

# Plano Anual de Ouvidoria e Transparência

---

## 2026



## **GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Mauro Mendes Ferreira - Governador

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Basílio Bezerra Guimarães dos Santos - Presidente

Cleberson Antônio Sávio Gomes - Membro

Sandro Luís Brandão Campos - Membro

Rogério Luiz Gallo - Membro

Fábio Fernandes Pimenta - Membro

## **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

Shirley Maria de Castro - Técnica Administrativa

Gabrielle Cristiny Silva de Arruda - Auxiliar Administrativa

## **FONTE DA INFORMAÇÃO**

Sistema de Ouvidoria Fale Cidadão

## **APROVAÇÃO**

Diretor Presidente

### **Plano Anual de Ouvidoria e Transparência – 2026**

Ações/Planejamento – janeiro de 2026 a dezembro de 2026

Cuiabá/MT, 05 de março de 2026.

Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação.

Centro Político Administrativo

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

## SUMÁRIO

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO.....                                                      | 3  |
| OBJETIVO.....                                                        | 3  |
| DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....                                         | 3  |
| RECURSOS.....                                                        | 4  |
| PLANO DE AÇÃO - OUVIDORIA.....                                       | 5  |
| PLANO DE AÇÃO - TRANSPARÊNCIA.....                                   | 7  |
| ATIVIDADES DE ROTINA.....                                            | 9  |
| Gestão das manifestações de Ouvidoria.....                           | 9  |
| Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).....                | 9  |
| Gestão da Transparência Ativa.....                                   | 9  |
| Elaboração de relatórios e monitoramento de indicadores.....         | 10 |
| Participação em comissões e grupos de trabalho institucionais.....   | 10 |
| Coordenação de avaliações institucionais.....                        | 10 |
| Comunicação, orientação institucional e desenvolvimento técnico..... | 10 |
| CAPACITAÇÃO.....                                                     | 11 |
| Cursos previstos para o período.....                                 | 11 |
| MONITORAMENTO.....                                                   | 11 |
| COMUNICAÇÃO.....                                                     | 12 |
| AVALIAÇÃO.....                                                       | 13 |

## INTRODUÇÃO

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, por meio da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo. Nos termos das Leis Complementares nº 162/2004 e nº 550/2014, a Controladoria Geral do Estado (CGE) exerce a função de órgão central do sistema, por intermédio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência (SAOGT).

As atividades também observam as diretrizes da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

O sistema informatizado **Fale Cidadão** constitui o canal único para registro de manifestações no âmbito do Poder Executivo Estadual, permitindo que cidadãos registrem suas demandas, posteriormente encaminhadas às ouvidorias setoriais competentes para análise e resposta.

Cada ouvidoria setorial possui acesso restrito à sua respectiva caixa no sistema, sendo responsável pelo tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações recebidas.

Nesse contexto, a Ouvidoria e Transparência da Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação (MTI) integra a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, contribuindo para a padronização de procedimentos, integração institucional e fortalecimento do atendimento ao cidadão.

## OBJETIVO

Fortalecer a Ouvidoria e Transparência da MTI como canal institucional de comunicação entre a empresa e a sociedade, assegurando atendimento eficiente, transparente e resolutivo às manifestações dos cidadãos, promovendo a transparência pública e a melhoria contínua dos processos internos.

## DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

A Ouvidoria e Transparência da Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação (MTI) atua como canal institucional de relacionamento entre a instituição e a sociedade, responsável pelo tratamento das manifestações dos cidadãos e pelo atendimento às solicitações de acesso à informação.

No exercício anterior, a unidade manteve regularidade no atendimento às demandas registradas, com predominância de manifestações relacionadas a serviços digitais e sistemas utilizados pela população para acesso a serviços públicos estaduais.

O número de pedidos formais de acesso à informação permaneceu reduzido em relação ao total de manifestações recebidas, indicando perfil de demanda mais concentrado em solicitações operacionais e esclarecimentos sobre serviços digitais, sem que seja possível inferir, isoladamente, relação direta com o nível de transparência ativa institucional.

Os resultados detalhados da atuação da Ouvidoria encontram-se consolidados no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e Transparência – Exercício 2025, que subsidia o presente planejamento. Com base nesse diagnóstico, o Plano Anual de Ouvidoria e Transparência para 2026 estabelece diretrizes voltadas ao aprimoramento do atendimento ao cidadão, ao fortalecimento da transparência pública e ao uso estratégico das informações provenientes das manifestações registradas.

## **RECURSOS**

A Ouvidoria e Transparência da MTI é composta por equipe técnica formada pela Assistente de Ouvidoria, que exerce a função de Ouvidora Setorial, por servidor(a) ocupante do cargo de Técnico-Administrativo e por Auxiliar Administrativa terceirizada, responsável pelo suporte às atividades administrativas e operacionais da unidade.

A unidade dispõe de sala própria, destinada ao desenvolvimento das atividades da Ouvidoria e ao acolhimento de manifestações presenciais, garantindo condições adequadas de atendimento e tratamento das demandas recebidas.

A unidade utiliza o sistema Fale Cidadão para gestão das manifestações e conta com suporte institucional das áreas técnicas da MTI para tratamento das demandas encaminhadas.

As atividades são desenvolvidas de forma integrada, com distribuição de atribuições relacionadas à análise e tratamento das manifestações, monitoramento de prazos, consolidação de dados e apoio administrativo, assegurando regularidade, continuidade e qualidade no atendimento ao cidadão.

## PLANO DE AÇÃO - OUVIDORIA

| Expectativas do usuário          | Situação atual                                | Situação desejada                          | Ações de tratamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Prazo                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Respostas ágeis às manifestações | Tempo médio de resposta: 8,7 dias.            | Reduzir tempo médio para até 7 dias        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoramento contínuo das manifestações registradas no sistema Fale Cidadão, com acompanhamento do tempo de tramitação das demandas.</li> <li>• Manutenção de controle interno de prazos, com verificação periódica e semanal das manifestações em curso.</li> <li>• Acompanhamento direcionado das manifestações com maior tempo de tramitação ou risco de extrapolação do prazo legal, com articulação junto às áreas responsáveis para viabilizar a conclusão das respostas.<br/>Consolidação mensal do indicador de tempo médio de resposta para acompanhamento gerencial da unidade.</li> <li>• Consolidação trimestral dos indicadores de prazo no Relatório de Gestão da Ouvidoria, com análise da evolução dos resultados e identificação de eventuais desvios.</li> <li>• Comunicação dos resultados à Alta Gestão, quando identificadas variações relevantes ou riscos ao cumprimento dos prazos.</li> </ul> | Monitoramento contínuo – 2026 |
| Cumprimento do prazo legal       | 98,35% das manifestações respondidas no prazo | Alcançar 100% das respostas no prazo legal |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |

|                                   |                                                         |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Satisfação com o atendimento      | 100% das avaliações classificadas como positivas        | Manter $\geq 90\%$ de avaliações positivas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisão periódica do <b>modelo padrão de respostas da Ouvidoria</b>, com foco em linguagem simples, clareza e objetividade.</li> <li>Monitoramento das avaliações registradas no <b>Fale Cidadão</b>, com análise de eventuais avaliações negativas para identificação de padrões de causa.</li> <li>Aperfeiçoamento dos <b>encaminhamentos às áreas responsáveis</b>, buscando maior efetividade na solução das demandas apresentadas pelos usuários.</li> <li>Consolidação de <b>informações recorrentes nas manifestações</b> como subsídio para melhoria dos serviços institucionais.</li> <li>Registro de <b>pontos críticos identificados e comunicação à gestão</b>, quando necessário, para avaliação de medidas de melhoria.</li> <li>Implementação de <b>fluxo de aviso à Alta Gestão</b>, por meio de <i>Alerta de Risco de Imagem</i>, acionado sempre que o <b>Índice de Satisfação da Ouvidoria</b> apresentar resultado inferior a 85% no trimestre.</li> </ul> | Monitoramento contínuo – 2026 |
| Percepção de resolução da demanda | 94,34% dos usuários perceberam a demanda como resolvida | Alcançar $\geq 90\%$ de percepção de resolução |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |

## PLANO DE AÇÃO - TRANSPARÊNCIA

| Expectativas do usuário              | Situação atual                                                             | Situação desejada                         | Ações de tratamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Prazo                         |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Acesso à Informação                  | 100% dos pedidos LAI respondidos no prazo                                  | Manter 100% de atendimento no prazo legal | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoramento contínuo dos pedidos de acesso à informação em tratamento no sistema Fale Cidadão, com acompanhamento do tempo de tramitação das demandas.</li> <li>Acompanhamento direcionado dos pedidos com maior tempo de tramitação, com articulação junto às áreas responsáveis quando necessário para viabilizar a conclusão das respostas.</li> <li>Manutenção de controle interno de prazos, com verificação periódica dos pedidos em curso para prevenir atrasos no atendimento.</li> </ul> | Monitoramento contínuo – 2026 |
| Transparência institucional          | 99% de aderência na Avaliação de Ouvidoria e Transparência (Selo Diamante) | Manter $\geq 99\%$ de aderência           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoramento dos requisitos e critérios das avaliações nacionais de transparência.</li> <li>Revisão periódica das evidências e conteúdos exigidos nos portais institucionais.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ao longo de 2026              |
| Transparência institucional em nível | Índice de 90,98% na                                                        | Atingir $\geq 95\%$ de aderência          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Articulação com áreas responsáveis pelas informações</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                               |

|                                                             |                                                  |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| elevado nas avaliações externas                             | Avaliação Nacional da Transparência Pública      |                                                                                      | <p>quando necessário atualizar ou complementar dados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organização das evidências institucionais para preparação do próximo ciclo de avaliação.</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |                               |
| Informações públicas atualizadas no Portal da Transparência | Índice de Integridade do Portal (Indicador novo) | Implantar monitoramento e manter 0% de links quebrados ou informações desatualizadas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação de monitoramento periódico do Portal da Transparência.</li> <li>• Verificação sistemática de links, menus e conteúdos publicados.</li> <li>• Comunicação às áreas responsáveis para correção de informações desatualizadas.</li> <li>• Consolidação mensal do indicador de integridade do portal para acompanhamento gerencial.</li> </ul> | Monitoramento contínuo – 2026 |

## **ATIVIDADES DE ROTINA**

As atividades de rotina da Ouvidoria e Transparência da MTI compreendem ações permanentes voltadas ao atendimento das manifestações dos usuários, à promoção da transparência institucional e ao cumprimento da legislação de acesso à informação. Essas atividades envolvem o monitoramento de prazos, a articulação com áreas internas, a consolidação de dados institucionais e o acompanhamento de indicadores, contribuindo para o aprimoramento da transparência pública e da qualidade do atendimento ao cidadão.

Entre as principais atividades de rotina desenvolvidas pela unidade, destacam-se:

### **Gestão das manifestações de Ouvidoria**

- Recebimento, registro e tratamento das manifestações encaminhadas pelos canais institucionais da Ouvidoria, com acompanhamento do fluxo das demandas junto às áreas responsáveis pela elaboração das respostas.
- Monitoramento contínuo dos prazos de atendimento e articulação com as áreas internas quando necessário para viabilizar a conclusão das respostas.
- Análise das manifestações recebidas para identificação de temas recorrentes e oportunidades de melhoria dos serviços institucionais.

### **Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**

- Recebimento e acompanhamento dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema SIC, com articulação junto às áreas responsáveis pela prestação das informações solicitadas.
- Monitoramento dos prazos legais de atendimento aos pedidos de acesso à informação.
- Consolidação e análise dos dados de atendimento para acompanhamento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

### **Gestão da Transparência Ativa**

- Monitoramento periódico das informações disponibilizadas no site institucional relacionadas à transparência ativa.
- Verificação da disponibilidade e atualização das informações obrigatórias previstas na legislação.
- Acompanhamento do cumprimento do rol mínimo de informações estabelecido no Decreto Estadual nº 806/2021.

- Apoio à atualização de conteúdos institucionais relacionados à transparência e à divulgação de informações públicas.

### **Elaboração de relatórios e monitoramento de indicadores**

- Monitoramento periódico das informações disponibilizadas no site institucional relacionadas à transparência ativa, incluindo a verificação da disponibilidade e atualização das informações obrigatórias previstas na legislação.
- Acompanhamento do cumprimento do rol mínimo de informações estabelecido no Decreto Estadual nº 806/2021.
- Apoio à atualização de conteúdos institucionais relacionados à transparência e à divulgação de informações públicas.

### **Participação em comissões e grupos de trabalho institucionais**

- Participação em comissões, comitês e grupos de trabalho relacionados à transparência, gestão da informação, proteção de dados pessoais (LGPD) e temas institucionais correlatos.

### **Coordenação de avaliações institucionais**

- Coordenação da **Avaliação de Ouvidoria e Transparência**, conduzida pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT), incluindo a organização das evidências e a articulação com as áreas responsáveis pela disponibilização das informações institucionais.
- Coordenação e acompanhamento das **avaliações externas de transparência pública**, incluindo a verificação dos requisitos avaliados, a organização das evidências institucionais e a articulação com as áreas responsáveis pela disponibilização das informações necessárias.

### **Comunicação, orientação institucional e desenvolvimento técnico**

- Orientação às áreas internas sobre normas e boas práticas relacionadas à Ouvidoria, transparência e acesso à informação.
- Divulgação dos canais de Ouvidoria e de informações institucionais relacionadas à transparência.
- Participação em cursos, treinamentos e eventos voltados ao aprimoramento técnico nas áreas de Ouvidoria, transparência pública, gestão da informação e proteção de dados pessoais.

## **CAPACITAÇÃO**

Promover capacitação voltadas ao aprimoramento técnico da equipe, ao desenvolvimento de habilidades interpessoais e ao fortalecimento da cultura de ética, integridade e transparência institucional.

### **Cursos previstos para o período**

(Os cursos poderão variar conforme disponibilidade de oferta e necessidades institucionais.)

- Acesso à Informação
- Controle Social
- Proteção ao Denunciante e tratamento de denúncias em Ouvidorias
- Inovando na Gestão de Projetos
- Como Implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos
- Ouvidorias Públicas no Enfrentamento ao Racismo
- Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços
- Proteção de Dados Pessoais no Setor Público
- Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral
- Assédio Moral: O que saber e fazer
- Inclusão social e laboral das pessoas com deficiência intelectual ou transtorno do espectro autista

## **MONITORAMENTO**

O monitoramento das atividades da Ouvidoria é realizado de forma estruturada e contínua, com o objetivo de assegurar a eficiência, a transparência e o acompanhamento gerencial das atividades desenvolvidas.

### **Ferramentas de controle**

Utilização de planilhas e indicadores específicos para registrar e acompanhar periodicamente o desempenho das atividades e o fluxo das demandas recebidas.

### **Reuniões periódicas com a Presidência**

Realização de reuniões periódicas com a Presidência para apresentação de resultados, discussão de desafios e identificação de oportunidades de melhoria. As deliberações são registradas em atas.

### **Relatórios trimestrais**

Elaboração e publicação trimestral de relatório sintético contendo as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e visão geral das manifestações recebidas e tratadas no período.

### **Relatório anual**

Elaboração de relatório anual detalhado e estatístico contendo o consolidado das demandas recebidas, incluindo:

- tipos de manifestações
- prazos de resposta
- áreas envolvidas
- resultados das avaliações de satisfação
- análise gerencial dos dados

### **Conformidade legal**

As atividades de monitoramento e os relatórios produzidos observam as diretrizes do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, assegurando transparência e acesso às informações pelos cidadãos.

## **COMUNICAÇÃO**

| <b>Público-Alvo</b>                  | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Canal</b>                         |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Público Interno (colaboradores)      | Divulgar periodicamente informações sobre normas da Ouvidoria, canais de manifestação, Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e temas correlatos, fortalecendo a colaboração entre as áreas e contribuindo para a resolução das demandas. | E-mail institucional                 |
| Público Externo (cidadãos) e Interno | Divulgar planos, relatórios e demais instrumentos de transparência, prestando contas das ações e resultados da atuação da Ouvidoria.                                                                                                                                       | Site institucional, e-mail, Intranet |

## **AVALIAÇÃO**

A avaliação do plano será realizada ao final do ciclo anual, no mês de janeiro. Nesse momento será conduzida análise dos resultados alcançados em comparação com as metas e atividades previstas.

A avaliação permitirá:

- identificar resultados alcançados
- verificar eventuais desvios
- analisar oportunidades de melhoria
- propor ajustes nos processos de trabalho

Esse processo de análise contribui para o aprimoramento contínuo das atividades da Ouvidoria e Transparência e para o fortalecimento da gestão institucional.

À apreciação superior.

Cuiabá, 05 de março de 2026.

Maraporacayama Cardoso Reis  
**Ouvidora Setorial**

Cleberson Antonio Sávio Gomes  
**Diretor Presidente**