



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

— 2026–2029 —

Construindo uma Ouvidoria acessível, inovadora,
transparente e orientada ao cidadão.



PARTICIPAÇÃO
SOCIAL



ATENDIMENTO
DE QUALIDADE



INTEGRIDADE E
TRANSPARÊNCIA



GESTÃO E
GOVERNANÇA



INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA



RESULTADOS E
EFICIÊNCIA



COMPROMISSO
COM O CIDADÃO

OUVIR PARA ENTENDER • MEDIAR PARA RESOLVER • AGIR PARA TRANSFORMAR

CASA CIVIL

PORTARIA Nº 24/CASA_CIVIL/OGE/GAB/GESTAOADM

“Institui o Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima – OGE/RR para o quadriênio 2026–2029, e dá outras providências”.

A OUVIDORA-GERAL DO ESTADO DE RORAIMA, no uso das atribuições legais que lhe conferem a Lei nº 276, de 16 de novembro de 2000, o Decreto nº 26.553-E, de 11 de fevereiro de 2019, e demais normas aplicáveis,

CONSIDERANDO a necessidade de fortalecimento institucional da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima como órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual;

CONSIDERANDO os princípios da administração pública previstos no art. 37 da Constituição Federal, especialmente os princípios da eficiência, transparência, participação social e controle social;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação;

CONSIDERANDO o Decreto nº 30.108-E, de 08 de abril de 2021, que institui a Política de Governança Pública e Compliance no âmbito do Poder Executivo Estadual;

CONSIDERANDO a necessidade de alinhamento institucional ao Plano Plurianual (PPA) 2026–2029, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável –ODS da Agenda 2030 e ao Plano de Desenvolvimento Sustentável do Estado de Roraima – Roraima 2030;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima – OGE/RR para o período de 2026 a 2029, na forma do Anexo Único desta Portaria.

Art. 2º O Planejamento Estratégico constitui instrumento de gestão institucional destinado a orientar as ações estratégicas, programas, projetos e metas da OGE/RR, visando:

I – fortalecer o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual;

II – ampliar a participação social e o controle social;

III – promover a melhoria contínua dos serviços públicos;

IV – consolidar a governança pública, transparência e integridade;

V – fortalecer a atuação da Ouvidoria como instrumento de escuta ativa e transformação da gestão pública.

Art. 3º Compete às diretorias, assessorias e unidades administrativas da OGE/RR observar e executar as diretrizes, objetivos e metas estabelecidos neste Planejamento Estratégico.

Art. 4º O monitoramento, avaliação e revisão do Planejamento Estratégico serão coordenados pelo Comitê Interno de Governança Pública – GIG da OGE/RR.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Ynaê Araújo Azevedo Cruz
Ouvidora-Geral do Estado de Roraima

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2026-2029

MENSAGEM DA OUVIDORA GERAL

É com grande satisfação e senso de responsabilidade institucional que apresentamos o Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima para o período de 2026 a 2029, instrumento que orientará nossas ações e prioridades nos próximos anos.

Este documento representa um marco na trajetória da instituição ao consolidar, pela primeira vez, um planejamento estratégico estruturado, construído de forma participativa e alinhado às diretrizes do Governo do Estado, às boas práticas de governança pública e aos princípios que norteiam a atuação das ouvidorias públicas brasileiras.

Mais do que estabelecer objetivos, metas e iniciativas, este Planejamento reafirma o compromisso da Ouvidoria-Geral do Estado com a participação social, a transparência, a integridade, a inovação, a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e a melhoria contínua da Administração Pública, fortalecendo a Ouvidoria como espaço permanente de escuta, diálogo e aproximação entre o Estado e a sociedade.

Em um cenário de constantes transformações e de crescente expectativa da sociedade por serviços públicos mais eficientes, acessíveis, resolutivos e humanizados, é fundamental que a Ouvidoria atue de forma cada vez mais estratégica, integrada e orientada por resultados.

Nesse sentido, este Planejamento estabelece caminhos para o fortalecimento institucional, a modernização e padronização de processos, o desenvolvimento e a valorização das pessoas, a consolidação do Sistema Estadual de Ouvidorias, a ampliação da transformação digital e o uso qualificado de dados e informações como instrumentos de apoio à tomada de decisão.

As manifestações recebidas dos cidadãos, sejam reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios ou demais formas de participação, constituem importante fonte de conhecimento sobre a atuação do Poder Público. Transformar essa escuta em informação estratégica é uma das responsabilidades da Ouvidoria, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria, a prevenção de falhas, o aperfeiçoamento dos serviços e das políticas públicas e o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições.

Assumimos, portanto, o compromisso de acompanhar sistematicamente a execução deste Planejamento, avaliar seus resultados e promover os ajustes necessários ao longo de sua vigência, assegurando que os objetivos estabelecidos se traduzam em avanços concretos e perceptíveis para a sociedade roraimense.

A concretização deste Planejamento Estratégico dependerá do comprometimento de nossos servidores, da atuação articulada com os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e, sobretudo, da participação permanente dos cidadãos, protagonistas essenciais na construção de uma Administração Pública mais eficiente, transparente, responsiva e próxima das reais necessidades da população.

Registro meu agradecimento a todos os servidores da Ouvidoria-Geral do Estado que contribuíram para a elaboração deste Planejamento Estratégico, assim como aos órgãos, entidades e parceiros institucionais que participaram deste processo de construção coletiva. Cada contribuição foi fundamental para que este documento refletisse não apenas os desafios da instituição, mas também a visão de futuro que desejamos construir.

Para o ciclo 2026–2029, renovamos o compromisso de atuar com ética, imparcialidade, transparência, responsabilidade, integridade, inovação, respeito e compromisso com o cidadão, fortalecendo a Ouvidoria-Geral do Estado como instrumento de governança, participação e controle social e de aperfeiçoamento permanente da Administração Pública Estadual.

Que este Planejamento seja, acima de tudo, um compromisso com resultados, com a boa governança e com uma Ouvidoria cada vez mais presente, acessível e capaz de transformar a voz do cidadão em oportunidades concretas de melhoria da gestão pública.

Equipe de Desenvolvimento do Planejamento Estratégico da OGERR

Ynaê Araújo Azevedo Cruz (Coordenadora)

Elinete Kilma Leite Sampaio (Subcoordenadora)

Alcimara Oliveira Barreto (Membro)

Darlene Oliveira Alves Maia (Membro)

Luara de Figueiredo Carneiro (Membro)

Iago Bogéa Guimarães (Membro)

Jeziel da Silva Pereira (Membro)

Karine Magalhães Aguiar (Membro)

1. APRESENTAÇÃO

O Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima (OGE/RR) para o período de 2026 a 2029 representa um importante marco no fortalecimento institucional da Ouvidoria Pública Estadual. Elaborado de forma participativa, o documento estabelece as diretrizes que orientarão a atuação da OGE/RR nos próximos quatro anos, reafirmando seu compromisso com a participação social, a transparência, a integridade, a inovação e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Sua construção foi fundamentada na análise do ambiente interno e externo, na identificação dos principais desafios institucionais e no alinhamento às diretrizes estratégicas do Governo do Estado de Roraima, à Estratégia Roraima 2030, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), à Lei Federal nº 13.460/2017 e às boas práticas de governança pública, planejamento estratégico e gestão por resultados.

O Plano contempla a definição da identidade organizacional, do diagnóstico estratégico, dos objetivos, indicadores, metas e iniciativas prioritárias, organizados em sete eixos estratégicos que orientam a modernização institucional, o fortalecimento do Sistema Estadual de Ouvidorias, a qualificação do atendimento ao cidadão, a valorização das pessoas, a transformação digital e o desenvolvimento da inteligência em ouvidoria.

Mais do que um instrumento de gestão, este Planejamento Estratégico constitui um compromisso institucional com a sociedade roraimense, promovendo uma atuação pautada pela ética, eficiência, imparcialidade, inovação, escuta qualificada e fortalecimento da cidadania. Também servirá como referência para o monitoramento dos resultados, a avaliação do desempenho institucional e a revisão periódica das estratégias, assegurando sua aderência às necessidades da administração pública e às expectativas dos cidadãos.

A implementação deste Planejamento dependerá do comprometimento da alta administração, da participação ativa dos servidores, da integração com os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e do fortalecimento da atuação em rede, consolidando a Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima como órgão estratégico de governança, participação social e aperfeiçoamento permanente da gestão pública.

2. METODOLOGIA

A elaboração do Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima (OGE/RR) para o período de 2026–2029 foi conduzida de forma participativa, técnica e orientada por evidências, com base nas diretrizes da administração pública e em boas práticas de planejamento, governança e gestão por resultados.

O processo compreendeu cinco etapas principais:

2.1 Alinhamento Estratégico

Análise dos principais referenciais legais, institucionais e governamentais relacionados à atuação da OGE/RR, incluindo a legislação aplicável às ouvidorias públicas, transparência, proteção de dados, governança, planejamento governamental e referenciais técnicos da CGU, RENOUV e do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

2.2 Diagnóstico Institucional

Análise dos ambientes interno e externo da OGE/RR, contemplando aspectos organizacionais, estruturais, normativos, tecnológicos e de governança. Foram utilizados, entre outros instrumentos, a Matriz SWOT (FOFA), os resultados do MMOuP e a análise dos principais desafios institucionais.

2.3 Construção da Identidade Organizacional

Definição da Missão, Visão de Futuro e Valores Institucionais, estabelecendo os fundamentos que orientam a atuação e a estratégia da OGE/RR.

2.4 Formulação da Estratégia

Estruturação da estratégia em sete Eixos Estratégicos, desdobrados em objetivos, iniciativas, indicadores, metas e marcos de implementação para 2026-2029. Foi elaborado Mapa Estratégico inspirado no Balanced Scorecard (BSC), adaptado à realidade institucional da OGE/RR.

2.5 Validação Institucional

Construção participativa com as unidades da OGE/RR, seguida de análise técnica pelo Comitê Interno de Governança Pública (CIG) e consolidação pela alta administração, assegurando alinhamento institucional e governamental.

3. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

3.1 Apresentação

O Diagnóstico Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima – OGE/RR constitui etapa fundamental para a elaboração do Planejamento Estratégico 2026–2029, permitindo compreender a situação atual da instituição, suas capacidades, fragilidades, oportunidades e principais desafios.

A análise considerou a realidade institucional da OGE/RR, suas competências legais, sua atuação como órgão central do Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo, os resultados do

Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas – MMOuP, as contribuições da equipe e a análise dos ambientes interno e externo. Releitura e modernização da marca da Imprensa Oficial do Estado de Roraima.

O diagnóstico evidenciou que a OGE/RR possui experiência institucional e capacidade técnica relevantes, mas ainda enfrenta desafios relacionados à estrutura organizacional, modernização normativa, infraestrutura física e tecnológica, dimensionamento, qualificação e profissionalização do quadro de pessoal, governança, transformação digital e consolidação do Sistema Estadual de Ouvidorias.

Nesse contexto, destaca-se a necessidade de fortalecer a gestão de pessoas, mediante o adequado dimensionamento do quadro de servidores, a definição de perfis e competências necessários ao desempenho das atribuições institucionais, a promoção da capacitação continuada e a adoção de medidas voltadas à profissionalização e valorização dos servidores da OGE/RR e das unidades integrantes do Sistema Estadual de Ouvidorias.

3.2 Contexto Institucional

Criada pela Lei Estadual nº 276, de 16 de novembro de 2000, a Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima – OGE/RR integra a estrutura organizacional da Governadoria do Estado e exerce papel estratégico na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, na promoção da participação social, na transparência e no aprimoramento da gestão pública.

Ao longo de sua trajetória, a OGE/RR ampliou suas responsabilidades, passando a exercer funções de orientação, articulação, acompanhamento e fortalecimento das unidades de ouvidoria.

Atualmente, coordena tecnicamente 41 unidades, condição que reforça sua responsabilidade institucional como órgão central do Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo.

Entretanto, a estrutura organizacional, administrativa e normativa não acompanhou, na mesma proporção, a ampliação e a complexidade dessas atribuições. O diagnóstico aponta, portanto, a necessidade de modernização da base normativa, fortalecimento da estrutura administrativa, melhoria da infraestrutura física e tecnológica, adequação e profissionalização do quadro de pessoal, desenvolvimento contínuo de competências, padronização e aprimoramento de processos, bem como ampliação da capacidade de governança, monitoramento e utilização estratégica das informações produzidas pelas ouvidorias.

Dessa forma, o fortalecimento institucional da OGE/RR requer atuação integrada sobre sua estrutura, processos, tecnologia e pessoas, com especial atenção à adequação quantitativa e qualitativa do quadro de pessoal e ao desenvolvimento das competências necessárias ao exercício de suas atribuições. Essas medidas são essenciais para assegurar capacidade operacional compatível

com suas competências legais e com o papel estratégico que exerce na coordenação, orientação e fortalecimento do Sistema Estadual de Ouvidorias.

Panorama Institucional da OGE/RR

Aspecto	Situação institucional atual
Base legal	Lei Estadual nº 276, de 16 de novembro de 2000, e decreto regulamentador.
Vinculação administrativa	Governadoria do Estado de Roraima.
Natureza	Órgão central do Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo.
Abrangência	Coordenação técnica de 41 unidades de ouvidoria.
Atendimento	Plataforma Fala.BR e atendimento presencial.
Transparência e acesso à informação	Atuação na transparência ativa e passiva e participação na Comissão Permanente de Gestão do Acesso à Informação (CPGAI).
Maturidade em ouvidoria	MMOuP: nível básico — nível 2.
Governança	Comitê Interno de Governança Pública (CIG) instituído.
Gestão orçamentária	Não possui unidade orçamentária própria.
Gestão de pessoas	Necessidade de dimensionar a força de trabalho, qualificar e desenvolver competências e profissionalizar o quadro de pessoal.
Marco institucional	Primeiro Planejamento Estratégico da OGE/RR, para 2026–2029.

3.3 Diagnóstico pelo Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas – MMOuP

A participação da OGE/RR no Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas – MMOuP constitui importante instrumento de autoconhecimento e desenvolvimento institucional.

A avaliação posicionou a OGE/RR no Nível Básico de maturidade – Nível 2, demonstrando a existência de práticas e capacidades já desenvolvidas, mas também a necessidade de aprimorar e institucionalizar processos.

A análise evidencia oportunidades de evolução especialmente nas áreas de governança, gestão de pessoas, processos de atendimento, participação social, articulação do Sistema Estadual, gestão da informação e do conhecimento, inovação e transformação digital.

Nesse sentido, a evolução da maturidade institucional constitui uma das prioridades do Planejamento Estratégico 2026–2029.

3.4 Análise da Matriz SWOT (FOFA)

A análise SWOT (FOFA) permitiu identificar fatores internos e externos que influenciam a atuação da OGE/RR. No ambiente interno, destacam-se como fortalezas sua atuação como órgão central do Sistema Estadual de Ouvidorias, a experiência técnica acumulada, a utilização da Plataforma Fala.BR e a participação em iniciativas de fortalecimento das ouvidorias. Entre as fragilidades, encontram-se limitações relacionadas à estrutura administrativa, atualização normativa, infraestrutura, dimensionamento e profissionalização do quadro de pessoal, necessidade de capacitação continuada e rotatividade de servidores, além da necessidade de maior institucionalização e padronização de processos. No ambiente externo, destacam-se oportunidades

relacionadas ao avanço das políticas de governança, transparência, integridade, participação social e transformação digital, além da cooperação com instituições parceiras. Entre as ameaças, encontram-se restrições orçamentárias, limitações de recursos humanos especializados e riscos de descontinuidade de políticas públicas. Os resultados da análise SWOT contribuíram para a definição das prioridades, dos Eixos e dos Objetivos Estratégicos do Planejamento 2026–2029.

ANÁLISE SWOT FOFA

AMBIENTE INTERNO	FORÇAS • Vinculação institucional à Governadoria do Estado; • Atuação como órgão central do Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual; • Participação na Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV); • Utilização da Plataforma Integrada Fala.BR; • Existência de sede própria para funcionamento da OGE/RR; • Existência do Comitê Interno de Governança Pública; • Equipe técnica com experiência em planejamento, inovação e ouvidoria pública; • Participação no Projeto Piloto do MMOuP; • Reconhecimento institucional da OGE/RR como órgão central de ouvidoria; • Atuação em programas de participação social e atendimento ao cidadão; • Elaboração e lançamento da Cartilha de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação.	FRAQUEZAS • Necessidade de atualização da Lei de criação da OGE/RR; • Necessidade de atualização do Regimento Interno; • Sistema Estadual de Ouvidorias em processo de estruturação normativa; • Rede Estadual de Ouvidorias ainda não formalizada; • Dependência administrativa e orçamentária da Casa Civil; • Ausência de unidade orçamentária própria; • Estrutura administrativa reduzida; • Necessidade de reforma da sede institucional; • Necessidade de renovação do mobiliário e modernização tecnológica; • Baixa padronização entre algumas ouvidorias setoriais; • Utilização ainda limitada de inteligência de dados; • Necessidade de fortalecimento da cultura de participação social.
AMBIENTE EXTERNO	OPORTUNIDADES • Fortalecimento da Lei nº 13.460/2017; • Apoio técnico da CGU e da RENOUV; • Avanço das políticas de governança pública; • Expansão da transformação digital no setor público; • Crescente demanda social por transparência; • Possibilidade de institucionalização do Sistema Estadual de Ouvidorias; • Ampliação de parcerias com órgãos de controle; • Uso de tecnologia para qualificação do atendimento; • Fortalecimento das agendas de integridade e participação social.	AMEAÇAS • Limitações orçamentárias da administração pública; • Escassez de recursos humanos especializados; • Resistência institucional à participação social; • Rotatividade de gestores públicos; • Descontinuidade de políticas públicas; • Baixo conhecimento da população sobre o papel das ouvidorias; • Cultura organizacional ainda pouco orientada ao cidadão em alguns órgãos.

3.5 Principais Desafios Estratégicos

A partir do diagnóstico institucional, foram identificados como principais desafios da OGE/RR para o período de 2026–2029:

- **Fortalecimento institucional e modernização normativa;**
- **Melhoria da infraestrutura física, administrativa e tecnológica;**
- **Fortalecimento, dimensionamento, profissionalização e valorização das pessoas;**
- **Aprimoramento dos processos, da governança e da gestão de riscos;**
- **Melhoria da qualidade do atendimento e da experiência do usuário;**
- **Ampliação da participação social, transparência e proteção dos direitos dos usuários;**
- **Consolidação do Sistema Estadual e fortalecimento da Rede Estadual de Ouvidorias;**

- Fortalecimento da integridade, ética e proteção de dados; e
- Transformação digital, inovação e inteligência em ouvidoria.

3.6 Síntese do Diagnóstico Estratégico

O diagnóstico demonstra que a OGE/RR possui experiência institucional, capacidade técnica e relevante papel na articulação das ouvidorias do Poder Executivo Estadual, ao mesmo tempo em que necessita avançar no fortalecimento de sua estrutura, governança, gestão de pessoas, processos, infraestrutura e capacidade tecnológica.

Entre os principais aspectos relacionados à gestão de pessoas, destacam-se a necessidade de adequado dimensionamento do quadro de pessoal, desenvolvimento e profissionalização das competências, capacitação continuada, valorização dos servidores e redução dos impactos decorrentes da rotatividade de pessoal, de modo a assegurar maior continuidade, estabilidade e capacidade operacional à instituição.

Os desafios e oportunidades identificados fundamentaram a definição dos sete Eixos Estratégicos e dos 29 Objetivos Estratégicos que orientarão a atuação da OGE/RR no período de 2026–2029.

4. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Com base no diagnóstico institucional e no processo de construção participativa do Planejamento Estratégico, foi definida a Identidade Organizacional da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima (OGE/RR), composta por Missão, Visão de Futuro e Valores Institucionais.

Esses elementos expressam o propósito, a direção de futuro e os princípios que orientam a atuação da OGE/RR no período de 2026–2029.



5. EIXOS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os Eixos Estratégicos constituem as principais linhas de atuação que orientarão a Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima – OGE/RR durante o período de 2026 a 2029. Sua definição decorre do diagnóstico estratégico, da identidade organizacional e das prioridades institucionais identificadas no processo de elaboração deste Planejamento Estratégico.

A partir desses eixos, foram estabelecidos os Objetivos Estratégicos, que traduzem os resultados prioritários a serem alcançados pela instituição e orientam a definição das ações, projetos, indicadores e metas para o período de vigência do Plano.

O Planejamento Estratégico da OGE/RR está estruturado em 7 (sete) Eixos Estratégicos e 29 (vinte e nove) Objetivos Estratégicos, abrangendo o fortalecimento institucional e da governança, o dimensionamento, a profissionalização, a valorização e o desenvolvimento das pessoas, a melhoria do atendimento e da qualidade dos serviços de ouvidoria, a participação social e a transparência, o fortalecimento do Sistema Estadual e da Rede de Ouvidorias, a integridade e a proteção dos direitos dos usuários, bem como a inovação e a transformação digital.

Essa estrutura possibilita organizar as prioridades institucionais de forma integrada, favorecendo o acompanhamento dos resultados, o fortalecimento da capacidade institucional e o alinhamento das iniciativas da OGE/RR à sua missão, visão de futuro e valores institucionais.

O quadro a seguir apresenta os Eixos Estratégicos e os respectivos Objetivos Estratégicos vinculados, evidenciando a organização e o direcionamento estratégico estabelecidos para o período de 2026–2029.

EIXOS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EIXO I	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS
Fortalecimento Institucional, Governança e Infraestrutura Objetivo Geral: Fortalecer a estrutura institucional da OGE/RR por meio da modernização normativa, do aperfeiçoamento da governança, da melhoria dos processos de gestão e da adequação da infraestrutura física, tecnológica e administrativa.	OE 1.1 Fortalecer a base normativa e regimental da OGE/RR OE 1.2 Modernizar a infraestrutura física, patrimonial e logística OE 1.3 Padronizar processos administrativos e a comunicação oficial OE 1.4 Elevar o grau de maturidade institucional da OGE/RR OE 1.5 Fortalecer o Comitê Interno de Governança Pública da OGE/RR OE 1.6 Fortalecer e profissionalizar o quadro de pessoal da Ouvidoria-Geral, promovendo o dimensionamento da força de trabalho e as medidas necessárias à realização de concurso público
EIXO II	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS
Gestão de Pessoas Objetivo Geral: Valorizar e desenvolver os servidores, promovendo capacitação contínua, fortalecimento da liderança, qualidade de vida, ética, integridade e uma cultura organizacional orientada para resultados.	OE 2.1 Implantar política permanente de capacitação OE 2.2 Desenvolver lideranças e competências institucionais OE 2.3 Promover clima organizacional, bem-estar e valorização dos servidores

EIXO III	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS
Excelência no Atendimento e Gestão das Manifestações Objetivo Geral: Aprimorar o atendimento ao cidadão e a gestão das manifestações, promovendo eficiência, humanização, monitoramento e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos	OE 3.1 Padronizar o atendimento e o tratamento das manifestações OE 3.2 Melhorar a qualidade, a clareza e a resolutividade das respostas OE 3.3 Fortalecer o monitoramento de prazos, indicadores e desempenho

EIXO IV	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS
Participação Social, Transparência e Acesso à Informação Objetivo Geral: Ampliar os mecanismos de participação social e de escuta ativa, fortalecer a transparência pública e aproximar a OGE/RR dos cidadãos e servidores públicos.	OE 4.1 Fortalecer a participação social, a escuta ativa e o diálogo com cidadãos e servidores públicos OE 4.2 Manter atualizada e divulgar a Carta de Serviços da OGE/RR OE 4.3 Implantar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos OE 4.4 Fortalecer a avaliação da qualidade dos serviços públicos OE 4.5 Ampliar a transparência ativa e fortalecer a transparência passiva e o acesso à informação, em conformidade com a legislação vigente

EIXO V	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS
Sistema Estadual e Rede de Ouvidorias Objetivo Geral: Consolidar o Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo e fortalecer a Rede Estadual de Ouvidorias por meio da integração, cooperação técnica e padronização das unidades.	OE 5.1 Estruturar e consolidar o Sistema Estadual de Ouvidorias OE 5.2 Padronizar procedimentos e fortalecer o uso do Fala.BR OE 5.3 Fortalecer o monitoramento e a avaliação das ouvidorias setoriais OE 5.4 Implementar programa de visitas técnicas e apoio institucional às ouvidorias OE 5.5 Instituir e expandir a Rede Estadual de Ouvidorias

EIXO VI	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS
Integridade, Ética, LGPD e Proteção ao Usuário Objetivo Geral: Promover a integridade, a ética, a prevenção ao assédio e à discriminação, a proteção de dados pessoais e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos	OE 6.1 Fortalecer a integridade, a ética pública e a prevenção ao assédio OE 6.2 Fortalecer a proteção de dados pessoais e a conformidade com a LGPD OE 6.3 Aprimorar os fluxos de tratamento de manifestações sensíveis OE 6.4 Fortalecer o acesso à informação e a transparência passiva OE 6.5 Implementar o Programa de Integridade da OGE/RR

EIXO VII	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS
Inovação, Transformação Digital e Inteligência Objetivo Geral: Promover a inovação institucional, a transformação digital e o uso estratégico de dados, com governança, segurança, transparência e supervisão humana.	OE 7.1 Modernizar os canais digitais e o atendimento multicanal OE 7.2 Desenvolver inteligência institucional e gestão estratégica de dados OE 7.3 Desenvolver inovação com governança, segurança e validação humana

6. ALINHAMENTO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, instituída pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015, estabelece um plano de ação global composto por 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas, voltados à promoção do desenvolvimento econômico, social, ambiental e institucional de forma integrada e sustentável.

No âmbito da administração pública, os ODS representam importante instrumento de orientação para o planejamento governamental, estimulando a adoção de políticas públicas mais eficientes, inclusivas, transparentes e orientadas para resultados que promovam a melhoria da qualidade de vida da população.

Embora a Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima (OGE/RR) não seja órgão executor de políticas públicas finalísticas relacionadas diretamente às áreas de saúde, educação, infraestrutura ou meio ambiente, sua atuação possui papel estratégico para o fortalecimento da governança pública, da participação social, da transparência, da integridade e do controle social, elementos essenciais para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Por meio do recebimento e tratamento de manifestações dos cidadãos, da promoção da participação social, do monitoramento da qualidade dos serviços públicos, da coordenação do Sistema Estadual de Ouvidorias, da implementação de ações de integridade e do fortalecimento da transparência pública, a OGE/RR contribui para a construção de instituições mais eficazes, acessíveis, responsáveis e alinhadas aos princípios da Agenda 2030.

Nesse contexto, o Planejamento Estratégico 2026–2029 incorpora os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável como referência transversal para a formulação dos eixos, objetivos e projetos estratégicos da instituição, fortalecendo o compromisso da Ouvidoria-Geral com a promoção da cidadania, da boa governança e da melhoria contínua dos serviços públicos.

A análise realizada identificou aderência direta do Planejamento Estratégico da OGE/RR aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável relacionados à saúde e bem-estar, educação de qualidade, trabalho decente, inovação, redução das desigualdades, fortalecimento das instituições e parcerias para implementação de políticas públicas.

A tabela a seguir apresenta a síntese do Alinhamento Estratégico aos ODS:



ODS	DESCRIÇÃO	RELAÇÃO COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
 ODS 4	Educação de Qualidade	 Capacitação e desenvolvimento contínuo dos servidores.
 ODS 5	Igualdade de Gênero	 Prevenção e enfrentamento ao assédio moral, sexual e à discriminação.
 ODS 8	Trabalho Decente e Crescimento Econômico	 Valorização dos servidores e melhoria do ambiente organizacional.
 ODS 9	Indústria, Inovação e Infraestrutura	 Transformação digital, inovação e modernização dos canais de atendimento.
 ODS 10	Redução das Desigualdades	 Ampliação do acesso dos cidadãos aos serviços de ouvidoria e promoção da equidade.
 ODS 16	Paz, Justiça e Instituições Eficazes	 Governança, Transparência, Integridade, Participação Social e Fortalecimento Institucional.
 ODS 17	Parcerias e Meios de Implementação	 Articulação da Rede Estadual de Ouvidorias e cooperação interinstitucional.

6.1 Análise Estratégica:

O ODS 16 apresenta o maior grau de aderência ao Planejamento Estratégico da OGE/RR, por refletir diretamente a missão institucional da Ouvidoria-Geral na promoção da transparência, participação social, integridade, controle social e fortalecimento das instituições públicas.

Os demais ODS atuam de forma complementar e transversal, reforçando o papel da OGE/RR como agente de governança pública e melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade roraimense.

7. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO AO PLANEJAMENTO GOVERNAMENTAL

O Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima (OGE/RR) foi elaborado em consonância com os principais instrumentos de planejamento governamental do Estado, assegurando o alinhamento institucional às prioridades estratégicas da Administração Pública Estadual e às diretrizes voltadas ao fortalecimento da governança, da participação social, da transparência, da integridade, da inovação, da valorização e profissionalização das pessoas e da melhoria da prestação dos serviços públicos.

Nesse contexto, os Eixos, Objetivos, Projetos e Ações Estratégicas da OGE/RR estão alinhados às diretrizes estabelecidas na Estratégia Roraima 2030, instituída pela Lei Estadual nº 1.825, de 18 de

julho de 2024, ao Plano Plurianual (PPA) 2026–2029, bem como aos princípios da boa governança pública, da gestão orientada para resultados e da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.

A atuação da OGE/RR contribui para o fortalecimento da capacidade institucional do Estado, inclusive por meio da valorização, profissionalização e adequada estruturação de sua força de trabalho, ampliando a participação social e os mecanismos de controle social, promovendo a transparência e a integridade pública, estimulando a inovação e a transformação digital e utilizando as informações produzidas pelas ouvidorias como subsídio ao aperfeiçoamento dos serviços e das políticas públicas.

Para evidenciar a lógica de geração de valor público e a relação entre os resultados institucionais pretendidos, os 29 Objetivos Estratégicos da OGE/RR foram organizados em cinco perspectivas complementares. As perspectivas não substituem nem alteram a organização do Planejamento Estratégico nos sete Eixos Estratégicos. Constituem uma visão transversal destinada a demonstrar como o fortalecimento institucional, o desenvolvimento e a profissionalização das pessoas, o aperfeiçoamento dos processos, a inovação e a qualificação do atendimento contribuem, de forma integrada, para a geração de valor público e a entrega de melhores resultados à sociedade.

Por meio da coordenação do Sistema Estadual de Ouvidorias, da promoção da participação social, do fortalecimento dos mecanismos de controle social e da utilização estratégica das informações produzidas pelas manifestações dos cidadãos, a OGE/RR contribui para a implementação das políticas públicas estaduais e para o aperfeiçoamento da gestão governamental.

Dessa forma, o presente Planejamento Estratégico constitui instrumento de alinhamento entre os objetivos institucionais da Ouvidoria-Geral e as diretrizes de desenvolvimento sustentável, governança, fortalecimento da capacidade institucional e profissionalização da gestão pública, inovação e desenvolvimento previstas para o Estado de Roraima no horizonte de 2030.

7.1 Perspectivas Estratégicas

Para demonstrar a relação integrada entre os objetivos institucionais e a geração de valor público, os Objetivos Estratégicos da OGE/RR foram distribuídos em cinco perspectivas complementares. Essa organização apresenta, de forma transversal, como pessoas, processos, governança, integridade, inovação e atendimento ao cidadão contribuem para o alcance dos resultados institucionais e para a melhoria dos serviços públicos. O quadro a seguir apresenta as perspectivas estratégicas, seus respectivos objetivos superiores e os Objetivos Estratégicos a elas vinculados.

PERSPECTIVAS	OBJETIVO ESTRATÉGICO SUPERIOR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS
PERSPECTIVA 1 SOCIEDADE E VALOR PÚBLICO	Fortalecer a confiança do cidadão nas instituições públicas, ampliar a participação social e gerar valor público por meio da escuta qualificada, da transparência e do controle social.	• OE 4.1 – Fortalecer a participação social e o diálogo com a sociedade. • OE 4.2 – Manter atualizada e divulgar a Carta de Serviços da OGE. • OE 4.3 – Implantar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos. • OE 4.4 – Fortalecer a avaliação da qualidade dos serviços públicos. • OE 4.5 – Ampliar a transparência ativa e fortalecer a transparência passiva e o acesso à informação.
PERSPECTIVA 2 USUÁRIO E EXPERIÊNCIA DO CIDADÃO	Garantir atendimento acessível, humanizado, eficiente, resolutivo e centrado nas necessidades do cidadão.	• OE 3.1 – Padronizar o atendimento e o tratamento das manifestações. • OE 3.2 – Melhorar a qualidade, clareza e resolutividade das respostas. • OE 6.3 – Aprimorar os fluxos de tratamento de manifestações sensíveis. • OE 6.4 – Fortalecer o acesso à informação e a transparência passiva. • OE 7.1 – Modernizar os canais digitais e o atendimento multicanal.
PERSPECTIVA 3 PROCESSOS INTERNOS E GOVERNANÇA	Fortalecer a governança institucional, aperfeiçoar processos, integrar o Sistema Estadual de Ouvidorias e promover maior eficiência administrativa.	• OE 1.1 – Fortalecer a base normativa e regimental da OGE/RR. • OE 1.2 – Modernizar a infraestrutura física, patrimonial e logística. • OE 1.3 – Padronizar processos administrativos e comunicação oficial. • OE 1.5 – Fortalecer o Comitê Interno de Governança Pública. • OE 5.1 – Estruturar e consolidar o Sistema Estadual de Ouvidorias. • OE 5.2 – Padronizar procedimentos e fortalecer o uso do Fala.BR. • OE 5.3 – Fortalecer o monitoramento e a avaliação das ouvidorias setoriais. • OE 5.4 – Implementar programa de visitas técnicas e apoio institucional. • OE 5.5 – Fortalecer a Rede Estadual de Ouvidorias.
PERSPECTIVA 4 PESSOAS, APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Fortalecer as competências, a valorização profissional e a capacidade institucional da OGE/RR, promovendo o desenvolvimento contínuo das pessoas e a melhoria do desempenho organizacional.	• OE 2.1 – Estruturar programa permanente de capacitação e desenvolvimento. • OE 2.2 – Desenvolver competências técnicas e comportamentais dos servidores. • OE 2.3 – Fortalecer a cultura de ética, integridade, respeito e prevenção ao assédio e à discriminação. • OE 1.6 – Fortalecer e profissionalizar o quadro de pessoal da OGE/RR, mediante dimensionamento da força de trabalho e medidas necessárias à realização de concurso público.
PERSPECTIVA 5 INOVAÇÃO, INTELIGÊNCIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Promover inovação, inteligência institucional, transformação digital e evolução contínua da maturidade organizacional, fortalecendo a capacidade da OGE/RR de gerar conhecimento, apoiar decisões e oferecer serviços públicos cada vez mais eficientes e acessíveis.	• OE 1.4 – Elevar o grau de maturidade institucional da OGE/RR. • OE 3.3 – Fortalecer o monitoramento de prazos, indicadores e desempenho. • OE 7.2 – Desenvolver Inteligência Institucional e Gestão Estratégica de Dados. • OE 7.3 – Desenvolver inovação com governança, segurança e validação humana.

8. MAPA ESTRATÉGICO DA OGE/RR (2026–2029)



MAPA ESTRATÉGICO

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

2026 – 2029



ESCUTA
DIÁLOGO
SOLUÇÃO
RESULTADOS



MISSÃO

Promover a escuta ativa, transformar demandas em soluções e fortalecer a cidadania, contribuindo para a construção de um Estado mais justo, eficiente e participativo.



VISÃO 2029

Ser referência em participação social, transparência e mediação, promovendo a proteção de direitos e a melhoria contínua dos serviços públicos.



PERSPECTIVA

1

DO CIDADÃO E DA SOCIEDADE

- Ampliar a Participação Social.
- Fortalecer a Transparência.
- Melhorar a qualidade do Atendimento.
- Garantir a Proteção dos Direitos do Usuário.
- Aumentar a Confiança na Ouvidoria.



PERSPECTIVA

2

DE PROCESSOS INTERNS

- Modernizar Processos e Normativos.
- Fortalecer o Sistema Estadual de Ouvidorias.
- Implantar Governança e Gestão de Riscos.
- Aprimorar Monitoramento e Avaliação.
- Consolidar Inteligência em Ouvidoria.
- Fortalecer Canais Digitais e Inovação.



PERSPECTIVA

3

DE APRENDIZADO E INOVAÇÃO

- Desenvolver competências dos servidores.
- Fortalecer a cultura organizacional.
- Promover a inovação.
- Impulsionar a transformação digital.
- Gerenciar o conhecimento.
- Fortalecer a ética e a integridade.



PERSPECTIVA

4

DE RECURSOS E SUSTENTABILIDADE

- Fortalecer a estrutura institucional.
- Atualizar e aprimorar a legislação.
- Buscar autonomia técnica.
- Melhorar a infraestrutura física e tecnológica.
- Aprimorar a gestão administrativa.
- Dimensionar, fortalecer e profissionalizar o quadro de pessoal da OGE/RR.
- Valorizar e desenvolver as pessoas.



VALORES



Imparcialidade



Humanização



Mediação



Transparência



Compromisso
com a melhoria
dos serviços públicos



Compromisso
com o cidadão



Ética e
Integridade



HORIZONTE DE EXECUÇÃO

2026

Estruturar,
Planejar e Iniciar

2027

Executar,
Implementar
e Consolidar

2028

Expandir,
Integrar e Avaliar

2029

Consolidar,
Aprimorar e Gerar
Valor

OUVIDORIA: A VOZ DO CIDADÃO
POR UM RORAIMA MAIS JUSTO E PARTICIPATIVO

*Escutar
Transformar
Servir*

09. PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS DA OGE/RR (2026–2029)

O Portfólio de Projetos Estratégicos reúne iniciativas prioritárias destinadas a viabilizar a implementação dos Objetivos Estratégicos do Planejamento Estratégico da OGE/RR, contribuindo para o fortalecimento institucional, a modernização da gestão, a valorização e profissionalização das pessoas, a participação social e a melhoria dos serviços públicos

 PROJETOS ESTRATÉGICOS OGE/RR 2026–2029 	
PROJETO ESTRATÉGICO	FINALIDADE
1  Fortalecimento Institucional da OGE/RR	Modernizar a base normativa, fortalecer a estrutura institucional e aprimorar a governança da OGE/RR.
2  Modernização e Reforma da Sede	Melhorar a infraestrutura física, mobiliária, tecnológica, patrimonial e as condições de acessibilidade e atendimento.
3  OGE Capacita e Valoriza	Promover capacitação contínua, desenvolvimento de competências, valorização, bem-estar e fortalecimento das equipes.
4  Evolução MMOuP	Elevar progressivamente o nível de maturidade institucional da OGE/RR com base no Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas.
5  Participa Roraima	Ampliar a participação social, a escuta ativa e a avaliação dos serviços públicos por meio de ações presenciais, itinerantes e pesquisas de satisfação.
6  Conselho de Usuários dos Serviços Públicos	Implantar e fortalecer mecanismo permanente de participação dos usuários na avaliação e melhoria dos serviços públicos.
7  OGE Acessível	Ampliar a acessibilidade, inclusão e condições de acesso aos canais e serviços de ouvidoria.
8  Sistema Estadual de Ouvidorias – SEO/RR	Estruturar, integrar e fortalecer tecnicamente as ouvidorias do Poder Executivo Estadual sob coordenação da OGE/RR.
9  Ouvidoria em Rede	Fortalecer e Rede Estadual de Ouvidorias, a cooperação interinstitucional, o intercâmbio de experiências e a disseminação de boas práticas.
10  Ouvidoria Itinerante e Visitas Técnicas	Ampliar a presença institucional da OGE/RR e promover orientação, acompanhamento e apoio técnico às ouvidorias.
11  Manual Fala.BR e Padronização do Atendimento	Padronizar procedimentos, fluxos, atendimento, tratamento das manifestações e utilização da Plataforma Fala.BR.
12  Integridade, Ética e Prevenção ao Assédio	Fortalecer a cultura de integridade, ética, respeito e prevenção ao assédio e à discriminação no âmbito de atuação da OGE/RR.
13  Transparência e Dados Abertos	Fortalecer a transparência ativa, a prestação de contas, o acesso à informação e a disponibilização de dados de interesse público.
14  Inteligência em Ouvidoria	Estruturar inteligência institucional, indicadores, painéis gerenciais, Business Intelligence e análise estratégica de dados para apoio à decisão.
15  OGE Digital e Inovação	Modernizar canais e processos, implementar soluções digitais e recursos de inteligência artificial, quando aplicáveis, com governança, segurança e supervisão humana.

10. PLANO DE AÇÃO ESTRATÉGICO 2026–2029

O Plano de Ação Estratégico 2026–2029 constitui o instrumento de operacionalização do Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima – OGE/RR, traduzindo os objetivos estratégicos em ações, indicadores, metas, responsabilidades e prazos de execução.

Estruturado com base nos sete Eixos Estratégicos, o Plano orienta a implementação das prioridades institucionais e possibilita o acompanhamento dos resultados ao longo do período de 2026 a 2029, fortalecendo a governança, a gestão por resultados e a melhoria contínua.

10.1 Responsabilidades pela Execução

A execução do Plano de Ação observará a estrutura institucional vigente da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima – OGE/RR e sua organização funcional interna.

Considerando que a OGE/RR ainda não dispõe de estrutura administrativa formalmente instituída em unidades organizacionais, a distribuição das atividades ocorre, no âmbito interno, por meio da atribuição de funções de coordenação aos Ouvidores e da atuação das assessorias disponíveis, conforme as designações vigentes e as necessidades institucionais.

Para fins deste Plano, considera-se Responsável Principal a autoridade, instância ou área funcional encarregada de coordenar, acompanhar e promover a execução do respectivo objetivo estratégico, sem prejuízo da atuação conjunta das demais áreas funcionais, assessorias e agentes envolvidos.

A indicação do Responsável Principal não implica execução exclusiva das ações vinculadas ao objetivo, cabendo aos responsáveis pelo apoio à execução contribuir de acordo com suas competências, atribuições e designações.

As referências às áreas funcionais constantes deste Plano correspondem à organização interna adotada pela OGE/RR para a distribuição e coordenação das atividades e não implicam a criação de unidades administrativas ou alteração da estrutura organizacional formalmente instituída.

O detalhamento das responsabilidades, atividades, entregas e prazos será realizado nos Planos de Ação Anuais das áreas funcionais.

10.2 Planos de Ação Anuais das Áreas Funcionais

Para assegurar a implementação do Planejamento Estratégico 2026–2029, as áreas funcionais da OGE/RR elaborarão, anualmente, seus respectivos Planos de Ação, em consonância com os eixos, objetivos, ações, indicadores e metas institucionais estabelecidos neste Plano.

Os Planos de Ação Anuais constituirão instrumentos de desdobramento operacional do Planejamento Estratégico e deverão identificar, conforme aplicável, as ações e atividades a serem desenvolvidas, os objetivos estratégicos aos quais se vinculam, os responsáveis, os prazos, as

entregas previstas e os meios de verificação dos resultados. A elaboração dos Planos de Ação Anuais deverá considerar as competências, atribuições e designações vigentes, bem como as prioridades institucionais definidas para cada exercício.

Os Planos de Ação Anuais serão submetidos à apreciação do Comitê Interno de Governança Pública – CIG/OGE e à aprovação do Ouvidor-Geral do Estado, constituindo referência para o acompanhamento da execução e para o processo de monitoramento e avaliação do Planejamento Estratégico.

A eventual instituição, alteração ou reestruturação da estrutura administrativa da OGE/RR durante a vigência deste Planejamento Estratégico implicará a adequação das responsabilidades e dos Planos de Ação Anuais às unidades organizacionais formalmente instituídas, preservado o alinhamento aos eixos, objetivos e resultados estratégicos estabelecidos para o período de 2026 a 2029.

PLANO DE AÇÃO ESTRATÉGICO 2026–2029	
EIXO I – FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL, GOVERNANÇA E INFRAESTRUTURA	
Objetivos Estratégicos Vinculados	
OE 1.1 – Fortalecer a base normativa e regimental da OGE/RR OE 1.2 – Modernizar a infraestrutura física, patrimonial e logística OE 1.3 – Padronizar processos administrativos e comunicação oficial	OE 1.4 – Elevar o grau de maturidade institucional da OGE/RR OE 1.5 – Fortalecer o comitê interno de governança pública da OGE OE 1.6 – Fortalecer e profissionalizar o quadro de pessoal da Ouvidoria-Geral, promovendo o dimensionamento da força de trabalho e as medidas necessárias à realização de concurso público.
OE 1.1 – Fortalecer a base normativa e regimental da OGE/RR	
Descrição: Revisar a legislação de criação da Ouvidoria Geral do Estado de Roraima, promover a atualização do marco normativo institucional, redefinir competências organizacionais, adequar a estrutura administrativa e funcional, regulamentar o Sistema Estadual de Ouvidorias e estabelecer instrumentos normativos que fortaleçam a atuação da OGE/RR como órgão central de coordenação, supervisão e desenvolvimento das ouvidorias públicas estaduais.	
Responsável Principal: Ouvidor-Geral. Apoio à Execução: Área Funcional de Consultoria Jurídica, CIG/OGE e assessorias envolvidas.	
Indicador: Percentual de instrumentos normativos atualizados ou instituídos. O que mede: O avanço da atualização e institucionalização da base normativa da OGE/RR. Fórmula: (Instrumentos atualizados ou instituídos ÷ Instrumentos previstos) × 100. Meta: Atualizar ou instituir 100% dos instrumentos normativos previstos até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas	
• Atualizar a Lei de criação, o Decreto regulamentador, o Regimento Interno e os demais normativos institucionais. • Implementar a reestruturação organizacional da OGE/RR, com definição de unidades, competências, cargos e atribuições. • Regulamentar e fortalecer o Sistema Estadual de Ouvidorias. • Instituir os instrumentos de organização e funcionamento da OGE/RR, incluindo o Manual de Organização. • Implantar processo permanente de revisão, divulgação e atualização normativa.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas

Previsto em 2026	Diagnóstico normativo concluído; propostas de atualização da Lei, do Decreto, do Regimento Interno e da estrutura organizacional elaboradas.
Previsto em 2027	Marco normativo aprovado; reestruturação organizacional e regulamentação do Sistema Estadual iniciadas.
Previsto em 2028	Estrutura institucional implantada; normativos complementares atualizados; servidores orientados sobre os novos instrumentos.
Previsto em 2029	Marco normativo consolidado; processo permanente de atualização instituído; OGE/RR fortalecida como órgão central do Sistema Estadual.
OE 1.2 – Modernizar a infraestrutura física, patrimonial e logística	
Descrição: Promover a reforma e modernização da estrutura física da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, bem como a renovação dos recursos patrimoniais, tecnológicos e logísticos, assegurando melhores condições de trabalho aos servidores, acessibilidade aos usuários, eficiência operacional e qualidade no atendimento ao cidadão.	
Responsável Principal: Ouvidor-Geral. Apoio à Execução: Assessorias e áreas funcionais envolvidas, mediante articulação com os órgãos competentes.	
Indicador: Percentual de melhorias de infraestrutura implementadas.	
O que mede: O grau de execução das melhorias físicas, patrimoniais, tecnológicas e logísticas.	
Fórmula: (Melhorias implementadas ÷ Melhorias previstas) × 100.	
Meta: Implementar 100% das melhorias prioritárias previstas até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas	
• Elaborar e implementar o Plano de Modernização da Infraestrutura da OGE/RR. • Reformar e adequar a sede, assegurando acessibilidade, segurança e atendimento humanizado. • Renovar mobiliário, equipamentos de informática, comunicação e demais recursos tecnológicos. • Estruturar espaços para reuniões, capacitações, atividades híbridas e integração institucional. • Fortalecer a gestão patrimonial e logística, incluindo veículo para a Ouvidoria Itinerante e visitas técnicas.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico da infraestrutura concluído; Plano de Modernização e projetos prioritários elaborados.
Previsto em 2027	Reforma e modernização iniciadas, conforme disponibilidade de recursos; gestão patrimonial implantada; aquisição do veículo encaminhada
Previsto em 2028	Ambientes físicos e tecnológicos adequados; Ouvidoria Itinerante em funcionamento; práticas de acessibilidade e sustentabilidade implementadas.
Previsto em 2029	Plano de Modernização concluído e avaliado; infraestrutura física, tecnológica, patrimonial e logística consolidada
OE 1.3 – Padronizar processos administrativos e comunicação oficial	
Descrição: Estruturar, documentar e padronizar os processos administrativos, operacionais e de comunicação institucional da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, promovendo maior eficiência, transparência, segurança da informação, integração das unidades organizacionais e uniformidade dos procedimentos internos.	
Responsável Principal: Área Funcional de Planejamento e Gestão Administrativa	
Apoio à Execução: CIG/OGE, assessorias e demais áreas funcionais.	
Indicador: Percentual de processos e instrumentos padronizados.	
O que mede: O nível de padronização dos processos de trabalho e da comunicação oficial.	
Fórmula: (Processos e instrumentos padronizados ÷ Total previsto) × 100.	
Meta: Padronizar 100% dos processos críticos e instrumentos de comunicação previstos até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas	
• Mapear, simplificar e padronizar os processos administrativos, gerenciais, finalísticos e de apoio. • Elaborar e manter atualizado o Manual de Processos e Procedimentos da OGE/RR. • Instituir Procedimentos Operacionais Padrão para atividades críticas e recorrentes. • Padronizar documentos oficiais, comunicação institucional, tramitação no SEI e gestão documental. • Organizar repositório institucional de normas, manuais, modelos e documentos de referência.	

Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Processos prioritários mapeados; fluxos, responsabilidades e modelos de documentos definidos.
Previsto em 2027	Manual de Processos e Procedimentos e POP instituídos; tramitação no SEI e comunicação oficial padronizadas.
Previsto em 2028	Processos integrados e monitorados; repositório institucional implantado; servidores capacitados.
Previsto em 2029	Modelo de gestão por processos consolidado, revisado e incorporado à rotina institucional.
OE 1.4 – Elevar o grau de Maturidade Institucional da OGE/RR	
Descrição: Promover a evolução contínua da maturidade institucional da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, com base no Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOUP) da Controladoria-Geral da União (CGU), fortalecendo a governança, a gestão, os processos, a participação social, a transparência e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.	
Responsável Principal: Área Funcional de Planejamento Apoio à Execução: CIG/OGE e demais áreas funcionais.	
Indicador: Índice de Maturidade Institucional da OGE/RR. O que mede: O nível de aderência da OGE/RR às dimensões do MMOUP. Fórmula: (Pontuação obtida ÷ Pontuação máxima do modelo) × 100. Meta: Elevar em pelo menos 30% o índice de maturidade institucional até dezembro de 2029, em relação ao diagnóstico de 2026. Meta Complementar: Elevar o nível de maturidade institucional da OGE/RR do Nível 2 para, no mínimo, o Nível 4 do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP) até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Realizar avaliações periódicas de maturidade com base no MMOUP. - Elaborar, implementar e revisar o Plano de Evolução da Maturidade Institucional. - Incorporar as dimensões do MMOUP ao planejamento, à governança e ao monitoramento institucional. - Implementar melhorias nas áreas prioritárias identificadas nas avaliações. - Capacitar servidores e disseminar práticas de melhoria contínua e gestão por resultados.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico de maturidade concluído; Plano de Evolução elaborado; prioridades e metas definidas.
Previsto em 2027	Ações do Plano implementadas; indicadores monitorados; primeira avaliação de evolução realizada.
Previsto em 2028	Melhorias institucionais consolidadas; nova avaliação realizada; boas práticas documentadas e disseminadas.
Previsto em 2029	Meta de evolução da maturidade alcançada; avaliação permanente incorporada à governança da OGE/RR.
OE 1.5 – Fortalecer o Comitê Interno de Governança Pública da OGE – CIGP-OGE	
Descrição: Fortalecer a atuação do Comitê Interno de Governança Pública da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima como instância estratégica de assessoramento à alta administração, promovendo a governança, a gestão de riscos, a integridade, o monitoramento do planejamento estratégico e a melhoria contínua da gestão institucional.	
Responsável Principal: Comitê Interno de Governança Pública – CIG/OGE. Apoio à Execução: Ouvidor-Geral e áreas funcionais envolvidas.	
Indicador: Percentual de ações do Plano de Trabalho do CIG executadas. O que mede: O grau de execução das ações de governança previstas pelo Comitê. Fórmula: (Ações executadas ÷ Ações previstas) × 100. Meta: Executar 100% das ações prioritárias previstas no Plano de Trabalho do CIG até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas Atualizar os instrumentos de funcionamento, as competências e o Plano de Trabalho do CIG.	

• Monitorar objetivos, metas, indicadores, projetos e planos de ação do Planejamento Estratégico. • Acompanhar a gestão de riscos, o Programa de Integridade e as ações de governança institucional. • Produzir relatórios periódicos de acompanhamento e recomendações à alta administração. • Promover avaliações e melhorias contínuas da governança da OGE/RR.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Estrutura de atuação, Plano de Trabalho, Calendário de reuniões e metodologia de monitoramento definidos
Previsto em 2027	Monitoramento periódico do Planejamento Estratégico, da integridade e dos riscos implementado.
Previsto em 2028	Efetividade da governança avaliada; indicadores utilizados na tomada de decisão; recomendações implementadas.
Previsto em 2029	Sistema de governança consolidado; Monitoramento estratégico institucionalizado nas rotinas da OGE/RR.
OE 1.6 – Fortalecer e profissionalizar o quadro de pessoal da Ouvidoria-Geral, promovendo o dimensionamento da força de trabalho e as medidas necessárias à realização de concurso público.	
Descrição: Dimensionar a força de trabalho da OGE/RR, identificar as necessidades de pessoal e adotar as providências necessárias à estruturação e profissionalização do quadro de servidores, incluindo as medidas para realização de concurso público.	
Responsável Principal: Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/RR.	
Apoio à Execução: Unidades administrativas e técnicas da OGE/RR	
Indicador: Percentual de execução das etapas de dimensionamento e estruturação do quadro de pessoal.	
O que mede: O avanço das ações de dimensionamento e estruturação do quadro de pessoal.	
Fórmula: $\text{Número de etapas concluídas} \div \text{Número total de etapas previstas} \times 100$.	
Meta: Concluir 100% das etapas de dimensionamento da força de trabalho e das providências administrativas sob responsabilidade da OGE/RR necessárias à estruturação do quadro de pessoal e ao encaminhamento das medidas para realização de concurso público até 2029.	
Principais Ações Estratégicas:	
• Levantar e analisar o quadro atual de pessoal; • Dimensionar a força de trabalho necessária; • Identificar cargos, perfis e quantitativos necessários; • Elaborar estudo para estruturação do quadro de pessoal; • Adotar as providências necessárias para realização de concurso público.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Levantamento do quadro de pessoal e diagnóstico das necessidades.
Previsto em 2027	Conclusão do dimensionamento e elaboração do estudo técnico.
Previsto em 2028	Encaminhamento e acompanhamento das providências para estruturação do quadro e concurso público.
Previsto em 2029	Acompanhamento das medidas e avaliação dos resultados alcançados.
EIXO II – GESTÃO DE PESSOAS	
Objetivos Estratégicos Vinculados	
OE 2.1 – Implantar política permanente de capacitação	
OE 2.2 – Desenvolver lideranças e competências institucionais	
OE 2.3 – Promover clima organizacional, bem-estar e valorização dos servidores	
OE 2.1 – Implantar política permanente de capacitação	
Descrição: Estruturar e implementar uma política permanente de desenvolvimento de competências voltada aos servidores da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima e às ouvidorias integrantes do Sistema Estadual de Ouvidorias, promovendo ações continuadas de capacitação, atualização técnica e formação profissional nas áreas de ouvidoria pública, atendimento ao cidadão, Fala.BR, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei de Acesso à Informação (LAI), integridade, participação social, linguagem simples, gestão pública e temas correlatos.	
Responsável Principal: Área Funcional de Planejamento	
Apoio à Execução: Ouvidor-Geral, CIG/OGE, assessorias e demais áreas funcionais.	

Indicador: Percentual de ações de capacitação executadas. O que mede: O grau de execução do Plano de Capacitação da OGE/RR. Fórmula: (Ações de capacitação realizadas ÷ Ações previstas) × 100. Meta: Executar, no mínimo, 90% das ações de capacitação previstas no período de 2026 a 2029. Meta Complementar: Realizar, no mínimo, 4 ações de capacitação por ano, totalizando pelo menos 16 ações formativas no período de 2026 a 2029.	
Principais Ações Estratégicas • Elaborar e instituir a Política e o Plano Anual de Capacitação da OGE/RR. • Mapear necessidades de desenvolvimento e competências prioritárias. • Implantar trilhas de aprendizagem em ouvidoria, Fala.BR, LAI, LGPD, integridade, atendimento e gestão pública. • Promover cursos, oficinas, intercâmbios e capacitações em parceria com instituições públicas. • Monitorar a participação, a aplicação dos conhecimentos e os resultados das capacitações.	
Marcos de Implementação 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico de competências realizado; Política de Capacitação e trilhas prioritárias estruturadas.
Previsto em 2027	Plano Anual de Capacitação implementado; Cursos e oficinas realizados regularmente.
Previsto em 2028	Trilhas de aprendizagem ampliadas; Resultados e aplicação dos conhecimentos avaliados.
Previsto em 2029	Política permanente de capacitação consolidada e incorporada à gestão institucional.
OE 2.2 – Desenvolver lideranças e competências institucionais	
Descrição: Fortalecer as competências gerenciais, estratégicas e comportamentais das lideranças e equipes da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, promovendo o desenvolvimento contínuo da capacidade de gestão, articulação institucional, inovação, governança, tomada de decisão, comunicação e gestão de pessoas, visando aprimorar o desempenho organizacional e a entrega de valor ao cidadão.	
Responsável Principal: Ouvidor-Geral. Apoio à Execução: Comitê Interno de Governança - CIG/OGE, áreas funcionais e assessorias.	
Indicador: Percentual de competências prioritárias desenvolvidas. O que mede: A evolução das competências técnicas, gerenciais e comportamentais definidas como estratégicas. Fórmula: (Competências desenvolvidas ÷ Competências prioritárias mapeadas) × 100. Meta: Desenvolver pelo menos 80% das competências prioritárias mapeadas até dezembro de 2029. Meta Complementar: Realizar, no mínimo, 2 programas de desenvolvimento de lideranças por ano e promover pelo menos 8 ações de fortalecimento de competências institucionais durante o período de 2026 a 2029.	
Principais Ações Estratégicas • Mapear as competências técnicas, gerenciais e comportamentais necessárias à OGE/RR. • Implantar programa de desenvolvimento de lideranças e equipes. • Promover ciclos de alinhamento estratégico, comunicação interna e integração entre unidades. • Desenvolver competências em planejamento, gestão de projetos, inovação e tomada de decisão. • Avaliar periodicamente o desenvolvimento das competências institucionais.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Competências essenciais mapeadas; programa de desenvolvimento de lideranças estruturado.
Previsto em 2027	Ações de formação e alinhamento das lideranças implementadas.
Previsto em 2028	Competências gerenciais e institucionais avaliadas e aperfeiçoadas; integração entre unidades fortalecida.
Previsto em 2029	Modelo de desenvolvimento de lideranças e gestão por competências consolidado.
OE 2.3 – Promover clima organizacional, bem-estar e valorização dos servidores	
Descrição: Promover ações permanentes voltadas à melhoria do clima organizacional, à valorização dos servidores, à qualidade de vida no trabalho e ao fortalecimento das relações institucionais, contribuindo para	

a prevenção do adoecimento físico e emocional, o aumento da motivação, o fortalecimento do sentimento de pertencimento e a melhoria do desempenho organizacional da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima	
Responsável Principal: Ouvidor-Geral. Apoio à Execução: CIG/OGE, áreas funcionais e assessorias.	
Indicador: Índice de satisfação dos servidores.	
O que mede: A percepção dos servidores sobre clima, bem-estar, valorização e ambiente de trabalho.	
Fórmula: (Respostas positivas ÷ Total de respostas válidas) × 100.	
Meta: Desenvolver pelo menos 80% de satisfação dos servidores até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Realizar pesquisas periódicas de clima organizacional e satisfação interna. - Desenvolver ações de saúde, bem-estar, qualidade de vida e prevenção ao adoecimento. - Promover integração, comunicação interna e fortalecimento dos vínculos institucionais. - Instituir práticas de reconhecimento e valorização dos servidores. - Monitorar o ambiente organizacional e implementar medidas de melhoria.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico do clima organizacional realizado; plano de bem-estar e valorização estruturado.
Previsto em 2027	Ações de integração, qualidade de vida e reconhecimento implementadas.
Previsto em 2028	Resultados do clima organizacional avaliados; medidas de melhoria ampliadas
Previsto em 2029	Política de bem-estar e valorização consolidada e incorporada à cultura da OGE/RR.
EIXO III – EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO E GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES	
Objetivos Estratégicos Vinculados	
OE 3.1 – Padronizar o atendimento e o tratamento das manifestações	
OE 3.2 – Melhorar a qualidade, clareza e resolutividade das respostas	
OE 3.3 – Fortalecer o monitoramento de prazos, indicadores e desempenho	
OE 3.1 – Padronizar o atendimento e o tratamento das manifestações	
Descrição: Padronizar os procedimentos de recebimento, análise, classificação, admissibilidade, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, assegurando atendimento qualificado, uniforme, tempestivo, resolutivo e alinhado às disposições da Lei nº 13.460/2017, da Lei de Acesso à Informação e às boas práticas da administração pública.	
Responsável Principal: Área Funcional de Atendimento ao Cidadão. Apoio à Execução: Ouvidores, assessorias e agentes envolvidos no atendimento e tratamento das manifestações.	
Indicador: Percentual de procedimentos de atendimento padronizados.	
O que mede: O grau de implantação dos fluxos e procedimentos de atendimento e tratamento das manifestações.	
Fórmula: (Procedimentos padronizados e implantados ÷ Procedimentos previstos) × 100.	
Meta: Padronizar e implementar 100% dos procedimentos prioritários até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Mapear e padronizar os fluxos de recebimento, análise, classificação, encaminhamento e resposta. - Elaborar e implementar o Manual de Atendimento e Tratamento de Manifestações. - Definir critérios de admissibilidade, classificação, encaminhamento e acompanhamento. - Padronizar registros, orientações e procedimentos utilizados no Fala.BR. - Capacitar equipes e monitorar a aplicação dos procedimentos instituídos.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Fluxos diagnosticados; procedimentos prioritários revisados; Manual de Atendimento elaborado
Previsto em 2027	Manual e procedimentos implantados; equipes capacitadas; aplicação dos novos fluxos iniciada.
Previsto em 2028	Conformidade dos procedimentos monitorada; fragilidades corrigidas; padrões aperfeiçoados.
Previsto em 2029	Modelo de atendimento e tratamento das manifestações consolidado e submetido à melhoria contínua.
OE 3.2 – Melhorar a qualidade, clareza e resolutividade das respostas	

Descrição: Aprimorar a qualidade técnica das respostas fornecidas pela Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, promovendo comunicação clara, objetiva, acessível e orientada ao cidadão, com foco na resolutividade das manifestações, na transparência das informações prestadas e no fortalecimento da confiança dos usuários nos serviços de ouvidoria	
Responsável Principal: Área Funcional de Atendimento ao Cidadão.	
Apoio à Execução: Ouvidores, assessorias e agentes envolvidos no tratamento das manifestações.	
Indicador: Percentual de respostas avaliadas como adequadas.	
O que mede: A qualidade, clareza, completude e resolutividade das respostas encaminhadas aos usuários.	
Fórmula: (Respostas consideradas adequadas ÷ Respostas avaliadas) × 100.	
Meta: Alcançar, no mínimo, 90% de respostas avaliadas como adequadas até dezembro de 2029	
Principais Ações Estratégicas • Implantar padrões de qualidade e linguagem simples para as respostas aos usuários. • Elaborar guia de redação e banco de respostas orientativas. • Avaliar periodicamente a clareza, completude, tempestividade e resolutividade das respostas. • Orientar órgãos e unidades responsáveis sobre a elaboração de respostas adequadas. • Utilizar avaliações e pesquisas de satisfação para aperfeiçoar a comunicação com o cidadão.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Critérios de qualidade definidos; guia de linguagem simples e padrões de resposta elaborados.
Previsto em 2027	Padrões implementados; equipes orientadas; monitoramento amostral da qualidade iniciado.
Previsto em 2028	Resultados avaliados; banco de respostas e procedimentos aperfeiçoados.
Previsto em 2029	Modelo de resposta clara, qualificada e resolutiva consolidado em toda a OGE/RR.
OE 3.3 – Fortalecer o monitoramento de prazos, indicadores e desempenho	
Descrição: Implantar mecanismos permanentes de monitoramento, avaliação e análise de desempenho da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima e das ouvidorias integrantes do Sistema Estadual de Ouvidorias, utilizando indicadores, dados e evidências para subsidiar a tomada de decisão, promover a melhoria contínua dos serviços e ampliar a eficiência, a transparência e a efetividade da atuação das ouvidorias públicas estaduais.	
Responsável Principal: Área Funcional de Atendimento ao Cidadão.	
Apoio à Execução: Área Funcional de Planejamento e assessorias envolvidas.	
Indicador: Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo.	
O que mede: O cumprimento dos prazos legais e institucionais no tratamento das manifestações.	
Fórmula: (Manifestações respondidas no prazo ÷ Total de manifestações respondidas) × 100.	
Meta: Alcançar e manter, no mínimo, 95% das manifestações respondidas dentro do prazo até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas • Definir indicadores e critérios para acompanhamento do atendimento e das manifestações. • Monitorar prazos, pendências, demandas críticas e desempenho no Fala.BR. • Implantar painéis e instrumentos de acompanhamento gerencial. • Produzir relatórios periódicos para subsidiar a tomada de decisão. • Recomendar e acompanhar medidas de melhoria do desempenho institucional.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Indicadores, critérios de acompanhamento e instrumentos de monitoramento definidos.
Previsto em 2027	Monitoramento de prazos e desempenho implantado; relatórios gerenciais produzidos regularmente.
Previsto em 2028	Painéis e análises utilizados na gestão; medidas de melhoria acompanhadas e avaliadas.
Previsto em 2029	Modelo permanente de monitoramento de indicadores, prazos e desempenho consolidado.
EIXO IV – PARTICIPAÇÃO SOCIAL, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	
Objetivos Estratégicos Vinculados	
OE 4.1 –Fortalecer a participação social, a escuta ativa e o diálogo com cidadãos e servidores públicos.	

OE 4.2 – Manter atualizada e divulgar a carta de serviços da OGE
OE 4.3 – Implantar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos
OE 4.4 – Fortalecer a avaliação da qualidade dos serviços públicos
OE 4.5 Ampliar a transparência ativa e fortalecer a transparência passiva e o acesso à informação, em conformidade com a legislação vigente.

OE 4.1 –Fortalecer a participação social, a escuta ativa e o diálogo com cidadãos e servidores públicos.

Descrição: Ampliar os mecanismos de participação social e de escuta ativa, fortalecendo a aproximação da OGE/RR com cidadãos e servidores públicos, estimulando o exercício da cidadania, a divulgação dos direitos dos usuários e a contribuição dos diferentes públicos para a avaliação e a melhoria dos serviços públicos estaduais.

Responsável Principal: Área Funcional de Atendimento ao Cidadão e Participação Social.

Apoio à Execução: Ouvidor-Geral, assessorias e demais áreas funcionais.

Indicador: Percentual de ações de participação social e escuta ativa executadas.

O que mede: O grau de implementação das ações de participação social e diálogo com a sociedade.

Fórmula: (Número de ações executadas ÷ número de ações previstas) × 100.

Meta: Executar 100% das ações de participação social e escuta ativa previstas nos Planos de Ação Anuais, até dezembro de 2029.

Principais Ações Estratégicas

- Estruturar e implementar ações permanentes de participação social, escuta ativa e educação para a cidadania.
- Ampliar a presença da OGE/RR junto aos cidadãos e servidores públicos, por meio de ações itinerantes, eventos institucionais e iniciativas governamentais.
- Participar das ações do Programa Cuidando do Servidor nos órgãos e entidades estaduais, divulgando as atribuições, os serviços e os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral.
- Realizar pesquisas de satisfação e outras formas de consulta e escuta durante as ações do Programa Cuidando do Servidor e em outras iniciativas governamentais.
- Fortalecer a divulgação dos direitos dos usuários dos serviços públicos e dos canais de participação, atendimento e manifestação.
- Sistematizar e analisar os resultados das ações, consultas e pesquisas de satisfação, utilizando-os para subsidiar recomendações e melhorias nos serviços públicos e na atuação institucional.
- Promover a articulação com órgãos e entidades estaduais para ampliar o alcance das ações de participação social e escuta ativa.

Marcos de Implementação – 2026–2029

Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Estratégia de participação social e escuta ativa estruturada; ações de educação cidadã iniciadas; participação da OGE/RR no Programa Cuidando do Servidor fortalecida; instrumentos de pesquisa de satisfação e consulta definidos.
Previsto em 2027	Ações ampliadas para diferentes públicos, órgãos e localidades; divulgação dos canais da Ouvidoria intensificada; pesquisas de satisfação aplicadas e resultados sistematizados.
Previsto em 2028	Mecanismos de participação e escuta consolidados; resultados analisados e utilizados para subsidiar recomendações e melhorias nos serviços públicos e nas iniciativas destinadas aos servidores.
Previsto em 2029	Estratégia de participação social e escuta ativa consolidada e incorporada à atuação permanente da OGE/RR; resultados do período avaliados e práticas bem-sucedidas institucionalizadas.

OE 4.2 – Manter atualizada e divulgar a carta de serviços da OGE

Descrição: Assegurar a atualização permanente, a ampla divulgação e a melhoria contínua da Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, garantindo transparência sobre os serviços prestados, os canais de atendimento, os compromissos assumidos com os usuários e os padrões de qualidade adotados pela instituição.

Responsável Principal: Área Funcional de Atendimento ao Cidadão e Participação Social.

Apoio à Execução: Área funcional de Assessoria de Comunicação e demais áreas funcionais envolvidas.

Indicador: Percentual de atualização da Carta de Serviços.

O que mede: O grau de atualização e divulgação da Carta de Serviços da OGE/RR.

Fórmula: (Itens atualizados ÷ Itens previstos) × 100.

Meta: Manter a Carta de Serviços integralmente atualizada e amplamente divulgada até dezembro de 2029.

Principais Ações Estratégicas

- Revisar e manter atualizada a Carta de Serviços da OGE/RR.
- Padronizar as informações sobre serviços, requisitos, canais, prazos e formas de acesso.
- Disponibilizar a Carta de Serviços em formato acessível, linguagem simples e meios digitais.
- Promover sua divulgação junto aos usuários e às unidades do Sistema Estadual de Ouvidorias.
- Monitorar periodicamente a atualização e adequação das informações publicadas.

Marcos de Implementação – 2026–2029

Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico e revisão da Carta de Serviços; conteúdo atualizado e padronizado
Previsto em 2027	Carta de Serviços publicada, divulgada e disponibilizada em formatos acessíveis.
Previsto em 2028	Monitoramento e atualização periódica implantados.
Previsto em 2029	Processo permanente de revisão e divulgação institucionalizado

OE 4.3 – Implantar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos

Descrição: Promover a implementação gradual do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, ampliando a participação dos cidadãos na avaliação e melhoria dos serviços públicos.

Responsável Principal: Área Funcional de Atendimento ao Cidadão e Participação Social.

Apoio à Execução: Ouvidor-Geral, assessorias e demais áreas funcionais envolvidas.

Indicador: Percentual de implantação do Conselho de Usuários.

O que mede: O grau de implementação e funcionamento do Conselho.

Fórmula: (Etapas concluídas ÷ Etapas previstas) × 100.

Meta: Implantar e consolidar o Conselho de Usuários até dezembro de 2029.

Principais Ações Estratégicas

- Regular e estruturar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito estadual.
- Definir critérios, procedimentos e mecanismos de participação dos usuários.
- Mobilizar e incentivar a participação da sociedade no Conselho.
- Promover consultas e avaliações dos serviços públicos por meio dos conselheiros.
- Sistematizar os resultados e encaminhar recomendações aos órgãos e entidades responsáveis.

Marcos de Implementação – 2026–2029

Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Modelo institucional e proposta de regulamentação elaborados.
Previsto em 2027	Conselho de Usuários implantado e processo de mobilização iniciado.
Previsto em 2028	Consultas e avaliações dos serviços realizadas regularmente; recomendações produzidas.
Previsto em 2029	Conselho consolidado como mecanismo permanente de participação e avaliação dos serviços públicos.

OE 4.4 – Fortalecer a avaliação da qualidade dos serviços públicos

Descrição: Fortalecer mecanismos sistemáticos de avaliação da qualidade dos serviços públicos, mediante a participação dos usuários, a realização de pesquisas de satisfação, a utilização de instrumentos de escuta e avaliação e o monitoramento dos resultados, de modo a produzir informações que subsidiem o aprimoramento dos serviços públicos e a tomada de decisão pela Administração Pública.

Responsável Principal: Área Funcional de Atendimento ao Cidadão e Participação Social.

Apoio à Execução: Área funcional de Assessoria de Comunicação e demais áreas funcionais.

Indicador: Percentual de serviços públicos avaliados.

O que mede: Mede o percentual de serviços priorizados avaliados pelos usuários.

Fórmula: (Número de serviços avaliados ÷ Número de serviços priorizados) × 100.

Meta: Alcançar **100% dos serviços priorizados avaliados até 2029.**

Principais Ações Estratégicas:

- Definir metodologia e serviços prioritários para avaliação.
- Realizar pesquisas de satisfação e avaliação da qualidade.
- Integrar o Conselho de Usuários às ações de avaliação.

• Consolidar e analisar os resultados das avaliações. • Encaminhar os resultados aos órgãos responsáveis. • Monitorar as melhorias decorrentes das avaliações. • Divulgar os resultados consolidados.	
 Marcos de Implementação – 2026–2029	
PRAZO	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Definição da metodologia, dos critérios e dos serviços prioritários para avaliação.
Previsto em 2027	Implantação da metodologia, realização das primeiras avaliações e integração do Conselho de Usuários.
Previsto em 2028	Ampliação das avaliações, consolidação dos resultados e monitoramento das melhorias.
Previsto em 2029	Avaliação de 100% dos serviços priorizados; consolidação da metodologia e avaliação dos resultados do ciclo 2026–2029.
OE 4.5 – Ampliar a transparência ativa e fortalecer a transparência passiva e o acesso à informação, em conformidade com a legislação vigente	
Descrição: Aperfeiçoar a divulgação proativa de informações da OGE/RR e os procedimentos de atendimento aos pedidos de acesso à informação, com monitoramento de prazos, orientação às unidades de ouvidoria e avaliação periódica dos resultados, em conformidade com a legislação vigente.	
Responsável Principal: Unidade da OGE/RR responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pelo acesso à informação.	
Indicador: Percentual de cumprimento das ações de transparência e acesso à informação. O que mede: Mede o cumprimento das ações previstas para transparência e acesso à informação. Fórmula: $(\text{Número de ações realizadas} \div \text{Número de ações previstas}) \times 100$. Meta: Alcançar 100% das ações previstas até 2029	
Principais Ações Estratégicas: • Aprimorar a transparência ativa da OGE/RR. • Padronizar e aperfeiçoar os procedimentos de acesso à informação. • Monitorar prazos e cumprimento das normas de acesso à informação. • Orientar e capacitar as unidades de ouvidoria. • Participar das atividades da CPGAI. • Produzir e divulgar informações e relatórios de transparência e acesso à informação. • Avaliar resultados e propor melhorias.	
 Marcos de Implementação – 2026–2029	
PRAZO	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico da transparência e do acesso à informação; revisão dos procedimentos e elaboração do plano de aprimoramento.
Previsto em 2027	Implementação das melhorias; padronização dos procedimentos; capacitação e início do monitoramento sistemático.
Previsto em 2028	Ampliação da transparência ativa; consolidação do monitoramento e elaboração de relatórios de resultados.
Previsto em 2029	Consolidação do modelo; cumprimento de 100% das ações previstas; avaliação dos resultados do ciclo 2026–2029 e proposição de melhorias para o próximo ciclo.
EIXO V – SISTEMA ESTADUAL E REDE DE OUVIDORIAS	
Objetivos Estratégicos Vinculados	
OE 5.1 – Estruturar e consolidar o Sistema Estadual de Ouvidorias OE 5.2 – Padronizar procedimentos e fortalecer o uso do Fala.BR OE 5.3 – Fortalecer o monitoramento e a avaliação das ouvidorias setoriais OE 5.4 – Implementar programa de visitas técnicas e apoio institucional às ouvidorias OE 5.5 – Instituir e Expandir a Rede Estadual de Ouvidorias	
OE 5.1 – Estruturar e consolidar o Sistema Estadual de Ouvidorias	
Descrição: Consolidar o Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, fortalecendo a coordenação, a integração, a padronização e o desenvolvimento das ouvidorias setoriais, bem como promover	

a articulação da Rede Estadual de Ouvidorias como espaço permanente de cooperação, intercâmbio de experiências, inovação e fortalecimento do controle social entre as instituições públicas do Estado de Roraima.	
Responsável Principal: Área Funcional de Articulação do Sistema Estadual de Ouvidorias.	
Apoio à Execução: Ouvidor-Geral, Área Funcional de Consultoria Jurídica e assessorias envolvidas.	
Indicador: Percentual de estruturação do Sistema Estadual de Ouvidorias.	
O que mede: O nível de implantação e fortalecimento do Sistema Estadual.	
Fórmula: (Etapas concluídas ÷ Etapas previstas) × 100.	
Meta: Consolidar o Sistema Estadual de Ouvidorias até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas • Atualizar o normativo e fortalecer o Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo. • Definir competências, responsabilidades, governança e mecanismos de articulação entre a OGE/RR e as unidades setoriais. • Padronizar critérios mínimos para organização e funcionamento das ouvidorias. • Promover integração, orientação técnica e desenvolvimento institucional das unidades. • Monitorar a estruturação e o desempenho do Sistema Estadual.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico do Sistema e proposta de regulamentação elaborados.
Previsto em 2027	Sistema regulamentado; modelo de governança e padrões de funcionamento implementados.
Previsto em 2028	Unidades integradas, orientadas e monitoradas de forma sistemática.
Previsto em 2029	Sistema Estadual consolidado, com atuação coordenada pela OGE/RR.
OE 5.2 – Padronizar procedimentos e fortalecer o uso do Fala.BR	
Descrição: Qualificar a atuação das ouvidorias setoriais mediante padronização de procedimentos, fortalecimento da utilização do Fala.BR e redução de inconsistências na classificação, tratamento e resposta das manifestações.	
Responsável Principal: Área Funcional de Articulação do Sistema Estadual de Ouvidorias.	
Apoio à Execução: Área Funcional de Atendimento ao Cidadão e assessorias envolvidas.	
Indicador: Percentual de unidades com procedimentos padronizados no Fala.BR.	
O que mede: O nível de padronização da utilização da plataforma pelas ouvidorias.	
Fórmula: (Unidades padronizadas ÷ Total de unidades) × 100.	
Meta: Padronizar a utilização do Fala.BR em 100% das unidades do Sistema Estadual até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas • Padronizar os procedimentos de utilização do Fala.BR no Sistema Estadual. • Elaborar e manter atualizadas orientações e manual de utilização da plataforma. • Capacitar e prestar suporte técnico às unidades de ouvidoria. • Monitorar a utilização, conformidade e qualidade dos registros no sistema. • Promover melhorias contínuas na gestão das manifestações por meio do Fala.BR.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico, padrões e manual de utilização estruturados.
Previsto em 2027	Procedimentos implantados e unidades capacitadas.
Previsto em 2028	Utilização e conformidade monitoradas; melhorias implementadas.
Previsto em 2029	Uso padronizado e qualificado do Fala.BR consolidado em todo o Sistema.
OE 5.3 – Fortalecer o monitoramento e a avaliação das ouvidorias setoriais	
Descrição: Acompanhar o desempenho das ouvidorias setoriais mediante indicadores, monitoramento de prazos, avaliação de resultados e identificação de oportunidades de melhoria	
Responsável Principal: Área Funcional de Articulação do Sistema Estadual de Ouvidorias.	
Apoio à Execução: Área Funcional de Planejamento e assessorias envolvidas.	
Indicador: Percentual de ouvidorias monitoradas e avaliadas.	
O que mede: A cobertura do monitoramento e avaliação das unidades setoriais.	
Fórmula: (Ouvidorias avaliadas ÷ Total de ouvidorias) × 100.	

Meta: Monitorar e avaliar 100% das ouvidorias integrantes do Sistema Estadual até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Estruturar metodologia de monitoramento e avaliação das unidades setoriais. - Definir indicadores e critérios de desempenho e conformidade. - Realizar avaliações periódicas das ouvidorias. - Produzir diagnósticos e recomendações para melhoria das unidades. - Acompanhar a implementação das medidas de aperfeiçoamento.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Metodologia e indicadores de avaliação definidos.
Previsto em 2027	Ciclos periódicos de monitoramento e avaliação implementados.
Previsto em 2028	Resultados comparativos utilizados para aperfeiçoamento das unidades.
Previsto em 2029	Modelo permanente de avaliação das ouvidorias setoriais consolidado.
OE 5.4 – Implementar programa de visitas técnicas e apoio institucional às ouvidorias	
Descrição: Realizar visitas técnicas programadas às ouvidorias integrantes do Sistema Estadual de Ouvidorias, com o objetivo de diagnosticar estruturas, orientar procedimentos, acompanhar resultados, identificar oportunidades de melhoria e fortalecer a atuação das unidades setoriais.	
Responsável Principal: Área Funcional de Articulação do Sistema Estadual de Ouvidorias.	
Apoio à Execução: Ouvidor-Geral, assessorias e demais áreas funcionais envolvidas.	
Indicador: Percentual de visitas técnicas realizadas.	
O que mede: O grau de execução do Programa de Visitas Técnicas.	
Fórmula: $(\text{Visitas realizadas} \div \text{Visitas previstas}) \times 100$.	
Meta: Executar 100% das visitas técnicas programadas até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Instituir Programa de Visitas Técnicas e Apoio Institucional. - Realizar visitas técnicas programadas às unidades de ouvidoria. - Oferecer orientação e apoio para correção de fragilidades e desenvolvimento das unidades. - Acompanhar planos e recomendações decorrentes das visitas. - Sistematizar boas práticas e experiências identificadas.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Programa, metodologia e cronograma de visitas estruturados.
Previsto em 2027	Visitas técnicas e acompanhamento institucional implementados.
Previsto em 2028	Cobertura ampliada e resultados das visitas monitorados.
Previsto em 2029	Programa institucionalizado como mecanismo permanente de apoio ao Sistema Estadual.
OE 5.5 – Instituir e Expandir a Rede Estadual de Ouvidorias	
Descrição: Promover a integração, cooperação e articulação institucional entre as ouvidorias dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, Ministério Público, Tribunal de Contas, Defensoria Pública e Municípios, por meio da Rede Estadual de Ouvidorias, fortalecendo a troca de experiências, a disseminação de boas práticas e a cultura de participação social e transparência	
Responsável Principal: Área Funcional de Articulação do Sistema Estadual de Ouvidorias.	
Apoio à Execução: Ouvidor-Geral, Área Funcional de Planejamento e assessorias envolvidas	
Indicador: Percentual de expansão da Rede Estadual de Ouvidorias.	
O que mede: A evolução da implantação e adesão à Rede Estadual.	
Fórmula: $(\text{Instituições participantes} \div \text{Instituições previstas}) \times 100$.	
Meta: Consolidar a Rede Estadual de Ouvidorias até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Instituir e regulamentar a Rede Estadual de Ouvidorias. - Promover adesão voluntária de municípios, Poderes e demais instituições interessadas. - Desenvolver ações de cooperação, intercâmbio e compartilhamento de boas práticas. - Realizar encontros, capacitações e iniciativas conjuntas da Rede. - Ampliar progressivamente sua abrangência e sustentabilidade institucional.	

Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Modelo, proposta normativa e estratégia de articulação estruturados.
Previsto em 2027	Rede instituída e primeiras adesões formalizadas.
Previsto em 2028	Rede ampliada e ações cooperativas consolidadas.
Previsto em 2029	Rede Estadual fortalecida e reconhecida como espaço permanente de articulação das ouvidorias de Roraima.
EIXO VI – INTEGRIDADE, ÉTICA, LGPD E PROTEÇÃO AO USUÁRIO	
Objetivos Estratégicos Vinculados	
OE 6.1 – Fortalecer a integridade, ética pública e prevenção ao assédio OE 6.2 – Fortalecer a proteção de dados pessoais e a conformidade com a LGPD OE 6.3 – Aprimorar os fluxos de tratamento de manifestações sensíveis OE 6.4 – Fortalecer o acesso à informação e a transparência passiva OE 6.5 – Implementar o Programa de Integridade da OGE/RR	
OE 6.1 – Fortalecer a Integridade, Ética Pública e Prevenção ao Assédio	
Descrição: Fortalecer a cultura de integridade, ética pública, respeito, valorização das pessoas e promoção de ambientes de trabalho saudáveis no âmbito da Administração Pública Estadual, por meio da implementação de mecanismos de prevenção, orientação, acolhimento, monitoramento e enfrentamento ao assédio moral, assédio sexual e à discriminação, em consonância com o Guia Lilás da Controladoria-Geral da União (CGU), a legislação vigente e as boas práticas de governança pública.	
Responsável Principal: Comitê Interno de Governança Pública – CIG/OGE. Apoio à Execução: Ouvidor-Geral, áreas funcionais e assessorias envolvidas, observadas as competências institucionais.	
Indicador: Percentual de ações de integridade e prevenção implementadas. O que mede: O grau de execução das ações de integridade, ética e prevenção ao assédio. Fórmula: (Ações implementadas ÷ Ações previstas) × 100. Meta: Implementar 100% das ações previstas até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Desenvolver ações permanentes de promoção da ética, integridade e respeito no ambiente institucional. - Implementar ações educativas de prevenção ao assédio moral, sexual e à discriminação. - Elaborar e divulgar orientações, protocolos e materiais educativos. - Fortalecer mecanismos de acolhimento, orientação e encaminhamento adequado das situações relatadas. - Articular ações institucionais com órgãos e unidades responsáveis pelas políticas de integridade e proteção às pessoas.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diretrizes, materiais e ações educativas estruturados.
Previsto em 2027	Ações preventivas e de orientação implementadas.
Previsto em 2028	Cultura de integridade, respeito e prevenção fortalecida e avaliada.
Previsto em 2029	Práticas preventivas incorporadas permanentemente à cultura institucional.
OE 6.2 – Fortalecer a Proteção de Dados Pessoais e a Conformidade com a LGPD	
Descrição: Promover a adequação dos processos, procedimentos e práticas da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assegurando a proteção das informações dos usuários, a segurança dos dados tratados e a conformidade legal das atividades desenvolvidas pela instituição	
Responsável Principal: Ouvidor-Geral. Apoio à Execução: CIG/OGE, Área Funcional de Consultoria Jurídica e assessorias técnicas envolvidas.	
Indicador: Percentual de adequação à LGPD. O que mede: O nível de conformidade da OGE/RR com a Lei Geral de Proteção de Dados. Fórmula: (Requisitos atendidos ÷ Requisitos previstos) × 100. Meta: Alcançar conformidade integral com a LGPD até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas	

- Adequar processos e práticas da OGE/RR às normas de proteção de dados pessoais. - Mapear riscos relacionados ao tratamento de dados nas atividades de ouvidoria. - Instituir procedimentos de segurança, acesso, guarda e tratamento adequado das informações. - Capacitar servidores sobre LGPD, privacidade e segurança da informação. - Monitorar continuamente a conformidade e implementar medidas de melhoria.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico de conformidade e mapeamento dos principais riscos realizados.
Previsto em 2027	Procedimentos e controles de proteção de dados implementados
Previsto em 2028	Conformidade monitorada e servidores capacitados continuamente
Previsto em 2029	Modelo de proteção de dados plenamente incorporado às práticas institucionais.
OE 6.3 – Aprimorar os Fluxos de Tratamento de Manifestações Sensíveis	
Descrição: Fortalecer os mecanismos de acolhimento, análise, proteção, encaminhamento e acompanhamento das manifestações sensíveis recebidas pela Ouvidoria Geral, garantindo tratamento adequado, humanizado, seguro e alinhado à legislação vigente	
Responsável Principal: Área Funcional de Atendimento ao Cidadão. Apoio à Execução: Área Funcional de Consultoria Jurídica e assessorias envolvidas.	
Indicador: Percentual de protocolos implantados. O que mede: O grau de implantação dos protocolos para tratamento de manifestações sensíveis. Fórmula: (Protocolos implantados ÷ Protocolos previstos) × 100. Meta: Implantar 100% dos protocolos previstos até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Mapear e padronizar os fluxos de tratamento das manifestações sensíveis. - Estabelecer protocolos de acolhimento, proteção, confidencialidade e encaminhamento. - Definir critérios de classificação e admissibilidade. - Capacitar equipes para escuta qualificada e atendimento de situações sensíveis. - Monitorar os fluxos e aperfeiçoar continuamente os procedimentos adotados.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Fluxos e protocolos elaborados e padronizados.
Previsto em 2027	Procedimentos implementados e equipes capacitadas.
Previsto em 2028	Aplicação dos protocolos monitorada e aperfeiçoada.
Previsto em 2029	Modelo de tratamento seguro e humanizado plenamente consolidado.
OE 6.4 – Fortalecer o acesso à informação e a transparência passiva	
Descrição: Promover o aperfeiçoamento dos procedimentos relacionados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), assegurando atendimento eficiente, tempestivo e transparente às demandas de acesso à informação apresentadas pelos cidadãos.	
Responsável Principal: Área Funcional de Consultoria Jurídica Apoio à Execução: Ouvidor-Geral, Área Funcional de Atendimento ao Cidadão e assessorias envolvidas.	
Indicador: Percentual de pedidos respondidos dentro do prazo legal. O que mede: O cumprimento dos prazos e procedimentos da Lei de Acesso à Informação. Fórmula: (Pedidos respondidos no prazo ÷ Total de pedidos respondidos) × 100. Meta: Manter índice mínimo de 95% de atendimento dentro do prazo legal até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Aprimorar os procedimentos de recebimento, tratamento e resposta aos pedidos de acesso à informação. - Padronizar orientações e fluxos relacionados à aplicação da Lei de Acesso à Informação. - Monitorar prazos, qualidade e conformidade das respostas. - Capacitar agentes e unidades responsáveis pelo atendimento dos pedidos. - Utilizar as demandas de acesso à informação para identificar oportunidades de ampliação da transparência ativa.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas

Previsto em 2026	Diagnóstico, fluxos e padrões de atendimento revisados.
Previsto em 2027	Procedimentos implementados e agentes capacitados.
Previsto em 2028	Desempenho e conformidade monitorados sistematicamente.
Previsto em 2029	Processo de transparência passiva consolidado e articulado à transparência ativa.
OE 6.5 – Implementar o Programa de Integridade da OGE/RR	
Descrição: Estruturar, implementar e consolidar o Programa de Integridade da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima, fortalecendo os mecanismos de governança, gestão de riscos, ética pública, transparência, controles internos, conformidade normativa e melhoria contínua da gestão institucional, em alinhamento às diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU), ao Decreto Estadual de Governança Pública, ao Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOUP) e às boas práticas da administração pública.	
Responsável Principal: Comitê Interno de Governança Pública – CIG/OGE.	
Apoio à Execução: Ouvidor-Geral, áreas funcionais e assessorias envolvidas.	
Indicador: Percentual de implementação do Programa de Integridade.	
O que mede: O grau de execução das ações previstas no Programa de Integridade.	
Fórmula: (Ações implementadas ÷ Ações previstas) × 100.	
Meta: Implementar integralmente o Programa de Integridade até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas	
• Elaborar e implementar o Programa e o Plano de Integridade da OGE/RR. • Identificar, avaliar e tratar riscos à integridade institucional. • Estabelecer medidas de prevenção, detecção e resposta aos riscos identificados. • Promover ações permanentes de conscientização e fortalecimento da cultura de integridade. • Monitorar e avaliar periodicamente a execução e efetividade do Programa.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico, Programa e Plano de Integridade elaborados
Previsto em 2027	Programa implementado e riscos prioritários tratados.
Previsto em 2028	Execução e efetividade avaliadas; medidas aperfeiçoadas.
Previsto em 2029	Programa de Integridade institucionalizado e integrado à governança da OGE/RR.
EIXO VII – INOVAÇÃO, TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INTELIGÊNCIA	
Objetivos Estratégicos Vinculados	
OE 7.1 - Modernizar os canais digitais e o atendimento multicanal	
OE 7.2 - Desenvolver Inteligência Institucional e Gestão Estratégica de Dados	
OE 7.3 - Desenvolver Inovação com Governança, Segurança e Validação Humana	
OE 7.1 - Modernizar os canais digitais e o atendimento multicanal	
Descrição: Ampliar, integrar e modernizar os canais digitais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima (OGE/RR), promovendo maior acessibilidade, inovação, transparência, inclusão digital e facilidade de acesso aos serviços de ouvidoria, fortalecendo a comunicação com os cidadãos, ampliando os mecanismos de participação social e aprimorando a experiência do usuário por meio de soluções digitais seguras, acessíveis e centradas no cidadão.	
Responsável Principal: Área Funcional de Planejamento	
Apoio à Execução: Assessorias relacionadas à tecnologia da informação, áreas responsáveis pela produção e análise de dados e demais áreas funcionais envolvidas.	
Indicador: Percentual de modernização dos canais digitais.	
O que mede: O grau de implantação das melhorias previstas nos canais de atendimento da OGE/RR.	
Fórmula: (Melhorias implementadas ÷ Melhorias previstas) × 100.	
Meta: Modernizar 100% dos canais digitais e do atendimento multicanal até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas	
• Modernizar o portal e os canais digitais da OGE/RR, assegurando acessibilidade, responsividade e linguagem simples. • Integrar e ampliar os canais de atendimento presencial e digital. • Implantar soluções tecnológicas voltadas à melhoria da experiência do usuário, incluindo a assistente virtual institucional. • Implementar mecanismos de avaliação da experiência e satisfação dos usuários. • Promover segurança, integração e melhoria contínua dos serviços digitais.	

Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diagnóstico e projeto de modernização dos canais estruturados.
Previsto em 2027	Portal e principais soluções digitais modernizados e integrados.
Previsto em 2028	Atendimento multicanal ampliado e experiência dos usuários monitorada.
Previsto em 2029	Modelo digital e multicanal plenamente consolidado e submetido à melhoria contínua.
OE 7.2 - Desenvolver Inteligência Institucional e Gestão Estratégica de Dados	
Descrição: Estruturar mecanismos de inteligência institucional e gestão estratégica de dados capazes de transformar informações provenientes das manifestações de ouvidoria, pesquisas de satisfação, indicadores, relatórios gerenciais e demais fontes institucionais em conhecimento estratégico, subsidiando a tomada de decisão, a identificação de tendências e oportunidades de melhoria, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e o fortalecimento da governança baseada em evidências.	
Responsável Principal: Área Funcional de Planejamento Apoio à Execução: Assessorias relacionadas à tecnologia da informação, áreas responsáveis pela produção e análise de dados e demais áreas funcionais envolvidas.	
Indicador: Percentual de implementação do modelo de inteligência institucional e gestão estratégica de dados. O que mede: O grau de implementação dos componentes previstos para estruturação da inteligência institucional e da gestão estratégica de dados da OGE/RR. Fórmula: (Número de componentes implementados ÷ Total de componentes previstos) × 100. Meta: Implementar 100% dos componentes previstos para o modelo de inteligência institucional e gestão estratégica de dados até dezembro de 2029.	
Principais Ações Estratégicas - Estruturar modelo institucional de governança, gestão, análise e utilização estratégica de dados; - Definir indicadores e critérios para coleta, organização, tratamento, análise e utilização das informações; - Implantar painéis gerenciais, indicadores e ferramentas de Business Intelligence – BI; - Produzir diagnósticos e análises temáticas a partir das manifestações de ouvidoria e demais fontes institucionais; - Estruturar repositório de dados, evidências e informações gerenciais; - Utilizar dados e evidências para subsidiar a tomada de decisão e a formulação de recomendações para a melhoria dos serviços públicos.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Modelo de inteligência institucional e gestão estratégica de dados estruturado e indicadores prioritários definidos.
Previsto em 2027	Painéis gerenciais, indicadores e ferramentas de análise implantados.
Previsto em 2028	Diagnósticos e análises temáticas produzidos e utilizados sistematicamente como subsídio à gestão
Previsto em 2029	Modelo de inteligência institucional e gestão estratégica de dados consolidado como instrumento permanente de apoio à tomada de decisão e à melhoria dos serviços públicos.
OE 7.3 Desenvolver Inovação com Governança, Segurança e Validação Humana	
Descrição: Promover a inovação institucional e a transformação digital da OGE/RR mediante a adoção gradual, ética e responsável de soluções tecnológicas, inclusive recursos de inteligência artificial, voltadas ao aprimoramento dos processos institucionais, da gestão e do atendimento ao cidadão, observando princípios e critérios de governança, segurança da informação, proteção de dados pessoais, transparência, conformidade normativa, acessibilidade e supervisão humana.	
Responsável Principal: Área Funcional de Planejamento Apoio à Execução: CIG/OGE, assessorias relacionadas à tecnologia e transformação digital e demais áreas funcionais envolvidas.	
Indicador: Percentual de iniciativas prioritárias de inovação e transformação digital implementadas. O que mede: O grau de implementação das iniciativas prioritárias de inovação e transformação digital previstas, observados os requisitos de governança, segurança e supervisão humana aplicáveis.	

Fórmula: (Número de iniciativas prioritárias implementadas ÷ Total de iniciativas prioritárias previstas) × 100. Meta: Implementar 100% das iniciativas prioritárias de inovação e transformação digital previstas até dezembro de 2029, observados os requisitos de governança, segurança e supervisão humana aplicáveis.	
Principais Ações Estratégicas • Instituir diretrizes e práticas de inovação e transformação digital no âmbito da OGE/RR; • Desenvolver e implementar, de forma gradual, soluções tecnológicas e recursos de inteligência artificial voltados ao aprimoramento dos serviços de ouvidoria, do atendimento ao cidadão e dos processos institucionais; • Estabelecer critérios de governança, segurança da informação, ética, proteção de dados pessoais, transparência, acessibilidade e supervisão humana para adoção e utilização de novas tecnologias; • Capacitar as equipes e estimular a experimentação responsável, a cultura de inovação e a melhoria contínua dos processos institucionais; • Monitorar e avaliar os resultados, riscos, impactos e oportunidades decorrentes das soluções implementadas, promovendo os ajustes necessários.	
Marcos de Implementação – 2026–2029	
Prazo	Entregas Previstas
Previsto em 2026	Diretrizes de inovação e transformação digital estruturadas, com definição de critérios de governança, segurança e supervisão humana, e planejamento das soluções tecnológicas prioritárias.
Previsto em 2027	Soluções tecnológicas prioritárias implementadas gradualmente, inclusive recursos de inteligência artificial, quando aplicáveis, com mecanismos de governança, segurança e supervisão humana.
Previsto em 2028	Soluções implementadas ampliadas, integradas e avaliadas quanto aos resultados, riscos, impactos e oportunidades de melhoria.
Previsto em 2029	Modelo de inovação e transformação digital consolidado, com governança, segurança, supervisão humana, monitoramento e melhoria contínua.

11. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

11.1 Finalidade

O monitoramento e a avaliação têm por finalidade acompanhar a execução do Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima – OGE/RR, verificar o alcance dos objetivos e das metas, mensurar resultados, identificar riscos e subsidiar a melhoria contínua da gestão institucional.

Esses processos contribuirão para assegurar a implementação das estratégias definidas para o período de 2026 a 2029, em alinhamento às prioridades institucionais e aos princípios da governança, da transparência, da integridade e da prestação de contas.

11.2 Governança do Monitoramento

O monitoramento será coordenado pelo Comitê Interno de Governança Pública – CIG/OGE, com o apoio dos Ouvidores responsáveis pelas áreas funcionais, das assessorias e dos demais agentes envolvidos na execução dos objetivos, ações e projetos estratégicos, observadas as atribuições e designações vigentes. Compete ao CIG/OGE:

I – Acompanhar a execução do Planejamento Estratégico, dos Planos de Ação Anuais e dos projetos estratégicos;

- II – Monitorar os indicadores, as metas, os prazos e os resultados institucionais;
- III – Identificar riscos, dificuldades e oportunidades de melhoria;
- IV – Recomendar medidas preventivas, corretivas e de aprimoramento;
- V – Promover a integração entre planejamento, governança, integridade e gestão de riscos;
- VI – Consolidar as informações e elaborar relatórios de monitoramento e avaliação; e
- VII – Submeter os resultados e as propostas de revisão à apreciação do Ouvidor-Geral do Estado.

Os responsáveis pela execução deverão fornecer, nos prazos estabelecidos, as informações, os documentos e as evidências necessários ao acompanhamento dos resultados.

11.3 Instrumentos de Monitoramento e Avaliação

O acompanhamento poderá utilizar, entre outros, os seguintes instrumentos:

- Plano de Ação Estratégico 2026–2029;
- Planos de Ação Anuais;
- Indicadores de Desempenho e Metas Institucionais;
- Relatórios de Acompanhamento, Gestão e Execução dos Projetos;
- Painéis Gerenciais e Ferramentas de Visualização de Dados;
- Relatórios da Plataforma Integrada de Ouvidoria Acesso à Informação – Fala.BR;
- Avaliações do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas – MMOUP;
- Instrumentos de Governança, Integridade e Gestão de Riscos;
- Pesquisas de Satisfação; e
- Evidências Documentais da Execução e dos Resultados.

11.4 Periodicidade

O monitoramento e a avaliação observarão, preferencialmente, a seguinte periodicidade:

- I – Mensal: acompanhamento das ações, dos prazos e dos indicadores operacionais;
- II – Trimestral: análise dos Planos de Ação Anuais, dos indicadores, das metas, dos riscos e das necessidades de ajustes;
- III – Semestral: consolidação dos resultados e avaliação dos projetos estratégicos; e
- IV – Anual: avaliação global do desempenho institucional, elaboração do Relatório Anual de Monitoramento e Avaliação e utilização dos resultados na elaboração dos Planos de Ação do exercício subsequente.

A periodicidade poderá ser ajustada conforme a natureza das ações, dos indicadores e dos projetos, sem prejuízo do acompanhamento contínuo.

11.5 Avaliação dos Resultados A avaliação considerará, especialmente:

- I – A execução das ações, dos planos de ação anuais e dos projetos estratégicos;
- II – O cumprimento das metas e o desempenho dos indicadores;
- III – A evolução da maturidade institucional;
- IV – A melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação dos usuários;
- V – A ampliação do acesso aos canais de ouvidoria e da participação social; VI – O fortalecimento do sistema estadual de ouvidorias; e
- VII – O aprimoramento da governança, da integridade, da transparência e da gestão institucional.

Sempre que possível, os resultados serão acompanhados de evidências que comprovem a execução das ações e o alcance das metas.

11.6 Revisão do Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico poderá ser revisado em razão de alterações legais ou administrativas, mudanças nas diretrizes governamentais, atualização das prioridades institucionais, resultados do monitoramento, ocorrência de riscos ou fatos supervenientes e recomendações do CIG/OGE.

As propostas deverão ser justificadas, apreciadas pelo CIG/OGE e aprovadas pelo Ouvidor-Geral do Estado, com a formalização do ato correspondente, quando necessária.

A atualização dos Planos de Ação Anuais não caracterizará revisão do Planejamento Estratégico, desde que sejam preservados seus eixos, objetivos, indicadores e resultados estratégicos.

11.7 Avaliação da Maturidade Institucional

A OGE/RR utilizará o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas – MMOuP, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União – CGU, ou outro instrumento oficial que venha a substituí-lo, para acompanhar a evolução de sua capacidade institucional. Os resultados subsidiarão a identificação de lacunas, a definição de prioridades e o aperfeiçoamento dos processos e da atuação institucional.

11.8 Prestação de Contas e Transparência

Os resultados serão divulgados por meio de relatórios institucionais e dos canais oficiais da OGE/RR, observadas as restrições legais de acesso à informação e de proteção de dados pessoais.

A divulgação deverá apresentar, de forma clara e acessível, a evolução dos indicadores, o cumprimento das metas, a execução dos projetos e os principais resultados alcançados, fortalecendo a transparência, a prestação de contas e o controle social.

O monitoramento e a avaliação serão processos permanentes de gestão, aprendizagem institucional e melhoria contínua, orientados ao alcance dos objetivos estratégicos e da visão de futuro da OGE/RR.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado de Roraima – OGE/RR para o período de 2026 a 2029 constitui instrumento para o fortalecimento institucional e para o aprimoramento da Ouvidoria como mecanismo de participação social, transparência, integridade, governança e melhoria dos serviços públicos.

Construído com base em diagnóstico institucional, referenciais legais e técnicos e boas práticas de governança, o Plano estabelece prioridades, objetivos, iniciativas, indicadores e metas para orientar a atuação da OGE/RR nos próximos quatro anos.

Os sete Eixos Estratégicos e os 29 Objetivos Estratégicos refletem os principais desafios identificados e direcionam a instituição para uma atuação mais estruturada, eficiente, inovadora, acessível e orientada às necessidades da sociedade, com destaque para governança, valorização das pessoas, qualidade do atendimento, participação social, transparência, fortalecimento do Sistema Estadual de Ouvidorias, integridade, proteção dos direitos dos usuários e transformação digital.

A efetividade do Plano dependerá da integração entre planejamento, execução, monitoramento, avaliação e melhoria contínua. Nesse processo, o Plano de Ação Estratégico 2026–2029 e os Planos de Ação Anuais serão fundamentais para transformar as diretrizes em ações concretas, com responsabilidades, prazos, indicadores e evidências definidos.

O monitoramento dos resultados, dos riscos e dos indicadores deverá subsidiar ajustes e decisões baseadas em evidências. A evolução da maturidade institucional, acompanhada pelo Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas – MMOuP, constituirá importante referência para avaliar os avanços alcançados e orientar o aperfeiçoamento dos processos e da gestão.

O fortalecimento do Sistema Estadual e da Rede de Ouvidorias permanecerá como prioridade, por meio da integração, padronização, capacitação, monitoramento e apoio às unidades de ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Da mesma forma, a transformação digital e o uso estratégico de dados deverão ampliar a eficiência e a acessibilidade dos serviços, observando princípios de segurança, proteção de dados, transparência, acessibilidade e supervisão humana. Releitura e modernização da marca da Imprensa Oficial do Estado de Roraima

A participação social continuará sendo elemento central da estratégia, utilizando as manifestações e avaliações dos cidadãos como fontes de informação para identificar problemas, orientar melhorias e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas e dos serviços públicos.