

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

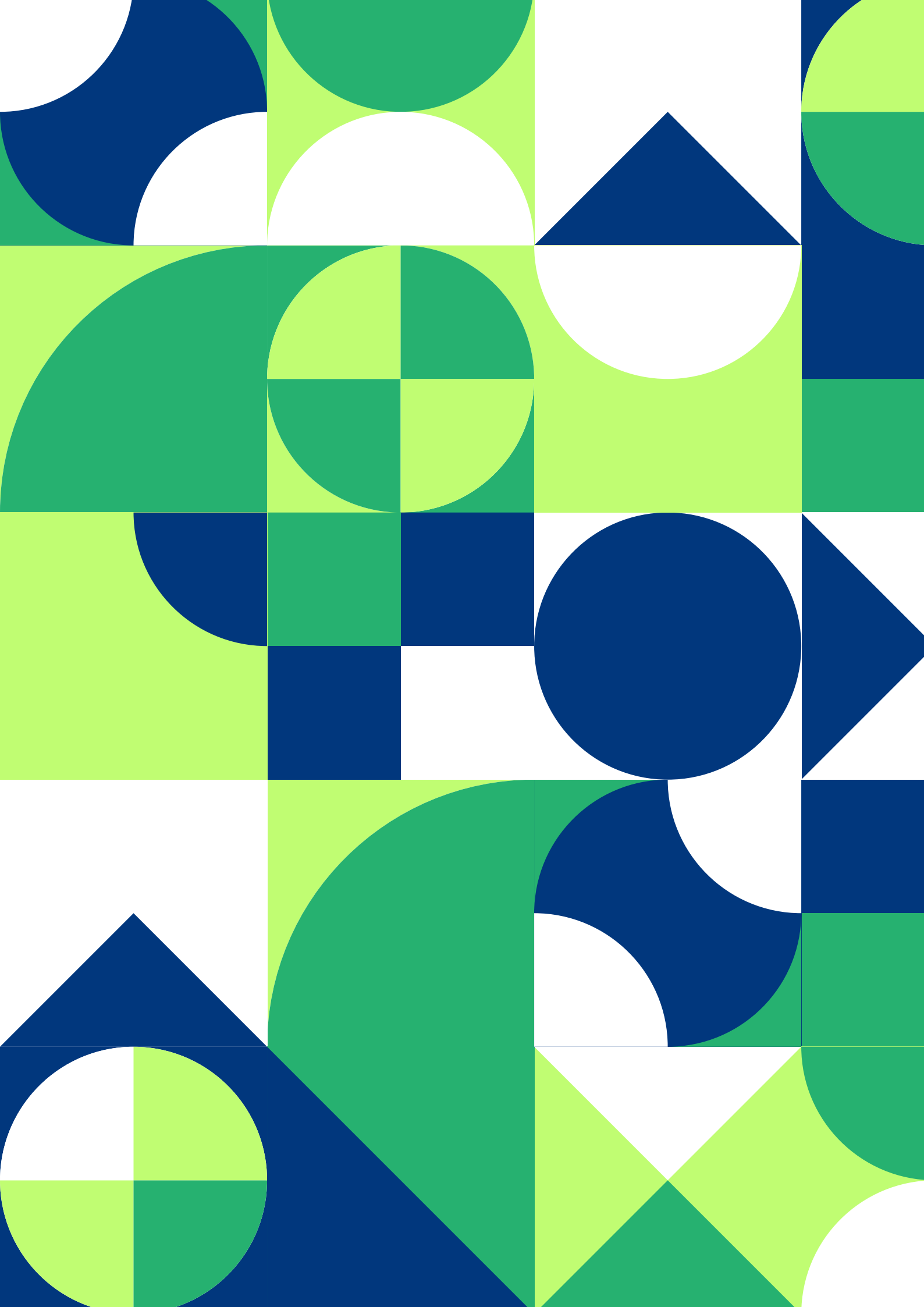
2024-2027



CGE  
Controladoria  
Geral do Estado



Governo de  
**Mato  
Grosso**



## **Governador do Estado de Mato Grosso**

Mauro Mendes

### **Secretário Controlador-Geral do Estado**

Paulo Farias Nazareth Netto

### **Secretário-Adjunto Executivo e de Ações Estratégicas**

José Alves Pereira Filho

### **Secretária-Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência**

Karen Cristina Oldoni da Silva

### **Secretário-Adjunto de Auditoria e Controle**

Joelcio Caires da Silva Ormond

### **Secretário-Adjunto de Corregedoria-Geral**

Renan Zattar Ferreira da Silva

## **Equipe de Coordenação, Facilitação e Sistematização do Plano**

Simone Camera Lopes

CHEFE DO NÚCLEO DE GESTÃO ESTRATÉGICA PARA RESULTADOS - NGER

Bruno Fernandes Sugawara

CHEFE DA UNIDADE DE DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - UDAI

Aline Freitas Queiroz Dantas

UNIDADE DE DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - UDAI

Aline Rabaiolli Landini

SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA GERAL E TRANSPARÊNCIA - SAOGT

## **Assessoria de Comunicação**

D'Laila Borges

Assessora de Comunicação

CHEFE DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO - UNICOM

Angeilton Alencar

Projeto Gráfico e Diagramação

UNIDADE DE COMUNICAÇÃO - UNICOM



# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

## MISSÃO

“Contribuir para melhoria dos Serviços Públicos prestados pelo Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, por meio do aperfeiçoamento dos Sistemas de Controles, da Conduta dos Servidores e dos Fornecedores, ampliando a Transparência e fomentando o Controle Social.”

## VISÃO

“Ser Instituição de excelência nas atividades de ouvidoria, auditoria, controle e corregedoria, reconhecida pela sociedade como órgão autônomo e agente de transformação, essencial para assegurar a efetividade da entrega do serviço público e o controle social.”

## VALORES

*INTEGRIDADE*

*LEGALIDADE*

*EFICIÊNCIA*

*TRANSPARÊNCIA*

*CONFIDENCIALIDADE*

*COOPERAÇÃO*

*RESPONSABILIDADE*

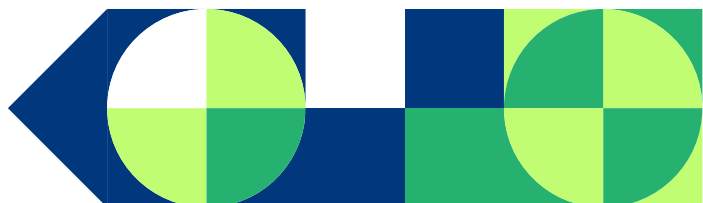


# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024-2027



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>2. IDENTIDADE INSTITUCIONAL</b>	<b>12</b>
2.1 Missão	13
2.2 Visão	13
2.3 Valores	14
<b>3. ANÁLISE DE AMBIENTE</b>	<b>16</b>
3.1 Sobre a CGE/MT	17
3.2 Institucional	18
3.3 Auditoria e Controle	19
3.4 Ouvidoria e Transparência	20
3.5 Corregedoria	21
3.6 Análise de Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças	23
<b>4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>24</b>
4.1 Objetivos Estratégicos do Governo do Estado de Mato Grosso	25
4.2 Objetivos Estratégicos da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso	26
<b>5. ESTRATÉGIA</b>	<b>27</b>
5.1 Valorizar e Desenvolver Pessoas	28
5.2 Definir e Aprimorar Processos	28
5.3 Qualificar e Intensificar Entregas	29



<b>6. PLANO DE AÇÃO</b>	<b>30</b>
6.1 Ações Institucionais	32
6.2 Ações da Macrofunção de Auditoria e Controle	34
6.3 Ações da Macrofunção de Corregedoria Geral	37
6.4 Ações da Macrofunção de Ouvidoria e Transparência	39
<b>7. INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	<b>42</b>
7.1 Indicadores de Desempenho Estratégico	44
7.1.1 Benefícios do Controle Decorrentes da Atuação da CGE (Financeiro)	44
7.1.2 Benefícios do Controle Decorrentes da Atuação da CGE (Não-Financeiro)	46
7.1.3 Índice de Compliance Público	48
7.1.4 Índice de Percepção de Integridade Pública	50
7.1.5 Índice de Transparência Pública	52
7.2 Indicadores Táticos	54
7.3 Indicadores Operacionais	54
<b>8. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO</b>	<b>55</b>



# APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Planejamento Estratégico da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT) para o período de 2024 a 2027. Este documento é um marco crucial para nossa instituição, visando adotar e internalizar as melhores práticas, nacionais e internacionais, em auditoria interna, corregedoria e ouvidoria.

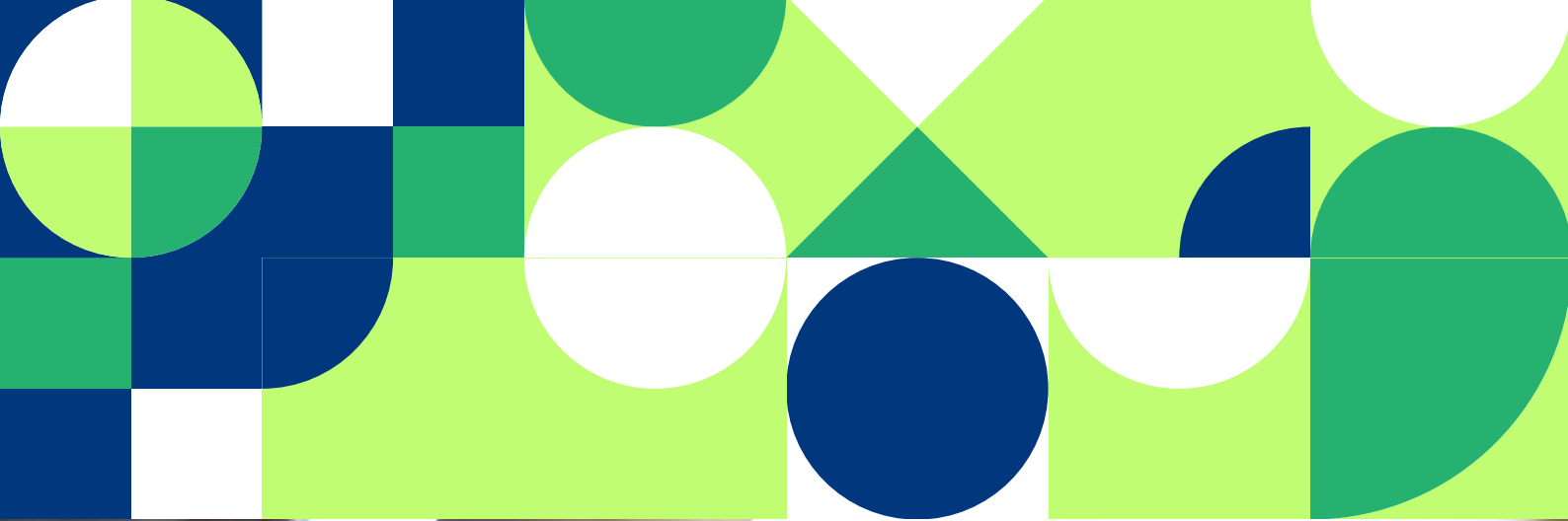
Como órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, a CGE-MT desempenha um papel essencial na promoção da integridade e na gestão responsável e eficiente dos recursos públicos. Este planejamento reflete nosso compromisso de agregar valor à administração pública do estado, enfrentando os desafios contemporâneos refletindo os valores de integridade, eficiência, cooperação e responsabilidade.

Neste documento, detalhamos metas estratégicas que transcendem o cumprimento de obrigações legais e buscam elevar nossa excelência operacional. Enfatizamos a importância da transparência e da eficiência na utilização dos recursos públicos como fundamentos para o desenvolvimento sustentável e para fortalecer a confiança pública em nossas ações.

Este plano não é apenas um guia para o futuro, mas um compromisso com o aprimoramento da administração pública, voltado para resultados tangíveis e sustentáveis. Convidamos servidores, parceiros e cidadãos de Mato Grosso a participarem ativamente deste processo de transformação, ajudando-nos a atingir nossos objetivos e a promover um estado mais íntegro e eficiente.

Esperamos que este planejamento inspire e direcione nossas ações, consolidando a CGE-MT como um agente de mudança na gestão pública.

**Paulo Farias Nazareth Netto**  
Secretário Controlador-Geral do Estado



# 1. INTRODUÇÃO

O planejamento estratégico institucional é um processo sistemático utilizado por uma organização, seja ela pública ou privada, para definir sua direção e tomar decisões sobre a alocação de seus recursos para alcançar objetivos de longo prazo. Este processo envolve a análise do ambiente interno e externo da organização, a definição de sua missão, visão, valores e a formulação de objetivos estratégicos, estratégias, planos de ação e mecanismos de monitoramento e avaliação. Sua importância reside em:

- **Definição de Direção e Propósito:** Estabelece a direção geral da organização, definindo claramente sua missão (porque existe), sua visão (o que aspira se tornar) e seus valores (princípios que norteiam suas ações);
- **Alocação Eficiente de Recursos:** Permite que a organização aloque seus recursos de maneira eficiente e eficaz, priorizando iniciativas que suportam seus objetivos estratégicos;
- **Antecipação a Mudanças e Desafios:** Ajuda a organização a se antecipar e se adaptar a mudanças no ambiente externo, como novas tendências de mercado, mudanças tecnológicas, regulatórias ou econômicas;
- **Foco em Metas de Longo Prazo:** Promove um foco nos objetivos de longo prazo, ao invés de apenas nas operações diárias, assegurando um desenvolvimento sustentável e a longevidade da organização;
- **Melhoria na Tomada de Decisão:** Fornece um quadro de referência para a tomada de decisão, assegurando que as decisões estejam alinhadas com a visão e os objetivos da organização;
- **Engajamento e Alinhamento de Stakeholders:** Facilita o engajamento e o alinhamento de diferentes stakeholders, como servidores, usuários dos serviços e parceiros, em torno de objetivos comuns;
- **Transparência e Accountability:** Um plano estratégico bem estruturado e comunicado ao público promove a transparência e permite que os cidadãos acompanhem e avaliem o desempenho do órgão. Isso fortalece a confiança pública e garante que as ações do governo estejam alinhadas com as expectativas e necessidades da sociedade.

Em resumo, o planejamento estratégico institucional é vital para qualquer organização que busca não apenas sobreviver, mas prosperar em um ambiente competitivo e em constante mudança. Ele permite que a organização seja proativa, em vez de reativa, na forma como enfrenta desafios e aproveita oportunidades.



Um planejamento estratégico institucional eficaz inclui os seguintes componentes principais:

- **Identidade Institucional:** Refere-se ao conjunto de características e valores que definem a essência de uma organização e como ela é percebida interna e externamente. Essa identidade é moldada por diversos elementos que incluem a missão, visão, valores, cultura organizacional, e imagem corporativa da instituição. Aqui estão os principais aspectos que compõem a identidade institucional:

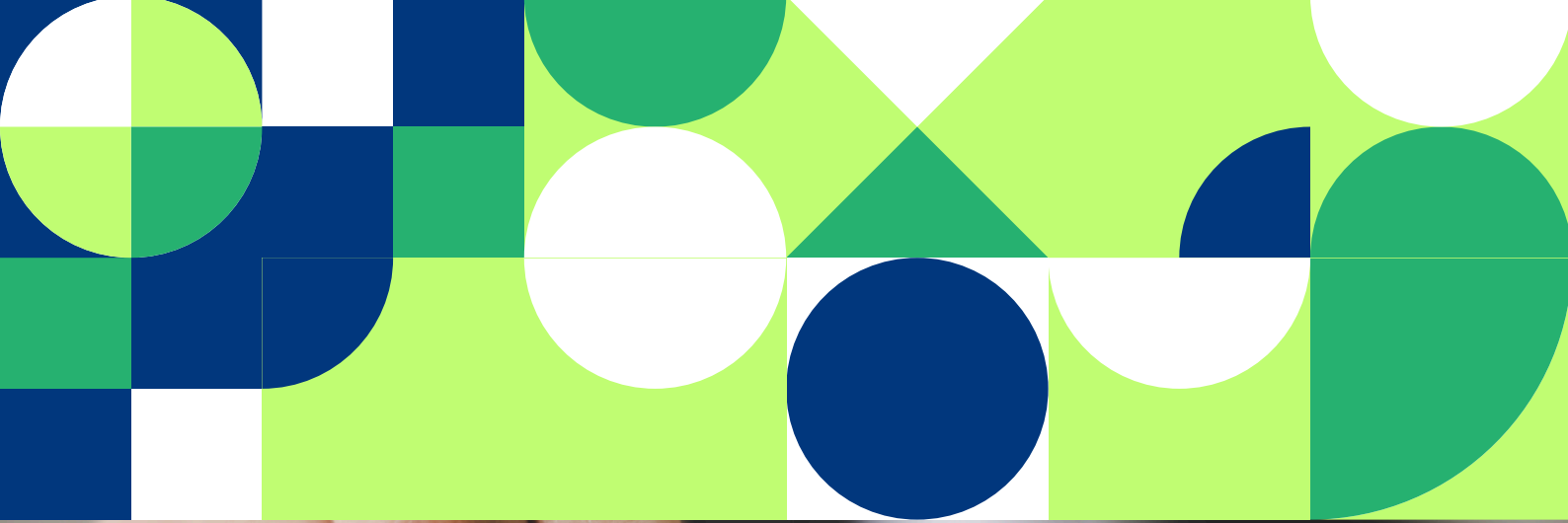
**Missão:** Declara o propósito fundamental da organização, explicando por que ela existe e o que busca realizar. A missão orienta as ações diárias e as decisões estratégicas;

**Visão:** Define o estado futuro desejado para a organização. A visão serve como uma fonte de inspiração, orientando todas as atividades futuras;

**Valores:** São os princípios e crenças que guiam o comportamento interno e a cultura da organização. Eles são fundamentais para criar um ambiente de trabalho coeso e alinhado.

- **Análise do Ambiente:** Envolve o estudo dos fatores internos e externos que podem afetar a organização. Isso inclui uma análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças) para identificar os pontos fortes e fracos internos, bem como as oportunidades e ameaças no ambiente externo;
- **Objetivos Estratégicos:** São metas específicas que a organização deseja alcançar. Eles devem ser claros, mensuráveis e alinhados com a visão e a missão;
- **Estratégias:** Representam o conjunto de ações e abordagens que serão utilizadas para atingir os objetivos estratégicos;
- **Planos de Ação:** Detalham como as estratégias serão implementadas. Incluem atividades específicas, prazos, responsáveis e recursos necessários;
- **Indicadores de Desempenho:** São métricas utilizadas para avaliar o progresso em direção aos objetivos estratégicos. Eles devem ser relevantes, confiáveis e fáceis de medir;
- **Monitoramento e Avaliação:** Um processo contínuo de monitoramento e avaliação do plano para verificar o progresso e fazer ajustes conforme necessário. Isso assegura que o plano permaneça relevante e eficaz diante de mudanças internas ou externas.

Esses componentes trabalham juntos para criar um quadro estratégico coeso, que orienta uma organização em direção ao sucesso a longo prazo.



## **2. IDENTIDADE INSTITUCIONAL**

## 2.1 MISSÃO

A missão institucional de uma organização define seu propósito fundamental e razão de existir, delineando claramente o que a instituição se propõe a fazer e para quem. Trata-se de uma declaração concisa que encapsula os objetivos essenciais e orienta todas as ações e decisões internas. Essa missão serve como uma bússola estratégica, ajudando a organização a manter o foco em suas prioridades fundamentais e a alinhar suas operações com seus valores mais profundos.

No caso da Controladoria Geral do Estado (CGE), decidimos manter a missão institucional do planejamento estratégico anterior porque ela continua a refletir com precisão o motivo pelo qual a organização existe e abarca eficazmente todas as áreas de negócio. Esta continuidade na missão reforça nosso papel em aprimorar continuamente os sistemas de controle e a conduta ética dentro do governo, ao mesmo tempo em que promove maior participação social.

*“Contribuir para melhoria dos Serviços Públicos prestados pelo Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, por meio do aperfeiçoamento dos Sistemas de Controles, da Conduta dos Servidores e dos Fornecedores, ampliando a Transparência e fomentando o Controle Social.”*

## 2.2 VISÃO

A visão de uma organização é uma declaração estratégica que descreve onde a organização aspira estar no futuro. Ela define o estado ideal que a instituição deseja alcançar, representando suas ambições de longo prazo. A visão é crucial porque serve como uma bússola direcional para o planejamento estratégico, ajudando a guiar todas as ações e decisões da organização.

A visão anterior da CGE enfatizava a excelência nas operações internas e a importância da instituição como um órgão autônomo essencial à qualidade do gasto público e ao controle social. O foco estava mais na eficiência financeira e na supervisão, apontando para um papel fundamentalmente fiscalizador e regulador dos recursos públicos.

A nova visão, além de reafirmar a excelência operacional e a autonomia, expande o papel da instituição, identificando-a como um "agente de transformação". Isso sugere um envolvimento mais proativo e abrangente na moldagem e melhoria dos serviços públicos, não apenas garantindo a qualidade do gasto, mas também assegurando a efetividade da entrega do serviço público ao cidadão. Este aspecto transformacional aponta para uma atuação que vai além do controle, da auditoria, da corregedoria e da ouvidoria, incluindo a liderança em reformas e melhorias contínuas que impactam positivamente a sociedade.

Em resumo, a mudança entre essas duas visões está na transição de uma postura que prioriza a qualidade do gasto público para uma que enfatiza um papel mais ativo e transformador na gestão pública. A segunda visão é mais dinâmica e ambiciosa, focando na eficácia operacional e no impacto social das ações da instituição, refletindo um compromisso mais profundo com a melhoria contínua e a inovação no serviço público.

*“Ser Instituição de excelência nas atividades de ouvidoria, auditoria, controle e corregedoria, reconhecida pela sociedade como órgão autônomo e agente de transformação, essencial para assegurar a efetividade da entrega do serviço público e o controle social.”*

## 2.3 VALORES

No contexto de identidade institucional, os valores representam os princípios éticos fundamentais e as crenças que orientam o comportamento e as decisões dentro de uma organização. Eles são os alicerces sobre os quais a cultura organizacional é construída e são essenciais para a definição do caráter e da ética da instituição. Os valores influenciam todas as facetas das operações da organização, desde a interação diária entre os colaboradores até as estratégias de longo prazo e as relações com clientes, fornecedores e a comunidade.

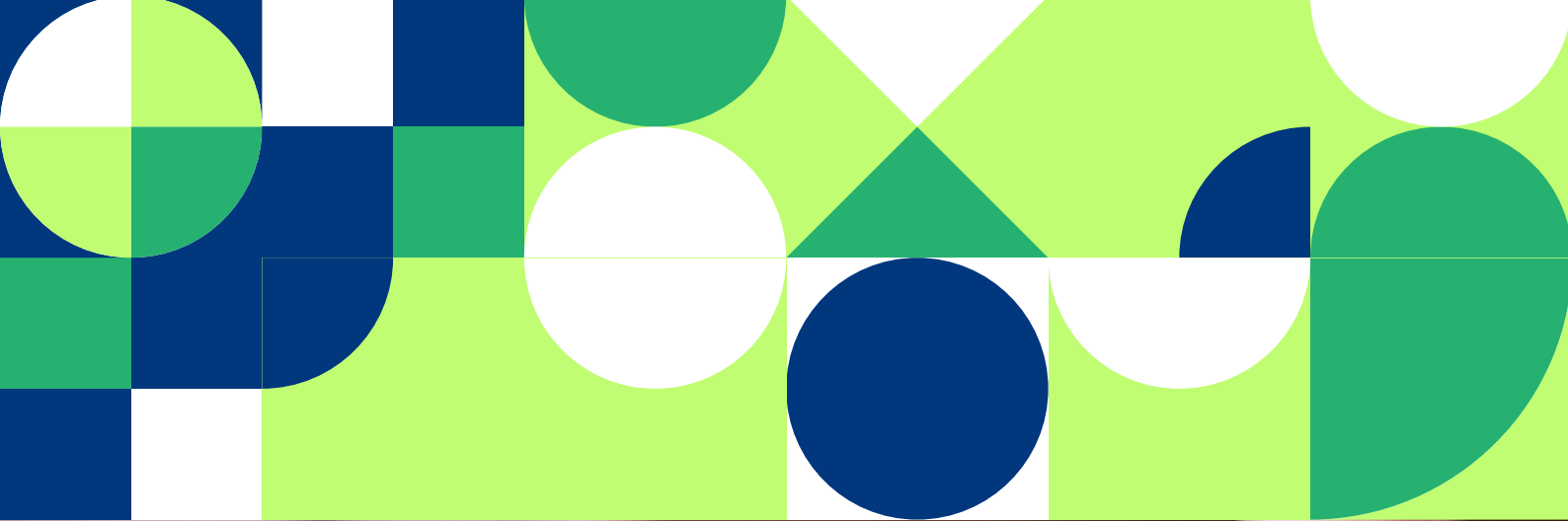
Na revisão dos valores institucionais do planejamento estratégico, preservamos valores essenciais, consolidamos valores de significado semelhante e introduzimos novos conceitos que representam uma evolução nas operações e nas prioridades da organização.

Os valores que guiam a atuação da CGE são apresentados a seguir:

- **Integridade:** *agimos de forma transparente, imparcial e honesta em todas as nossas ações e decisões, priorizando sempre o que é correto e ético, em detrimento do que é conveniente. Respeitamos os princípios morais e atuamos em conformidade com as normas legais e regulamentares, assegurando a integridade e a confiança em nossa conduta;*
- **Legalidade:** *Agimos em estrita conformidade com as leis, regulamentos e princípios éticos que regem a administração pública;*
- **Eficiência:** *Buscamos constantemente a otimização de recursos, adotando processos eficientes que resultam na minimização de desperdícios através da contínua inovação, monitoramento e avaliação. Ao fazê-lo, aprimoramos nossas entregas, eliminando quaisquer lacunas que possam propiciar má aplicação ou desvio de recursos públicos;*
- **Transparência:** *Fomentamos uma comunicação clara e honesta, garantindo a divulgação adequada de informações relevantes e o acesso transparente aos dados e processos da instituição;*

- **Confidencialidade:** Resguardamos sigilo de informações sensíveis na medida exigida pela legislação, garantindo a privacidade e a segurança dos dados confidenciais da instituição e de seus usuários;
- **Cooperação:** Colaboramos ativamente com os órgãos para que alcancem seus objetivos institucionais, promovendo o trabalho em equipe e a integração entre diferentes entidades, visando a melhor qualidade na entrega de serviços públicos;
- **Responsabilidade:** Compromisso em assumir total responsabilidade por nossas ações e decisões, demonstrando integridade ao corrigir eventuais equívocos. Agimos em conformidade com as leis e regulamentos vigentes, de modo a mitigar riscos legais e fortalecer a confiança e credibilidade da organização perante todas as partes interessadas.

A mudança na declaração de valores reflete um aprofundamento na cultura organizacional que busca abraçar uma abordagem mais abrangente e colaborativa para atingir seus objetivos institucionais. A inclusão de eficiência, cooperação e responsabilidade como novos valores destaca uma orientação estratégica voltada para a melhoria contínua, responsabilidade social e pessoal, e a colaboração interinstitucional, demonstrando o esforço para adaptar-se a um ambiente cada vez mais dinâmico e interconectado.



### **3. ANÁLISE DE AMBIENTE**

### 3.1 SOBRE A CGE/MT

A Lei Complementar 550/2014 transformou a Auditoria Geral do Estado em Controladoria Geral do Estado, ampliando atuação para além do estabelecido nos arts. 70 e 74 da Constituição Federal e da Constituição Estadual.

A Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso, é órgão autônomo vinculado diretamente à Governadoria, instituição permanente e essencial ao Controle Interno do Poder Executivo Estadual, consistindo suas atividades em Auditoria Pública; Correição, Ouvidoria e incremento da Transparência da gestão no âmbito da administração pública e a proteção do patrimônio público, além de apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional.

A macrofunção **Auditoria Governamental** é responsável pela realização, através de metodologias e padrões internacionais, de avaliações, consultorias, fiscalizações contábeis, financeiras, orçamentárias e operacionais no âmbito do Poder Executivo Estadual; e o gerenciamento do Sistema de Controle Interno das Secretarias, através das unidades Setoriais de Controle Interno.

A macrofunção **Correição** é responsável pela prevenção e combate à corrupção, apuração de possíveis desvios de conduta de Agentes Públicos e Fornecedores que forneçam produtos e serviços para o Poder Executivo Estadual; além de gerir todo o sistema de Correição do Poder Executivo Estadual, exceto as corregedorias da Procuradoria Geral do Estado, Polícia Judiciária Civil, Corpo de Bombeiros Militar e Polícia Militar.

A macrofunção **Ouvidoria** é responsável pela recepção, tratamento e fornecimento de respostas ao cidadão e a sociedade em relação aos registros das denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e informações realizadas junto aos canais de relacionamento disponíveis, relacionados às eventuais falhas na prestação de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual; e gerir a Rede Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual o Sistema Fale Cidadão e o Portal Transparência.

A partir desta atuação, a Controladoria Geral do Estado, contribui para a melhoria dos serviços públicos prestados, com impactos positivos seja através de sua atuação repressiva, por meio da recuperação de prejuízos financeiros que possam ter sido praticados pela atuação indevida de fornecedores e/ou agentes públicos ou de forma preventiva, atuando através da consultoria ou mesmo orientações técnicas para a melhoria gerencial, o aprimoramento normativo e de processos evitando prejuízos aos cofres públicos.

## 3.2 INSTITUCIONAL

A gestão institucional encontra-se em meio a um contexto dinâmico, onde a modernização e eficiência tornam-se imperativos. As tendências atuais destacam a importância de um planejamento integrado, alinhando estratégias e objetivos aos demais órgãos, buscando uma abordagem sinérgica para a otimização de ações comuns.

### TENDÊNCIAS

- **Modernização:** A automação de fluxos de trabalho e a estabelecimento de metodologias e padronizações por meio de tecnologias emergem como práticas indispensáveis. A incessante busca pela eficiência operacional impulsiona a adoção de ferramentas tecnológicas, com o objetivo de agilizar processos e reduzir burocracias de forma significativa;
- **Aprimoramento da comunicação:** Tanto interna quanto externa, é uma prioridade que visa estabelecer uma atmosfera organizacional transparente, fortalecendo a coesão interna e a imagem perante stakeholders;
- **Bem-estar das pessoas:** Abrange não apenas a qualidade de vida, mas também a saúde física e psicológica dos colaboradores. Iniciativas voltadas para o equilíbrio entre vida profissional e pessoal desempenham um papel significativo no aumento da satisfação e produtividade da equipe;
- **Modernização da infraestrutura física do órgão:** Representa investimento relevante. A adequação e atualização dos espaços de trabalho visam criar ambientes mais eficientes, colaborativos e adaptados às demandas contemporâneas.

### DESAFIOS

- **Mudança na visão dos órgãos em relação à CGE:** O principal desafio consiste em promover uma mudança significativa na visão dos órgãos em relação à Controladoria Geral do Estado, passando de uma percepção de órgão repressivo para um agente agregador de valor;
- **Alinhamento efetivo do planejamento da CGE com outros órgãos:** Superando possíveis barreiras burocráticas e garantindo a integração de esforços para melhoria contínua dos serviços públicos;
- **Implementação de automações:** Enfrenta desafios relacionados à adaptação às novas tecnologias e à necessidade de uma transição suave, exigindo treinamento eficaz e aceitação da equipe.

Ao enfrentar essas tendências e desafios de maneira integrada, a gestão institucional não apenas busca a modernização operacional, mas também a promoção de um ambiente de trabalho saudável, eficiente e adaptado às demandas contemporâneas, contribuindo para o sucesso e a sustentabilidade do órgão.



### 3.3 AUDITORIA E CONTROLE

A auditoria interna governamental está em constante evolução para atender às demandas crescentes por eficiência e resultados mensuráveis. A busca por processos mais ágeis e a entrega de valor adicionado têm impulsionado a adoção de tecnologias avançadas e métodos analíticos na execução das auditorias. Nesse contexto, apresentam-se tendências e desafios:

#### TENDÊNCIAS

- **Digitalização e automação:** A adoção de tecnologias digitais, como inteligência artificial, análise de dados e automação, está transformando os processos de auditoria, tornando-os mais eficientes e precisos;
- **Foco em riscos emergentes:** A complexidade de ambientes governamentais exige uma abordagem sofisticada em relação à gestão de riscos, como cibersegurança, privacidade de dados, mudanças climáticas e riscos geopolíticos. Assim, auditoria interna precisa estar integrada a esses processos, identificando áreas críticas e assegurando que os controles internos estejam alinhados às estratégias de governança para tratamento correto dos riscos;
- **Integração com a governança, risco e controles internos:** Há uma tendência crescente de integrar a auditoria interna mais estreitamente com as funções de governança, gestão de riscos e controles internos, proporcionando uma visão holística dos riscos e controles;
- **Colaboração interinstitucional:** Crescimento na colaboração entre diferentes órgãos de auditoria e outras entidades, para combater a má conduta de forma mais eficaz;
- **Auditoria baseada em dados:** A utilização de big data e análise avançada para conduzir auditorias mais focadas e eficazes está se tornando comum. Essa abordagem permite que os auditores identifiquem padrões, anomalias, tendências e outras informações significativas que possam indicar a presença de riscos, irregularidades ou áreas de melhoria nos processos;
- **Abordagem consultiva:** Relacionado ao valor de cooperação, os auditores internos estão adotando uma abordagem mais consultiva, compartilhando conhecimentos e informações para obter uma visão mais holística e abrangente dos processos governamentais, e, assim, trabalhando em conjunto com as partes interessadas para melhorar processos e controles, além de apenas reportar problemas.

#### DESAFIOS

- **Manter competências relevantes:** A rápida evolução das práticas de auditoria e o surgimento de tecnologias avançadas demandam uma força de trabalho qualificada e atualizada para manter a relevância e a eficácia. Manter a equipe de auditoria atualizada com as mais recentes habilidades técnicas e de negócios, particularmente em áreas como tecnologia da informação e análise de dados, é um desafio contínuo;

- **Equilibrar independência e colaboração:** Enquanto é crucial manter a independência, os auditores internos também precisam colaborar estreitamente com outros órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, o que pode ser um equilíbrio delicado;
- **Gestão de expectativas:** Há uma crescente expectativa de que a auditoria interna ofereça insights estratégicos e não apenas avaliações de conformidade e riscos;
- **Segurança cibernética e privacidade de dados:** Com o aumento das ameaças cibernéticas e a ênfase na proteção de dados, os auditores internos enfrentam o desafio de entender e auditar efetivamente essas áreas críticas;
- **Sustentabilidade e responsabilidade social (ESG):** Existe uma pressão crescente para que a auditoria interna considere questões de sustentabilidade e responsabilidade social corporativa em seu escopo de trabalho.

Essas tendências e desafios refletem a natureza dinâmica e cada vez mais complexa da auditoria interna. Eles exigem que os profissionais dessa área sejam adaptáveis, bem informados e estratégicos em suas abordagens para agregar valor às suas organizações.

### 3.4 OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

A atividade de ouvidoria pública, essencial para garantir a transparência, a responsabilidade e a participação cidadã na administração pública, enfrenta diversas tendências e desafios no cenário mundial. Esses aspectos refletem a necessidade de adaptação às mudanças sociais, tecnológicas e políticas. Abaixo, apresenta-se as principais tendências e desafios para a área:

#### TENDÊNCIAS

- **Digitalização e canais online:** A transformação digital está levando as ouvidorias a adotarem mais canais online para interação, como sites, aplicativos móveis e mídias sociais, facilitando o acesso dos cidadãos e a apresentação de queixas ou sugestões;
- **Dados abertos e transparência:** Há um movimento crescente em direção à transparência total e ao uso de dados abertos, permitindo que os cidadãos tenham acesso mais fácil a informações e processos de tomada de decisão;
- **Envolvimento proativo dos cidadãos:** As ouvidorias estão se tornando mais proativas na busca de feedback e participação dos cidadãos, usando ferramentas interativas e plataformas de engajamento;
- **Foco em compliance e ética:** Existe uma tendência crescente em focar na ética e compliance, assegurando que as organizações públicas operem de maneira justa e legal;
- **Inteligência artificial e automatização:** A adoção de IA e automatização para pré-triagem e gerenciamento de casos está se tornando mais comum, aumentando a eficiência e a capacidade de resposta;

- **Informações estratégicas para melhoria do serviço público:** A necessidade de se posicionar não apenas como intermediária entre cidadãos e instituições governamentais, mas também como uma fonte estratégica de informações. Essa evolução visa não apenas registrar reclamações e sugestões, mas também coletar proativamente dados relevantes que possam informar políticas públicas e aprimorar a prestação de serviços, contribuindo para uma gestão mais eficiente.

## DESAFIOS

- **Manutenção da Imparcialidade e Independência:** Garantir que as ouvidorias permaneçam imparciais e independentes, especialmente em ambientes políticos complexos, é um desafio contínuo;
- **Gerenciamento de grandes volumes de dados:** Com o aumento da digitalização, gerenciar grandes volumes de dados e feedback de cidadãos de maneira eficaz e protegida é uma tarefa complexa;
- **Atendimento a diversas expectativas dos cidadãos:** Equilibrar as expectativas e necessidades de uma população diversa, oferecendo serviços acessíveis e inclusivos, é um desafio constante;
- **Segurança cibernética e proteção de dados:** Proteger as informações dos cidadãos contra violações de segurança e garantir a privacidade é uma preocupação crescente;
- **Capacitação e recursos limitados:** Muitas unidades enfrentam a dificuldade de operar com recursos e orçamentos limitados, ao mesmo tempo em que precisam atender a uma demanda crescente e diversificada;
- **Adaptação às mudanças legislativas e políticas:** Manter-se atualizado e adaptar-se a mudanças legislativas e políticas em constante evolução pode ser desafiador;
- **Combate à desinformação:** Enfrentar a desinformação e garantir que a comunicação com os cidadãos seja clara e factual é cada vez mais importante.

Estas tendências e desafios mostram que as ouvidorias públicas estão em um ponto de transformação, buscando adaptar-se a um ambiente em rápida mudança enquanto mantém seus princípios fundamentais de transparência, responsabilidade e serviço ao cidadão. É crucial que continuem a evoluir para atender às expectativas modernas e manter a confiança pública.

## 3.5 CORREGEDORIA

As atividades de corregedoria, fundamentais para a manutenção da integridade e da ética dentro de organizações, enfrentam várias tendências e desafios no contexto global. Estes refletem as mudanças nas expectativas sociais, avanços tecnológicos e desafios regulatórios. Abaixo, apresenta-se as principais tendências e desafios para a área:

## TENDÊNCIAS

- **Digitalização e uso de tecnologia:** A adoção de tecnologias avançadas para investigações, monitoramento e análise de dados está se tornando comum. Isso inclui ferramentas de inteligência artificial e big data para detectar padrões de comportamento não ético ou ilícito;
- **Foco em prevenção e resoluções consensuais:** Há um movimento crescente de focar na prevenção de má conduta através de treinamentos, conscientização e políticas claras, em vez de apenas aplicar medidas punitivas;
- **Transparência e responsabilidade:** Aumento da demanda por transparência nas ações da corregedoria e responsabilização mais efetiva de indivíduos e empresas;
- **Colaboração interinstitucional:** Crescimento na colaboração entre diferentes órgãos de corregedoria e outras entidades, como ministério público, polícia judiciária entre outros órgãos de controle externo, para combater a má conduta de forma eficaz;
- **Gestão de riscos e compliance:** Integração da corregedoria com as funções de gestão de riscos e compliance, oferecendo uma abordagem mais ampla para a prevenção de infrações.

## DESAFIOS

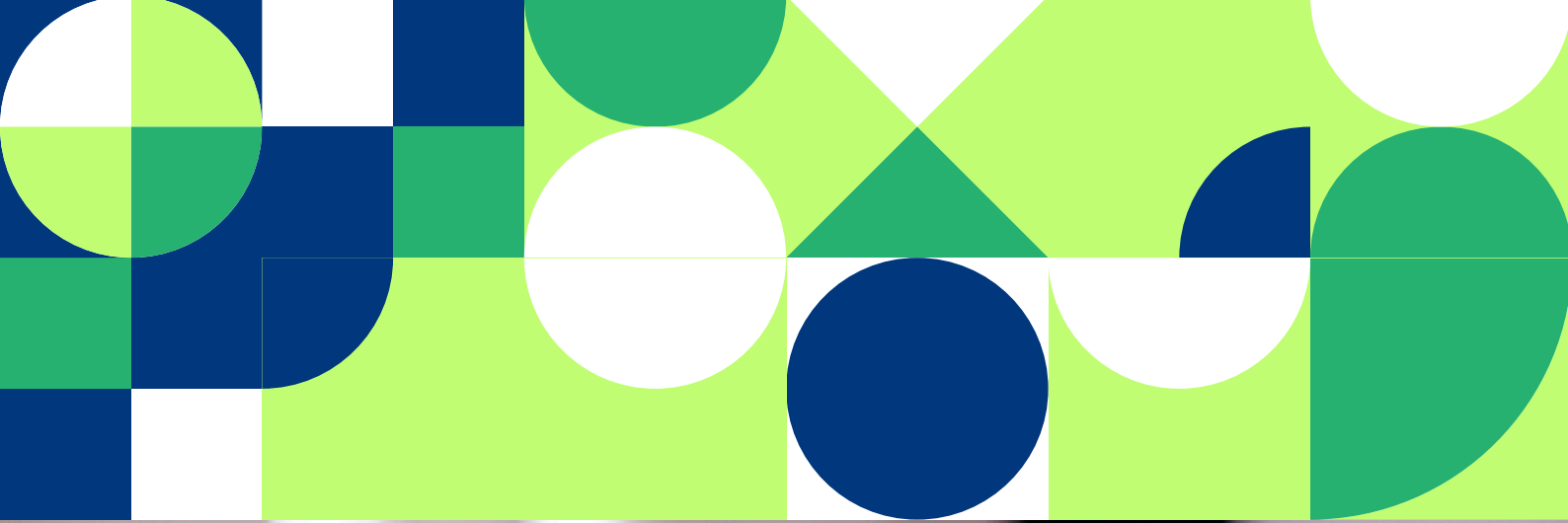
- **Manutenção da independência e imparcialidade:** Garantir que a corregedoria opere de maneira independente e imparcial, especialmente em ambientes onde podem existir pressões políticas ou conflitos de interesse;
- **Adaptação às mudanças regulatórias:** Manter-se atualizado com as mudanças legais, jurisprudenciais ou doutrinárias;
- **Desafios tecnológicos:** Manter a segurança e a integridade dos dados, enquanto se utilizam tecnologias de ponta para investigações e processamento;
- **Resistência à mudança:** Enfrentar a resistência organizacional a mudanças nas políticas e procedimentos;
- **Capacitação e treinamento:** Assegurar que os membros da corregedoria estejam adequadamente treinados e equipados para lidar com casos complexos e tecnologicamente avançados;
- **Combate à corrupção e fraude:** Enfrentar desafios crescentes relacionados à corrupção, fraude e outras formas de má conduta, que podem ser sofisticadas e difíceis de detectar.

Estas tendências e desafios mostram um campo em evolução, onde as corregedorias precisam se adaptar continuamente a um ambiente dinâmico e complexo. Manter a integridade, a eficiência e a eficácia são imperativos para garantir que continuem a desempenhar seu papel vital na manutenção da ética e da legalidade.

### 3.6 ANÁLISE DE FORÇAS, FRAQUEZAS, OPORTUNIDADES E AMEAÇAS

Para o delineamento do planejamento estratégico da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT), um dos principais instrumentos utilizados foi a realização de um diagnóstico organizacional por meio da Análise SWOT. Esta análise permitiu identificar as forças (*strengths*) e fraquezas (*weaknesses*) do ambiente interno do órgão, bem como as oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*threats*) do ambiente externo.

	FATORES POSITIVOS	FATORES NEGATIVOS
FATORES INTERNOS	<p><b>S</b> <i>Strengths</i> <b>FORÇAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidade técnica;</li><li>• Estrutura organizacional bem definida;</li><li>• Processos padronizados;</li><li>• Estrutura de desenvolvimento em TI;</li><li>• Estrutura física e de pessoal;</li><li>• Legislação de controle interno bem definida;</li><li>• Autonomia técnica;</li><li>• Credibilidade governamental na função de controle interno.</li></ul>	<p><b>W</b> <i>Weaknesses</i> <b>FRAQUEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Integração entre as macrofunções;</li><li>• Ruídos de comunicação;</li><li>• Gestão do conhecimento insuficiente;</li><li>• Demora nas entregas;</li><li>• Dificuldade de adaptação às mudanças legais e regulatórias.</li></ul>
FATORES EXTERNOS	<p><b>O</b> <i>Opportunities</i> <b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilização de TI (inclusive IA);</li><li>• Expansão de parcerias institucionais e atuação em rede;</li><li>• Aperfeiçoamento da governança;</li><li>• Aumento da transparência ativa para fomento do controle social;</li><li>• Disseminação da cultura de integridade no serviço público;</li><li>• Incremento da função preventiva;</li><li>• Indução da modernização administrativa;</li><li>• Integração entre sistemas informatizados.</li></ul>	<p><b>T</b> <i>Threats</i> <b>AMEAÇAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ataques à imagem institucional;</li><li>• Mudanças legais e regulatórias;</li><li>• Riscos cibernéticos e de Segurança de dados;</li><li>• Falta de informações estruturadas no Estado.</li></ul>



## **4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Os objetivos estratégicos são metas específicas, mensuráveis e de longo prazo que uma organização define para orientar suas ações e decisões. Eles representam os resultados desejados que a organização pretende alcançar para cumprir sua missão e avançar em direção à sua visão. Esses objetivos são fundamentais para direcionar os esforços e alinhar os recursos e as atividades com as prioridades estratégicas.

#### 4.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO EIXO INSTITUCIONAL

<b>OE 16</b>	Promover a modernização e expansão da infraestrutura e logística, aumentando a competitividade e eficiência do Estado com desenvolvimento sustentável.
<b>OE 17</b>	Garantir práticas de governança orientadas aos resultados das políticas públicas.
<b>OE 18</b>	Elevar o desempenho de Mato Grosso na prestação de serviços à Sociedade.

#### 4.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

<b>OE 1</b>	Aprimorar a transparência e a participação do cidadão na administração pública.
<b>OE 2</b>	Aprimorar o controle para melhorar o desempenho da administração pública.
<b>OE 3</b>	Aprimorar a conduta dos agentes públicos e fornecedores.

# MAPA ESTRATÉGICO 2024-2027

CGE  
Controladoria  
Geral do Estado



Governo de  
Mato  
Grosso

## VISÃO

Ser Instituição de excelência nas atividades de ouvidoria, auditoria, controle e corregedoria e reconhecida pela sociedade como Órgão autônomo, agente de transformação e essencial à qualidade do serviço público e ao controle social.

## MISSÃO

Contribuir para melhoria dos Serviços Públicos prestados pelo Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, por meio do aperfeiçoamento dos Sistemas de Controles, da Conduta dos Servidores e dos Fornecedores, ampliando a Transparência e fomentando o Controle Social.

**ELEVAR O DESEMPENHO DE MT NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À SOCIEDADE**

### OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Aprimorar a transparência e a participação do cidadão na administração pública.

APERFEIÇOAR O ATENDIMENTO AO CIDADÃO

APERFEIÇOAR A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

ACOMPANHAR A APLICAÇÃO DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

IMPLEMENTAR O CONSELHO DE USUÁRIOS

**PROMOVER UMA GESTÃO PÚBLICA COMPROMETIDA COM A EFICIÊNCIA E O EQUILÍBRIO FISCAL**

### AUDITORIA

Aprimorar o controle para melhorar o desempenho da Administração Pública.

APERFEIÇOAR AS AUDITÓRIAS

AVALIAR O CUMPRIMENTO DE METAS E EXECUÇÃO DE PROGRAMAS E ORÇAMENTOS DE GOVERNO DO PODER EXECUTIVO

APERFEIÇOAR AS ATIVIDADES DE CONTROLE PREVENTIVO

IMPLEMENTAR O PROGRAMA DE INTEGRIDADE NO PODER EXECUTIVO

**GARANTIR PRÁTICAS DE GOVERNANÇA ORIENTADAS AOS RESULTADOS DAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

### CORREGEDORIA GERAL

Aprimorar a conduta dos Agentes Públicos e fornecedores.

APERFEIÇOAR OS PROCEDIMENTOS CORRECIONAIS

IMPLEMENTAR MEDIDAS PREVENTIVAS

## INSTITUCIONAL

APERFEIÇOAR A GESTÃO DA CGE

APRIMORAR A COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

### PESSOAS

Implementar a Política de Qualidade de Vida, Saúde e Segurança do Agente Público

### PROCESSOS

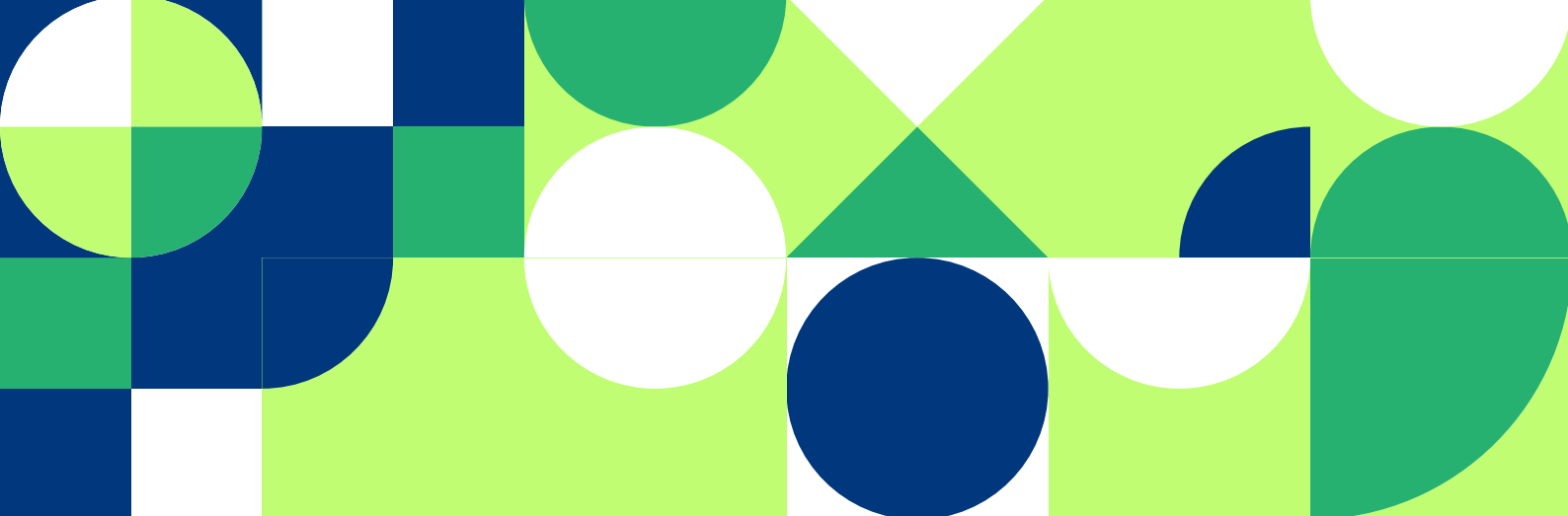
Intensificar a utilização de Tecnologia da Informação na CGE

### INFRAESTRUTURA

Readequar e modernizar a Sede

## VALORES

Integridade, Legalidade, Eficiência, Transparência, Confidencialidade, Cooperação e Responsabilidade.



## **5. ESTRATÉGIA**

A implementação do Planejamento Estratégico da CGE se sustenta em três pilares, os quais devem direcionar as ações e esforços rumo ao alcance dos objetivos institucionais:

- Valorizar e desenvolver pessoas;
- Definir e aprimorar processos;
- Qualificar e intensificar entregas.

A combinação desses três pilares cria uma abordagem ampla e integrada para o planejamento estratégico. Eles estão interligados e presentes em toda organização, sendo essenciais para construir uma base sólida para o crescimento e a sustentabilidade a longo prazo. Quando bem implementados, esses pilares direcionam o órgão rumo ao alcance dos seus objetivos institucionais.

## 5.1 VALORIZAR E DESENVOLVER PESSOAS

Este pilar enfatiza a importância do capital humano como o principal ativo da instituição. Ele envolve iniciativas destinadas a valorizar e desenvolver pessoas, criando um ambiente de trabalho positivo e motivador. Entre as ações deste pilar estão:

- Fomentar e desenvolver as capacidades técnicas;
- Fomentar e desenvolver as capacidades de liderança;
- Fomentar o desenvolvimento pessoal (saúde, finanças, espiritual, relacionamentos, etc.);
- Melhorar as relações de trabalho;
- Melhorar o ambiente de trabalho (estrutura);
- Instituir reconhecimentos/condecoração para os servidores do sistema de controle interno, corregedoria e ouvidoria.

Valorizar e desenvolver pessoas é essencial para construir uma equipe capacitada, motivada e alinhada com os objetivos institucionais. Isso aumenta a produtividade, a satisfação no trabalho e a retenção de talentos.

## 5.2 DEFINIR E APRIMORAR PROCESSOS

Este pilar foca na criação, revisão e otimização dos processos internos da organização para garantir eficiência, eficácia e qualidade nas operações. Entre as ações deste pilar estão:

- Definir procedimentos claros e padronizados para garantir a eficiência e a qualidade das atividades desenvolvidas pela CGE;

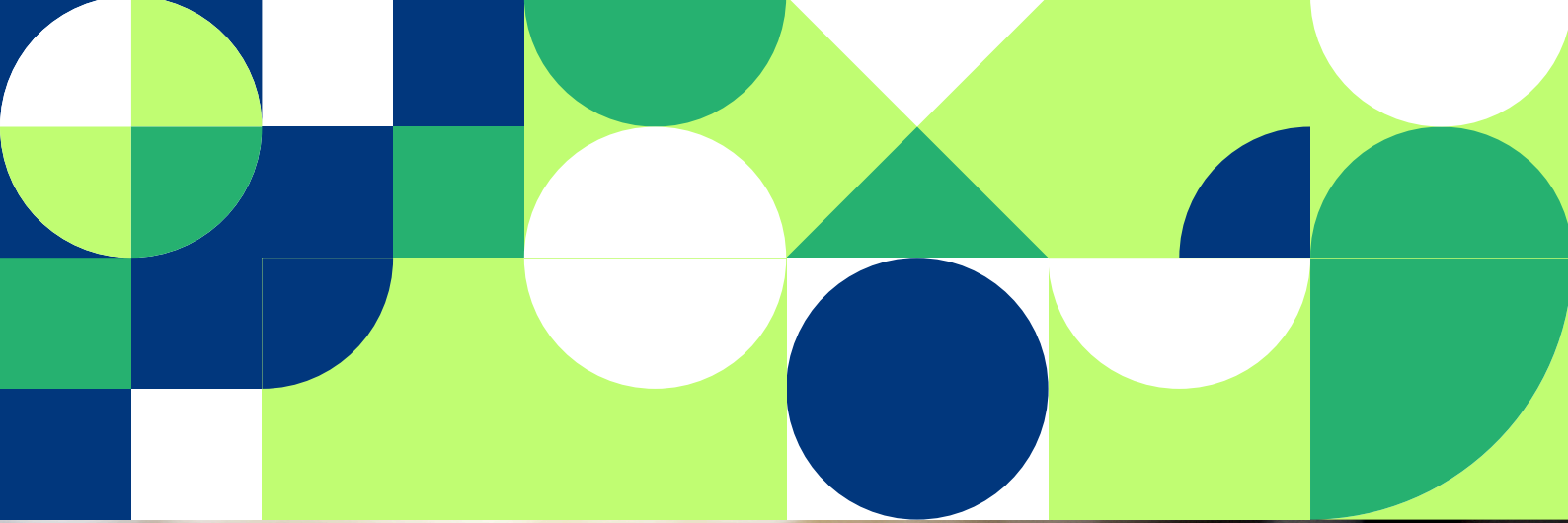
- Implementar ferramentas e tecnologias que automatizem processos e reduzam o tempo e os recursos necessários para sua execução;
- Estabelecer mecanismos de monitoramento e controle para acompanhar o desempenho dos processos e identificar possíveis desvios ou gargalos;
- Implementar sistemas de gestão da qualidade para monitorar e garantir que os processos atendam aos padrões estabelecidos;
- Estimular a cultura de melhoria contínua, incentivando a participação dos colaboradores na identificação e implementação de melhorias nos processos da CGE;
- Definir e aprimorar processos é fundamental para garantir que os recursos sejam utilizados da melhor forma possível, reduzindo custos, aumentando a produtividade e melhorando a qualidade dos produtos ou serviços oferecidos pela Controladoria.

### 5.3 QUALIFICAR E INTENSIFICAR ENTREGAS

Este pilar refere-se à definição clara dos produtos e serviços que a organização oferece, seguido por uma avaliação rigorosa para determinar quais desses produtos agregam valor e são relevantes. Após essa definição e avaliação, a entrega desses produtos deve ser intensificada para garantir que atendam às expectativas dos stakeholders e contribuam efetivamente para os objetivos institucionais.

- Identificar, avaliar e definir quais são os produtos e serviços oferecidos pela instituição que agregam valor a seus stakeholders;
- Intensificar a entrega dos produtos e serviços identificados como de maior valor e relevância, garantindo que sejam oferecidos com a máxima qualidade e eficiência;
- Incentivar a inovação e a busca por melhores práticas para intensificar o impacto das entregas da CGE na melhoria dos serviços públicos;
- Utilizar indicadores de desempenho e feedback dos stakeholders para avaliar a qualidade das entregas e identificar oportunidades de melhoria;
- Fortalecer parcerias e colaborações com outros órgãos e instituições, visando ampliar o alcance e a efetividade das entregas realizadas pela CGE.

Qualificar e intensificar entregas é crucial para satisfazer expectativas, manter a eficiência e alcançar os objetivos estratégicos. Isso garante a entrega de valor real e percebido, fortalecendo a reputação e a sustentabilidade da instituição.



## **6. PLANO DE AÇÃO**

O plano de ação é o capítulo que descreve as etapas e ações específicas que instituição implementará para alcançar seus objetivos estratégicos. Ele serve como um guia prático e operacional, transformando as metas e estratégias de alto nível em tarefas concretas e mensuráveis.

## 6.1 AÇÕES INSTITUCIONAIS

AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	2024	2025	2026	2027
1.1 Readequar e modernizar a Sede da CGE	Superintendência de Administração Sistêmica	●	●	●	●
1.2 Aprimorar a Comunicação Interna e Externa da CGE	Unidade de Comunicação	●	●	●	●
1.3 Implementar a Política de saúde, segurança e qualidade de vida do Servidor na CGE	Comitê de Saúde e Segurança do Servidor	●	●	●	●
1.4 Intensificar a utilização da Tecnologia da Informação na CGE	Unidade de Inteligência	●	●	●	●
1.5 Implementar o Wiki CGE	Unidade de Inteligência				
1.6 Implantar a Gestão por competências	Unidade de Desenvolvimento Institucional				
1.7 Revisar e atualizar os processos mapeados das macrofunções da CGE	Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados	●	●	●	●
1.8 Implantar o Programa de Governança Ambiental (A3P)	Comissão A3P	●	●	●	●
1.9 Implantar o Programa de Governança das Aquisições realizadas pela CGE	Superintendência de Administração Sistêmica	●	●	●	●
1.10 Implementar o Plano de Integridade na CGE	Gabinete do Secretário Controlador Geral	●	●	●	●
1.11 Promover capacitações e treinamentos dos servidores da CGE referente à Integridade	Unidade de Desenvolvimento Institucional	●	●	●	●



AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	2024	2025	2026	2027
1.12 Avaliar o Programa de Integridade dos Fornecedores da CGE	Superintendência de Administração Sistêmica	●	●	●	●
1.13 Implementar o Modelo de Governança e Gestão Pública - gestaopublica.gov.br	Comitê Setorial de Governança e Gestão Pública da CGE	●			●



## 6.2 AÇÕES DA MACROFUNÇÃO DE AUDITORIA E CONTROLE

AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	2024	2025	2026	2027
<b>1. INTENSIFICAR E APERFEIÇOAR AS ATIVIDADES DE CONTROLE PREVENTIVO</b>	<b>Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno</b>				
1.1 Aperfeiçoar a comunicação e o relacionamento com os órgãos auditados	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno		●		
1.2 Desenvolver metodologia de avaliação do nível de maturidade do controle	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●			
1.3 Intensificar as atividades de consultoria nos órgãos/entidades do Poder Executivo	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●	●		
1.4 Contribuir para o aperfeiçoamento da atuação das UNISECIs e demais Assessorias	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●	●	●	●
1.5 Fomentar a cooperação com o Sistema de Controle Interno dos Municípios	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●	●	●	●
<b>2. APERFEIÇOAR AS AUDITORIAS</b>	<b>Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno</b>				
2.1 Implementar a avaliação de qualidade das Auditorias	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●			
2.2 Intensificar a aplicação da avaliação de qualidade das Auditorias	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno		●	●	●
2.3 Aperfeiçoar as atividade de avaliação	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●	●	●	●
2.4 Intensificar a realização de auditorias baseadas em riscos	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●			
2.5 Aperfeiçoar a metodologia de seleção de objetos da auditoria	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno		●	●	●

AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	2024	2025	2026	2027
2.6 Institucionalizar o Planejamento Anual de Auditoria baseada em riscos	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●	●		
2.7 Desenvolver normativos e orientações relacionados à atividade de auditoria	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●	●	●	●
2.8 Aperfeiçoar o processo de apuração de auditorias especiais	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●	●	●	●
2.9 Atender critérios do nível 2 do IA-CM	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●			
2.10 Atender critérios do nível 3 do IA-CM	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno		●	●	
2.11 Atender critérios do nível 4 do IA-CM	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno				●
<b>3. AVALIAR O CUMPRIMENTO DE METAS E EXECUÇÃO DE PROGRAMAS E ORÇAMENTOS DE GOVERNO DO PODER EXECUTIVO</b>	<b>Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno</b>				
3.1 Institucionalizar o processo de avaliação do cumprimento de metas e execução de programas e orçamento	Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno	●	●		
<b>4. IMPLEMENTAR O PROGRAMA DE INTEGRIDADE NO PODER EXECUTIVO</b>	<b>Superintendência de Avaliação e Consultoria de Integridade e Compliance</b>				
4.1 Realizar as consultorias para elaboração dos Planos de Integridade	Superintendência de Avaliação e Consultoria de Integridade e Compliance	●			
4.2 Orientar os Órgãos/Entidades para a adesão ao Programa de Integridade	Superintendência de Avaliação e Consultoria de Integridade e Compliance	●			

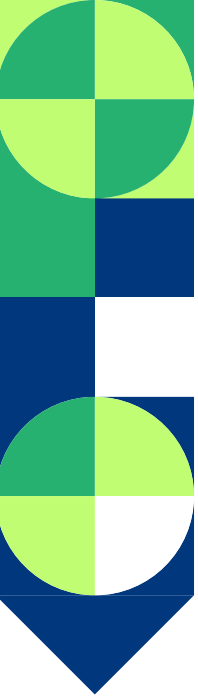


<b>AÇÃO</b>	<b>UNIDADE RESPONSÁVEL</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
4.3 Institucionalizar o Programa de Integridade nos Órgãos/Entidades do Poder Executivo	Superintendência de Avaliação e Consultoria de Integridade e Compliance		●		
4.4 Avaliar o Programa de Integridade do Poder Executivo	Superintendência de Avaliação e Consultoria de Integridade e Compliance			●	●



## 6.3 AÇÕES DA MACROFUNÇÃO DE CORREGEDORIA

AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	2024	2025	2026	2027
<b>1. APERFEIÇOAR OS PROCEDIMENTOS CORRECIONAIS</b>	<b>Superintendência de Responsabilização de Agentes Públicos</b>				
1.1 Criar normativo de gestão do Sistema de Correição do Poder Executivo	Superintendência de Responsabilização de Agentes Públicos	●	●	●	●
1.2 Desenvolver Sistema Informatizado de gestão documental	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral		●	●	●
1.3 Desenvolver Trilha de conhecimentos técnicos e administrativos	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●	●	●
1.4 Capacitar continuamente o Sistema de Correição	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●	●	●
1.5 Reestruturar as Unidades Setoriais de Correição	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral		●	●	●
1.6 Realizar correições e monitoramento no Sistema de Correição do Poder Executivo	Superintendência de Análise Correcional	●	●	●	●
1.7 Criar normativo processual para Servidores Temporários	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●		
1.8 Realizar processamento dos processos de responsabilização de Fornecedores no menor tempo possível.	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●	●	●
1.9 Atender requisitos do nível 2 do Modelo de Maturidade Correcional - CRG/MM	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●		
1.10 Atender requisitos do nível 3 do Modelo de Maturidade Correcional - CRG/MM	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral			●	
1.11 Publicar o Plano Anual de Corregedoria - PACOR	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●	●	●



AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	2024	2025	2026	2027
1.12 Contabilizar os benefícios financeiros	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●	●	●
1.13 Contabilizar os benefícios não financeiros	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●	●	●
<b>2. APERFEIÇOAR CONDUTA DE AGENTES PÚBLICOS E FORNECEDORES</b>					
	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral				
2.1 Implantar Programa de Melhoria de Conduta de Agentes Públicos	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●	●	●
2.2 Atuar de forma conjunta com as Comissões de Ética e Ouvidorias do Poder Executivo	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●		●	
2.3 Criar programa de eficiência na responsabilização de Fornecedores	Superintendência de Responsabilização de Pessoas Jurídicas			●	
2.4 Criar programa de iniciativas inovadoras na prevenção de desvios de conduta de Fornecedores	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral			●	
2.5 Realizar eventos para aperfeiçoamento da conduta de fornecedores	Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral	●	●	●	●

## 6.4 AÇÕES DA MACROFUNÇÃO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

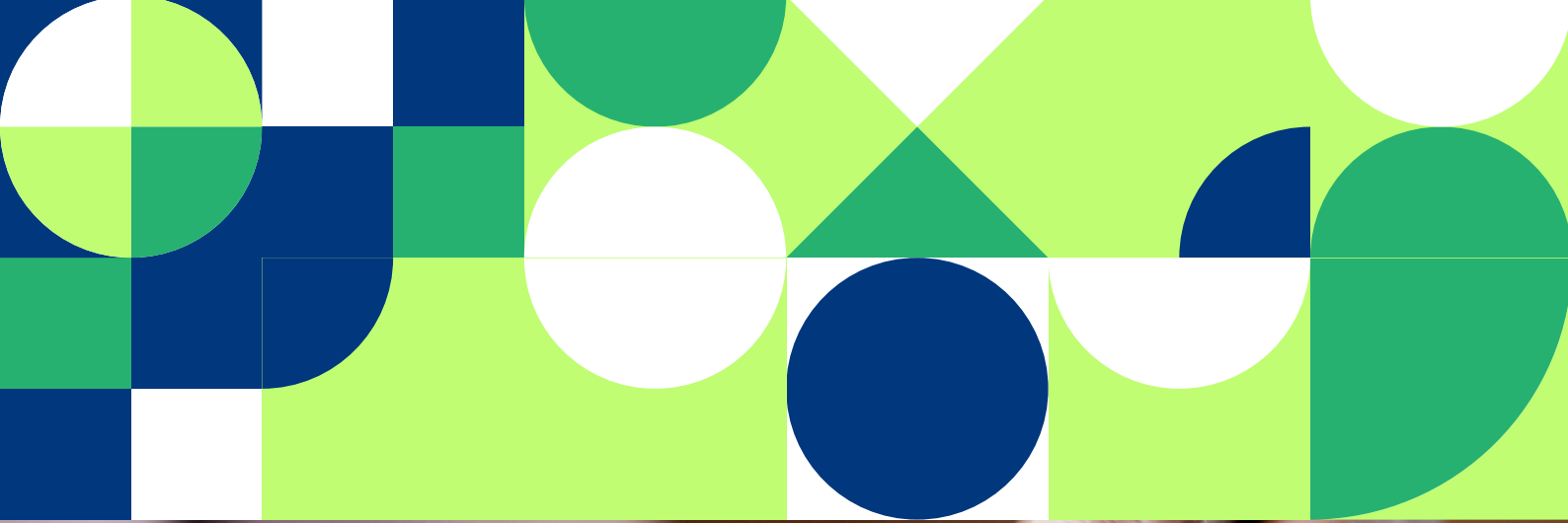
AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	2024	2025	2026	2027
<b>1. CRIAR O CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência</b>				
1.1 Normatizar o Conselho de Usuários	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●		
1.2 Implementar o Conselho de Usuários	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência			●	●
<b>2. APERFEIÇOAR O ATENDIMENTO AO CIDADÃO</b>	<b>Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência</b>				
2.1 Aumentar o índice de cumprimento do prazo de resposta	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
2.2 Aumentar o índice de demanda resolvida	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
2.3 Adaptar os canais de atendimento da ouvidoria para o padrão e-mag.	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●		
2.4 Implementar avaliação das ouvidorias setoriais (moldes CGU)	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
2.5 Contabilizar os benefícios não financeiros	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
2.6 Normatizar os procedimentos de ouvidoria interna	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●		
2.7 Normatizar as competências, condutas e atribuições e salvaguardas dos ouvidores setoriais.	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●		
2.8 Normatizar a proteção ao denunciante	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●		



AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	2024	2025	2026	2027
2.9 Padronizar roteiros de atendimentos presenciais, telefônicos e por whatsapp	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●		
2.10 Revisar o mapeamento de processos, incluindo a análise de riscos e de TI	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
2.11 Elaborar do referencial técnico de ouvidoria	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●		
2.12 Realizar diagnóstico das competências técnicas da equipe (SAOGT) para formalizar plano de capacitação	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●		
2.13 Atender critérios do nível 2 do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
2.14 Elaborar o Plano Anual de Ouvidoria - PAOUV	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
<b>3. APERFEIÇOAR A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA</b>	<b>Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência</b>				
3.1 Atualizar o Portal Transparência para atendimento selo diamante	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
3.2 Implementar o novo Portal Transparência (Profisco II)	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
3.3 Aumentar as informações disponibilizadas em dados abertos (Profisco II)	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
3.4 Aumentar os pedidos de informação respondidas no prazo legal	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
3.5 Aumentar os pedidos de informação atendidos	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●



AÇÃO	UNIDADE RESPONSÁVEL	2024	2025	2026	2027
<b>4 ACOMPANHAR A AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência</b>				
4.1 Implementar o processo de uso das informações do Conselho dos Usuários, da ouvidoria e da carta de serviços para avaliar e emitir recomendações de melhoria dos serviços públicos	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●
4.2 Implementar as atividades de acompanhamento da aplicação da avaliação continuada dos serviços públicos	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	●	●	●	●



## **7. INDICADORES DE DESEMPENHO**

Os indicadores de desempenho, frequentemente referidos como *Key Performance Indicators* (KPIs), são métricas fundamentais utilizadas para avaliar e monitorar o progresso de uma organização em relação aos seus objetivos estratégicos. No contexto do planejamento estratégico, os indicadores desempenham um papel crucial ao fornecer uma base objetiva para a tomada de decisões e a gestão do desempenho.

Os indicadores de desempenho podem ser categorizados em três níveis principais: estratégicos, táticos e operacionais. Cada tipo de indicador tem um propósito distinto e é utilizado em diferentes níveis da organização para monitorar e avaliar o desempenho em relação aos objetivos específicos.

- **Indicadores Estratégicos:** Os indicadores estratégicos são métricas de alto nível utilizadas para medir o progresso em relação aos objetivos estratégicos da organização. Eles são diretamente relacionados à visão, missão e metas de longo prazo da instituição;
- **Indicadores Táticos:** Os indicadores táticos são métricas de nível intermediário que monitoram o desempenho das unidades ou departamentos específicos da organização. Eles traduzem as metas estratégicas em objetivos específicos para diferentes áreas da organização;
- **Indicadores Operacionais:** Os indicadores operacionais são métricas de nível operacional que monitoram o desempenho das atividades e processos diários. Eles são focados em operações de curto prazo e são usados para garantir a eficiência e a eficácia das atividades cotidianas.

Os indicadores estratégicos, táticos e operacionais desempenham papéis complementares no monitoramento e na gestão do desempenho organizacional. Juntos, eles fornecem uma visão abrangente da performance da instituição, permitindo que a liderança tome decisões informadas, alinhe esforços em todos os níveis e alcance os objetivos de longo prazo com eficácia.

## 7.1 INDICADORES DE DESEMPENHO ESTRATÉGICO

### 7.1.1 Benefícios do Controle Decorrentes da Atuação da CGE (Financeiro)

FICHA METADADOS	
<b>1. INDICADOR</b>	Benefícios do Controle Decorrentes da Atuação da CGE (Financeiro)
<b>2. JUSTIFICATIVA</b>	Em um contexto de restrição fiscal e questionamento sobre o tamanho da máquina pública, a Administração Pública como um todo, a contabilização dos benefícios do sistema de controle interno nada mais é do que identificar, a partir das recomendações apresentadas pelo Órgão de controle, os resultados das medidas adotadas pelos gestores que geraram impacto positivo na gestão e/ou recuperação de recursos ao erário.
<b>3. DEFINIÇÃO / INTERPRETAÇÃO E USO</b>	Reflete, a partir da atuação da CGE-MT no aperfeiçoamento dos controles e da gestão, o incremento de recursos nos cofres públicos e de economia de recursos públicos que seriam mal aplicados ou desperdiçados, de forma com que se possa mitigar a escassez de recursos financeiros e possibilitar a continuidade ou a criação de políticas públicas que atendam as demandas do Estado e da sociedade.
<b>4. AÇÃO(ÕES) RELACIONADA(S) NO PPA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2863 - Intensificação e aperfeiçoamento das atividades de controle preventivo;</li><li>• 2866 - Aperfeiçoamento das Auditorias;</li><li>• 2868 - Aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão;</li><li>• 2869 - Aperfeiçoamento da Transparência Pública;</li><li>• 2871 - Aperfeiçoamento dos procedimentos correccionais;</li><li>• 2872 - Aperfeiçoamento da conduta de Agentes Públicos e Fornecedores;</li><li>• 2880 - Avaliação do cumprimento de metas e execução de programas e orçamentos de governo do Poder Executivo;</li><li>• 2888 - Implementação do Programa de Integridade no Poder Executivo;</li><li>• 2896 - Acompanhamento da avaliação continuada dos serviços públicos.</li></ul>
<b>5. SETOR/ÁREA</b>	GABINETE DO SECRETÁRIO CONTROLADOR GERAL DO ESTADO
<b>6. RESPONSÁVEL PELO INDICADOR</b>	Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados - NGER
<b>7. NOME E O CÓDIGO DO PROGRAMA</b>	Controle para assegurar resultados 505
<b>8. OBJETIVO DO PROGRAMA, CÓDIGO E DESCRIÇÃO</b>	Aprimorar o controle para melhorar o desempenho da Administração Pública - 105
<b>9. UNIDADE DE MEDIDA OU ESCALA</b>	Valor Monetário (R\$)

<b>10. METODOLOGIA DE CÁLCULO</b>	<b>BCACGE Financeiro:</b> Benefício financeiro da Auditoria+Valores da Lei nº12.846(Decreto Estadual nº522/2016)+Outros benefícios da Corregedoria e Ouvidoria  1 - Benefício financeiro da Auditoria(relatórios de auditoria, recomendações técnicas, planos de providências, orientações técnicas); 2 - Valores da Lei nº 12.846 (Lei Anticorrupção e Decreto Estadual nº 522/2016 - Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, a aplicação da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 e demais medidas de responsabilização de pessoas jurídicas, pela prática de atos lesivos contra a Administração Pública Estadual Direta e Indireta, Acordos de leniência celebrados; 3 - Multas de Processos de Responsabilização de Pessoas Jurídicas.				
<b>11. FONTE (S)</b>	CGE-Secretaria Adjunta de Auditoria e Controle Interno; Secretaria Adjunta de Corregedoria Geral; Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência.				
<b>12. PESQUISA E/OU BASE DE DADOS</b>	Base de dados (Fale Cidadão; Portal Transparência; Sistema de Controle Interno - SCI; Sistema de Correição - SISCOR)				
<b>13. PERIODICIDADE DO INDICADOR</b>	Anual				
<b>14. METAS</b>	<b>A N O</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
	<b>M E T A</b>	R\$ 250.000.000,00	R\$ 250.000.000,00	R\$ 250.000.000,00	R\$ 250.000.000,00
<b>15. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES / LIMITAÇÃO / RECOMENDAÇÃO</b>	O benefício do controle nada mais é do que identificar, a partir das recomendações apresentadas pelo Órgão de Controle, somados aos acordos de leniência celebrados em razão da instauração dos processos administrativos de responsabilização de pessoa jurídica, a aplicação de multas nesses mesmos processos; que geraram impactos positivos na gestão (economicidade nas contratações/identificação de superfaturamento) e/ou recuperação de recursos ao erário Estadual.				
<b>16. POLARIDADE</b>	MAIOR, MELHOR				

## 7.1.2 Benefícios do Controle Decorrentes da Atuação da CGE (Não-Financeiro)

FICHA METADADOS	
<b>1. INDICADOR</b>	Benefícios do Controle Decorrentes da Atuação da CGE (Não-Financeiro médio)
<b>2. JUSTIFICATIVA</b>	A contabilização dos benefícios não financeiros do sistema de controle interno ocorre quando se nota que uma recomendação decorrente de um trabalho de auditoria provocou uma alteração estruturante de um processo da gestão, de modo que foram evitados desperdícios de recursos públicos e, conseqüentemente, a demonstração de que o controle atuou de forma adequada.
<b>3. DEFINIÇÃO / INTERPRETAÇÃO E USO</b>	Reflete, a partir da atuação da CGE-MT no aperfeiçoamento dos controles e da gestão, o impacto positivo não quantificável financeiramente sobre as dimensões finalísticas e sistêmicas dos órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual.
<b>4. AÇÃO(ÕES) RELACIONADA(S) NO PPA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2863 - Intensificação e aperfeiçoamento das atividades de controle preventivo;</li> <li>• 2866 - Aperfeiçoamento das Auditorias;</li> <li>• 2868 - Aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão;</li> <li>• 2869 - Aperfeiçoamento da Transparência Pública;</li> <li>• 2871 - Aperfeiçoamento dos procedimentos correccionais;</li> <li>• 2872 - Aperfeiçoamento da conduta de Agentes Públicos e Fornecedores;</li> <li>• 2880 - Avaliação do cumprimento de metas e execução de programas e orçamentos de governo do Poder Executivo;</li> <li>• 2888 - Implementação do Programa de Integridade no Poder Executivo;</li> <li>• 2896 - Acompanhamento da avaliação continuada dos serviços públicos.</li> </ul>
<b>5. SETOR/ÁREA</b>	GABINETE DO SECRETÁRIO CONTROLADOR GERAL DO ESTADO
<b>6. RESPONSÁVEL PELO INDICADOR</b>	Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados - NGER
<b>7. NOME E O CÓDIGO DO PROGRAMA</b>	Controle para assegurar resultados 505
<b>8. OBJETIVO DO PROGRAMA, CÓDIGO E DESCRIÇÃO</b>	Aprimorar o controle para melhorar o desempenho da Administração Pública - 105
<b>9. UNIDADE DE MEDIDA OU ESCALA</b>	Média
<b>10. METODOLOGIA DE CÁLCULO</b>	<b>BCACGE Não Financeiro médio:</b> soma (Cooperação+risco e controle+infraestrutura+correccional e pedagógico+pessoal+ normas+ processos+ transparência e controle social+benefício ao cidadão)/9
<b>11. FONTE (S)</b>	Sistema de Controle Interno; Sistema de Correição; Sistema Fale Cidadão e Portal Transparência.
<b>12. PESQUISA E/OU BASE DE DADOS</b>	Base de dados

<b>13. PERIODICIDADE DO INDICADOR</b>	Anual				
<b>14. METAS</b>	<b>A N O</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
	<b>M E T A</b>	95,0%	100,0%	105,0%	105,0%
<b>15. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES / LIMITAÇÃO / RECOMENDAÇÃO</b>	O indicador de benefício do controle não financeiro médio pode sofrer influência de algumas das variáveis para maior ou menor.				
<b>16. POLARIDADE</b>	MAIOR, MELHOR				



## 7.1.3 Índice de Compliance Público

FICHA METADADOS	
<b>1. INDICADOR</b>	Nível de Compliance Público
<b>2. JUSTIFICATIVA</b>	Em um contexto de restrição fiscal e questionamento sobre o tamanho da máquina pública, a Administração Pública como um todo, representada nesse caso pelo Órgão de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, deve preocupar-se em realizar atividades que agreguem valor aos serviços prestados à sociedade.
<b>3. DEFINIÇÃO / INTERPRETAÇÃO E USO</b>	O índice de compliance tem como objetivo verificar o grau de adequação dos controles estabelecidos para mitigar os riscos identificados.
<b>4. AÇÃO(ÕES) RELACIONADA(S) NO PPA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2863 - Intensificação e aperfeiçoamento das atividades de controle preventivo;</li> <li>• 2866 - Aperfeiçoamento das Auditorias;</li> <li>• 2868 - Aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão;</li> <li>• 2869 - Aperfeiçoamento da Transparência Pública;</li> <li>• 2871 - Aperfeiçoamento dos procedimentos correccionais;</li> <li>• 2872 - Aperfeiçoamento da conduta de Agentes Públicos e Fornecedores;</li> <li>• 2880 - Avaliação do cumprimento de metas e execução de programas e orçamentos de governo do Poder Executivo;</li> <li>• 2888 - Implementação do Programa de Integridade no Poder Executivo;</li> <li>• 2896 - Acompanhamento da avaliação continuada dos serviços públicos.</li> </ul>
<b>5. SETOR/ÁREA</b>	GABINETE DO SECRETÁRIO CONTROLADOR GERAL DO ESTADO
<b>6. RESPONSÁVEL PELO INDICADOR</b>	Unidade de Desenvolvimento Institucional - UDI
<b>7. NOME E O CÓDIGO DO PROGRAMA</b>	Controle para assegurar resultados  505
<b>8. OBJETIVO DO PROGRAMA, CÓDIGO E DESCRIÇÃO</b>	Aprimorar o controle para melhorar o desempenho da Administração Pública - 105
<b>9. UNIDADE DE MEDIDA OU ESCALA</b>	Percentual
<b>10. METODOLOGIA DE CÁLCULO</b>	<p><b>NCP =</b>  <b>(iIMP x iPROB)</b>  <b>Max (iIMP x iPROB) x 100</b></p> <p>NCP: Nível de Compliance Público  iIMP: Índice de Impacto  iPROB: Índice de Probabilidade  Nível Básico;  Nível Intermediário;  Nível Avançado;  Nível Aprimorado.</p>

<b>11. FONTE (S)</b>	Sistemas: Fale Cidadão; Portal Transparência; Sistema de Controle Interno - SCI; Sistema Correcional - SISCOR.				
<b>12. PESQUISA E/OU BASE DE DADOS</b>	Base de dados				
<b>13. PERIODICIDADE DO INDICADOR</b>	Anual				
<b>14. METAS</b>	<b>A N O</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
	<b>M E T A</b>	35% dos órgãos avaliados com NCP no nível intermediário	70% dos órgãos avaliados com NCP no nível intermediário	80% dos órgãos avaliados com NCP no nível avançado	90% dos órgãos avaliados com NCP no nível avançado
<b>15. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES / LIMITAÇÃO / RECOMENDAÇÃO</b>	O índice de compliance tem como objetivo verificar o grau de adequação dos controles estabelecidos para mitigar os riscos identificados.				
<b>16. POLARIDADE</b>	MAIOR, MELHOR				



## 7.1.4 Índice de Percepção de Integridade Pública

FICHA METADADOS	
<b>1. INDICADOR</b>	Plano de Integridade do Poder Executivo Elaborados
<b>2. JUSTIFICATIVA</b>	É de competência da CGE em estabelecer o Programa de Integridade no âmbito do Poder Executivo do Estado, conforme a Lei 10.691/2018.
<b>3. DEFINIÇÃO / INTERPRETAÇÃO E USO</b>	O indicador representa o percentual de Planos de Integridade elaborados pelos Órgãos-Entidades do Poder Executivo em comparação com a totalidade dos Órgãos - Entidades.
<b>4. AÇÃO(ÕES) RELACIONADA(S) NO PPA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2888 - Implementação do Programa de Integridade no Poder Executivo</li> </ul>
<b>5. SETOR/ÁREA</b>	SECRETARIA ADJUNTA DE AUDITORIA E CONTROLE
<b>6. RESPONSÁVEL PELO INDICADOR</b>	Superintendência de Avaliação e Consultoria de Integridade e Compliance -SACIC
<b>7. NOME E O CÓDIGO DO PROGRAMA</b>	Controle para assegurar resultados 505
<b>8. OBJETIVO DO PROGRAMA, CÓDIGO E DESCRIÇÃO</b>	Aprimorar o controle para melhorar o desempenho da Administração Pública - 105
<b>9. UNIDADE DE MEDIDA OU ESCALA</b>	Percentual
<b>10. METODOLOGIA DE CÁLCULO</b>	$I_{\text{Integ}} = ((\text{Planos de Integridade dos Órgãos - Entidades elaborados}) / \text{Total de Órgãos - Entidades do Poder Executivo}) * 100$
<b>11. FONTE (S)</b>	Órgãos/Entidades do Poder Executivo.
<b>12. PESQUISA E/OU BASE DE DADOS</b>	Base de dados
<b>13. PERIODICIDADE DO INDICADOR</b>	Anual

14. METAS	A N O	2024	2025	2026	2027
	M E T A	10,0%	25,0%	50,0%	75,0%
<b>15. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES / LIMITAÇÃO / RECOMENDAÇÃO</b>	O indicador representa o percentual de Planos de Integridade elaborados pelos Órgãos-Entidades do Poder Executivo em comparação com a totalidade dos Órgãos - Entidades, mas não estabelece o nível de integridade, por não avaliar a execução do Plano, será apurado a partir de 2024.				
<b>16. POLARIDADE</b>	MAIOR, MELHOR				



## 7.1.5 Índice de Transparência Pública

FICHA METADADOS	
<b>1. INDICADOR</b>	Índice de Transparência - Radar da Transparência Pública (Atricon)
<b>2. JUSTIFICATIVA</b>	O indicador tem por objetivo aferir as informações disponibilizadas no Portal Transparência, com relação a facilidade de acesso, atualização e possibilidade de emissão de relatórios.
<b>3. DEFINIÇÃO / INTERPRETAÇÃO E USO</b>	Quanto maior o índice de transparência, mais eficiente é a transparência pública do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.
<b>4. AÇÃO(ÕES) RELACIONADA(S) NO PPA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2869 - Aperfeiçoamento da Transparência Pública</li> </ul>
<b>5. SETOR/ÁREA</b>	SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA GERAL E TRANSPARÊNCIA
<b>6. RESPONSÁVEL PELO INDICADOR</b>	Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência
<b>7. NOME E O CÓDIGO DO PROGRAMA</b>	Controle para assegurar resultados 505
<b>8. OBJETIVO DO PROGRAMA, CÓDIGO E DESCRIÇÃO</b>	Aprimorar a transparência e a participação do cidadão na administração pública - 157
<b>9. UNIDADE DE MEDIDA OU ESCALA</b>	Percentual
<b>10. METODOLOGIA DE CÁLCULO</b>	Índice de Transparência (Atricon)
<b>11. FONTE (S)</b>	Programa Nacional da Transparência Pública - Radar da Transparência Pública - Atricon
<b>12. PESQUISA E/OU BASE DE DADOS</b>	Base de dados
<b>13. PERIODICIDADE DO INDICADOR</b>	Anual

<b>14. METAS</b>	<b>A N O</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
	<b>M E T A</b>	95,3%	96,0%	96,0%	96,0%
<b>15. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES / LIMITAÇÃO / RECOMENDAÇÃO</b>	A meta é atingir e manter o nível diamante, que equivale a pontuação >95%. A cada ano a atricon modifica os itens avaliados, dificultando a manutenção do índice.				
<b>16. POLARIDADE</b>	MAIOR, MELHOR				

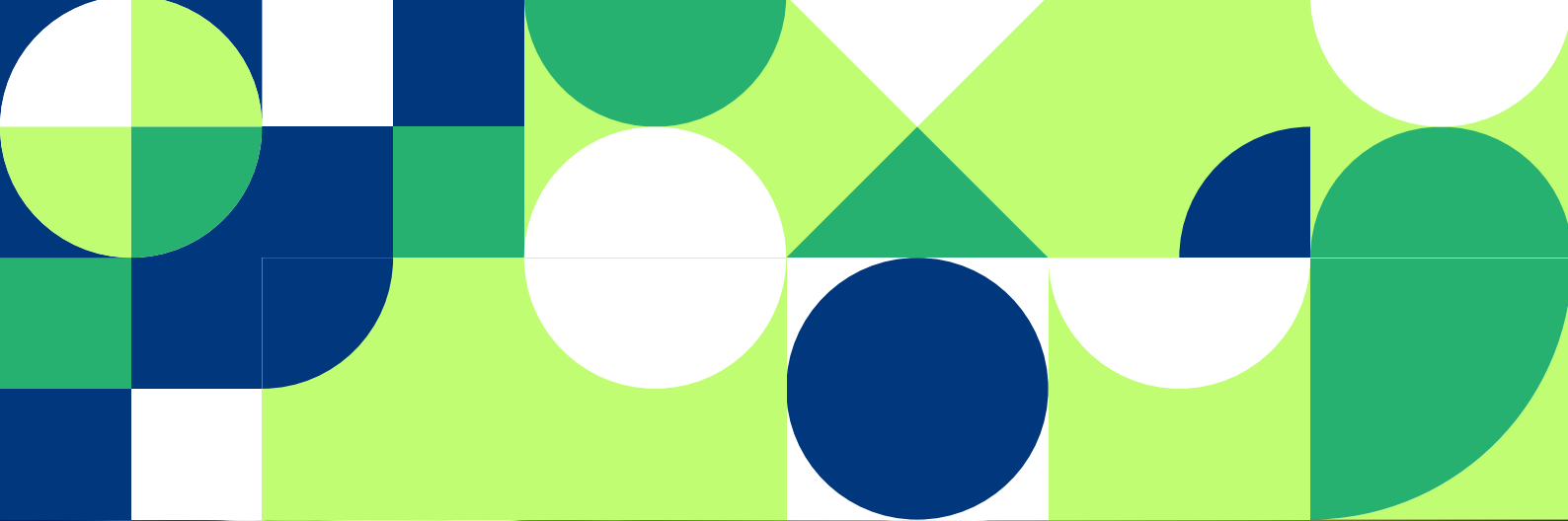


## 7.2 INDICADORES TÁTICOS

<b>INSTITUCIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Cumprimento do Plano de Trabalho Anual (PTA);</li> <li>• Índice de Satisfação dos Servidores da CGE (Clima Organizacional).</li> </ul>
<b>AUDITORIA E CONTROLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nível de Maturidade da Auditoria Interna (IA-CM);</li> <li>• Índice de Qualidade das Auditorias (NQA - CGU);</li> <li>• Índice de Satisfação com Trabalho de Avaliações;</li> <li>• Índice de Satisfação com Trabalhos de Consultorias;</li> <li>• Índice de Cumprimento do Plano Anual de Auditoria (PAINT).</li> </ul>
<b>CORREGEDORIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nível de Maturidade Correcional (CRG-MM);</li> <li>• Índice de Qualidade de Processos Correcionais;</li> <li>• Índice de Cumprimento do Plano Anual de Corregedoria (PACOR);</li> <li>• Índice de Resolução Consensual de Conflitos (AP - TCAC);</li> <li>• Índice de Resolução Consensual de Conflitos (PJ - Acordos de Leniência).</li> </ul>
<b>OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Cumprimento do Plano Anual de Ouvidoria (PAOUV);</li> <li>• Índice de Satisfação do Usuário de Ouvidoria;</li> <li>• Nível de Maturidade em Ouvidoria (MMOuP).</li> </ul>

## 7.3 INDICADORES OPERACIONAIS

<b>INSTITUCIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Satisfação com Capacitações</li> <li>• Tempo médio de análise e aprovação de produtos das macrofunções</li> <li>• Tempo médio de análise e homologação de produtos das macrofunções pela alta gestão</li> </ul>
<b>AUDITORIA E CONTROLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo Médio de Realização de Auditoria Especial (Apuração)</li> <li>• Tempo Médio de Realização de Avaliação (Auditoria)</li> <li>• Tempo Médio de Realização de Consultoria (Auditoria)</li> <li>• Tempo médio de resposta ao canal Pergunte a CGE</li> <li>• Tempo médio de análise de tomada de contas especial</li> <li>• Tempo médio de análise de atos de pessoal - Previdenciário</li> <li>• Índice de Aderência às Recomendações</li> </ul>
<b>CORREGEDORIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Prescrição de penalidades/processos/conduas</li> <li>• Tempo Médio de Análise de Admissibilidade (Agente Público)</li> <li>• Tempo Médio de Conclusão de Investigação Preliminar Sumária (IPS)</li> <li>• Tempo Médio de Análise de Legalidade (Agente Público)</li> <li>• Tempo Médio de Análise de Admissibilidade (Pessoas Jurídicas)</li> <li>• Tempo médio de análise de programa de integridade de PJ</li> <li>• Tempo médio de análise de atos de pessoal - Processo de Admissão</li> <li>• Tempo Médio de Conclusão de Processo Administrativo Disciplinar (PAD)</li> <li>• Tempo Médio de Conclusão de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR)</li> </ul>
<b>OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo Médio de Atendimento à Denúncias e Reclamações (Atendimento ao Cidadão)</li> <li>• Tempo Médio de Atendimento a Solicitação de Informação (Transparência Passiva)</li> </ul>



## **8. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO**

A fase de monitoramento e avaliação no contexto de planejamento estratégico é essencial para garantir que a instituição esteja no caminho certo para alcançar seus objetivos. Ela permite uma gestão proativa e adaptativa, proporcionando as informações necessárias para melhorar continuamente as estratégias e alcançar o sucesso organizacional à longo prazo.

O **monitoramento** é processo contínuo de coleta e análise de dados sobre a execução das atividades e o progresso em direção aos objetivos. Envolve a observação sistemática e regular das atividades, processos e indicadores de desempenho. Já a **avaliação** é o processo periódico de análise crítica e sistemática dos resultados alcançados em comparação com os objetivos estabelecidos. Envolve a interpretação dos dados coletados durante o monitoramento para tomar decisões informadas e ajustes estratégicos.

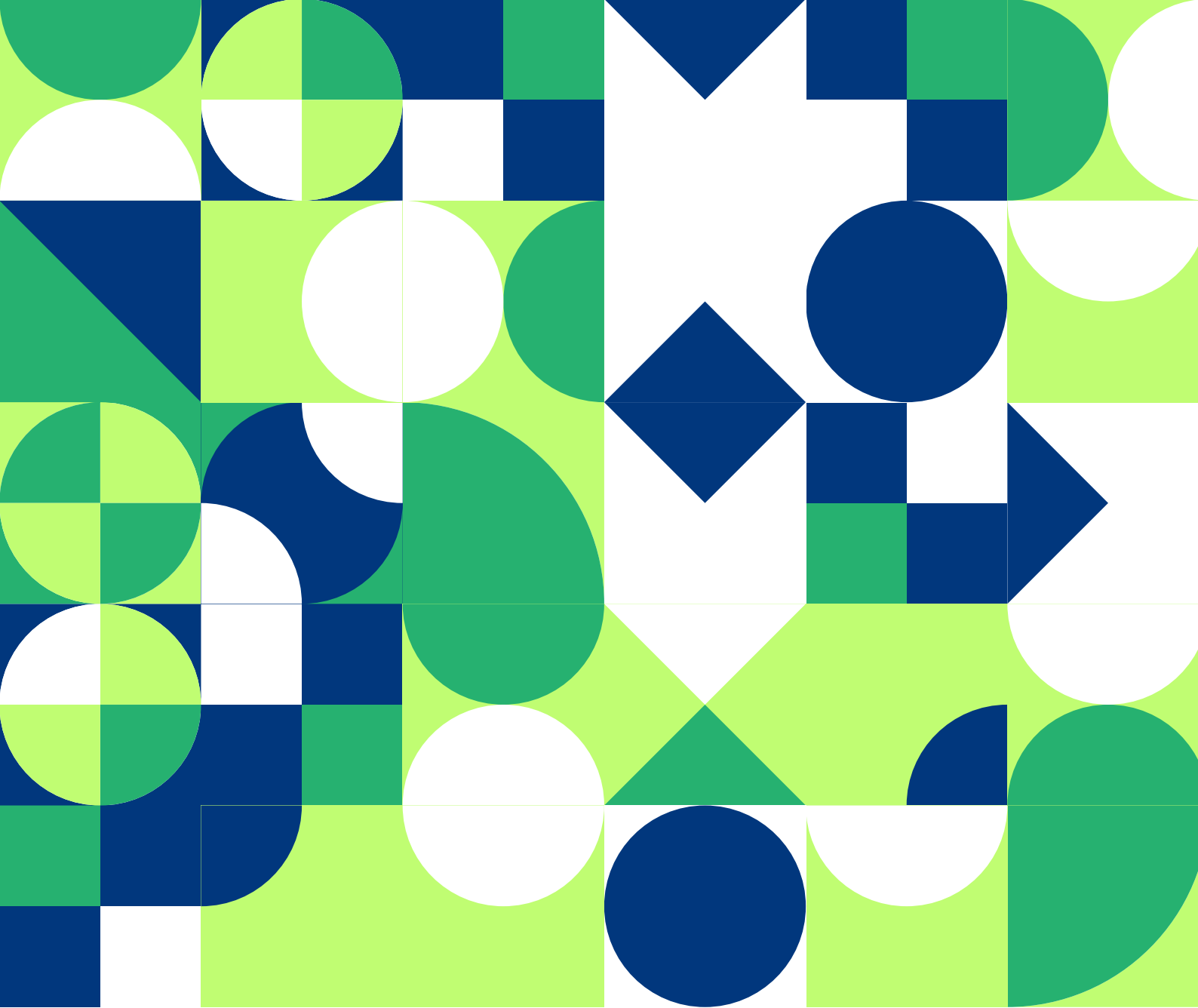
A importância da fase de monitoramento e avaliação tem como objetivo:

- **Garantir Alinhamento com os Objetivos:** Assegura que as atividades e iniciativas estejam alinhadas com os objetivos estratégicos da organização;
- **Identificação de Problemas:** Detecta problemas e obstáculos no início, permitindo correções oportunas;
- **Tomada de Decisões Informadas:** Fornece dados e insights essenciais para a tomada de decisões estratégicas e operacionais;
- **Responsabilidade e Transparência:** Promove a *accountability* dentro da instituição, demonstrando como os recursos estão sendo utilizados e os resultados que estão sendo alcançados;
- **Melhoria Contínua:** Facilita a identificação de áreas para melhorias e a implementação de ações corretivas, promovendo a aprendizagem e a adaptação contínuas.

O monitoramento será realizado pelo Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados (NGER), que acompanhará a execução das ações e elaborará anualmente um relatório de monitoramento do cumprimento do Planejamento Estratégico. Este relatório será apresentado à Alta Gestão da CGE/MT para fins de conhecimento, avaliação e tomada das ações necessárias ao alcance dos objetivos estratégicos previstos.

Além da elaboração do relatório anual de monitoramento, o NGER apresentará, quadrimestralmente, a execução das ações previstas no Planejamento Estratégico ao Conselho do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, conforme disposto no art. 19 da Resolução nº 001/2016, que institui o Regimento do referido colegiado.





CGE  
Controladoria  
Geral do Estado



Governo de  
**Mato  
Grosso**