



PLANO ANUAL DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA 2024



Empresa Mato-grossense de
Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	3
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.....	7
MONITORAMENTO.....	8
COMUNICAÇÃO.....	9
Dia do Ouvidor - 16 de Março de 2024.....	9
Outras atividades de Disseminação.....	9
AVALIAÇÃO.....	9

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

Cleberon 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 – 2024

Ações/Planejamento – janeiro de 2024 a dezembro de 2024
Cuiabá/MT, 16 de outubro de 2024.

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 diagnóstico situacional da ouvidoria em 2023 revela uma organização comprometida com a melhoria contínua e a satisfação dos usuários. O aumento de 3% no volume de demandas, totalizando 217 registros, indica uma confiança crescente nos serviços da ouvidoria, evidenciando sua importância como canal de comunicação com o público.

A ouvidoria alcançou um tempo médio de resposta de 4,18 dias úteis, com 99,5% das demandas respondidas dentro do prazo legal, pouco abaixo da meta estabelecida em 100% de cumprimento do prazo. Esse resultado demonstra eficiência

no atendimento, destacando a capacidade da equipe em lidar com as demandas de forma ágil e dentro dos parâmetros estabelecidos.

O nível de satisfação dos usuários é notável, com 100% dos avaliadores expressando contentamento com o atendimento, e 85% considerando suas demandas resolvidas. No entanto, a taxa de participação nas avaliações, representando apenas 18,4% dos atendimentos, sugere a necessidade de incentivar um maior número de usuários a fornecer feedback para que a ouvidoria tenha uma visão mais completa e precisa sobre a qualidade percebida pelos usuários em geral.

A diversificação dos canais de atendimento (telefone, WhatsApp, e-mail, presencial e sistema Fale Cidadão) mostra o compromisso da ouvidoria em ser acessível a diferentes perfis de usuários. A preferência dos usuários por registrar demandas diretamente no sistema Fale Cidadão, aliada ao uso intenso do WhatsApp, reforça a necessidade da equipe estar continuamente capacitada e atenta para oferecer um atendimento eficiente nesses canais.

RECURSOS

A Ouvidoria e Transparência é composta pela Assistente de Ouvidoria, que exerce o papel de Ouvidora Setorial e é responsável pelo monitoramento e implementação da Lei 12.527/2011, 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 4,18 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	31/12/2024
Demandas respondidas no prazo legal.	99,5% das demandas respondidas em até 30 dias.	100% das demandas respondidas em até 30 dias.	3. Padronização de respostas para maior agilidade no atendimento e garantia de uma comunicação eficiente.	

Expectativas do usuário	Situação atual	Situação desejada	Ações de tratamento	Prazo
Fornecer Feedback	40 usuários responderam a avaliação de satisfação, representando 18,5% do Total de atendimentos	Receber 30% de avaliações do total de atendimentos realizados	1. Encaminhar formulário de pesquisa em 100% dos atendimentos realizados. 2. Encaminhar solicitação para avaliação em até 24 horas após finalização do atendimento. 3. Solicitar avaliação utilizando linguagem simples, objetiva, de modo a estimular a participação.	31/12/2024

Satisfação com o atendimento	100% das avaliações classificadas como positivas	Receber ao menos 90% de avaliações classificadas como positivas	<ol style="list-style-type: none"> Orientação e capacitação para as equipes gerenciais através da disseminação das normas de Ouvidoria e Transparência. Capacitação da equipe de Ouvidoria. Padronização de respostas para qualidade no atendimento. Utilizar linguagem cidadã nos atendimentos 	31/12/2024
Demandas Resolvidas	85% 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	<ol style="list-style-type: none"> Orientação e capacitação para as equipes gerenciais através da disseminação das normas de Ouvidoria e Transparência. Capacitação da equipe de Ouvidoria Padronização de respostas para maior agilidade no atendimento e garantia de uma comunicação eficiente. 	31/12/2024

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.

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 03 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 2024:

- Gestão em Ouvidoria
- Inclusão de gênero na ponta da língua
- Primeiros passos para o uso da linguagem simples
- Atendimento ao público
- Proteção ao Denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria
- Serviços públicos e defesa do usuário
- Resolução de conflitos aplicada ao contexto de ouvidorias
- Proteção de dados pessoais no setor público
- Acesso à informação

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 quadrimestrais:** A cada quadrimestre, 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

Dia do Ouvidor - 16 de Março de 2024

Em celebração ao **Dia do Ouvidor**, a Ouvidoria publicará uma notícia especial destacando a importância do papel do ouvidor e os resultados obtidos ao longo do ano de 2023.

Estratégia de Comunicação:

- **Data de publicação:** 16 de março de 2024 (Dia do Ouvidor)
- **Veículos de divulgação:** Site oficial da instituição, redes sociais, boletins internos, e-mails para os servidores e parceiros.
- **Objetivo da notícia:** Destacar o trabalho desempenhado pela Ouvidoria ao longo de 2023, ressaltando a importância do ouvidor na promoção de transparência, resolução de conflitos e melhoria dos serviços públicos.

Outras atividades de Disseminação

Disseminar campanhas e orientações com objetivo de engajar colaboradores da MTI sobre a importância da Ouvidoria e das normas de Acesso à Informação, promovendo uma cultura de transparência. As ações incluem campanhas mensais com o objetivo de fortalecer a colaboração entre áreas, visando à rápida resolução de demandas e à prática contínua da transparência nas interações internas e externas.

AVALIAÇÃO

A avaliação será feita no final do ciclo anual, no mês de dezembro. 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, serão propostas **oportunidades de melhoria** para otimizar os processos e corrigir eventuais desvios, garantindo o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Ouvidoria e Transparência.

As informações desta avaliação serão incorporadas ao **Relatório Anual de Ouvidoria**, proporcionando uma visão completa do desempenho da unidade ao longo do período e reforçando o compromisso com a transparência e a melhoria contínua.