



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

**PLANO DE AÇÃO**  
**OUVIDORIA CEAGESP**

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

A Controladoria Geral da União – CGU desenvolveu o Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública – MMOuP para auxiliar no levantamento de dados para apoio e melhoria contínua das ouvidorias, por meio do autodiagnóstico, em que se verifica em qual o nível a unidade se encontra e o nível que deseja chegar.

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

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

## PLANO DE AÇÃO – OUVIDORIA CEAGESP

### OBJETIVO DA AÇÃO: ELEVAR O NÍVEL DE MATURIDADE

**MATURIDADE DA UNIDADE (nMMOuP)\*** 2,360741

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

### 1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE

ITEM DE IDENTIFICAÇÃO	Elemento	1.2.1 Rotatividade da equipe
	Verificador	Qual o índice de rotatividade de sua equipe? Para calcular esse índice, observe a seguinte fórmula (total de membros que saíram da equipe no último exercício)
	Nível atual	1 - LIMITADO: Mais de 80%
	Nível alvo	3 - SUSTENTADO: Entre 21% e 49%
PLANO DE AÇÃO	Ações	A atual equipe, Titular e 01 Técnica Administrativa, é composta por funcionários de carreira, o que confere estabilidade. Dessa forma, não há ações a serem tomadas.
	Data inicial / Data final	Não se aplica
	Orçamento	Não se aplica
	Áreas envolvidas	OUVID

ITEM DE IDENTIFICAÇÃO	Elemento	1.2.4 Heterogeneidade da equipe
	Verificador	Quantas formações acadêmicas distintas são encontradas na equipe lotada na ouvidoria?
	Nível atual	1 - LIMITADO: Toda a equipe possui a mesma formação acadêmica.
	Nível alvo	2 - 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.
PLANO DE AÇÃO	Ações	Contratação de 01 estagiário com formação distinta dos demais integrantes da equipe, para substituir o atual estagiário, estudante de administração de empresas.
	Data inicial / Data final	Abril / 2022 - Dezembro / 2022
	Orçamento	Não se aplica por se tratar de substituição
	Áreas envolvidas	OUVID e DEARH

ITEM DE IDENTIFICAÇÃO	Elemento	1.2.5 Condutas
	Verificador	Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?
	Nível atual	2 - BÁSICO: Os servidores da ouvidoria são orientados de acordo com normas existentes na instituição à que a unidade está vinculada, sem contemplar aspectos específicos de sua atuação.
	Nível alvo	3 - SUSTENTADO: A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, e estes são orientados continuamente nos termos do instrumento.
PLANO DE AÇÃO	Ações	Definir na Norma da Ouvidoria as condutas desejáveis e vedadas aos colaboradores da unidade.
	Data inicial / Data final	Março / 2022 - Dezembro/22
	Orçamento	Não se aplica
	Áreas envolvidas	OUVID e COGRC

### 1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR

ITEM DE IDENTIFICAÇÃO	Elemento	1.3.2 Garantias do titular
	Verificador	O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?
	Nível atual	1 - LIMITADO: Não há nenhum mecanismo de proteção instituído.
	Nível alvo	3 - SUSTENTADO: Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, contudo sem supervisão ou monitoramento externo ao órgão.
PLANO DE AÇÃO	Ações	Atualizar a norma da Ouvidoria, conforme os critérios constantes na Portaria 1.181/2020
	Data inicial / Data final	Março / 2022 – Dezembro / 2022
	Orçamento	Não se aplica
	Áreas envolvidas	OUVID e COGRC

### 1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

ITEM DE IDENTIFICAÇÃO	Elemento	1.4.1 Planejamento operacional
	Verificador	A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?
	Nível atual	1 – LIMITADO: A ouvidoria não realiza ação de planejamento específica, executando as suas atividades de acordo com as oportunidades e demandas que surgem.
	Nível alvo	3 - 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.
PLANO DE AÇÃO	Ações	Elaborar Relatório – Planejamento anual
	Data inicial / Data final	Março / 2022 – Março / 2023
	Orçamento	Não se aplica
	Áreas envolvidas	OUVID

### 1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

ITEM DE IDENTIFICAÇÃO	Elemento	1.5.2 Infraestrutura de base de dados
	Verificador	A ouvidoria possui infraestrutura de base de dados?
	Nível atual	2 - 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.
	Nível alvo	3 - SUSTENTADO: As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, fora de qualquer governança da ouvidoria.
PLANO DE AÇÃO	Ações	Todos os documentos são salvos em rede para garantir o backup. A ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para a gestão de suas informações e os conteúdos de e-mail's são salvos em nuvem, fora de qualquer governança da Ouvidoria.
	Data inicial / Data final	A ação foi concluída antes do encerramento deste plano
	Orçamento	Não se aplica
	Áreas envolvidas	OUVID

ITEM DE IDENTIFICAÇÃO	Elemento	1.5.5 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?
	Nível atual	1 - LIMITADO: Não há levantamento de perfil direcionado a apoiar a definição de procedimentos, roteiros ou canais de atendimento da ouvidoria.
	Nível alvo	2 - 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.
PLANO DE AÇÃO	Ações	Realizar perguntas de perfil do usuário por meio de enquetes que serão divulgadas na Plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos
	Data inicial / Data final	Mai / 2022 – dezembro / 2022
	Orçamento	Não se aplica
	Áreas envolvidas	OUVID

### 2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS

ITEM DE IDENTIFICAÇÃO	Elemento	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?
	Nível atual	1 - LIMITADO: Não existe registro de mapeamento ou norma formal que institua os processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade à que a ouvidoria está vinculada.
	Nível alvo	2 - BÁSICO: 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.
PLANO DE AÇÃO	Ações	Definir as diretrizes na norma da Ouvidoria
	Data inicial / Data final	Março / 2022 – Dezembro / 2022
	Orçamento	Não se aplica
	Áreas envolvidas	OUVID e COGRC

### 3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS

ITEM DE IDENTIFICAÇÃO	Elemento	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?
	Nível atual	2 - BÁSICO: A ouvidoria realiza campanhas esporádicas, por meio do apoio incidental de gestores interessados.
	Nível alvo	3 - 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 AÇÃO	Ações	Realizar ações de engajamento dos conselheiros, como a divulgação do banner da Campanha no Portal da CEAGESP; nas redes sociais; enviar o convite nas respostas registradas na Plataforma Fala.BR; e distribuir cartazes no Entrepasto da Capital e nas unidades do interior (entrepastos e redes armazenadoras).
	Data inicial / Data final	Fevereiro / 2022 – Dezembro / 2022
	Orçamento	Não se aplica
	Áreas envolvidas	OUVID / CODCO

**Siglas:**

**CODCO – COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING**

**COGRC – COORDENADORIA DE GOVERNANÇA, RISCOS E CONFORMIDADE**

**OUVID – OUVIDORIA**