

Plano Anual de Ouvidoria

Cuiabá
2023

EXPEDIENTE

Secretário Controlador-Geral do Estado

Paulo Farias Nazareth Netto

Secretária-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência

Karen Cristina Oldoni da Silva

Equipe

Aline Rabaiolli Landini

Dineas Moraes Gonçalves

Elba Vicentina de Moraes

Kátia Luiza de Freitas

Marcos Keniti Fujimura

Marilei da Rosa Lessa

Roberto Corrêa Marques

Ronildo Barbosa de Souza

Vilson Pedro Nery

Elaboração:

Aline Rabaiolli Landini

Karen Cristina Oldoni da Silva

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 SOBRE AS DEMANDAS.....	5
3 METODOLOGIA DE TRABALHO.....	7
4 AÇÕES.....	8
4.1 NORMATIZAÇÃO.....	8
4.2 ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	8
4.3 MELHORIA NOS PROCESSOS DE TRABALHO.....	9
4.4 MANUTENÇÃO E MELHORIA DO SISTEMA FALE CIDADÃO.....	10
4.5 MANUTENÇÃO E MELHORIA DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.....	10

1. INTRODUÇÃO

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência (SAOGT) da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso (CGE/MT) apresenta o Plano de Ação Anual, referente ao período de 31 de março de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

O planejamento é o processo por meio do qual são definidas as estratégias para alcançar os objetivos, as metas e a visão de futuro de uma organização. A partir da avaliação dos problemas e oportunidades existentes no ambiente, são definidas ações para a consecução dos resultados desejados.

O Plano de Ação é o documento que consolida todas as atividades que deverão ser realizadas pela SAOGT e pela CGE/MT a fim de superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida e apoiada pelo nível estratégico. Trata-se, portanto, de um conjunto de atividades que deverão indicar:

a. Objetivo da ação, e como ela impacta no aumento o nível de maturidade de um elemento, objetivo ou dimensão;

a. Período previsto para as ações.

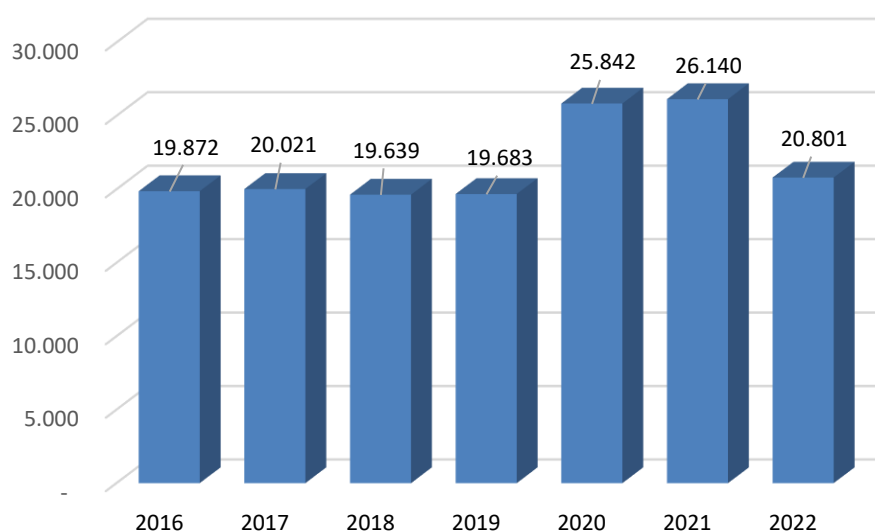
Uma vez identificadas e priorizadas as ações, é possível construir o Plano de Ação, no qual as ações deverão ser identificadas, sistematizadas e consolidadas, as metas deverão ser estabelecidas, se necessário com indicadores, e os meios de acompanhamento de sua execução instituídos.

O Plano de Ação deverá abarcar o período compreendido no exercício de 2023, considerando nova rodada de autoavaliação no início de 2024 quando será possível à unidade de ouvidoria verificar o cumprimento dos compromissos nele firmados.

2. SOBRE AS DEMANDAS

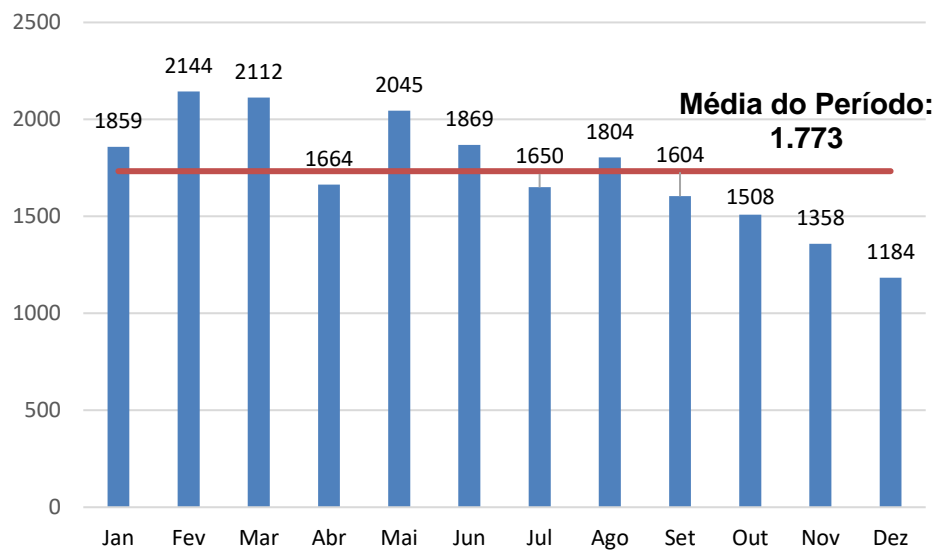
No ano de 2022, foram recebidas 20.801 manifestações, 26% menos do recebido em 2021. Analisando a linha do tempo a partir de 2016, percebe-se que o volume de manifestações está equilibrado entre 19.600 e 20.800 por ano – com exceção dos anos de 2020 e 2021, que tiveram um volume cerca de 25% superior à média dos outros anos (20.003 manifestações).

FIGURA 1: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 2016 A 2022



Na distribuição mensal, os meses com maior volume de manifestações recebidas foram janeiro, fevereiro e maio, respectivamente, e a média foi de 1.773 manifestações por mês, conforme apresentado abaixo:

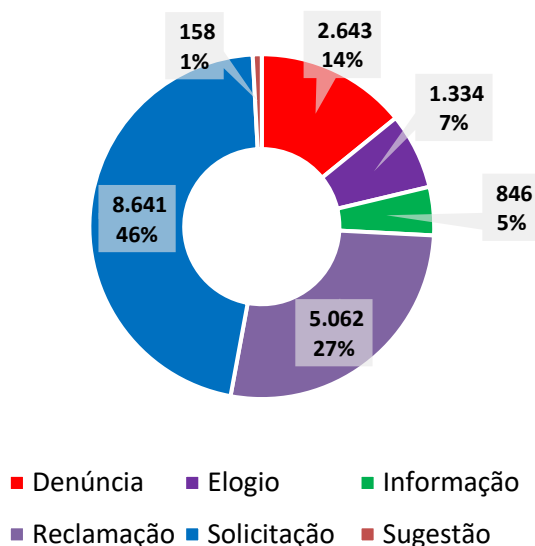
FIGURA 2: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022 POR MÊS



Quanto à natureza das manifestações no sistema Fale Cidadão, estas são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação (pedidos embasados na Lei de Acesso à Informação – LAI). Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, os serviços atribuídos ao Serviço de Informação ao Cidadão são vinculados ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

As solicitações são responsáveis por 46% das manifestações recebidas, seguidas por reclamações, com 27% das manifestações. A distribuição seguiu semelhante à aferida no ano anterior.

FIGURA 3: MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR NATUREZA



3. METODOLOGIA DE TRABALHO

O Plano Anual de Ouvidoria 2023 foi elaborado com base na realização da autoavaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da Controladoria Geral da União (CGU), que permite avaliar os níveis de maturidade e debater em equipe as ações que serão realizadas com a finalidade de alcançar o nível de maturidade definido.

A partir da autoavaliação e diagnóstico da maturidade atual da Ouvidoria da CGE/MT, realizada pela equipe da SAOGT no mês de fevereiro de 2023, foi possível identificar o nível de maturidade em que esta Ouvidoria se encontra: nível **básico** de maturidade, com pontuação geral de 2,1825. Sendo 3,11 na dimensão estruturante, 2,27 na dimensão essencial e 1,17 na dimensão prospectiva.

A seguir, apresentam-se as ações previstas para serem realizadas até 31 de dezembro de 2023.

A Matriz de Planejamento, em anexo, prioriza as ações com base em históricos de informações, de modo a melhor atender ao nível alvo de maturidade,

aos deveres legais e às ações finalísticas da ouvidoria.

Além disso, contempla as atividades de ouvidoria relativas ao atendimento ao cidadão, que são realizadas por meio do sistema informatizado Fale Cidadão, com o acesso de toda a equipe de ouvidoria, de acordo com perfis cadastrados.

4. AÇÕES

4.1 NORMATIZAÇÃO

Objetivos das ações: atender obrigações legais e aumentar a pontuação no índice de maturidade, garantindo segurança e conformidade para as atividades de ouvidoria a partir da atualização de normas já existentes e/ou da publicação de novas normas.

Ações	Subações	Período
Normatização	Definição das condutas desejáveis e vedadas aos servidores da Ouvidoria	Setembro
	Definição das competências desejadas e critérios claros e objetivos para a nomeação ou designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria	Setembro
	Definição da atribuição do ouvidor de participar do mapeamento e da atualização e revisão da carta de serviços	Setembro
	Revisão e Publicação do Decreto de avaliação de serviços e conselho de usuários (avaliação: SEPLAG e CGE/Conselho: CGE. Decreto já minutado)	Junho
	Elaboração e Publicação de novo Decreto de regulamentação da LAI	Junho a setembro
	Elaboração de IN Conjunta sobre o tratamento de denúncias	Junho
	Elaboração de IN sobre procedimentos de Ouvidoria	Junho a setembro

4.2 ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Objetivos da ações: melhorar os resultados com relação às obrigações legais de prazo e qualidade das respostas ao cidadão.

Esta categoria engloba as ações de atendimento ao cidadão, acompanhamento e capacitação da rede de ouvidoria realizadas de forma contínua no decorrer do ano pela SAOGT.

Ações	Subações	Período
Atendimento ao cidadão	Aquisição de Ura para a Ouvidoria	Julho
	Realizar 1 ação de ouvidoria ativa	Outubro
	Reuniões de trabalho com as equipes setoriais de ouvidoria e corregedoria referente ao tratamento de denúncia	Junho
	Realizar 2 treinamentos para ouvidorias setoriais	Julho e Novembro
	Realizar 2 reuniões de integração das ouvidorias setoriais	Março e Novembro
	Realizar 2 reuniões da rede de Ouvidorias	Agosto e Dezembro

4.3 MELHORIA NOS PROCESSOS DE TRABALHO

Objetivos da ações: melhorar os fluxos de trabalho e aumentar a pontuação no índice de maturidade. Esta ação engloba, também, capacitação da equipe e uso das informações dos usuários de ouvidoria para planejamentos futuros e recomendações de melhoria dos serviços públicos.

Ações	Subações	Período
Melhoria nos Processos de Trabalho	Elaborar de relatórios periódicos: trimestral LAI, trimestral demandas, gestão anual, gestão anual da CGE, dashboards mensais	Abril, Julho, Outubro, Dezembro
	Realizar diagnóstico das competências técnicas da equipe para formalizar plano de capacitação	Agosto
	Elaborar de Relatório sobre a evolução das demandas no ano, para uso no planejamento estratégico (fim do ano para o planej. 24)	Dezembro
	Dar publicidade ao plano de ação anual	Junho
	Criar roteiros para atendimento presencial e telefônico e processo de revisão	Agosto
	Desenvolver processo de análise das informações das manifestações de ouvidoria, da avaliação de serviços e carta de serviços visando à melhoria dos serviços públicos, apresentando recomendações aos órgãos.	Setembro

	Elaborar Recomendação Técnica acerca das pesquisa e ações proativas com os usuários dos serviços no item anterior	Outubro
	Elaborar Referencial Técnico, Manual e Procedimento de Ouvidoria Padrão para ouvidor e equipe	Julho

4.4 MANUTENÇÃO E MELHORIA DO SISTEMA FALE CIDADÃO

Objetivos das ações: facilitar análises gerenciais, utilizar de forma estratégica as informações fornecidas pelo cidadão e minimizar riscos no uso do sistema.

Ações	Subações	Período
Manutenção e melhoria do Sistema Fale Cidadão	Desenvolver novo Formulário do Sistema Fale Cidadão	Setembro
	Elaborar pesquisa para uso de chatbot no Ouvezap	Novembro

4.5 MANUTENÇÃO E MELHORIA DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Objetivos das ações: implementar novo Portal da Transparência e atender aos requisitos para obtenção do Selo Diamante na próxima avaliação do Programa Nacional de Transparência Pública da Atricon.

Ações	Subações	Período
Manutenção e melhoria do Portal da Transparência	Implementar novo Portal da Transparência (Projeto pronto, PROFISCO)	Setembro
	Implementar melhorias para a obtenção do Selo Diamante	Junho e Julho