



Plano de Ação Anual / Planejamento Anual

Bagé
2022



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

EXPEDIENTE

Reitor

Roberlande Ribeiro Jorge

Vice-Reitor

Marcus Vinicius Morini Querol

Chefe de Gabinete da Reitoria

Cesar Flaubiano da Cruz Cristaldo

Elaboração:

Coordenadora da Ouvidoria

Diléia Adolfo Maria

Técnica em Assuntos Educacionais

Valéria Fontoura Nunes



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	4
2 AÇÕES.....	5
2.1 APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO NO CONSUNI	6
2.2 PLANEJAMENTO ANUAL	6
2.3 PLANO DE CAPACITAÇÃO	7
2.4 IMPLEMENTAÇÃO DA TRAMITAÇÃO VIA FALA.BR	8
2.5 RESULTADOS DAS CONSULTAS AO CONSELHO DE USUÁRIOS	9
2.6 PLANO DE AÇÃO	10
3 SOBRE AS DEMANDAS.....	10
4 PLANO DE CAPACITAÇÕES.....	14
5 PLANEJAMENTO OPERACIONAL.....	16
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) apresenta o Plano de Ação Anual, referente ao período de 16 de março de 2021 a 15 de março de 2023, que corresponde ao 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

O Plano de Ação é o documento que conterà 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.

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.

Segundo o cronograma do Guia de Implementação do Modelo de Maturidade



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

em Ouvidoria Pública - MMOuP, a publicação do Plano de Ação pela unidade de Ouvidoria deve ocorrer até o dia 15/03/2022 no sistema e-Aud e, também, publicado em transparência ativa.

O planejamento é o processo pelo qual se definem as estratégias para alcançar os objetivos, as metas e a visão de futuro de uma organização. Parte-se de uma avaliação dos problemas e oportunidades existentes no ambiente, e, a partir daí, são definidas ações para a consecução dos resultados desejados. Cada aspecto da ação governamental deve ser planejado: objetivos, políticas, organização, finanças e métodos de trabalho. Trata-se de um esforço contínuo visando a melhoria dos resultados. O planejamento ideal deve incorporar atos a curto, médio e longo prazo. Mesmo que contingências, sazonalidades, imprevistos e emergências afetem o trabalho das ouvidorias, um planejamento adequado pode ser necessário inclusive para que a ouvidoria consiga deslocar recursos e atenção para novos problemas. O modelo de maturidade considera essencial que a unidade de ouvidoria realize o planejamento operacional de suas atividades, com elaboração de um plano de ação anual.

2. AÇÕES

A seguir, apresentam-se as ações previstas para serem realizadas até 15 de março de 2023, conforme definido no nível alvo de maturidade informado à Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União pelo sistema e-Aud.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

2.1 APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO NO CONSUNI

Objetivo da ação: Estabelecer rotinas de comunicação institucionalizadas com a autoridade máxima, por meio de inclusão de titular da unidade de Ouvidoria em reuniões periódicas de colegiado.

Tal ação, tem impacto no aumento do nível de maturidade do elemento “Acesso ao Nível Estratégico”, do objetivo “Capacidades e garantias do titular” e da dimensão Estruturante.

Descrição das etapas de realização das ações: Apresentar os relatórios semestrais em reuniões do Conselho Universitário (CONSUNI) da Universidade e disponibilizar as apresentações no site da Ouvidoria.

Data de início e de encerramento da realização das ações: A partir de agosto de 2021 a 15 de março de 2023.

Áreas envolvidas: Ouvidoria e Conselho Universitário.

Responsável pela execução: Ouvidoria e Secretaria do Conselho Universitário.

2.2 PLANEJAMENTO ANUAL

Objetivo da ação: Produzir 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.

O Planejamento Anual apresentará 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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Essa ação impactará no aumento dos níveis de maturidade dos elementos “Planejamento operacional” e “Eficiência na alocação de recursos”, do objetivo “Planejamento e Gestão eficiente” e da dimensão Estruturante.

Descrição das etapas de realização das ações: Elaborar o Planejamento Anual das atividades da Ouvidoria considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, com base no mapeamento das demandas dos anos anteriores, validado pelo nível estratégico, e após publicação no site da Ouvidoria.

Data de início e de encerramento da realização das ações: Com previsão, a partir de dezembro de 2021 a 15 de março de 2022.

Áreas envolvidas: Ouvidoria e nível estratégico.

Responsável pela execução: Ouvidoria.

2.3 PLANO DE CAPACITAÇÃO

Objetivo da ação: Elaborar um Plano de Capacitação, o qual possua lista de competências desejáveis para a equipe de Ouvidoria e um mapeamento das competências existentes, e assim, identifique lacunas que necessitam ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações devem ser anualmente consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação.

A ação tem influência no aumento do nível de maturidade do elemento “Formação de Competências”, do objetivo “Planejamento e Gestão eficiente” e da dimensão Estruturante.

Descrição das etapas de realização das ações: Elaborar o Planejamento de Capacitação, com lista de competências desejáveis e mapeamento das existentes, e ainda, lacunas que necessitam ser preenchidas por meio de capacitação (com informação sobre carga horária pretendida e, posteriormente, para o próximo ano mencionar os cursos realizados).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Data de início e de encerramento da realização das ações: Com previsão, a partir de dezembro de 2021 a 15 de março de 2022.

Áreas envolvidas: Ouvidoria.

Responsável pela execução: Ouvidoria.

2.4 IMPLEMENTAÇÃO DA TRAMITAÇÃO VIA FALA.BR

Objetivo da ação: Implementar o uso do [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#) para gestão de processos e de informação, o qual é um sistema específico para a atividade de ouvidoria. Um sistema de gestão da informação diz respeito a um conjunto de ferramentas para processamento, arquivamento, classificação, localização e compartilhamento de informações. 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.

Tal ação, tem impacto no aumento dos níveis de maturidade dos elementos “Infraestrutura tecnológica” e “Armazenamento de informações”; dos objetivos “Infraestrutura e Acessibilidade” e “Gestão estratégica de informações”; e das dimensões Estruturante e Essencial.

Descrição das etapas de realização das ações: Implementar o uso do Módulo de Triagem e Tratamento do [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), o qual permitirá que todo o tratamento de manifestações de ouvidoria seja realizado dentro do ambiente Fala.BR, sem a necessidade de uso de outros sistemas de tramitação interna.

O uso dessa funcionalidade possibilitará a tramitação de manifestações dentro do próprio Fala.BR para servidores da Universidade, que não pertencem à Ouvidoria, mas que atuarão no tratamento da manifestação. Tal medida colabora diretamente com a mitigação de riscos na Ouvidoria.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Data de início e de encerramento da realização das ações: Com previsão, a partir de janeiro a 31 de dezembro de 2022, conforme ação prevista no [Plano de Integridade UNIPAMPA - 2021/2022](#).

Áreas envolvidas: Ouvidoria e demais áreas da Instituição (Pró-Reitorias, Campus, Diretorias, Coordenadorias etc).

Responsável pela execução: Ouvidoria.

2.5 RESULTADOS DAS CONSULTAS AO CONSELHO DE USUÁRIOS

Objetivo da ação: Sistematização e análise dos dados coletados por meio das consultas ao Conselho de Usuários dos Serviços públicos da UNIPAMPA, e posterior encaminhamento aos gestores de serviços.

Essa ação influenciará o aumento do nível de maturidade do elemento “Monitoramento da Carta”; do objetivo “Governança de Serviços” e “Gestão estratégica de informações”; e da dimensão Essencial.

Descrição das etapas de realização das ações: Organização e envio dos resultados das consultas ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UNIPAMPA para os gestores de serviços.

Data de início e de encerramento da realização das ações: Os resultados da 1ª consulta já foram enviados aos gestores, referente ao quadriênio 2020 - 2023.

Áreas envolvidas: Ouvidoria.

Responsável pela execução: Ouvidoria.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

2.6 PLANO DE AÇÃO

Objetivo da ação: Além dos relatórios já produzidos pela Ouvidoria, com periodicidade mínima anual e procedimento formalmente instituído, haverá também a elaboração de plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente, ao qual será dada transparência interna e externa ao órgão.

A ação impactará no aumento do nível de maturidade do elemento “Transparência de desempenho”; do objetivo “Transparência e Prestação de Contas” e “Gestão estratégica de informações”; e da dimensão Essencial.

Descrição das etapas de realização das ações: Elaboração de Plano de ação anual, com ações de melhoria para o exercício subsequente, que será disponibilizado interna e externamente (publicado no site).

Data de início e de encerramento da realização das ações: Com previsão, a partir de dezembro de 2021 a março de 2022.

Áreas envolvidas: Ouvidoria.

Responsável pela execução: Ouvidoria.

3. SOBRE AS DEMANDAS

Apresenta-se o mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria e levantamento sobre suas possíveis causas, de forma a permitir algum grau de previsibilidade no comportamento das manifestações ao longo do exercício.

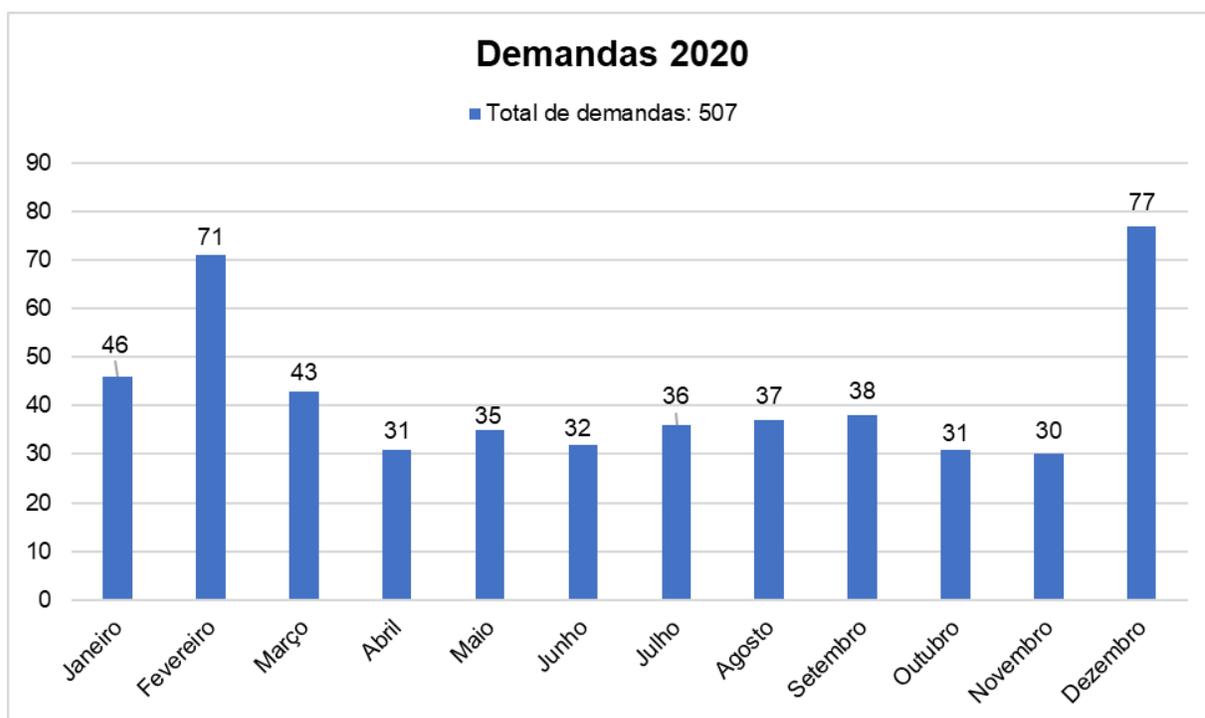
Geralmente, há uma sazonalidade nas demandas, conforme datas, eventos e publicações previstos nos Calendários Acadêmicos, como processos seletivos de ingresso e, também, referentes a situações específicas de cada período, como finais de semestres letivos ou falta de docentes.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Para isso, são apresentadas na Figura 1 e 2 o quantitativo mensal de manifestações de ouvidoria referente ao ano de 2020 e 2021. Vale ressaltar que, qualquer inconsistência ao comparar os valores aqui demonstrados com os dados dos relatórios semestrais ou mensais da Ouvidoria, se deve ao fato de algumas manifestações serem encaminhadas por outros órgãos em períodos posteriores.

Figura 1: Demonstrativo de demandas 2020



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

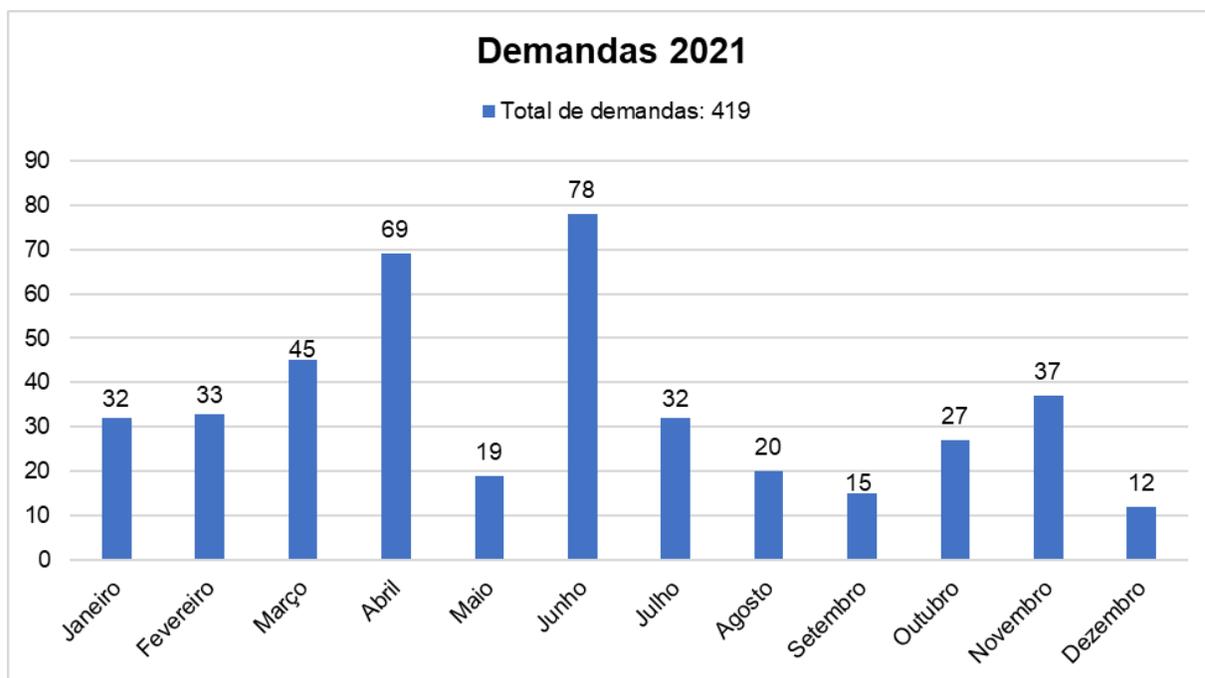
No ano de 2020, a média mensal de demandas ficou em 42,25. Verifica-se que, no 1º semestre de 2020, os assuntos mais demandados foram os relacionados ao SISU (Sistema de Seleção Unificada) e demais Processos Seletivos da Universidade, referem-se também a matrículas e graduação. Assim, é possível observar que nos períodos destinados a alguma forma de ingresso, as manifestações aumentam, como no caso de janeiro a março.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

Ainda, no 2º semestre de 2020, nota-se que entre os assuntos mais demandados estão os relacionados à Educação Superior (ensino superior, graduação, educação a distância, etc...) e à Administração da Universidade (eleições, questões administrativas em geral, gestão, etc...). É notável o aumento, principalmente, no mês de dezembro de 2020, pois deve-se ao fato de ser final do período letivo regular 2020/1 e também pelo período de eleições para as Direções de Campus.

Figura 2: Demonstrativo de demandas 2021



Fonte: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

No ano de 2021, a média mensal de demandas ficou em 34,92. Observa-se que entre os assuntos mais demandados no 1º semestre, destacam-se os relacionados à Educação Superior (ensino superior, graduação, educação a distância, etc...) e aos Processos Seletivos da Universidade. Em março de 2021,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

houve um leve acrise decorrente de questionamentos relacionados aos Processos Seletivos (transferência voluntária, SISU, Universidade Aberta do Brasil - UAB, Educação a Distância - EaD), e também nos procedimentos de matrículas pelo sistema Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI).

É possível observar que nos meses de abril e junho de 2021, houve um aumento significativo no número de manifestações com assunto Educação Superior e sub-assunto Ensino Superior, as quais referem-se ao fato específico de falta de docente para ministrar componente curricular. Também, nos meses de julho e novembro, novamente tiveram demandas sobre essa ocorrência mencionada.

Vale esclarecer que, em cumprimento à Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da CGU, a Ouvidoria passou a solicitar autorização prévia do (a) manifestante para digitalização e inserção do e-mail encaminhado à Ouvidoria no sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário (Art. 13). Também, para atendimento à Portaria, passou a ser informada a necessidade de certificação de identidade do (a) manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados. Conforme a normativa, a certificação da identidade ocorrerá: virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria. (Art. 27 e 28). Ainda, é esclarecido que os dados pessoais dos manifestantes estarão protegidos, nos termos da [Lei nº 13.460/2017](#).

Assim, uma possível causa para o declínio das demandas nos meses de maio, agosto, setembro, outubro e dezembro de 2021, pode ser devido a necessidade de autorização prévia e certificação de identidade do (a) manifestante,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

pois nota-se que vários manifestantes não retornam autorizando ou não realizam a certificação no Fala.BR.

Porém, com a nova Portaria CGU nº 3.126 de 30 de dezembro de 2021, provavelmente, poderá ocorrer aumento das demandas no ano de 2022, pois conforme § 5º do Art. 13, na ausência da autorização, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão.

4. PLANO DE CAPACITAÇÕES

Para o plano de capacitação dos servidores da Ouvidoria, será considerado o Art. 26 da [Resolução nº 320/2021](#), o qual trata sobre critérios específicos para titular da ouvidoria, e menciona as capacitações em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) da Controladoria-Geral da União (CGU).

Além disso, também será dada preferência aos cursos que compõem a Certificação em Ouvidoria do PROFOCO. A Certificação em Ouvidoria é concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da CGU, em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (Enap), aos alunos que concluírem oito cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária total de 160 horas.

Dentre as competências desejáveis levantadas para a equipe, está a atualização dos temas relacionados à Ouvidoria, como novas normativas por parte da OGU/CGU e possíveis adequações necessárias (proteção ao denunciante, entre outras), e também, novas funcionalidades da Plataforma Fala.BR, principalmente, sobre o Módulo de Triagem e Tratamento, o qual deverá ser implementado até dezembro de 2022. Ainda, uma atribuição pretendida, seria maior aprofundamento



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

do tema Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), pois sobre esse assunto não foi proporcionado nenhum curso ou treinamento, que se tenha conhecimento. Além disso, outra intenção é aprimorar as noções básicas sobre Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Já as competências existentes mapeadas referem-se a noções sobre: Conselho de Usuários de Serviços Públicos, Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas, uso do Fala.BR. Atualmente, destaca-se que o pleno atendimento às normativas da CGU, as quais regem as atividades das Ouvidorias nos órgãos da administração pública federal, é um pouco dificultoso. Assim, espera-se que a OGU/CGU proporcione mais capacitações relacionadas às novas normas.

Dessa maneira, será dada prioridade às capacitações em cursos e treinamentos oferecidos na modalidade EaD no âmbito do PROFOCO da CGU, relacionados aos assuntos levantados ou de acordo com os temas ofertados, e também, aos cursos que compõem a Certificação em Ouvidoria do PROFOCO. A seguir, é apresentada a Tabela 1 com a carga horária de capacitações (cursos e treinamentos) a serem realizadas em 2022 pela equipe da Ouvidoria:

Tabela 1: Ouvidoria - Capacitações 2022

Ouvidoria - Capacitações 2022	
Servidora	Meta - Carga Horária
Diléia	60
Valéria	50

Fonte: Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

5. PLANEJAMENTO OPERACIONAL

Para o planejamento será levado em consideração que, geralmente, há uma sazonalidade nas demandas, conforme datas, eventos e publicações previstos nos Calendários Acadêmicos, como processos seletivos de ingresso e, também, referentes a situações específicas de cada período, como finais de semestres letivos ou falta de docentes. No quadro 1 são apresentadas informações sobre a descrição das atividades previstas para o ano de 2022 e o provável período destinado para realização.

Quadro 1: Planejamento Ouvidoria 2022

Planejamento Ouvidoria 2022	
Atividade prevista	Período provável
Emitir relatório no Fala.BR sobre os pedidos de simplificação (Simplifique!) recebidos no 2º semestre de 2021, para envio ao Comitê Permanente de Desburocratização.	Janeiro de 2022.
Elaborar Plano de Ação Anual / Planejamento Anual.	De dezembro de 2021 a janeiro de 2022.
Elaborar Relatório de Gestão da Ouvidoria 2021.	De janeiro a março de 2022.
Elaborar Relatório semestral Ouvidoria/SIC 2º semestre de 2021.	De janeiro a março de 2022.
Elaboração e envio de Relatório Mensal da Ouvidoria/SIC.	Mensalmente, após conclusão das demandas
Envio de e-mail pelo GURI, com divulgação do Conselho de Usuários para que novos conselheiros se cadastrem.	Semestral
Evento de Integridade sobre Canal de Denúncia.	Às 14h de 22/03/2022
Apresentação do Relatório Semestral - 2º semestre de 2021 no Conselho Universitário (CONSUNI).	Conforme disponibilidade pela Secretaria do CONSUNI.
Chamamento Anual para o Conselho de Usuários, realizado por meio de chamado à Assessoria de Comunicação Social.	De maio de junho de 2022.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA**

Emitir relatório no Fala.BR sobre os pedidos de simplificação (Simplifique!) recebidos no 1º semestre de 2022, para envio ao Comitê Permanente de Desburocratização.	Julho de 2022.
Elaborar Relatório semestral Ouvidoria/SIC 1º semestre de 2022.	De julho a setembro de 2022.
Apresentação do Relatório Semestral - 1º semestre de 2022 no Conselho Universitário (CONSUNI).	Conforme disponibilidade pela Secretaria do CONSUNI.
Recebimento, encaminhamento e/ou atendimento/resposta às demandas da Ouvidoria.	Contínuo
Atualização e inserção de informações no site da Ouvidoria.	Contínuo
Resposta/retorno aos e-mails recebidos pela Ouvidoria.	Contínuo
Realização de capacitações pelas servidoras da Ouvidoria.	Conforme disponibilidade.
Implementação do módulo de tramitação no Fala.BR.	A partir de janeiro de 2022.
Emitir relatório no Fala.BR sobre os pedidos de simplificação (Simplifique!) recebidos no 2º semestre de 2022, para envio ao Comitê Permanente de Desburocratização.	Janeiro de 2023.
Elaborar Plano de Ação Anual / Planejamento Anual.	De dezembro de 2022 a janeiro de 2023.
Elaborar Relatório de Gestão da Ouvidoria 2022.	De janeiro a março de 2023.
Elaborar Relatório semestral Ouvidoria/SIC 2º semestre de 2022.	De janeiro a março de 2023.

Fonte: Ouvidoria

Ressalta-se ainda que, o Quadro 1 ilustra apenas as questões relacionadas ao Plano de Ação Anual / Planejamento Anual da Ouvidoria, assim, não é considerado as demais atividades das servidoras, como o atendimento ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a participação em comissões e comitês, que exigem dedicação de tempo e outros trabalhos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
OUVIDORIA

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 12 jul. 2017.

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/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/guia-de-implementacao>. Acesso em: 05 set. 2021.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portaria nº 581, de 9 de março de 2021.** Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 16 mar. 2021.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021.** Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-3.126-de-30-de-dezembro-de-2021-371530074>. Acesso em: 03 jan. 2022