

Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso
Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

Relatório Anual 2024

**Rede de Ouvidoria
do Poder Executivo
Estadual - MT**





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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIAS
DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – ANO DE 2024
SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA-GERAL E TRANSPARÊNCIA**

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Rua Júlio Domingos de Campos s/n, Complexo Paiguás,
Centro Político Administrativo, CEP 78.049-923, Cuiabá/MT
www.controladoria.mt.gov.br

PAULO FARIAS NAZARETH NETTO
Secretário Controlador-Geral do Estado

JOSÉ ALVES PEREIRA FILHO
Secretário-Adjunto Executivo e de Ações Estratégicas

KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA
Secretária-Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

JOELCIO CAIRES DA SILVA ORMOND
Secretário-Adjunto de Auditoria e Controle

RENAN ZATTAR FERREIRA DA SILVA
Secretário-Adjunto de Corregedoria-Geral

Elaborado pela equipe da Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência
ouvidoria@controladoria.mt.gov.br

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	11
1. A REDE DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.....	11
1.1 O Sistema Fale Cidadão.....	12
1.2 Canais de Acesso.....	12
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	6
2.1 Manifestações Válidas.....	6
2.2 Manifestações por Natureza.....	7
2.3 Manifestações por Área Governamental.....	7
2.4 Manifestações por Entidade.....	9
3. ASSUNTOS RECORRENTES.....	10
4. DESEMPENHO DA REDE DE OUVIDORIA.....	11
4.1 Manifestações Respondidas e Tempo de Resposta.....	12
4.2 Acesso à Informação.....	15
4.3 Avaliação do Cidadão.....	18
5. PERFIL DO USUÁRIO.....	19
5.1 Estado e Cidade de Origem.....	19
5.2 Gênero.....	19
5.3 Meio de Contato.....	20
6. GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIA.....	21
6.1 Encontro de Ouvidoria e Transparência.....	21
6.2 Manual do Ouvidor Setorial e Equipe.....	21
6.3 Avaliação de Ouvidoria e Transparência.....	22
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23

LISTA DE SIGLAS

SAOGT – Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

Desenvolve MT - Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A

Ager - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos

Bombeiros - Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT.

Metamat - Companhia Matogrossense de Mineração

CGE - Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso

Detran - Departamento Estadual de Trânsito

Empaer - Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural

MTi - Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação do Estado de Mato Grosso

Fapemat - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso

Funac - Fundação Nova Chance

Indea - Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso

Ipem - Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.

Intermat - Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso

Jucemat - Junta Comercial do Estado de Mato Grosso

MT Prev - Mato Grosso Previdência

MT Saúde - Mato Grosso Saúde

Politec - Perícia Oficial e Identificação Técnica

PJC - Polícia Judiciária Civil

PM - Polícia Militar do Estado de Mato Grosso

PGE - Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso

Procon - Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor

Seaf - Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização Fundiária

Setasc - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania

Seciteci - Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação

Secel - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

Sedec - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

Seduc - Secretaria de Estado de Educação

Sefaz - Secretaria de Estado de Fazenda

Sinfra - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

Seplag - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Ses - Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso

Sesp - Secretaria de Estado de Segurança Pública

Sema - Secretaria de Estado do Meio Ambiente

Unemat - Universidade Estadual de Mato Grosso

APRESENTAÇÃO

Este Relatório apresenta o desempenho da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, no desenvolvimento da sua missão de defender os direitos dos usuários dos serviços públicos e intermediar sua relação com a administração pública.

1. A REDE DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

As atividades de Ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são exercidas em forma de rede, pela Rede de Ouvidoria do Poder Executivo. O órgão central é a Controladoria Geral do Estado - CGE.

Integram a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

- I - a Controladoria Geral do Estado, como Órgão Central;
- II - a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência;
- III - as Ouvidorias Setoriais;
- IV - as Ouvidorias Especializadas;
- V - a Comissão Mista de Reavaliação das Informações;
- VI - as Comissões de Gestão da Informação.

As Ouvidorias Setoriais ou Especializadas estão instaladas nas diversas secretarias e órgãos do governo do estado. São coordenadas pela CGE para os assuntos técnicos e são vinculadas ao órgão ou entidade para fins administrativos e funcionais. Isso garante um atendimento mais ágil ao cidadão, pois as Ouvidorias estão próximas dos outros setores.

A Rede de Ouvidoria tem como atividade receber, dar andamento e responder às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios sobre os serviços públicos, com objetivo de melhorar os serviços prestados.

Também realiza atendimento ao cidadão interessado nas informações públicas, de acordo com a Lei Federal nº 12.527/2011. Para isso, o canal de atendimento e-SIC é integrado ao sistema Fale Cidadão.

A Rede de Ouvidoria do Poder Executivo de Mato Grosso encerrou 2024 com 38 Ouvidorias Setoriais e Especializadas, totalizando mais de 80 servidores atuando na área.

1.1 O Sistema Fale Cidadão

O sistema Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual para registro e acompanhamento das manifestações dos cidadãos para os órgãos e entidades da administração pública. O sistema é gerenciado pela SAOGT e mantido pela MTI - Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação.

Pelo sistema, as manifestações podem ser movimentadas entre a SAOGT e as Ouvidorias Setoriais ou Especializadas, permitindo um atendimento mais completo e eficiente ao cidadão.

O Fale Cidadão permite complementar as mensagens, acompanhar o andamento, o prazo de resposta e avaliar o atendimento recebido. Permite também o envio de documentos em diversos formatos, que podem ser encaminhados pelo cidadão ou incluídos pela ouvidoria.

1.2 Canais de Acesso

O cidadão pode acessar os serviços da Ouvidoria de diversas formas:

Site: www.ouvidoria.mt.gov.br.

E-mail: ouvidoria@controladoria.mt.gov.br.

App: MT Cidadão.

WhatsApp (Ouve Zap): 65 98476-6548.

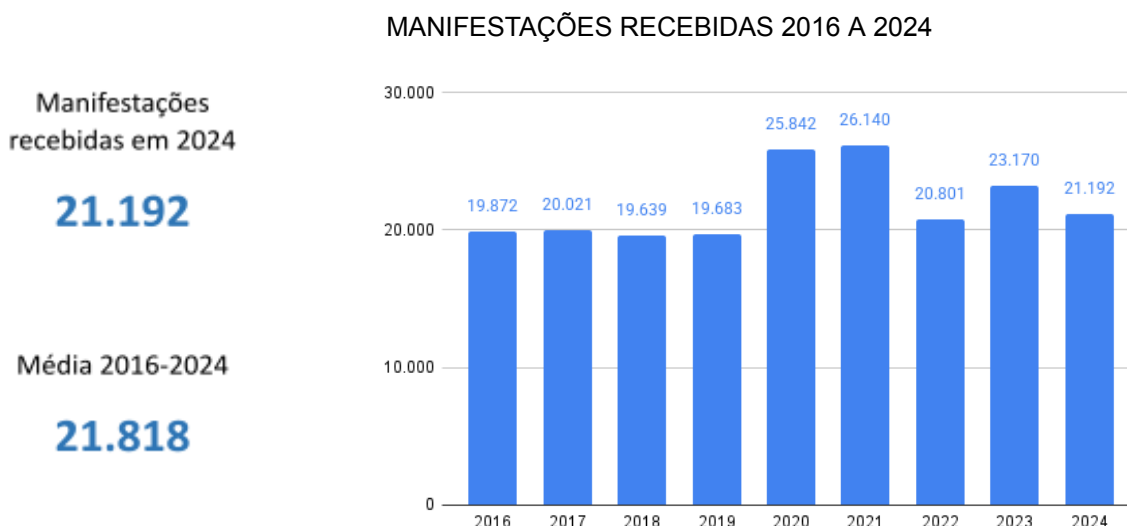
Telefone: 08006471520 ou 162.

Pessoalmente: na Controladoria Geral do Estado ou em qualquer órgão da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual.

Carta: Ouvidoria Geral do Estado – CGE/MT - Rua Júlio Domingos de Campos, s/n - Complexo Paiaguás – Centro Político Administrativo - Cuiabá – MT - CEP 78049-923.

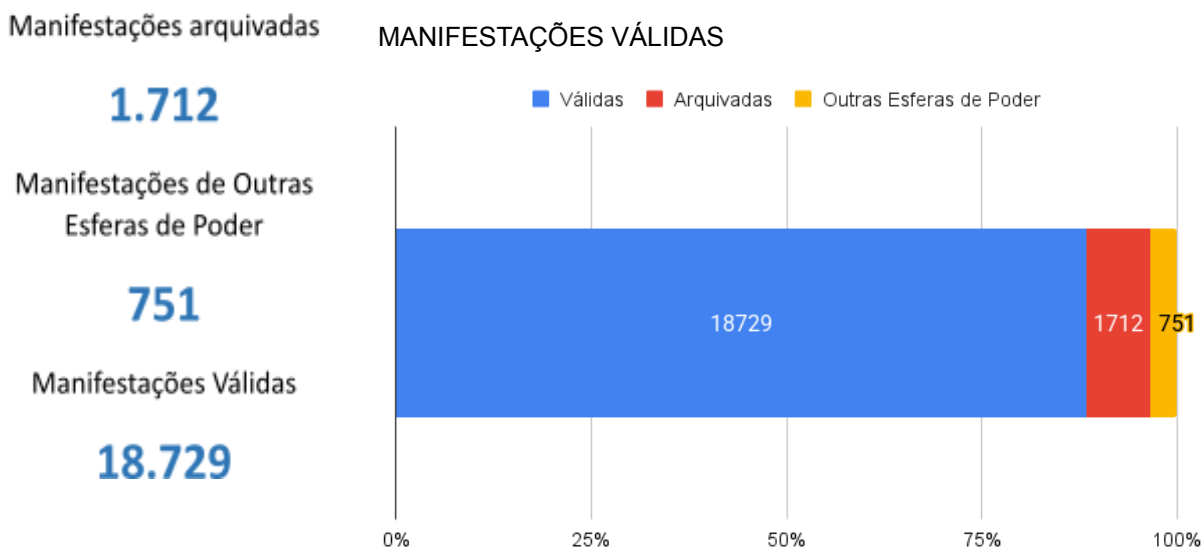
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2024 foram recebidas 21.192 manifestações, uma redução de 8,5% com relação ao ano anterior. Analisando o gráfico abaixo, percebe-se uma manutenção das manifestações na faixa das 20.000 desde 2016.



2.1 Manifestações Válidas

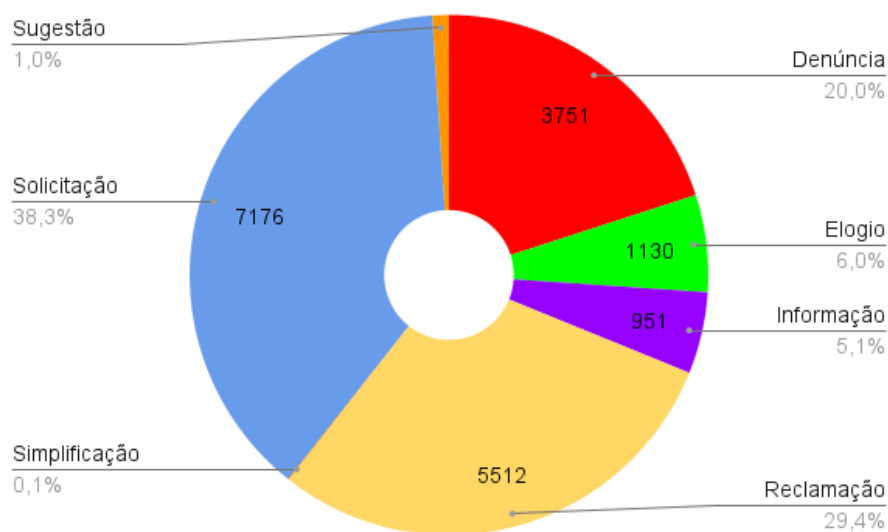
São consideradas como manifestações válidas as mensagens que foram efetivamente trabalhadas pelas equipes de ouvidoria. São desconsideradas as manifestações arquivadas de ofício de acordo com a Portaria 076/2022 (em duplicidade, ininteligíveis, que não competem à ouvidoria) e as referentes a outras esferas de poder.



2.2 Manifestações por Natureza

No sistema Fale Cidadão as manifestações são listadas nas seguintes naturezas: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e informação (que se referem aos pedidos de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI).

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR NATUREZA



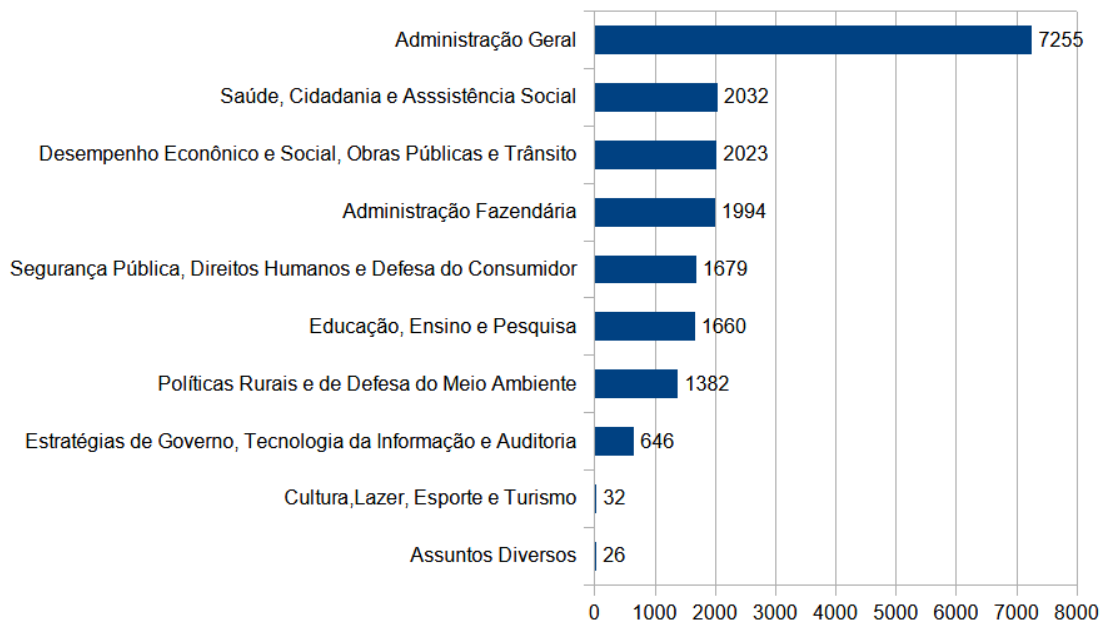
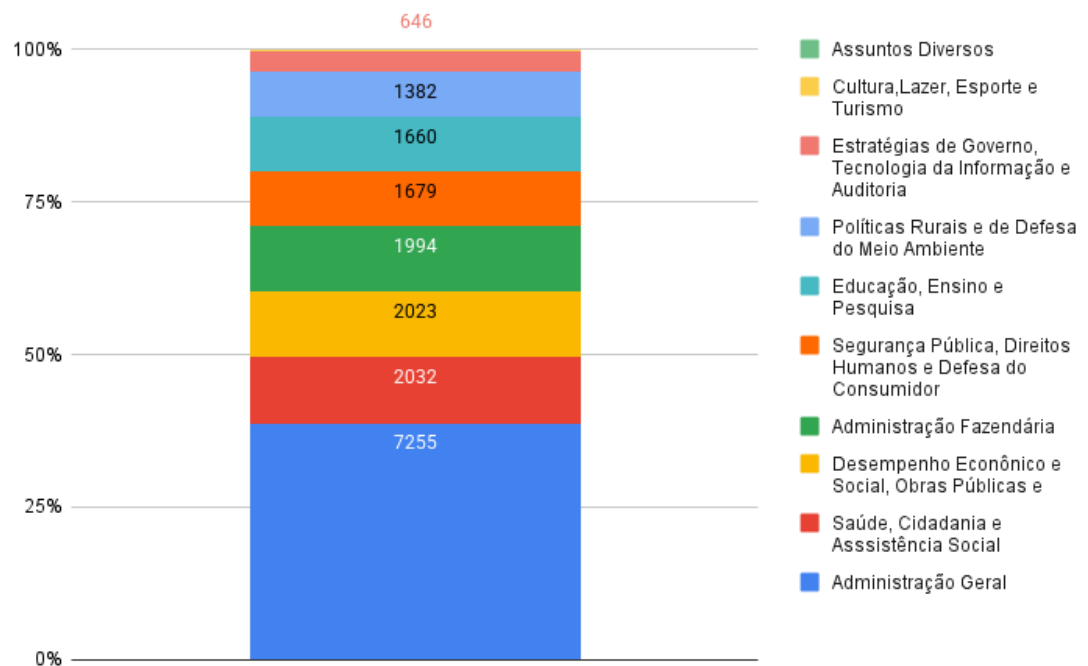
2.3 Manifestações por Área Governamental

Com relação aos assuntos, as manifestações recebidas são classificadas em três marcadores: área governamental, tipificação e assunto específico.

A área governamental se refere às grandes áreas de atuação do governo do estado. De forma semelhante aos últimos três anos, a maior parte (39%) das manifestações foram classificadas na área de administração geral, que reúne os assuntos relativos à gestão de pessoas, administrativo e financeiro e orçamento.

As tipificações e assuntos específicos serão tratados no capítulo sobre os assuntos recorrentes.

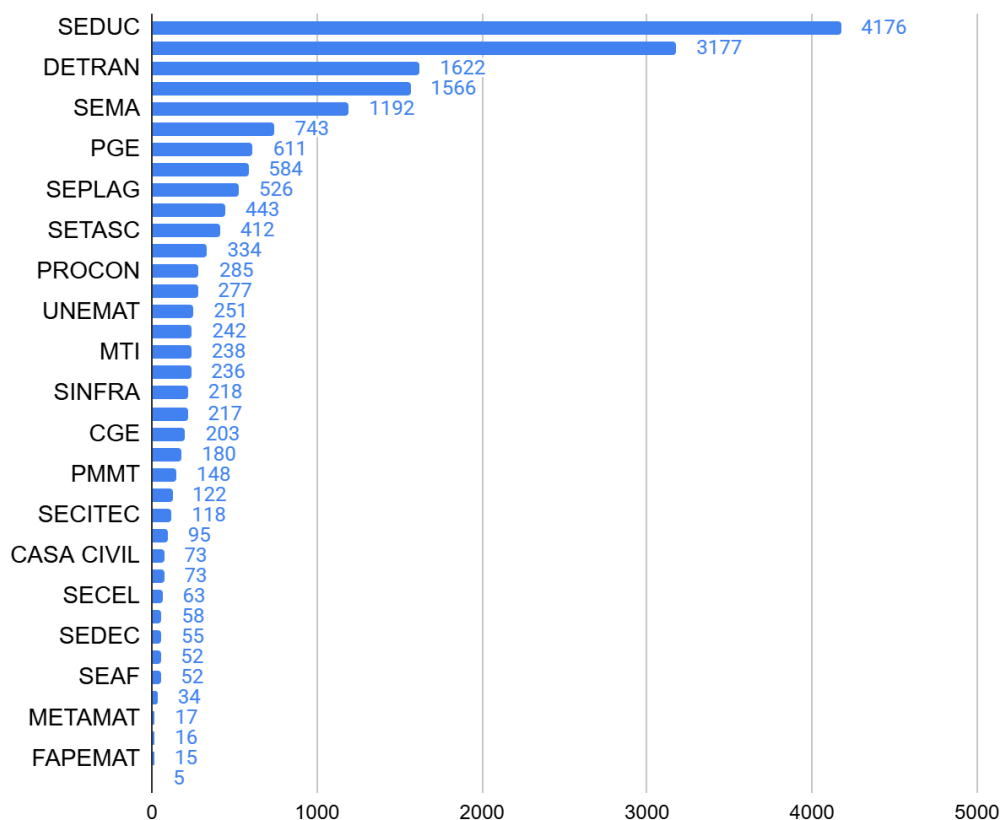
MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR ÁREA GOVERNAMENTAL



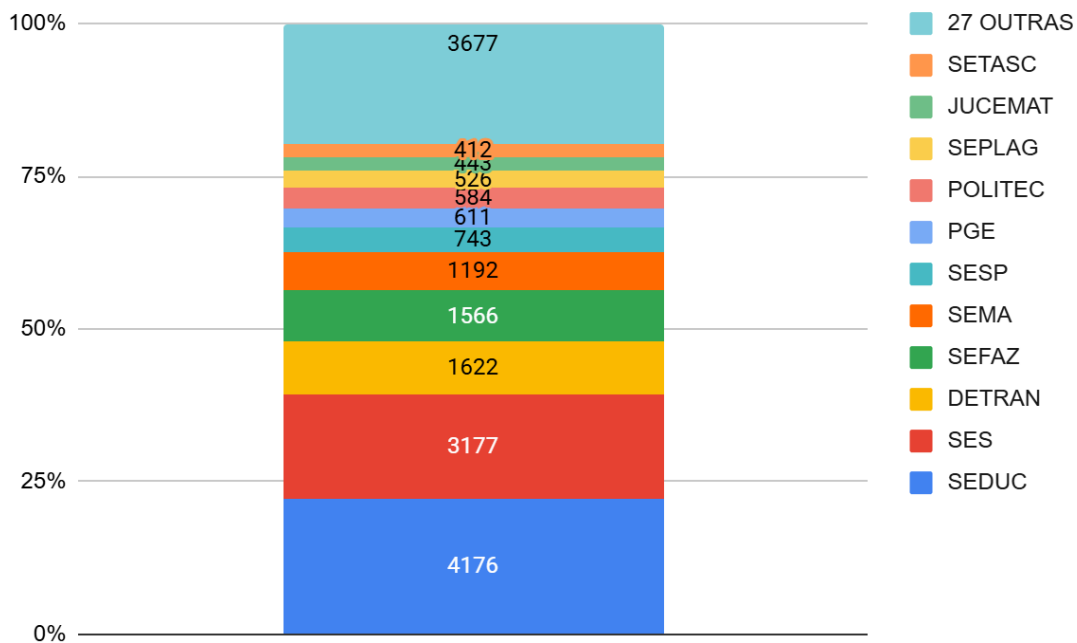
2.4 Manifestações por Entidade

Da mesma maneira que nos últimos anos, Seduc, Detran, Ses, Sefaz, Sema, Sesp, PGE, Seplag, Politec e Jucemat concentram 80% das manifestações recebidas:

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR ENTIDADE

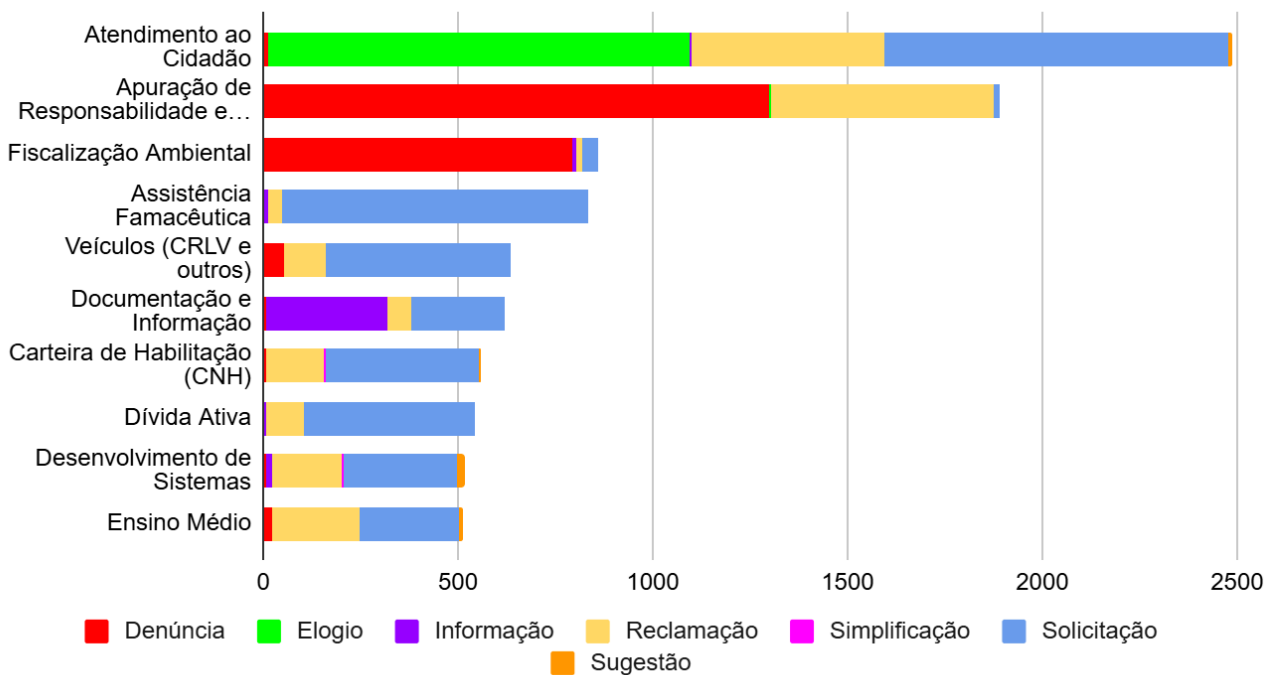


MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR ENTIDADE



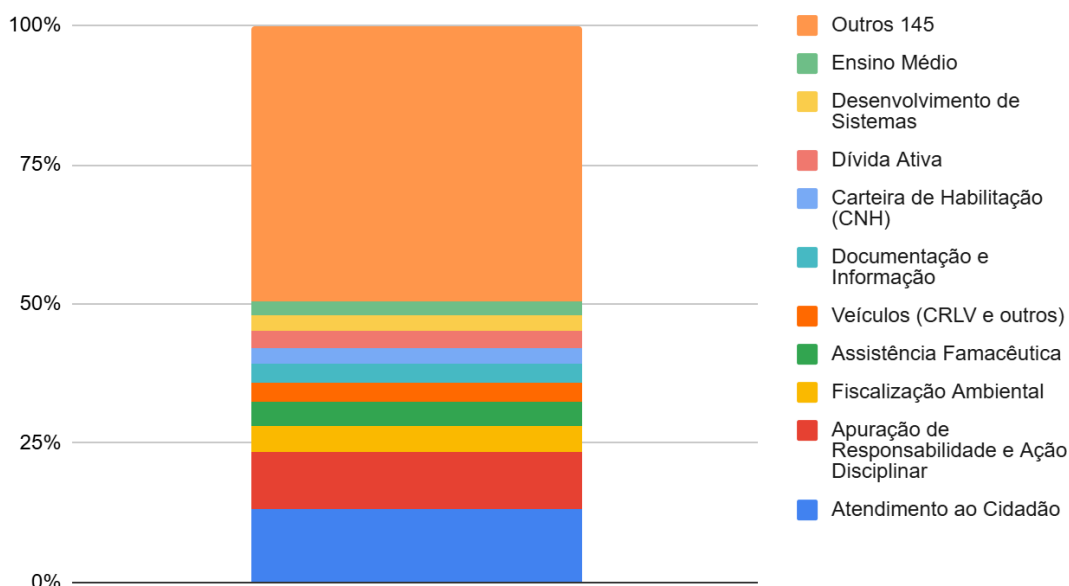
3. ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTOS RECORRENTES X NATUREZA



Com relação à recorrência dos assuntos tratados pela ouvidoria, 10 assuntos são responsáveis por 51% das manifestações registradas. Os outros 49% estão distribuídos em 145 assuntos diferentes.

ASSUNTOS RECORRENTES



4. DESEMPENHO DA REDE DE OUVIDORIA

O desempenho da Rede de Ouvidoria é monitorado pela SAOGT por meio de indicadores relacionados ao tempo de resposta.

A Lei nº 13.460/2017 define prazo de até 30 dias para a resposta de ouvidoria, prorrogável de forma justificada por mais 30 dias. Para pedidos de acesso à informação, a Lei nº 12.527/2011 define fornecimento da informação imediatamente, ou resposta em até 20 dias, prorrogáveis de forma justificada por mais 10 dias.

Entre 2020 e 2022 os índices de cumprimento de prazo foram aferidos considerando os prazos iniciais definidos em lei - 20 dias para LAI e 30 para demais manifestações. Para esta análise, adequamos as informações de cumprimento de prazo contemplando o prazo legal com a prorrogação – 30 e 60 dias, respectivamente.

Para análise dos prazos iniciais de atendimento, foi criado o Índice de Resposta em 30 Dias e o Índice de Resposta Lai em 20 Dias.

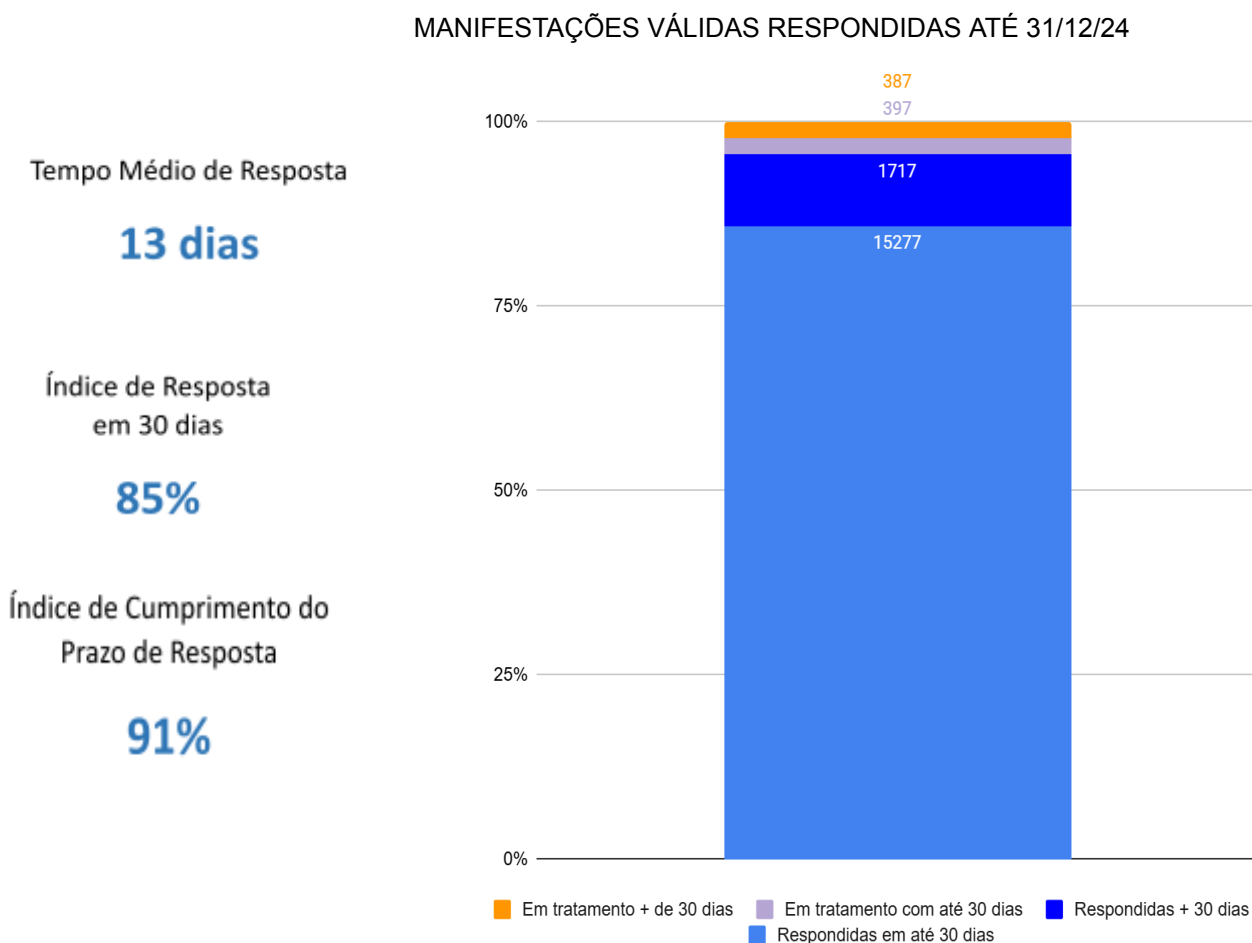
Os indicadores de Tempo Médio de Resposta, Tempo Médio de Resposta, Índice de Resposta de LAI e Índice de Atendimento de LAI completam a análise do desempenho das unidades.

O cidadão também tem a possibilidade de avaliar o serviço da ouvidoria, utilizando o formulário recebido junto com a resposta da manifestação.

4.1 Manifestações Respondidas e Tempo de Resposta

Das manifestações válidas (inclusive pedidos de acesso à informação), 95% foram respondidas e 5% permaneceram em tratamento até 31 de dezembro de 2024. Considerando somente as manifestações respondidas, 90% foram finalizadas em até 30 dias. O tempo médio de resposta foi de 13 dias.

O Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta¹ (60 dias) - ficou em 90%, e o Índice de Resposta em 30 dias² ficou em 85%.



¹ Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta: = (manifestações válidas – exceto Informação - respondidas em até 60 dias/total de manifestações válidas – exceto Informação - recebidas no período) x 100.

² Índice de Resposta em 30 Dias: = (manifestações válidas – exceto Informação - respondidas em até 30 dias/total de manifestações válidas – exceto Informação - recebidas no período) x 100.

Analisando de forma individual as unidades da Rede de Ouvidoria, 23 Ouvidorias Setoriais/Especializadas responderam até 31 de dezembro 95% ou mais das manifestações que receberam. Dessas, cinco finalizaram 100% das suas manifestações no período.

Com relação ao índice de cumprimento do prazo de resposta, três ouvidorias atingiram 100% e outras 18 unidades aferiram 90% ou mais. Outras nove ficaram entre 89% e 79% quatro atingiram percentuais abaixo de 60%

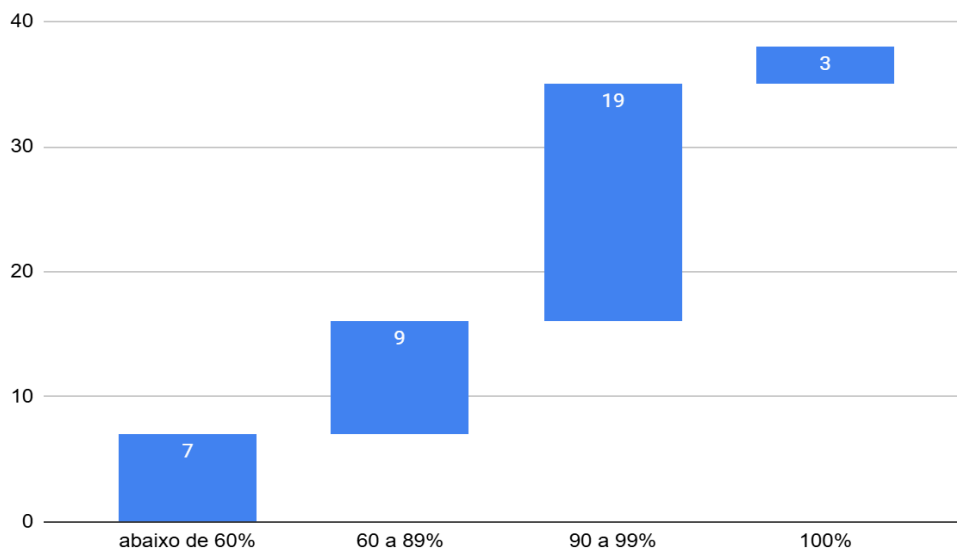
DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS/ESPECIALIZADAS

Órgão/Entidade	Manifestações Recebidas*	Tempo Médio de Resposta	% Respondido	Índice de Cumprimento do Pz de Resposta	Índice de Resposta em 30 dias
Secretaria de Estado de Educação	4099	11	98,85%	95,27%	90,19%
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	3098	25	95,35%	85,60%	74,14%
Departamento Estadual de Trânsito	1613	3	95,91%	95,91%	93,99%
Secretaria de Estado de Fazenda	1525	2	99,87%	99,74%	99,67%
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	1109	10	95,49%	92,70%	88,73%
Procuradoria Geral do Estado	593	3	99,33%	99,33%	98,31%
Perícia Oficial e Identificação Técnica	580	10	99,48%	99,48%	95,00%
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	492	22	89,63%	79,07%	71,75%
Junta Comercial do Estado	438	4	99,77%	98,86%	98,40%
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	396	4	99,75%	99,24%	98,23%
Secretaria de Estado de Segurança Pública	356	14	97,75%	95,22%	91,57%
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado	308	16	96,10%	89,29%	84,74%
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	281	5	98,93%	98,22%	96,80%
Polícia Judiciária Civil	276	4	100,00%	100,00%	99,28%
Mato Grosso Previdência	237	63	84,81%	59,92%	40,93%
Universidade Estadual	236	22	98,73%	86,02%	78,39%
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação	234	4	97,86%	97,86%	96,58%
SESP - Sistema Penitenciário	233	65	37,34%	20,60%	13,73%
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado	215	9	97,67%	97,67%	97,21%
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	182	18	86,26%	82,97%	73,08%
Controladoria Geral do Estado	170	15	85,88%	83,53%	73,53%
Instituto de Terras do Estado	164	8	99,39%	99,39%	97,56%
Polícia Militar do Estado	148	6	98,65%	98,65%	98,65%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	116	80	67,24%	41,38%	36,21%

Órgão/Entidade	Manifestações Recebidas*	Tempo Médio de Resposta	% Respondido	Índice de Cumprimento do Pz de Resposta	Índice de Resposta em 30 dias
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	112	16	93,75%	92,86%	78,57%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Ext. Rural	93	7	96,77%	96,77%	94,62%
Ouvidoria Geral de Polícia	73	79	38,36%	23,29%	10,96%
Casa Civil	58	21	93,10%	86,21%	68,97%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT	58	22	100,00%	91,38%	67,24%
Mato Grosso Saúde	52	21	92,31%	84,62%	76,92%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	51	12	92,16%	92,16%	88,24%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	50	10	84,00%	84,00%	84,00%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regulariz. Fundiária	48	121	56,25%	25,00%	20,83%
SESP - Sistema Socioeducativo	34	10	100,00%	97,06%	97,06%
Companhia Matogrossense de Mineração	17	21	100,00%	100,00%	82,35%
Agência de Fomento do Estado	15	5	100,00%	100,00%	100,00%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado	13	10	46,15%	46,15%	38,46%
Fundação Nova Chance	5	22	20,00%	20,00%	20,00%
TOTAL GERAL	17778	13	96,00%	91,00%	85,00%

*Todas as manifestações recebidas exceto "Informação"

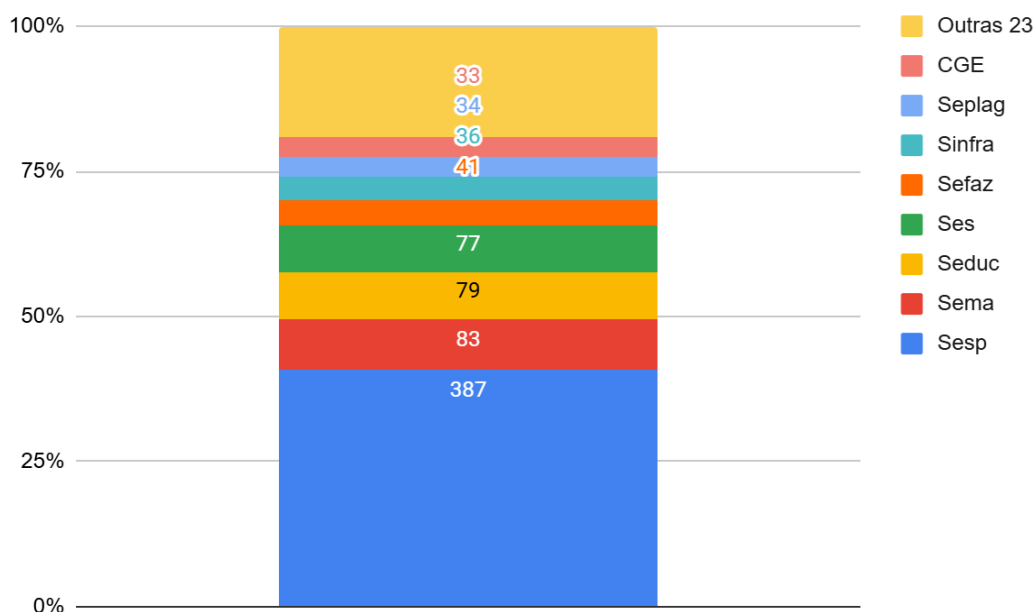
QUANTIDADE DE ENTIDADES X FAIXA DO ÍNDICE DE ATENDIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



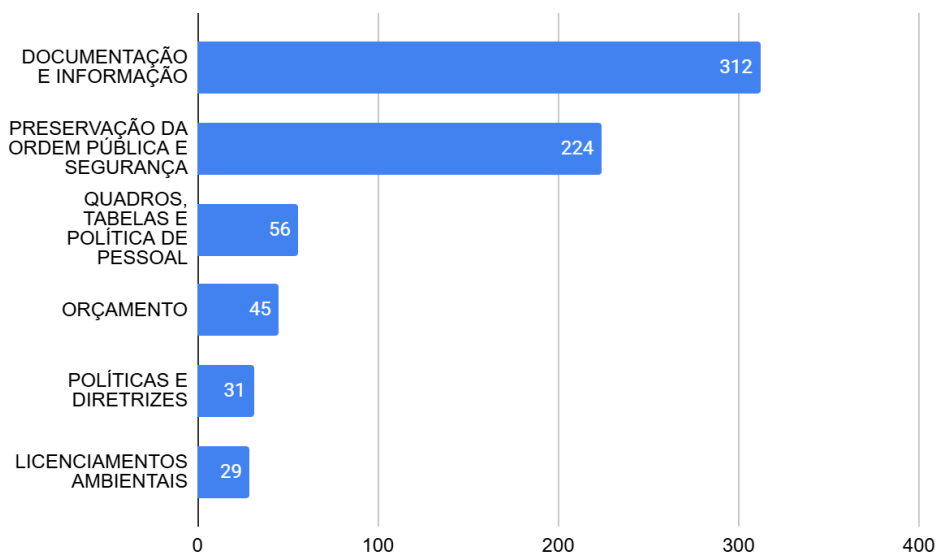
4.2 Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação pública, embasados na Lei nº 12.527/2011, são tratados, encaminhados e finalizados pelas equipes da Rede de Ouvidoria. Esses pedidos são objeto de relatório estatístico trimestral específico, disponibilizado na página oficial da Ouvidoria-Geral do Estado e no Portal Transparência. Em 2024 foram recebidos 951 pedidos de acesso à informação válidos. A Sesp foi o destino de 40% desses pedidos.

MAIORES ENTIDADES



MAIORES ASSUNTOS



Da mesma forma que as demais manifestações, os pedidos de acesso à informação são avaliados com os indicadores de Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - LAI³ e o Índice de Resposta em 20 Dias⁴. Também são apurados o Índice de Resposta⁵, que apresenta o percentual de pedidos respondidos, e o Índice de Atendimento⁶, que trata do percentual de pedidos em que a informação foi fornecida ao solicitante.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO VÁLIDOS – STATUS EM 31/12/2024

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - LAI

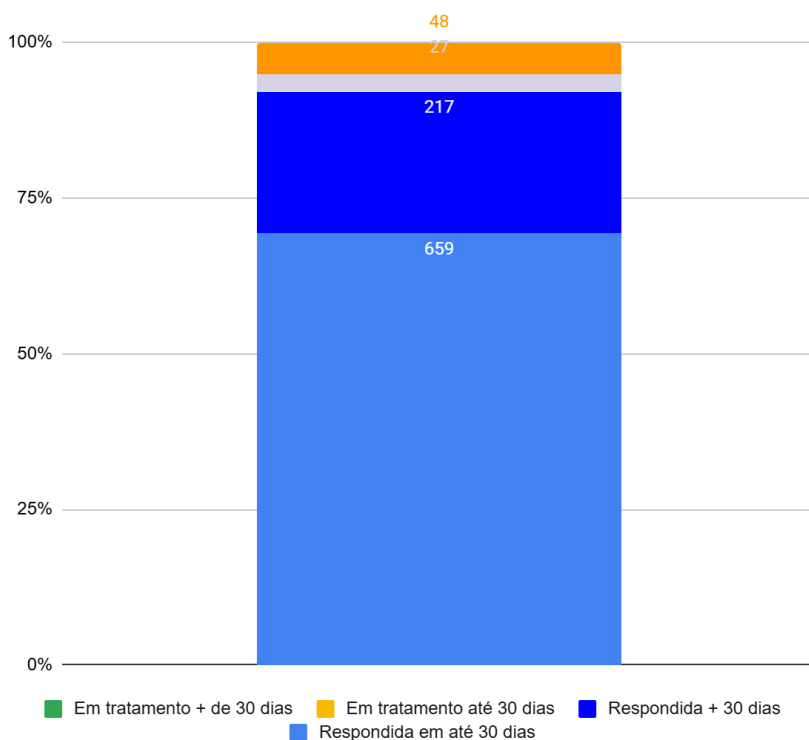
69%

Índice de Resposta em 20 dias

56%

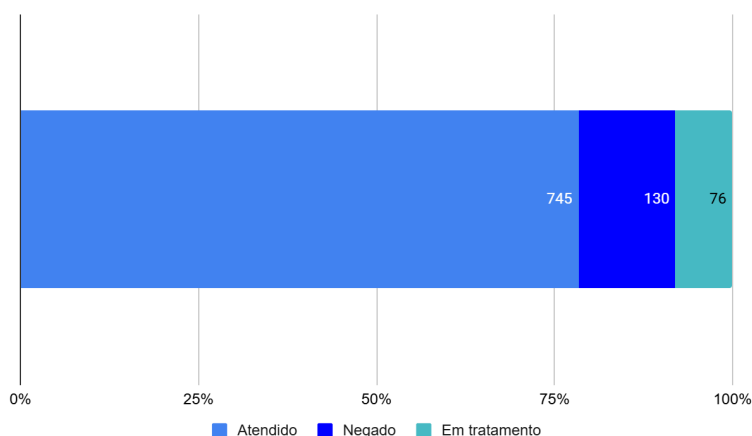
Tempo Médio de Resposta

26 dias



Índice de Atendimento

78%



³ Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - LAI: = (pedidos de informação válidos respondidos no prazo/total de pedidos de informação válidos recebidos no período) x 100

⁴ Índice de Resposta em 30 Dias: = (pedidos de informação válidos respondidos em até 30 dias/total de pedidos de informação válidos recebidos no período) x 100.

⁵ Índice de Resposta: = (pedidos de informação válidos respondidos no período/total de pedidos de informação válidos recebidos no período) x 100.

⁶ Índice de Atendimento: = (pedidos de informação válidos atendidos/total de pedidos de informação válidos recebidos no período) x 100.

DESEMPENHO DA REDE DE OUVIDORIA – ACESSO À INFORMAÇÃO

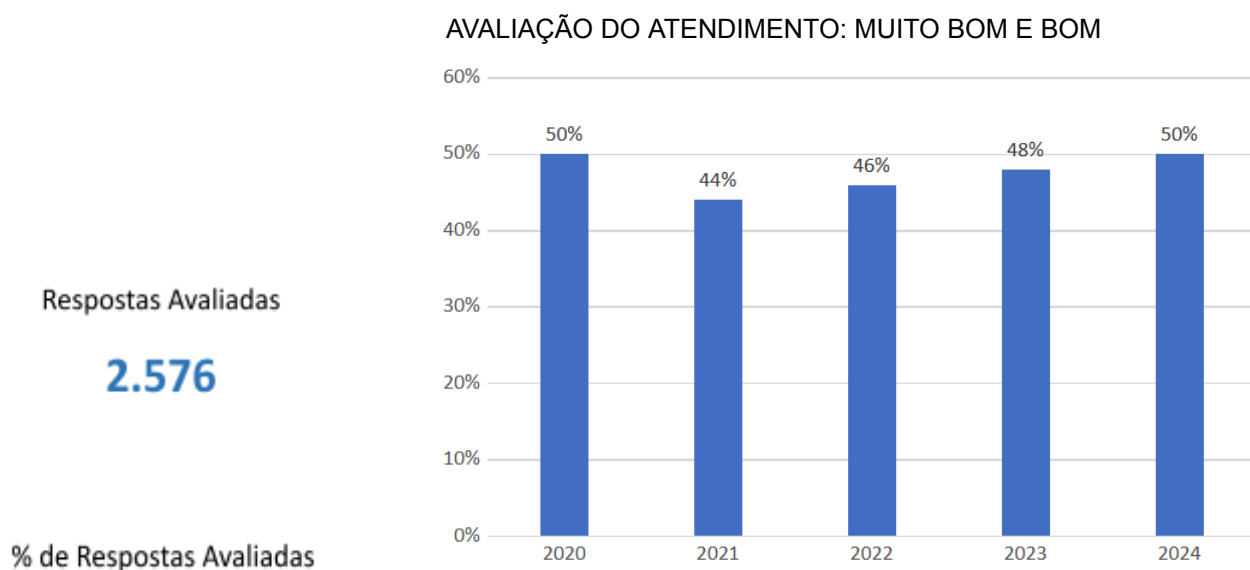
Entidade	Atendido	Em Tratamento	NEGADO											Total Geral	Índice de Resposta	Índice de Atendimento	Índice de Resposta em 20 Dias	Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta
			Não Atendido - Cancelado pelo Requerente / Solicitação repetida	Negado - Não compete ao Poder Executivo	Negado - Ausência de Requisitos Mínimos para atendimento	Negado - Desproporcional ao tempo de	Negado - Exigência de trabalhos adicionais de	Negado - Inexistência de Informação/Documento	Negado - Informação Classificada em TCI	Negado - Informação Pessoal	Negado - Pedido Genérico	Negado - Sigilo Legal						
Sesp	320	19	16	1	2	3	14	1	2	4	5	387	95%	83%	32%	79%		
Sema	71	4	0	2	1		3				2	83	95%	86%	70%	54%		
Ses	64	10	1	2			1				1	79	87%	81%	32%	48%		
Seduc	56	5	2	4	1		1		6		2	77	94%	73%	100%	70%		
Sefaz	33		0	1	1		4	1			1	41	100%	80%	66%	80%		
Sinfra	22	11	1			1	1					36	69%	61%	78%	47%		
Seplag	28	2	0				2		2			34	94%	82%	44%	35%		
CGE	26	3	1		2		1					33	91%	79%	50%	88%		
Indea	20	1	0		1	1			3			26	96%	77%	0%	81%		
PGE	11		0	1	1	2	1	1	1			18	100%	61%	100%	89%		
Intermat	10		0		1			5				16	100%	63%	62%	100%		
Setasc	13	1	1				1					16	94%	81%	0%	75%		
Casa Civil	6	8	0	1								15	47%	40%	60%	27%		
Unemat	14		0		1							15	100%	93%	33%	53%		
Secel	7	4	0						1			12	67%	58%	0%	58%		
Ager	9		0	1								10	100%	90%	0%	80%		
Detran	6		0	1					2			9	100%	67%	73%	100%		
Jucemat	3		0				2					5	100%	60%	94%	80%		
MT Prev	4	1	0									5	80%	80%	80%	40%		
Sedec	5		0									5	100%	100%	58%	100%		
MTI	4		0									4	100%	100%	100%	100%		
Politec	2		0						1		1	4	100%	50%	20%	75%		
Procon	3		0				1					4	100%	75%	83%	25%		
Seaf	3	1	0									4	75%	75%	25%	0%		
SESP – Sispen	0	2	0	1								3	33%	0%	31%	33%		
Bombeiros	2		0									2	100%	100%	27%	50%		
Empaer	2		0									2	100%	100%	89%	100%		
Fapemat	0	2	0									2	0%	0%	100%	0%		
Secitec	0	2	0									2	0%	0%	69%	0%		
Desenvolve	1		0									1	100%	100%	0%	100%		
PJC	0		0								1	1	100%	0%	25%	100%		
Total	745	76	22	8	16	6	4	37	2	18	4	13	951	92%	78%	47%	69%	

4.3 Avaliação do Cidadão

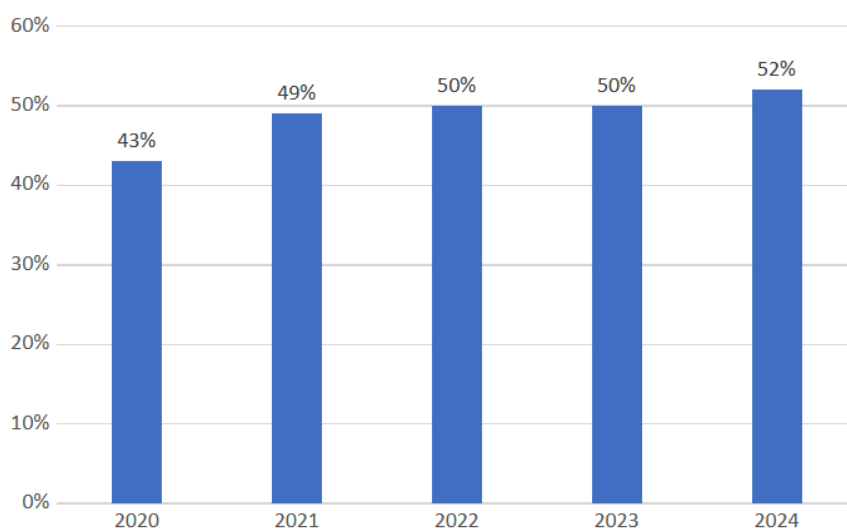
O cidadão pode avaliar o atendimento da ouvidoria por meio de formulário enviado junto com a resposta da manifestação. São enviadas duas perguntas:

1. Como você considera o atendimento prestado pela Ouvidoria?
2. Você considera que sua demanda foi resolvida?

Abaixo apresentamos os percentuais que responderam “muito bom” e “bom” para a primeira pergunta, e “sim” e “parcialmente” para a segunda pergunta.



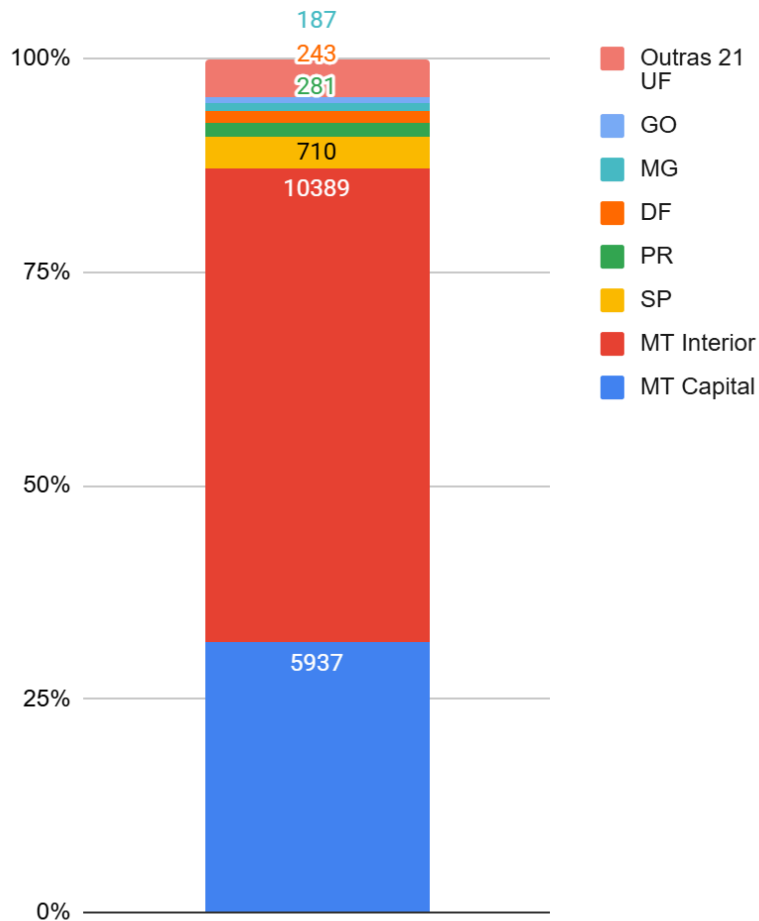
DEMANDA RESOLVIDA: SIM E PARCIALMENTE



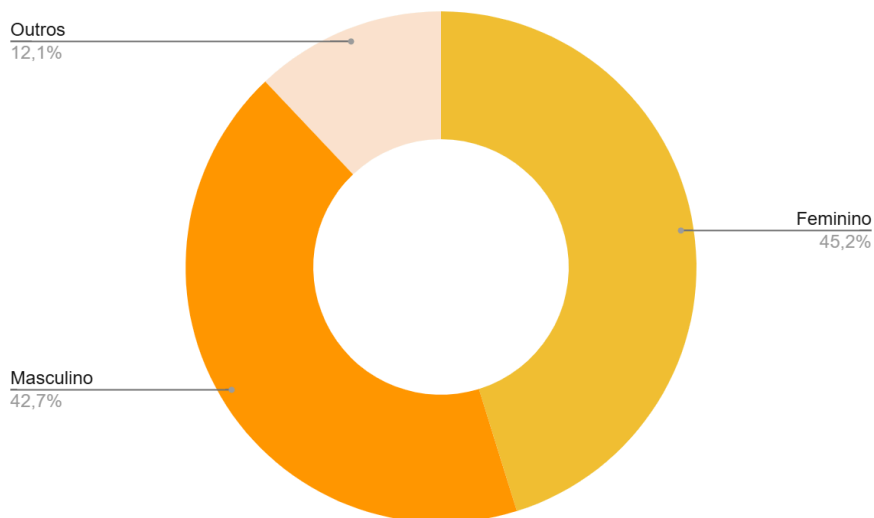
5. PERFIL DO USUÁRIO

5.1 Estado e Cidade de Origem

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR UF

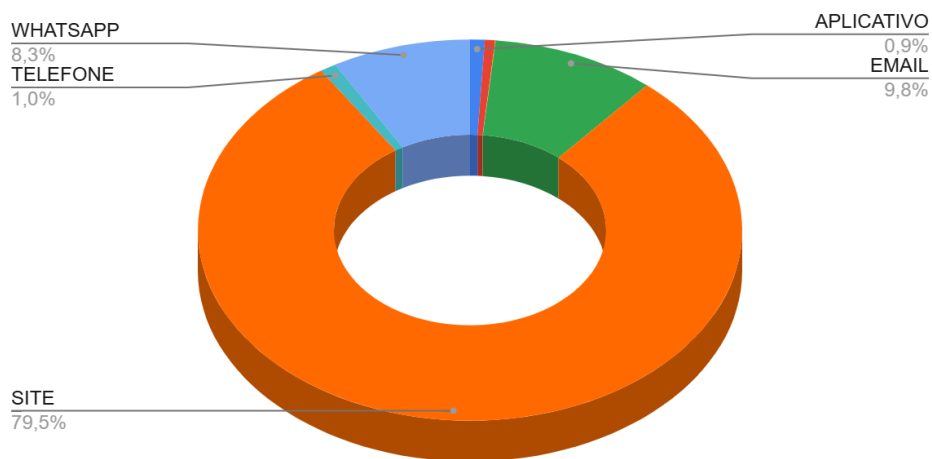


PERFIL DO USUÁRIO - GÊNERO



5.3 Meio de Contato

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR MEIO DE CONTATO



6. GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIA

Considerando a atribuição da SAOGT da gestão da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo, como órgão central de ouvidoria, apresentamos algumas das ações desenvolvidas em 2024.

6.1 Encontro de Ouvidoria e Transparência

Para comemorar os 20 anos da Ouvidoria-Geral do Estado, foi realizado o Encontro 20 Anos de Ouvidoria-Geral do Estado, no auditório da CGE, reunindo mais de 150 pessoas .

ENCONTRO
20 ANOS DE
OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO DE MATO GROSSO

"Inovação e Estratégias para a Ouvidoria Pública"

Comunicação/CGE-MT

CECÍLIA FONSECA
Subcontroladora de Governança e Compliance do Governo do Distrito Federal

ANDRÉ RUELLI
Superintendente de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo da ANEEL

ADRIANA ALVIN
Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman

DOUGLAS REMONATTO
Professor de Filosofia e servidor da CGE-MT

8 DE MAIO
QUARTA-FEIRA

8h30 às 17h30

AUDITÓRIO CGE-MT

INSCRIÇÕES
capacitacoes.controladoria.mt.gov.br (de 24 de abril à 03 de maio)

PÚBLICO-ALVO
Ouvidores e servidores da área de ouvidoria pública

MAIS INFORMAÇÕES
ouvidoria@cge.mt.gov.br
0800.647.1520

CGE
Controladoria
Geral do Estado

Governo de
Mato
Grosso

OUVIDORIA-GERAL
20
ANOS

6.2 Manual do Ouvidor Setorial e Equipe

Em novembro foi publicado o Manual do Ouvidor Setorial e Equipe, um guia completo das atribuições, leis, procedimentos e boas práticas de ouvidoria. Disponível

em: <https://www.ouvidoria.mt.gov.br/documents/d/ouvidoria/manual-do-ouvidor-setorial-final>

6.3 Avaliação de Ouvidoria e Transparência

No segundo semestre foi desenvolvida a Avaliação de Ouvidoria e Transparência, com o objetivo de avaliar os portais institucionais dos órgãos e entidades do poder executivo estadual. A premiação do Ciclo 2024 foi no 2º Encontro de Ouvidoria e Transparência, realizado em abril de 2025.



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em meio às mudanças culturais e tecnológicas a ouvidoria se consolida como canal de contato com os cidadãos.

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência vem atuando de forma a reforçar a atuação da ouvidoria como central no trabalho de melhoria dos serviços prestados.