



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Plano Anual de Ouvidoria 2024

Cuiabá/MT
Janeiro de 2024



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

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

Roberto Corrêa Marques

Ronildo Barbosa de Souza

Elaboração

Aline Rabaiolli Landini

Karen Cristina Oldoni da Silva



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 SOBRE AS DEMANDAS.....	4
3 BALANÇO DAS AÇÕES DE 2023.....	6
4 METODOLOGIA DE TRABALHO.....	6
5 ANÁLISE DE AMBIENTE.....	7
6 AÇÕES.....	8
6.1 APERFEIÇOAMENTO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	8
6.2 EVENTOS DE 20 ANOS DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO.....	10
6.3 APERFEIÇOAMENTO DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA.....	10



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

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 entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

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;

b. Período previsto para as ações.

Este Plano de Ação está vinculado ao Planejamento Estratégico da CGE-MT e ao Plano Plurianual 2024-2027.

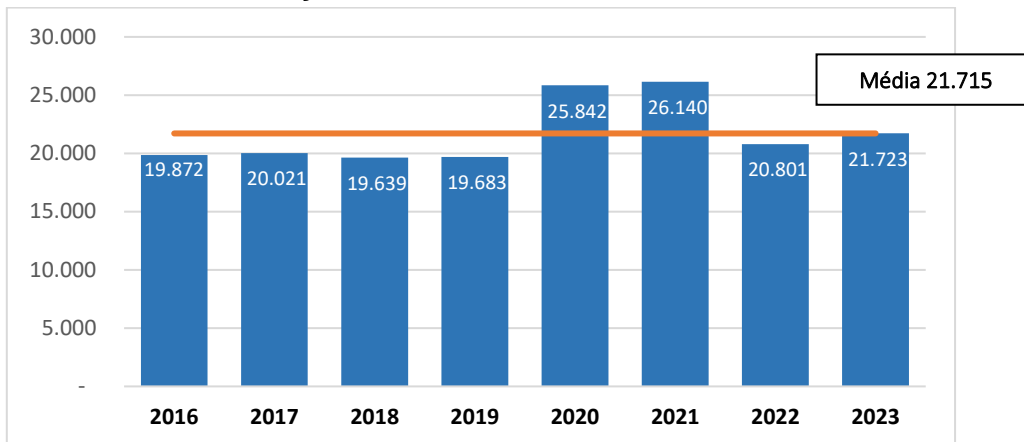
2. SOBRE AS DEMANDAS

Entre 01 de janeiro e 30 de novembro de 2023, foram recebidas 21.723 manifestações, acima do volume total de 2022. 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).



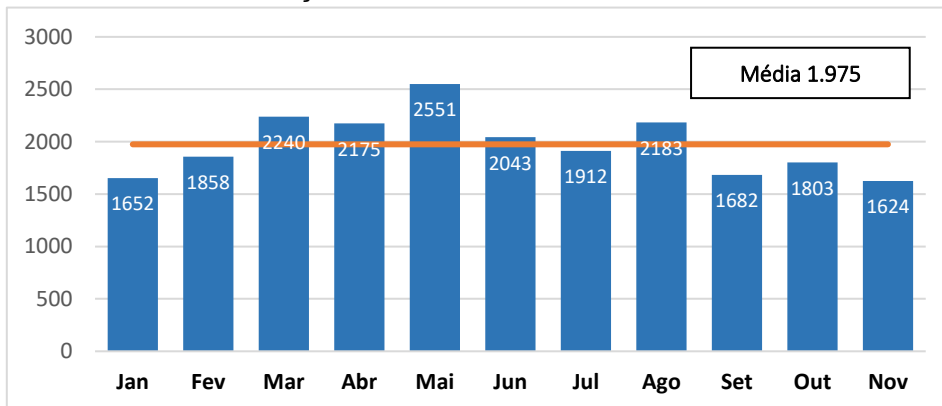
Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

FIGURA 1: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 2016 A 2023



Na distribuição mensal, os meses com maior volume de manifestações recebidas foram maio, março e agosto, respectivamente, e a média foi de 1.975 manifestações por mês, conforme apresentado na Figura 2:

FIGURA 2: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023 POR MÊS



As manifestações recebidas pela SAOGT por meio do sistema Fale Cidadão 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.

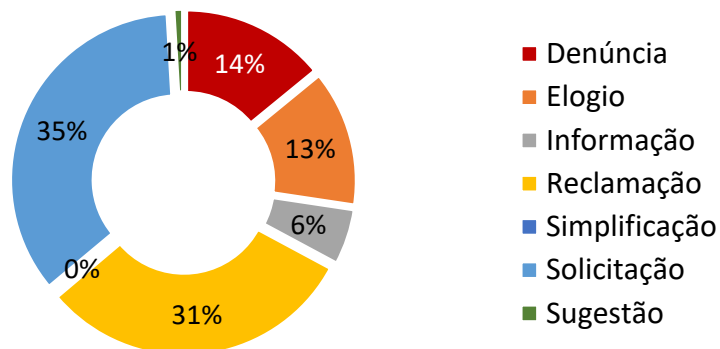
As solicitações são responsáveis por 35% das manifestações recebidas,



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

seguidas por reclamações, com 31% das manifestações.

FIGURA 3: MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR NATUREZA



3. BALANÇO DAS AÇÕES DE 2023

Na análise da execução do Plano Anual de 2023, verificamos que, das 25 subações planejadas, somente 10 foram iniciadas até 30 de novembro. O aumento no volume das manifestações recebidas, a ausência de estrutura, a equipe reduzida – situação agravada com o afastamento médico de uma técnica administrativa – e a necessidade de acompanhar o trabalho das ouvidorias setoriais são as causas levantadas para essa inexecução.

4. METODOLOGIA DE TRABALHO

Dando sequência ao Plano Anual de Ouvidoria de 2023, este 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.

Considerando que no decorrer de 2023 foram realizados estudos e



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

reuniões para a elaboração do PPA - Plano Plurianual 2024-2027 do Governo do Estado de Mato Grosso, este planejamento também levou em consideração a metodologia desenvolvida pela consultoria da FDC para o PPA 2024-2027.

5. ANÁLISE DE AMBIENTE

Para elaboração do Planejamento Estratégico 2024-2027 da CGE-MT foi realizada uma análise de ambiente, visando apresentar as tendências e os desafios para a macrofunção ouvidoria.

Nesse estudo identificamos que, no âmbito das atividades de Ouvidoria e Transparência, as tendências seguem para a consolidação da ouvidoria como um setor estratégico dentro dos órgãos e entidades, com condições de fornecer à gestão informações não só sobre problemas, mas também sobre proposições de melhorias nos serviços públicos prestados.

Para permitir esta atuação, juntamente com a responsabilidade do recebimento e tratamento de denúncias, a função do ouvidor está sendo tratada com um olhar de definição de perfil e salvaguardas ao titular.

Com relação à transparência, segue a tendência de aumento das informações disponibilizadas em transparência ativa e abertura de bases de dados, observando as diretrizes de proteção de dados conforme definido na LAI e na LGPD.

De forma transversal, ações automatizadas e com uso de inteligência artificial estão cada vez mais sendo utilizadas nas atividades de Ouvidoria e Transparência.

Os desafios que temos a enfrentar são a ausência de estrutura na Secretaria Adjunta e a equipe reduzida, as dificuldades na normatização de Leis Federais e o relacionamento com os órgãos e entidades e com Ouvidores e equipes das Ouvidorias Setoriais.



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

6. AÇÕES

6.1 APERFEIÇOAMENTO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Objetivo: Melhorar o tempo respostas e a qualidade da resposta fornecida ao Cidadão, de acordo com as previsões legais da Lei de Acesso à Informação e do Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Leis nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017).

Indicadores:

- Índice de cumprimento do prazo de resposta;
- Índice de satisfação do usuário da ouvidoria;
- Índice de “demanda resolvida”;
- Total de canais de atendimento adaptados;
- Total de ouvidorias setoriais avaliadas;
- Total de benefícios não financeiros;
- Total de ações de ouvidoria ativa;
- Total de cidadãos atendidos/atingidos em ouvidoria ativa;
- Total de servidores capacitados.

SUBAÇÃO		ETAPAS	PRAZO
Aumento dos índices de cumprimento do prazo de resposta	1	Definir rotina de acompanhamento de prazos	Mar-Abril
Aumento do índice de demanda resolvida	1	Capacitar ouvidores e servidores	Abril-Junho
	2	Revisar o formato da pesquisa de satisfação.	Julho-Nov
Adaptar os canais de atendimento da ouvidoria para o padrão e-mag.	1	Adquirir equipamentos para adequação dos canais ao padrão e-mag	Set-Dez



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Implementar avaliação das ouvidorias setoriais (moldes CGU)	1	Definir processo de avaliação	Maio-Nov
	2	Normatizar a avaliação	Maio-Nov
	3	Divulgar e capacitar os ouvidores	Maio-Nov
	4	Realizar avaliação	Maio-Nov
Manutenção e melhorias do sistema Fale Cidadão	1	Atividade recorrente	Jan-Dez
Normatizar competências, condutas, atribuições e salvaguardas dos ouvidores setoriais.	1	Realizar estudos	Nov-Dez
	2	Normatizar	Nov-Dez
Normatizar proteção ao denunciante	1	Realizar estudos em conjunto com a Corregedoria	Julho-Dez
Padronizar, por roteiros, atendimentos presenciais, telefônicos e por whatsapp	1	Elaborar Manual Técnico/POP	Abril
	2	Divulgar Manual Técnico/POP	Abril
Revisar o mapeamento de processos e incluir a análise de riscos, inclusive de TI	1	Revisar processos da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência	Maio-Julho
	2	Disponibilizar o processo mapeado no portal da CGE	Maio-Julho
Elaborar referencial técnico de ouvidoria	1	Realizar análise e benchmarks	2023
	2	Levantar os referenciais	2023
	3	Elaborar referencial	Fev-Maio
	4	Publicar e divulgar	Maio
	5	Capacitar os ouvidores	Junho
Diagnóstico das competências técnicas da equipe (SAOGT) para formalizar plano de capacitação	1	Levantar as competências necessárias	Jan-Mar
	2	Levantar as competências existentes	Jan-Mar
	3	Elaborar Plano de Capacitação	Jan-Abril
Gestão da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo	1	Realizar reuniões de integração e resultados (2 reuniões)	Mar/Nov
	2	Organização das reuniões da Rede de Ouvidoria (2 reuniões)	Fev/Ago
Desenvolver ações de ouvidoria ativa	1	Definição de qual ação será realizada	Mar/Abril
	2	Comunicação da ação	Julho/Dez
	3	Execução da ação	Julho/Dez



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

6.2 EVENTOS DE 20 ANOS DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Objetivo: Celebrar o aniversário da Ouvidoria-Geral do Estado e os ouvidores setoriais por meio de evento, treinamento e materiais de apoio.

Indicadores:

- Total de eventos realizados;
- Total de participantes.

SUBAÇÃO		ETAPAS	PRAZO
Realização do Encontro de 20 anos da Ouvidoria-Geral	1	Definição do cronograma, participantes e palestrantes	Jan-Março
	2	Criação de materiais de comunicação	Abril
	3	Contratações	Abril
	4	Divulgação do evento	Abril/Maio
	5	Organização do evento	Maio
Livreto/GIBI 20 anos de Ouvidoria-Geral do Estado	1	Definições iniciais	Abril-Maio
	2	Contratação de empresa	Maio-Junho
	3	Elaboração/Aprovação do material	Junho-Julho
	4	Divulgação e distribuição	Ago-Dez

6.3 APERFEIÇOAMENTO DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Objetivo: Melhorar a transparência pública do Poder Executivo do Estado, buscando uma melhor prestação de contas para o Cidadão.

Indicadores:

- Índice de Transparência Pública Atricon;
- Índice de cumprimento de prazo de resposta – LAI;
- Índice de atendimento - LAI



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

SUBAÇÃO		ETAPAS	PRAZO
Atualizações do Portal Transparência para atendimento selo diamante	1	Análise dos requisitos da Atricon x existentes	Março
	2	Orientação e negociação com órgãos e entidades	Abril
	3	Acompanhamento das implementações	Maió- Junho
	4	Envio das informações à Atricon	Junho
Aumento dos pedidos de informação respondidas no prazo legal	1	Definição de rotina de acompanhamento de prazos	Mar- Abril
Aumento dos pedidos de informação atendidos	1	Capacitação a ouvidores e servidores	Jan-Dez