

Guia da **Avaliação**

**OUVIDORIA E
TRANSPARÊNCIA**

1ª Edição
2024



INTEGRIDADEMT
Programa de Integridade do
Governo de MT

CGE
Controladoria
Geral do Estado



**Governo de
Mato
Grosso**

Este Guia é uma produção da equipe da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência - CGE/MT, elaborado a partir da cartilha e orientações do Programa Nacional de Transparência Pública, da Atricon; do Programa Goiás Mais Transparente e do Índice de Transparência e Governança Pública, da Transparência Internacional.

Mauro Mendes

Governador do Estado de Mato Grosso

Paulo Farias Nazareth Netto

Secretário Controlador-Geral do Estado

Karen Cristina Oldoni da Silva

Secretária-Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

Guia elaborado pela Equipe da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

Equipe Técnica

Elba Vicentina de Moraes - *Auditora do Estado*

Marcos Keniti Fujimura - *Auditor do Estado*

Roberto Corrêa Marques - *Auditor do Estado*

Ronildo Barbosa de Souza - *Auditor do Estado*

Kátia Luiza de Freitas - *Assessora Técnica*

Aline Rabaiolli Landini - *Analista Administrativa*

Dinéas Moraes Gonçalves S. Coelho - *Técnica Administrativa*

Adryan Gabriel de Arruda Canavarros - *Estagiário*

Projeto Gráfico e Diagramação

Angeilton Alencar

UNIDADE DE COMUNICAÇÃO - CGE

Cuiabá/MT, 29 de outubro de 2024

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1. AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	5
1.1 O Programa Integridade MT	6
1.2 Objetivo Geral	6
1.3 Objetivos Específicos	6
1.4 Objeto da Avaliação	7
1.5 Execução da Avaliação	7
1.6 Periodicidade da Avaliação	7
1.7 Pré-requisito para a Avaliação	7
1.8 Etapas	8
1.9 Cronograma	9
1.10 Comunicação com os participantes	9
2. METODOLOGIA	10
2.1 Matriz de Autoavaliação	11
2.2 Cálculo do Índice	11
2.3 Ranking de Ouvidoria e Transparência MT	11
3. PREMIAÇÃO: SELO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	13
4. REQUISITOS	15
Orientações Gerais	16
4.1 Transparência Ativa	16
4.2 Transparência Passiva	37
4.3 Ouvidoria	38

APRESENTAÇÃO

O direito de acesso à informação e de registrar reclamações sobre os serviços públicos é garantido à população brasileira por meio da Constituição Federal de 1988, e posteriormente pelas Leis nº 12.527, de 2011, e nº 13.460, de 2017.

Nesse sentido, a Ouvidoria está no centro da relação entre a administração pública e a população, tanto intermediando o acesso às informações sobre a gestão pública, quanto trabalhando na melhoria dos serviços prestados.

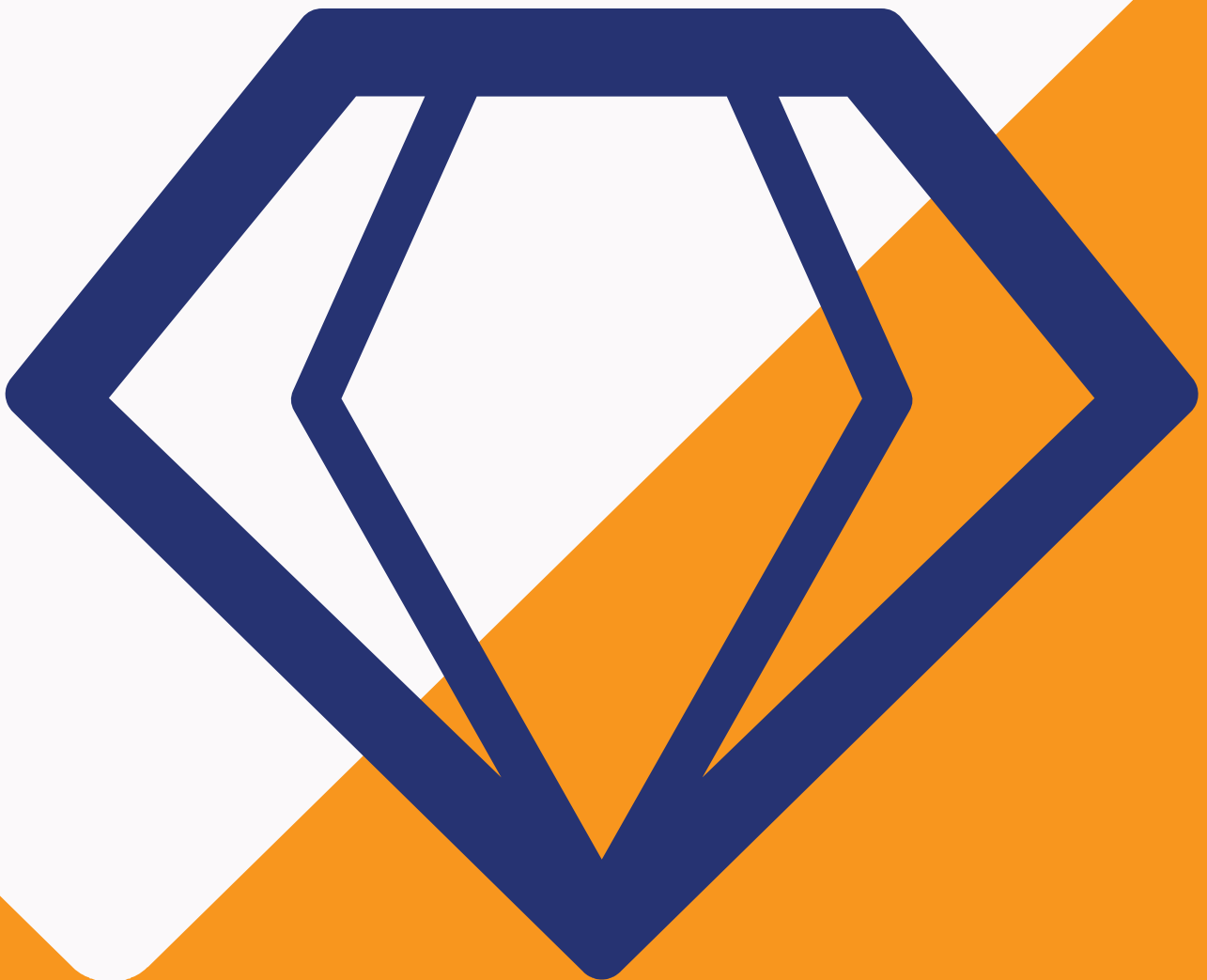
A temática de transparência e ouvidoria é avaliada por diversos órgãos de controle externo e entidades sem fins lucrativos, como a Associação dos Tribunais de Contas (Atricon), por meio do Programa Nacional de Transparência Pública, da Transparência Internacional e da Controladoria Geral da União.

Como parte do Programa Integridade MT e estímulo às atividades de transparência e ouvidoria, a Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso lançou a Avaliação de Ouvidoria e Transparência, que terá como produto o Ranking de Ouvidoria e Transparência MT.

Este guia tem como objetivo apresentar a avaliação, sua metodologia e os requisitos avaliados.

1. AVALIAÇÃO

DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA



1.1 O Programa Integridade MT

Em 2023 foi lançado o Programa Integridade MT, que é composto de um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia e da aplicação efetiva de políticas e diretrizes e de códigos de ética e de conduta, com objetivo de identificar e corrigir irregularidades praticadas contra a administração pública estadual ou contra pessoas jurídicas que se relacionam com o setor público.

O programa é coordenado pela Superintendência de Avaliação e Consultoria de Integridade e Compliance da CGE-MT, que define mecanismos e procedimentos e presta assessoria aos órgãos e entidades para a implantação do Plano de Integridade Pública.

A Ouvidoria, como canal oficial de registro de denúncias, é um dos pilares do Programa de Integridade.

1.2 Objetivo Geral

Promover um governo mais aberto, acessível e participativo e a melhoria dos serviços prestados, garantindo o atendimento do previsto na Lei nº 12.527/2011 e na Lei nº 13.460/2017.

1.3 Objetivos Específicos

1. Estimular a cultura da transparência, adotando padrões e normas para garantir a qualidade, a consistência e a acessibilidade das informações disponibilizadas pelo Poder Executivo Estadual;
2. Incentivar a cultura de participação e de escuta dos usuários dos serviços públicos, e a melhoria dos serviços por meio do fortalecimento da ouvidoria;
3. Reconhecer os esforços dos participantes e aderência aos requisitos estabelecidos, por meio da divulgação do Ranking de Ouvidoria e Transparência MT e dos selos de reconhecimento.

1.4 Objeto da Avaliação

Serão avaliados órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual.

Considerando a previsão legal de que os órgãos e entidades da administração pública estadual devem promover a divulgação de informações públicas de interesse coletivo produzidas ou custodiadas, em seus sítios na internet, o foco da avaliação são os sites institucionais.

1.5 Execução da Avaliação

A Avaliação de Ouvidoria e Transparência MT será realizada pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência da Controladoria Geral do Estado - CGE/MT.

1.6 Periodicidade da Avaliação

A periodicidade da avaliação será anual.

1.7 Pré-requisito para a Avaliação

A participação na Avaliação de Ouvidoria e Transparência é automática e compulsória a todos os órgãos/entidades que se enquadrem no objeto da avaliação.

O pré-requisito para a participação é a existência de Ouvidor Setorial, que será responsável por realizar a autoavaliação.

Órgãos/entidades que não tenham estrutura de Ouvidoria Setorial deverão indicar servidor para a função, de acordo com as normativas da SAOGT/CGE-MT, conforme o parágrafo único do art. 29 do Decreto nº 806/2021.

A Controladoria Geral do Estado preencherá a autoavaliação, mas não será elegível à premiação, por ser o órgão idealizador e responsável pela Avaliação de Ouvidoria e Transparência MT.

1.8 Etapas

1. Definição de Critérios, Indicadores e Pontuação

Foram estabelecidos padrões claros e específicos com base nas legislações vigentes e boas práticas (Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, Programa Nacional de Transparência Pública e avaliação da Transparência Internacional).

Nessa fase também foi definido o sistema de pontuação e a forma de classificação dos participantes.

2. Análise da situação

A partir de uma amostragem, foram avaliados os sites oficiais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, além do Portal de Serviços (www.mt.gov.br) para quantificar a transparência com base nos indicadores definidos, identificar boas práticas e detectar áreas problemáticas que não são facilmente quantificáveis.

3. Normatização

Ajuste final dos critérios, definição da documentação de evidência e elaboração de cartilha orientativa.

4. Divulgação e Capacitação

Divulgação da avaliação e capacitação dos Ouvidores Setoriais, apresentando a cartilha e a planilha de autoavaliação.

5. Autoavaliação e Consultoria

Autoavaliação da aderência dos órgãos e entidades aos requisitos definidos nesta cartilha. Esta fase é realizada por meio do preenchimento da planilha de autoavaliação pelos Ouvidores Setoriais.

Essa fase contará com consultoria prestada pela equipe da SAOGT/CGE-MT, podendo ser presencial ou on-line, por meio dos canais institucionais de comunicação (hangouts, e-mail, google meet e telefone).

6. Validação e Consolidação dos Resultados

A equipe da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência (SAOGT/CGE-MT) realizará a conferência das informações e evidências enviadas, solucionando eventuais inconsistências. Após, será elaborado o Ranking com a pontuação dos órgãos e entidades.

7. Divulgação dos Resultados

Divulgação dos resultados aos participantes e sociedade em geral por meio do Ranking de Ouvidoria e Transparência MT.

8. Entrega dos Selos de Ouvidoria e Transparência

Os órgãos e entidades com percentual de atendimento mínimo de 60% serão agraciados com o Selo de Ouvidoria e Transparência, nas categorias bronze, prata, ouro e diamante, de acordo com a pontuação aferida.

1.9 Cronograma

Definição inicial de Critérios, Indicadores e Pontuação	01/04 a 15/05/24
Análise da Situação	01/04 a 15/05/24
Normatização/Criação do Guia (cartilha)	01/08 a 15/10/24
Divulgação e Capacitação	15/10 a 31/10/204
Autoavaliação pelos ouvidores setoriais e consultoria	01/11/24 a 10/12/24
Validação e Consolidação dos resultados pela SAOGT	11/12/24 a 28/02/25
Divulgação dos resultados	março/25
Entrega dos Selos de Ouvidoria e Transparência	março/25

1.10 Comunicação com os participantes

Será criado grupo no chat do e-mail institucional com os ouvidores setoriais e equipe da SAOGT/CGE-MT para responder dúvidas durante as fases da avaliação.

2. METODOLOGIA



2.1 Matriz de Autoavaliação

A matriz de autoavaliação apresenta **68 requisitos**, divididos em três áreas: Transparência Ativa, Transparência Passiva e Ouvidoria. A pontuação atribui pesos diferentes aos indicadores com base em sua importância relativa (obrigação legal, boa prática, facilidade de implementação, etc).

Os requisitos podem ser perguntas objetivas ou indicadores, respondidos na forma de atende/não atende/não se aplica (sim/não) ou de %.

2.2 Cálculo do Índice

A pontuação será somada de acordo com o peso de cada requisito (Obrigatório = 2, Recomendado = 1), sendo que as respostas em percentual serão transformadas em decimal (100% = 1). A pontuação máxima da planilha **é de 110 pontos**.

Questões que se enquadram como “não se aplica” serão respondidas com a pontuação máxima do requisito (requisito x peso).

O Índice de Transparência e Ouvidoria será calculado da seguinte forma:

$$\text{PERCENTUAL DE ATENDIMENTO (\%)} = \frac{\Sigma (\text{requisitos} \times \text{peso})}{\text{pontuação máxima da planilha}} \times 100$$

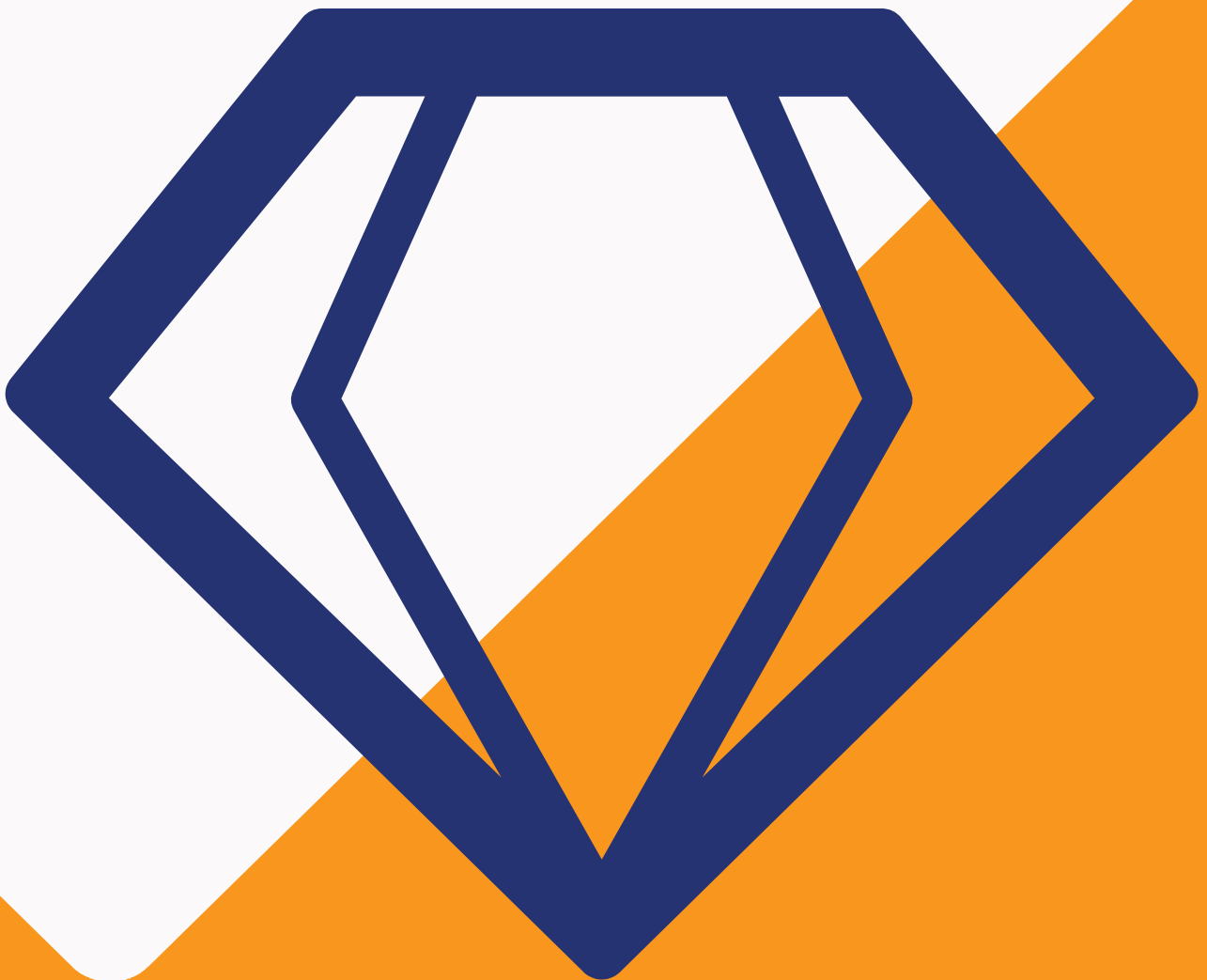
2.3 Ranking de Ouvidoria e Transparência MT

O Ranking de Ouvidoria e Transparência MT é dividido em cinco categorias, conforme o índice aferido:

CATEGORIA	ÍNDICE
Diamante	entre 91% e 100%
Ouro	entre 81% e 90%
Prata	entre 71% e 80%
Bronze	entre 61% e 70%
Inicial	até 60%

3. PREMIAÇÃO

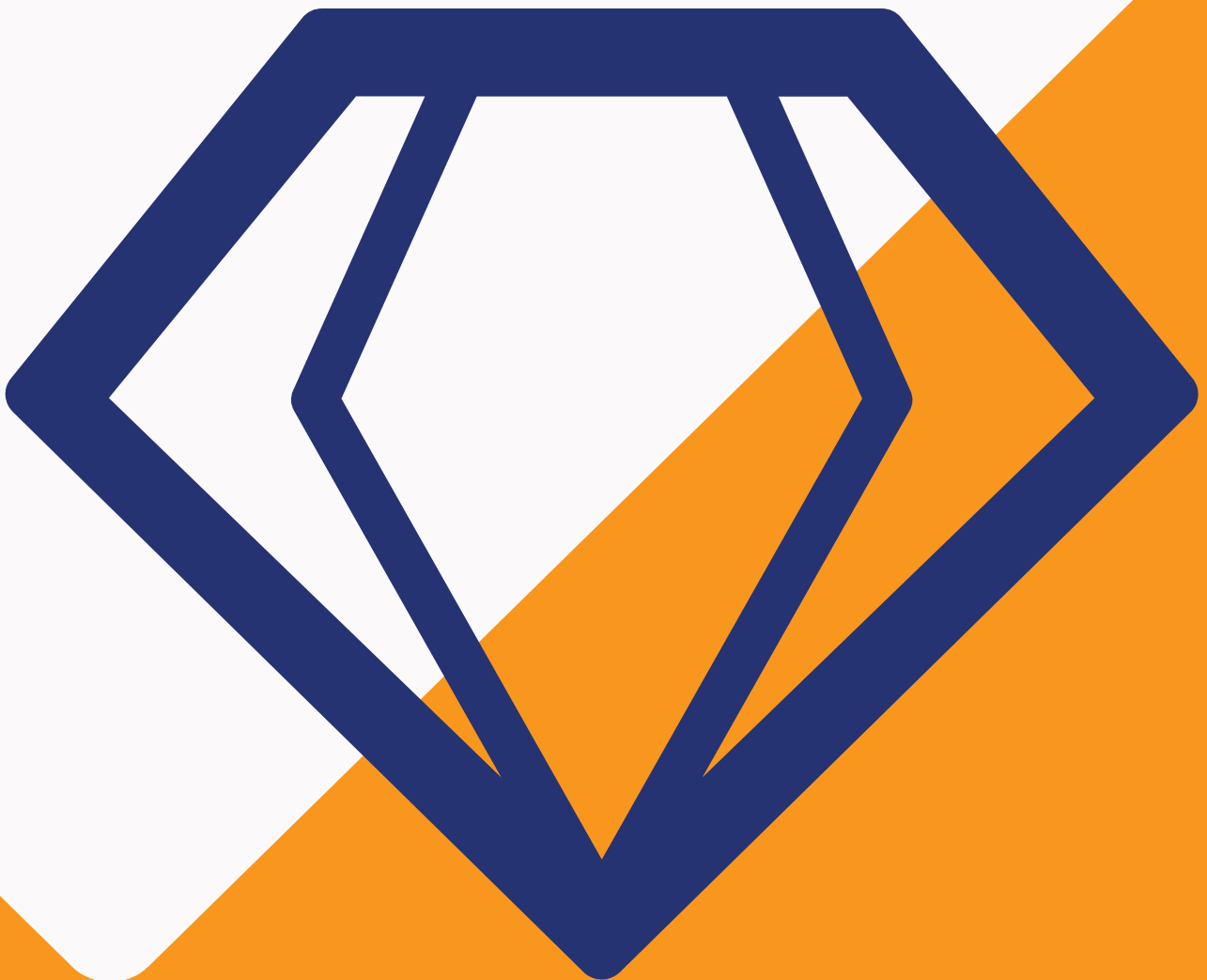
SELO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA



Com o objetivo de reconhecer os melhores resultados, a Avaliação de Ouvidoria e Transparência irá conceder aos órgãos e entidades que atingirem as categorias bronze, prata, ouro e diamante.



4. REQUISITOS



Orientações Gerais

Antes de apresentarmos o detalhamento dos requisitos solicitados, seguem orientações gerais:

- a) Para que o direito à informação seja plenamente atendido, é importante que as informações públicas divulgadas pelos órgãos e entidades estejam em locais de fácil acesso em seus sites institucionais. Preferencialmente, acessíveis em até dois cliques;
- b) Da mesma forma, as informações precisam ser fáceis de compreender, com nomenclatura e redação acessíveis a qualquer pessoa;
- c) O acesso às informações não pode ser restringido por necessidade de cadastro ou acesso logado;
- d) Os requisitos relacionados a indicadores apurados pela SAOGT/CGE-MT serão disponibilizados aos Ouvidores Setoriais em até dez dias após o início da autoavaliação.

4.1 Transparência Ativa

1. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE LOCAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO?

As informações sobre endereço da unidade e horário de atendimento ao público devem estar disponibilizadas de preferência na página inicial do site institucional. Devem constar informações inclusive de unidades descentralizadas ou fora da sede.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 8º, § 1º, inciso I, da Lei nº 12.527/2011, Art. 6º da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 806, de 22 de janeiro de 2021, Anexo I.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

2. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE AS SUAS COMPETÊNCIAS?

As competências do órgão ou entidade devem estar disponibilizadas no site institucional, em campo específico ou em conjunto com as outras informações institucionais.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 8º, § 1º, inciso I, da Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 806/2021, Anexo I.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

3. DIVULGA O ORGANOGRAMA ATUALIZADO?

O organograma deve estar de acordo com a estrutura organizacional vigente, constando a data da última atualização, deve estar no site institucional, em conjunto com as outras informações institucionais.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 8º da Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 806/2021, Anexo I
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações.

4. DIVULGA O REGIMENTO INTERNO ATUALIZADO?

O regimento interno deve estar de acordo com a estrutura organizacional vigente, constando a data da última atualização, deve estar divulgado no site institucional, em conjunto com as outras informações institucionais.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 8º da Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 806/2021, Anexo I.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações.

5. DIVULGA A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ATUALIZADA?

A estrutura organizacional vigente, constando a data da última atualização, deve estar divulgada no site institucional, em conjunto com as outras informações institucionais.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 8º da Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 806/2021, Anexo I.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações.

6. DIVULGA O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO?

O planejamento estratégico vigente deve estar no site institucional, em conjunto com as outras informações institucionais.

FUNDAMENTAÇÃO	Decreto nº 806/2021, Anexo I.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações. Serão aceitos documentos em word/pdf de planejamento estratégico do órgão ou do PPA/PTA vigente.

7. DIVULGA A SUA COMPOSIÇÃO/QUEM É QUEM?

As informações sobre os titulares dos cargos de gestão do órgão ou entidade devem estar disponíveis no site institucional, em conjunto com as outras informações institucionais. Devem constar as informações:

- nome do cargo;
- nome do titular;
- e-mail;
- telefone.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 8º, § 1º, inciso I, da Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 806/2021, Anexo I.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

8. DIVULGA A LISTA DE CONTATOS DOS SETORES E SEUS RESPONSÁVEIS?

As informações sobre os setores do órgão ou entidade e contato (telefone ou e-mail institucional) dos seus responsáveis devem estar no site institucional, em local de fácil acesso, junto com as demais informações institucionais.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 8º da Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 806/2021, Anexo I.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

9. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE TODOS OS CONSELHOS ATIVOS VINCULADOS AO ÓRGÃO, INCLUINDO (I) LEGISLAÇÃO DE CRIAÇÃO, (II) LISTA DE MEMBROS, (III) ATA DAS REUNIÕES E (IV) CALENDÁRIO DE ENCONTROS?

As informações sobre os conselhos ativos vinculados ao órgão deverão estar no site institucional em campo específico, preferencialmente em campo específico junto com as demais informações institucionais.

FUNDAMENTAÇÃO

Decreto nº 806/2021, Anexo I.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

10. DIVULGA AGENDA DAS AUTORIDADES EM CAMPO ESPECÍFICO NO SITE INSTITUCIONAL?

Os compromissos das autoridades (titular da pasta e secretários adjuntos ou equivalente) devem ser divulgados em campo específico, com periodicidade diária, de preferência no mesmo local das demais informações institucionais.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 11 da Lei nº 12.813/2013

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

11. DIVULGA O PLANO DE INTEGRIDADE?

O Plano de Integridade elaborado pelo órgão/entidade deve ser divulgado em campo específico do programa de integridade ou semelhante, no site institucional.

FUNDAMENTAÇÃO

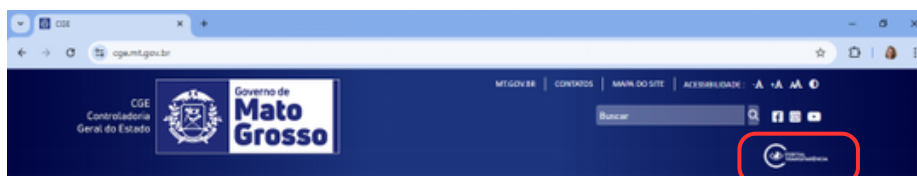
Lei 10.691/2018 e Decreto 376/2023

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

12. O SITE INSTITUCIONAL TEM ÍCONE COM LINK PARA PORTAL TRANSPARÊNCIA?

O ícone com link para o Portal Transparência deve estar disponibilizado na barra superior do site institucional.



FUNDAMENTAÇÃO

Art. 8º da Lei nº 12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link das informações.

13. O SITE INSTITUCIONAL TEM ÍCONE COM LINK PARA O FALE CIDADÃO?

O ícone com link para o sistema Fale Cidadão deve estar disponibilizado no menu superior do site institucional ou dentro do menu "Fale Conosco".



FUNDAMENTAÇÃO

Art. 6º da Lei nº 13.460/2017.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

14. O SITE INSTITUCIONAL TEM ÍCONE COM LINK PARA E-SIC?

O ícone do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, com link para a página <https://www.ouvidoria.mt.gov.br/sic> deve estar disponibilizado na barra superior do site institucional.



FUNDAMENTAÇÃO

Art. 12 do Decreto nº 806/2021.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

15. DIVULGA A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?

O site institucional deverá ter em sua página inicial botão nomeado "Carta de Serviços" direcionando para a página específica do seu órgão ou entidade no Portal de Serviços.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2017.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

16. TEM SERVIÇOS CADASTRADOS NO PORTAL DE SERVIÇOS WWW.MT.GOV.BR (CARTA DE SERVIÇOS)?

As informações sobre os serviços prestados ao cidadão, formas e requisitos de acesso, devem estar disponibilizadas por meio do Portal de Serviços - www.mt.gov.br.

Deve apresentar no mínimo as seguintes informações:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 7º da Lei nº 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 797/2021.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

17. DIVULGA AS PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES RELACIONADAS ÀS SUAS ATIVIDADES?

As perguntas mais frequentes sobre as atividades exercidas pelo órgão/entidade devem ser divulgadas em local específico no site institucional, de preferência em local próximo às informações institucionais ou sobre os serviços prestados.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 8º, § 1º, inciso VI, da Lei nº 12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

18. DIVULGA ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO SOBRE OS SERVIÇOS ELECADOS NA CARTA DE SERVIÇOS?

Informações sobre a quantidade de atendimentos realizados pelo órgão ou entidade, em periodicidade mínima anual, deverão ser divulgadas no site institucional.

FUNDAMENTAÇÃO

Arts. 7º e 8º da Lei nº 12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

19. DIVULGA A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO ÓRGÃO/ENTIDADE E NORMATIVOS PRÓPRIOS?

Atos normativos expedidos diretamente pelo órgão/entidade, de acordo com a sua competência, como portaria, resoluções, instruções, decretos, devem estar disponíveis em campo específico no site institucional.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 37 da Constituição Federal (princípio da publicidade), art. 3º, inciso II, art. 6º, inciso I, art. 7º, incisos II, V e VI, e art. 8º da Lei nº12.527/2011.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações.

20. AS INFORMAÇÕES DE FISCAIS DE CONTRATOS ATENDEM AOS REQUISITOS ESTABELECIDOS DE DISPONIBILIDADE, ATUALIDADE, SÉRIE HISTÓRICA, GRAVAÇÃO DE RELATÓRIOS E FERRAMENTAS DE PESQUISA?

As informações sobre fiscais de contrato devem estar disponíveis no site institucional em local de fácil acesso, em campo específico ou em conjunto com as informações sobre contratos.

Última Atualização: 23/02/2024 12:30:04

Responsáveis							
Occupante	Cargo	Tipo Ato	Nr. Contrato	Dt. Início	Dt. Término	Dt. Final Vigência	Situação
Maria Brasil	Fiscal de Contrato	Contrato	28/2023	22/11/2023	31/12/2023	21/11/2024	Vigente
José Brasil	Fiscal de Contrato	Contrato	28/2023	22/11/2023	31/12/2023	21/11/2024	Vigente
Pedro Brasil	Fiscal de Contrato	Contrato	27/2023	13/11/2023	18/05/2024	18/05/2024	Vigente
Maria Brasil	Fiscal de Contrato	Contrato	27/2023	13/11/2023	31/12/2023	18/05/2024	Vigente
Maria Brasil	Fiscal de Contrato	Contrato	23/2023	29/10/2023	28/09/2025	28/09/2025	Vigente
Edilson Brasil	Fiscal de contrato	Contrato	25/2023	03/10/2023	02/01/2024	02/10/2024	Vigente

Disponibilidade: Deve ser publicada uma relação dos nomes dos fiscais de contrato, incluindo os vigentes e os encerrados, com a indicação dos ajustes pelos quais são responsáveis.

Atualidade: Considera-se que as informações estão atualizadas quando as mais recentes datarem de, no máximo 30 dias da data em que for realizada a consulta.

Série Histórica: Considera-se que existe histórico de informações quando os dados disponibilizados referirem-se, pelo menos, a 3 anos que antecedem ao da pesquisa.

Gravação de Relatórios: Possibilidade de gravar a relação dos fiscais em pelo menos um formato editável (em extensões do tipo txt, csv, odt, calc, rtf, json e outros).

Filtro de Pesquisa: Instrumento que permite inserir ou escolher texto, filtrando ou direcionando as opções de dados dentro do conjunto específico de informações aqui identificadas.

FUNDAMENTAÇÃO	Arts. 7º, inciso VI, e 8º, § 1º, inciso inciso IV, da Lei nº 12.527/2011.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações.

21. AS INFORMAÇÕES DE TERCEIRIZADOS ATENDEM AOS REQUISITOS ESTABELECIDOS DE DISPONIBILIDADE, ATUALIDADE, SÉRIE HISTÓRICA, GRAVAÇÃO DE RELATÓRIOS E FERRAMENTAS DE PESQUISA?

As informações sobre funcionários terceirizados devem estar disponíveis em local de fácil acesso, em campo específico ou em conjunto com as informações sobre pessoal.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Relação de Funcionários Terceirizados				Última Atualização:		01/08/2024		
Nome	Empresa	CNPJ	Nº Contrato	Função	Local de Trabalho	Mês	Ano	

Disponibilidade: Devem ser divulgados os nomes completos dos trabalhadores de empresas terceirizadas que prestam serviços para o Poder ou órgão, identificando-se as funções ou as atividades desenvolvidas por cada um deles e o nome/razão social da empregadora.

Atualidade: Considera-se que as informações estão atualizadas quando as mais recentes datarem de, no máximo, 180 dias da data em que for realizada a consulta.

Série Histórica: Considera-se que existe histórico de informações quando os dados disponibilizados referirem-se, pelo menos, a 3 anos que antecedem ao da pesquisa.

Gravação de Relatórios: Possibilidade de gravar a relação dos fiscais em pelo menos um formato editável (em extensões do tipo txt, csv, odt, calc, rtf, json e outros).

Filtro de Pesquisa: Instrumento que permite inserir ou escolher texto, filtrando ou direcionando as opções de dados dentro do conjunto específico de informações aqui identificadas.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 3º, incisos I, II e III, combinado com art. 6º, inciso I, combinado com art. 7º, incisos II e VI, combinado com art. 8º, caput e § 1º, inciso III e § 2º, todos da Lei nº 12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link das informações.

22. AS INFORMAÇÕES DO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES ATENDEM AOS REQUISITOS ESTABELECIDOS DE DISPONIBILIDADE E ATUALIDADE?

O plano atual de contratações deve ser divulgado em local de fácil acesso, em campo específico ou em conjunto com as informações sobre contratos ou aquisições.

Disponibilidade: Deve ser publicado o Plano de Contratações Anual, a que se refere o artigo 12, inciso VII, da Lei nº 14.133/2021.

Atualidade: Considera-se que as informações estão atualizadas quando as mais recentes datarem de, no máximo, um ano da data em que for realizada a consulta.

Série Histórica: Considera-se que existe histórico de informações quando os dados disponibilizados referirem-se, pelo menos, a 3 anos que antecedem ao da pesquisa.

Gravação de Relatórios: Possibilidade de gravar a relação dos fiscais em pelo menos um formato editável (em extensões do tipo txt, csv, odt, calc, rtf, json e outros).

Filtro de Pesquisa: Instrumento que permite inserir ou escolher texto, filtrando ou direcionando as opções de dados dentro do conjunto específico de informações aqui identificadas.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 12, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

23. DIVULGA AS INFORMAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA SETORIAL?

As informações de contato da Ouvidoria devem ficar em local de fácil acesso, em campo específico do site ou dentro de um menu de "Fale Conosco", apresentando as seguintes informações:

- nome do ouvidor;
- telefone;
- e-mail;
- endereço e horários para atendimento presencial.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 6º da Lei nº 13.460/2017.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

24. DIVULGA INFORMATIVOS E CARTILHAS DE OUVIDORIA (COMO A CARTILHA "CONHECENDO A OUVIDORIA: PERGUNTAS E RESPOSTAS")?

A cartilha e demais materiais de ouvidoria direcionados ao cidadão devem estar em campo específico de "Ouvidoria" ou "Fale Conosco" no site institucional.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 6º da Lei nº 13.460/2017.

EVIDÊNCIA

link das informações

25. DIVULGA AS AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA SETORIAL?

As ações, projetos e atividades realizadas pela Ouvidoria Setorial devem ser divulgados no site institucional, no campo de notícias. Também podem estar no campo específico da Ouvidoria, e ser divulgadas nas redes sociais.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 6º da Lei nº 13.460/2017.

EVIDÊNCIA

link das informações

26. DIVULGA O RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL ATUALIZADO E DOS TRÊS ANOS ANTERIORES?

O relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial, dos três anos anteriores ao da avaliação, deve estar disponível no site institucional na mesma área onde estão as informações de Ouvidoria.

FUNDAMENTAÇÃO

Arts.14 e 15 da Lei nº 13.460/2017.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

27. DIVULGA O RELATÓRIO ANUAL ESTATÍSTICO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

O relatório anual estatístico dos pedidos de acesso à informação deve ser disponibilizado no site institucional, em conjunto com as informações sobre ouvidoria ou acesso à informação. O relatório deve apresentar:

- quantidade de pedidos recebidos;
- quantidade de pedidos atendidos, negados ou não atendidos;
- dados do requerente: UF e gênero;
- assunto do pedido

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 30, inciso III, da Lei nº 12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

28. DIVULGA O ROL DE INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS E DESCLASSIFICADAS?

As informações classificadas e desclassificadas, em periodicidade anual, devem estar divulgadas em seção específica do site institucional ou em conjunto com as informações de ouvidoria, transparência ou acesso à informação. Caso não existam informações classificadas ou desclassificadas, isso deve ser informado no campo.

2023

Não houve classificação e desclassificação de informações entre 1º de junho de 2022 e 1º de junho de 2023 no âmbito da CGU, conforme [Certidão OGU 2864734](#).

Rol de Informações Classificadas (Atualizado em 06/07/2023)

Formato XLS

Código de Informação	Categoria	Data de Fim	Data de Classificação	Prazo de Restrição de Acesso	Nível de Sigilo	Fundamentação Legal
114	Ouvidoria	01/01/2023	15/01/2024	31/01/2023	Secreto	Lei nº 12.527/2011, art. 23, inciso VIII
114	Ouvidoria	15/04/2023	15/02/2024	14/04/2023	Secreto	Lei nº 12.527/2011, art. 23, inciso VIII
114	Ouvidoria	15/04/2023	15/02/2024	14/04/2023	Reservado	Lei nº 12.527/2011, art. 23, inciso II

Dados atualizados em 01/06/2024

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 30, incisos I e II, da Lei nº 12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link das informações

29. TEM ENCARGADO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (ENCARGADO DE DADOS) NOMEADO?

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 41 da Lei nº 13.709/2018.
EVIDÊNCIA	link da publicação na IOMAT.

30. DIVULGA A INFORMAÇÃO DO NOME E CONTATOS DO ENCARGADO DE DADOS?

As informações sobre o encarregado de dados devem ser disponibilizadas no site institucional, em conjunto com as demais informações sobre proteção de dados pessoais, contendo no mínimo:

- nome do encarregado;
- telefone;
- e-mail;
- endereço.

FUNDAMENTAÇÃO	Arts. 5º, inciso VIII, e 23, inciso III, 41, § 1º da LGPD + Art. 3º, inciso XVII, da Lei nº 14.129/2022.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações.

31. DIVULGA A POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS?

As informações sobre a política de privacidade e proteção de dados devem ser disponibilizadas em local de fácil acesso, em conjunto com as demais informações sobre proteção de dados pessoais.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 50, inciso I, da LGPD + art. 3º, incisos XVII, da Lei nº 14.129/2022.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações.

32. O SITE INSTITUCIONAL TEM FERRAMENTAS DE ACESSIBILIDADE (ALTO CONTRASTE E REDIMENSIONAMENTO DE TEXTO)?

O site institucional deve dispor de ferramentas de acessibilidade, no mínimo as funções de alto contraste e redimensionamento de texto.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 8º da Lei nº 12.527/2011, art. 63 da Lei nº 13.146/15 e art. 3º da Lei 14.129/2022.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as ferramentas.

33. DIVULGA SUAS REDES SOCIAIS?

Os links das redes sociais do órgão/entidade devem estar na página inicial do site institucional.

FUNDAMENTAÇÃO

Arts. 3º, inciso III, 6º, inciso I, e 8º, § 2º, da Lei nº12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

34. DIVULGA A LISTA DE REGISTRO DAS EMPRESAS PÚBLICAS E SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA? (ITEM EXCLUSIVO PARA A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO - JUCEMAT)

A relação de todas as empresas públicas e as sociedades de economia mista deve estar disponibilizada no site institucional.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 1º e seguintes, combinado com art. 38, todos da Lei nº 12.527/2011, art. 1º, parágrafo único, da Lei nº 9.507/1997, art. 92, da Lei nº 13.303/2016.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

35. DIVULGA AS INFORMAÇÕES DE SERVIÇOS DE SAÚDE? (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE)

As informações relativas às unidades de atendimento de saúde devem estar em campo específico no site institucional, indicando no mínimo:

- os profissionais prestadores de serviços;
- as especialidades atendidas;
- horário de atendimento;
- local de atendimento.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 8º, § 1º, inciso I, da Lei nº 12.527/2011 combinado com art. 7º, VI, da Lei nº 8.080/1990.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

36. DIVULGA AS INFORMAÇÕES SOBRE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA? (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE - SES)

As informações sobre lista dos medicamentos fornecidos pelo SUS e sobre como obter medicamentos de alto custo devem estar disponíveis em campo específico no site institucional.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 6º-A da Lei nº 8.080/1990.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

37. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE ESTOQUE DE MEDICAMENTOS? (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE - SES)

As informações sobre o estoque de medicamentos das farmácias públicas devem estar em campo específico no site institucional, apresentando, a data da última atualização e ferramenta de busca por nome do medicamento ou princípio ativo.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 6º-A da Lei nº 8.080/1990.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

38. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE OS INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA? (ITEM EXCLUSIVO PARA A PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE)

A lista dos inscritos em dívida ativa deverá estar disponibilizada em campo específico do site institucional, e deverá conter, no mínimo:

- nome do inscrito;
- valor total da dívida.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 198, § 3º, inciso II, da Lei nº 5.172/1966.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

39. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE A RENÚNCIA DE RECEITAS - ESPÉCIES DE DESONERAÇÃO? (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SEDEC)

As informações sobre as espécies de desonerações concedidas e, quando aplicável, sobre os requisitos necessários para acesso a cada uma delas, e o procedimento previsto para as respectivas concessões, devem estar em campo específico de renúncia de receitas no site institucional.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 7º, inciso VI, da Lei nº 12.527/2011, e art. 198, § 3º, inciso IV, da Lei nº 5.172/1966.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

40. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE A RENÚNCIA DE RECEITAS - DADOS QUANTITATIVOS? (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA - SEFAZ)

As informações quantitativas sobre a renúncia de receita devem estar em campo específico de renúncia de receitas no site institucional, apresentando no mínimo:

- a espécie da renúncia;
- a justificativa e o fundamento legal;
- a previsão do montante a ser renunciado de acordo com as leis orçamentárias;
- o valor renunciado, além das medidas previstas no “caput” do artigo 14 da LRF.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 37, caput, da Constituição Federal, arts. 14, 48, § 1º, inciso II, e 48-A, inciso II, da Lei Complementar nº 101/2000, e art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.540/20.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

41. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE A RENÚNCIA DE RECEITAS - INFORMAÇÕES PORMENORIZADAS? (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA - SEFAZ)

As informações pormenorizadas das renúncias de receitas devem ser divulgadas em campo específico de renúncia de receitas no site institucional, contendo no mínimo:

- identificação dos beneficiários (nome e CNPJ);
- setor;
- espécie do benefício;
- produto (se aplicável);
- valor;
- vigência;
- contrapartida e/ou impacto obtido e/ou estimado (aplicável)

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 37, caput, da Constituição Federal, arts. 14, 48, § 1º, inciso II, e 48-A, inciso II, da Lei Complementar nº 101/00 e art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.540/20.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

42. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE A RENÚNCIA DE RECEITAS - DADOS ESPECÍFICOS? (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA - SECEL)

As informações sobre incentivos que envolvem renúncia de receitas, relacionados a projetos culturais e esportivos, devem ser divulgadas em campo específico de renúncia de receitas no site institucional, contendo no mínimo:

- nome do patrocinador/doador;
- beneficiário;
- data de captação;
- valor captado;
- andamento do projeto;
- prazo.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 37, caput, da Constituição Federal, arts. 14, 48, § 1º, inciso II e 48-A, inciso II, da Lei Complementar nº 101/00, e art. 8º, inciso II, do Decreto nº 10.540/20.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

43. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE GASTO COM PUBLICIDADE E PROPAGANDA (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE COMUNICAÇÃO - SECOM)

As informações sobre gastos com publicidade e propaganda devem estar disponíveis em campo específico no site institucional, apresentando no mínimo as informações sobre a execução do contrato, com os nomes dos fornecedores de serviços especializados e veículos, apresentando os valores totais pagos por cada tipo de serviço de fornecedores e cada meio de comunicação.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 16, Lei nº 12.232/2010.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

44. AS INFORMAÇÕES SOBRE EDITAIS DOS CONCURSOS PÚBLICOS ATENDEM AOS CRITÉRIOS DE DISPONIBILIDADE, ATUALIDADE, SÉRIE HISTÓRICA E FILTRO DE PESQUISA? (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEPLAG)

A íntegra dos editais de concursos e seleções públicas realizados pelo Poder Executivo para provimento de cargos e empregos públicos deve estar disponível em campo específico no site institucional, em conjunto com as demais informações sobre concursos públicos.

Atualidade: Considera-se que as informações estão atualizadas quando as mais recentes datarem de, no máximo, um ano da data em que for realizada a consulta.

Série Histórica: Considera-se que existe histórico de informações quando os dados disponibilizados referirem-se, pelo menos, a 3 anos que antecedem a pesquisa.

Filtro de Pesquisa: Instrumento que permite inserir ou escolher texto, filtrando ou direcionando as opções de dados dentro do conjunto específico de informações aqui identificadas.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 3º, incisos I, II e III, combinado com art. 6º, inciso I, combinado com art. 7º, incisos II e VI, combinado com art. 8º, caput e § 1º, inciso IV (por analogia), e § 2º, todos da Lei nº 12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

45. AS INFORMAÇÕES DOS DEMAIS ATOS DOS CONCURSOS E SELEÇÕES PÚBLICAS ATENDEM AOS CRITÉRIOS DE DISPONIBILIDADE, ATUALIDADE E FILTRO DE PESQUISA? (ITEM EXCLUSIVO PARA A SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEPLAG)

As demais informações sobre os certames devem estar em campo específico no site institucional, em conjunto com informações sobre concursos públicos, apresentando no mínimo:

- vagas efetivamente preenchidas;
- lista de aprovados com as classificações;
- fila de espera/cadastro reserva;
- validade dos certames.

Atualidade: Considera-se que as informações estão atualizadas quando as mais recentes datarem de, no máximo 30 dias da data em que for realizada a consulta, nos casos em que houver concurso ou processo seletivo em andamento. Em não havendo, considera-se atendido o critério, devendo ser indicada tal situação.

Filtro de Pesquisa: Instrumento que permite inserir ou escolher texto, filtrando ou direcionando as opções de dados dentro do conjunto específico de informações aqui identificadas.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 3º, inciso I, II e III, combinado com art. 6º, inciso I, combinado com art. 7º, incisos II e VI, combinado com art. 8º, caput e § 1º, inciso IV (por analogia), e § 2º, todos da Lei 12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

46. APRESENTA AS INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE AS OBRAS REALIZADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE?

As informações sobre as obras realizadas pelo órgão/entidade devem estar disponíveis em campo específico de obras do site institucional, e apresentar, no mínimo:

- contratado;
- objeto;
- data de início;
- etapas;
- percentual concluído;
- status;
- previsão de conclusão.

É necessário que a eventual inexistência de obras seja identificada no site.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 8º, § 1º, inciso V, da Lei nº 12.527/2011, art. 94, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

47. DIVULGA AS INFORMAÇÕES SOBRE OBRAS - QUANTITATIVOS E PREÇOS CONTRATADOS?

As informações sobre os quantitativos e os preços unitários e totais contratados por obra devem estar disponíveis em campo específico de obras do site institucional. Estas informações são visualizadas através da Planilha Orçamentária da Obra, não sendo suficiente a disponibilização do contrato apenas.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 8º, §1º, inciso V, da Lei nº 12.527/2011, art. 94, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações.

48. DIVULGA AS INFORMAÇÕES SOBRE OBRAS - QUANTITATIVOS E PREÇOS EXECUTADOS?

As informações sobre os quantitativos executados e os preços unitários e totais efetivamente praticados por obra devem estar disponíveis em campo específico de obras do site institucional. Estas informações estão nas medições da obra, e devem ser disponibilizadas no formato de tabela ou semelhante, facilitando a compreensão.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 8º, §1º, inciso V, da Lei nº 12.527/2011, art. 94, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.
EVIDÊNCIA	link da página onde constam as informações.

49. DIVULGA AS INFORMAÇÕES SOBRE OBRAS PARALISADAS?

As informações sobre obras paralisadas devem estar disponíveis no campo específico de obras do site institucional, e devem apresentar no mínimo:

- número do contrato;
- objeto;
- motivo;
- responsável pela inexecução temporária;
- tempo previsto de paralisação;
- data prevista para a retomada da obra.

Conforme art. 2º, § 1º, inciso IV, da Portaria SEGES/ME nº 25.405/2020, uma obra é considerada paralisada quando já foi iniciada e se enquadre em uma das seguintes situações:

- a) esteja sem apresentação de boletim de medição por período igual ou superior a noventa dias;
- b) foi declarada como paralisada pelo órgão ou entidade da administração pública federal, independentemente do prazo;
- c) a empresa executora tenha declarado que não dará continuidade à obra, independentemente do prazo; ou
- d) tenha sido interrompida por decisão judicial ou determinação de órgão de controle interno ou externo;

É necessário que a eventual inexistência de obras paralisadas seja identificada no site.

FUNDAMENTAÇÃO

art. 8º, § 1º, inciso V, da Lei nº 12.527/2011, e art. 115, § 6º, da Lei nº 14.133/2021.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

50. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE O PATRIMÔNIO PÚBLICO - BENS MÓVEIS?

O relatório de bens permanentes do órgão/entidade deverá ser divulgado na seção de patrimônio do site institucional, contendo as informações:

- data do relatório;
- descrição;
- estado de conservação;
- valor da aquisição;
- quantidade de cada bem móvel.

A relação deverá ser atualizada anualmente, e conter a data da última atualização e setor responsável pelas informações.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 7º, inciso VI, da Lei nº 12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

51. DIVULGA INFORMAÇÕES SOBRE OS PATRIMÔNIO PÚBLICO - BENS IMÓVEIS?

A relação de bens imóveis próprios do órgão/entidade deverá ser divulgada na seção de patrimônio do site institucional, contendo as informações:

- município;
- endereço;
- área;
- matrícula do imóvel e
- o valor do inventário do imóvel.

A relação deverá ser atualizada anualmente, e conter a data da última atualização e setor responsável pelas informações.

Caso o órgão/entidade não possua bens imóveis, essa informação deverá constar no site, com data de atualização anual.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 7º, inciso VI, da Lei nº12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

52. DIVULGA A RELAÇÃO DE VEÍCULOS?

A relação de veículos próprios, cedidos ou locados pelo órgão ou entidade deverá ser disponibilizada no campo de patrimônio no site institucional, contendo, no mínimo:

- marca;
- modelo;
- placa;
- status (próprio, cedido ou locado);
- nome do locador ou cedente;
- lotação/localização do veículo.

A relação deverá ser atualizada no mínimo anualmente, e conter a data da última atualização e setor responsável pelas informações.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 7º, inciso VI, da Lei nº12.527/2011.

EVIDÊNCIA

link da página onde constam as informações.

4.2 Transparência Passiva

53. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA LAI

Período: 12 meses anteriores ao início da avaliação.

Cálculo do indicador: = $(\Sigma \text{ pedidos de acesso à informação respondidos em até 30 dias} / \text{total de pedidos de acesso à informação recebidos no período}) \times 100$.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 11 da Lei nº 12.527/2011.
EVIDÊNCIA	Rol publicado pela SAOGT-CGE/MT.

54. ÍNDICE DE ATENDIMENTO LAI

Período: 12 meses anteriores ao início da avaliação.

Cálculo do indicador: = $(\Sigma \text{ pedidos de acesso à informação atendidos} / \text{total de pedidos de acesso à informação recebidos no período}) \times 100$.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 3º da Lei nº 12.527/2011.
EVIDÊNCIA	Rol publicado pela SAOGT-CGE/MT.

55. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM ABERTO ACIMA DO PRAZO LEGAL (20 + 10 DIAS).

Período: A data de corte é a data de início da avaliação.

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 11 da Lei nº 12.527/2011.
EVIDÊNCIA	Rol publicado pela SAOGT-CGE/MT.

4.3 Ouvidoria

56. A OUVIDORIA SETORIAL/ESPECIALIZADA ESTÁ DIRETAMENTE SUBORDINADA À AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO OU DA ENTIDADE?

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 1º, § 2º, Decreto 195/2019 e Art 2º da Portaria nº 0076/2022/CGE/MT.
EVIDÊNCIA	link da publicação da estrutura na IOMAT.

57. O ÓRGÃO/ENTIDADE TEM OUVIDOR SETORIAL/ESPECIALIZADO NOMEADO?

FUNDAMENTAÇÃO	Art 29, parágrafo único, do Decreto nº 806/2021.
EVIDÊNCIA	link da publicação na IOMAT.

58. A OUVIDORIA TEM A ESTRUTURA FÍSICA MÍNIMA QUE POSSIBILITE O ATENDIMENTO AO CIDADÃO?

A estrutura física da ouvidoria setorial deve ser organizada de forma a permitir um atendimento com acessibilidade, sigilo e proteção ao denunciante.

FUNDAMENTAÇÃO	Art 2º, § 2º a 4º da Portaria 076/2022/CGE/MT.
EVIDÊNCIA	foto/vídeo.

59. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA.

Período: 12 meses anteriores ao início da avaliação.

Cálculo do indicador: = $(\Sigma \text{manifestações válidas} - \text{exceto Informação - respondidas em até 60 dias} / \text{total de manifestações válidas} - \text{exceto Informação - recebidas no período}) \times 100$.

FUNDAMENTAÇÃO	Art.16 da Lei nº 13.460/2017.
EVIDÊNCIA	Rol publicado pela SAOGT-CGE/MT.

60. ÍNDICE DE MANIFESTAÇÕES EM ATRASO

Período: A data de corte é a data de início da avaliação.

Cálculo do indicador: = $(\Sigma \text{manifestações em atraso} - \text{exceto Informação} / \text{total de manifestações em aberto} - \text{exceto Informação}) \times 100$.

FUNDAMENTAÇÃO

Art.16 da Lei nº 13.460/2017.

EVIDÊNCIA

Rol publicado pela SAOGT-CGE/MT.

61. O OUVIDOR EMITE RELATÓRIOS EM PERIODICIDADE TRIMESTRAL OU INFERIOR À ALTA GESTÃO, APRESENTANDO, NO MÍNIMO, O CONTEÚDO DO RELATÓRIO DE GESTÃO PREVISTO NA LEI 13.460/2017?

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 19 da Portaria nº 0076/2022/CGE/MT.

EVIDÊNCIA

link, número sigadoc ou print dos relatórios.

62. PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE OUVIDORIA.

Período: 12 meses anteriores ao início da avaliação.

Cálculo do indicador: = $(\Sigma \text{avaliações "muito bom", "bom" e "regular"} / \text{total de avaliações no período}) \times 100$.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 23 da Lei nº 13.460/2017.

EVIDÊNCIA

Rol publicado pela SAOGT-CGE/MT.

63. PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES AVALIADAS COMO "RESOLVIDA" PELOS USUÁRIOS DE OUVIDORIA.

Período: 12 meses anteriores ao início da avaliação.

Cálculo do indicador: = $(\Sigma \text{avaliações "resolvida:sim"} / \text{total de avaliações no período}) \times 100$.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 23 da Lei nº 13.460/2017.

EVIDÊNCIA

Rol publicado pela SAOGT-CGE/MT.

64. PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR NAS CAPACITAÇÕES E REUNIÕES ORGANIZADAS PELA CGE - MT/REDE DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.

Período: 12 meses anteriores ao início da avaliação.

Cálculo do indicador: = $(\Sigma \text{capacitações e reuniões com a presença do ouvidor} / \text{total de capacitações e reuniões no período}) \times 100$.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 27 da Lei Complementar nº 550/2014, Art. 32 do Decreto 806/2021 e Art. 3º da Portaria nº 0076/2022/CGE/MT.

EVIDÊNCIA

Rol publicado pela SAOGT-CGE/MT.

65. PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA NAS CAPACITAÇÕES E REUNIÕES ORGANIZADAS PELA CGE - MT/REDE DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO.

Período: 12 meses anteriores ao início da avaliação.

Cálculo do indicador: = $(\Sigma \text{capacitações e reuniões com presença de ao menos um servidor da equipe} / \text{total de capacitações e reuniões no período}) \times 100$.

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 27 da Lei Complementar nº 550/2014, Art. 32 do Decreto 806/2021 e Art. 3º da Portaria nº 0076/2022/CGE/MT.

EVIDÊNCIA

Rol publicado pela SAOGT-CGE/MT.

66. O RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL ATENDE AOS REQUISITOS LEGAIS E NORMATIVOS?

O relatório de gestão deve conter as seguintes informações:

- quantidade de atendimentos presenciais, telefônicos ou digitais (e-mail, whatsapp, chat, hangouts, etc.) que não foram registrados no sistema Fale Cidadão ou outro, caso exista registro;
- quantidade total de mensagens recebidas;
- quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior;
- quantidade de mensagens por mês;
- perfil do usuário – estado e cidade;
- quantidade de mensagens respondidas, arquivadas (mensagens finalizadas por duplicidade, por falta de complementação do cidadão, incompreensíveis) e em tratamento, considerando o status da mensagem no 31 de dezembro do ano anterior;
- das mensagens respondidas, o percentual que foi respondido no prazo (em até 30 dias) e o tempo médio de resposta;
- mensagens por natureza;
- assuntos recorrentes;
- providências adotadas para cada assunto recorrente citado (setores para os quais as mensagens foram encaminhadas, se houve ou está em andamento alguma alteração de processos, procedimentos ou política pública referente ao assunto), entre outras;
- informações sobre eventos, cursos e qualquer ação organizada pela Ouvidoria Setorial ou que a ouvidoria teve participação;
- quantidade de servidores lotados na Ouvidoria Setorial.

FUNDAMENTAÇÃO

Arts.14 e 15 da Lei nº 13.460/2017, Orientação Técnica de Ouvidoria 004/2020.

EVIDÊNCIA

link do relatório.

67. O OUVIDOR FEZ O CURSO DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA OU PÓS GRADUAÇÃO EM OUVIDORIA PÚBLICA?

FUNDAMENTAÇÃO

Art. 3º da Portaria nº 0076/2022/CGE/MT.

EVIDÊNCIA

arquivo PDF do certificado.

68. O OUVIDOR REALIZOU CURSOS CONFORME ROL E CARGA HORÁRIA PREVISTOS NO ART. 3º DA PORTARIA 76/2022?

FUNDAMENTAÇÃO	Art. 3º da Portaria nº 0076/2022/CGE/MT.
EVIDÊNCIA	arquivo PDF do certificado.

CGE
Controladoria
Geral do Estado



Governo de
**Mato
Grosso**