



Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

Plano Anual de Ouvidoria 2026

Cuiabá/MT
Fevereiro de 2026

1



Assinado com senha por KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA - SECRETARIO ADJUNTO / GSAOGT - 03/03/2026 às 14:34:33.
Documento Nº: 34869992-2974 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=34869992-2974>



CGEDIC202601504A

SIGA



Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

Coordenadoria de Ouvidoria e Transparência

Aline Rabaiolli Landini

Equipe

Dineas Moraes Gonçalves

Elba Vicentina de Moraes

Kátia Luiza de Freitas

Marcos Keniti Fujimura

Roberto Corrêa Marques

Ronildo Barbosa de Souza

Rhayssa Cristina Alves da Silva

Coordenador de Participação Social

Vilson Pedro Nery

Equipe

Aucymare Beatriz Josetti Guimarães

Eliana Cristina Hartmann Macedo

Elaboração

Aline Rabaiolli Landini

Karen Cristina Oldoni da Silva





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 SOBRE AS DEMANDAS.....	4
2.1 INDICADORES.....	7
3 METODOLOGIA DE TRABALHO.....	7
4 ANÁLISE DE AMBIENTE.....	8
4.1 CONTEXTO NACIONAL.....	8
4.2 CONTEXTO ESTADUAL.....	8
5 DIRETRIZES ESTRATÉGICAS.....	9
6 AÇÕES.....	9
6.1 OUVIDORIA - APERFEIÇOAMENTO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	9
6.2 PARTICIPAÇÃO SOCIAL.....	11
6.3 OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA.....	12
6.4 TRANSPARÊNCIA.....	13





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 2026.

O Plano de Ação é desdobramento das metas e ações definidas no Plano Plurianual - PPA, no Planejamento Estratégico e no Plano de Trabalho Anual - PTA da Controladoria Geral do Estado.

Uma das bases da elaboração do planejamento foi o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOp, desenvolvido pela CGU. Este Plano de Ação consolida 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, indicando:

- 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.

2. SOBRE AS DEMANDAS

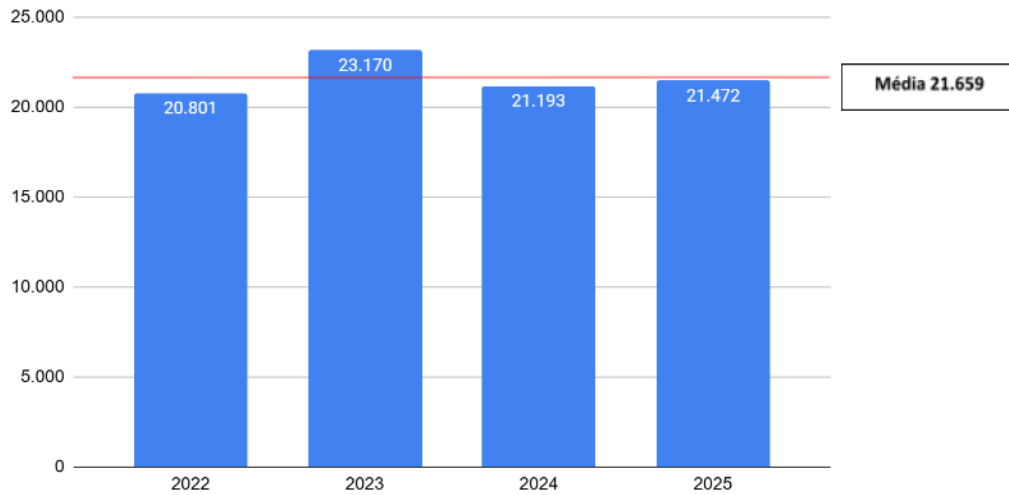
Entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2025, foram recebidas 21.472 manifestações.

Analisando a linha do tempo a partir de 2022, temos um volume médio de manifestações de 21.659 ao ano, sendo que o ano de 2023 se destaca por um volume cerca de 7% superior à média. Percebe-se que o volume de manifestações está equilibrado na faixa entre 20 e 22 mil ao ano.





FIGURA 1: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 2022 a 2025



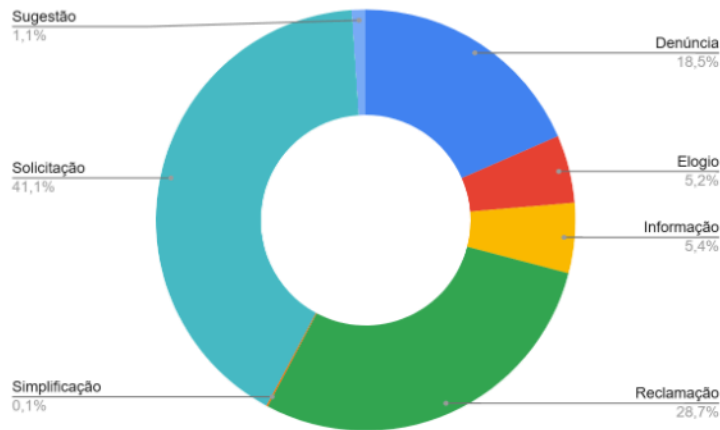
As manifestações recebidas por meio do sistema Fale Cidadão, são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação (pedidos embasados na Lei de Acesso à Informação – LAI). Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, os serviços atribuídos ao Serviço de Informação ao Cidadão são vinculados ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

As solicitações são responsáveis por 41% das manifestações recebidas, seguidas por reclamações, com 28,7% e denúncias, com 18,5%.





FIGURA 2: MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA



Das 21.472 manifestações recebidas, 2.664 foram arquivadas de ofício (por duplicidade, incompreensível, falta de complemento, entre outros), restando 18.808 manifestações válidas.

Seduc e Ses lideram o volume de manifestações recebidas, totalizando 37% das manifestações válidas.

TABELA 1: MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR ENTIDADE

ÓRGÃO/ENTIDADE	QT	%
SEDUC	3605	19,17%
SES	3476	18,48%
SEFAZ	1533	8,15%
DETRAN	1477	7,85%
AGER	983	5,23%
SEMA	971	5,16%
SEPLAG	723	3,84%
SESP	592	3,15%
SEJUS - SISPEN	501	2,66%
PGE	387	2,06%





POLITEC	383	2,04%
OUTRAS 29	4177	22,21%
TOTAL	18808	100,00%

2.1 INDICADORES

Em 2025 foram apurados os seguintes indicadores da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

- Tempo médio de resposta geral: 11 dias (2024:13 dias)
- Manifestações respondidas em até 30 dias: 94% (2024:87%)
- Pedidos de Acesso à Informação (LAI) respondidos em até 30 dias: 68% (2024:70%)
- Tempo médio de resposta LAI: 25 dias (2024: 26 dias)
- Pedidos de Acesso à Informação (LAI) atendidos (no qual a informação é fornecida): 74%

3. METODOLOGIA DE TRABALHO

Considerando a metodologia de trabalho definida na Orientação Prática sobre o Sistema de Planejamento Institucional da Controladoria-Geral do Estado e na Orientação Prática de Elaboração do PAOUV, o planejamento de ouvidoria contempla as seguintes fases:

- Fase 1 — Preparação e Alinhamento Estratégico
- Fase 2 — Consultas Institucionais e Sociais
- Fase 3 — Consolidação e Priorização das Ações
- Fase 4 — Integração com os Demais Planos Institucionais
- Fase 5 — Elaboração e Aprovação
- Fase 6 — Publicação e Comunicação
- Fase 7 — Monitoramento da Execução

Dando sequência ao Plano Anual de Ouvidoria de 2025, 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.

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 2025 para definição de estratégias de mitigação de riscos nos processos da unidade.

4. ANÁLISE DE AMBIENTE

4.1 CONTEXTO NACIONAL

A função do Ouvidor vem sendo fortalecida como **assessor estratégico** da gestão pública, com estímulos à participação ativa na melhoria dos serviços públicos.

Nesse contexto, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela CGU, vem sendo utilizado como referência de boas práticas.

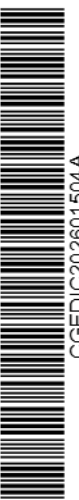
Destacam-se, também:

- a adoção de tecnologias de inteligência artificial para análise de dados e automação de fluxos;
- o avanço das políticas de **transparência ativa** e de **abertura de dados**, especialmente impulsionadas pelas constantes avaliações de entes externos nas áreas de transparência e governança.

4.2 CONTEXTO ESTADUAL

A Rede de Ouvidoria é estruturada pela **Lei Complementar nº 550/2014**, composta por:

- CGE (órgão central);
- SAOGT;
- Ouvidorias Setoriais e Especializadas;
- Comissões de Gestão da Informação.





Em 2025, o volume recebido de demandas foi de aproximadamente **2.000 manifestações/mês**.

A estrutura atual da SAOGT conta com 12 servidores, distribuídos em duas coordenadorias (Ouvidoria e Transparência e Participação Social).

Por fim, nota-se que o grande uso da ouvidoria é feito por servidores, para solução de questões de vida funcional e denúncias.

5. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

- **Governança e Controle:** atuar como órgão central, coordenando a rede com enfoque estratégico.
- **Tecnologia e Inovação:** incorporar automação, inteligência artificial e novas funcionalidades no sistema Fale Cidadão.
- **Capacitação e Linguagem Simples:** investir em formação contínua e padronização da comunicação com o cidadão.
- **Proteção de Dados:** garantir salvaguardas à privacidade e ao denunciante.
- **Participação Social:** estimular maior volume de manifestações e engajamento dos usuários.

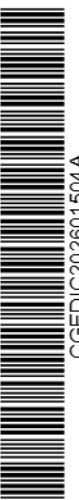
6. AÇÕES E ATIVIDADES

6.1 OUVIDORIA - APERFEIÇOAMENTO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Objetivo: Melhorar o tempo de 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;





Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

- Índice de “demanda resolvida”;
- Total de canais de atendimento adaptados;
- Total de benefícios não financeiros;
- Total de servidores capacitados

SUBAÇÃO	ETAPAS	PRAZO
Aumento dos Índices de Cumprimento do Prazo de Resposta	Elaborar e enviar CGE Alerta Ouv	janeiro/maio/setembro
Aumento do índice de demanda resolvida	Capacitar ouvidores e servidores da Rede de Ouvidoria	fevereiro
	Revisar o formato da pesquisa de satisfação	3º trimestre
	Revisar os roteiros e orientações de atendimento do manual técnico	3º trimestre
	Revisar e Divulgar Trilha de Capacitação	3º trimestre
Adaptar os canais de atendimento da ouvidoria para o padrão e-mag	Levantar requisitos necessários	2º trimestre
	Realizar ajustes necessários	2º trimestre
Aperfeiçoamento do Fale Cidadão	Levantar as necessidades de melhoria	anual
	Solicitar e acompanhar a implementação das melhorias	anual
	Avaliar chatbot para ouve zap	3º trimestre
	Aprovar e publicar IN	1º trimestre
	Integrar com MT login	1º trimestre
	Eliminar a triagem	1º trimestre
	Eliminar a auditagem	1º trimestre
	Implementar o Sistema Fale Cidadão 2.0	1º trimestre
	Capacitar ouvidores e equipes para uso do sistema	1º trimestre
	Acompanhar ouvidores e equipes no uso do sistema	2º trimestre
Gestão da Rede de Ouvidorias	Realizar reunião da Rede de Ouvidoria	1º trimestre
	Realizar reunião da Rede de Ouvidoria	4º trimestre
	Organizar 3º Encontro de Ouvidoria e Transparência	1º trimestre
Revisão do perfil do ouvidor e condutas vedadas e desejáveis às	Revisar o Manual do Ouvidor juntamente com equipe e rede de ouvidoria e atualizar, se necessário	3º trimestre





equipes de ouvidoria		
Estabelecer Relatório Estratégico Periódico	Enviar relatórios estratégicos periódicos às áreas temáticas	3º trimestre
Revisar o mapeamento de riscos dos processos de ouvidoria, inclusive de TI	Revisar o mapeamento de risco	2º trimestre
	Adotar medidas necessárias à mitigação dos riscos mapeados	3º trimestre
Revisar norma de tratamento de denúncias	Realizar estudos	1º trimestre
	Normatizar	1º trimestre
	Capacitar Ouvidores	1º trimestre
Definir protocolo de ambiente saudável de trabalho	Realizar estudos técnicos	1º trimestre
	Alinhar tratativas com corregedoria, integridade, ética e sst	1º trimestre
	Publicar Norma	1º trimestre
Rodas de Conversa com Líderes e Servidores	Receber solicitação	anual
	Realizar contato com ouvidor setorial, comissão de ética e etc	anual
	Realização da Roda de Conversa	anual

6.2 PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Objetivo: ampliar a transparência, incentivar o controle social e fortalecer a confiança do cidadão nas instituições públicas, garantindo que suas contribuições sejam analisadas, transformadas em conhecimento institucional e revertidas em ações concretas de aperfeiçoamento da gestão.

SUBAÇÃO	ETAPAS	PRAZO
Execução do projeto Estudante Cidadão do Futuro	Definir as ações de 2026	jan/fev
	Selecionar as escolas	jan/fev
	Realizar apresentação nas escolas	março
	Formar times	março
	Execução as atividades com os times	março/abril
	Executar as fases de votação, avaliação e análise de resultados	abril/maio
	Executar a fase de Premiação	abril/maio





Coordenação das atividades do Centro de Transparência e Participação Social	Definir rotina e atividades	1º/2º trimestre
	Realizar curadoria das informações a serem disponibilizadas	1º/2º trimestre
	Adquirir os equipamentos para o Centro de Transparência	1º/2º trimestre
	Realizar o lançamento do Centro de Transparência	2º trimestre
	Coordenar das atividades	anual
Campanha sobre como funciona a administração pública	Elaborar cartilhas para a sociedade	4º trimestre
Normatizar Conselho de Usuários	Elaborar e publicar IN	2º trimestre
	Elaborar cartilha	2º trimestre
Implementar Conselho de Usuários	Realizar Chamamento Público	3º trimestre
	Organizar a primeira reunião	3º trimestre
Acompanhar do Conselho de Usuários	Acompanhar as atividades	3º/4º trimestre

6.3 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

SUBAÇÃO	ETAPAS	CRONOGRAMA
Aumento dos pedidos de informação respondidas no prazo legal	Elaborar e enviar CGE Alerta Ouv	janeiro/maio/setembro
Aumento dos pedidos de informação atendidos	Capacitar ouvidores e servidores sobre LAI	3º trimestre
	Atualizar e enviar da OT recorrente sobre LAI	3º trimestre





Realizar avaliação das Ouvidoria Setoriais	Finalizar definição do processo de avaliação	abril/maio
	Definir secretarias prioritárias	abril/maio
	Divulgação e capacitação para ouvidores	abril/maio
	Realizar avaliação	maio/dezembro
	Monitorar providências	maio/dezembro
Normatizar procedimentos de ouvidoria interna	Normatizar	março/abril
	Realizar capacitações com ouvidores	março/abril
	Divulgar o processo de ouvidoria interna aos servidores	maio
Ciclo 2026 da Avaliação de Ouvidoria e Transparência	Revisar os requisitos e da cartilha	3º trimestre
	Divulgar e capacitar	3º trimestre
	Acompanhar a autoavaliação pelos ouvidores setoriais e realizar consultoria	3º trimestre
	Validar e consolidar os resultados	4º trimestre
	Divulgar os resultados	2027
	Entregar os Selos de Ouvidoria e Transparência	2027
Aumento dos pedidos de informação respondidas no prazo legal	Elaborar e enviar CGE Alerta Ouv	janeiro/maio/setembro
Monitoramento da aplicação da política de Dados Abertos	Definir modelo de Plano de Dados Abertos	1º trimestre
	Publicar IN conjunta com Seplag	1º trimestre
	Orientar órgãos e entidades	2º trimestre
	Acompanhar a publicação dos planos de dados abertos	2º trimestre

6.4 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



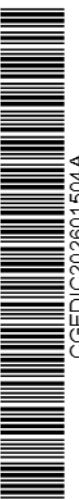


Governo de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

SUBAÇÃO	ETAPAS	CRONOGRAMA
Atualização do Portal Transparência para atendimento selo diamante	Analisar os requisitos da Atricon x existentes	1º trimestre
	Orientar e negociar com órgãos e entidades	2º trimestre
	Acompanhar as implementações	2º trimestre
	Enviar as informações à Atricon	junho
Desenvolvimento do novo Portal Transparência (Profisco II)	Acompanhar a execução dos planos de ação UFMT	anual
	Iniciar TR para contratação de desenvolvedor	1º trimestre
	Assinar contrato com o desenvolvedor	2º trimestre
	Acompanhar a execução dos trabalhos pelo desenvolvedor	3º/4º trimestre
Manutenção do Portal Transparência	Implementar funcionalidade Sigcon - Emendas	1º trimestre





Governo do Estado de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

DESPACHO Nº 00598/2026/GSAOGT/CGE

Cuiabá/MT, 03 de março de 2026

Cumprimentando-os cordialmente, sirvo-me do presente para encaminhar o PAOUV - 2026 para apreciação.

Atenciosamente,

KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA
SECRETARIO ADJUNTO
GABINETE DO SECRETARIO ADJUNTO DE OUVIDORIA GERAL E
TRANSPARENCIA

Classif. documental 002



CGEDES202600598A



Assinado com senha por KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA - 03/03/2026 às 14:39:07.
Documento Nº: 34870524-2974 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=34870524-2974>

SIGA



Governo do Estado de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

DESPACHO Nº 00741/2026/NGER/CGE

Cuiabá/MT, 12 de março de 2026

Assunto: Validação do Plano Anual de Ouvidoria e Transparência (PAOUV) – 2026

Aprovo o Plano Anual de Ouvidoria e Transparência (PAOUV) – 2026, elaborado pela unidade competente, por entender que o instrumento se encontra alinhado ao Planejamento Estratégico da Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso e às diretrizes do Sistema de Planejamento Institucional da CGE-MT.

Considerando sua finalidade de orientar e organizar as ações institucionais previstas para o exercício, determino o encaminhamento do presente processo à unidade responsável, para que:

- 1 - dê início ou continuidade à execução das ações, atividades e iniciativas previstas no referido Plano;
- 2 - proceda o acompanhamento sistemático de sua execução, assegurando o cumprimento das metas e entregas estabelecidas informando ao Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados – NGER os resultados alcançados;
- 3 - registre, no âmbito deste processo, eventuais alterações, ajustes ou reprogramações que se mostrem necessárias ao longo do exercício, acompanhadas das devidas justificativas e manifestações técnicas;
- 4 - promova a devida publicidade do Plano, mediante sua divulgação nos canais institucionais da Controladoria-Geral do Estado, observadas as diretrizes de transparência e comunicação institucional; e
- 5 - ao final do exercício, elabore e insira no processo o Relatório de Execução do Plano Anual de Ouvidoria e Transparência (PAOUV) – 2026, consolidando os resultados alcançados, os indicadores de desempenho e as principais evidências de execução.

Após, mantenha-se o processo sob acompanhamento da unidade responsável, observando-se os procedimentos e diretrizes estabelecidos no Sistema de Planejamento Institucional da CGE-MT.

Cumpra-se.

Classif. documental	002
---------------------	-----



CGEDES202600741A



Governo do Estado de Mato Grosso
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Atenciosamente,

PAULO FARIAS NAZARETH NETTO
SEC.CONTROLAD-GERAL
GABINETE DO SECRETARIO CONTROLADOR GERAL DO ESTADO



Assinado com senha por PAULO FARIAS NAZARETH NETTO - 12/03/2026 às 09:58:49.
Documento Nº: 35168585-2974 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=35168585-2974>



CGEDES20260074.1A