do mapeamento dos serviços da instituição, mesmo sem que exista ato normativo ou processo formalizados em que esteja prevista sua participação.	A comprovação pode se dar por meio da apresentação de documentos tais como relatórios, atas de reuniões ou outros documentos que demonstrem que a ouvidoria contribuiu com o mapeamento dos serviços da instituição. No preenchimento do formulário, deve-se anexar o(s) ato(s) normativo(s) e demais documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para esse(s) ato(s) normativo(s) e documentos na internet.
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.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade prevendo o mapeamento dos serviços da instituição, em que a ouvidoria esteja expressamente inserida como coordenadora. ou Processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, incluindo a ouvidoria como coordenadora do processo.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar o(s) ato(s) normativo(s) e demais documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para esse(s) ato(s) normativo(s) e documentos na internet.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>A ouvidoria participa da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/17), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que regule(m) a governança dos serviços prestados e o mapeamento dos serviços da instituição, em que a ouvidoria esteja expressamente inserida como parte da governança e coordenadora do processo de mapeamento.</p> <p>e</p> <p>Processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade, contemplando identificação de necessidades de adequações nos serviços existentes ou de estruturação de novos serviços a partir de informações levantadas junto aos usuários e incluindo a ouvidoria como parte do processo.</p>	<p>No preenchimento do formulário, o deve-se anexar o(s) ato(s) normativo(s) e demais documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para esse(s) ato(s) normativo(s) e documentos na internet.</p>

2.1.2. Monitoramento da Carta

Verificador: Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços.	Não existem.	Não é necessária a comprovação.
Básico A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, em processos de trabalho não estruturados, encaminhando-os aos gestores de serviços.	Relatórios de avaliação de aderência da execução dos serviços prestados pela instituição aos parâmetros definidos na Carta de Serviços (Relatório de Gestão). Comprovantes de que o resultado das avaliações da aderência dos serviços prestados pela instituição, foram disponibilizados aos gestores dos serviços.	<ul style="list-style-type: none">• A ouvidoria deve coletar e tratar dados referentes a todos os serviços que integram a Carta de Serviços da Instituição.• É importante que a Carta de Serviços contemple, no mínimo, as informações dispostas nos §§ 2º e 3º do art. 7º da Lei nº 13.460/2017. No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para esses documentos na internet
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.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que institucionalize(m) a rotina de consolidação, análise e envio, pela ouvidoria ao gestor do serviço, das informações coletadas junto aos usuários, bem como a adoção de providências, pelo gestor, decorrentes das informações recebidas. Metodologia utilizada para a coleta de dados e avaliação dos serviços prestados pela instituição; e Relatórios de avaliações de serviços feitas pelos usuários, com análise de aderência da execução dos serviços prestados pela instituição aos parâmetros definidos na Carta de Serviços.	<ul style="list-style-type: none">• A ouvidoria deve coletar e tratar dados referentes a todos os serviços que integram a Carta de Serviços da Instituição.• É importante que a Carta de Serviços contemple, no mínimo, as informações dispostas nos §§ 2º e 3º do art. 7º da Lei nº 13.460/2017. No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para esses documentos na internet

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>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 institucionalizados que abrangem, também, o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que institucionalize(m) a rotina de consolidação, análise e envio, pela ouvidoria ao gestor do serviço, das informações coletadas junto aos usuários, bem como a adoção de providências, pelo gestor, decorrentes das informações recebidas;</p> <p>Documentação que comprove rotina de acompanhamento da adoção de providências pelo gestor;</p> <p>Metodologia utilizada para a coleta de dados e avaliação dos serviços prestados pela instituição; e</p> <p>Relatórios de avaliações de serviços feitas pelos usuários, com análise de aderência da execução dos serviços prestados pela instituição aos parâmetros definidos na Carta de Serviços.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A ouvidoria deve coletar e tratar dados referentes a todos os serviços que integram a Carta de Serviços da Instituição. • É importante que a Carta de Serviços contemple, no mínimo, as informações dispostas nos §§ 2º e 3º do art. 7º da Lei nº 13.460/2017. <p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos de todas as evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para esses documentos na internet.</p>

2.1.3. Qualidade da Informação

Verificador: 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?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de atualização de informações na Carta de Serviços.	Não existem.	Não é necessária a comprovação.
Básico A ouvidoria apoia o processo de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, sem, contudo, existirem procedimento e rotinas específicas para essa finalidade.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou mapeamento(s) de processo(s) e fluxo(s) do órgão ou entidade que incluam a ouvidoria no processo de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para esses documentos na internet.
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.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que atribuam à unidade de ouvidoria a competência para a condução do processo de atualização da Carta de Serviços e que defina: (i) rotinas de atualização, (ii) critérios para atualização, (iii) meios de comunicação com os gestores de serviços para esta finalidade; Documento(s) que comprove(m) a condução, pela ouvidoria, do processo periódico de atualização e revisão crítica das informações sobre os serviços, por meio de rotinas específicas para essa finalidade; e Link de divulgação da Carta de Serviços no site da instituição.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para esses documentos na internet.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>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, monitorando os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e adotando medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que atribuam à unidade de ouvidoria a competência para a condução do processo de atualização da Carta de Serviços e que defina: (i) rotinas de atualização, (ii) critérios para atualização, (iii) meios de comunicação com os gestores de serviços para esta finalidade;</p> <p>Documento(s) que comprove(m) a condução, pela ouvidoria, do processo periódico de atualização e revisão crítica das informações sobre os serviços, por meio de rotinas específicas para essa finalidade;</p> <p>Link de divulgação da Carta de Serviços no site da instituição; e</p> <p>Documento institucional que estabeleça indicadores para o monitoramento da qualidade dos serviços prestados nos termos indicados na carta de serviços, bem como documento que comprove a mensuração periódica destes indicadores.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para esses documentos na internet.</p>

2.2. Transparência e Prestação de Contas

2.2.1. Controle Social

Verificador: A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não disponibiliza ferramentas de mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento por ela prestado.	Não existem	Não é necessária a comprovação
Básico Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria, todavia, não há procedimento formalizado e periódico de análise destes dados, a qual é realizada incidental e esporadicamente.	Declaração do(a) titular da ouvidoria; ou documento formal que descreva a ferramenta utilizada para a mensuração da satisfação do usuário; ou página em que o sistema disponível na internet de mensuração esteja disponível.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para a ferramenta utilizada para mensuração da satisfação do usuário. Convém ressaltar que muitos sistemas de recebimento e tratamento de manifestações já possuem ferramentas de avaliação de satisfação e de feedback de atendimento neles incorporados.
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.	Declaração do(a) titular da ouvidoria; ou documento formal que descreva a ferramenta utilizada para a mensuração da satisfação do usuário; ou página em que o sistema disponível na internet de mensuração esteja disponível; Ato(s) normativo(s), publicado(s) interna ou externamente que estabeleçam as rotinas de análise de dados de satisfação do usuário.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para a ferramenta de mensuração da satisfação do usuário e para o ato normativo que formaliza o procedimento de análise de satisfação do usuário ou outros documentos disponibilizados na internet.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>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, bem como de monitoramento de providências adotadas em decorrência destas análises e dos resultados da implantação de tais providências.</p>	<p>Declaração do(a) titular da ouvidoria; ou documento formal que descreva a ferramenta utilizada para a mensuração da satisfação do usuário; ou página em que o sistema disponível na internet de mensuração esteja disponível;</p> <p>Ato(s) normativo(s), publicado na internet ou em boletim interno, mapeamento de processos ou outro documento formal que estabeleça o procedimento de análise de satisfação do usuário e o monitoramento das providências adotadas e resultados obtidos.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para a ferramenta de mensuração da satisfação do usuário; para o ato normativo que formaliza o procedimento de análise de satisfação do usuário e monitoramento de resultados ou outros documentos disponibilizados na internet.</p>

2.2.2. Transparência de desempenho

Verificador: Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?

Tipo de escala: *Qualitativa*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não dá transparência a nenhum dado relacionado ao seu desempenho.	Não existem	Não é necessária a comprovação.
Básico A ouvidoria produz relatórios acerca de seu desempenho, sem periodicidade definida, os quais são publicizados internamente.	Relatórios gerencias informando os resultados quantitativos de seu desempenho, preferencialmente apresentado no formato de boletim interno ou outro instrumento congênere em que os relatórios de desempenho são disponibilizados.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
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.	Ato normativo publicado em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou outro documento formal que institua a periodicidade, as formas e as informações de desempenho disponibilizadas pela ouvidoria; e Relatórios gerencias informando os resultados quantitativos e qualitativos de seu desempenho.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos
Otimizado A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de seu desempenho com periodicidade mínima anual, no âmbito de procedimento formalmente instituído, bem como plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, ao qual é dado transparência interna e externa ao órgão.	Ato normativo publicado em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou outro instrumento formal que institua a periodicidade, as formas e as informações de desempenho disponibilizadas pela ouvidoria; e Relatórios gerenciais informando os resultados quantitativos e qualitativos de seu desempenho; Plano de ação anual disponibilizado interna e externamente.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.

2.2.3. Contabilização de benefícios

Verificador: A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidenciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação?

Tipo de escala: *Progressiva*

IMPORTANTE! Considera-se *benefício* o impacto positivo observado na gestão pública a partir da implementação de providências, por parte dos gestores públicos e das áreas de apuração, decorrentes de orientações, recomendações, informações e, a depender do caso, determinações da unidade de ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com outras unidades. Benefícios *financeiros* são aqueles que possam ser contabilizados em unidades monetárias, quer seja decorrente de retorno de recursos aos cofres públicos ou melhoria do gasto público.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não possui.	Não existem	Não é necessária a comprovação
Básico Existem registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, contudo, a ouvidoria não conta com metodologia de contabilização estabelecida, e nem pode assegurar que todos os benefícios consigam ser adequadamente registrados ou mesmo quantificáveis.	Relatórios gerenciais do último exercício que apontem a existência incidental de benefícios financeiros e não financeiros decorrentes da atuação da ouvidoria.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
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.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou outro(s) documento(s) formal(is) que institua(m) a metodologia de contabilização de benefícios financeiros e não financeiros; e Relatórios gerenciais de benefícios financeiros e não financeiros decorrentes da atuação da ouvidoria.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>A ouvidoria possui registros de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação, que são quantificáveis de acordo com metodologia de contabilização formalmente estabelecida e validada pelas autoridades de nível estratégico do órgão ou entidade a que esteja vinculada, registrados em sistema, com as evidências correspondentes, e comunicados à instituição e à sociedade.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade ou outro(s) documento(s) formal(is) que institua(m) a metodologia de contabilização de benefícios financeiros e não financeiros, as formas de registro e de evidenciação em sistema e a sua divulgação interna e externa; e</p> <p>Relatórios gerenciais de benefícios financeiros e não financeiros decorrentes da atuação da ouvidoria.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p> <p>A informação pode ser complementada por manual ou link do sistema, caso este não conste em ato normativo ou documento formal que institua a metodologia de contabilização de benefício.</p>

2.3. Processos Essenciais

2.3.1. Processo de tratamento de manifestações

Verificador: 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?

Tipo de escala: *Progressiva*

IMPORTANTE! Tanto do elemento 2.3.1 quanto o elemento 3.2.2 tratam de processos de tratamento de manifestações de ouvidoria. Ao separar em elementos distintos o *tratamento de manifestações de ouvidoria* e o *tratamento de manifestações de ouvidoria interna*, não se caracteriza interpretação segundo a qual a ouvidoria interna não esteja englobada pelo conceito de *manifestação* trazido pela Lei nº 13.460, de 2017. A separação em elementos distintos visa, tão somente, a refletir a diferença de maturidade entre os dois procedimentos em uma única unidade de ouvidoria, constituindo-se, em ambos os casos, tratamento de manifestações de ouvidoria.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
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.	Não existem.	Não é necessária a comprovação.
Básico Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.	Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho relacionado(s) ao tratamento de manifestações, exceto denúncias.	As manifestações de ouvidoria são aquelas previstas na Lei nº 13.460/2017, sem prejuízo de haver, por força de regulamentação, tipologias adicionais de manifestações sujeitas ao tratamento pela ouvidoria. No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Sustentado</p> <p>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.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que institua o fluxo de trabalho, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado ao tratamento de manifestações de ouvidoria, aderente à Lei nº 13.460 de 2017, bem como suas regulamentações.</p>	<p>As manifestações de ouvidoria são aquelas previstas na Lei nº 13.460/2017, sem prejuízo de haver, por força de regulamentação, tipologias adicionais de manifestações sujeitas ao tratamento pela ouvidoria.</p> <p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p>
<p>Otimizado</p> <p>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. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que institua o fluxo de trabalho, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado ao tratamento de manifestações de ouvidoria, aderente à Lei nº 13.460, de 2017, bem como suas regulamentações; e</p> <p>Relatório ou outro comprovante de realização, nos últimos três anos, de, ao menos, um mapeamento dos riscos do processo, com as medidas necessárias à sua mitigação.</p>	<p>As manifestações de ouvidorias são aquelas previstas na Lei nº 13.460/2017, sem prejuízo de haver, por força de regulamentação, tipologias adicionais de manifestações sujeitas ao tratamento pela ouvidoria.</p> <p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p>

2.3.2. Processo de tratamento de ouvidoria interna

Verificador: 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?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.	Não existem.	Não é necessária a comprovação.
Básico Existe registro do mapeamento dos processos de tratamento de manifestações internas no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.	Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho relacionado(s) ao processo de tratamento de ouvidoria interna do órgão.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
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.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que institua o fluxo de trabalho, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado ao tratamento de manifestações internas do órgão.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
Otimizado 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. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que institua o fluxo de trabalho, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado ao tratamento de manifestações internas do órgão. Relatório ou outro comprovante de realização, nos últimos três anos, de, ao menos, um mapeamento dos riscos do processo, com as medidas necessárias à sua mitigação.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.

2.3.3. Atendimento

Verificador: A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não possui roteiros, orientações ou capacidades específicas para atendimento.	Não existem.	Não é necessária a comprovação
Básico Existem orientações para o atendimento, no entanto elas estão esparsas e não versam sobre as etapas e possibilidades de atendimento. O atendimento é realizado preponderantemente com base na experiência dos atendentes.	Orientações voltadas ao atendimento prestado pela ouvidoria.	Deve-se utilizar o campo texto para explicar como a equipe é orientada para a realização dos atendimentos. Pode-se complementar a explicação com arquivos.
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.	Manual ou outro documento em que conste os roteiros e orientações para atendimento.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos. Pode-se utilizar o campo texto para explicar como a equipe é orientada para cumprimento dos roteiros e orientações para atendimento.
Otimizado 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. A ouvidoria possui processos definidos de revisão dos roteiros de atendimento, a fim de realizar ajustes e melhorias.	Manual ou outro documento em que conste os roteiros e orientações para atendimento; Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho relacionados à revisão de roteiros de atendimento.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos. Pode-se utilizar o campo texto para explicar como a equipe é orientada para cumprimento dos roteiros e orientações.

2.3.4. Proteção ao denunciante

Verificador: Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não existem	Não existem.	Não é necessária comprovação
Básico Existem orientações gerais não normatizadas e não inseridas no mapeamento do processo de tratamento de denúncias, realizadas com base na Lei 13.608/2018 ou em normativo próprio do Ente ou esfera a qual o órgão ou entidade está vinculada	Documento que apresente as orientações gerais sobre tratamento de denúncia; ou Relato do(a) titular da ouvidoria.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos. Nesse caso, também é possível utilizar o campo texto do formulário para relato das orientações gerais adotadas pela ouvidoria e como elas são passadas aos agentes em que nela atuam.
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.	Ato normativo publicado em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que estabeleça procedimentos para a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes. Tal ato normativo não necessita ser emanado pela unidade ou pelo órgão a que ela esteja vinculada, podendo ser publicado por órgão com competência de órgão central ou autoridade máxima do Ente e Pode; e Documentos que evidenciem que o processo de tratamento de denúncia foi mapeado, bem como seus riscos, e que há mecanismos instituídos nos processos para a mitigação de tais riscos.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>Existem procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, os quais incluem a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes. A ouvidoria conta com infraestrutura tecnológica adequada para a realização de processos de pseudonimização e os controles físicos e digitais para a mitigação de riscos ao denunciante estão plenamente implementados na unidade.</p>	<p>Ato normativo publicado em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade que estabeleça procedimentos para a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.</p> <p>Tal ato normativo não necessita ser emanado pela unidade ou pelo órgão a que ela esteja vinculada, podendo ser publicado por órgão com competência de órgão central ou autoridade máxima do Ente e Pode;</p> <p>Documentos que evidenciem que o processo de tratamento de denúncia foi mapeado, bem como seus riscos, e que há mecanismos instituídos nos processos para a mitigação de tais riscos; e</p> <p>Sistema(s) que permite(m) o processo de pseudonimização de manifestação com remoção de dados cadastrais, referências pessoais e dados que possibilitem a identificação do denunciante.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p> <p>Para comprovação de sistema utilizado, deve-se incluir no campo texto o nome, a descrição e link para o sistema. Caso não se trate de sistema disponível na internet, orienta-se que sejam incluídas informações adicionais que comprovem as funcionalidades do sistema, tais como prints de tela e/ou manuais de uso do sistema.</p> <p>Convém salientar que em muitos casos os sistemas contam com ferramentas que permitam a adoção de procedimentos de salvaguarda da informação; no entanto, as práticas relacionadas à adoção destes procedimentos não foram institucionalizadas pela unidade. Neste caso, apesar de a unidade contar com a ferramenta, ela não executa ações para a proteção do denunciante, devendo assim, encontrar-se no nível básico ou limitado.</p>

2.3.5. Processo de realização de resolução pacífica de conflitos

Verificador: A ouvidoria possui procedimentos mapeados e instituídos para realização de resolução pacífica de conflitos?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Básico</p> <p>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.</p>	<p>Não existem.</p>	<p>Não é necessária comprovação</p>
<p>Básico</p> <p>Existe registro do mapeamento dos processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada, no entanto, tais processos não estão formalmente instituídos.</p>	<p>Orientações ou manuais que não tenham passado por um procedimento formal de aprovação pela autoridade competente, que descrevam o processo de realização de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela ouvidoria.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para estes.</p>
<p>Sustentado</p> <p>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.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade, ou documento formal de mapeamento de processo, que defina(m) o(s) processo(s) de realização de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela ouvidoria.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p>
<p>Otimizado</p> <p>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. Adicionalmente, ela também realizou, nos últimos três anos, ao menos um mapeamento dos riscos do processo, adotando as medidas necessárias à sua mitigação.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade, ou documento formal de mapeamento de processo, que defina(m) o(s) processo(s) de resolução pacífica de conflitos a ser adotado pela ouvidoria.</p> <p>Relatório ou outro comprovante de realização, nos últimos três anos, de ao menos um mapeamento dos riscos do processo, com as medidas necessárias à sua mitigação.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p>

2.3.6. Análise preliminar

Verificador: Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?

Tipo de escala: *Qualitativa*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável e a encaminha sem tratamento prévio.	Não é necessária a comprovação	Não é necessária a comprovação
Básico A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável, avalia, conforme o tipo de manifestação, acerca da necessidade de salvaguardar alguma informação, e a encaminha.	Guia, informe, nota técnica ou outro documento que estabeleça os procedimentos a serem seguidos pelos servidores da ouvidoria na análise preliminar das manifestações contemplando as seguintes etapas: recebimento da manifestação, identificação da área responsável, avaliação, conforme o tipo de manifestação, a necessidade de salvaguardar alguma informação, e faz o encaminhamento.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
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.	Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho relacionado(s) à realização de análise preliminar de manifestações, contemplando as seguintes etapas: recebimento da manifestação, identificação da área responsável, avaliação, conforme o tipo de manifestação, da necessidade de salvaguardar alguma informação, e encaminhamento, com informações acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>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 coletadas pela ouvidoria 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, e os sistemas informatizados utilizados permitem a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação.</p>	<p>Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho relacionado(s) à realização de análise preliminar de manifestações, contemplando as seguintes etapas: recebimento da manifestação, identificação da área responsável, avaliação, conforme o tipo de manifestação, da necessidade de salvaguardar alguma informação, e encaminhamento, com informações acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida.</p> <p>Sistema informatizado de gestão de processos e/ou de tratamento de manifestações que permita a automatização da busca de informações necessárias a esta qualificação da informação.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p> <p>Para comprovação de sistema utilizado, deve-se incluir no campo texto o nome, a descrição e link para o sistema. Caso não se trate de sistema disponível na internet, orienta-se que sejam incluídas informações adicionais que comprovem as funcionalidades do sistema, tais como prints de tela e/ou manuais de uso do sistema.</p>

2.3.7. Linguagem e adequação de respostas

Verificador: Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?

Tipo de escala: *Qualitativa*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Limitado</p> <p>A ouvidoria recebe a resposta do gestor e a encaminha ao manifestante.</p>	<p>Não é necessária a comprovação</p>	<p>Não é necessária a comprovação</p>
<p>Básico</p> <p>A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes, e a encaminha ao manifestante.</p>	<p>Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho ou documento orientativo relacionado(s) à elaboração de respostas na unidade de ouvidoria, contemplando o recebimento da resposta do gestor, a análise de sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, possibilidade de sugestão de ajustes e encaminhamento ao manifestante.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p>
<p>Sustentado</p> <p>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.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado(s) aos procedimentos de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria, contemplando o recebimento da resposta do gestor, a análise de sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, procedimentos de revisão, possibilidade de sugestão de ajustes e encaminhamento ao manifestante.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p>
<p>Otimizado</p> <p>A ouvidoria possui procedimentos mapeados e formalizados para elaboração de respostas na unidade de ouvidoria. A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples e de aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído, e a encaminha ao manifestante.</p>	<p>Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado(s) aos procedimentos de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria, contemplando o recebimento da resposta do gestor, a análise de sua adequação a padrões de linguagem clara e simples e de aderência aos princípios e direitos previstos na Lei n. 13.460/2017, procedimentos de revisão, possibilidade de sugestão de ajustes e encaminhamento ao manifestante.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p>

2.3.8. Acompanhamento da conclusão da apuração de denúncias

Verificador: Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não possui controles que permitam a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração.	Não existem.	Não é necessária a comprovação
Básico A ouvidoria não possui controles que permitem a rastreabilidade da denúncia após o seu envio à área de apuração. As informações acerca de seu resultado e conclusão são obtidas apenas sob demanda do denunciante ou da gestão, quando é possível rastrear o processo decorrente da denúncia.	Relato do(a) titular da ouvidoria sobre o fluxo de acompanhamento e de informação ao denunciante.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
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.	Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho destinados(s) ao acompanhamento do processo iniciado por meio de denúncia recebida, mantendo rotinas estabelecidas de acompanhamento do processo para fins de obter informação quando de sua conclusão e resultado.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
Otimizado A ouvidoria possui meios automatizados que possibilitam a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas para informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas quando sobre elas não recaiam restrição de acesso.	Sistema informatizado de gestão de processos e/ou de tratamento de manifestações que possibilite a rastreabilidade da conclusão do processo iniciado por meio da denúncia recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas para informar ao denunciante os resultados das apurações concluídas, quando sobre elas não recaiam restrição de acesso.	No campo texto do formulário, deve-se incluir o nome do sistema utilizado, link para o sistema, se for sistema disponível na internet, e relato de como a ouvidoria realiza o acompanhamento dos processos e obtêm informações do resultado para informação ao cidadão. A informação pode ser complementada com arquivos tais como: mapeamento de fluxo de processo que inclua o sistema; manual do sistema; e prints de telas.

2.3.9. Acompanhamento efetivo de manifestações

Verificador: Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não existe procedimento de acompanhamento.	Não existe procedimento de acompanhamento	Não é necessária a comprovação
Básico Sempre que solicitada pelo manifestante ou pela gestão do órgão, a ouvidoria busca informações junto às áreas responsáveis, consolidando as informações.	Relato do(a) titular da ouvidoria sobre os procedimentos adotados na busca de informações junto às áreas responsáveis e consolidação das informações para o solicitante.	O relato do/a gestor(a) da ouvidoria pode ser incluído no campo texto do formulário.
Sustentado A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.	Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho destinados(s) ao acompanhamento do processo iniciado por meio de manifestação recebida, mantendo a rastreabilidade da manifestação.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
Otimizado A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas, e o manifestante é informado acerca da sua conclusão e resultado.	Sistema informatizado de gestão de processos e/ ou de tratamento de manifestações que permita o rastreamento do processo iniciado por meio manifestação recebida, com identificação do estágio em que se encontram e informação de sua conclusão e resultado.	No campo texto do formulário, deve-se incluir o nome do sistema utilizado, link para o sistema, se for sistema disponível na internet, e relato de como a ouvidoria realiza o acompanhamento dos processos e obtém informações do resultado para informação ao cidadão. A informação pode ser complementada com arquivos tais como: mapeamento de fluxo de processo que inclua o sistema; manual do sistema; e prints de telas.

2.4. Gestão estratégica de informações

2.4.1. Armazenamento de informações

Verificador: Como a ouvidoria armazena as informações coletadas?

Tipo de escala: *Qualitativa*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
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.	Não é necessária a comprovação	Não é necessária a comprovação
Básico As informações coletadas são armazenadas com tratamento específico com vistas a garantir a sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, contudo são mantidas em meios ou bases de dados não interoperáveis.	Sistemas distintos utilizados para coleta e para armazenagem da informação.	O relato do/a gestor(a) da ouvidoria sobre a dinâmica utilizada que pode ser incluído no campo texto do formulário.
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 metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição.	Sistema informatizado único e interoperável, que permite a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição.	Para comprovação de sistema utilizado, deve-se incluir no campo texto o nome, a descrição e link para o sistema. Caso não se trate de sistema disponível na internet, orienta-se que sejam incluídas informações adicionais que comprovem as funcionalidades do sistema, tais como prints de tela e/ou manuais de uso do sistema.
Otimizado 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 metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição, além de permitir a disponibilização pública, automatizada e em formato legível por máquina de dados passíveis de transparência.	Sistema informatizado único e interoperável que permite a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição, além de permitir a disponibilização pública, automatizada e em formato legível por máquina de dados passíveis de transparência.	Para comprovação de sistema utilizado, deve-se incluir no campo texto o nome, a descrição e link para o sistema. Caso não se trate de sistema disponível na internet, orienta-se que sejam incluídas informações adicionais que comprovem as funcionalidades do sistema, tais como prints de tela e/ou manuais de uso do sistema.

2.4.2. Perfil dos manifestantes

Verificador: A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?

Tipo de escala: *Qualitativa*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não coleta tal tipo de dado.	Não existem.	Não é necessária a comprovação.
Básico A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais podem ser associados à natureza das manifestações a fim de gerar informações relevantes aos gestores.	Relato do/a gestor(a) da ouvidoria sobre o procedimento de coleta de dados sociodemográficos dos usuários.	O relato do/a gestor(a) da ouvidoria pode ser incluído no campo texto do formulário. O relato pode ser complementado com a anexação de documentos como relatórios de pesquisa e formulários de pesquisa.
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.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado(s) aos procedimentos de coleta de dados sociodemográficos dos usuários e encaminhamento desses dados.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
Otimizado A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais contribuem para a geração de informações relevantes relacionadas aos serviços do órgão ou entidade, as quais são produzidas e encaminhadas periodicamente, no âmbito de processos formalmente instituídos. Adicionalmente, a unidade de ouvidoria conta com mecanismos de validação de seus achados, por meio de pesquisas específicas com os manifestantes.	Ato(s) normativo(s) publicado(s) em veículo interno ou externo ao órgão ou entidade, ou documento formal de mapeamento de processo, relacionado(s) aos procedimentos de coleta de dados sociodemográficos dos usuários e encaminhamento desses dados. Comprovantes de pesquisas de perfil realizadas junto aos manifestantes.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.

2.4.3. Análise de dados

Verificador: Como a ouvidoria analisa os dados coletados?

Tipo de escala: *Qualitativa*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não realiza análise de dados posterior à conclusão do processo da manifestação de ouvidoria	Não existem.	Não é necessária comprovação.
Básico A ouvidoria realiza análise quantitativa dos dados coletados de manifestações, de acordo com parâmetros por ela definidos.	Relatórios com análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.
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.	Relatórios com análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados; e Descrição da metodologia científica utilizada para a análise de dados;	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos. A descrição da metodologia pode ser feita por meio de relato do/a gestor(a) da ouvidoria, que pode ser incluído no campo texto do formulário, ou documento(s) que contenha(m) essa metodologia
Otimizado A ouvidoria realiza análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados, segundo metodologia científica transparente e validada e por meio de parâmetros definidos em conjunto por ela e pelos gestores responsáveis pela tomada de decisão.	Relatórios com análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados; Descrição da metodologia científica utilizada para a análise de dados; e Documento de comprovação da participação dos gestores do órgão na definição da metodologia utilizada para a análise de dados.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos. A descrição da metodologia pode ser feita por meio de relato do/a gestor(a) da ouvidoria, que pode ser incluído no campo texto do formulário, ou documento(s) que contenha(m) essa metodologia. A comprovação da participação dos gestores do órgão na definição da metodologia utilizada para a análise de dados pode se dar por meio de atas de reunião; documentos de aprovação da metodologia documentos assinados conjuntamente em que conste a metodologia; processos compartilhados; mapeamento de processos que envolva a(s) autoridade(s) competente(s), entre outros.

2.4.4. Produção de informações estratégicas

Verificador: Como a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?

Tipo de escala: *Qualitativa*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Limitado</p> <p>A ouvidoria apenas encaminha as informações existentes em cada manifestação às áreas responsáveis pela tomada de providências.</p>	<p>Não é necessária a comprovação</p>	<p>Não é necessária a comprovação</p>
<p>Básico</p> <p>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, bem como informações aos gestores de serviço ou por solicitação ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.</p>	<p>Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017;</p> <p>Notas informativas, pareceres ou notas técnicas sob situação concreta identificada pela unidade.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p>
<p>Sustentado</p> <p>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.</p>	<p>Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017;</p> <p>Notas informativas, pareceres ou notas técnicas sob situação concreta identificada pela unidade; e</p> <p>Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho que institua(m) rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p>
<p>Otimizado</p> <p>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. Adicionalmente, dados quantitativos relacionados às avaliações de serviços e manifestações são disponibilizados automaticamente aos gestores por meio de painéis gerenciais.</p>	<p>Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017;</p> <p>Notas informativas, pareceres ou notas técnicas sob situação concreta identificada pela unidade;</p> <p>Processo(s) mapeado(s) ou fluxo(s) de trabalho que institua(m) rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados; e</p> <p>Painéis gerenciais que permitam o acompanhamento, pelos gestores, das manifestações da ouvidoria.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos em formato PDF ou incluir no campo de texto link para os documentos.</p> <p>Para comprovação do painel orienta-se que sejam incluídas informações sobre as funcionalidades bem como prints de tela, link para o painel e/ou manuais de uso.</p>

3. Dimensão Prospectiva

Essa dimensão está voltada à aferição da maturidade dos projetos desenvolvidos pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos, e é composta pelos seguintes objetivos e elementos:

OBJETIVOS	ELEMENTOS
Busca ativa de informações	Capacidades para pesquisa
	Mobilização ativa junto aos usuários
Conselho de Usuários	Relacionamento com os Conselhos de usuários
	Engajamento de conselheiros
	Utilidade da relação
Articulação interinstitucional	Articulação interinstitucional ampla
	Articulação interinstitucional específica

3.1. Busca ativa de informações

3.1.1. Capacidade de pesquisa

Verificador: A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.	Não existem	Não é necessária comprovação.
Básico Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia definida pela própria ouvidoria, de acordo com as necessidades de coleta de dados observada pela ouvidoria a partir das manifestações recebidas.	Pesquisas realizadas junto aos usuários com metodologia definida pela própria ouvidoria e de acordo com necessidades pontuais.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. Exemplo: Pesquisa esporádica ou eventual realizada em função orientação normativa interna ou externa (ex.: Lei nº 13.460/2017), ou ocasionalmente em função de necessidades gerenciais.
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.	Documento formal que apresente a metodologia de gerenciamento das pesquisas definidas junto com o gestor do serviço avaliado	A metodologia de projeto supõe, no mínimo, as seguintes etapas: planejamento, execução, monitoramento, encerramento. No preenchimento do formulário, deve-se anexar a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Otimizado</p> <p>Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, utilizando meios tecnológicos para coleta e análise dos dados e sistema informatizado para a coleta e gerenciamento dos 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.</p>	<p>Documento formal que apresente a metodologia de gerenciamento das pesquisas definida junto com o gestor do serviço avaliado;</p> <p>Relatório periódico para o gestor do serviço com o resultado da pesquisa e informações sujeitas a monitoramento e avaliação das medidas geradas por meio de indicadores definidos no projeto (caso a entrega de relatório periódico esteja prevista no primeiro documento não é necessária a anexação do relatório);</p> <p>Programa ou sistema informatizado para gerenciamento do projeto e acompanhamento das medidas adotadas.</p>	<p>A metodologia de projeto supõe, no mínimo, as seguintes etapas: planejamento, execução, monitoramento e encerramento.</p> <p>No preenchimento do formulário, o ouvidor deve anexar a(s) evidências(s) em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p> <p>Para comprovação do programa ou sistema informatizado, a ouvidoria pode indicar o nome do programa utilizado no campo texto acompanhado de link para o programa ou sistema (se este estiver em disponível na internet) ou manual de uso do sistema ou prints de tela do sistema.</p>

3.1.2. Mobilização ativa junto aos usuários

Verificador: A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não realiza.	<p>Não existem</p>	<p>Não é necessária comprovação.</p>
Básico A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.	<p>Ações proativas esporádicas em função de oportunidade específica, com encaminhamento aos gestores responsáveis pela tomada de decisão das informações coletadas.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p> <p>Como evidências de ações proativas esporádicas, pode-se incluir notícias sobre as ações em meio de comunicação; Termos de abertura de projetos relacionados a essas ações; registros fotográficos das ações acompanhados de relato no campo texto do formulário.</p>
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.	<p>Termo de abertura de projeto ou documento análogo que evidencie ações proativas periódicas, organizadas pela própria ouvidoria, com técnicas de gerenciamento de projeto ou em processo já estabelecido de pós-atendimento;</p> <p>Relatórios com dados e informações para os gestores responsáveis pela tomada de decisão.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p>
Otimizado A ouvidoria realiza ações proativas no âmbito de projetos desenvolvidos com os setores responsáveis pelo serviço prestado, ou em processos já estabelecidos de pós atendimento. Os projetos e processos são gerenciados em sistema informatizado, gerando informações necessárias à resolução de problemas apontados pelos usuários de serviços públicos ou evidenciados pelos gestores.	<p>Termo de abertura de projeto ou documento análogo que evidencie ações proativas no âmbito de projeto desenvolvido com os responsáveis pelo serviço prestado, ou em processo já estabelecido de pós-atendimento;</p> <p>Indicação do sistema informatizado para o gerenciamento dos projetos ou processos acessível aos gestores dos serviços;</p> <p>Documento com informações resolutivas geradas a partir da análise dos dados coletados nessas ações em resposta aos problemas apontados pelos usuários ou evidenciados pelos gestores.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se indicar o sistema ou programa utilizado no campo do texto e anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p> <p>Complementarmente, o ouvidor poder incluir manual e prints de tela do sistema.</p> <p>Exemplos de ações proativas: Evento de ouvidoria itinerante, desenvolvido com o gestor do serviço, presencial ou online (Live); e fórum para discussão sobre temas propostos no conselho de usuários.</p>

3.2. Conselho de Usuários

3.2.1. Relacionamento com os Conselhos de Usuários

Verificador: Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS/ATRIBUTOS	ORIENTAÇÕES E EXEMPLOS
Limitado Não se relaciona.	Não existem.	Não é necessária comprovação.
Básico A ouvidoria se relaciona, contudo sem que haja procedimentos ou periodicidade definidos.	Documento que comprove o relacionamento da ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.
Sustentado A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.	Ato normativo que atribua à unidade de ouvidoria a interlocução entre conselheiros e gestores de serviço, bem como os processos internos por meio dos quais tal interlocução ocorre.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.
Otimizado A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente, possuindo os meios necessários para que a informação produzida nos conselhos seja encaminhada aos gestores responsáveis pela tomada de decisão acerca dos serviços avaliados.	Ato normativo que atribua à unidade de ouvidoria a interlocução entre conselheiros e gestores de serviço, bem como os processos internos por meio dos quais tal interlocução ocorre; e Relatório(s) enviados aos gestores de serviços e/ou ao dirigente do órgão/entidade com os resultados das consultas aos usuários e propostas de melhorias apresentada pelos usuários de serviços públicos.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.

3.2.2. Engajamento de conselheiros

Verificador: Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não exerce nenhum papel.	Não existem.	Não é necessária comprovação.
Básico A ouvidoria realiza campanhas esporádicas, por meio do apoio incidental de gestores interessados.	Campanhas esporádicas junto aos usuários, por meio do apoio incidental de gestores interessados.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. Podem ser incluídas as peças de divulgação, o plano de comunicação ou outros comprovantes disponíveis das campanhas realizadas.
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.	Plano de Comunicação ou outro instrumento formal de planejamento das ações de comunicação em conjunto com assessoria de comunicação do órgão ou entidade, e apoio incidental de gestores interessados, a fim de obter o engajamento dos usuários.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.
Otimizado A ouvidoria planeja as ações de comunicação com periodicidade mínima anual em conjunto com assessoria de comunicação do órgão ou entidade e com o gestor de serviços, seguindo metodologia específica a fim de definir mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários.	Plano de Comunicação ou outro instrumento formal anual de planejamento das ações de comunicação, com metodologia específica, para engajamento dos usuários, em conjunto com assessoria de comunicação e com o gestor do serviço.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.

3.2.3. Utilidade da relação

Verificador: Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado Não realiza consultas a conselheiros de serviços públicos.	<p>Não existem</p>	<p>Não é necessária a comprovação</p>
Básico Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia definida pela própria unidade, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.	<p>Comprovantes de consultas aos usuários com periodicidade mínima anual.</p> <p>Relatório(s) apresentados ao gestor do serviço com os resultados das consultas aos usuários.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p>
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.	<p>Comprovantes de consulta aos usuários, realizada com periodicidade mínima anual e utilização de sistema/programa digital de coleta e análise dos dados;</p> <p>Formalização de metodologia transparente e definida em conjunto com o gestor do serviço para o planejamento e execução das consultas aos usuários; e</p> <p>Relatório(s) apresentados ao gestor do serviço com informações qualificadas obtidas por meio da coleta e análise dos dados oriundos da consulta aos usuários</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p>
Otimizado 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, apresenta o resultado das consultas ao gestor do serviço e monitora a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham apontados pelos conselheiros.	<p>Comprovantes de consulta aos usuários, realizada com periodicidade mínima anual e utilização de sistema/programa digital de coleta e análise dos dados;</p> <p>Formalização de metodologia transparente e definida em conjunto com o gestor do serviço para o planejamento e execução das consultas aos usuários;</p> <p>Relatório(s) apresentados ao gestor do serviço com informações qualificadas obtidas por meio da coleta e análise dos dados oriundos da consulta aos usuários; e</p> <p>Monitoramento da implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas apontados, a partir dos dados coletados.</p>	<p>No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.</p>

3.3. Articulação interinstitucional

3.3.1. Articulação interinstitucional ampla

Verificador: Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?

Tipo de escala: *Progressiva*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
Limitado A ouvidoria não interage com outros órgãos de defesa do usuário de serviços públicos.	Não existem.	Não é necessária a comprovação.
Básico A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.	Ações/projetos executados conjuntamente com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet; Para a comprovação de ações e projeto, a ouvidoria pode incluir no formulário instrumentos como termos de abertura de projetos; planos de trabalho; ou outros instrumentos.
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.	Instrumentos formais de cooperação com outros órgãos de defesa dos usuários; Ações/projetos eventualmente executados conjuntamente com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base nos instrumentos formais de cooperação/interação.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet. Para a comprovação de ações e projeto, a ouvidoria pode incluir no formulário instrumentos como termos de abertura de projetos; planos de trabalho; ou outros instrumentos.
Otimizado 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. Em todos os casos, a interação ocorre com base em plano de trabalho previamente acordado entre as partes, que indique elementos mínimos de governança, obrigações, produtos e metas verificáveis resultantes da interação.	Instrumentos formais de cooperação/interação com outros órgãos de defesa dos usuários; Planos de Trabalho executados conjuntamente com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base ou não nos instrumentos formais de cooperação que contenham elementos mínimos de governança, obrigações, produtos e metas verificáveis resultantes da interação.	No preenchimento do formulário, deve-se anexar os documentos comprobatórios das evidências em formato PDF ou incluir no campo de texto link para essa(s) evidências na internet.

3.3.2. Articulação interinstitucional específica

Verificador: A ouvidoria estabelece relações diretas com as ouvidorias de outros órgãos e entidades no tratamento de manifestações comuns?

Tipo de escala: *Qualitativa*

NÍVEL	EVIDÊNCIAS	ORIENTAÇÕES
<p>Limitado</p> <p>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.</p>	<p>Não existem.</p>	<p>Não é necessária a comprovação.</p>
<p>Básico</p> <p>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, e aponta ao cidadão órgão ou entidade competente e como proceder para apresentar a demanda àquele órgão ou entidade.</p>	<p>Orientação acerca dos procedimentos para tratamento de manifestações que não sejam de competência da unidade.</p>	<p>Poder-se relatar a orientação no campo de texto do formulário ou, caso formalizada, é possível anexar o PDF ou indicar o seu respectivo link.</p>
<p>Sustentado</p> <p>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.</p>	<p>Orientação acerca dos procedimentos para tratamento de manifestações que não sejam de competência da unidade.</p>	<p>Poder-se relatar a orientação no campo de texto do formulário ou, caso formalizada, é possível anexar o PDF ou indicar o seu respectivo link.</p>
<p>Otimizado</p> <p>Sim. Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente, no âmbito de procedimento que avalie eventuais riscos ao manifestante, e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver; e, se há oportunidade de ação conjunta, a ouvidoria promove a ação conjunta entre os órgãos ou entidades competentes.</p>	<p>Orientação acerca dos procedimentos para tratamento de manifestações que não sejam de competência da unidade.</p> <p>Documentação que comprove a ocorrência de ações conjuntas de unidades de ouvidoria distintas no em um mesmo caso e de forma coordenada.</p> <p>Procedimento instituído para a atuação colaborativa entre unidades de ouvidoria para o tratamento de uma mesma manifestação.</p>	<p>Poder-se relatar a orientação no campo de texto do formulário ou, caso formalizada, é possível anexar o PDF ou indicar o seu respectivo link.</p>

e. Definição do Nível Alvo de Maturidade

Como já mencionado, o MMOuP adota como premissa que as unidades de ouvidoria não precisam alcançar um mesmo nível de maturidade em todos os elementos. 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.

Trata-se de uma decisão de natureza estratégica, que deve ser tomada pela direção da organização, de forma a garantir o alinhamento e a convergência entre o nível de maturidade almejado e as estruturas de integridade e governança da instituição. Ou seja, se o trabalho de autoavaliação até o momento se restringiu à unidade de ouvidoria e à sua equipe, a definição do nível alvo de maturidade precisará extrapolar os limites da unidade.

Assim, para a definição do nível alvo é fundamental contar com o envolvimento do nível estratégico da organização a que a ouvidoria esteja vinculada, de forma a que a definição do nível alvo de maturidade seja uma decisão da instituição e não uma meta interna da unidade de ouvidoria.

Isso não quer dizer que a construção do nível alvo precise ser definida integralmente pelo nível estratégico; mas, ao menos, será necessário que uma eventual proposta da ouvidoria seja validada por esse nível. A razão para esse cuidado é muito simples: parte importante das ações de um plano de ação para atingir determinado nível alvo de maturidade não dependerão isoladamente da unidade de ouvidoria, sendo exógena a ela e implicando ações de diversas unidades da organização.

Ao fixar o nível alvo de maturidade, a ouvidoria precisa avaliar internamente a sua capacidade de obter o patrocínio do nível estratégico para as ações que precisarão ser realizadas; além disso, ela necessita avaliar a sua capacidade de execução de tais ações.

Do ponto de vista externo, ela deverá levar em consideração ao menos três importantes fatores:

- **Porte:** organizações de grande porte, ou seja, grande volume de pessoas, de ativos, ou de unidades dispersas devem estabelecer patamares mais elevados de maturidade, vez que demandam maior estruturação dos macroprocessos finalísticos e gerenciais da atividade.
- **Natureza do serviço:** a maturidade de uma ouvidoria é diretamente relacionada à natureza dos serviços, o que remete muitas vezes ao perfil de seus usuários. Serviços que atendem volume expressivo de usuários, que possuam grau elevado de criticidade no que se refere a tutela de direitos pelo Estado, competência sancionatória ou que atendam a pessoas em situações específicas de vulnerabilidade poderão exigir que determinados elementos estejam em níveis mais elevados de maturidade.
- **Orçamento:** as instituições que executam grande volume de recursos públicos, seja por meio de contratações e aquisições, ou pelo repasse de valores na execução de políticas públicas, devem considerar altos níveis de maturidade a fim de ampliar a capacidade de detecção e solução de problemas na execução de tais recursos.

No caso das Unidades de Ouvidoria do SisOuv, abarcadas pelo Programa de Melhoria Continuada de Ouvidorias (PROMOUV), uma vez validado o nível alvo almejado para cada elemento da matriz do MMOuP, este deverá ser informado em campo específico do formulário eletrônico de acompanhamento dos compromissos dos Planos de Ação das unidades do SisOuv.

f. Elaboração do Plano de Ação

O Plano de Ação é o documento que conterá todas as atividades que deverão ser realizadas pela unidade de ouvidoria e pela instituição a que ela esteja vinculada a fim de superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida e apoiada pelo nível estratégico. Trata-se, portanto, de um conjunto de atividades que deverão indicar:

- a) Objetivo da ação, e como ela impacta no aumento o nível de maturidade de um elemento, objetivo ou dimensão;
- b) Descrição das etapas de realização das ações;
- c) Data de início e de encerramento da realização das ações;
- d) Orçamento necessário, quando for o caso;
- e) Áreas envolvidas; e
- f) Responsável pela execução.

Assim, por exemplo, se em determinado elemento ou conjunto de elementos faz-se necessário realizar o mapeamento de um processo e a sua gestão de riscos a fim de que a unidade possa elevar seu nível de maturidade, este mapeamento será uma ação do Plano de Ação.

Após o levantamento de todas as ações e a avaliação de como elas impactam no processo de melhoria de maturidade, é necessário priorizá-las a fim de que possam ser executadas de acordo com um cronograma. Existem muitos critérios de priorização, mas o modelo, ao oferecer cenários para cada nível de maturidade, já oferece importantes insumos para que a unidade possa verificar quais ações deverão ser realizadas antes ou depois das demais. De toda sorte, existem alguns critérios que são especialmente importantes:

I. Anterioridade: existem ações que se concatenam entre si, sendo uma pré-requisito para a realização da outra; por exemplo, caso haja a necessidade de mapear um processo e normatizá-lo, é ideal que estas ações ocorram nesta ordem, pois, do contrário tanto o mapeamento quanto a normatização não reflitam as necessidades de aprimoramento do processo instituído. Assim, ações que servem de amparo para a realização de outras ações devem ser priorizadas;

II. Impacto: existem ações que podem impactar mais de um elemento, estas ações podem ser, inclusive, pensadas de tal forma que o esforço despendido possa alcançar o maior impacto possível, estas ações que impactam mais de um elemento, devem ser consideradas ações chave, e devem ser tratadas com especial atenção;

III. Criticidade: a criticidade de uma ação está vinculada diretamente à criticidade do elemento que ela visa a aprimorar: são críticos aqueles elementos que, se não executados de forma adequada possam levar a frustração de direitos dos usuários de serviços públicos.

Uma vez identificadas e priorizadas as ações, é possível construir o Plano de Ação. No Plano, (i) as ações deverão ser identificadas, sistematizadas e consolidadas, (ii) as metas deverão ser estabelecidas, se necessário com indicadores, e (iii) os meios de acompanhamento de sua execução instituídos.

O Plano de Ação deverá abarcar o período compreendido no biênio que se inicia no ano de realização do diagnóstico e termine ao final do ano subsequente, quando então, por meio de nova rodada de autoavaliação, será possível à unidade de ouvidoria verificar o cumprimento dos compromissos nele firmados.

É importante que o Plano de Ação, uma vez concluído, seja aprovado pelo nível estratégico da organização e por ela publicado em transparência ativa, ressalvadas eventuais informações com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011, informando, no caso das unidades do SisOuv, o link de publicação à Ouvidoria-Geral da União, que poderá, ao longo do processo de verificação de evidências, recomendar ajustes eventualmente necessários.

A partir deste momento, com o apoio da gestão, a sua unidade iniciará uma importante jornada de aperfeiçoamento, rumo a um modelo cada vez mais maduro de Ouvidoria Pública.

Ao longo desta jornada, saiba que a Ouvidoria-Geral da União estará à sua disposição para apoiar esta trajetória.

ANEXO ÚNICO: Cronograma de Implementação SisOuv

Iº Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

Vigência 16/03/2021 a 15/03/2023

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

www.cgu.gov.br



[cguonline](#)



[cguonline](#)



[cguoficial](#)



[cguonline](#)



[cguoficial](#)

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL