



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

Plano Anual de Ouvidoria 2025

Cuiabá/MT
Dezembro 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 METODOLOGIA DE TRABALHO.....	6
4 ANÁLISE DE AMBIENTE.....	7
5 AÇÕES.....	8
5.1 OUVIDORIA - APERFEIÇOAMENTO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	8
5.2 PARTICIPAÇÃO SOCIAL.....	10
5.3 OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA.....	10
5.4 TRANSPARÊNCIA.....	11



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 2025.

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 2024, foram recebidas 19.769 manifestações, cerca de 9% abaixo do mesmo período em 2023. Analisando a linha do tempo a partir de 2016, temos um volume médio de manifestações em 21.663 ao ano, sendo que os anos de 2020 e 2021 se destacam por um volume cerca de 20% superior à média.

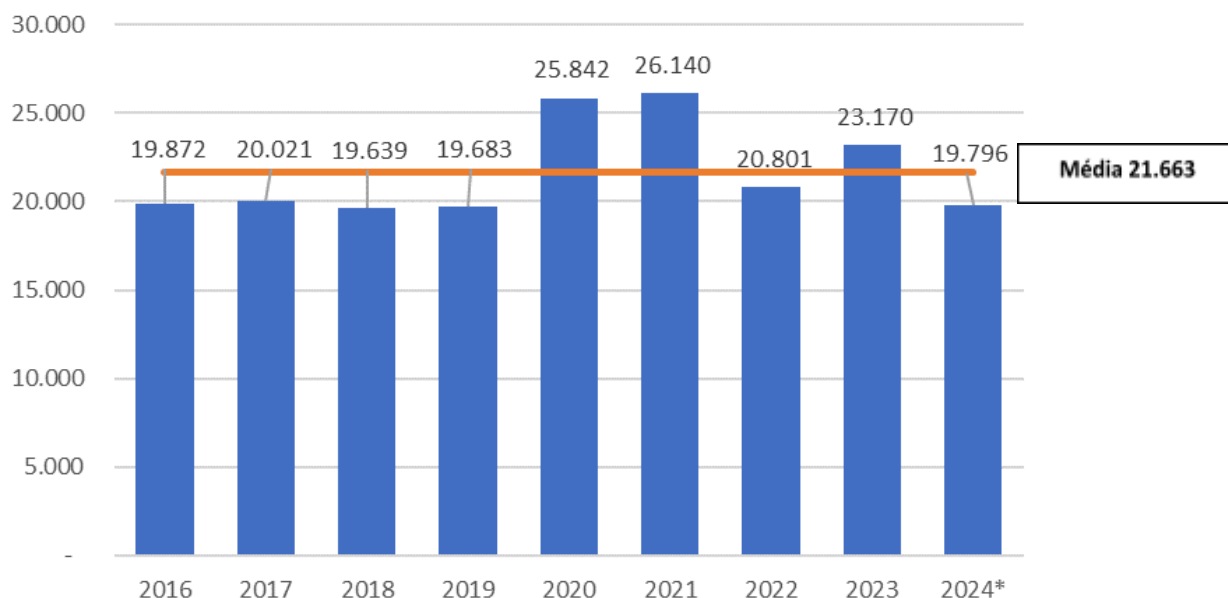
Percebe-se que o volume de manifestações está equilibrado entre 19.600 e 20.800 por ano – com exceção dos anos de 2020 e 2021, que tiveram



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

um volume cerca de 25% superior à média dos outros anos (20.003 manifestações).

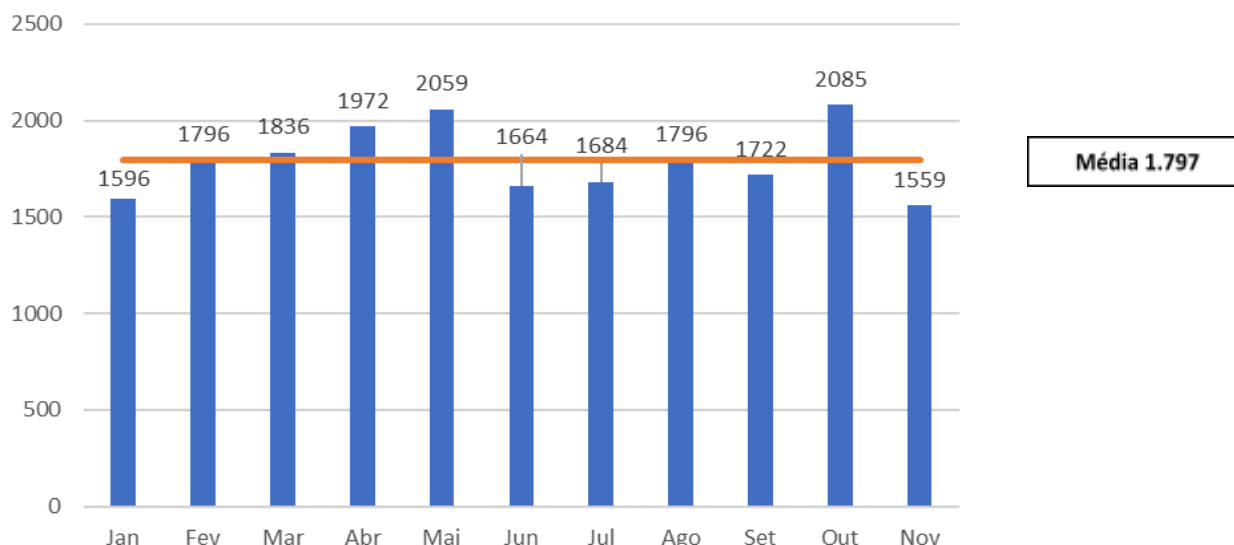
FIGURA 1: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 2016 A 2024



*Números de 2024 até 30/11

Na distribuição mensal, os meses com maior volume de manifestações recebidas foram outubro, maio e abril, respectivamente, e a média foi de 1.797 manifestações por mês, conforme apresentado na Figura 2:

FIGURA 2: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024 POR MÊS



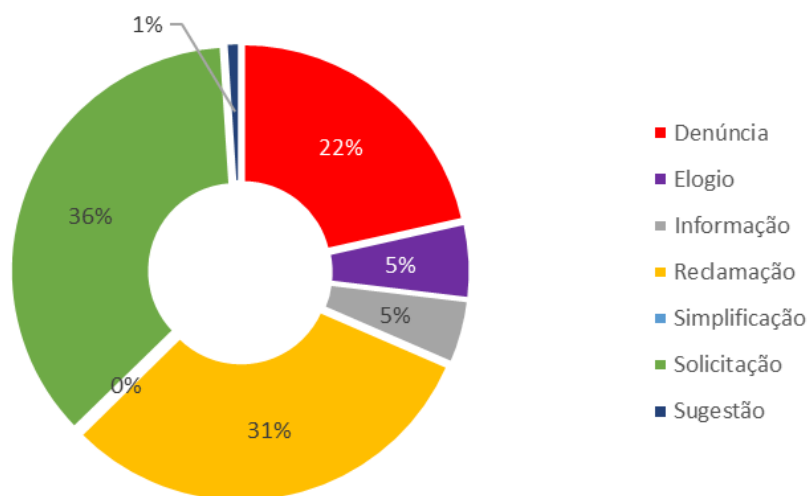


Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

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 36% das manifestações recebidas, seguidas por reclamações, com 31% das manifestações. Analisando os dados em comparação à 2023, verificamos um crescimento do percentual de denúncias - de 14% em 2023 para 21% em 2024.

FIGURA 3: MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA



3. METODOLOGIA DE TRABALHO

Dando sequência ao Plano Anual de Ouvidoria de 2024, 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.



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

Este planejamento também levou em consideração o PPA 2024-2027, o PTA 2024 e o PTA 2025, bem como a evolução do volume de demandas da ouvidoria recebidas em 2024 para definição de estratégias de mitigação de riscos nos processos da unidade.

Os requisitos constantes no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, desenvolvido pela CGU, também foram considerados na elaboração deste relatório.

4. 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.

Na esfera do Governo Federal, principal referência utilizada para as atividades de Ouvidoria, os Ouvidores têm participação ativa no processo de definição e atualização de serviços prestados ao cidadão e da carta de serviços, sendo requisitos, inclusive, do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública MMOuP. Para permitir esta atuação, 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.



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

Por outro lado, considerando a quantidade de unidades da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo, verificamos a necessidade de crescimento do volume de manifestações, para melhor subsidiar os gestores com informações estratégicas.

Os desafios que temos a enfrentar são o relacionamento com os órgãos e entidades e com Ouvidores e equipes das Ouvidorias Setoriais, as dificuldades na normatização de Leis Federais e a ausência de estrutura e equipe reduzida na Secretaria Adjunta. Sobre esse último aspecto, é importante ressaltar que existem ações neste planejamento que só poderão ser atendidas com o incremento de estrutura e equipe.

5. AÇÕES

5.1 OUVIDORIA - 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 benefícios não financeiros;
- Total de servidores capacitados



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

SUBAÇÃO	ETAPAS	PRAZO
Aumento dos índices de cumprimento do prazo de resposta	Levantar demandas em atraso	maio, setembro, dezembro
	Fazer Recomendação Técnica - encaminhar para o gestor (semestral)	
	Avaliar se houve efetividade da RT	
Aumento do índice de demanda resolvida	Capacitar ouvidores e servidores: <ul style="list-style-type: none"> - Curso de elaboração de relatório; - Avaliação de Ouvidoria e Transparência; - Lei de acesso à informação; 	fevereiro; agosto; maio
	Revisar o formato da pesquisa de satisfação	setembro
	Revisão dos roteiros e orientações para atendimento - revisão anual das rotinas (MMOuP)	outubro
Adaptar os canais de atendimento da ouvidoria para o padrão e-mag	Adquirir equipamentos para adequação dos canais ao padrão e-mag	dezembro
Aperfeiçoamento do sistema Fale Cidadão	Atividade recorrente - levantar quais melhorias precisam ser realizadas, alinhar com MTI	dezembro
	Continuar estudos para uso de chatbot no ouvezap	dezembro
Gestão da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo	Realizar reunião da Rede de Ouvidoria (2 reuniões)	junho, novembro
	Realizar reunião de integração e resultados (1 reunião)	dezembro
Revisão do perfil do ouvidor e condutas desejáveis e vedadas às equipes de ouvidoria	Revisar o Manual do Ouvidor juntamente com equipe e rede de ouvidoria e atualizar o Manual, se necessário (MMOuP)	outubro
Realizar diagnóstico das competências da SAOGT	Levantamento de competências da equipe da SAOGT para formalizar Plano de Capacitação (MMOuP) Temas prioritários: inteligência artificial, análise de dados, avaliação dos serviços públicos.	fevereiro
Estabelecer Relatório Estratégico Periódico	Envio de relatórios estratégicos periódicos às áreas temáticas (MMOuP)	setembro
Revisar o mapeamento dos riscos dos processos de ouvidoria	Adotar medidas necessárias à mitigação dos riscos mapeados (MMOuP)	junho
Processo de revisão da carta de serviço	Verificar com Seplag sobre o processo de revisão das cartas de serviços (MMOuP)	fevereiro
	Capacitar e sensibilizar ouvidores sobre atualização e revisão crítica das informações da carta de serviços (MMOuP)	junho



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

5.2 PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Objetivo: fortalecer a cidadania e a participação social dos estudantes, permitindo que os conceitos de transparência pública, controle social, voluntariado, a melhoria do ambiente escolar e o cuidado com o patrimônio público sejam aplicados de forma prática no cotidiano, impactando assim toda a comunidade escolar.

Ação condicionada ao aumento da estrutura administrativa e de quadro de pessoal da SAOGT - 5 pessoas para trabalharem no projeto.

SUBAÇÃO	ETAPAS
Estudante: cidadão do futuro	Detalhamento do projeto
	Execução
	Análise de resultados e revisão de ações

5.3 OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Objetivo: Divulgar os resultados da Avaliação de Ouvidoria e Transparência, entregar os selos, comemorar o dia do ouvidor e planejar e executar o ciclo 2025.

Indicadores:

- Total de eventos realizados;
- Total de participantes;
- Total de servidores capacitados;
- Total de órgãos/entidades avaliados



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

SUBAÇÃO	ETAPAS	CRONOGRAMA
Finalização do Ciclo 2024 da Avaliação de Ouvidoria e Transparência	Finalização da fase de consultoria e validação pela SAOGT	fevereiro
	Divulgação dos resultados	março
Evento da Ouvidoria e de entrega dos selos de Ouvidoria e Transparência da Avaliação 2024	Definição do cronograma, participantes e palestrantes	janeiro/fevereiro
	Criação de materiais de comunicação	fevereiro
	Contratações	janeiro/fevereiro
	Divulgação do evento	março
	Organização do evento	março
	Realização do evento	19 de março
Ciclo 2025 da Avaliação de Ouvidoria e Transparência	Revisão dos requisitos e da cartilha	abril
	Divulgação e capacitação	agosto
	Autoavaliação pelos ouvidores setoriais e consultoria	setembro
	Validação e Consolidação dos resultados pela SAOGT	outubro
	Divulgação dos resultados	novembro
	Entrega dos Selos de Ouvidoria e Transparência	dezembro

5.4 TRANSPARÊNCIA

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	CRONOGRAMA
Atualizações do Portal Transparência para manutenção do selo diamante	Análise dos requisitos da Atricon x existentes	março
	Orientação e negociação com órgãos e entidades	abril a junho
	Acompanhamento das implementações	abril a junho
	Envio das informações à Atricon	julho
Aumento dos pedidos de informação respondidos no prazo legal	Definição de rotina de acompanhamento de prazos	maio
Aumento dos pedidos de informação atendidos	Capacitação a ouvidores e servidores	maio
Centro de Transparência	Definição das informações	março
	Definição dos equipamentos necessários	abril
	Aquisição dos equipamentos	abril a junho
	Desenvolvimento de layouts das informações que serão mostradas	abril a junho
	Definição de Rotina de atualização das informações e uso do espaço	julho
	Atendimento ao público	julho
Profisco II	Finalizar o Termo de Referência de contratação da UFMT	fevereiro/março
	Assinar Contrato com a UFMT	março
	Acompanhar as entregas pela UFMT	março a dezembro
	Iniciar o TR de contratação da MTI para desenvolvimento do novo Portal	maio