



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ

2023- 2026



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

HELDER ZALUTH BARBALHO
GOVERNADOR DO ESTADO

HANA GHASSAN TUMA
VICE-GOVERNADORA

ARTHUR HOUAT NERY DE SOUZA
OUVIDOR GERAL DO ESTADO

EQUIPE TÉCNICA

Glauce dos Reis Queiroz
Kaliana Nunes Botelho Marques
Luã Gabriel dos Santos
Regia Carla da Silva Conceição
Rosiane Costa de Souza
Tailane Samilli de Lira Amorim
Terezinha de Jesus Rodrigues

Estagiária
Maria do Rosário Pacífico Ribeiro

Mediação do Planejamento
Rosiane Costa de Souza

Sistematização e construção textual
Rosiane Costa de Souza
Luã Gabriel dos Santos



OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (OGE)

Palácio dos Despachos “Benedicto Wilfredo Monteiro”,

Av. Dr. Freitas, 2.531. Marco. 66087-812- Belém-PA

(91) 3216 8899 / 8883 / 8897 | E-mail: ouvidoria@palacio.pa.gov.br

Site: <https://ouvidoria.pa.gov.br/>

Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias- SIGO: <https://www.sistemas.pa.gov.br/sigo>

Portal de Serviços do Estado do Pará: <https://www.paradigital.pa.gov.br/#/>

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

2. HISTÓRICO.....	5
3. MARCO LEGAL.....	7
4. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ.....	8
5. CENÁRIO.....	11
6. NEGÓCIO	12
7. VALORES.....	12
8. MISSÃO.....	12
9. VISÃO.....	12
10. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	13
11 CADEIA DE VALORES.....	13
12. PROJETOS ESTRATÉGICOS.....	14
13. MAPA ESTRATÉGICO	20
14. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	21
15. REFERÊNCIAS.....	22

ANEXO

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) foi criada pela Lei nº 8.096, de 01 de janeiro de 2015, como unidade administrativa, vinculada diretamente ao Governador do Estado, com vistas à promoção do exercício da cidadania, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como para dar respostas a questionamentos da sociedade em relação às ações governamentais e, ao mesmo tempo, municiar a administração com subsídios sobre o comportamento da relação governo-sociedade. A natureza da OGE pauta-se no relacionamento interno e externo com o público, de maneira a garantir aos cidadãos o suporte necessário na obtenção de serviços públicos de qualidade.

Apresentamos neste documento o planejamento estratégico para quatro anos de gestão da Ouvidoria Geral do Estado do Pará, a partir do histórico, marco legal, cenário, negócio, missão, visão de futuro, valores, objetivos, projetos e indicadores estratégicos construídos como processo metódico de abordagem racional e científica, que no dizer de Baptista (2007) "supõe uma sequência de atos decisórios, ordenados em momentos definidos e baseados em conhecimentos teóricos, científicos e técnicos".

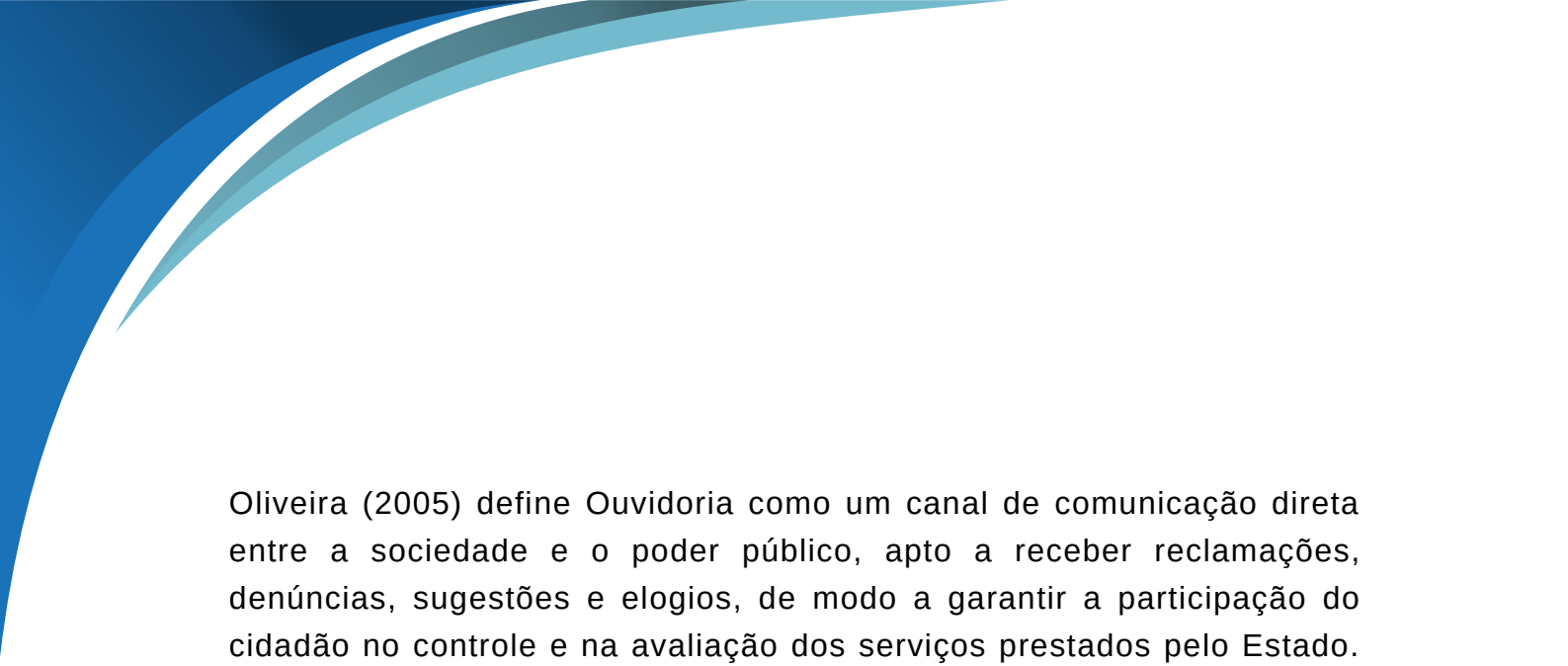
O planejamento estratégico projeta caminhos para o aperfeiçoamento de um sistema de governança pública aliado às transformações digitais, qualificando a oferta dos serviços na interlocução com o cidadão, aperfeiçoando e inovando a gestão pública no estado do Pará.

2- HISTÓRICO

Uma das grandes conquistas com a promulgação da Constituição Cidadã de 1988 diz respeito à inserção da participação social nos assuntos do Estado. A descentralização, o controle público, a participação na formulação de políticas públicas e a transparência são alguns dos marcos da nova república, que contribuem decisivamente para aproximar os cidadãos ao Estado e, conseqüentemente, para o avanço da administração pública.

A nova Carta reuniu em seu texto diversos preceitos acerca da organização e funcionamento da administração pública, bem como a conduta de gestores, com olhar especial para a proteção jurídica da moralidade e da probidade administrativa. Em função disso, houve a necessidade da promoção de uma revolução na forma prática e concreta de conduzir a máquina pública (Pereira, 1998). Daí que o paradigma gerencial surge, do imperativo do Estado ser mais eficiente, reduzir custos, aumentar a qualidade dos serviços prestados e ter uma visão sobre o cidadão não apenas como beneficiário, no sentido puramente assistencial, mas acima de tudo como um consumidor que têm direitos e merece, portanto, a devida atenção.

Os novos traços da administração pública possuem, por conseguinte, como princípios elementares a eficiência, a transparência e participação. É confluência da consolidação democrática, da institucionalização do processo de participação social e de modernização da gestão pública, que se configura a gênese da Ouvidoria Pública, como um instrumento capaz de dar voz ao cidadão, em resposta aos anseios democráticos e emancipatórios da sociedade em busca da cidadania plena. A Ouvidoria é o canal que viabiliza a comunicação entre sociedade de poder público e isto representa uma importante ferramenta gerencial e estratégica para a melhoria do serviço público.



Oliveira (2005) define Ouvidoria como um canal de comunicação direta entre a sociedade e o poder público, apto a receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a garantir a participação do cidadão no controle e na avaliação dos serviços prestados pelo Estado. Tem como principal característica ser um órgão constituído no seio da administração pública, funcionando como uma ferramenta de mediação, técnica não adversarial de resolução de conflitos, pela qual o cidadão busca o auxílio institucional especializado e neutro com a finalidade de solucionar sua questão.

A ouvidoria, como espaço de mediação de conflitos, possibilita às partes transformarem seus problemas em oportunidades para a construção de soluções, antevendo e prevenindo conflitos que podem vir a se tornar em grande adversidade, tanto a gestão, quanto ao cidadão.

A ouvidoria pública representa, portanto, um canal eficiente de diálogo com a população e, do mesmo modo, um celeiro de recomendações para a melhoria da gestão pública. Como efeito, a administração pública além de democratizar, descentralizar e modernizar sua relação com a sociedade, consegue se reinventar a qualquer tempo ao identificar que suas ações, projetos e procedimentos não se alinham às expectativas do seu principal consumidor. Isto faz com que o Governos se aproxime ainda mais da realidade da população e conquiste positivamente a sua confiança.

3- MARCO LEGAL

A Constituição estabeleceu, no Art. 37, princípios que devem ser indispensáveis ao funcionamento da Administração Pública em todos os níveis. Este mesmo artigo trata das diretrizes a serem observadas e aponta para o futuro no que diz respeito à participação dos usuários dos serviços públicos:

Art. 37 – A Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...] § 3º – A lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente:

I– as reclamações relativas à prestação dos serviços público sem geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

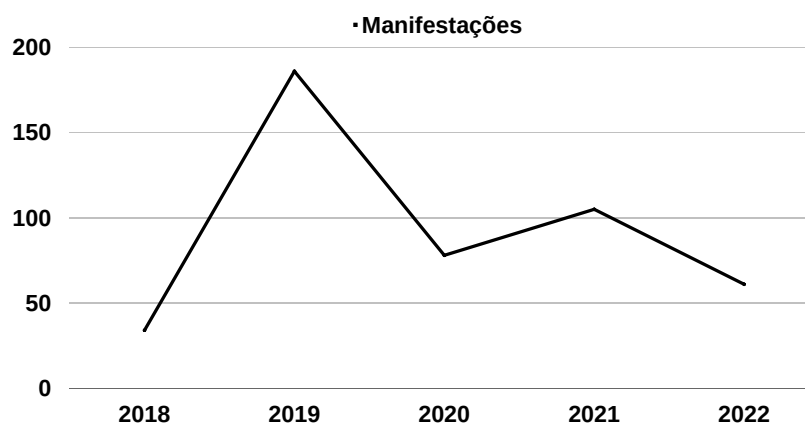
III– a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na Administração Pública.

Os três incisos versam sobre acesso à informação, transparência pública e participação dos usuários, atribuições tipicamente de Ouvidorias Públicas. A Lei Federal Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, e a Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, são os principais instrumentos normativos que norteiam e dão sentido às competências das Ouvidorias Públicas.

4- OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ- OGE

No Pará, o Decreto Estadual Nº 1.359, de 31 de agosto de 2015, regula a Lei Nº 12.527/2011; e o Decreto Estadual Nº 113, de 23 de maio de 2018, regula a Lei Federal nº 13.460/2017. A Ouvidoria Geral do Estado surgiu através da reforma administrativa editada por meio da Lei Nº 8.096, de 1º de janeiro de 2015. A Lei estabelece que a OGE é uma unidade administrativa, vinculada diretamente ao Governador do Estado, com vistas à promoção do exercício da cidadania. Entre as finalidades do órgão estão as de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como para dar respostas a questionamentos da sociedade em relação às ações governamentais e, ao mesmo tempo, municiar a administração com subsídios sobre o comportamento da relação governo-sociedade. (Art. 2º, IV, b). A Ouvidoria Geral do Estado do Pará é formada por um Ouvidor Geral e dois assessores (GEP-DAS-012.4).

De 2019 até dezembro de 2022, é possível identificar uma intensificação no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Estado. Tendo como marco temporal o ano de 2018, a partir de dados que conseguiram ser reunidos, comparados com o ano subsequente, é possível identificar um expressivo volume de manifestações que foram registradas. Em 2020 houve um recuo, provavelmente em função da pandemia, todavia ainda assim o número de manifestações recepcionadas fora maior em comparação à 2018.



Adicionalmente, o Decreto Estadual Nº 113, de 23 de maio de 2019, instituiu a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará, com a missão de coordenar e integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, coordenado pela Ouvidoria Geral do Estado, o que tem sido feito de maneira articulada, integrando todas as Ouvidorias da administração pública estadual.

Como coordenadora da Rede, a Ouvidoria Geral do Estado tem se empenhado em buscar soluções que facilitem a gestão e a integração dos órgãos. Deste modo, está em curso de forma experimental o uso do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO), que permitirá a qualquer cidadão, seja pessoa física ou jurídica, encaminhar sua manifestação (reclamação, denúncia, sugestão e elogio), acompanhar o prazo e receber a resposta por meio eletrônico. O Sistema permitirá o cadastramento e gestão de todos os órgãos responsáveis pelas Ouvidorias com os seus respectivos usuários, objetivando cumprir todas as etapas que determina o Decreto Estadual Nº 113/2019. O referido sistema é desenvolvido pela PRODEPA e encontra-se na fase de testes operacionais no âmbito da OGE.

Outro mecanismo do processo de transformação digital no estado que beneficia a OGE é o sistema de carta de serviços aos usuários, é uma das ferramentas de aprimoramento da gestão pública, à medida em que objetiva qualificar a oferta dos serviços públicos, simplificando a vida do usuário/a e aprimorando a oferta dos serviços dos órgãos públicos no estado. Com o propósito de garantir a eficiência e inovação na administração pública, a Ouvidoria Geral organizou, em parceria com a SEPLAD, PRODEPA e EGPA, a produção e padronização da Carta de Serviços do Pará. Com isso, todos os órgãos da administração direta e indireta começaram a produzir suas cartas, para estar disponíveis em plataformas digitais: o portal de serviços do Pará e o aplicativo de serviços do Pará.

Em janeiro do ano de 2022, como primeira etapa deste processo, ocorreu a formação dos servidores do DETRAN, SEPLAD, EGPA, HEMOPA e SEFA, a partir da base teórica e metodológica que sustenta a construção da Carta de Serviços ao Usuário. A oficina de capacitação disponibilizou as ferramentas e instrumentais para o aprendizado, organização e escrita da Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos presentes na referida oficina. Esses órgãos participantes puderam então escrever, sistematizando seus serviços e devolvendo para a OGE os resultados de suas cartas que foram ajustados conforme as necessidades do processo.

Os principais produtos dessa iniciativa estão sendo desenvolvidos pela PRODEPA. São eles: o portal e o aplicativo de serviços do Pará – ferramentas estas voltadas para o atendimento do cidadão, tendo em vista atender às expectativas quanto a utilização de serviços ofertados pelo Estado, através de um único canal e utilizando um login único. O portal e o aplicativo também servirão como elo de orientação aos cidadãos sobre os serviços do Estado e sobre informações diversas de interesse público.

Além das manifestações tradicionalmente recebidas, a Ouvidoria Geral do Estado também recepciona demandas de grupos sociais, como entidades, sindicatos, associações e movimentos que reivindicam pautas específicas. Além de ouvir os anseios da população, a Ouvidoria Geral busca solucionar os mais diversos problemas enfrentados pelos cidadãos paraenses, cumprindo assim seu papel institucional tal qual fora inscrito na Lei de criação. E, para além disso, a Ouvidoria desempenha outras atividades vistas à promoção do exercício da cidadania.

Inovando no processo de construção da governança pública, a OGE constrói seu planejamento estratégico em uma semana de trabalho interno de sua equipe. A mediação do processo conduziu as reflexões necessárias para traçar os caminhos para os próximos quatro anos de governo.

5-CENÁRIO- MATRIZ SWOT¹

O cenário foi construído como uma espécie de diagnóstico, produzidos por diferentes olhares da equipe de trabalho da OGE. O ambiente interno, aponta para o cenário do qual temos governabilidade e o ambiente externo é o que não temos governabilidade. As forças, fraquezas, oportunidades e ameaças aparecem como subsídio para o planejamento estratégico da OGE.

FORÇAS

1. Equipe técnica e assessoria qualificada;
2. Estrutura física da OGE relativamente adequada;
3. Localização estratégica no centro do poder do governo;
4. Uso do SIGO/PAE como facilidade e agilidade nos processos de trabalho;
5. Ambiente agradável de trabalho.
6. Oportunidade de planejar, alinhar internamente a gestão com a participação da maioria dos servidores;
7. Coordenação/ direção dos processos de transformação digital, mitigação dos incômodos da pandemia no estado do Pará.

FATOR INTERNO

FRAQUEZAS

1. Informalidade nas respostas aos requerentes;
2. Equipe reduzida e com funções indefinidas e, sem proatividade;
3. Logística deficitária para melhorias no espaço físico;
4. Ausência de capacitação da equipe para atender algumas demandas da OGE;
5. Ausência de autonomia financeira;
6. Insegurança no uso do espaço físico;
7. Falta de eficiência na comunicação interna da equipe;
8. Ausência de indicador de monitoramento das melhorias da qualidade dos serviços prestados pelo governo do estado do Pará.

1. Novo cenário político com o Governo Lula na esfera federal;
2. Novas estratégias de comunicação da OGE com o cidadão, exemplo: "Contact Center";
3. Possibilidade de construir e implementar a nova estrutura administrativa da OGE;
4. Visibilidade da OGE para mais cidadãos, em âmbito estadual, a partir das transformações digitais;
5. Estreitamento das relações com instituições de controle de externo;
6. Celebração e implementação de parcerias.

FATOR EXTERNO

1. Decisão política da retirada de autonomia da OGE;
2. Enfraquecimento do uso do SIGO por parte dos cidadãos;
3. Não encaminhamento da reestruturação administrativa- financeira;
4. Ausência de respostas dos órgãos demandados;
5. Pouco conhecimento do cidadão para o acesso e exercício do controle social.

OPORTUNIDADES

AMEAÇAS

¹Forças: competências internas que são vistas como referência para o desenvolvimento do trabalho; Fraquezas: competências internas que interferem ou prejudicam o andamento das atividades do trabalho institucional; Oportunidades: fatores externos que podem alavancar o desempenho do trabalho; Ameaças: fatores externos que podem prejudicar o desempenho do trabalho.

6-NEGÓCIO

Promoção do exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, respondendo aos questionamentos da sociedade em relação às ações governamentais e, ao mesmo tempo, municiando a administração com subsídios sobre o comportamento da relação governo-sociedade.

7-MISSÃO

Ouvir, acolher, acompanhar e responder às manifestações do cidadão, na interlocução e articulação permanente junto aos órgãos da administração pública estadual contribuindo com o aprimoramento, melhoria e qualidade dos serviços públicos prestados.

8-VISÃO

Consolidar-se como instituição de acessibilidade, referência e excelência na interlocução e mediação das demandas do cidadão e da sociedade por meio de melhorias e resolutividade dos serviços prestados pela administração pública do estado do Pará.

9-VALORES

Democracia, Transparência, Eficiência, Ética, Cordialidade, Solidariedade, Justiça social.

10-OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Reestruturar administrativa e financeiramente a OGE;
2. Aprimorar a gestão do trabalho da OGE;
3. Articular processos de transformação digital ampliando os canais de acesso do cidadão aos serviços públicos no estado do Pará.
4. Intermediar as demandas da sociedade civil (grupos, coletivos, associações, representações, partidos políticos etc.) na interlocução com as ações do governo do estado do Pará.

11-CADEIA DE VALOR

FINALÍSTICO

- Atendimento com qualidade das demandas da Ouvidoria Geral do Estado do Pará;
- Melhoria dos serviços públicos ofertados pelo estado do Pará.

GERENCIAL

- Planejamento, avaliação e monitoramento;
- Gestão dos processos de trabalho;
- Comunicação e articulação com secretarias e fundações do estado;
- Aperfeiçoamento dos canais de comunicação com o cidadão.

SUORTE

- Reestruturação administrativa-financeira da OGE;
- Gestão e desenvolvimento de pessoas;
- Desenvolvimento e aperfeiçoamento tecnológico.



RESULTADOS

12-PROJETOS ESTRATÉGICOS

1.OBJETIVO ESTRATÉGICO:

- -Reestruturar administrativa e financeiramente a OGE.

PROJETOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	INDICADOR DE RESULTADO
Reestruturação jurídico/formal da lei de criação da OGE.	Formalizar aos órgãos competentes: SEPLAD e PGE para a criação da lei e orçamento da OGE.	Documentos formalizados.
Acompanhamento administrativo do processo de reestruturação da OGE.	Criar comissão de reestruturação da OGE.	Comissão de reestruturação formada. Plano de reestruturação criado.
Articulação junto aos órgãos estaduais do projeto de reestruturação da OGE.	Acompanhar sistematicamente o processo de reestruturação.	Lei de criação da OGE promulgada. Plano de reestruturação implementado.

Prioridade alta, projetos iniciados em 2019: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2020: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2022: ●

12-PROJETOS ESTRATÉGICOS

2. OBJETIVO ESTRATÉGICO:

- -Aprimorar a gestão do trabalho da OGE.

PROJETOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	INDICADOR DE RESULTADO
Aprimoramento das respostas que a OGE fornece ao cidadão.	Construir padronização nos processos de trabalho	Padronização construída.
Proatividade e engajamento da equipe de trabalho.	Criar fluxos e avaliação dos processos de trabalho.	Fluxo e avaliação criado e implementado. Produção da equipe.
Readequação e melhoria do espaço físico da OGE	Acompanhar sistematicamente o processo de readequação e melhoria do espaço físico da OGE.	Acompanhamento sistemático implementado. Readequação executada. Melhorias executadas.
Formação continuada e permanente para a gestão do trabalho da OGE.	Construir um plano de formação continuada e permanente para a gestão do trabalho da OGE.	Plano de Formação Continuada e permanente construído. Número de servidores da equipe de trabalho capacitados/as.

Prioridade alta, projetos iniciados em 2019: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2020: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2022: ●

12-PROJETOS ESTRATÉGICOS

3.OBJETIVO ESTRATÉGICO:

- Articular processos de transformação digital, ampliando os canais de acesso do cidadão aos serviços públicos no estado do Pará.

PROJETOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	INDICADOR DE RESULTADO
Fortalecimento do uso do Sistema Integrado de Gestão das Ouvidorias do Pará- SIGO.	Intensificar e institucionalizar o uso do SIGO no cotidiano de trabalho da OGE.	Número de manifestações recebidas. Número de processos respondidos.
	Ofertar treinamento no uso do SIGO às equipes de ouvidorias do estado do Pará.	Treinamento ofertado. Número de Ouvidorias treinadas
	Auxiliar nos processos de aprimoramento do SIGO junto a PRODEPA.	Aprimoramento realizado.
	Fortalecer e divulgar a rede de Ouvidorias do estado do Pará, a partir, do uso do SIGO.	Rede de Ouvidorias fortalecidas. Divulgação do papel de ouvidorias no estado do Pará implementada.
	Construir totens digitais do SIGO para uso nas estações cidadania e eventos de grande circulação no Pará.	Totens digitais criados. Número de acessos do SIGO.
	Implantar o Contact Center na interlocução com o uso do SIGO.	Contact Center implantado. Número de manifestações recebidas.

Prioridade alta, projetos iniciados em 2019: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2020: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2022: ●

12-PROJETOS ESTRATÉGICOS

3.OBJETIVO ESTRATÉGICO:

- Articular processos de transformação digital, ampliando os canais de acesso do cidadão aos serviços públicos no estado do Pará.

PROJETOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	INDICADOR DE RESULTADO
Orientação, Monitoramento e Avaliação do Sistema de Cartas de Serviços ao Usuário do estado do Pará.	Subsidiar informações e orientações necessárias para a construção das cartas de serviços dos órgãos estaduais.	Informações e orientações repassadas aos órgãos da administração pública do estado do Pará. Cartas de Serviços construídas.
	Auxiliar no aprimoramento do sistema de cartas de serviços do estado do Pará	Sistema de Cartas de Serviços aprimorado.
Monitoramento do processo de implementação e uso do Portal de Serviços do Estado do Pará.	Monitorar o acesso ao Portal de Serviços do estado do Pará, intermediando melhorias na oferta de serviços públicos no estado do Pará e uso do portal.	Monitoramento implementado. Aprimoramento do Portal de Serviços realizado. Melhorias na oferta do serviço público implementada.
	Acompanhar a criação do aplicativo " na palma da mão", vinculado a tecnologia do Portal de Serviços do estado do Pará.	Aplicativo criado
Gerenciamento do Serviço de Informações ao Cidadão: E-Sic da Casa Civil da Governadoria do Estado do Pará.	Acompanhar de forma sistemática o E-Sic da Casa Civil da Governadoria do Estado do Pará..	E-Sic acompanhado. Demandas do E-Sic encaminhadas. Número de manifestações do cidadão respondidas.

Prioridade alta, projetos iniciados em 2019: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2020: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2022: ●

12-PROJETOS ESTRATÉGICOS

3.OBJETIVO ESTRATÉGICO:

- -Articular processos de transformação digital, ampliando os canais de acesso do cidadão aos serviços públicos no estado do Pará.

PROJETOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	INDICADOR DE RESULTADO
Fortalecimento do Grupo de Transformação Digital	Alinhar teórica, jurídica e metodologicamente o GTD com vistas ao seu funcionamento sistemático e contínuo.	Número de reuniões do GTD realizadas. Número de documentos produzidos.
	Construir o Plano de Transformação Digital do estado do Pará.	Plano de Transformação Digital construído.
	Monitorar a implementação do Plano de Transformação digital no estado do Pará.	Monitoramento implementado.

Prioridade alta, projetos iniciados em 2019: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2020: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2022: ●

12-PROJETOS ESTRATÉGICOS

4.OBJETIVO ESTRATÉGICO:

- -Intermediar as demandas da sociedade civil (grupos, coletivos, associações, representações, partidos políticos etc.) na interlocução com as ações do governo do estado do Pará.

PROJETOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	INDICADOR DE RESULTADO
Audiência de escuta das demandas da sociedade civil do estado do Pará.	Construir uma agenda permanente de recebimento das demandas da sociedade civil do estado do Pará.	Número de demandas recebidas. Número de audiências realizadas.
		Número de demandas da sociedade civil atendida.

Prioridade alta, projetos iniciados em 2019: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2020: ●

Prioridade média, projetos iniciados em 2022: ●

13-MAPA ESTRATÉGICO 2023- 2026

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ-OGE

Promoção do exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando denúncias, reclamações e sugestões e elogios dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, respondendo aos questionamentos da sociedade em relação às ações governamentais e, ao mesmo tempo, municiando a administração com subsídios sobre o comportamento da relação governo-sociedade.

NEGÓCIO

Ouvir, acolher, acompanhar e responder às manifestações do cidadão, na interlocução e articulação permanente junto aos órgãos da administração pública estadual contribuindo com o aprimoramento, melhoria e qualidade dos serviços públicos prestados.

MISSÃO

Consolidar-se como instituição de acessibilidade, referência e excelência na interlocução e mediação das demandas do cidadão e da sociedade por meio de melhorias e resolutividade dos serviços prestados pela administração pública do estado do Pará.

VISÃO

Democracia,
Transparência,
Eficiência,
Ética,
Cordialidade,
Solidariedade,
Justiça social.

VALORES

1. Reestruturar administrativa e financeiramente a OGE;
2. Aprimorar a gestão do trabalho da OGE;
3. Articular processos de transformação digital ampliando os canais de acesso do cidadão aos serviços públicos no estado do Pará.
4. Intermediar as demandas da sociedade civil (grupos, coletivos, associações, representações, partidos políticos etc.) na interlocução com as ações do governo do estado do Pará.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

14-MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O monitoramento é o processo analítico articulado e sistematizado das informações oriundas da implementação do Planejamento Estratégico no que concerne aos objetivos, projetos, ações, metas e indicadores de resultado, para os próximos quatro anos de gestão da OGE. Monitorar é necessário para que no curso do processo se avalie a eficiência, eficácia e efetividade esperada das ações propostas. Para Bracagioli Neto e Gehlen (2008) se resume assim:

O monitoramento trata de algo que está ocorrendo, enquanto a avaliação tem seu foco no que já ocorreu. A finalidade do monitoramento é realizar ajustes no andamento do trabalho, ao passo que a avaliação busca analisar o processo, os produtos, a consecução dos objetivos, as metas e os impactos [...], bem como seu mérito e relevância. (Bracagioli Neto e Gehlen, 2008, p. 54).

A construção do presente planejamento estratégico privilegiou metodologicamente o trabalho coletivo da equipe, que indicou e refletiu sobre o cenário, negócio, missão, visão, valores e objetivos estratégicos.

Para o monitoramento do planejamento, os indicadores de resultados estarão associados com as estratégias para acompanhamento contínuo da execução das ações, o formato escolhido para tal feito, são os Planos de Ação. Este instrumento de trabalho deverá ser construído pelas equipes de trabalho da OGE, permitindo adoção de medidas corretivas para melhorar a operacionalização dos objetivos estratégicos. O plano de ação deve conter os prazos, recursos, parceiros para cada projeto estratégico. Mensalmente as equipes devem compartilhar o desenvolvimento dos planos de ação em curso, por meio de alimentação de uma planilha construída e disponibilizada na rede de trabalho da OGE.

Anualmente o Planejamento Estratégico da OGE será revisitado e, os objetivos estratégicos mensurados em formato de relatório anual de gestão.

O resultado da execução das ações e alcance dos indicadores serão divulgados e socializados como instrumento de gestão, compondo o sistema de governança pública do estado do Pará.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Myrian Veras. Planejamento Social intencionalidade e instrumentação. Veras editora, SP-Lisboa, 2007.

BRACAGIOLI NETO, Alberto; GEHLEN, Ivaldo. Sistemas de monitoramento e avaliação. Planejamento e gestão de projetos [recurso eletrônico]. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2018. p. 53-67, 2018. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/181352/001075740.pdf?sequence=1> Acesso em 12/10/2022.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

OLIVEIRA, João Luís de. Ouvidoria Brasileira, estímulo à cidadania. Entrevista. Revista Organicom, Espaço Aberto, São Paulo: Universidade de São Paulo, v. 7, n.12, 2005.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. Reforma do Estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional. São Paulo: Ed. 34; Brasília: Enap, 1998.

ANEXO

REGISTRO FOTOGRÁFICO DA OFICINA



Equipe da OGE no processo de planejamento

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ

CONVITE:

PLANEJAMENTO DA
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ

OGE OUVIDORIA
GERAL DO
ESTADO DO PARÁ

JAN  

24 a 27 9h00min Gabinete da OGE

OBJETIVO:

Construir o planejamento da Ouvidoria Geral do Estado- OGE projetando a organização para o futuro e indicando os meios necessários para a sua efetivação no período de 2023 a 2026.

