



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE OUVIDORA-GERAL DO ESTADO

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS Titular da Ouvidoria: SIMONE DEOUD SIQUEIRA E-mail: [REDACTED] Telefones: [REDACTED] Contato (pessoa): [REDACTED] Município: BELO HORIZONTE UF: MG
Poder: <input checked="" type="checkbox"/> Executivo () Legislativo () Judiciário () Outro Esfera: () Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estadual () Municipal Categoria: () a. Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade. (<input checked="" type="checkbox"/>) b. Desenvolvimento de capacidade institucional e melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos () c. Promoção de mecanismos de tratamento da denúncia e de proteção ao denunciante de boa-fé. () Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados
Título da prática: Gestão de Riscos e Oportunidades em Ouvidoria
BELO HORIZONTE - MG, 06 de janeiro de 2022. Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias. Simone Deoud Siqueira Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais



Documento assinado eletronicamente por **Simone Deoud Siqueira**,
Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais, em 07/01/2022, às 07:40,
conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do
[Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **40536996** e o código CRC **317D496E**.

Gabinete Ouvidora-Geral do Estado - Ouvidoria-Geral do Estado - Rodovia Papa João Paulo II,
4001 - Prédio Gerais, 12º Andar - Bairro Serra Verde - CEP 31630-901 - Belo Horizonte - MG

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº

SEI nº 40536996

GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES EM OUVIDORIA

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

As ouvidorias públicas são fontes importantes de dados estruturados reveladores das experiências e avaliações da população em relação às políticas públicas e, com isso, se tornam ambientes férteis de oportunidades para o aperfeiçoamento governamental. Diante de tal fato, compreende-se a finalidade institucional da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-MG) de auxiliar o Poder Executivo na fiscalização e no aperfeiçoamento de atividades e serviços públicos, por meio da utilização dos dados oriundos de sua atividade operacional precípua para gerar informação, conhecimento e proporcionar melhorias para a qualidade dos serviços prestados pelo Governo.

Ao se desenvolver como uma verdadeira ferramenta de gestão para os órgãos, entidades e unidades da administração pública estadual, a OGE-MG passou a ter grande foco na organização do conhecimento e na categorização de informações. Assim, com o objetivo de elaborar uma formatação das informações para identificar alertas e oportunidades com foco nos *stakeholders* estaduais, foi desenvolvida uma metodologia própria para percepção de pontos críticos passíveis de destaque e de recomendações aos gestores de órgãos e entidades do Estado de Minas Gerais, a partir de critérios baseados nas metodologias do 5W2H e da ISO 31.000 (Gestão de Riscos).

O ponto mais importante para o sucesso do projeto era implementar boas práticas de classificação e categorização das informações, com alto índice de padronização, mesmo em um cenário de complexidade temática e diversas especificidades. Portanto, prezou-se pelo desenvolvimento de critérios de análise que pudessem dar o máximo de informações possíveis para a identificação, disseminação e multiplicação de boas práticas de classificação para as equipes das ouvidorias temáticas.

Para cumprir com o objetivo, a OGE-MG se organizou em um Laboratório de Inovação e Inteligência em Ouvidoria, em que participaram as áreas técnicas e de suporte do órgão, bem como as Ouvidorias Temáticas. Desta forma, foi possível criar integração e multidisciplinaridade em um ambiente propício à realização de mudanças, testes, verificação de hipóteses e resultados, implementação de inovações de forma sistêmica e aplicação da inteligência obtida por meio das manifestações.

Um dos grandes desafios para as Ouvidorias Temáticas, levantado no âmbito do Laboratório de Inovação e Inteligência em Ouvidoria, era a produção de recomendações com alto grau de precisão e tempestividade para os órgãos e entidades parceiros. Identificar os problemas que acontecem, onde eles acontecem e de que forma eles podem oferecer riscos e oportunidades aos órgãos, a partir de sua confirmação, não era tão simples no dia a dia das Ouvidorias Temáticas, mesmo com o elevado grau de conhecimento oferecido pela organização da informação. O laboratório realizou, então, um grande trabalho de organização e categorização das informações para estabelecer o conhecimento em ouvidoria e o tornar algo natural e intuitivo, viabilizando a relação entre variáveis com uma linearidade que permitisse “contar uma história” (*storytelling*).

Para a organização das informações foi utilizada uma técnica clássica de solução de problemas, o *5w2h*, sigla que vem do acrônimo de 7 (sete) perguntas em inglês: *what* (o quê), *why* (porquê), *who* (quem), *where* (onde), *when* (quando), *how* (como) e *how much* (quanto). Assim, para iniciar o tratamento categorizado das informações, cada um dos dados constantes no formulário de registro das manifestações foi relacionado a um aspecto da *5w2h*.

Além disso, destacou-se o aumento exponencial do grau de informação obtido pelo cruzamento de variáveis e aspectos do *5w2h*, com ganhos consideráveis nos níveis de conhecimento. Por exemplo: ao cruzar a variável “volume de manifestações” (*how much*) com a variável “data de entrada” (*when*), obtém-se uma série temporal básica; mas se for adicionado o assunto da manifestação (*why*), pode-se compreender as movimentações da série temporal a partir de especificidades do órgão, com a ampla identificação de como os processos temporais influenciam no registro de manifestações. Na Ouvidoria Educacional, por exemplo, seria

possível visualizar uma concentração de volume de manifestações no primeiro trimestre do ano, devido aos movimentos de início do ano letivo nas escolas estaduais.

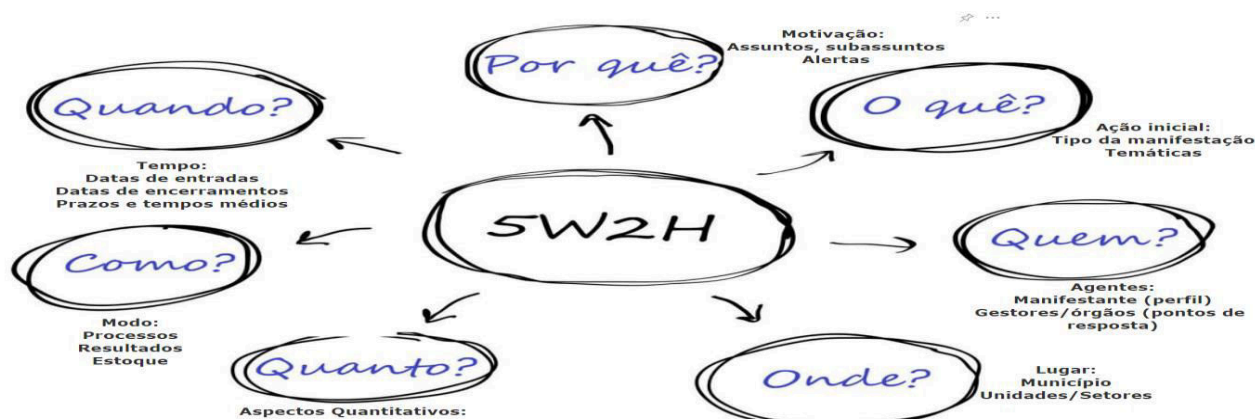


Figura 1 - 5W2H e os dados da OGE-MG

Foi ainda necessário realizar a compatibilização das bases de dados externas com as bases de dados geradas pelos sistemas internos de tramitação da OGE-MG, como por exemplo, os dados da população por município do IBGE que são utilizados no indicador de volume de manifestações em razão de 1.000 habitantes por município mineiro. Para compatibilizar as bases, os sistemas da OGE-MG deveriam possuir o nome dos municípios ou geocódigo no mesmo formato da base externa do IBGE.

Uma vez finalizada a etapa de categorização, organização e padronização, as Ouvidorias Temáticas foram consultadas para compreender a necessidade de criação e adaptação de campos do sistema interno de tramitação e de desenvolvimento de formulários dinâmicos capazes de atender as particularidades de cada ouvidoria. Após este trabalho, foi possível relacionar cada campo da base de dados com um dos aspectos da 5w2h, por temática, o que permitiu um salto no conhecimento gerado e no nível de qualidade dos relatórios produzidos.

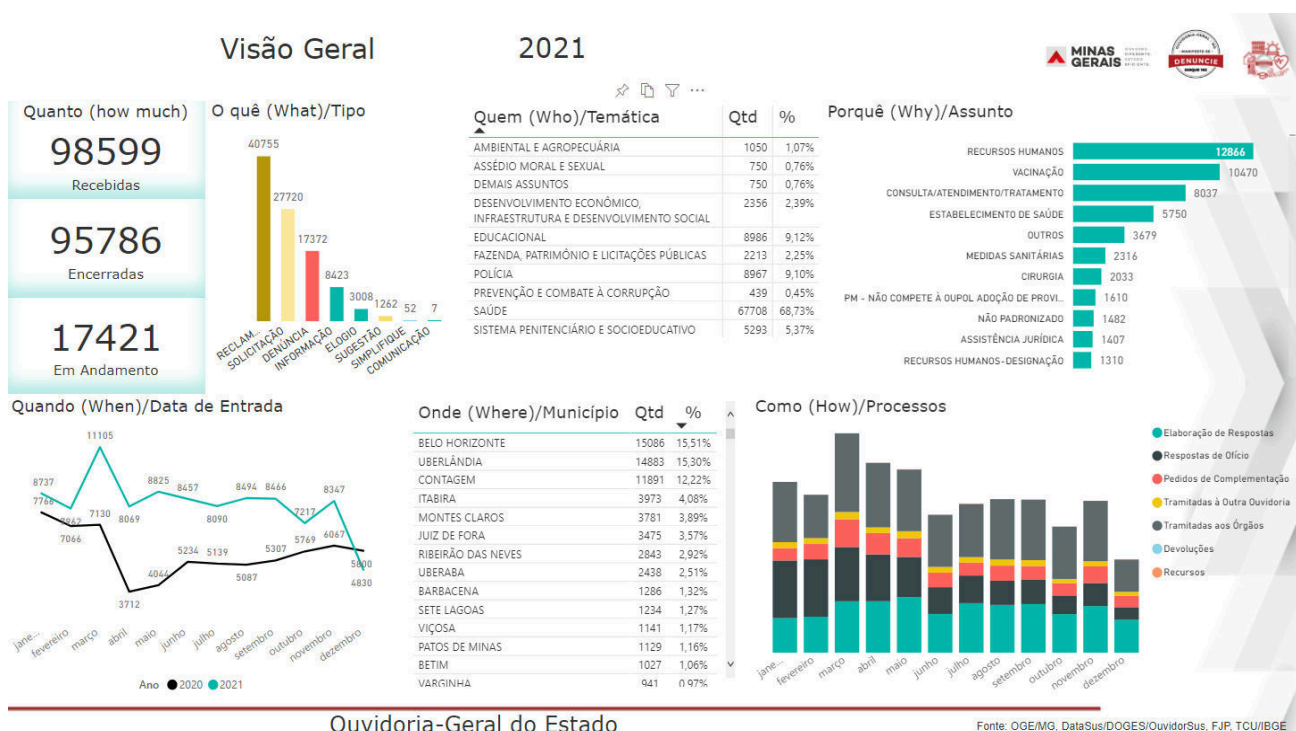


Figura 2 - Painel visão geral - 5W2H

Fonte: OGE/MG, DataSus/DOGES/OuvidorSus, F.J.P. TCU/IBGE

A utilização de um sistema que permitisse o cruzamento dessas informações de forma simples e dinâmica também foi um dos pontos cruciais do processo. A partir de um *benchmarking* feito no início dos trabalhos, o *Microsoft PowerBI* foi o *software* escolhido para realizar os cruzamentos entre as informações da OGE-MG e as bases externas. O *software* tem uma vantagem muito grande em relação às planilhas e gráficos construídos em programas mais básicos, qual seja, o *self-service analytics*, que significa uma análise em autosserviço em que a seleção de uma informação no painel resulta no ajuste automático (filtro) de todas as outras informações adjacentes em relação ao parâmetro selecionado.

A etapa subsequente foi motivada pela necessidade de aprimorar as informações geradas pelos sistemas internos, principalmente no campo da padronização. Foi necessário fazer um diagnóstico da forma e da fonte dos dados gerados pelos sistemas: dados fornecidos pelo manifestante em campo aberto; dados fornecidos pelo manifestante em campos fechados com lista para escolha; dados oriundos de classificação realizada pelos analistas da ouvidoria; e dados fornecidos pelo manifestante e que poderiam ser editados pelos analistas da ouvidoria.

No momento do registro da manifestação, o manifestante escolhe a Ouvidoria Temática de destino da manifestação, o tipo da manifestação e o perfil de registro (anônimo ou identificado). No preenchimento do formulário, ele deve definir o município (lista fechada) e prestar informações que referenciam o local (campo aberto), além de ter a opção de fornecer outras informações sobre o assunto do relato, os envolvidos e as informações adicionais sobre o local do fato.

As informações não preenchidas pelo manifestante devem, obrigatoriamente, ser editadas pelos analistas da OGE-MG, principalmente os campos deixados “em branco” por opção do manifestante. Ainda, é possível que o analista realize a reclassificação do tipo de manifestação e a encaminhe para outra Ouvidoria Temática, nos casos em que a ouvidoria de destino for escolhida de forma equivocada pelo manifestante. Cabe destacar que parte do trabalho de padronização é feito diretamente pela equipe de analistas, no momento da análise da manifestação, enquanto outras padronizações devem ser feitas posteriormente, a partir das bases de dados. Para exemplificar: na rotina de trabalho da Ouvidoria Educacional é necessário padronizar o nome das escolas estaduais no campo referente ao local do fato (*where*), pois muitos manifestantes conhecem as escolas apenas por seu apelido, de forma que, para direcionar os esforços da Secretaria Estadual de Educação (SEE), é necessário adotar um único padrão de nomenclatura para produzir informação consolidada com o volume total de manifestações por escola. Nesse caso concreto, a padronização da nomenclatura foi realizada com base no Cadastro Escolar, documento escolhido pela capacidade de proporcionar relação com outras bases de dados obtidas junto à SEE, como a relação de volume de alunos por escola, que relacionada ao campo do local do fato, permite a visualização do volume de manifestações em razão do número de alunos nas escolas.

Local do Fato	Município	Manifestações
Polivalente	Conselheiro Pena	5
Polivalente	Abre Campo	3
Escola Polivalente	Conselheiro Pena	4
EE de Abre Campo	Abre Campo	7
EE Polivalente	Conselheiro Pena	6



Local do Fato	Município	Manifestações
Escola Estadual de Conselheiro Pena	Conselheiro Pena	15
Escola Estadual Abre Campo	Abre Campo	10

Outro ponto importante foi a padronização de assuntos, que permitiu a compreensão do aspecto motivacional do manifestante. Mesmo nos casos em que o manifestante não tenha classificado o assunto constante no seu relato ou tenha classificado de forma genérica, os analistas podem preencher ou detalhar o assunto abordado na manifestação. Para evitar o não preenchimento deste campo de informação, foi criado um indicador para acompanhamento dos assuntos não classificados por Ouvidoria Temática, com o levantamento e revisão constante dos protocolos das manifestações não classificadas. Também foram feitos *scripts* de organogramas e assuntos para as equipes, facilitando a identificação dos pontos de resposta para encaminhamento das manifestações, especialmente pelo fato de algumas Ouvidorias Temáticas possuírem como pontos de resposta as unidades regionais de gestão da política pública no Estado (Superintendências Regionais de Ensino, Departamentos da Polícia Civil, Regiões da Polícia Militar, entre outros).

Outro quesito de suma importância para o projeto foi a inclusão de um campo no sistema interno de tramitação para classificação do resultado da apuração da manifestação, tendo em vista se tratar de parâmetro basilar para a metodologia de análise de riscos das manifestações e para formação dos alertas a serem tratados com os órgãos. Este campo possibilita mensurar o volume de positividade, que cruzado com outros aspectos e variáveis, viabiliza a análise acerca da probabilidade de um problema ocorrer.

Resultado	Qtd	%
IMPROCEDENTE	3551	41%
PROCEDENTE	2746	32%
INSUFICIÊNCIA DE DADOS	1554	18%
NÃO COMPETE À OGE	562	6%
REGISTRO EM DUPLICIDADE	213	2%
DESISTÊNCIA	37	0%

Figura 3 - Resultados das manifestações

Os alertas automáticos necessitavam, ainda, de um parâmetro para dimensionamento do seu grau de importância para os órgãos e entidades do poder público estadual. Neste sentido, a OGE-MG buscou práticas estabelecidas pela ISO 31.000 (Gestão de Riscos) com o objetivo de organizar as informações e confeccionar uma matriz de risco que pudesse basear a gestão dos alertas.

A ISO 31.000 é um conjunto de normas e padrões relacionados à gestão de riscos e oportunidades, codificada pela Organização Internacional de Padronização (ISO), e que oferece princípios e diretrizes para o enfrentamento de riscos pelas organizações, a partir de um paradigma unificado que pode ser “aplicado e adaptado por qualquer empreendimento, associação, grupo ou indivíduo, seja ele público, privado ou comunitário” (ISO 31.000 – escopo). Ou seja, é um conjunto de orientações aplicável em diferentes áreas e passível de ser customizado para qualquer tipo de atividade.

O *framework*, de forma resumida, prevê o levantamento dos riscos inerentes aos processos de uma atividade, a avaliação de como eles podem ser danosos (a partir da medição de seus impactos) e a probabilidade de ocorrerem, além da associação de controles para evitar ou mitigar os riscos, caso eles aconteçam. Essa estrutura deve ser reavaliada com recorrência, dado que os riscos, seus impactos e a probabilidade de ocorrerem podem mudar, principalmente com a boa implementação de controles.

Claramente, a análise de riscos de forma intercorrente e com a devida complexidade deve ser feita internamente, por cada um dos órgãos e entidades do poder público estadual. A OGE-MG, inclusive, faz a análise de riscos dos seus processos internos e da aplicação da LGPD. Todavia, era perceptível que, para melhorar as recomendações aos parceiros da OGE-MG, era necessário compreender qual seria o grau de impacto das manifestações recebidas, e como ela se positiva ou negativa, permitindo a medição da probabilidade de sua recorrência.

O aspecto mais propício para centralizar a análise de riscos com base nas manifestações é o aspecto motivacional, pois a partir dos assuntos trazidos pelos manifestantes é que se pode ter uma ideia mais ampla sobre o que tem maior grau de importância para a vida do cidadão e, assim, identificar como isso pode impactar o Estado, caso seja considerado procedente. Diante disso, foi feito um diagnóstico junto às Ouvidorias Temáticas para nivelar o campo dos assuntos em grau de impacto para o estado, bem como foi criado um indicador (índice de procedência) baseado no resultado do encerramento das manifestações para categorizar a probabilidade.

O grau de impacto foi classificado de 1 a 5, sendo 1 para impacto muito baixo, e 5 para impacto muito alto. O índice de procedência foi feito a partir do volume de manifestações procedentes em relação ao volume de manifestações encerradas nos últimos 12 meses, não consideradas as manifestações encerradas por registro em duplicidade e aquelas que não tratavam de assunto de competência do Estado. Assim, foi possível alocar os assuntos em uma matriz de riscos baseada no impacto e mensurar a probabilidade por meio do índice de procedência, que é atualizado diariamente, com a percepção do que foi encerrado até o dia anterior (d -1), possibilitando um dinamismo na matriz que reflete o que tem retornado com procedência.

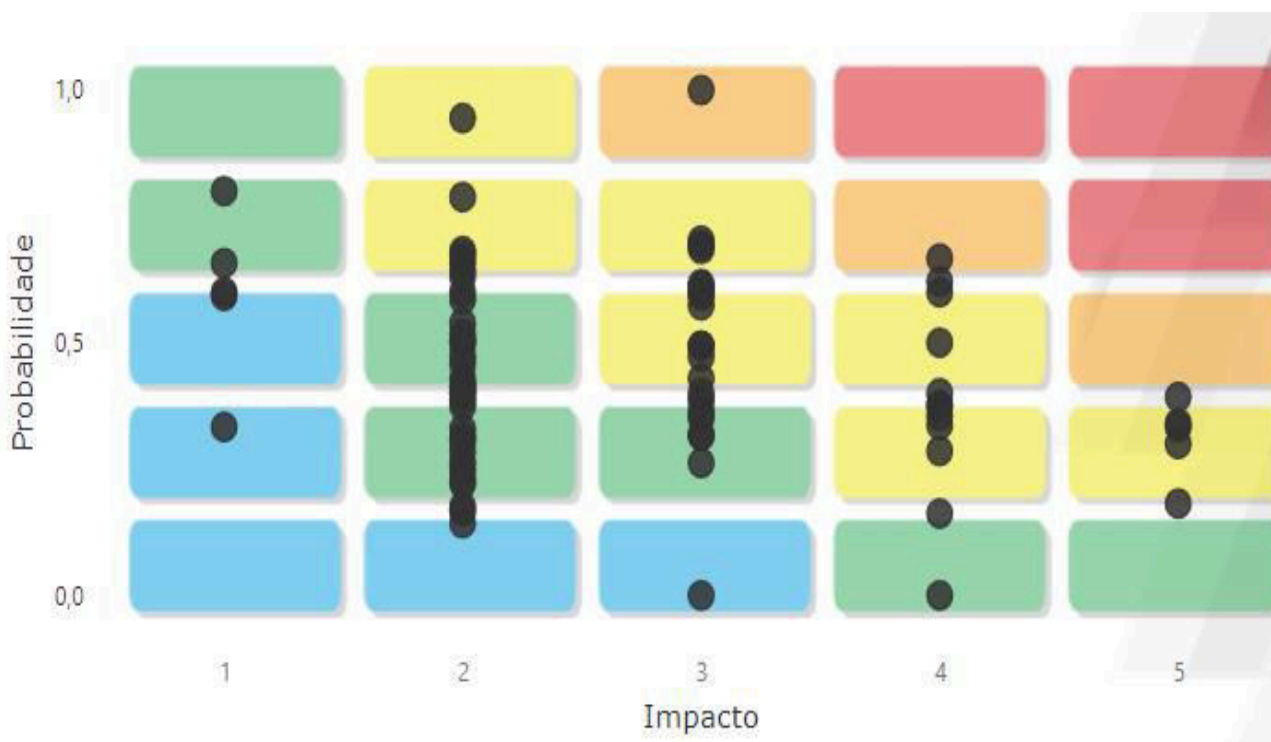


Figura 4 - Matriz de Riscos

A matriz possibilita que as equipes das Ouvidorias Temáticas possam identificar as manifestações que têm o maior grau de importância, a partir da percepção do impacto que determinado assunto pode ter em relação a sua probabilidade de ocorrer, mesmo que a frequência ou o volume das manifestações não seja tão alto. Portanto, mesmo que um assunto se concentre em uma Ouvidoria Temática, e tenha grande volume, ele pode não ter o impacto e a probabilidade altos o suficiente para demandar uma atuação mais próxima do Ouvidor, sendo analisado com maior parcimônia por se tratar de um risco inerente ao processo. Como no exemplo demonstrado na Figura 5, o assunto “Contratação e Convocação” tem um volume muito superior aos outros assuntos da Ouvidoria Educacional, todavia, olhando com maior proximidade, este assunto não tem grande impacto e nem alta probabilidade, e seu volume tem relação com o contingente de candidatos e vagas disponíveis para contratação e convocação no Estado de Minas Gerais (aproximadamente 30.000 vagas).

Assuntos	Manifestações Registradas	Manifestações Encerradas	Procedentes	Impacto
CONTRATAÇÃO E CONVOCAÇÃO	1312	1298	23%	2
ACÚMULO DE CARGOS	541	520	39%	3
RELAÇÕES INTERPESSOAIS	440	452	41%	2
GESTÃO ESCOLAR	384	367	43%	3
COMPETÊNCIA MUNICIPAL	346	347	0%	0
CARGA HORÁRIA DO SERVIDOR	332	317	31%	2
PAGAMENTO	315	303	64%	2
RETOMADA PRESENCIAL	250	223	35%	4
PROGRAMAS E PROJETOS EDUCACIONAIS	240	209	52%	2
PROTOCOLOS SANITÁRIOS	232	210	38%	4
DESEMPENHO DO PROFESSOR	224	210	57%	3
MATRÍCULA ESCOLAR	224	213	68%	2
CONFLITO NA COMUNIDADE ESCOLAR	204	205	47%	3
MERENDA ESCOLAR	199	195	35%	3
CONTAGEM DE TEMPO	181	164	70%	3
REDE DE DADOS E SISTEMA INFORMATIZADO	167	177	59%	2
EMIÇÃO DE DOCUMENTOS DE ALUNO	166	155	69%	3

Figura 5 - Assuntos, volume, índice de procedência e impacto

A alocação dos assuntos na matriz permite ainda colocar outras variáveis em sua perspectiva, ou seja, o assunto com maior grau de impacto e probabilidade pode ser acionado para que a equipe da Ouvidoria Temática possa ver, por exemplo, onde está sua distribuição e frequência, por município e por unidade (local do fato). Assim, as Ouvidorias Temáticas podem utilizar o painel de alertas para levantar as áreas com maiores riscos e oportunidades para trabalhar junto aos órgãos e entidades da Administração Pública estadual, com a geração de recomendações, possíveis vistorias, visitas técnicas, proposição de eventos temáticos, entre outros. A atualização diária permite uma alta celeridade e, apesar da probabilidade ser baseada em eventos passados (medida a partir de manifestações encerradas), a capacidade para evitar que eventos recorrentes se estendam no tempo permite que as Ouvidorias Temáticas tenham ação na prevenção e mitigação de riscos com alto grau de precisão e tempestividade.

É importante ressaltar que, atualmente, os assuntos são classificados no sistema em um único nível. No entanto, externamente ao sistema é feito um agrupamento dos assuntos em outro nível, que é chamado de *macroassunto*, o que possibilita a visualização de impacto e probabilidade para agrupamento por temas gerais e a atuação em temas específicos. A OGE-MG está implementando no seu sistema interno de tramitação a categorização de um nível inferior, chamado de *subassunto*, que permitirá a qualificação do assunto e aumentará as possibilidades de trabalhar os alertas por problemas mais específicos em relação aos processos. Essa novidade permitirá a construção de um outro modelo de visualização dos problemas e suas causas, utilizando a metodologia de *Ishikawa*, conhecida como “espinha de peixe”, que permite visualizar os problemas, suas causas e suas áreas temáticas, a partir das variáveis desejadas.

HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO

Em outubro de 2019 foi criado o Grupo de Trabalho que ficou responsável pela revisão e padronização dos campos das bases de dados dos sistemas utilizados pela OGE-MG e, após o esforço inicial, foram construídos os primeiros painéis da Ouvidoria Educacional, em novembro de 2019, que serviram como piloto para o trabalho.

À medida que mais informações eram padronizadas e cruzadas, novos painéis foram sendo elaborados, de forma que o conhecimento agregado aumentava a cada interação do trabalho. Em dezembro de 2019, foi lançado o painel da Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Socioeducativo, com a realização das primeiras apresentações aos órgãos da administração pública estadual. Já em janeiro de 2020, o painel da Ouvidoria Ambiental também foi concluído com as informações em um nível de conhecimento adequado.

Assim, em 2020, foram realizadas reuniões de apresentação aos órgãos e entidades parceiros das três ouvidorias que já tinham seus painéis construídos. Em fevereiro de 2020 foi criado o catálogo de indicadores da OGE-MG, documento que trazia a consolidação de todos os cálculos feitos a partir das manifestações recebidas e, uma vez aplicados ao *PowerBI*, passaram a ser utilizados para os acompanhamentos. Ainda em fevereiro, em reunião realizada na Sala de Situação do órgão, a OGE-MG apresentou os painéis já construídos ao Governador do Estado, o qual incumbiu a ouvidoria da missão de realizar avanços capazes de oferecer informações com maior tempestividade aos órgãos e entidades governamentais.

Em março de 2020, iniciou-se o trabalho de consolidação das bases de dados do OuvidorSUS, sistema utilizado pela Ouvidoria de Saúde. Mesmo com a pandemia da COVID-19, os trabalhos continuaram em modelo de teletrabalho. Em abril de 2020, foi lançado o painel de acompanhamento de assuntos relacionados ao COVID-19, que eram levados semanalmente ao comitê de deliberação sobre a pandemia (alta gestão) e compartilhados no Portal da Transparência do Estado.

Em maio de 2020, com o desenvolvimento de melhorias nos painéis, todas as Ouvidorias Temáticas receberam treinamento específico para, em julho de 2020, realizarem todas as apresentações do segundo trimestre de 2020 no formato *PowerBI*. No restante do ano de 2020, foram feitas outras melhorias, *webinars*, implementação de painéis de qualidade e movimentação de manifestações.

Ao fim de 2020, a OGE-MG iniciou o trabalho de padronização de campos estratégicos e de estudos em torno da metodologia ISO 31.000 para aplicação da gestão de riscos em ouvidoria. O campo da base de dados denominado “*local do fato*” passou a utilizar a mesma nomenclatura do Cadastro Escolar oficial da Secretaria de Estado de Educação, servindo de piloto para aumento do conhecimento sobre as unidades. No mesmo sentido, a Ouvidoria de Assédio Moral e Sexual utilizou as informações padronizadas pelo Governo do Estado para fazer análise do volume de manifestações em relação ao volume de servidores de cada órgão.

Em 2021, os painéis relacionados aos riscos foram desenvolvidos à medida que as informações foram padronizadas. Além disso, para levantamento do nível de impacto e consolidação do indicador de procedência (probabilidade), foram realizadas dinâmicas de diagnóstico de riscos com as seguintes ouvidorias: Educacional; de Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social; de Assédio Moral e Sexual; e Ambiental e Agropecuária.

A partir das dinâmicas foi possível construir a matriz de riscos dessas ouvidorias temáticas e iniciar a utilização dos painéis de alerta, que se consolidaram de acordo com o Anexo I, o que permitiu que elas pudessem verificar em tempo hábil os pontos críticos mais importantes em relação ao assunto, impacto, probabilidade, localização geográfica, unidade de localização do fato, unidade de gestão e frequência de registros, para alertar os órgãos e entidades do Estado.

Com os painéis de alerta implementados, foi feita a disseminação da dinâmica de diagnóstico de riscos, baseada na ISO 31.000, às demais ouvidorias temáticas, com o respectivo levantamento do nível de impacto dos assuntos e a implementação dos painéis de alerta.

RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO

CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais atende todos os órgãos e entidades da Administração direta e indireta, portanto há uma complexidade enorme nas temáticas e assuntos tratados por cada uma das ouvidorias temáticas, o que implica também em um alcance em todas as áreas de governo. A construção dos modelos de gestão de riscos e oportunidades leva em conta a complexidade de cada um e garante grande tempestividade e precisão na comunicação com os gestores de forma a mitigar e prevenir riscos, bem como alertar para oportunidades de mudança através das recomendações da OGE-MG.

O formato que tem base da dimensão de impacto gerada através dos assuntos trazidos pelos manifestantes demonstra sua importância pela classificação do assunto como ponto central do “*porquê*” na metodologia do *5w2h*, que é o ponto que traz maior elucidação da motivação real dos manifestantes para buscar a ouvidoria. Ainda a possibilidade de cruzar com as outras variáveis dá uma grande capacidade de solução de problemas e apontamento de possíveis falhas em locais e momentos específicos que, corrigidas a tempo e modo, têm grande impacto ao usuário dos serviços públicos, não permitindo que se alastrem no tempo ou que alcancem mais pessoas.

A grande motivação deste trabalho é a possibilidade que as ouvidorias temáticas têm de fazer recomendações relevantes e participar ativamente na gestão pública, se tornando grandes parceiras dos órgãos, a partir deste modelo inovador é possível identificar com grande facilidade onde estão os problemas e fazer recomendações com alto grau de especificação, contemplando o local, problema, temporalidade, qual o gestor responsável e o comportamento daquele assunto.

CUSTO-BENEFÍCIO

O projeto desenvolvido utilizou a versão gratuita do *PowerBI*, evitando o custo da licença e teve sua implantação realizada de forma doméstica, por meio do conhecimento prévio da ferramenta adquirido pelo Ouvidor Educacional da OGE-MG. Todas as metodologias utilizadas foram estudadas e aplicadas por servidores da instituição.

A conclusão do projeto permitiu o fornecimento diário de informações de inteligência para as Ouvidorias Temáticas proporcionando a otimização da gestão interna pelos ouvidores, que resultou na melhor organização das atividades técnicas, no cumprimento de prazos estabelecidos em legislação e em recomendações mais assertivas aos Órgãos interlocutores, proporcionando atendimento de qualidade ao cidadão nas suas necessidades, direta e indiretamente.

IMPACTOS DA INICIATIVA/ CONTRIBUIÇÃO PARA A EFETIVIDADE

A aplicação de uma metodologia solidificada na ISO 31.000 - gestão de riscos permite que a OGE-MG tenha uma forma robusta de diagnosticar, avaliar e contribuir com a análise de riscos e oportunidades, como verdadeira ferramenta de gestão junto aos órgãos e entidades. Esse modelo trouxe grande credibilidade e visibilidade, consolidando a OGE-MG como órgão de controle social que é parte integral do controle interno estadual.

Os impactos positivos podem ser percebidos rapidamente com a atuação dos ouvidores junto aos órgãos e entidades da administração, que a partir de recomendações baseadas em uma ampla e profunda análise podem indicar com precisão áreas de atuação aos gestores estaduais, indicadas pelos usuários dos serviços públicos e prevenir que os problemas apontados nas manifestações perpetuem no tempo, bem como a

indicação de oportunidades de atuação e atualização de processos que podem ser benéficos para a administração estadual.

É importante ressaltar ainda a grande parceria formada pela OGE-MG com os órgãos através da interlocução permanente com os gestores, que recebem as recomendações das ouvidorias temáticas e pactuam soluções efetivas para os apontamentos. Os gestores participam trimestralmente de reuniões de balanço, onde são discutidas as principais questões, colocadas as soluções implementadas e o acompanhamento da pactuação das recomendações.

SIMPLICIDADE E REPLICABILIDADE

Além da utilização de um *software* com versão gratuita - *Microsoft PowerBI* – que pode ser adotado em outros projetos também sem custos agregados, foram utilizadas metodologias e teorias amplamente discutidas e empregadas nas rotinas de trabalho das organizações. Dessa forma, o projeto descrito neste trabalho pode ser replicado e adaptado para a realidade fática de outras ouvidorias de forma simples e autônoma.

ANEXOS

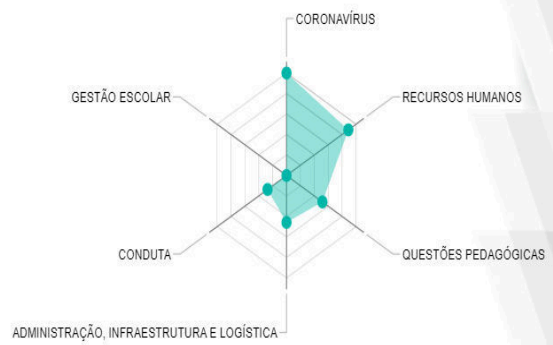
Anexo I

Alertas

2021



Assuntos	Manifestações Registradas	Procedentes	Impacto
CONTRATAÇÃO E CONVOCAÇÃO	1313	23%	2
ACÚMULO DE CARGOS	542	38%	3
RELAÇÕES INTERPESSOAIS	445	41%	2
GESTÃO ESCOLAR	393	43%	3
COMPETÊNCIA MUNICIPAL	346	0%	0
CARGA HORÁRIA DO SERVIDOR	335	31%	2
PAGAMENTO	319	65%	2
RETOMADA PRESENCIAL	251	35%	4
PROGRAMAS E PROJETOS EDUCACIONAIS	245	51%	2
MATRÍCULA ESCOLAR	236	68%	2



Município	Local do Fato	Manifestações
BELO HORIZONTE	EE LAR DOS MENINOS	64
CONSELHEIRO PENA	EE LUIZ GONZAGA BASTOS	60
BELO HORIZONTE	SEE	56
BELO HORIZONTE	BELO HORIZONTE	44
SARZEDO	EE PROFESSORA NILZA GOMES BERGMAN	41
BELO HORIZONTE	EE PADRE JOÃO BOSCO PENIDO BURNIER	38
CAPITÃO ENÉAS	EE ADOLFO FERREIRA DE BARROS	30
IGARATINGA	EE JOSÉ ATAÍDE DE ALMEIDA	27
DIVINÓPOLIS	EE DONA ANTÔNIA VALADARES	25
JUIZ DE FORA	SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE ENSINO DE JUIZ DE FORA	24
PERIQUITO	EE DEPUTADO HILO ANDRADE	24
BELO HORIZONTE	META ESCOLA TÉCNICA	23

