



Avaliação do Nível de Maturidade da Secretaria Adjunta de Ouvidoria segundo o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas da CGU

Classificação da maturidade corrente da secretaria adjunta de ouvidoria pública da CGE-MT e plano de ação para sua evolução.

1. Introdução

1. Em cumprimento à Ordem de Serviço (OS) nº 77/2024 e visando exercer a missão institucional da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso, de contribuir para melhoria dos Serviços Públicos prestados pelo Poder Executivo do Estadual, esta equipe procedeu a avaliação do nível de maturidade da Secretaria Adjunta de Ouvidoria, bem como elaborou um Plano de Ação para a sua evolução. Foi utilizado como referencial técnico o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP da CGU.

2. Portanto, este Plano de Ação é o resultado da identificação dos objetivos, demandas e ações necessárias para que a Secretaria Adjunta de Ouvidoria progrida nas suas atividades e consolide o nível almejado do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP.

3. Serviram de fonte de referência as diretrizes repassadas pela alta gestão da Ouvidoria, o Referencial Técnico de Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública MMOuP, os normativos institucionalizados pela CGE, a literatura científica e obras técnicas de instituições nacionais, do Tribunal de Contas da União (TCU) e da Controladoria Geral da União (CGU) e outros.

2. Contextualização

4. O MMOuP tem como objetivo dotar as ouvidorias públicas de instrumentos de referência para o desenvolvimento institucional, servindo como base para o mapeamento das competências e capacidades desejadas na unidade de ouvidoria. No modelo, essas competências e capacidades são agrupadas segundo sua natureza em categorias denominadas dimensões. São elas:

5. **(i) Estruturante:** agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;

6. **(ii) Essencial:** voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, engloba competências como tratamento de manifestações e governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;

7. **(iii) Prospectiva:** relacionada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;





2.1. Dimensões do modelo de maturidade de ouvidorias públicas

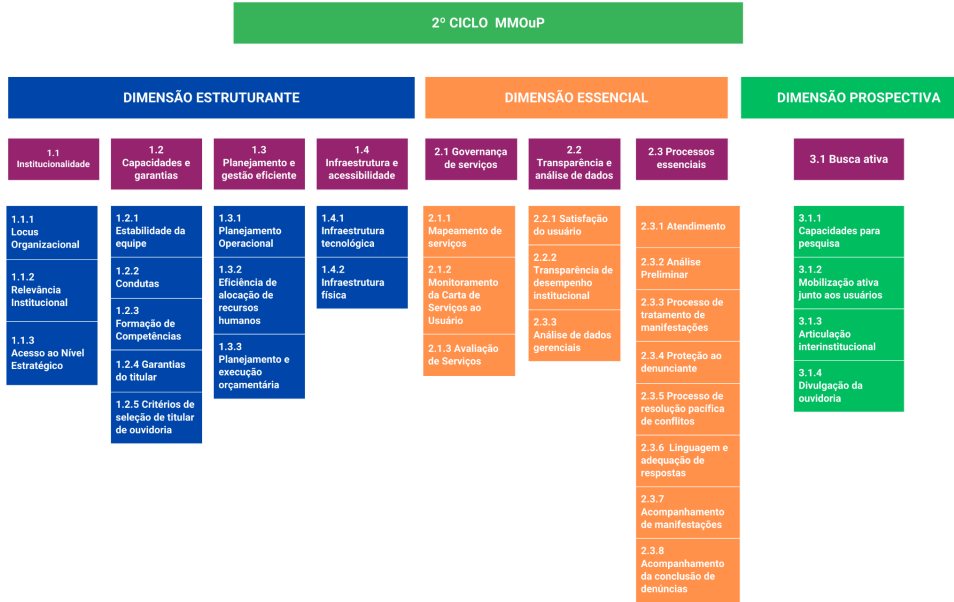


Imagem 1: diagrama das dimensões do MMOuP.

8. A **imagem 1** lista as dimensões do MMOuP, desdobrando-as em objetivos e elementos que compõem os objetivos. Cada elemento é avaliado segundo a pontuação de 1 a 4, representando a classificação de maturidade **1 - Limitado**; **2 - Básico**; **3 - Sustentado**; **4 - Otimizado**. A classificação da maturidade de cada objetivo é igual à média aritmética da classificação dos elementos que o compõem. Por sua vez, a classificação da maturidade de cada dimensão é igual à média aritmética da classificação de cada objetivo. Os objetivos, elementos, bem como os critérios de classificação estão detalhados no ANEXO 1. As fórmulas para pontuação da maturidade das dimensões estão detalhadas no ANEXO 2.





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

3. Classificação da situação corrente da Secretaria Adjunta de Ouvidoria relativa ao MMOuP

MATRIZ DE AVALIAÇÃO DE MATUREZA DA OUVIDORIA PÚBLICA				2,46	2,64	Dimensão Estrutural		Dimensão Econômica		Dimensão Procepariva		1 - LIMTDO	2 - BÁSICO																		
				3,43	3,65	2,21	2,53	1,75	1,75	1 - LIMTDO	2 - BÁSICO	3 - SUSTENTADO	4 - UTMZADO																		
Dimensão Estrutural				Dimensão Econômica		Dimensão Procepariva		Dimensão Procepariva		Dimensão Procepariva		Dimensão Procepariva																			
1.1. Institucionalidade		1.2. Capacidades e Recursos		1.3. Planejamento e Gestão Eficiente		1.4. Infraestrutura e Acessibilidade		2.1. Governança de Serviços		2.2. Transparência e Análise de Dados		2.3. Processos Essenciais																			
4,00	4,00	2,20	2,60	4,00	4,00	3,50	4,00	1,00	1,00	3,00	3,33	2,63	3,25	1,75	1,75																
1.1.1. Local Organizacional Qual é a relevância da ouvidoria para a prestação de serviços pelos gestores de serviços na instituição?				1.2.1. Estabilidade da equipe Qual é a proporção de ouvidores, de servidores públicos efetivos e agentes públicos concessionários ou terceirizados?				1.3.1. Planejamento Organizacional A ouvidoria realiza o planejamento das atividades e segue executá-lo?				1.4.1. Infraestrutura Tecnológica A ouvidoria possui sistema automatizado de gestão de processos e de informações?				2.1.1. Mapeamento de serviços Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?				2.2.1. Satisfação do Usuário A unidade utiliza o formulário disponível na Plataforma TMS 02, ou formulário próprio, para a manutenção de informações sobre o atendimento?				2.3.1. Atendimento A ouvidoria possui rotinas e orientações padronizadas para a condução dos atendimentos presenciais ou telefônicos?				3.1.1. Capacidades para pesquisa A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações sobre a prestação de serviços pelos seus usuários?			
4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	1	0	3	0	3	1	1	0														
1.1.2. Hierarquia Institucional Qual a atuação de ouvidores em outros órgãos?				1.2.2. Condutas Há instrumento formal que defina as condutas, sanções e advertências aos seus servidores?				1.3.2. Eficiência de alocação de recursos humanos A ouvidoria possui metas e estratégias para fazer frente à demanda de serviços, atendimentos ou outros de seus servidores?				1.4.2. Infraestrutura Física Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria?				2.1.2. Monitoramento de carta de serviços do usuário Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?				2.2.2. Transparência de desempenho institucional Como e a qualidade de acesso de seu desempenho a ouvidoria de transparência?				2.3.2. Análise Preliminar Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações de seus usuários?				3.1.2. Mobilização ativa junto aos usuários A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações, no âmbito de prestação dos usuários?			
4	0	3	2	4	0	3	0	1	0	4	0	3	1	1	0	1	0														
1.1.3. Acesso ao Nível Estratégico Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?				1.2.3. Formação de Competências A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?				1.3.3. Planejamento e execução orçamentária Há previsão de alocação orçamentária nos planos anuais de órgão, para a prestação de serviços específicos para a ouvidoria?				2.1.3. Análise de Serviços Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?				2.2.3. Análise de dados gerenciais Como a ouvidoria realiza o estudo de custos?				2.3.3. Processo de tratamento de manifestações A ouvidoria possui procedimentos responsáveis, instituídos e com mecanismos de controle de qualidade, para o tratamento de manifestações, seja presencial ou virtual?				3.1.3. Articulação Institucional Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?							
4	0	2	2	4	0	4	0	1	0	2	0	3	1	2	0	2	0														
1.2.4. Garantia do titular O titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem causas legítimas?				1.2.5. Critérios de seleção do titular de ouvidoria Como os critérios técnicos e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular de unidade de ouvidoria?				2.3.4. Proteção ao denunciante Existem procedimentos instituídos para a proteção de denunciantes?				2.3.5. Processo de resolução pacífica de conflitos A ouvidoria possui procedimentos responsáveis e instituídos para resolução de conflitos de natureza pacífica?				3.1.4. Divulgação de Ouvidoria Como a ouvidoria divulga informações sobre a sua atuação entre os usuários?															
		1	0									3	0			3	0														
2.3.6. Empacotamento e adequação de respostas Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?				2.3.7. Acompanhamento de manifestações Como a ouvidoria acompanha o cumprimento das competências, atribuições e prazos de atendimento de manifestações?				2.3.8. Acompanhamento de indicadores de desempenho Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos processos de aplicação de recursos para os usuários?				3.1.5. Relacionamento de ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários																			
		4	0									1	0																		
		2	1									2	1																		
		2	1									2	1																		

Imagem 2 - Diagrama das dimensões, objetivos e elementos do MMOuP com seus respectivos pontos segundo a auto-avaliação da Secretaria Adjunta de Ouvidoria.

9. Considerando, a avaliação de maturidade discriminada nas subseções a seguir, a Secretaria Adjunta de Ouvidoria alcançou o nível de maturidade **BÁSICO**, com score de 2,44 (dois pontos e quarenta e quatro).

NÍVEL DE MATUREZA	NÍVEL ATUAL
	BÁSICO
	2,44

Tabela 1 - Média geral da Secretaria Adjunta de Ouvidoria.



CGEDIC202500281A



Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Dimensão Estruturante	Dimensão Essencial	Dimensão Prospectiva
SUSTENTADO	BÁSICO	LIMITADO
3,38	2,21	1,75

Tabela 2 - Média por dimensão da Secretaria Adjunta de Ouvidoria.

10. A **Dimensão Estruturante** se destacou na avaliação de maturidade como a mais desenvolvida. A média exclusiva dessa dimensão foi de 3,38 (três pontos e trinta e oito centésimos), demonstrando já um elevado grau de maturidade. De fato, com exceção do objetivo de **capacidades e garantias**, que atingiu a média de 2,00 (dois pontos), todo o restante dos objetivos, a saber, **institucionalidade; planejamento e gestão eficiente; infraestrutura e acessibilidade** tiveram médias superiores a 3,00 (três pontos). Além disso, considerou-se a dimensão estruturante como uma candidata adequada para futuras ações, o que elevaria a média para mais próxima do máximo, como discriminado na seção 4.1.

11. Por outro lado, visualiza-se como ainda não plenamente desenvolvidas as dimensões essencial e prospectiva. A **Dimensão Essencial**, apesar de ainda estar com uma média que a classifica como BÁSICO, tem nível SUSTENTADO com 3,00 (três) pontos no objetivo de **transparência e análise de dados**, além de média alta, 2,63 (dois pontos e sessenta e três centésimos), no objetivo **processos essenciais**. O objetivo **governança de serviços**, por sua vez, apresenta a menor média dos objetivos de toda a avaliação, 1,00 (um ponto), o que o classifica como LIMITADO, puxando a média de toda a dimensão para baixo.

12. De fato, as capacidades relativas à **governança de serviços**, que incluem mapear, monitorar e avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados pela administração, bem como elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, não são cobertas pelo escopo atual de atuação da Sec. Adjunta de Ouvidoria. Dessa forma, a cobertura do objetivo de governança de serviços na autoavaliação foi mínima, gerando uma baixa média. Cabe salientar, que no âmbito do Estado de Mato Grosso, essas atribuições cabem à Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG, havendo, dessa forma, incompatibilidade entre a visão de competências do governo federal e do governo estadual. Esse é um ponto de atenção e discussão junto ao CONACI a fim de harmonizar essa questão e não prejudicar a pontuação da unidade.

13. Finalmente, a **Dimensão Prospectiva** foi impactada pelos elementos de **capacidade de pesquisa e mobilização ativa junto aos usuários**. Ambos os objetivos estão relacionados à atividades de coleta de informações junto aos usuários finais dos serviços públicos. Essas capacidades de interação e comunicação com os usuários ainda não estão previstas no âmbito da Sec. Adjunta de Ouvidoria, o que impede que a média da dimensão tenha margem significativa de crescimento. Mais que isso, esses elementos podem ser avaliados à luz da discussão sobre governança de serviços acima exposta, ou seja, se efetivamente caberia à Sec. Adjunta de Ouvidoria executar tais atividades.

14. Nas seções a seguir detalhamos a autoavaliação por objetivo e elemento, listando as evidências coletadas a fim de subsidiar a medição do nível de maturidade. As evidências foram coletadas para futura referência e conferência, ordenadas por código do objetivo, no drive corporativo da Unidade de Desenvolvimento Institucional - UDI.





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

3.1. Dimensão Estruturante

Objetivo		Nível	
4		4,00	OTIMIZADO
Elemento	Evidência	Nível	
1.1.1 Locus Organizacional	A ouvidoria possui estrutura formal vinculada à autoridade máxima. 1. Organograma do órgão contemplando a existência da Secretaria Adjunta de Ouvidoria. 2. Decreto 195/2019 que define as atribuições das Ouvidorias Setoriais.	4	OTIMIZADO
1.1.2. Relevância Institucional	1. Lei complementar 550/2014 que no seu art. XX institui o Conselho Superior de Controle Interno (CSCI) com participação obrigatória do(a) Secretário(a) Adjunto(a) de Ouvidoria.	4	OTIMIZADO
1.1.3. Acesso ao nível tecnológico	O adjunto e o secretário se reúnem periodicamente, e participam formalmente das instâncias de decisão máxima do órgão. A comprovação é feita através de: 1. Google agenda para comprovar reuniões periódicas bem como ad-hoc a. Google agenda das reuniões de liderança. b. Google agenda de reuniões periódicas dos adjuntos ou do ouvidor c/ secretário.	4	OTIMIZADO
1.2. Capacidades e Garantias		2,00	BÁSICO
Elemento	Evidência	Nível	
1.2.1. Estabilidade da equipe	A equipe contém entre 20% e 50% de não efetivos. Comprovação: 1. Relatório emitido a partir do Sistema de Gestão de Pessoas.	3	SUSTENTADO
1.2.2. Condutas	Os servidores são orientados por normas não específicas e específicas. Comprovação: 1. Código de ética. Cobre requisitos do nível 2. 2. Manual de Ouvidoria. Cobre requisitos do nível 3.	3	SUSTENTADO
1.2.3. Formação de competências	Existe uma lista de competências. 1. Portaria de capacitação contendo a Lista de temas prioritários. 2. Manual de Ouvidoria que discrimina as competências desejadas.	2	BÁSICO
1.2.4. Garantias do titular	Não atendido.	1	LIMITADO
1.2.5. Critérios de seleção do titular da ouvidoria	Não atendido.	1	LIMITADO





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

1.3. Planejamento e Gestão Eficiente		4	OTIMIZADO
Elemento	Evidência	Nível	
1.3.1. Planejamento organizacional	Existe um procedimento institucionalizado de planejamento e esse plano periodicamente é revisado a fim de adequar-se a eventuais novas contingências. 1. PAOUV-2024. 2. Revisão e contingências através de prorrogação e reavaliação através de ações não planejadas porém controladas através de sistema digital (planilhas de atividades).	4	OTIMIZADO
1.3.2. Eficiência da alocação de recursos humanos	A ouvidoria possui meios para estimar e se adequar às demandas. 1. Sistema informatizado de coleta de demandas. 2. Citar o parágrafo do PAOUVI que leva em conta as estimativas.	4	OTIMIZADO
1.3.3. Planejamento e execução orçamentária	Há previsão específica para a macrofunção. 1. Referenciar as ações de ouvidoria do PPA (Plano de Planejamento Anual) 2. Relatório de Execução Orçamentária do Órgão.	4	OTIMIZADO
1.4. Infraestrutura tecnológica		3,5	SUSTENTADO
Elemento	Evidência	Nível	
1.4.1. Infraestrutura tecnológica	A ouvidoria possui sistema específico para gestão com funcionalidade para compartilhamento de informações. 1. Documento do Sistema. 2. Print Screen de telas do sistema. 3. Comprovação de mecanismo de integração.	4	OTIMIZADO
1.4.2. Infraestrutura física	Existe um local específico mas esse não é evidente. 1. Foto da sala, plantas do prédio antigo contemplando a sala da ouvidoria.	3	SUSTENTADO

Tabela 3 - Listagem dos objetivos, elementos e evidências da Dimensão Estruturante.

3.2. Dimensão Essencial

Objetivo		Nível	
2.1. Governança de Serviço		1,00	LIMITADO
Elemento	Evidência	Nível	
2.1.1. Mapeamento de serviços	Sem evidências.	1	LIMITADO
2.1.2. Monitoramento da carta de serviços do usuário	Sem evidências.	1	LIMITADO
2.1.3. Avaliação de	Sem evidências.	1	LIMITADO





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

serviços			
2.2. Transparência e Análise de Dados		3	SUSTENTADO
Elemento	Evidência	Nível	
2.2.1. Satisfação do usuário	A unidade utiliza o FaleCidadão para mensuração da satisfação com o serviço. 1. Extração dos dados do FaleCidadão. 2. Relatório de Estatística trimestral de gestão da rede.	3	SUSTENTADO
2.2.2. Transparência de desempenho institucional	A ouvidoria dá transparência à dados sobre o seu desempenho. 1. Relatório de Gestão Anual com demandas, prazo médio de atendimento e nota de atendimento. 2. Publicação no site da CGE.	4	OTIMIZADO
2.2.3. Análise de dados gerenciais	A ouvidoria transmite informações aos gestores de serviços. 1. Encaminhamento dos relatórios aos secretários dos órgãos (coletar com 3 unidades setoriais) através de email ou relatório de comprovação.	2	BÁSICO
2.3. Processos Essenciais		2,63	BÁSICO
Elemento	Evidência	Nível	
2.3.1. Atendimento	A ouvidoria possui roteiros de atendimento. 1. Capacitações periódicas de ouvidoria. 2. Manual de Ouvidoria.	3	SUSTENTADO
2.3.2. Análise preliminar	A ouvidoria realiza análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas externas. 1. Portaria 076/2022 que define o fluxo.	3	SUSTENTADO
2.3.3. Processo de tratamento de manifestações	A ouvidoria possui processos mapeados. 1. Mapeamento de processos de ouvidoria através de planilha. Mapeamento Bizage (BPM).	3	BÁSICO
2.3.4. Proteção ao denunciante	A ouvidoria possui procedimentos instituídos para proteção ao denunciante. 1. Instrução Normativa (IN 001/2024-CGE) de tratamento de denúncia. 2. Mecanismo de proteção através de denúncias com encaminhamento à corregedoria pela conduta de assédio ou ameaça. Coletar 3 exemplos.	3	SUSTENTADO
2.3.5. Processo de resolução pacífica de conflitos	Não há previsão de incorporação dessas atividades à rotina da ouvidoria.	1	LIMITADO
2.3.6. Linguagem e adequação de respostas	Procedimento de elaboração de respostas com adequação da manifestação a linguagem simples e adequada. 1. Regimento interno que atribui a coordenação da rede de ouvidorias à Sec. Adj. de Ouvidoria. 2. Exemplos de respostas de Ouvidorias. 3. Funcionalidade de alteração de respostas do Sistema.	4	OTIMIZADO





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

	4. Manual de Ouvidoria.		
2.3.7. Acompanhamento de manifestações	Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos para implementação de sugestões ou adoção de medidas. 1. O sistema permite a busca de manifestações mas não há uma rotina específica de acompanhamento; Evidência através de print screen das telas do sistema.	2	BÁSICO
2.3.8. Acompanhamento de conclusão de denúncias	Como a ouvidoria acompanha o processo de apuração das denúncias? A ouvidoria acompanha a denúncia mas não o processo de apuração pelo órgão. Evidência 1. O sistema possui campo específico com o número do processo de apuração no órgão responsável no SIGADOC. Mostrar print do campo.	2	BÁSICO

Tabela 4 - Listagem dos objetivos, elementos e evidências da Dimensão Essencial.

3.3. Dimensão Prospectiva

Objetivo		Nível	
3.1. Busca Ativa		1,75	BÁSICO
Elemento	Evidência	Nível	
3.1.1. Capacidades para pesquisa	Sem evidência.	1	LIMITADO
3.1.2. Mobilização ativa junto aos usuários	Sem evidência.	1	LIMITADO
3.1.3. Articulação institucional	Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outras instituições? 1. Participação na RENOUVI e REDELAJ. 2. Adesão formal assinada pelo secretário. 3. Google agenda das reuniões.	2	BÁSICO
3.1.4. Divulgação da ouvidoria	Como a ouvidoria divulga informações sobre a sua atuação: 1. Plano de Comunicação (assessoria de comunicação). Comprova plano estruturado. 2. Site do órgão. Portal de transparência. Instagram da CGE (Assessoria de comunicação). 3. Interação entre ouvidoria e assessoria de comunicação (emails enviados pela ouvidoria). 4. Interação frequente: contato com o cidadão pelos FaleCidadão e OuviZAP.	3	SUSTENTADO

Tabela 5 - Listagem dos objetivos, elementos e evidências da Dimensão Prospectiva.





4. Ações para evolução da classificação da Secretaria Adjunta de Ouvidoria relativa ao MMOuP

NÍVEL DE MATURIDADE	NÍVEL ATUAL	NÍVEL FUTURO
	BÁSICO	BÁSICO
	2,46	2,64

Tabela 6 - Nível de maturidade atual e futuro com a implementação das ações propostas.

15. Considerando os resultados da autoavaliação apresentados na seção 3 deste documento, identificou-se oportunidades para implementação de ações de melhoria da maturidade da Secretaria Adjunta de Ouvidoria. Adotou-se o critério de custo-benefício para seleção das ações, ou seja, as ações que tivessem menor esforço de implementação e possibilitassem o maior incremento possível no nível de maturidade.

16. Foram identificadas 8 (oito) ações de melhoria para serem implementadas no ano de 2025. A tabela 5 mostra a média esperada antes e após a implementação das ações. Ressalte-se que mesmo com a implementação das ações propostas não há incremento suficiente para subir o nível de maturidade da Sec. Adjunta de Ouvidoria. Para que isso efetivamente ocorra mostra-se necessário um investimento maior em novas linhas de atuação para a unidade. Na seção 4.4 - Outras opções de ações, explora-se algumas dessas opções, as quais têm um caráter mais estratégico, demandando novas normatizações e ampliando o escopo de atuação da Secretaria Adjunta de Ouvidoria.

17. A seguir discrimina-se as ações por dimensão, informando-se o valor atual e o potencial de incremento com a implementação da ação.

4.1. Ações da Dimensão Estruturante

DIMENSÃO ESTRUTURANTE	
NÍVEL ATUAL	NÍVEL FUTURO
3,38	3,65

Tabela 7 - Nível de maturidade atual da Dimensão Estruturante e futuro com a implementação das ações propostas.

18. A Dimensão Estruturante já está bastante desenvolvida como a média atual de 3,38 (três pontos e trinta e oito centésimos) mostra, no entanto duas linhas de ações mostram-se com baixo esforço para serem implementadas. São essas referentes à capacitação dos servidores da unidade e a atualização de informações e procedimentos no Plano Anual de Ouvidoria - PAOUVI. Ainda, vale ressaltar, que as ações propostas estão concentradas no objetivo **Capacidades e Garantias** que apresenta o menor nível de maturidade da dimensão estruturante.

Objetivo		ATUAL	FUTURO
1.2. Capacidades e Garantias		2	2,60
Elemento	Ações	ATUAL	FUTURO





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

1.2.2. Condutas	Elaborar referencial técnico de ouvidoria. Incorporar ao PAOUVI a previsão de realiação periódica.	3	4
1.2.3. Formação de competências	Desenvolver Trilhas de aprendizagem. Realizar diagnóstico das competências técnicas da equipe (SAOGT) para formalizar plano de capacitação.	2	4

Tabela 8 - Ações de melhoria propostas para a Dimensão Estruturante.

4.2. Ações da Dimensão Essencial

DIMENSÃO ESSENCIAL	
NÍVEL ATUAL	NÍVEL FUTURO
2,21	2,53

Tabela 9 - Nível de maturidade atual da Dimensão Essencial e futuro com a implementação das ações propostas.

19. A Dimensão Essencial, por sua vez, apresenta várias oportunidades de melhoria como a média atual de 2,21 (dois pontos e vinte e um centésimos) mostra. O objetivo **Processos Essenciais** apresentou melhorias através de duas linhas de ações: (1) melhoria nos manuais e artefatos de planejamento; (2) evolução do sistema FaleCidadão. Tais ações afetaram positivamente os 6 (drid) do total de 8 (oito) elementos do objetivo processos essenciais da dimensão.

Objetivo		ATUAL	FUTURO
Elemento	Ações	ATUAL	FUTURO
2.2. Transparência e Prestação de Contas		3,00	3,33
2.2.3. Análise de Dados Gerenciais	Estabelecer Relatório Estratégico Periódico.	2	3
2.3. Processos Essenciais		2,63	3,25
2.3.1. Atendimento	Incorporar ao manual de auditoria o procedimento de revisão anual das rotinas de atendimento.	3	4
2.3.2. Análise preliminar	Implementar funcionalidade para facilitar a busca de demandas correlatas através de critérios de classificação e texto da denúncia. Busca por similaridade.	3	4
2.3.3. Processo de tratamento de manifestações	Incorporar o processo de tratamento de manifestações ao Manual de Auditoria (fluxos da ouvidoria).	3	4
2.3.7. Acompanhamento de manifestações	Evoluir PAOUVI para incluir formalização da periodicidade e conteúdo	2	3





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

	do relatório de demandas não atendidas de ouvidoria e previsão de envio ao gestor da unidade.		
2.3.8. Acompanhamento de conclusão de denúncias	Melhorias do Fale cidadão para atender funcionalidades de acompanhamento do processo de apuração.	2	3

Tabela 10 - Ações de melhoria propostas para a Dimensão Essencial.

4.3. Ações da Dimensão Prospectiva

DIMENSÃO PROSPECTIVA	
NÍVEL ATUAL	NÍVEL FUTURO
1,75	1,75

Tabela 11 - Nível de maturidade atual da Dimensão Prospectiva e futuro com a implementação das ações propostas.

20. Não foram identificadas oportunidades relevantes de melhoria para 2025 nessa dimensão. Em um prazo mais dilatado, por outro lado, percebeu-se oportunidades como tratado na próxima seção.

4.4. Outras oportunidades de ações

21. Como exposto anteriormente, mesmo com a implementação das ações de melhoria propostas, não há incremento suficiente na média para alcançar-se o próximo nível de maturidade (nível 3 - SUSTENTADO). Nesse sentido, buscou-se trazer algumas linhas de ação para serem implementadas a médio prazo que, mesmo implicando maior esforço e, eventualmente, readequação das atribuições da unidade, proporcionassem o atingimento do mínimo 3 (três), SUSTENTADO, no nível de maturidade.

4.4.1. Ações para incremento da maturidade da Gestão de Serviços

22. Considerando-se que é atribuição da NGER, sob coordenação técnica da SEPLAG, a execução das atividades equivalentes ao objetivo de Governança de Serviços, somente através de normatização seria possível que a Sec. Adjunta de Ouvidoria da CGE-MT pudesse executar ações dessa natureza. O veículo mais adequado para essa normatização seria via Decreto Governamental, cobrindo a totalidade dos elementos do objetivo Governança de Serviços, a saber:

23. (i) Inclusão do Ouvidor no processo de Mapeamento de Serviços no âmbito do Estado de Mato Grosso. (ii) Da mesma forma, participação formal do Ouvidor na Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário. (iii) Finalmente, a partir da norma proposta implementar ações de avaliação dos serviços.

24. Com a implementação das ações propostas prevê-se incremento do nível de maturidade dos 3 elementos do objetivo de Governança de Serviços para nível 3 - SUSTENTADO. Tal incremento tem potencial para elevar o nível de maturidade final em 0,22 pontos.





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

4.4.2. Ações para incremento da maturidade da Busca Ativa de Informações

25. Para o ano de 2026 (dois mil e vinte e seis) poderiam ser implementadas ações de Pesquisa e Mobilização ativa junto aos usuários a fim de implementar o objetivo de Realizar Busca Ativa de Informações. Em especial, considerando-se a implementação da normatização que preveja a participação da CGE-MT na Governança dos Serviços.

26. Com a implementação dessas ações propostas prevê-se incremento do nível de maturidade de 2 elementos do objetivo de Busca ativa de informações para nível 2 - BÁSICO. Tal incremento tem potencial para elevar o nível de maturidade final em 0,17 pontos.

4.4.3. Outras ações

27. (i). Normatização da proteção ao denunciante. Atualmente o denunciante não tem proteção explícita nas normas que regem o processo de denúncia. A inclusão de cláusula de proteção explícita teria o potencial de incremento de 0,02 pontos na maturidade final da CGE-MT.

28. (ii). Resolução pacífica de conflitos. Atualmente a Sec. Adj. de Ouvidoria não tem previsão de implementação de método de conciliação. Caso optasse por implementar algum método com roda da paz ou outro haveria potencial de incremento de 0,01 pontos na maturidade final da CGE-MT.

29. Considerando-se que com a implementação das ações propostas anteriormente na seção 4.1 e 4.2 alcançaremos a média de 2,64 (dois e sessenta e quatro centésimos) pontos, implementando-se as ações aqui propostas poderíamos alcançar a média de maturidade de 3,06 (três e seis centésimos) pontos.

30. Dessa forma, com a implementação dessas outras ações, de maior complexidade pois dependem de normatização e aumento do escopo das atividades da Secretaria Adjunta de Ouvidoria, seria possível alcançar o nível 3 - SUSTENTADO.





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

5. Conclusão

31. Este relatório foi elaborado em razão da necessidade de aperfeiçoar as atividades da atuação da Secretaria Adjunta de Ouvidoria, como órgão de ouvidoria da CGE-MT e coordenadora do Sistema de Ouvidorias do Estado de Mato Grosso.

32. Para elaboração do relatório foi realizada a autoavaliação do nível de maturidade da Secretaria Adjunta de Ouvidoria da CGE-MT, identificando-se que o nível corrente é BÁSICO, numa escala que contém nível LIMITADO; BÁSICO; SUSTENTADO e OTIMIZADO. Buscou-se elaborar um plano de ação a fim de subsidiar a alta gestão com alternativas para que haja o aperfeiçoamento das atividades da Sec. Adjunta de Ouvidoria. Tais ações foram divididas em ações de curto e médio prazos.

33. As ações de curto prazo alcançaram as dimensões estruturante e essencial, sendo concentradas na evolução dos artefatos de planejamento e relatórios já existentes, bem como na evolução do Sistema FaleCidadão. Tais ações poderiam ser implementadas ainda no ano de 2025, no entanto, não seriam suficientes para elevar o nível de maturidade da Sec. Adjunta de Ouvidoria para SUSTENTADO.

34. Por outro lado, ações de médio prazo poderiam realizar esse objetivo, necessitando, no entanto, de normatizações contemplando novas atribuições para a secretaria. Tais ações cobririam competências de governança de serviços e busca ativa de informações, necessitando, por isso, de uma avaliação estratégica dos riscos e oportunidades envolvidos.

35. Isso posto, considera-se o nível de maturidade atual da Secretaria Adjunta de Ouvidoria como BÁSICO. Caso seja definido como estratégico o atingimento do próximo nível, SUSTENTADO, faz-se necessário ampliação da atuação da secretaria com novas atribuições..





ANEXOS

Anexo 1 - Critérios para classificação dos elementos do MMOuP

Dimensão Estruturante		
1.1 Institucionalidade	1.1.1 Locus organizacional	Qual a vinculação da ouvidoria na estrutura do órgão ou entidade?
	1.1.2 Relevância Institucional	Qual é a relevância da ouvidoria para os processos realizados pelos gestores de serviços na instituição?
	1.1.3 Acesso ao nível estratégico	Com qual frequência o (a) titular da ouvidoria se reúne com o dirigente máximo da instituição?
1.2 Capacidades e Garantias da Equipe	1.2.1 Estabilidade da equipe	Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados, terceirizados ou estagiários? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico)
	1.2.2 Condutas	Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos agentes da ouvidoria?
	1.2.3 Formação de competências	A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?
	1.2.4 Garantias do titular	O (A) titular da unidade possui alguma proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo?
	1.2.5 Critérios de seleção de titular de ouvidoria	Existem critérios claros e objetivos para a seleção de titular da unidade de ouvidoria?
1.3. Planejamento e Gestão Eficiente	1.3.1 Planejamento operacional	A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?
	1.3.2 Eficiência de alocação de recursos humanos	A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?
	1.3.3 Planejamento e execução orçamentária	Há previsão de alocação orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?
1.4. Infraestrutura e Acessibilidade	1.4.1 Infraestrutura tecnológica	A ouvidoria possui sistema informatizado para tratamento de manifestações?
	1.4.2 Infraestrutura física	Como se dá a acessibilidade física e como é o local de atendimento da ouvidoria?





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Dimensão Essencial		
2.1. Governança de Serviços	2.1.1 Mapeamento de serviços	Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?
	2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	Como a ouvidoria contribui para a atualização e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?
	2.1.3 Avaliação de Serviços	Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?
2.2. Transparência e Prestação de Contas	2.2.1 Satisfação do usuário	A ouvidoria utiliza os dados oriundos da avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela ouvidoria?
	2.2.2 Transparência de desempenho institucional	Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?
	2.2.3 Análise de dados gerenciais	Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?
2.3. Processos Essenciais	2.3.1 Atendimento	A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial, carta, telefônico ou por meio eletrônico?
	2.3.2 Análise preliminar	Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas?
	2.3.3 Processo de tratamento de manifestações	A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?
	2.3.4 Proteção ao denunciante	Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?
	2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	A ouvidoria participa da realização de resolução pacífica de conflitos?
	2.3.6 Linguagem e adequação de respostas	Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?
	2.3.7 Acompanhamento de manifestações	Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?
	2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Dimensão Prospectiva		
3.1. Busca Ativa de Informações	3.1.1 Capacidades para pesquisa	A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?
	3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?
	3.1.3 Articulação interinstitucional ampla	Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outras instituições de defesa dos usuários?
	3.1.4 Divulgação da Ouvidoria	Como a ouvidoria divulga informações sobre a sua atuação entre os usuários?

Anexo 2 - Fórmula de pontuação do MMOuP

Pontuação:

- Cada dimensão é organizada em objetivos e cada objetivo desdobrado em elementos.
- Cada elemento é pontuado de 1 a 4 de acordo com o seu nível de maturidade.
- A pontuação do objetivo é igual à média aritmética da pontuação dos elementos em que é desdobrado.
- A pontuação da dimensão, analogamente, é a média da pontuação dos objetivos em que é desdobrado.
- A pontuação final é igual a média das dimensões.

