



GUIA RÁPIDO DE PREENCHIMENTO DE PLANILHA DE AUTODIAGNÓSTICO EM OUVIDORIA



GUIA RÁPIDO



ÍNDICE

01 | INTRODUÇÃO

05 | RECOMENDAÇÕES

02 | COMO PREENCHER A PLANILHA

03 | PREENCHENDO AS DIMENSÕES

04 | NÍVEL ALVO DA ORGANIZAÇÃO



APRESENTAÇÃO DO GUIA

Este Guia foi elaborado para facilitar e auxiliar o preenchimento do autodiagnóstico das instituições como ferramenta importantíssima para o trabalho de avaliação da maturidade em cada ouvidoria do Poder Executivo estadual.

Esperamos que aproveitem este material.



01 / INTRO DUÇÃO



O autodiagnóstico é uma ferramenta para avaliação da maturidade em Ouvidoria. A Controladoria Geral do Estado de São Paulo utiliza o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU) e o Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROsociAL).

O MMOuP é um instrumento de apoio ao gestor, dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo da unidade e 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.

Esse guia prático tem por finalidade auxiliar no preenchimento da planilha de autodiagnóstico, que



está disponível para download na página da CGE (<https://www.controladoriageral.sp.gov.br/modelo-de-maturidade/>).

Após o download e preenchimento da planilha, acesse o formulário para registro dos resultados e inserção das evidências, clicando em “Modelo de Maturidade – Formulário de Autodiagnóstico”, desenvolvido no software Microsoft Forms, que requer, para preenchimento, um endereço de e-mail válido com domínio @sp.gov.br.



02 / COMO PREENCHER A PLANILHA



02.1. Aba “OBJETIVOS - CAPA”

Nessa aba será calculado o nível de maturidade da unidade de ouvidoria de forma automática, conforme as demais abas forem sendo preenchidas. Assim como

a apresentação do quadro geral contendo o nível de maturidade de todas as dimensões avaliadas pela unidade.



PERFIL DA UNIDADE

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
	<u>1.1 INSTITUCIONALIDADE</u>	1.1.1 Relevância Institucional	4	4	
		1.1.2 Locus organizacional	4		
	<u>1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE</u>	1.2.1 Rotatividade da equipe	2	2,75	
		1.2.2 Estabilidade da equipe	3		
		1.2.3 Escolaridade da equipe	4		
		1.2.4 Heterogeneidade da equipe	0		
		1.2.5 Condutas	2		
	<u>1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR</u>	1.3.1 Escolaridade do titular	4	3,75	
		1.3.2 Garantias do titular	4		
		1.3.3 Critérios de nomeação do titular	3		
		1.3.4 Acesso ao nível	4		

este e um documento de apoio, com adaptações pontuais ao produzido e disponibilizado pela Controladoria Geral da União, para a realização da autoavaliação e do plano de ação do MMOuP, ele lhe permitirá calcular os níveis de maturidade e debater em equipe as respostas que serão lançadas no formulário disponibilizado pela CGE.

MATURIDADE DA UNIDADE (nMMOuP)* 2,263981

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

* O nível de maturidade da unidade somente será validado nos termos do MMOuP após processo de verificação dos dados inseridos formulário disponibilizado pela CGE.



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.

02.2. Aba “PERFIL”

Inserindo as informações da Unidade de Ouvidoria:

Nos campos “Natureza da Instituição”, “Poder”, “Esfera” e “Unidade da Federação” basta selecionar

as opções nas quais a unidade de ouvidoria se enquadra, conforme telas a seguir:



PERFIL DA UNIDADE

Natureza da Instituição	Administração direta	E e o o n e
Poder	Administração direta	
Esfera	Autarquia ou fundação	
Unidade da Federação	Empresa Estatal Outros	

PERFIL DA UNIDADE

Natureza da Instituição	Administração direta	Er er co co ni er
Poder	Executivo	
Esfera	Executivo	
Unidade da Federação	Legislativo Judiciário Outros	



PERFIL DA UNIDADE

Natureza da Instituição	Administração direta
Poder	Executivo
Esfera	Estadual ou Distrital
Unidade da Federação	<ul style="list-style-type: none"> Federal Estadual ou Distrital Municipal Outros

PERFIL DA UNIDADE

Natureza da Instituição		Em ent cor cof nú enc
Poder	Executivo	
Esfera	Estadual ou Distrital	
Unidade da Federação	<ul style="list-style-type: none"> SP PB PE PI PR RJ RN RO RR RS SC SE SP 	
Orçamento aprovado (LOA) no		
Natureza do principal serviço p		
Possui estrutura descentraliza		
Número de servidores da ouvid		
Número de manifestações rece		
Links úteis		
Categorias de serviços		

la?



No campo “Orçamento aprovado (LOA) no exercício anterior”:

Informar a dotação orçamentária para o órgão no exercício anterior. O valor da dotação poderá ser consultado no link:

<http://planejamento.sp.gov.br/orcamento/#loa>

No campo “Natureza do principal serviço prestado”:

Informar o serviço prestado pelo órgão como um todo, não somente o da unidade de ouvidoria, que poderá ser consultado no link “Categoria de serviços”.

MMOuP
Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

PERFIL DA UNIDADE

Natureza da Instituição	
Poder	Executivo
Esfera	Estadual ou Distrital
Unidade da Federação	SP

Em orçamento, inserir o valor total aprovado ao seu órgão e entidade na LOA 2022. Em natureza do principal serviço, usar como referências as categorias existentes no portal Gov.br, conforme link disponibilizado nesta página da planilha. No número de manifestações, incluir as recebidas e encaminhadas.

Orçamento aprovado (LOA) no exercício anterior	
Natureza do principal serviço prestado	
Possui estrutura descentralizada, com unidades subordinadas a ela?	
Número de servidores da ouvidoria ao final do último exercício	
Número de manifestações recebidas no exercício anterior	

Links úteis
Categorias de serviços

VOLTAR AOS OBJETIVOS



03 / PREENCHENDO AS DIMENSÕES

Após a “Aba Perfil”, cada aba representa um objetivo a ser avaliado.

1.1 Institucionalidade

1.2 Capacidades e Garantias da Equipe

1.3 Capacidades e Garantias do Titular

1.4 Planejamento e Gestão e Eficiente

1.5 Infraestrutura e Acessibilidade

2.1 Governança e Serviços

2.2 Transparência e Prestação de Contas

2.3 Processos Essenciais

2.4 Gestão Estratégica de Informações



3.1 Busca Ativa de Informações

3.2 Conselho de Usuários

3.3 Articulação Interinstitucional

Cada um dos Objetivos contará com um ou mais elementos a serem graduados numa escala de 1 a 4 sendo:

1 – Limitado

2 - Básico

3 – Sustentado

4 - Otimizado

Com exceção ao nível 1 (básico) os demais níveis de graduação deverão acompanhar evidências que comprovem que a unidade



de ouvidoria se encontra no nível informado. Serão consideradas como evidências relatórios, planilhas, legislação, manuais, guias,

páginas de internet e outros documentos oficiais da unidade de ouvidoria.

ITEM DE VERIFICAÇÃO		NÍVEIS			
ELEMENTO	VERIFICADOR	1 - LIMITADO	2 - BÁSICO	3 - SUSTENTADO	4 - OTIMIZADO
1.1.1 Relevância Institucional	Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?	A ouvidoria não existe formalmente na estrutura do órgão ou suas competências são exercidas por outras unidades da instituição.	A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, porém não participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão ou entidade.	A ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participa do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão ou entidade.	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 institucional do órgão.

As evidências a serem apresentadas deverão levar em consideração o nível situacional que a unidade de ouvidoria se encontra,

conforme quadro a seguir:



Quadro I – Níveis situacionais

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.

Fonte: Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - página da CGU

Após o preenchimento do auto-diagnóstico deverá ser informado qual o nível alvo que se deseja para cada elemento dos objetivos, bem como as ações a serem implementadas para se alcançar

o nível desejado, a data de implementação e o(s) responsável (eis) pelo plano de ação.



04 / NÍVEL ALVO DA ORGANIZAÇÃO



04.1. Definindo o nível de maturidade pretendido

Após o preenchimento do autodiagnóstico, o próximo passo é definir, em conjunto com a direção do órgão ou entidade, o patamar que a organização almeja alcançar. Esse processo é crucial para assegurar que as demandas e os problemas dos cidadãos sejam tratados de maneira eficiente e eficaz, considerando as especificidades de cada organização.

A ouvidoria pública precisa realizar

uma avaliação interna de suas práticas, processos e sistemas em relação aos critérios estabelecidos pelo MMOuP. Isso inclui examinar sua capacidade de receber, processar, responder e monitorar as demandas dos cidadãos.

Com base na avaliação interna, é essencial identificar os pontos fortes e fracos da ouvidoria em relação aos diferentes níveis de maturidade do MMOuP. Isso ajuda a entender em que áreas a



ouvidoria está performando bem e onde precisa melhorar.

Após analisar os pontos fortes e fracos, a ouvidoria pública pode definir, em conjunto com a direção do órgão ou entidade, metas claras e alcançáveis para avançar para o nível de maturidade pretendido.

Essas metas devem ser específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com prazo determinado (com referência no Método SMART), que serão a base do Plano de Ação para alcance do Nível Alvo.



04.2. Estabelecendo um Plano de Ação

Por fim, a ouvidoria, a partir de discussões com a direção do órgão ou entidade, deverá implementar um Plano de Ação contendo medidas e melhorias específicas para alcançar o Nível Alvo no ciclo de implementação previsto no Anexo I da Resolução CGE nº 22/2023.

Isso pode envolver desde medidas administrativas mais simples, como o estabelecimento de um fluxo de trabalho interno -

passando por treinamento de pessoal, desenvolvimento de procedimentos e políticas mais eficientes - a investimentos em tecnologia, entre outras ações.

O progresso da ouvidoria em direção ao Nível Alvo deve ser monitorado e avaliado continuamente, permitindo ajustes e correções de curso conforme necessário, garantindo que as metas sejam alcançadas e que a ouvidoria continue aprimorando



suas atividades e contribuindo para a melhoria dos serviços de seu órgão ou entidade.

Quadro I – Níveis situacionais

PLANO DE AÇÃO						
Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
Indicar o nível alvo definido para os elementos nos quais foram identificadas lacunas que necessitam ser superadas pela organização	Indicar o conjunto de atividades adotadas para superar a lacuna identificada Ex: 1.1 Institucionalidade 1.1.1 Relevância Institucional A depender do nível indicado, a ouvidoria propõe a ação para elevar o nível. Ex: Nível 2 Básico para 3 Sustentado Ação: Publicação de normativo em que ocorre a inserção da ouvidoria nas estruturas de governança.	Indicar o objetivo da ação e o seu impacto no aumento do nível de maturidade. Ex: 1.1.1 Relevância Institucional Alterar os normativos internos do órgão/ entidade de modo que a ouvidoria integre a estrutura de governança institucional, de forma que a unidade participe ativamente do processo de tomada de decisão sobre a gestão de serviços.	Quais as fases/etapas serão realizadas para concluir a ação? Ex: 1. Elaboração da Minuta – Reunião com as áreas afins 2. Submissão da Minuta – Apresentação do texto a autoridade competente 3. Revisão do texto 4. Aprovação e publicação	Informar a data em que as medidas estarão implantadas. Pode ser dividido de fases. Ex: 1. XX/XX/202X. 2. XX/XX/202X 3. XX/XX/202X. 4. XX/XX/202X.	Quais áreas serão demandadas para a consecução das atividades? Ex: Comissão de Governança; Coordenação de Ouvidoria; Assessoria Jurídica; Presidência/Diretoria	Indicar os responsáveis pela implementação da ação. Ex: Paulo Silva.

Fonte: Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP



RECOMENDAÇÕES:

Para um entendimento mais aprofundado, leia o Referencial Teórico do MMOuP, elaborado pela Controladoria Geral da União, disponível em:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/guia-de-implementacao>

MATERIAIS:

Formulário de Autodiagnóstico; Planilha de Levantamento de Informações; e Modelo de Plano de Ação - podem ser encontrados na página da Controladoria Geral do Estado por meio do link <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/modelo-de-maturidade/>



E lembre-se, a Controladoria Geral do Estado, por meio da equipe da CODUSP, está à disposição para auxiliar no processo de aplicação do Autodiagnóstico do Modelo de Maturidade, para, em uma dinâmica colaborativa, contribuirmos para a melhoria contínua do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, o fortalecimento dos mecanismos de Integridade e a ampliação, agregando Valor Público a nossas ações.

Controladoria Geral do Estado  **SÃO PAULO**
GOVERNO DO ESTADO

www.controladoriageral.sp.gov.br