

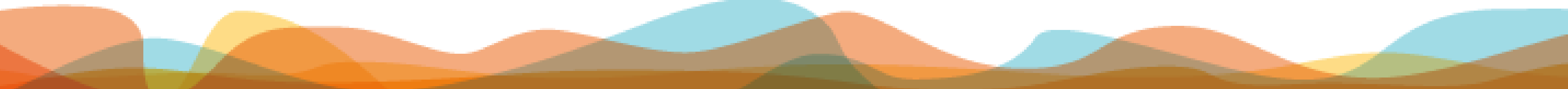


UFCA

Ouvidoria Geral

Relatório do Resultado do 2º Ciclo
Avaliativo do MMOup - Modelo de
Maturidade em Ouvidorias Públicas.

PERÍODO AVALIATIVO : 2024 - 2026
APRESENTAÇÃO E PRODUÇÃO: DÉBORA GOMES BEZERRA DE MENEZES
OUVIDORA GERAL UFCA (MANDATO 2023-2026)



O que é o MMOuP?

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública



(Figura 1: Logo MMOuP. Fonte: Guia de Implementação do MMOuP))

“De uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), o modelo e os materiais orientativos podem ser utilizados por qualquer unidade que componha a Rede Nacional de Ouvidoria (RENOUV).”

“O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), 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 e usuários internos.”

“O Modelo está 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.”

(Fonte: Guia de Implementação do MMOuP)

Forma de Avaliação

O MMOuP do 2º Ciclo Avaliativo **está estruturado em 3 dimensões**, que, conforme Guia de Implementação da CGU, são:



Dimensão Estruturante (dimensão mínima, nível 1): “dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria”;

Dimensão Essencial (dimensão básica/intermediária, nível 2): “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 sustentada/avançada, nível 3): “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”;

Existe a Dimensão Específica (equivalente ao nível 4, dimensão excelente/otimizada), contudo, esta dimensão não consta no ciclo avaliativo do 2º Ciclo Avaliativo do MMOuP, e, portanto, não será objeto de abordagem.

(Figura 2: Dimensões do MMOuP. Fonte: Guia de Implementação do MMOuP)

Autodiagnóstico e validação da OGU

A despeito de a avaliação da maturidade em Ouvidoria iniciar com o autodiagnóstico, a validade da nota depende da análise técnica de evidências e diagnóstico da Ouvidoria Geral da União (OGU). Confira, a seguir, a tabela de evidências para se atingir cada pontuação e o nível de maturidade que cada uma representa.

Pontuação de níveis para Objetivos e Dimensões

Otimizado	4
Sustentado	$3 \leq p < 4$
Básico	$2 \leq p < 3$
Limitado	$p < 2$

(Figura 3. Fonte: Guia de Implementação do MMOp)

Tabela : Forma de Avaliação

Nível	Evidências	Pontuação de níveis para Elementos (perguntas)
Limitado (<i>mínimo</i>)	Não haverá necessidade de apresentar evidências.	1
Básico (<i>intermediário</i>)	Evidências que demonstrem a existência de uma prática , tal como relatórios, mapeamento de fluxos, processos ou rotinas.	2
Sustentado (<i>avançado</i>)	Evidências que demonstrem a institucionalização de uma prática , tal como normas e manuais .	3
Otimizado (<i>excelente</i>)	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.	4

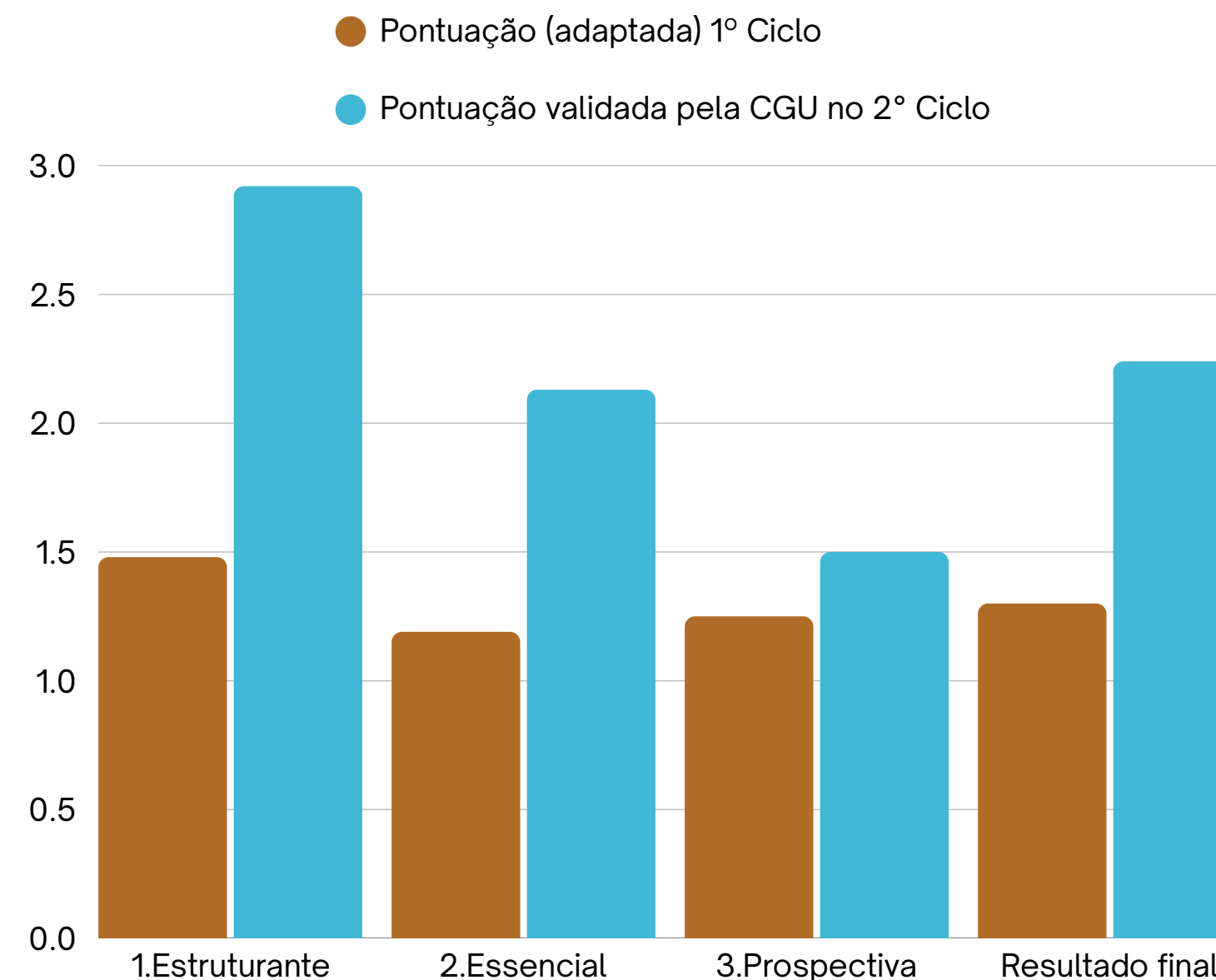
A Ouvidoria da UFCA no 2º MMOUp

1. Com base no Resultado do 2º Ciclo Avaliativo do MMOUp - 2024 a 2026;
2. Com nota validada pela OGU;
3. **Avança 72,31% na Avaliação de Maturidade.**

Serão analisados os dados do resultado avaliativo do 2º Ciclo do MMOUp comparando-se ao 1º Ciclo Avaliativo do MMOUp. Contudo, ressalta-se que **em 2022 a Ouvidoria respondeu ao questionário, mas sem a validação da nota pela OGU** de modo a comprometer a fidedignidade da nota.

Ainda, serão comparados somente os 31 quesitos existentes no 2º Ciclo, considerando que o anterior possuía 47 quesitos, de modo que **a nota comparada foi adaptada ao modelo atual e ao diagnóstico da OGU.**

A Avaliação irá orientar a **Ouvidoria sobre os próximos passos de trabalho**, tal qual as adaptações regulamentares internas e as ações prioritárias do setor, a fim de alcançar o nível 3 no próximo MMOUp.



(Gráfico comparativo de desempenho de ciclos do MMOUp)

Resumo do Resultado por Dimensão



(Figura 4: Dimensões do MMOp. Fonte: Guia de Implementação do MMOp)

Tabela : Análise do Resultado Final do 2º Ciclo do MMOp (2024 - 2026)

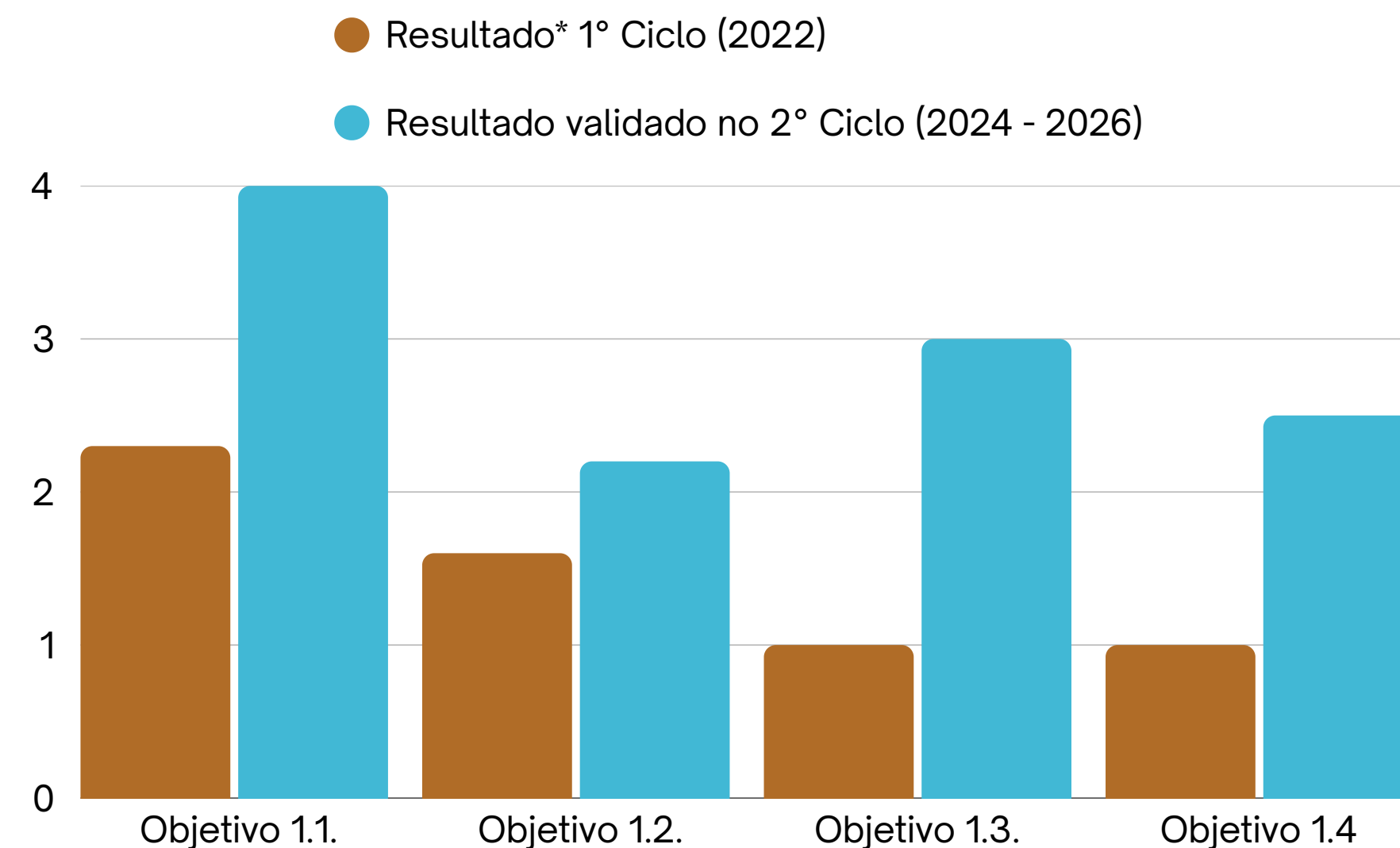
Dimensão	Pontuação (adaptada) 1º Ciclo 2022	Pontuação validada pela CGU no 2º Ciclo	Impacto
1.Estruturante	1,48	2,92	Aumento de <u>97,30%</u>
2.Essencial	1,19	2,13	Aumento de <u>78,99%</u>
3.Prospectiva	1,25	1,5	Aumento de <u>20%</u>
Resultado final	1,3	2,24	Aumento de <u>72,31%</u>

Resumo da Dimensão 1. Estruturante

Resumo dos Objetivos na Dimensão 1 (Média Aritmética)

Objetivo	Resultado* 1º Ciclo (2022)	Resultado validado no 2º Ciclo (2024 - 2026)	Desempenho atual
1.1. Institucionalidade (Objetivo)	2,3	4	Aumento de 73,91%.
1.2. Capacidades e Garantias da Equipe	1,6	2,2	Aumento de 37,5%.
1.3. Planejamento e Gestão eficiente	1	3	Aumento de 200%.
1.4 Infraestrutura e Acessibilidade (Objetivo)	1	2,5	Aumento de 150%.

(Gráfico comparativo de desempenho de ciclos do MMOpUp)



A nota média da Dimensão “1. Estruturante” aumentou de 1,48 para 2,95 representando um aumento de 99,32%.

Detalhamento da Dimensão 1. Estruturante

1.1. Institucionalidade (Objetivo)

Elemento	Pontuação validada pela OGU no 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
1.1.1 Locus organizacional	4	A ouvidoria possui estrutura formal vinculada a autoridade máxima , dirigente máximo ou conselho de administração. Nota equivalente em 2022.
1.1.2 Relevância Institucional	4	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 e é formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade. Nota em 2022: 2.*
1.1.3 Acesso ao nível estratégico	4	O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam com periodicidade definida ao longo do ano , por meio de rotinas institucionalizadas. Nota em 2022: 1.*

Figura 5: Diagnóstico da OGU na UFCA do Objetivo 1.1

Diagnóstico final O diagnóstico final é realizado pela Ouvidoria-Geral da União após a verificação das evidências apresentadas no autodiagnóstico realizado pela unidade.

Nível de maturidade do objetivo
Otimizado

Matriz de avaliação final (OGU)

Elemento	Nível de maturidade	O autodiagnóstico foi mantido?	Justifica
1.1.1 - Locus Organizacional	4	Sim	
1.1.2 - Relevância Institucional	4	Sim	
1.1.3 - Acesso ao Nível Estratégico	4	Sim	

(Fonte: imagem print do sistema e-aud de acesso restrito ao servidor)

* Em 2023 a **Ouvidoria passou a integrar o Comitê de Governança da UFCA**, conforme os §§1º e 2º do artigo 2º da RESOLUÇÃO CONSUNI N.º 181, DE 26 DE OUTUBRO DE 2023. As reuniões do Comitê de Governança (CG) são presididas pelo dirigente máximo da IES, com ocorrência mensal, demonstrando acesso periódico ao nível estratégico da Universidade e avançando em maturidade.

A nota média do “Objetivo 1.1. Institucionalidade” **aumentou de 2,33 para 4, representando aumento de 71,67% na avaliação.**

Detalhamento da Dimensão 1. Estruturante

1.2. Capacidades e Garantias da Equipe (Objetivo)

Elemento	Pontuação validada pela OGU no 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
1.2.1 Estabilidade da equipe	3	Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da ouvidoria. Nota 4 em 2022.*
1.2.2 Condutas	1	A Ouvidoria não possui nenhum instrumento que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus agentes , além do Código de Ética do Servidor Público ou outro código de alcance abrangente. Nota equivalente em 2022.
1.2.3 Formação de competências	2	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. Nota 1 em 2022.
1.2.4 Garantias do titular	1	O (A) titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo além da Portaria CGU 1.181/2020. Nota equivalente em 2022.
1.2.5 Critérios de seleção de titular de ouvidoria	4	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, além da Portaria CGU nº 1.181/2020.*

Figura 6: Diagnóstico da OGU na UFCA do Objetivo 1.2
(Fonte: imagem print do sistema e-aud de acesso restrito ao servidor)

Diagnóstico final O diagnóstico final é realizado pela Ouvidoria-Geral da União após a verificação

Nível de maturidade do objetivo

Básico

Matriz de avaliação final (OGU)

Elemento	Nível de maturidade	O autodiagnóstico foi mantido?	Justificativa
1.2.1 - Estabilidade da Equipe	3	Sim	
1.2.2 - Condutas	1	Não	O art. 4º, IV, § 1º da Resolução C que se refere às competências de Maturidade, não representa
1.2.3 - Formação de Competências	2	Sim	
1.2.4 - Garantias do Titular	1	Não	O Art. 4º do Regimento Interno Ouvidoria, estabelecida no art. 3 anos, conforme Portaria de P que não foram identificadas pr
1.2.5 - Critérios de Seleção de Titular de Ouvidoria	4	Sim	

Detalhamento da Dimensão 1. Estruturante

1.2. Capacidades e Garantias da Equipe (Objetivo)

Elemento	Pontuação validada pela OGU no 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
1.2.1 Estabilidade da equipe	3	Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da ouvidoria. Nota 4 em 2022.
1.2.2 Condutas	1	A Ouvidoria não possui nenhum instrumento que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus agentes , além do Código de Ética do Servidor Público ou outro código de alcance abrangente. Nota equivalente em 2022.
1.2.3 Formação de competências	2	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. Nota 1 em 2022.
1.2.4 Garantias do titular	1	O (A) titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo além da Portaria CGU 1.181/2020. Nota equivalente em 2022.
1.2.5 Critérios de seleção de titular de ouvidoria	4	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, além da Portaria CGU nº 1.181/2020.*

Comentários sobre o Objetivo Capacidades e Garantias da Equipe:

A Ouvidoria em 2022 era composta por dois servidores efetivos, em 2024 por uma servidora efetiva e 1 terceirizado, e em 2025 por duas servidoras efetivas e um terceirizado.

*O Regimento Interno da Ouvidoria, no art. 4º, estabelece critérios, aptidões técnicas e comportamentais ao cargo de Ouvidor Geral da UFCA. Ademais, o art. 14, inciso XXVIII, do Estatuto da UFCA estabelece procedimento próprio, que depende de homologação colegiada pelo Conselho Universitário da UFCA (CONSUNI) para nomeação de servidor ao cargo de direção de Ouvidor Geral e de Auditor Interno da UFCA. A resposta ao quesito em 2022 (no 1º Ciclo Avaliativo) não tinha evidências além da Portaria CGU nº 1.181/2020, de modo que seria avaliada em 1.

A nota média do Objetivo “1.2. Capacidades e Garantias da Equipe” **aumentou de 1,6 para 2,20, representando aumento de 37,50% na avaliação.**

Detalhamento da Dimensão 1. Estruturante

1.3. Planejamento e Gestão eficiente (Objetivo)

Elemento	Pontuação validada pela OGU no 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
1.3.1 Planejamento operacional	4	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. Nota 1 em 2022*
1.3.2 Eficiência de alocação de recursos humanos	4	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. Nota 1 em 2022.*
1.3.3 Planejamento e execução orçamentária	1	Não há previsão de alocação orçamentária , nem qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.. Nota 1 2022.*

Figura 7: Diagnóstico da OGU na UFCA do Objetivo 1.3 com demonstração da nota atribuída pela OGU

Diagnóstico final O diagnóstico final é realizado pela Ouvidoria-Geral da União após:

Nível de maturidade do objetivo

Sustentado

Matriz de avaliação final (OGU)

Elemento	Nível de maturidade	O autodiagnóstico foi mantido?
1.3.1 - Planejamento Operacional	4	Sim
1.3.2 - Eficiência de Alocação de Recursos Humanos	4	Sim
1.3.3 - Planejamento e Execução Orçamentária	1	Não

(Fonte: imagem print do sistema e-aud de acesso restrito ao servidor com demonstração da nota atribuída pela OGU)

Detalhamento da Dimensão 1. Estruturante

1.3. Planejamento e Gestão eficiente (Objetivo)

Elemento	Pontuação validada pela OGU no 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
1.3.1 Planejamento operacional	4	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. Nota 1 em 2022
1.3.2 Eficiência de alocação de recursos humanos	4	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. Nota 1 em 2022.
1.3.3 Planejamento e execução orçamentária	1	Não há previsão de alocação orçamentária , nem qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.. Nota 1 2022.*

Comentários sobre o Objetivo Planejamento e Gestão eficiente:

A Ouvidoria apresentou o Relatório de Gestão de 2024 ao Comitê de Governança da UFCA com procedimento formal de aprovação do Ato Decisório nº 02/CG de 18 de fevereiro de 2025, no qual consta o planejamento de 2025. Além disso a Ouvidoria integra o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da Universidade inserida e macroprocessos e com a avaliação de resultados chaves.

A Ouvidoria **solicitou orçamento** para participação em eventos e capacitações para 2026 pretendendo cumprir ao item 1.3.3.

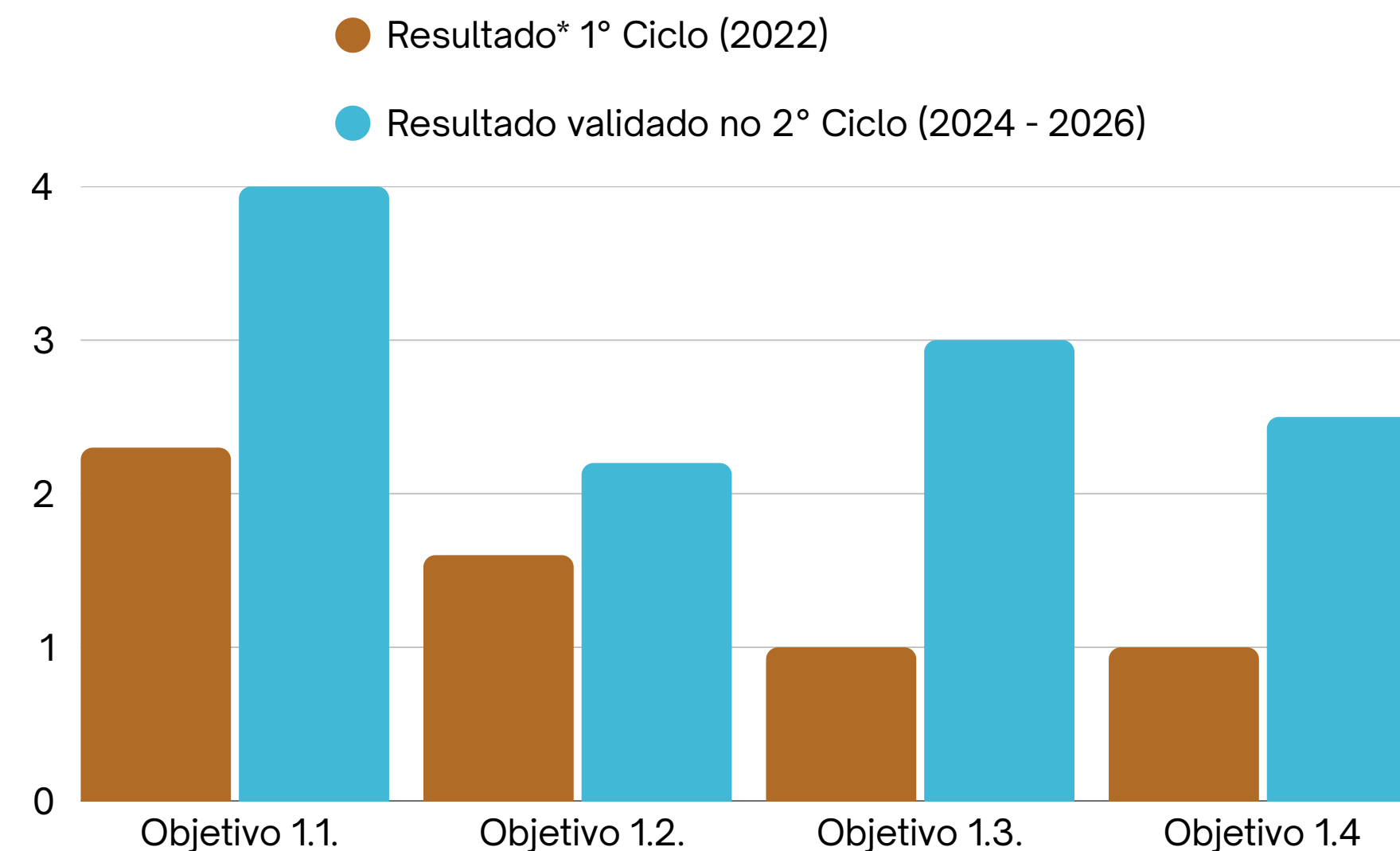
A nota média do “Objetivo 1.3. Planejamento e Gestão eficiente” aumentou de 1 para 3.

Resumo da Dimensão 1. Estruturante

Resumo dos Objetivos na Dimensão 1 (Média Aritmética)

Objetivo	Resultado* 1º Ciclo (2022)	Resultado validado no 2º Ciclo (2024 - 2026)	Desempenho atual
1.1. Institucionalidade (Objetivo)	2,3	4	Aumento de 73,91%.
1.2. Capacidades e Garantias da Equipe	1,6	2,2	Aumento de 37,5%.
1.3. Planejamento e Gestão eficiente	1	3	Aumento de 200%.
1.4 Infraestrutura e Acessibilidade (Objetivo)	1	2,5	Aumento de 150%.

(Gráfico comparativo de desempenho de ciclos do MMOp)



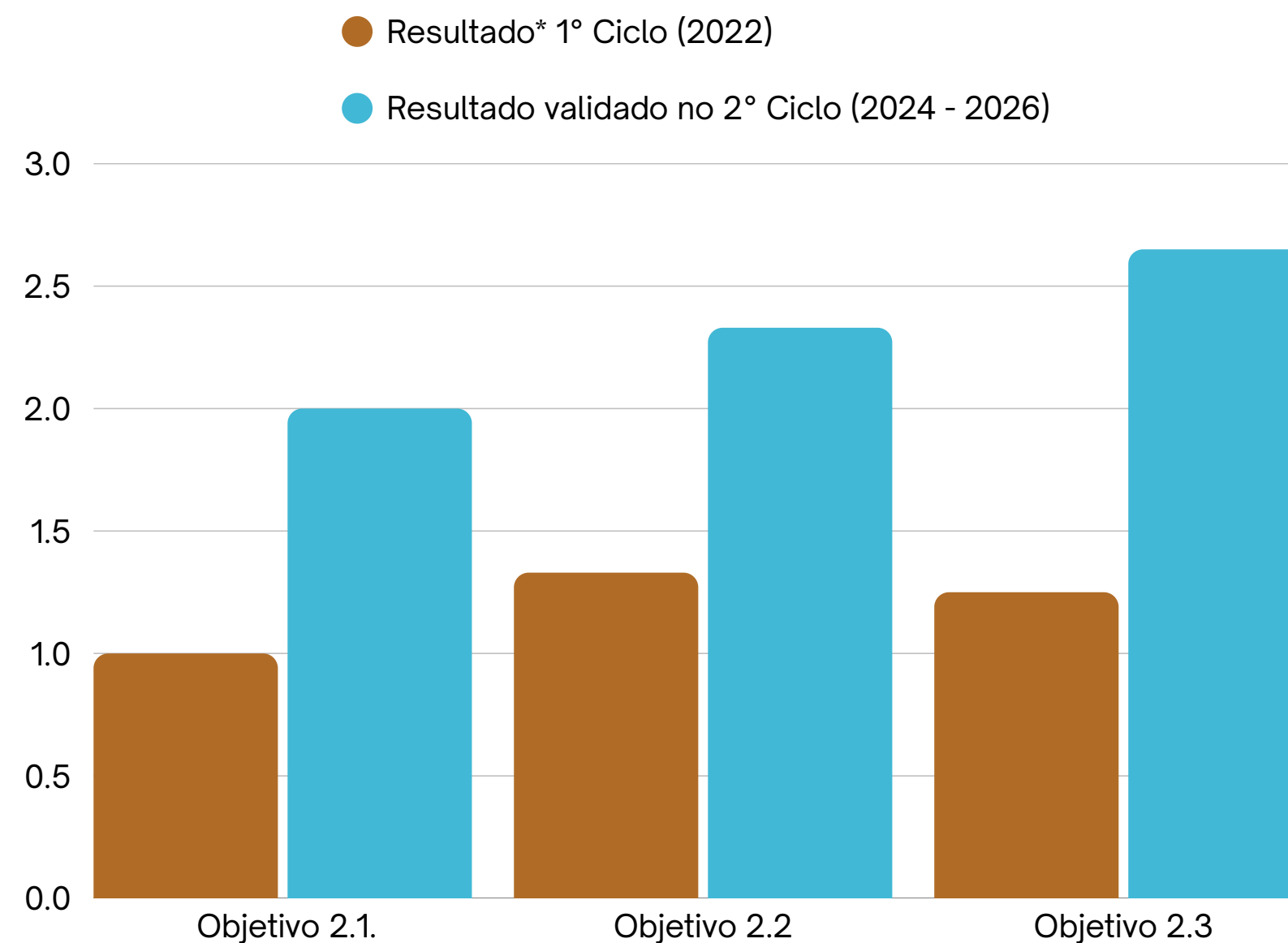
A nota média da Dimensão “1. Estruturante” aumentou de 1,48 para 2,95 representando um aumento de 99,32%.

Resumo da Dimensão 2. Essencial

Resumo dos Objetivos na Dimensão 2 (Média Aritmética)

Objetivo	Resultado* 1º Ciclo (2022)	Resultado validado no 2º Ciclo (2024 - 2026)	Desempenho atual
2.1. Mapeamento de serviços	1	2	Aumento de 100%
2.2. Transparência e Análise de Dados	1,33	2,33	Aumento de 75,19%
2.3. Processos Essenciais	1,25	2,65	Aumento de 112%

(Gráfico comparativo de desempenho de ciclos do MMOut)



A nota média da Dimensão “2. Essencial” aumentou de 1,19 para 2,31 representando um aumento de 94,12%.

Análise da Dimensão 2. Essencial

2.1. Mapeamento de serviços (Objetivo)

Elemento	Pontuação validada pela OGU no 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
2.1.1 Mapeamento de serviços	3	<u>A ouvidoria conduz, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada</u> , no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade. Nota 1 em 2022.
2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	2	A ouvidoria apoia o processo de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão/entidade, <u>sem, contudo, existirem procedimentos e rotinas específicas para essa finalidade</u> . Nota 1 em 2022.
2.1.3 Avaliação de Serviços	1	A ouvidoria <u>não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços</u> . Nota 1 em 2022

Figura 8: Diagnóstico da OGU na UFCA do Objetivo 2.1
(Fonte: imagem print do sistema e-aud de acesso restrito ao servidor)

Diagnóstico final O diagnóstico final é realizado pela Ouvidoria-Geral da União após a verificação das evidências apresentadas no autodiagnóstico realizado pela unidade.

Nível de maturidade do objetivo
Básico

Matriz de avaliação final (OGU)

Elemento	Nível de maturidade	O autodiagnóstico foi mantido?	Justificativa
2.1.1 - Mapeamento de Serviços	3	Não	Não se identificou na Resolução CONSUNI nº 181/2023 dispositivo sobre a inserção da Ouvidoria como coordenadora do processo de mapeamento de serviços da instituição, e não foi possível validar o nível 4. O mapeamento "09- Atualização e monitoramento carta de serviços", apresentado no link "Fluxo de Atualização e Monitoramento da Carta de Serviços" atende o nível 3.
2.1.2 - Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	1	Não	O fluxo "09- Atualização e monitoramento carta de serviços" demonstra a coordenação da Ouvidoria no processo de atualização da informações da Carta de Serviços. Entretanto, para o nível 3, restou apresentar documento que comprove a efetiva condução pela Ouvidoria no processo de atualização. Para o nível 2, a Unidade deveria apresentar comprovantes de que a Ouvidoria participa do processo de atualização e revisão crítica das informações da Carta de Serviços, o que também não se identificou nas evidências apresentadas. Por esta razão, considerou-se o nível 1.
2.1.3 - Avaliação de Serviços	2	Sim	

* A OGU considerou o Fluxo de Atualização e Monitoramento da Carta de Serviço para validar a nota dos itens 3 e 2, criado em 2024-2025. Outros documentos enviados como o Ofício Circular nº 01/2025/OG/UFCA e a planilha de coleta de dados setoriais para atualização da carta de serviços não foram considerados como evidências de nível 4, **dependendo de normatização** para tanto.

A nota média do "Objetivo 2.1. Mapeamento de serviços" **aumentou de 1 para 2, representando um aumento de 100% na avaliação**

Detalhamento da Dimensão 2. Essencial

2.2 Transparência e Análise de Dados (Objetivo)

Elemento	Pontuação validada pela OGU no 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
2.2.1 Satisfação do usuário	2	A unidade utiliza dados disponíveis na Plataforma Fala.BR , ou ferramenta própria, 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. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
2.2.2 Transparência de desempenho institucional	4	A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de gestão 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 ou entidade. Considerada nota 2 em 2022 pela produção e publicação de relatórios sem periodicidade definida.
2.2.3 Análise de dados gerenciais	1	A ouvidoria não produz informações estratégicas. Apenas encaminha as informações existentes nas manifestações às áreas responsáveis para a tomada de providências . Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.

Figura 9: Diagnóstico da OGU na UFCA do Objetivo 2.2

Diagnóstico final O diagnóstico final é realizado pela Ouvidoria-Geral da União após a verificação das evidências apresentadas no autodiagnóstico realizado pela unidade.

Nível de maturidade do objetivo
Básico

Matriz de avaliação final (OGU)

Elemento	Nível de maturidade	O autodiagnóstico foi mantido?	Justificativa
2.2.1 - Satisfação do Usuário	2	Não	Para o atendimento do nível 3, restou apresentar: Ato(s) normativo(s), publicado(s) interna ou externamente que estabeleçam as rotinas de análise de dados de satisfação do usuário. O relato do titular e o Relatório de Gestão, com as informações sobre a utilização da Plataforma Fala.BR para a verificação do nível de satisfação dos usuários atende o nível 2.
2.2.2 - Transparência de Desempenho Institucional	4	Sim	
2.2.3 - Análise de Dados Gerenciais	1	Não	Os Relatórios Anuais de Gestão da Ouvidoria não representam evidência para este elemento, uma vez que é necessário a produção de informações direcionadas especificamente aos gestores dos serviços, com periodicidade menores que anual. Além disso, o fluxo "11 - Elaboração de Relatórios sobre Manifestações de Ouvidoria e Transparência Passiva" não apresenta a definição da periodicidade e eixos temáticos (serviços, campanhas internas, etc.) que norteiam a produção de informações. Por esta razão, considerou-se o nível 1.

(Fonte: imagem print do sistema e-aud de acesso restrito ao servidor)

Detalhamento da Dimensão 2. Essencial

2.2 Transparência e Análise de Dados (Objetivo)

Elemento	Pontuação validada pela OGU no 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
2.2.1 Satisfação do usuário	2	A unidade utiliza dados disponíveis na Plataforma Fala.BR, ou ferramenta própria, 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. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
2.2.2 Transparência de desempenho institucional	4	A ouvidoria produz relatórios quantitativos e qualitativos de gestão 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 ou entidade. Considerada nota 2 em 2022 pela produção e publicação de relatórios sem periodicidade definida.
2.2.3 Análise de dados gerenciais	1	A ouvidoria não produz informações estratégicas. Apenas encaminha as informações existentes nas manifestações às áreas responsáveis para a tomada de providências. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.

Comentários sobre o Objetivo Transparência e Análise de Dados:

Para chegar a nota 4 no elemento 2.2.2 a Ouvidoria passou a analisar dados de forma detalhada, conforme os relatório de gestão 2022 (publicados em 2023) e seguintes disponíveis na página UFCA. A data da publicação demonstra a periodicidade anual de produção dos relatórios.

Os itens 2.2.1 e 2.2.3 serão trabalhados para o próximo ciclo.

Observa-se que o aperfeiçoamento qualitativo e quantitativo dos **Relatórios de Gestão, a integralização do Fala.BR e o Mapeamento dos Processos e Fluxogramas de Ouvidoria** foram as mudanças que proporcionaram maior impacto na Dimensão 2 (Processos Essenciais), demonstrando aprimoramento interno dos serviços. Todavia, para se atingir a nota 3 **é necessária a normatização interna do mapeamento,** e para se atingir a nota 4 é preciso demonstrar a constante atualização e aperfeiçoamento dessas normativas. Assim, aumentar a nota no MMOup exige esforço contínuo da unidade e evidências que atendam as notas pré-estabelecidas pela OGU, conforme Tabela: Forma de Avaliação (página 4).

Detalhamento da Dimensão 2. Essencial

2.3 Processos Essenciais (Objetivo)

Elemento	Pontuação 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
2.3.1 Atendimento	2	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. Considerada nota 2 em 2022 pois foram mapeados processos na época.
2.3.2 Análise preliminar	1	A ouvidoria recebe a manifestação, identifica a área responsável e a encaminha sem tratamento prévio. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
2.3.3 Processo de tratamento de manifestações	2	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 . Considerada nota 2 em 2022 pois foram mapeados processos na época.
2.3.4 Proteção ao denunciante	2	Existem orientações gerais não normatizadas e não inseridas no mapeamento do processo de tratamento de denúncias, realizadas com base na Lei 13.608/2018 e Decreto nº 10.153/2019 ou em normativo próprio do órgão ou entidade que a ouvidoria está vinculada. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	3	A ouvidoria participou do mapeamento e instituição formal dos processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, em processo monitorado, ao qual foi dada divulgação dentro e fora da instituição. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
2.3.6 Linguagem e adequação de respostas	3	A ouvidoria recebe a resposta da área técnica, realiza a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples , podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão, e a encaminha ao manifestante. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
2.3.7 Acompanhamento de manifestações	4	A ouvidoria utiliza a ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR que possibilita a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	4	A ouvidoria utiliza a ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR que possibilita 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. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.

Figura 10: Diagnóstico da OGU na UFCA do Objetivo 2.3 “Processos Essenciais”

Matriz de avaliação final (OGU)

Elemento	Nível de maturidade	O autodiagnóstico foi mantido?	Justificativa
2.3.1 - Atendimento	2	Sim	
2.3.2 - Análise Preliminar	1	Não	Não se identificou nos processos apresentados as orientações voltadas à equipe de atendimento sobre o procedimento de identificação da área responsável (por exemplo: uma planilha, orientação sobre qual normativo utilizar, etc.). No fluxo de reclamação apresentado no objetivo 1.2, por exemplo, existe a etapa de "encaminhar ao setor competente" de forma genérica, sem especificar a forma de identificação da área. Além disso, não se identificou no documento apresentado a etapa de avaliação, conforme o tipo de manifestação, da necessidade de salvaguardar alguma informação, para as manifestações que não sejam denúncias. Também não se identificou nos documentos apresentados informações acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida, além de 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. Por estas razões, não foi possível validar o nível 4. A identificação da área responsável é etapa necessária para os níveis 2 a 4 e, por esta razão, considerou-se o nível 1.
2.3.3 - Processo de Tratamento de Manifestações	2	Não	Para o atendimento do nível 4, restou apresentar o mapeamento dos riscos do processo de tratamento de manifestações, com as medidas necessárias à sua mitigação. Cumpre informar que, para o atendimento dos níveis 3 e 4, é necessário um ato normativo, publicado em veículo interno ou externo ao órgão, estabelecendo os fluxos do processo de tratamento de manifestações. Os fluxos mapeados atendem o nível 2.
2.3.4 - Proteção ao Denunciante	2	Não	Para o atendimento do nível 4, restou apresentar o mapeamento dos riscos do processo de tratamento de denúncias, com as medidas necessárias à sua mitigação. Além disso, cumpre informar que, para o atendimento dos níveis 3 e 4, é necessário um ato normativo, publicado em veículo interno ou externo ao órgão, estabelecendo os procedimentos para a proteção da identidade e os mecanismos para informar a unidade acerca da ocorrência de represálias decorrentes da denúncia. Os fluxos mapeados atendem o nível 2.
2.3.5 - Processo de Resolução Pacífica de Conflitos	3	Não	O certificado apresentado não é específico relacionado à resolução pacífica de conflitos, com base na Lei nº 13.140/2015 e, por esta razão, não atende o nível 4. O mapeamento do processo "19 - Fluxo de Autocomposição Conciliação e Mediação" atende o nível 3.
2.3.6 - Linguagem e Adequação de Respostas	3	Não	Os fluxos não representam evidência para o nível 4, que requer instituição regimental do mapeamento do procedimento de revisão das respostas encaminhadas pelas áreas responsáveis, com a possibilidade de sugestão de ajuste que contemple os padrões de linguagem clara e simples, requisito que não é atendido pelo art. 3º, VI, do Regimento Interno. Os fluxos apresentados evidenciam o atendimento do nível 3.
2.3.7 - Acompanhamento de Manifestações	4	Sim	
2.3.8 - Acompanhamento da Conclusão de Denúncias	4	Sim	

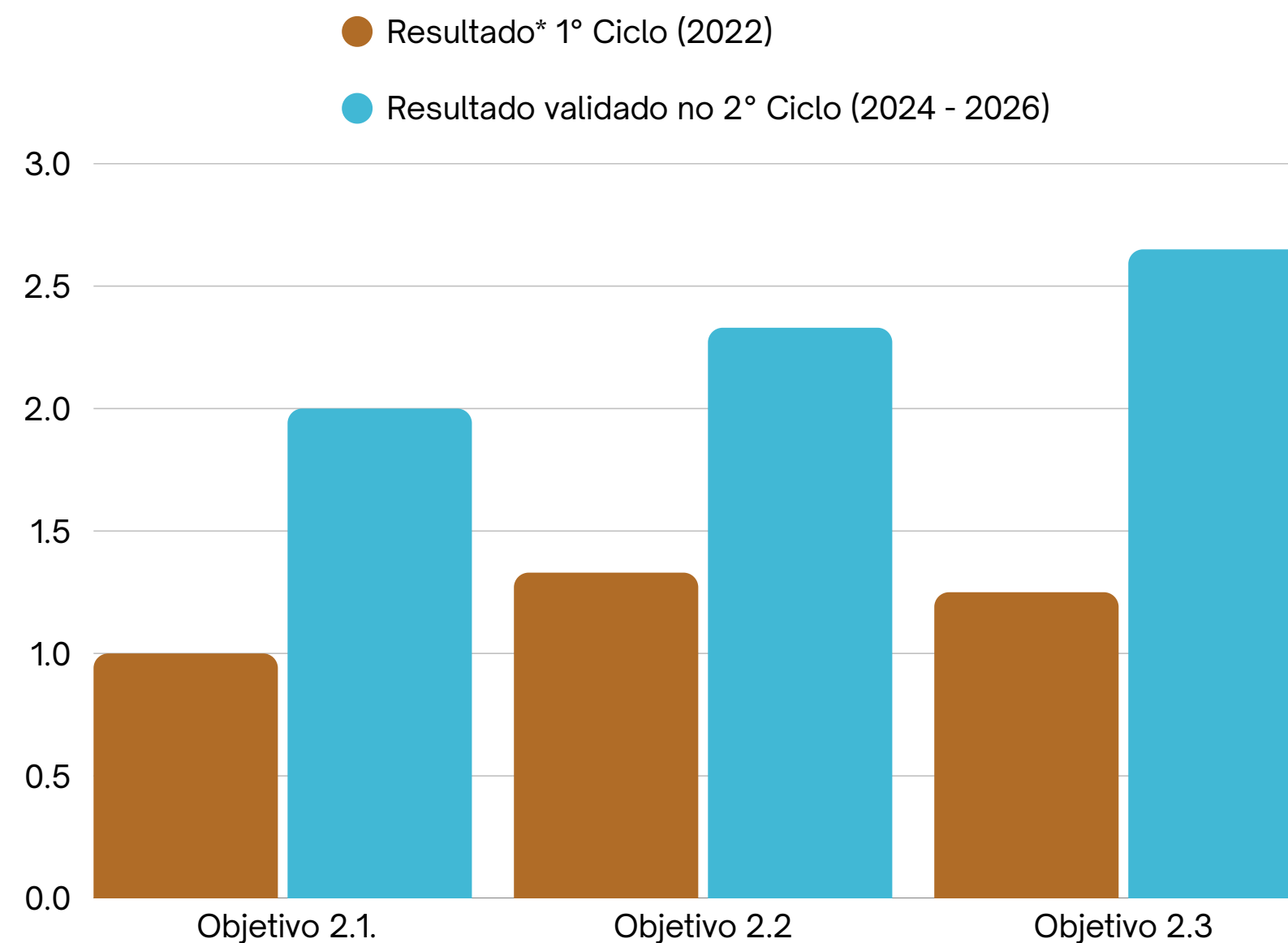
(Fonte: imagem print do sistema e-aud de acesso restrito ao servidor)

Resumo da Dimensão 2. Essencial

Resumo dos Objetivos na Dimensão 2 (Média Aritmética)

Objetivo	Resultado* 1º Ciclo (2022)	Resultado validado no 2º Ciclo (2024 - 2026)	Desempenho atual
2.1. Mapeamento de serviços	1	2	Aumento de 100%
2.2. Transparência e Análise de Dados	1,33	2,33	Aumento de 75,19%
2.3. Processos Essenciais	1,25	2,65	Aumento de 112%

(Gráfico comparativo de desempenho de ciclos do MMOut)



A nota média da Dimensão “2. Essencial” aumentou de 1,19 para 2,31 representando um aumento de 94,12%.

Detalhamento da Dimensão 3. Prospectiva

3.1 Participação Social (Objetivo)

Elemento	Pontuação validada pela OGU no 2º Ciclo	Explicação do Nível e observações
3.1.1 Capacidades para pesquisa	1	<u>Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.</u> Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	2	A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
3.1.3 Articulação interinstitucional ampla	1	A ouvidoria não interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.
3.1.4 Divulgação da Ouvidoria	2	A ouvidoria tem uma estratégia mínima de divulgação. Existe seção específica no site institucional contendo informações gerais sobre a ouvidoria. Alguma interação com os usuários é feita para informar sobre os serviços da ouvidoria, mas ainda é limitada em alcance e eficácia. Não há uma abordagem estruturada. Considerada nota 1 em 2022 por falta de evidências.

Figura 11: Continuação do diagnóstico da OGU na UFCA do Objetivo 3.1

Diagnóstico final O diagnóstico final é realizado pela Ouvidoria-Geral da União após a verificação das evidências apresentadas no autodiagnóstico realizado pela unidade.

Nível de maturidade do objetivo

Limitado

Matriz de avaliação final (OGU)

Elemento	Nível de maturidade	O autodiagnóstico foi mantido?	Justificativa
3.1.1 - Capacidades para Pesquisa	1	Não	A atuação no Conselho de Usuários e pesquisas do Fala.BR, não representam evidência para este elemento, uma vez que não são metodologias definidas pela própria ouvidoria. Conforme pág. 25 do Relatório Anual da Ouvidoria de 2024, verifica-se que a Unidade utiliza os dados do Painel Resolveu para avaliar o índice de satisfação do usuário, entretanto, não foram identificadas informações sobre a realização de pesquisas periódicas com metodologia definida pela própria ouvidoria. Por esta razão, considerou-se o nível 1.
3.1.2 - Mobilização Ativa junto aos Usuários	2	Sim	
3.1.3 - Articulação Interinstitucional Ampla	1	Não	A Adesão à RENOUV representa uma das evidências para o nível 3, entretanto não se localizou: 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. Para o atendimento do nível 2, seria necessário apresentar evidências relacionadas a ações/projetos executados conjuntamente com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos. Estas evidências não foram identificadas nos anexos. Por esta razão, considerou-se o nível 1.
3.1.4 - Divulgação da Ouvidoria	2	Não	Para o atendimento dos níveis 3 e 4 seria necessário apresentar um instrumento de planejamento de ações de comunicação/divulgação, em conjunto com assessoria de comunicação ou validado por esta, a fim de fomentar a participação tanto do público interno quanto do externo. Além disso, para o atendimento do nível 4, seria necessário apresentar: monitoramento do alcance e utilização das informações para retroalimentar as estratégias de comunicação. Estas evidências não foram identificadas nos anexos. O link da Ouvidoria evidencia o atendimento do nível 2.

(Fonte: imagem print do sistema e-aud de acesso restrito ao servidor)

Resumo da Dimensão 3. Prospectiva

Tabela: Resumo da Dimensão 3 (Média Aritmética)

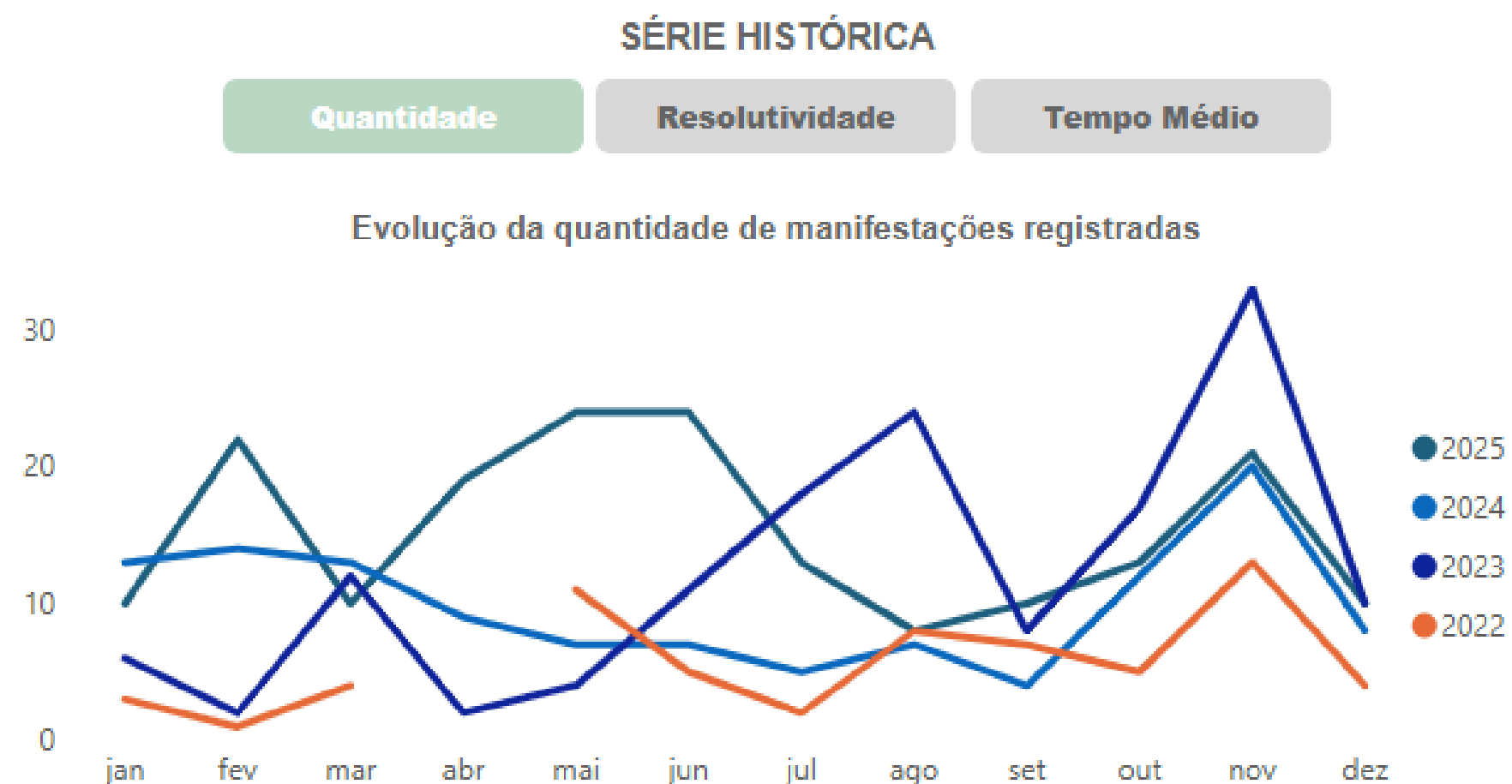
Objetivo	Resultado* 1º Ciclo (2022)	Resultado validado no 2º Ciclo (2024 - 2026)	Desempenho atual
3.1 Participação Social	1,25	1,50	Representando um aumento de 20%

Considerando o nível em que se encontrava e a limitação de recursos, a partir de 2024 a Ouvidoria focou em **institucionalização e aprimoramento interno**, tal qual a realização de **mapeamento de processos**, a implementação de **mecanismos de acompanhamento** e controle de dados, que permitiu a produção de **relatórios de gestão mais detalhados**, a **integralização do Fala.Br**, o controle fidedigno de denúncias resolvidas e não resolvidas e o **acompanhamento das denúncias até a sua resolução** (quando não há mais providências a serem tomadas pela UFCA).

A lógica é que a mobilização social em prioridade poderia impactar positivamente no MMOup, mas, ao mesmo tempo, estagnar o avanço do setor quanto ao planejamento, gestão e inovação de processos e estruturação interna.

Em consequência tal medida poderia aumentar desordenadamente o número de registros e afetar a qualidade dos serviços já em nível limitado, bem como reduzir o nível de satisfação dos usuários. Assim, **a dimensão 3 não foi priorizada de forma estratégica**, de modo que campanhas e ações esporádicas de divulgação foram trabalhadas enquanto buscava-se o aprimoramento dos serviços de Ouvidoria.

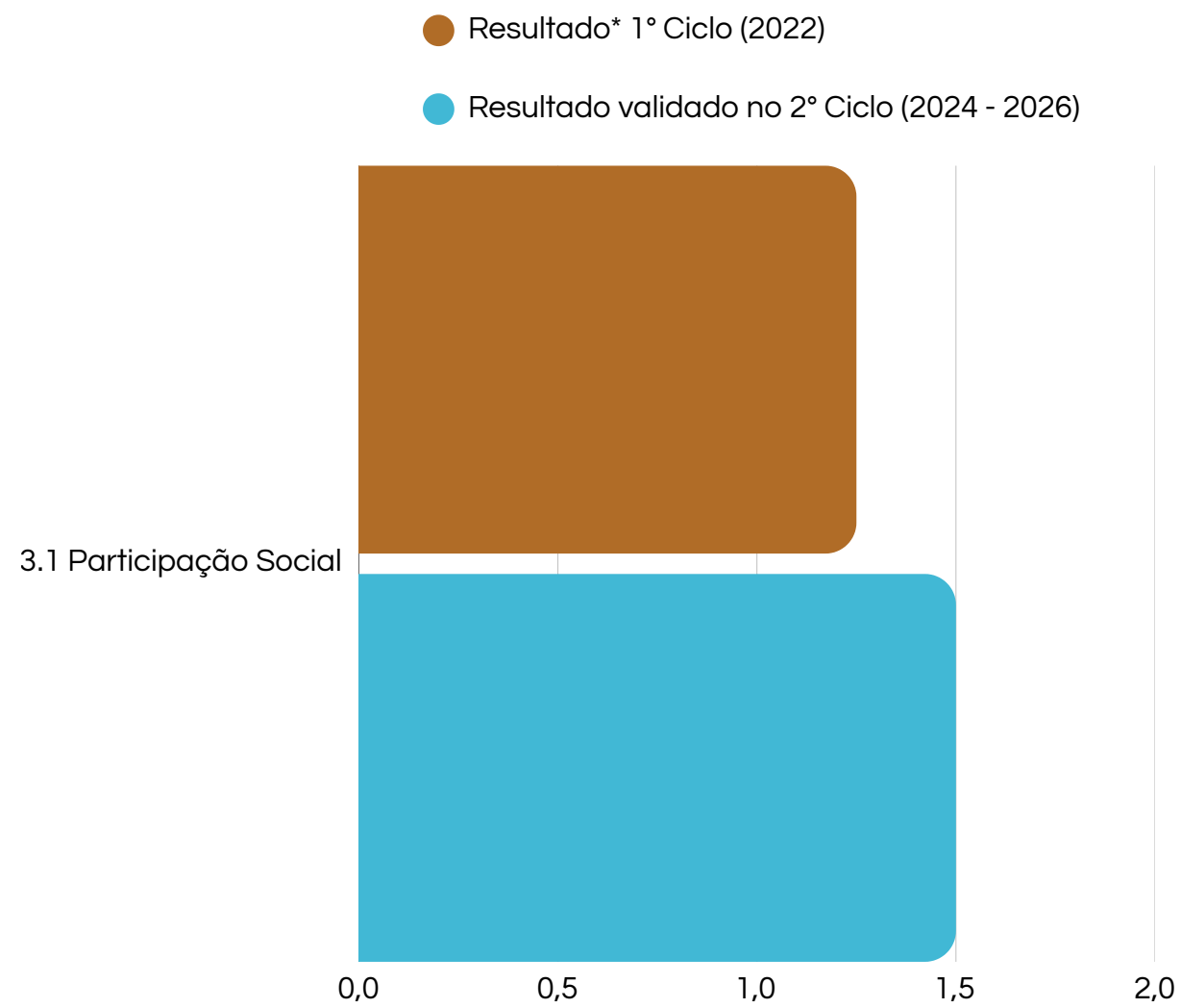
Ainda assim, a nota média da **Dimensão “3. Prospectiva” aumentou de 1,25 para 1,5** representando 120% do resultando anterior, sendo um **aumento de 20%**. Simultaneamente, o Painel Resolveu registra um aumento significativo de demandas no Fala.BR na Ouvidoria da UFCA desde 2022.



(Figura 12. Fonte: Fonte Painel Resolveu. Filtros UFCA e período de 2022 a 2025)

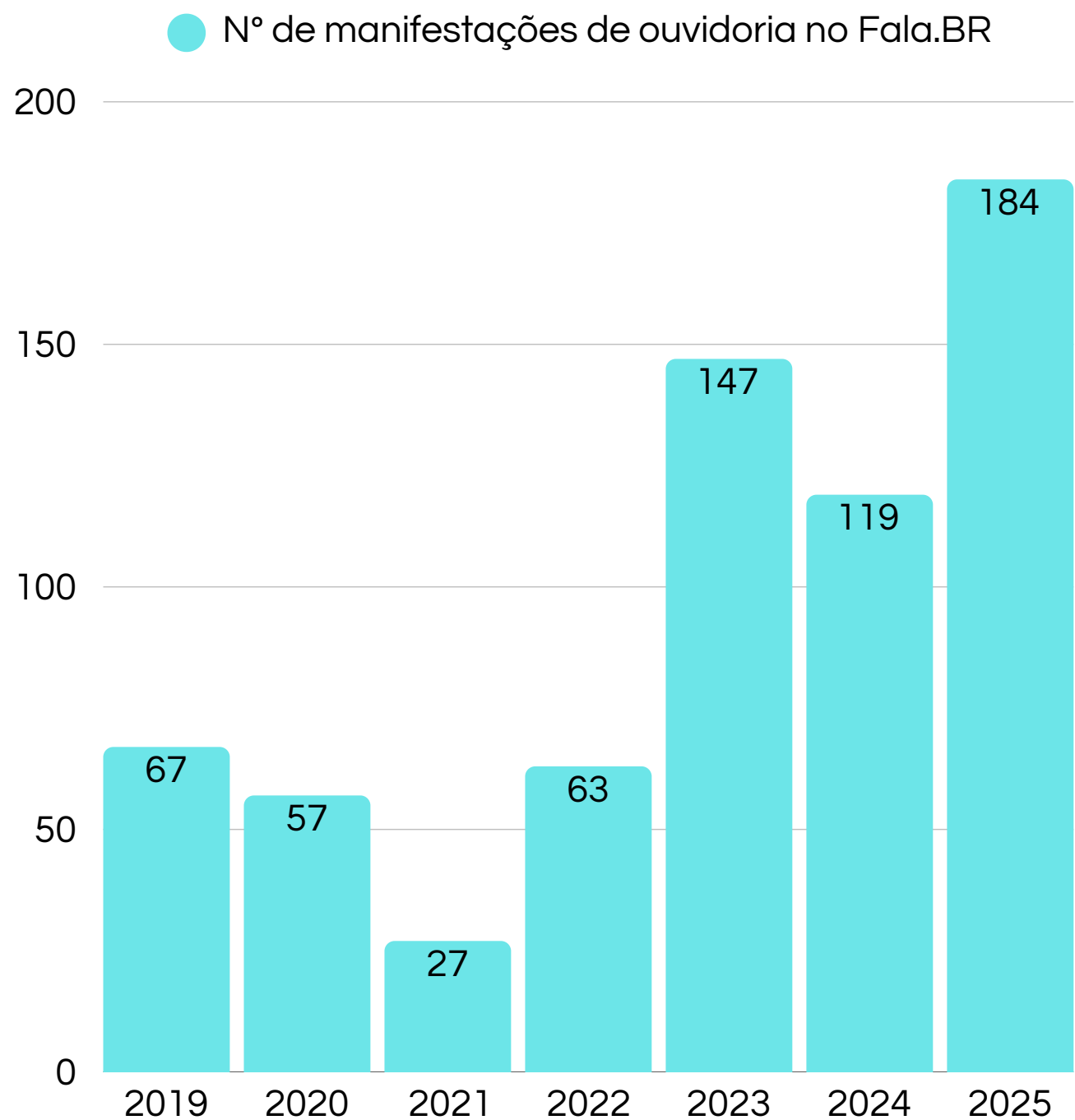
Resumo da Dimensão 3. Prospectiva

Tabela: Resumo da Dimensão 3 (Média Aritmética)



(Gráfico comparativo de desempenho de ciclos do MMOut)

(Gráfico de expansão do Fala.Br na UFCA: período de 2019 a 2025)



(Fonte: Fonte Painel Resolveu. Filtros UFCA e período de 2019 a 2025)

Considerações Finais

1. Com base no Resultado do 2º Ciclo Avaliativo do MMOut - 2024 a 2026;
2. Com nota validada pela OGU;
3. A Ouvidoria da UFCA avança 72,31% na Avaliação de Maturidade, alcança a nota 2,24 avançando ao nível Essencial.

A Ouvidoria se insere no Plano de Desenvolvimento Institucional da UFCA, se comprometendo a contribuir com o Objetivo Estratégico OE-09: **Aprimorar os modelos de governança e de gestão estratégica;** e Objetivo Estratégico OE-08: **Fortalecer a integração da Universidade com a sociedade e aprimorar a comunicação,** conforme os Resultados Chaves (RCs) a seguir.

Assim, a Ouvidoria **logra êxito no RC pretendido para 2026:** Aumentar o nível de Maturidade da Ouvidoria conforme MMOut da CGU, junto ao OE-09 no 2º Ciclo Avaliativo.

*A Ouvidoria pretende alcançar o Nível 3, a depender do ano de realização do 3º Ciclo do MMOut pela OGU, em 2027 ou 2028.

Tabela de Resultados Chaves da Ouvidoria no PDI UFCA

Resultado Chave (RC)	Linha Base	Meta 2026	Meta 2027
● Implementar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos	0	50%	100% do RC
● Aumentar a satisfação dos usuários internos de serviços prestados pela Ouvidoria da UFCA	0	-	50% do RC
● Aumentar o nível de Maturidade da Ouvidoria conforme MMOut da CGU	1. Nível Limitado	2. Nível Essencial (RC Concluído)	3. Nível Prospectivo *
● Ativar o Conselho de Usuários com obtenção de resultados/indicadores dos conselheiros	0	-	50% do RC

Referências

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup/implementacao>. Acesso em: 05 fev. 2026.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Nota Informativa 954/2023/CGOUV/DOUV/OGU**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup/nota-informativa-954.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2026.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Portaria nº 82, de 14 de novembro de 2018, da Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação**. Aprova o Estatuto da Universidade Federal do Cariri. Disponível em: <https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2019/09/Estatuto-UFCA-2019.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2026.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Painel Resolveu**. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 05 fev. 2026.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Sistema E-CGU**. Disponível em: <https://eaud.cgu.gov.br/>. Acesso em: 05 fev. 2026.

CONSUNI/UFCA. **RESOLUÇÃO CONSUNI N.º 181, DE 26 DE OUTUBRO DE 2023**. Aprova o Regimento Interno do Comitê de Governança da Universidade Federal do Cariri - UFCA. Disponível em: https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2023/10/Resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA_181_2023_Consuni-Regimento-do-Comit%C3%AA-de-Governan%C3%A7a.pdf. Acesso em: 05 fev. 2026.

CONSUNI/UFCA. **RESOLUÇÃO CONSUNI N.º 72, DE 20 DE ABRIL DE 2022**. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri - UFCA. Disponível em: https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2022/04/Resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-72_2022_Consuni-Aprova-o-regim.-interno-Ovidoria.pdf. Acesso em: 05 fev. 2026.

COMITÊ DE GOVERNANÇA/ UFCA. **Ato Decisório nº 02/CG de 18 de fevereiro de 2025**. Aprova o Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024. Disponível em: <https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2025/03/Ato-Deciso%CC%81rio-CG-UFCA-n.-02-2025-Aprova-o-Relato%CC%81rio-de-Gesta%CC%83o-da-Ouvidoria-Geral-da-UFCA-referente-ao-ano-de-2024.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2026.

OUVIDORIA/UFCA. **Relatório de Gestão - 2022**. Disponível em: <https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2024/03/Relat%C3%B3rio-de-Gest%C3%A3o-2022-Ouvidoria-Geral-da-UFCA.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2026.

OUVIDORIA/UFCA. **Relatório de Gestão - 2023**. Disponível em: https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2024/04/RELAT%C3%93RIO-ANUAL-DA-OUVIDORIA-GERAL-_-ANO-BASE-2023.pdf. Acesso em: 05 fev. 2026.

OUVIDORIA/UFCA. **Relatório de Gestão - 2024**. Disponível em: <https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2025/04/RELAT%C3%93RIO-ANUAL-DA-OUVIDORIA-GERAL-ANO-BASE-2024.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2026.