

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



Guia Rápido de Uso do Sistema e-Aud

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

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

Apresentação	4
Solicitação de cadastro no e-Aud	5
Faço parte de uma unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal	5
Faço parte de uma unidade da Rede Nacional de Ouvidorias	5
Primeiro Acesso ao e-Aud.....	5
Como realizar a autoavaliação	7
Como comunicar o nível alvo de maturidade.....	12
Como comunicar a publicação do Plano de Ação de sua unidade.....	15
Como verificar a validação pela CGU	16

Apresentação

Este Guia Rápido tem por objetivo auxiliar você a realizar a sua autoavaliação do **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**, elaborado pela CGU com a contribuição de diversas unidades de ouvidoria de todos os Entes e Poderes da federação.

A fim de disponibilizar uma ferramenta para a gestão das informações do modelo e estruturar os fluxos de trabalho que envolvem tanto a autoavaliação quanto os processos de levantamento de evidências, validação e estabelecimento de níveis alvo da sua instituição, a CGU desenvolveu um conjunto de procedimentos específicos no sistema e-Aud, criado e sustentado pela própria CGU.

Como todo sistema, o e-Aud tem as suas peculiaridades, mas, com este guia, você não terá dificuldades em entendê-lo e realizar as tarefas relacionadas ao MMOuP.

Boa leitura!

Solicitação de cadastro no e-Aud

Faço parte de uma unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

Para iniciar o ciclo bienal de avaliação de maturidade, titular da unidade deve indicar o nome, e-mail, telefone e CPF do representante da ouvidoria que será responsável pelo preenchimento da avaliação de maturidade e enviar esses dados para a Controladoria-Geral da União, por meio do e-mail da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias:

cgouv@cgu.gov.br

Faço parte de uma unidade da Rede Nacional de Ouvidorias

Antes de tudo, lembre-se que o uso do MMOuP é facultado a qualquer membro da Rede Nacional de Ouvidorias. Justamente por não haver obrigatoriedade de uso, o acesso ao sistema e-Aud se dará mediante adesão.

No ato de adesão, o (a) titular da unidade de ouvidoria deve manifestar interesse na adesão ao MMOuP e enviar o nome, e-mail, telefone e CPF do (a) representante da sua unidade que será responsável pelo preenchimento da avaliação de maturidade para a Controladoria-Geral da União, por meio do e-mail da Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias:

renouv@cgu.gov.br

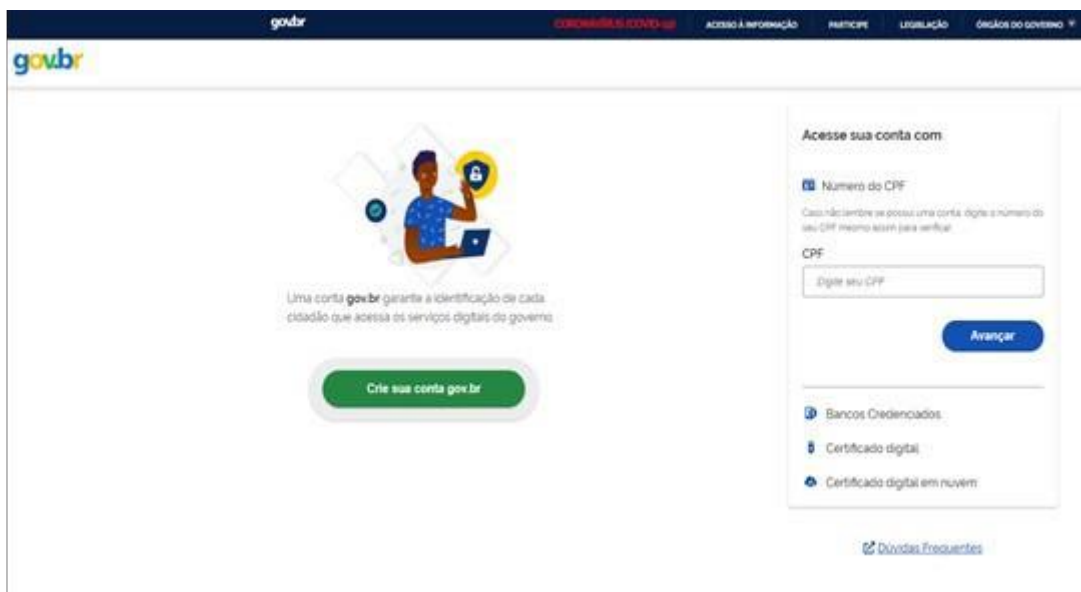
Primeiro Acesso ao e-Aud

I. Após o recebimento, via e-mail, da confirmação de cadastro, o (a) representante indicado (a) pelo titular poderá acessar o sistema e-Aud, no seguinte endereço: <https://eaud.cgu.gov.br/>, onde encontrará a tela de login do sistema:



2. O (a) representante deve optar pela forma de login **LOGIN ÚNICO GOV.BR.**

3. Caso o(a) representante da ouvidoria ainda não possua uma conta no www.gov.br, o sistema automaticamente o(a) solicitará a criar uma conta:



4. Ao acessar pela primeira vez o e-Aud, o (a) representante deverá conferir o seu nome e a unidade de ouvidoria a que está vinculado (a), dados que estarão disponíveis no canto superior esquerdo da tela principal.



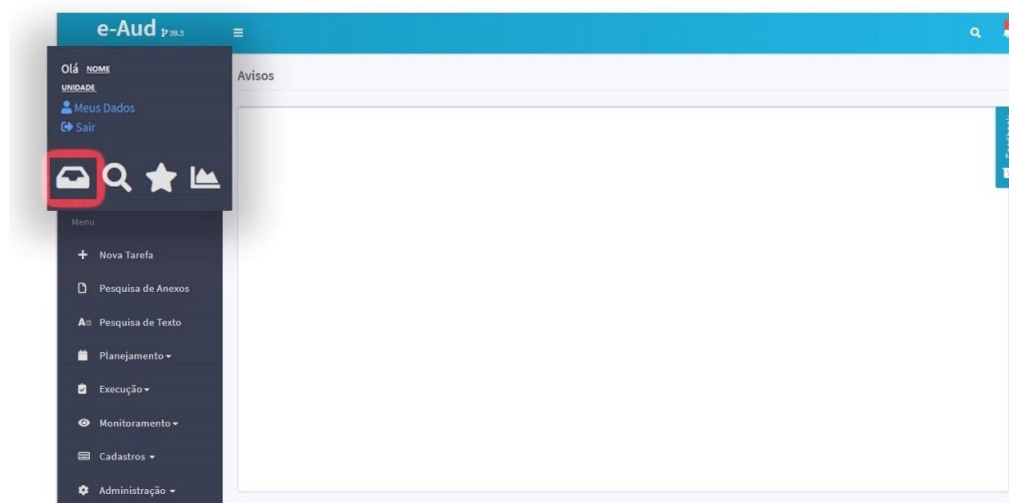
5. É importante que o (a) representante clique na opção **Meus Dados** a fim de conferir também seu e-mail e seu telefone. Caso os seus dados não estejam corretos, solicite atualização para a Controladoria-Geral da União utilizando o mesmo e-mail para qual seus dados foram enviados (veja capítulo **Solicitação de Cadastro no e-Aud**).

6. Após realizar esses passos, o (a) representante da unidade de ouvidoria estará apto (a) a iniciar o preenchimento da avaliação do MMOuP.

Como realizar a autoavaliação

Para iniciar o preenchimento da autoavaliação, você, que foi indicado(a) como representante da unidade de ouvidoria, deverá realizar os seguintes passos:

1. Acesse a opção **Minhas tarefas**, localizada no canto superior esquerdo da tela principal:



2. Em seguida serão mostradas todas as tarefas pendentes que estão atribuídas a você. No caso de ter sido recém-cadastrado(a), a lista conterà apenas as tarefas (i) **Perfil da Ouvidoria** e (ii) **Avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**, com seus respectivos objetivos (12 objetivos).

3. Uma vez localizadas as suas tarefas, o (a) representante deve primeiramente clicar no *Id* da tarefa **Perfil de Ouvidoria**. O *Id* das tarefas é sempre representado por um '#' seguido de uma sequência numérica, cada unidade de ouvidoria terá tarefas com *Ids* próprios, gerados pelo próprio sistema.

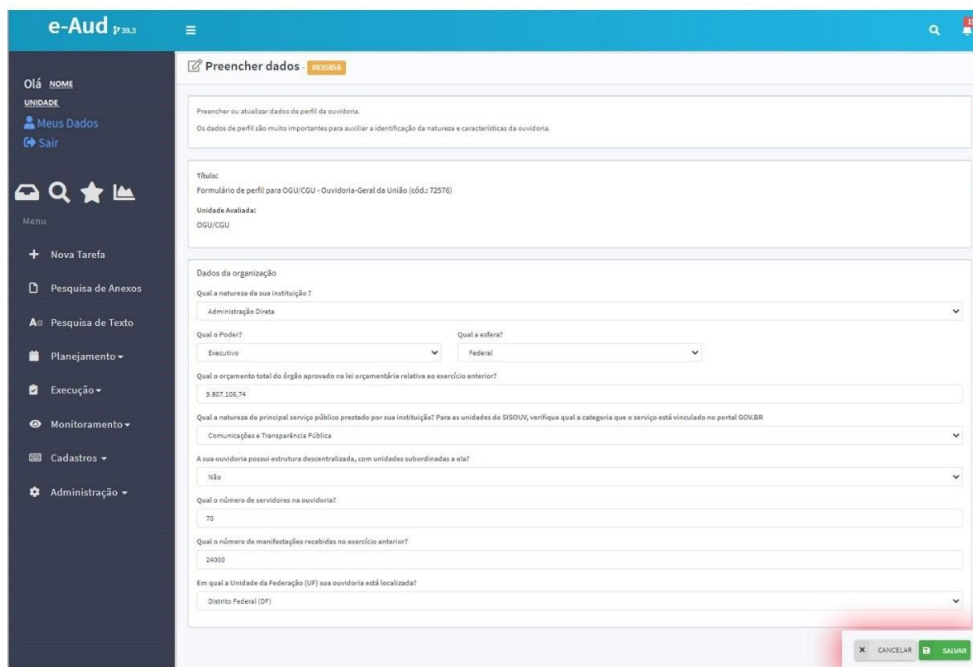
Minhas Tarefas

Tabela				Gantt	
Id	Assunto	Situação	Afiliidade	Título	
#100001	Outros	Em Execução	Perfil de Ouvidoria	Formulário de perfil para OGU/CGU - Ouvidoria-Geral da União (cód.: 72578)	
#100002	Outros	Em Execução	Avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública [MMOuP]	Avaliação MMOuP para OGU/CGU - Ouvidoria-Geral da União (cód.: 72576)	

4. Neste formulário, você deverá preencher as informações do perfil da ouvidoria a que está vinculado(a). Para habilitar o preenchimento, será necessário clicar no botão **Preencher dados**, que está localizado no canto inferior direito da tela:

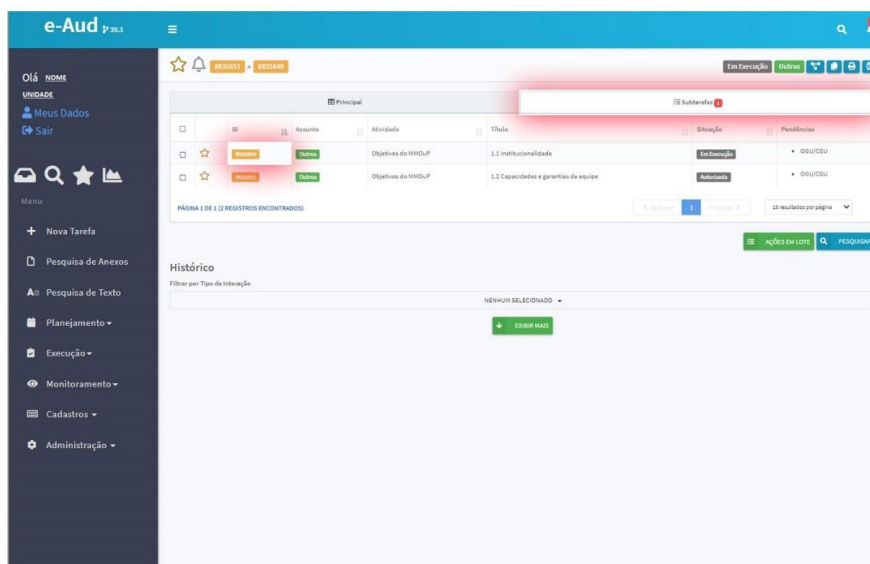


5. Para salvar as modificações, clique no botão **Salvar**, localizado no canto inferior direito da tela.

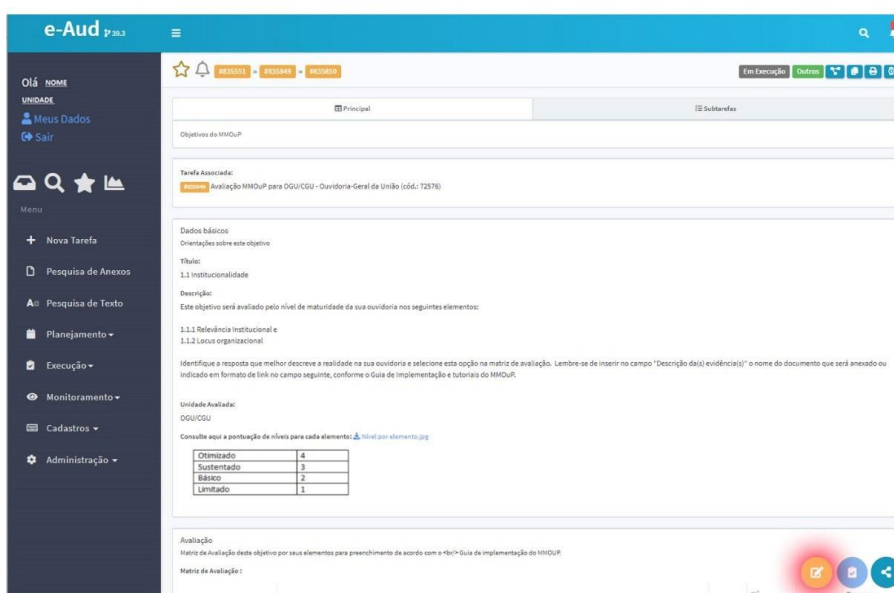


6. Na sequência, basta clicar novamente em **Minhas Tarefas**, conforme o primeiro passo deste tutorial, e clicar em no *Id* da **Avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**.

7. Leia as orientações gerais e depois clique na aba **Subtarefas**, que está localizada no canto superior direito da tela. Na tela aparecerá as subtarefas correspondentes a cada um dos 12 objetivos da avaliação. Clique no *Id* de cada uma dessas subtarefas para abrir o formulário correspondente e para efetuar o seu preenchimento.



8. Para habilitar o preenchimento do formulário, clique no **botão laranja** no canto inferior direito da tela.



9. O primeiro campo a se preencher será a **Matriz de Avaliação**, para preenchê-lo, clique no botão azul na coluna **Ações** da matriz do objetivo. Cada elemento será preenchido separadamente, e os *arquivos de evidências serão incluídos ao final do preenchimento de todos os elementos daquele objetivo.*

Avaliação do nível de maturidade deste objetivo por seus elementos

Matriz de Avaliação

Perguntas	Opções de respostas	Selecione o nº da resposta da ouvidoria	Há evidência(s) que comprove(m) a sua resposta?	Selecione o(s) tipo(s) de evidência(s)	Descreva a(s) evidência(s), com o nome do(s) arquivo(s)	Ações
Elemento 1.1.1 Relevância Institucional - Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?	(1) A ouvidoria não existe formalmente na estrutura do órgão, e as suas competências são exercidas de maneira dispersa entre as unidades da instituição. (2) A ouvidoria existe, porém sem estrutura própria, visto que as suas competências foram formalmente atribuídas a uma unidade específica do órgão ou entidade. (3) 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. (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 e é formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do órgão ou entidade.					
Elemento 1.1.2 Locus organizacional - Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão?	(1) A ouvidoria não possui estrutura formal e não há atribuição de suas competências para unidade específica do órgão ou entidade. (2) A ouvidoria não possui estrutura formal, e suas competências são atribuídas a unidade específica do órgão ou entidade. (3) A ouvidoria é institucionalizada por meio de estrutura formal vinculada a área meio ou subunidade finalística do órgão ou entidade (4) 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.					

10. Leia atentamente o elemento e a Pergunta (verificador), as opções de respostas e seu número correspondente, e, depois, selecione o número da resposta que melhor descreve a realidade na sua ouvidoria. Responda se há evidência(s) que comprove(m) a sua resposta, de acordo com as orientações do Guia de Implementação disponível no [Portal do MMOuP](#), selecione o(s) tipo(s) de evidência(s) existentes.

11. Caso você disponha de vários tipos de evidência para um mesmo elemento, você poderá marcar mais de uma opção, bastando pressionar o botão “Ctrl” do seu teclado e selecionar quantos tipos de evidências achar necessário.

12. No campo **Descreva a(s) evidência(s)**, é importante informar o nome do arquivo que será anexado e descrever mais informações sobre ele. Isso permite que se consiga identificar, dentre os anexos relacionados àquele objetivo, qual deles consiste evidência de cada elemento. Caso queira explicar alguma peculiaridade acerca das evidências juntadas, esse campo de texto lhe será útil para essa função. Uma vez preenchidas as informações relativas àquele elemento, clique em **Confirmar**.

Há evidência(s) que comprove(m) a sua resposta?

Sim

Selecione o(s) tipo(s) de evidência(s)

Manual
Norma
 Relatório
 Extração de sistema/base de dados

Descreva a(s) evidência(s), com o nome do(s) arquivo(s)

Portaria n. 3.553, de 12 novembro de 2019: Regimento Interno da CGU, em que consta a estrutura e competências da Ouvidoria-Geral da União.

CANCELAR CONFIRMAR

13. Depois de preencher todas as linhas da **Matriz de Avaliação**, anexe o(s) documento(s) descrito(s) e/ou insira link(s) com a(s) evidência(s) para comprovar a sua resposta. Clicando no botão **Novos arquivos**, é possível anexar quantos arquivos forem necessários, com capacidade total de 50MB. Para incluir mais link(s), basta clicar em **Adicionar Link**. Para concluir o preenchimento deste formulário, clique em **Salvar**:

Evidências

Anexe documento e/ou insira link para comprovar a sua resposta

Anexo(s)

Nenhum arquivo adicionado

NOVO(S) ARQUIVO(S)

Máximo 50MB.

Tipos de arquivos permitidos: Todos.

Links

Descrição	Link	Ação
Nenhum link adicionado		

ADICIONAR LINK

CANCELAR **SALVAR**

14. Ao clicar em **Salvar**, você será redirecionado para a página principal do objetivo, que mostramos no passo 8. Clique novamente no **botão azul** para **Marcar objetivo como preenchido**. Ao realizar esta operação, você estará indicando que o preenchimento daquele objetivo já foi concluído.

e-Aud 3.0.3

Olá, NOME

UNIDADE

Meus Dados

Sair

Menu

+ Nova Tarefa

Pesquisa de Anexos

Pesquisa de Texto

Planejamento

Execução

Monitoramento

Cadastros

Administração

Principal

Subtarefas

Objetivos do MMDuP

Tarefa Associada:

Avaliação MMDuP para OGU/CGU - Ouvidoria-Geral de União (cód.: 72976)

Dados básicos

Orientações sobre este objetivo

Título:

1.1 Institucionalidade

Descrição:

Este objetivo será avaliado pelo nível de maturidade da sua ouvidoria nos seguintes elementos:

1.1.1 Relevância Institucional e

1.1.2 Locus organizacional

Identifique a resposta que melhor descreve a realidade na sua ouvidoria e selecione esta opção na matriz de avaliação. Lembre-se de inserir no campo "Descrição da(s) evidência(s)" o nome do documento que será anexado ou indicado em formato de link no campo seguinte, conforme o Guia de Implementação e tutoriais do MMDuP.

Unidade Avaliada:

OGU/CGU

Consulte aqui a pontuação de nível para cada elemento: [Nível por elemento.pdf](#)

Otimizado	4
Sustentado	3
Básico	2
Limitado	1

Avaliação

Matriz de Avaliação deste objetivo por seus elementos para preenchimento de acordo com o Guia de Implementação do MMDuP.

Matriz de Avaliação:

Discorra

15. Finalmente, para salvar a interação, clique no botão **Salvar** no canto inferior direito da tela.

DICA DE NAVEGAÇÃO! Após clicar em Salvar, você será direcionado novamente à aba da subtarefa (objetivo) que já foi preenchida. Para retornar à tarefa original e selecionar o próximo objetivo a ser preenchido, clique no Id da tarefa que estará visível na parte superior da tela. Perceba que o Id que aparece entre os outros dois Ids é justamente o Id que lhe permitirá retornar à página principal de autoavaliação do MMOuP.



NÃO ESQUEÇA! A operação descrita nos itens 7 a 15 deverá ser realizada para cada uma das 12 subtarefas relacionadas aos objetivos da matriz de avaliação do MMOuP.

Recado para o SisOuv

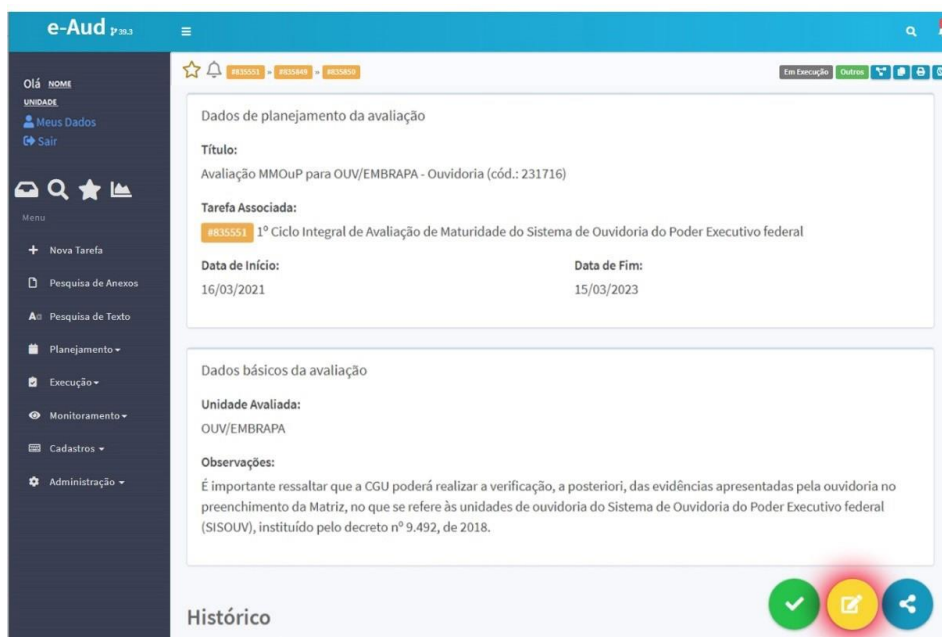
Caso sua ouvidoria integre o SisOuv, você deverá realizar o preenchimento de todos os objetivos até o dia 15/09/2021, conforme o cronograma publicado no Guia de Implementação do MMOuP.

Como comunicar o nível alvo de maturidade

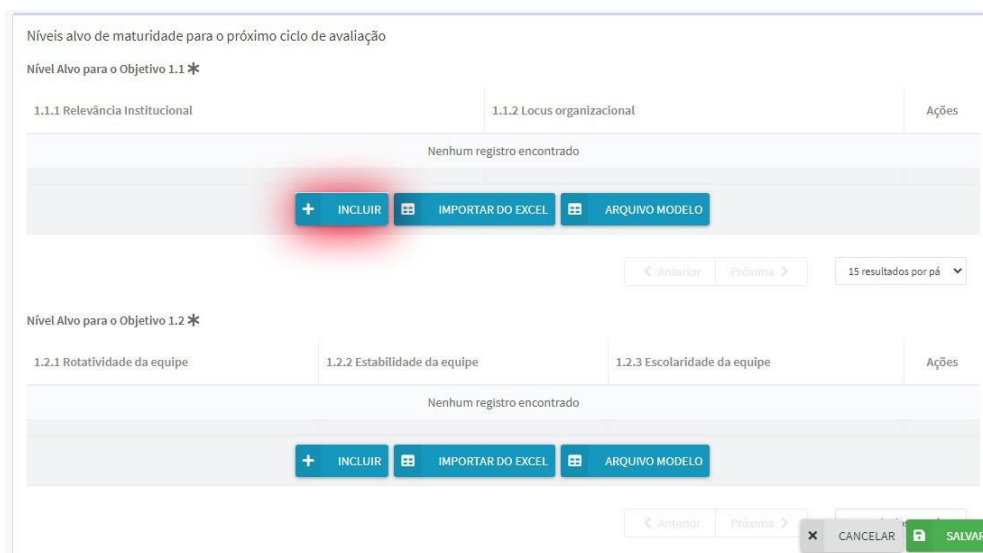
A comunicação do nível alvo de maturidade deve ser realizada após o autodiagnóstico, e deverá ser previamente validada pelos níveis estratégicos da instituição, visto tratar-se de um compromisso da gestão com um todo, e não apenas da unidade de ouvidoria

1. Clique no ícone **Minhas tarefas** e selecione a tarefa **Avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**, como realizado nos itens 1 e 2 do capítulo *Como realizar a autoavaliação*.

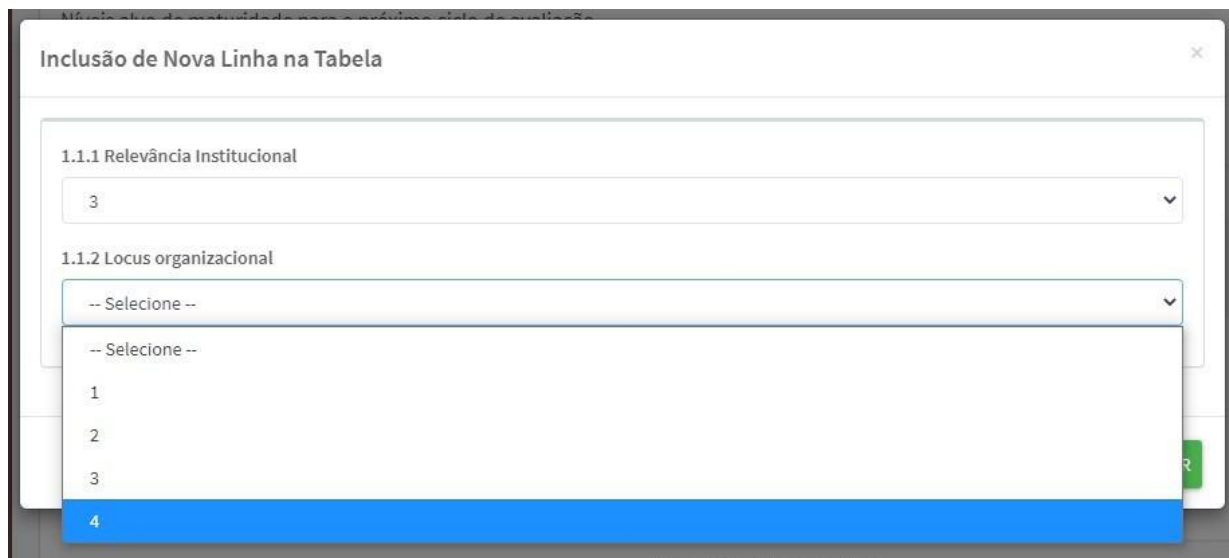
2. Clique no botão amarelo no canto inferior direito da tela para ver todas as interações possíveis dentro daquele formulário para **Informar o nível alvo**.



3. Você verá um formulário chamado **Níveis alvo de maturidade para o próximo ciclo de avaliação** com a listagem de todos os elementos da matriz do MMOuP. Para começar a informar os níveis alvo, clique em **+ Incluir**.



4. Ao clicar em **+Incluir**, você verá uma janela com os elementos vinculados ao objetivo. Selecione, para cada elemento, o nível alvo, que estará expresso segundo os seguintes valores: 1 – Limitado; 2 – Básico, 3 – Sustentável e 4- Otimizado. Ao final, basta clicar em **Salvar**.



Esta operação deverá ser realizada para todos os elementos da matriz do MMOuP.

Neste primeiro momento, não será obrigatório o preenchimento do campo **Plano de Ação**, que será tratado no próximo capítulo.

Recado para o SisOuv

Caso sua ouvidoria integre o SisOuv, você deverá comunicar todos os níveis alvo de maturidade até o dia 15/12/2021, conforme o cronograma publicado no Guia de Implementação do MMOuP.

Como comunicar a publicação do Plano de Ação de sua unidade

1. Siga os mesmos passos 1 e 2 informados no capítulo *Como comunicar o nível alvo de maturidade*. Ao final da lista, você encontrará um campo denominado **Plano de Ação**. Nele, você deverá clicar no botão **+Incluir link**.

Plano de Ação

Insira o Plano de Ação

Descrição	Link	Ação
Nenhum link adicionado		
+ ADICIONAR LINK		

2. Os campos **Descrição** e **Link** ficarão disponíveis para edição. Insira a informação e clique em **+Adicionar link**.

Plano de Ação

Insira o Plano de Ação

Descrição	Link	Ação
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="✖"/>
+ ADICIONAR LINK		

3. Finalizada a operação, clique em **Salvar**, no canto inferior direito da tela.

Recado para o SisOuv

Caso sua ouvidoria integre o SisOuv, você deverá comunicar o link de publicação do Plano de Ação até o dia 15/03/2022, conforme o cronograma publicado no Guia de Implementação do MMOuP.

Como verificar a validação pela CGU

Importante! A validação do nível de maturidade pela CGU ocorrerá somente para unidades do SisOuv, e se dará até o dia 15/03/2023.

1. Clique no ícone **Minhas tarefas** e selecione a tarefa **Avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**, como realizado nos itens 1 e 2 do capítulo *Como realizar a autoavaliação*.

2. Consulte o campo **Revisão**, ao final da página. Neste campo você poderá identificar as informações ou evidências que precisarão ser complementadas, segundo a verificação realizada pela CGU.

Revisão de avaliação

Revisão do MMOuP:

Data do envio	Descrição	A revisão foi atendida?
03/03/2021	Elemento 2.2.1 Controle social: anexar ou inserir o link da evidência informada na matriz de avaliação.	<input type="checkbox"/>
05/03/2021	Elemento 3.3 Articulação interinstitucional: selecionar o tipo de evidência e complementar com o anexo ou o link.	<input type="checkbox"/>

PÁGINA 1 DE 1 (2 REGISTROS ENCONTRADOS) < Anterior 1 Próxima > 15 resultados

EXPORTAR PARA EXCEL

3. Caso você precise complementá-las, acesse a aba **Subtarefas** e localize o objetivo que deverá ser complementado.

The screenshot shows the 'e-Aud' system interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'Olá [NOME]', 'UNIDADE', 'Meus Dados', 'Sair', and a 'Menu' section with 'Nova Tarefa', 'Pesquisa de Anexos', 'Pesquisa de Texto', 'Planejamento', 'Execução', 'Monitoramento', 'Cadastros', and 'Administração'. The main area is titled 'Subtarefas' and contains a table with columns: ID, Assunto, Atividade, Título, Situação, and Pendências. Two rows are shown, both with 'Subtarefas' status. The first row is for '1.1 Institucionalidade' and the second for '1.2 Capacidades e garantias da equipe'. Below the table is a 'Histórico' section with a filter 'Filtrar por Tipo de Interação' and a 'NENHUM SELECIONADO' message.

4. Você poderá reabrir o formulário e editá-lo, complementando-o com as informações solicitadas. Ao final, clique em **Salvar** e em **Marcar o objetivo como preenchido**. Caso haja necessidade, releia o capítulo *Como realizar a autoavaliação*.
5. Após o envio das informações complementares, a CGU realizará uma nova revisão.
6. A validação final será publicada pela CGU, até o dia 15/03/2023, na tarefa **Avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**, com a indicação do nível geral de maturidade da sua ouvidoria.

Pronto! Esperamos que tenhamos conseguido ajudar você a navegar com facilidade no sistema e-Aud.

Caso você tenha sugestões para melhorar esse Guia, ou precise de algum apoio para utilizar o sistema no processo de implementação do MMOP, lembre-se que a Ouvidoria-Geral da União está à disposição para lhe ajudar. Além dos materiais que serão sempre disponibilizados no portal Ouvidorias.gov (gov.br/ouvidorias), nossos fique à vontade para nos contatar por e-mail:

Se a sua instituição faz parte do SisOuv, contate a Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOuv): cgouv@cgu.gov.br.

Se a sua instituição faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias, contate a Secretaria Executiva da Rede: renouv@cgu.gov.br

www.cgu.gov.br

