Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

Plano Anual de

Ouvidoria & Transparência 2025

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....**3**
OBJETIVO.....**3**
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....**4**
RECURSOS.....**4**
PLANO DE AÇÃO - ATENDIMENTO AOS RESULTADOS DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA.....**5**
ATIVIDADES DE ROTINA.....**7**
Gestão da Transparência.....7
Gerir Manifestações de Ouvidoria.....7
Capacitação.....8
MONITORAMENTO.....**8**
COMUNICAÇÃO.....**9**
AVALIAÇÃO.....**9**

(65) 3613-3003
MTI.MT.GOV.BR
RUA DES. CARLOS AVALONE, S/N - PALÁCIO PAIAGUÁS
CEP 78049-903 - CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO
CUIABÁ - MT

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

Mauro Mendes Ferreira - Governador

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Basílio Bezerra Guimarães dos Santos - Secretário de Estado de Planejamento e Gestão

EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Cleberson Antônio Sávio Gomes - Diretor Presidente

César Fernando Berriel Vidotto - Diretor Administrativo

Sócrates Farias de Barros - Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Paulo Márcio Pinheiro Macedo - Diretor de Relacionamento com Cliente

EQUIPE TÉCNICA

Maraporacayama Cardoso Reis - Assistente de Ouvidoria

Gabrielle Cristiny Silva de Arruda - Auxiliar Administrativo

APROVAÇÃO

Diretor Presidente

Plano Anual de Ouvidoria – 2025

Ações/Planejamento – janeiro de 2025 a dezembro de 2025

Cuiabá/MT, 06 de maio de 2025.

Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação.

Centro Político Administrativo

Palácio Paiaguás, Rua C, S/N, Cuiabá/MT, CEP 78.050 – 970

INTRODUÇÃO

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, que, conforme disposto nas Lei Complementares nº162, de 2004 e nº 550, de 2014, a Controladoria Geral do Estado é o órgão central. As ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à CGE, que exerce essa macro-função por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência - SAOGT. De acordo com a Lei Complementar nº 550, de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Portanto, é por meio dele que as manifestações são registradas pelos cidadãos. As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da SAOGT, passam por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais a que se referem.

A Ouvidoria e Transparência da MTI compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo contribuindo para a integração e eficácia do sistema e tem a missão de intermediar a relação entre o cidadão e a administração pública, promovendo o acesso à informação pública e o exercício do controle social.

OBJETIVO

Fortalecer a Ouvidoria e Transparência como um canal estratégico de comunicação e resolução de demandas, garantindo um atendimento eficiente, transparente e satisfatório aos usuários, promovendo a transparência pública na gestão das informações e a melhoria contínua dos processos internos, com foco na ética, agilidade, comprometimento, trabalho em equipe e inovação.

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

O sistema de atendimento apresentou bons resultados, com desempenho satisfatório na maioria dos indicadores. O tempo médio de resposta foi de 4,25 dias, ligeiramente acima da meta de quatro dias, mas sem impacto significativo na eficiência do serviço. O atendimento dentro do prazo de 30 dias alcançou 99,3%, com atrasos pontuais em casos complexos, sugerindo a necessidade de monitoramento para melhoria.

A participação dos usuários nas avaliações foi expressiva, atingindo 41,09%, acima da meta de 30%. Todas as avaliações foram positivas, superando a meta de 90% e indicando alta satisfação. A percepção de resolução das demandas foi de 98,23%, reforçando a qualidade das soluções oferecidas.

A conformidade com a Lei de Acesso à Informação foi plenamente atingida, com 100% dos pedidos respondidos no prazo legal. O sistema demonstrou alta resolutividade e satisfação dos usuários, com oportunidades de ajustes para reduzir o tempo de resposta e aprimorar a gestão de demandas mais complexas.

RECURSOS

A Ouvidoria e Transparência é composta pela Assistente de Ouvidoria, que exerce o papel de Ouvidora Setorial, além de contar com o apoio de uma Auxiliar Administrativa Terceirizada, que oferece suporte essencial nas atividades administrativas e operacionais da unidade.

A Ouvidoria também dispõe de uma sala própria, estrategicamente localizada próxima à recepção da empresa, visando facilitar o acesso físico e garantir discrição no acolhimento de manifestações presenciais.

PLANO DE AÇÃO - ATENDIMENTO AOS RESULTADOS DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Expectativas do usuário	Situação atual	Situação desejada	Ações de tratamento	Prazo
Demandas respondidas com agilidade	O prazo médio de resposta atual é de 4,25 dias.	Manutenção ou Redução do tempo médio de resposta para 4 dias.	1. Orientação e capacitação para as equipes gerenciais através da disseminação das normas de Ouvidoria e Transparência. 2. Capacitação da equipe de Ouvidoria. 3. Padronização de respostas para maior agilidade no atendimento e garantia de uma comunicação eficiente. 4. Agenda periódica de reuniões intersetoriais com objetivo de discutir e priorizar demandas.	31/12/2025
Demandas respondidas no prazo legal.	99,3% das demandas respondidas em até 30 dias.	100% das demandas respondidas no prazo legal.		
Satisfação com o atendimento	100% das avaliações classificadas como positivas	Receber ao menos 90% de avaliações classificadas como positivas	1. Orientação e capacitação para as equipes gerenciais através da disseminação das normas de Ouvidoria e Transparência. 2. Capacitação da equipe de Ouvidoria. 3. Padronização de respostas para qualidade no atendimento. 4. Utilizar linguagem cidadã nos atendimentos.	31/12/2025
Demandas Resolvidas	98,23% dos usuários perceberam sua demanda como totalmente resolvida	90% dos usuários perceberem sua demanda como totalmente resolvida		

Expectativas do usuário	Situação atual	Situação desejada	Ações de tratamento	Prazo
Acesso à Informação	100% dos pedidos de acesso à informação respondidos no prazo legal	100% dos pedidos de acesso à informação respondidos no prazo legal	1. Orientação e capacitação para as equipes gerenciais através da disseminação das normas de Ouvidoria e Transparência. 2. Capacitação da equipe de Ouvidoria. 3. Padronização de respostas para maior agilidade no atendimento e garantia de uma comunicação eficiente.	31/12/2025

AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA				
Expectativas	**Situação atual**	**Situação desejada**	**Ações de tratamento**	**Prazo**
Selo Diamante	99% de aderência aos requisitos	99% de aderência aos requisitos	Elaborar mapeamento de processo com finalidade de padronizar a coordenação e execução do diagnóstico e implementação das melhorias.	31/12/2025

ATIVIDADES DE ROTINA

Gestão da Transparência

1. **Monitoramento do site institucional:** Realizar monitoramentos semanais do site institucional, assegurando a constante atualização e a plena disponibilidade das informações relacionadas à Transparência Ativa.
2. **Acompanhamento do rol mínimo de informações:** Realizar, anualmente, um levantamento da publicação das informações mínimas obrigatórias, conforme estipulado no Anexo I do Decreto Estadual nº 806/2021, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação. O levantamento deve incluir os links de acesso às informações, uma estimativa do percentual de cumprimento do decreto, e os resultados devem ser disponibilizados no Relatório de Gestão da Ouvidoria.
3. **Presidência da Comissão Permanente de Gestão da Informação:** Convocar e presidir as reuniões da comissão, validando classificações e conduzindo as rotinas necessárias, com o objetivo de garantir a correta classificação das informações sigilosas da MTI.
4. **Coordenar a Avaliação de Ouvidoria e Transparência:** conduzir o processo de Avaliação de Ouvidoria e Transparência com base em metodologia elaborada pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT)

Gerir Manifestações de Ouvidoria

1. **Intermediação entre cidadão e administração pública:** Receber e dar o devido tratamento às manifestações encaminhadas por meio dos canais de atendimento de ouvidoria, observando os prazos regulamentares e as metas estabelecidas.
2. **Elaboração de relatórios periódicos:** Com base nos dados das manifestações recebidas, elaborar relatórios periódicos, sendo 01 anual e 04 trimestrais, com o objetivo de avaliar e aprimorar o atendimento e a gestão das manifestações.

Capacitação

Oferecer treinamentos periódicos para aprimorar o conhecimento técnico da equipe, desenvolver habilidades interpessoais, assegurar o cumprimento de prazos e procedimentos, e fortalecer a cultura de ética e integridade.

Cursos planejados para o ano de 2025:

- Governo Aberto: Transparência e Dados Abertos
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
- Controle Social
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
- Inovando na Gestão de Projetos
- Como Implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos
- Linguagem Simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?
- Gestão em Ouvidoria
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública

MONITORAMENTO

O monitoramento e acompanhamento das atividades da Ouvidoria são realizados de forma estruturada e contínua, com o objetivo de garantir a eficiência e a transparência nos processos. Esse controle é realizado da seguinte forma:

- **Ferramentas de controle:** Utilizamos planilhas e indicadores específicos para registrar e acompanhar mensalmente o desempenho das atividades e o fluxo das demandas recebidas.
- **Reuniões periódicas com a Presidência:** Realizamos reuniões mensais com a Presidência, com o objetivo de discutir resultados, desafios e oportunidades de melhoria. Todas as discussões e decisões são formalmente registradas em atas de reunião.
- **Relatórios trimestrais:** A cada trimestre, é elaborado e publicado um relatório resumido das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, oferecendo ainda uma visão geral das demandas recebidas e tratadas no período.
- **Relatório anual completo:** Ao final de cada ano, a Ouvidoria elabora um relatório anual detalhado e estatístico. Esse documento contém a totalidade das demandas recebidas, detalhando os tipos de manifestações (elogios,

reclamações, sugestões, etc.), os prazos de resposta, as áreas envolvidas, os resultados das avaliações de satisfação, dentre outras informações.

Conformidade com a legislação: Todos os relatórios e ações de monitoramento seguem as diretrizes estabelecidas pelo Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que preconiza a transparência e o acesso às informações pelos cidadãos. Essa conformidade garante que os direitos dos usuários sejam respeitados e que a Ouvidoria funcione como um canal efetivo de comunicação entre a administração pública e o cidadão.

COMUNICAÇÃO

Público-Alvo	Objetivo	Canal
Público Interno (colaboradores)	Divulgar mensalmente informações sobre as normas da Ouvidoria, canais de manifestação, Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e temas correlatos, de forma a fortalecer a colaboração entre áreas, visando à rápida resolução de demandas e à prática contínua da transparência nas interações internas e externas.	E-mail institucional
Público Interno (colaboradores)	Cartazes para divulgação dos canais de Ouvidoria.	Murais
Público Externo (cidadãos) e Interno	Divulgar planos, relatórios e demais instrumentos de transparência, com o objetivo de prestar contas sobre as ações e resultados da atuação da Ouvidoria.	Site institucional, e-mail, Intranet

AVALIAÇÃO

A avaliação será feita no final do ciclo anual, no mês de janeiro. Ao final do ciclo, será realizada uma **avaliação dos resultados alcançados**, comparando-os com as metas estabelecidas e as atividades de rotina. Esse processo visa identificar os sucessos e os pontos a serem melhorados, promovendo uma análise crítica de cada atividade desempenhada. Com base nessa avaliação, poderão ser propostas **oportunidades de melhoria** para otimizar os processos e corrigir eventuais desvios, garantindo o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Ouvidoria e Transparência.

Documento assinado digitalmente
gov.br
MARAPORACAYAMA CARDOSO REIS
Data: 07/05/2025 10:45:39-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

CLEBERSON ANTONIO SAVIO GOMES:80180663100
Assinado de forma digital por CLEBERSON ANTONIO SAVIO GOMES:80180663100
Dados: 2025.05.07 10:33:26 -04'00'