

# **ACORDO de RESULTADOS**

Um estado melhor para viver começa com um jeito melhor de trabalhar.

## **2ª Etapa**

# **Ouvidoria-Geral do Estado**

**Belo Horizonte  
2014**



## SUMÁRIO

2ª ETAPA DO ACORDO DE RESULTADOS.....	4
ANEXO I – COMPOSIÇÃO DAS EQUIPES ACORDADAS E RESPONSÁVEIS.....	10
ANEXO II – MAPA ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO.....	11
ANEXO III – QUADROS DE METAS E PRODUTOS POR EQUIPE .....	12
EQUIPE GABINETE.....	12
EQUIPE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL .....	14
EQUIPE ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E INOVAÇÃO.....	16
EQUIPE ASSESSORIA JURÍDICA .....	17
EQUIPE AUDITORIA SETORIAL .....	19
EQUIPE OUVIDORIA AMBIENTAL.....	20
EQUIPE OUVIDORIA EDUCACIONAL .....	22
EQUIPE OUVIDORIA DE FAZENDA, PATRIMÔNIO E LICITAÇÕES PÚBLICAS .....	24
EQUIPE OUVIDORIA DE POLÍCIA.....	26
EQUIPE OUVIDORIA DE SAÚDE .....	28
EQUIPE OUVIDORIA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO .....	30
EQUIPE SUPERINTENDÊNCIA DE APOIO TÉCNICO .....	32
EQUIPE SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E FINANÇAS .....	35
DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E PRODUTOS.....	37
1. INDICADOR ÍNDICE TOTAL DE RESOLUBILIDADE .....	37
2. INDICADOR NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....	38
3. INDICADOR NÚMERO DE MUNICÍPIOS ADERIDOS À REDE MINEIRA DE OUVIDORIAS PÚBLICAS – REDE OUVIR – MG .....	38
4. INDICADOR PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCERRADAS EM ATÉ 30 DIAS CORRIDOS.....	39
5. INDICADOR PERCENTUAL DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES REALIZADAS À ASCOM.....	40
6. INDICADOR TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO ESTRATÉGICO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING.....	41
7. INDICADOR TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DA AGEI.....	43
8. INDICADOR PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PRAZO PELA ASSESSORIA JURÍDICA.....	43
9. INDICADOR PERCENTUAL DE FORMULÁRIOS DE RECLAMAÇÕES DE ASSÉDIO MORAL RECEBIDOS E ENCAMINHADOS EM ATÉ 1 DIA ÚTIL .....	44
10. INDICADOR TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE AUDITORIA .....	45
11. INDICADOR TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE ANUAL DE OUVIDORIA .....	46
12. INDICADOR TAXA DE CONFORMIDADE DO MONITORAMENTO DO “TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS ÓRGÃOS PARCEIROS ÀS DEMANDAS DAS OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS/OGÉ” .....	47
13. INDICADOR NÚMERO DE MONITORAMENTOS DE MANIFESTAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS DAS OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS.....	48

**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO  
2ª ETAPA – 2014**

14.	INDICADOR NÚMERO DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS.....	49
15.	INDICADOR RH RESPONDE – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO DO RH - NÍVEL 2.....	50
16.	INDICADOR MÉDIA DAS NOTAS DOS ITENS DE QUALIDADE DO GASTO.....	51
17.	INDICADOR TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DE OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO “CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO” .....	52
18.	INDICADOR NÚMERO DE PLANOS DE CARGOS E FUNÇÕES ELABORADOS.....	53
1.	PRODUTO IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS.....	54
2.	PRODUTO MAPEAMENTO TRANSVERSAL DE QUESTÕES PERTINENTES ÀS ÁREAS COMUNS DE ATUAÇÃO DE MAIS DE UMA OUVIDORIA ESPECIALIZADA .....	55
3.	PRODUTO MONITORAMENTO DO CUMPRIMENTO DOS PLANOS ANUAIS DE OUVIDORIA.....	55
4.	PRODUTO COORDENAÇÃO DA ELABORAÇÃO DO EDITAL E DA EXECUÇÃO DO PROCESSO SELETIVO PÚBLICO PARA ESCOLHA DE OUVIDORES ESPECIALIZADOS .....	56
5.	PRODUTO DIAGNÓSTICO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA OPERACIONAL.....	57
6.	PRODUTO RELATÓRIO DIAGNÓSTICO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS .....	57
7.	PRODUTO RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL CONSOLIDADO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	58
8.	PRODUTO PRODUÇÃO DE CONTEÚDO DE MÍDIA PARA A "GALERIA DE BOAS PRÁTICAS" DO PROJETO “OGE PEDAGÓGICA” .....	59
9.	PRODUTO PROMOÇÃO DE EVENTOS MOBILIZADORES.....	59
10.	PRODUTO APRIMORAMENTO DA DIVULGAÇÃO E TREINAMENTO NOS PROCESSOS DE PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	60
11.	PRODUTOR ELABORAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE MANUAL DE DÚVIDAS FREQUENTES .....	61
	ANEXO IV – SISTEMÁTICA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO .....	62
	ANEXO V - PRERROGATIVAS PARA AMPLIAÇÃO DE AUTONOMIA GERENCIAL, ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA.....	65

**2ª ETAPA DO ACORDO DE RESULTADOS QUE ENTRE SI  
CELEBRAM O OUVIDOR-GERAL DO ESTADO DE MINAS  
GERAIS E OS DIRIGENTES DAS EQUIPES DE TRABALHO QUE  
COMPÕEM A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA REFERIDA  
INSTITUIÇÃO.**

A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais, inscrita no CNPJ nº 7.256.298/0001-44 com sede à Rodovia Prefeito Américo Gianetti, nº 4001, bairro Serra Verde, Belo Horizonte, Minas Gerais, representada por seu Ouvidor-geral, Sr. Fábio Caldeira Castro Silva, carteira de identidade nº MG-4.797.749 PC-MG e CPF nº CPF n.º850.761.476-00, doravante denominado ACORDANTE e os dirigentes das equipes de trabalho identificados no Anexo I, doravante denominados ACORDADOS, ajustam entre si a presente 2ª ETAPA DO ACORDO DE RESULTADOS de 2014, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DA VINCULAÇÃO AO ACORDO DE RESULTADOS – 1ª ETAPA**

O presente Acordo de Resultados é parte integrante, subsidiária, acessória ao Acordo de Resultados firmado entre o Governador do Estado de Minas Gerais e a Ouvidoria-Geral do Estado – também denominado 1ª etapa.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E DA FINALIDADE**

O presente Acordo tem por objeto a pactuação de resultados e o cumprimento de metas específicas para cada equipe de trabalho acordada, visando à viabilização da estratégia governamental da Ouvidoria-Geral do Estado, pactuada na 1ª etapa deste Acordo de Resultados e expressa no Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado – PMDI.

Para o alcance da finalidade assinalada, visa o presente instrumento especificar indicadores e metas de desempenho por equipe acordada, definir as obrigações e as responsabilidades das partes, estabelecer as condições para sua execução e os critérios para fiscalização, acompanhamento e avaliação do desempenho das equipes, com base em indicadores de eficiência, eficácia e efetividade.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DOS ACORDADOS**

Obrigam-se os Acordados a:

- I. alcançar os resultados pactuados;
- II. alimentar quaisquer sistemas ou bases de dados informatizadas que, por indicação do(s) Acordante(s) ou da SEPLAG, seja necessário para o acompanhamento dos resultados pactuados;
- III. garantir a precisão e a veracidade das informações apresentadas, especialmente nos Relatórios de Execução;
- IV. prestar as informações adicionais solicitadas pela Comissão de Acompanhamento e Avaliação e disponibilizar documentos que comprovem as mesmas;

V. garantir a imediata interrupção do uso das prerrogativas para ampliação de autonomia gerencial, orçamentária e financeira, conforme legislação vigente;

VI. elaborar e encaminhar, dentro dos prazos definidos pela SEPLAG, os Relatórios de Execução do objeto pactuado, conforme o estabelecido na Sistemática de Acompanhamento e Avaliação;

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO(S) ACORDANTE(S)**

Obriga(m)-se o(s) Acordante(s) a:

I. zelar pela pertinência, desafio e realismo das metas e produtos pactuados;

II. supervisionar e monitorar a execução deste Acordo de Resultados;

III. garantir a presença e participação de seus representantes nas Comissões de Acompanhamento e Avaliação.

IV. elaborar e encaminhar, sempre que solicitado, à SEPLAG e/ou à Comissão de Acompanhamento e Avaliação, relatórios sobre o uso das prerrogativas para ampliação de autonomia gerencial, orçamentária e financeira e prestar as informações e justificativas que venham a ser solicitadas

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS QUADROS DE METAS**

Os resultados pactuados neste instrumento são os dispostos no Quadro de Metas (Dividido em Quadro de Indicadores e Quadro de Produtos), descritos no Anexo III, correspondendo ao conjunto de compromissos a serem executados por cada equipe.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA CONCESSÃO DE PRERROGATIVAS PARA AMPLIAÇÃO DE AUTONOMIA GERENCIAL, ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA DO ACORDADO**

Com o objetivo de alcançar ou superar as metas fixadas, será concedido à Ouvidoria-Geral do Estado, o conjunto de prerrogativas para ampliação de autonomia gerencial, orçamentária e financeira constantes do Anexo V.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO DE PRÊMIO POR PRODUTIVIDADE**

O Prêmio por Produtividade será pago nos termos da legislação vigente, sempre que cumpridos os requisitos legais definidos para tal, observando o cálculo das notas das unidade conforme previsto no Anexo IV – Sistemática de Acompanhamento e Avaliação.

Parágrafo único: A modalidade de premiação da Ouvidoria-Geral do Estado será com base na Receita Corrente Líquida.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS**

Os recursos orçamentários e financeiros necessários ao cumprimento do Acordo de Resultados são os estabelecidos na Lei Orçamentária Anual.

**CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E DA AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS**

O desempenho do(s) Acordado(s) será avaliado pela Comissão de Acompanhamento e Avaliação, conforme disposto no Anexo IV - Sistemática de Acompanhamento e Avaliação.

§1º – A Comissão a que se refere o caput será constituída por:

- a) um representante do Governador, indicado pela SEPLAG;
- b) um representante do Acordante da Segunda Etapa do Acordo de Resultados, indicado pelo seu dirigente;
- c) um representante dos servidores Acordados, indicado pelas entidades sindicais e representativas dos servidores do órgão ou entidade acordante; e

§2º - A coordenação da Comissão de Acompanhamento e Avaliação caberá ao representante do Governador, bem como o voto de qualidade, nos casos de empate nas deliberações da Comissão.

§3º - Havendo impossibilidade de comparecimento de membro da Comissão de Acompanhamento e Avaliação a qualquer reunião, sua substituição temporária, indicada pelo próprio membro ou por seu superior hierárquico, deverá ser comunicada e justificada aos demais membros e registrada na ata ou no relatório de Acompanhamento e Avaliação assinado pela Comissão.

§4º – O acompanhamento e a avaliação do Acordo de Resultados serão feitos por meio dos Relatórios de Execução e das reuniões da Comissão de Acompanhamento e Avaliação conforme disposto na Sistemática de Acompanhamento e Avaliação.

§5º - Além das reuniões e relatórios previstos Sistemática de Acompanhamento e Avaliação, qualquer representante da Comissão poderá convocar reuniões extraordinárias se estas se fizerem necessárias.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA**

O presente Acordo de Resultados vigorará até 31 de dezembro de 2014 e poderá ser aditivado havendo interesse de ambas as partes.

**CLÁUSULA DECIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO**

A 2ª Etapa do Acordo de Resultados poderá ser rescindida por consenso entre as partes ou por ato unilateral e escrito do(s) Acordante(s) ou de representante do Governador do Estado em caso de descumprimento grave e injustificado.

§1º O descumprimento contratual de que trata o *caput* será reportado pela Comissão de Acompanhamento e Avaliação, por meio dos seus relatórios de acompanhamento e avaliação e atestado do(s) Acordante(s).

§2º - Ocorrendo a rescisão deste Acordo, ficarão automaticamente encerradas as prerrogativas para ampliação de autonomia gerencial, orçamentária e financeira e flexibilidades que tiverem sido concedidas ao Acordado por meio deste instrumento, nos termos da legislação vigente;

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PUBLICIDADE**

O extrato deste Acordo de Resultados e seus respectivos aditamentos serão publicados no órgão de imprensa oficial do Estado.

§1º O presente Acordo de Resultados, seus aditivos, Relatórios de Execução e Relatórios de Avaliação e composição da Comissão de Acompanhamento e Avaliação serão disponibilizados no sítio eletrônico [www.planejamento.mg.gov.br](http://www.planejamento.mg.gov.br), sem prejuízo da sua disponibilização no sítio eletrônico do Acordante e, se houver, dos Acordados.

§2º O(s) Acordante(s) e os acordados providenciarão a ampla divulgação interna deste Acordo de Resultados e de seus Relatórios de Execução e Relatórios de Avaliação.

Belo Horizonte, 05 de maio de 2014.



---

Fábio Caldeira de Castro Silva  
Ouvidor-Geral do Estado de Minas Gerais  
ACORDANTE



---

Davidson Lopes de Figueiredo  
Chefe de Gabinete  
ACORDADO DA EQUIPE GABINETE



---

Telma Patrícia dos Santos  
Assessora-chefe de Comunicação Social  
ACORDADA DA EQUIPE ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



---

Lía Barbosa Silva  
Assessora-chefe de Gestão Estratégica e Inovação  
ACORDADA DA EQUIPE ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E INOVAÇÃO



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO  
2ª ETAPA – 2014



Elma Garcia Vilela  
Assessora Jurídica Chefe  
ACORDADA DA EQUIPE ASSESSORIA JURÍDICA



Elma Guimarães Passos  
Auditora Setorial  
ACORDADA DA EQUIPE AUDITORIA SETORIAL



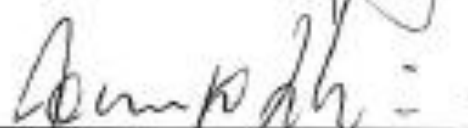
Rogério Noce Rocha  
Ouvidor Ambiental  
ACORDADO DA EQUIPE OUVIDORIA AMBIENTAL



Guiomar Maria Jardim Leão Lara  
Ouvidora Educacional  
ACORDADA DA EQUIPE OUVIDORIA EDUCACIONAL



Giovânio Aguiar  
Ouvidor de Fazenda Patrimônio de Licitações Públicas  
ACORDADO DA EQUIPE OUVIDORIA DE FAZENDA PATRIMÔNIO DE LICITAÇÕES PÚBLICAS



Rodrigo Xavier Silva  
Ouvidor de Polícia  
ACORDADO DA EQUIPE OUVIDORIA DE POLÍCIA

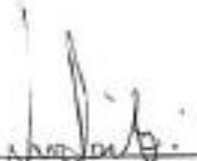
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO  
2ª ETAPA – 2014**




Ana Piterman  
Ouvidora de Saúde  
ACORDADA DA EQUIPE OUVIDORIA DE SAÚDE



Marcelo José Gonçalves da Costa  
Ouvidor do Sistema Penitenciário  
ACORDADO DA EQUIPE OUVIDORIA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO



Ivan Massimo Pereira Leite  
Diretor da Superintendência de Apoio Técnico  
ACORDADO DA EQUIPE SUPERINTENDÊNCIA DE APOIO TÉCNICO

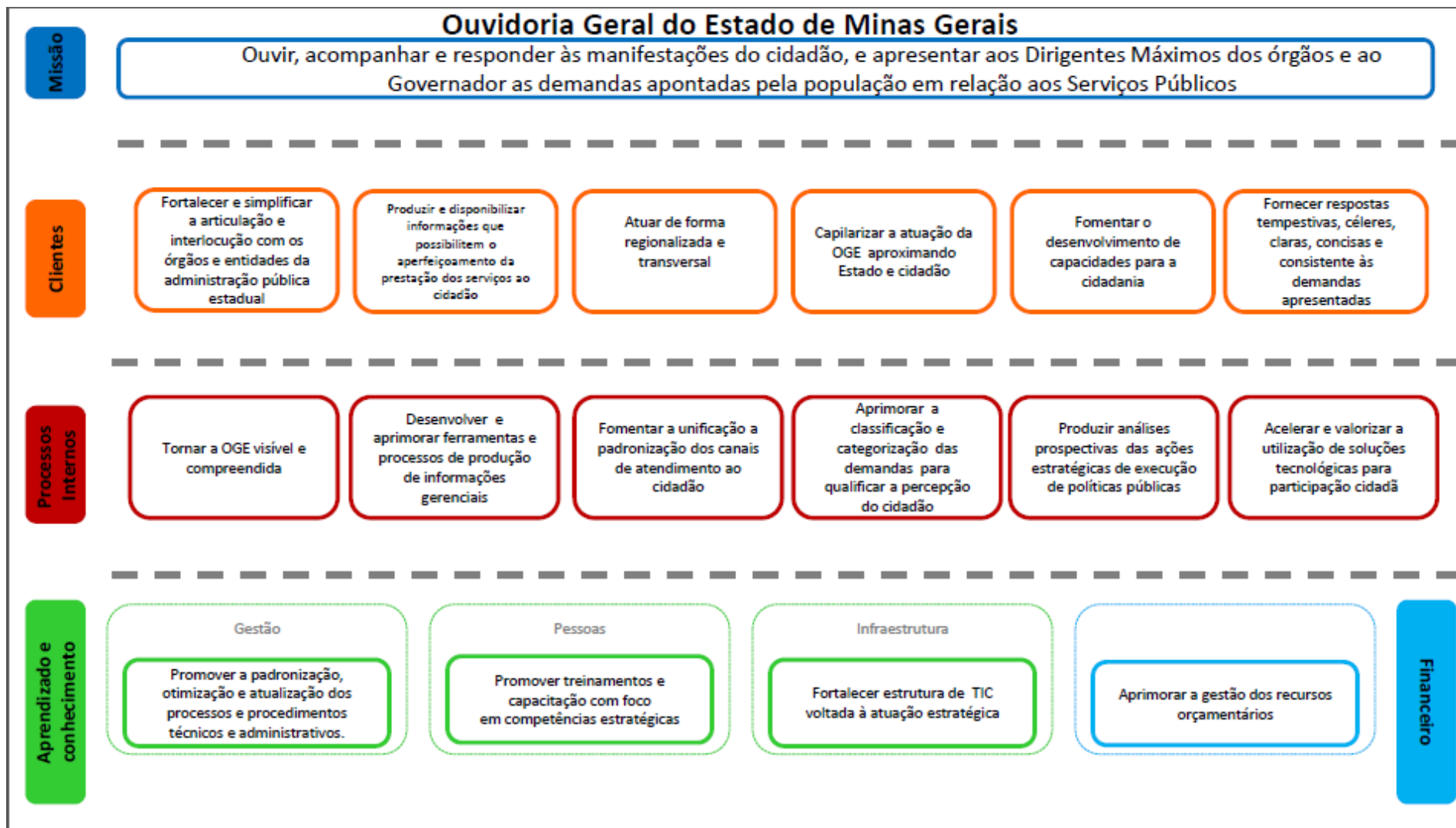


Pablo Roberto Dias de Castro  
Diretor da Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças  
ACORDADO DA EQUIPE SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E FINANÇAS

**ANEXO I – COMPOSIÇÃO DAS EQUIPES ACORDADAS E RESPONSÁVEIS**

NOME DA EQUIPE ACORDADA	UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE COMPÕEM ESTA EQUIPE	NOME E MASP DO DIRIGENTE RESPONSÁVEL PELA EQUIPE
Equipe Gabinete(GAB)	1. Gabinete Ouvidoria Geral (GAB OGE) 2. Ouvidor Geral Adjunto (ADJ) 3. Chefia de Gabinete (CHEFGAB)	Davidson Lopes de Figueiredo MASP 1.035.422-3
Equipe Assessoria de Comunicação Social (ACO)	-	Telma Patrícia dos Santos MASP 907.134-1
Equipe Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação (AGI)	-	Lia Barbosa Silva MASP 669.743-7
Equipe Assessoria Jurídica (AJU)	-	Elma Garcia Vilela MASP 1.214.209-7
Equipe Auditoria Setorial (ASE)	-	Elma Guimarães Passos MASP 1.059.205-3
Equipe Ouvidoria Ambiental (OA)	-	Rogério Noce Rocha MASP 388.000-2
Equipe Ouvidoria Educacional (OE)	-	Guiomar Maria Jardim Leão Lara MASP 56.459-1
Equipe Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas (OFPLP)	-	Giovânio Aguiar MASP 1.273.614-6
Equipe Ouvidoria de Polícia (OP)	-	Rodrigo Xavier Silva MASP 1.079.523-5
Equipe Ouvidoria de Saúde (OS)	-	Ana Piterman MASP 284.126-0
Equipe Ouvidoria do Sistema Penitenciário (OSP)	-	Marcelo José Gonçalves da Costa MASP 1.078.837-0
Equipe Superintendência de Apoio Técnico (SATE)	1. Diretoria de Análise, Estatística e Informação (DAI) 2. Diretoria de Articulação e Desenvolvimento (DAD) 3. Diretoria de Atendimento (DAT)	Ivan Massimo Pereira Leite MASP 1.187.699-2
Equipe Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças (SPFG)	1. Diretoria de Contabilidade e Finanças (DCF) 2. Diretoria de Gestão Operacional (DGO) 3. Diretoria de Planejamento, Orçamento e Modernização (DPM) 4. Diretoria de Recursos Humanos (DRH)	Paulo Roberto Dias de Castro MASP 49.201-7

ANEXO II – MAPA ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



**ANEXO III – QUADROS DE METAS E PRODUTOS POR EQUIPE**

**Equipe Gabinete**

Quadro de Indicadores Equipe Gabinete							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	1	Indicador Índice Total de Resolubilidade	80,27%	75,82%	83,38%	85%	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tornar a OGE visível e compreendida;</li> <li>Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	2	Indicador Número Total de Manifestações Recebidas	11.225	13.184	19.340	18.373	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> <li>Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	3	Indicador Número de Municípios Aderidos à Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – REDE OUVIR - MG	ND	ND	ND	8	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	4	Indicador Percentual de Manifestações Encerradas em Até 30 Dias Corridos	71%	55%	53%	40%	15%

Quadro de Produtos Equipe Gabinete					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>• Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos.</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de forma regionalizada e transversal;</li> <li>• Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	2	Produto Mapeamento Transversal de Questões Pertinentes às Áreas Comuns de Atuação de Mais de Uma Ouvidoria Especializada	Relatório produzido	31/12/2014	15%

**Equipe Assessoria de Comunicação Social**

Quadro de Indicadores Equipe Assessoria de Comunicação Social							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tornar a OGE visível e compreendida;</li> <li>• Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	2	Indicador Número Total de Manifestações Recebidas	11.225	13.184	19.340	18.373	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> <li>• Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>• Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	3	Indicador Número de Municípios Aderidos à Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – REDE OUVIR - MG	ND	ND	ND	8	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	5	Indicador Percentual de Atendimento às Solicitações Realizadas à ASCOM	ND	ND	ND	70%	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tornar a OGE visível e compreendida;</li> </ul>	6	Indicador Taxa de Execução do Plano Estratégico de Comunicação e Marketing	ND	ND	ND	50%	40%

Quadro de Produtos Equipe Assessoria de Comunicação Social					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>• Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos.</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos.</li> </ul>	3	Produto Monitoramento do Cumprimento dos Planos Anuais de Ouvidoria	Planos monitorados	31/01/2015	10%



**Equipe Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação**

Quadro de Indicadores Equipe Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos	7	Indicador Taxa de Execução do Plano de Trabalho da AGEI	82,72%;	94,01%;	72,48%	90%	70%

Quadro de Produtos Equipe Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> <li>Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	3	Produto Monitoramento do Cumprimento dos Planos Anuais de Ouvidoria	Planos monitorados	31/01/2015	15%

**Equipe Assessoria Jurídica**

Quadro de Indicadores Equipe Assessoria Jurídica							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão</li> <li>• Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania</li> <li>• Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	3	Indicador Número de Municípios Aderidos à Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – REDE OUVIR - MG	ND	ND	ND	8	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos.</li> </ul>	8	Indicador Percentual de Atendimentos Realizados no Prazo pela Assessoria Jurídica	ND	ND	ND	80%	25%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão</li> <li>• Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	9	Indicador Percentual de Formulários de Reclamação de Assédio Moral Recebidos e Encaminhados em Até 1 Dia Útil	ND	ND	ND	90%	25%

Quadro de Produtos Equipe Assessoria Jurídica					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>• Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos.</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos.</li> <li>• Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> </ul>	4	Produto Coordenação da Elaboração do Edital e da Execução do Processo Seletivo Público Para Escolha de Ouvidores Especializados	Processo seletivo coordenado	31/01/2015	20%

**Equipe Auditoria Setorial**

Quadro de Indicadores Equipe Auditoria Setorial							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos,</li> <li>Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas.</li> </ul>	10	Indicador Taxa de Execução do Plano Anual de Auditoria	91,62	91,70	100	95%	70%

Quadro de Produtos Equipe Auditoria Setorial					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	15%%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	3	Produto Monitoramento do Cumprimento dos Planos Anuais de Ouvidoria	Planos monitorados	31/01/2015	15%

**Equipe Ouvidoria Ambiental**

Quadro de Indicadores Equipe Ambiental							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	1	Indicador Índice Total de Resolubilidade	79,60	85,71	95,02	90%	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	4	Indicador Percentual de Manifestações Encerradas em Até 30 Dias Corridos	71	29	55	55%	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> <li>• Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> <li>• Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários</li> </ul>	11	Indicador Taxa de Execução do Plano de Anual de Ouvidoria	ND	ND	ND	80%	15%

Quadro de Produtos Equipe Ambiental					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	10%
	2	Produto Mapeamento Transversal de Questões Pertinentes às Áreas Comuns de Atuação de Mais de Uma Ouvidoria Especializada	Relatório produzido	31/12/2014	10%
	5	Produto Diagnóstico de Avaliação do Sistema Operacional	Relatório produzido	15/8/2014	15%
				15/2/2015	
6	Produto Relatório Diagnóstico da Qualidade da Prestação dos Serviços Públicos	Avaliação realizada e documentada	31/8/2014	15%	
			31/12/2014		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de forma regionalizada e transversal;</li> <li>Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Produzir e disponibilizar informações que possibilitem o aperfeiçoamento da prestação dos serviços ao cidadão,</li> <li>Fortalecer e simplificar a articulação e interlocução com os órgãos e entidades da administração pública estadual</li> </ul>					

**Equipe Ouvidoria Educacional**

Quadro de Indicadores Equipe Ouvidoria Educacional							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	1	Indicador Índice Total de Resolubilidade	70,70	79,79	91,59	85%	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	4	Indicador Percentual de Manifestações Encerradas em Até 30 Dias Corridos	52	31	54	50%	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> <li>• Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> <li>• Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários</li> </ul>	11	Indicador Taxa de Execução do Plano de Anual de Ouvidoria	ND	ND	ND	80%	15%

Quadro de Produtos Equipe Ouvidoria Educacional						
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>• Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	<i>Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas</i>	Metodologia implantada	31/12/2014	10%	
				31/12/2014		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de forma regionalizada e transversal;</li> <li>• Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	2	Produto Mapeamento Transversal de Questões Pertinentes às Áreas Comuns de Atuação de Mais de Uma Ouvidoria Especializada	Relatório produzido	31/12/2014	10%
					31/12/2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produzir e disponibilizar informações que possibilitem o aperfeiçoamento da prestação dos serviços ao cidadão,</li> <li>• Fortalecer e simplificar a articulação e interlocução com os órgãos e entidades da administração pública estadual</li> </ul>	5	Produto Diagnóstico de Avaliação do Sistema Operacional	Relatório produzido	15/8/2014	15%	
				15/2/2015		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> <li>• Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	6	Produto Relatório Diagnóstico da Qualidade da Prestação dos Serviços Públicos	Avaliação realizada e documentada	31/8/2014	15%	
				31/12/2014		



**Equipe Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas**

Quadro de Indicadores Equipe Ouvidoria Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	1	Indicador Índice Total de Resolubilidade	94,53	95,38	96,35	90%	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	4	Indicador Percentual de Manifestações Encerradas em Até 30 Dias Corridos	36	84	93	65%	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> <li>• Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> <li>• Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários</li> </ul>	11	Indicador Taxa de Execução do Plano de Anual de Ouvidoria	ND	ND	ND	80%	15%

Quadro de Produtos Equipe Ouvidoria Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de forma regionalizada e transversal;</li> <li>Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	2	Produto Mapeamento Transversal de Questões Pertinentes às Áreas Comuns de Atuação de Mais de Uma Ouvidoria Especializada	Relatório produzido	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Produzir e disponibilizar informações que possibilitem o aperfeiçoamento da prestação dos serviços ao cidadão,</li> <li>Fortalecer e simplificar a articulação e interlocução com os órgãos e entidades da administração pública estadual</li> </ul>	5	Produto Diagnóstico de Avaliação do Sistema Operacional	Relatório produzido	15/8/2014	15%
				15/2/2015	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> <li>Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	6	Produto Relatório Diagnóstico da Qualidade da Prestação dos Serviços Públicos	Avaliação realizada e documentada	31/8/2014	15%
				31/12/2014	

**Equipe Ouvidoria de Polícia**

Quadro de Indicadores Equipe Ouvidoria de Polícia							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	1	Indicador Índice Total de Resolubilidade	72,67	78,93	86,75	85%	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	4	Indicador Percentual de Manifestações Encerradas em Até 30 Dias Corridos	58	47	49	50%	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> <li>• Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> <li>• Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários</li> </ul>	11	Indicador Taxa de Execução do Plano de Anual de Ouvidoria	ND	ND	ND	80%	15%

Quadro de Produtos Equipe Ouvidoria de Polícia					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de forma regionalizada e transversal;</li> <li>Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	2	Produto Mapeamento Transversal de Questões Pertinentes às Áreas Comuns de Atuação de Mais de Uma Ouvidoria Especializada	Relatório produzido	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Produzir e disponibilizar informações que possibilitem o aperfeiçoamento da prestação dos serviços ao cidadão,</li> <li>Fortalecer e simplificar a articulação e interlocução com os órgãos e entidades da administração pública estadual</li> </ul>	5	Produto Diagnóstico de Avaliação do Sistema Operacional	Relatório produzido	15/8/2014	15%
				15/2/2015	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> <li>Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	6	Produto Relatório Diagnóstico da Qualidade da Prestação dos Serviços Públicos	Avaliação realizada e documentada	31/8/2014	15%
				31/12/2014	

**Equipe Ouvidoria de Saúde**

Quadro de Indicadores Equipe Ouvidoria de Saúde							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	1	Indicador Índice Total de Resolubilidade	76,63	61,68	68,82	80%	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	4	Indicador Percentual de Manifestações Encerradas em Até 30 Dias Corridos	49	43	41	55%	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> <li>• Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> <li>• Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários</li> </ul>	11	Indicador Taxa de Execução do Plano de Anual de Ouvidoria	ND	ND	ND	80%	15%

Quadro de Produtos Equipe Ouvidoria de Saúde					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	<i>Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas</i>	Metodologia implantada	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de forma regionalizada e transversal;</li> <li>Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	2	Produto Mapeamento Transversal de Questões Pertinentes às Áreas Comuns de Atuação de Mais de Uma Ouvidoria Especializada	Relatório produzido	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Produzir e disponibilizar informações que possibilitem o aperfeiçoamento da prestação dos serviços ao cidadão,</li> <li>Fortalecer e simplificar a articulação e interlocução com os órgãos e entidades da administração pública estadual</li> </ul>	5	Produto Diagnóstico de Avaliação do Sistema Operacional	Relatório produzido	15/8/2014	15%
				15/2/2015	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> <li>Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	6	Produto Relatório Diagnóstico da Qualidade da Prestação dos Serviços Públicos	Avaliação realizada e documentada	31/8/2014	15%
				31/12/2014	

**Equipe Ouvidoria do Sistema Penitenciário**

Quadro de Indicadores Equipe Ouvidoria do Sistema Penitenciário							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	1	Indicador Índice Total de Resolubilidade	48,31	47,64	82,74	80%	20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	4	Indicador Percentual de Manifestações Encerradas em Até 30 Dias Corridos	57	25	26	40%	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> <li>• Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> <li>• Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários</li> </ul>	11	Indicador Taxa de Execução do Plano de Anual de Ouvidoria	ND	ND	ND	80%	15%

Quadro de Produtos Equipe Ouvidoria do Sistema Penitenciário					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	<i>Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas</i>	Metodologia implantada	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de forma regionalizada e transversal;</li> <li>Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	2	Produto Mapeamento Transversal de Questões Pertinentes às Áreas Comuns de Atuação de Mais de Uma Ouvidoria Especializada	Relatório produzido	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Produzir e disponibilizar informações que possibilitem o aperfeiçoamento da prestação dos serviços ao cidadão,</li> <li>Fortalecer e simplificar a articulação e interlocução com os órgãos e entidades da administração pública estadual</li> </ul>	5	Produto Diagnóstico de Avaliação do Sistema Operacional	Relatório produzido	15/8/2014	15%
				15/2/2015	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> <li>Produzir análises prospectivas das ações estratégicas de execução de políticas públicas</li> </ul>	6	Produto Relatório Diagnóstico da Qualidade da Prestação dos Serviços Públicos	Avaliação realizada e documentada	31/8/2014	15%
				31/12/2014	



**Equipe Superintendência de Apoio Técnico**

Quadro de Indicadores Equipe Superintendência de Apoio Técnico							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	1	Indicador Índice Total de Resolubilidade	100	100	98,71	95%	5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tornar a OGE visível e compreendida;</li> <li>Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	2	Indicador Número Total de Manifestações Recebidas	11.225	13.184	19.340	18.373	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> <li>Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	3	Indicador Número de Municípios Aderidos à Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – REDE OUVIR - MG	ND	ND	ND	8	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornecer respostas tempestivas, céleres, claras, concisas e consistente às demandas apresentadas</li> </ul>	4	Indicador Percentual de Manifestações Encerradas em Até 30 Dias Corridos	100	100	100	95%	5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer e simplificar a articulação e interlocução com os órgãos e entidades da administração pública estadual e produzir e disponibilizar informações que possibilitem o aperfeiçoamento da prestação dos serviços ao cidadão.</li> </ul>	12	Indicador Taxa de Conformidade do Monitoramento do “Tempo Médio de Resposta dos Órgãos Parceiros às Demandas das Ouvidorias Especializadas/OGE”	ND	ND	ND	100%	15%

Quadro de Indicadores Equipe Superintendência de Apoio Técnico

Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	13	Indicador Número de Monitoramentos de Manifestações Internas e Externas das Ouvidorias Especializadas	ND	ND	ND	126	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> </ul>	14	Indicador Número de Atendimentos Presenciais Realizados	ND	ND	ND	200	5%

Quadro de Produtos Equipe Superintendência de Apoio Técnico					
Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	3	Produto Monitoramento do Cumprimento dos Planos Anuais de Ouvidoria	Planos monitorados	31/01/2015	5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Produzir e disponibilizar informações que possibilitem o aperfeiçoamento da prestação dos serviços ao cidadão, Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais</li> </ul>	7	Produto Relatório Estatístico Trimestral Consolidado das Manifestações Recebidas	Relatório disponibilizado no site da OGE	10/5/2014	15%
				10/8/2014	
				10/11/2014	
				10/02/2015	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acelerar e valorizar a utilização de soluções tecnológicas para participação cidadã</li> </ul>	8	Produto Produção de Conteúdo de Mídia para a "Galeria de Boas Práticas" do Projeto "OGE Pedagógica"	Conteúdo produzido	31/12/2014	5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania</li> </ul>	9	Produto Promoção de Eventos Mobilizadores	Eventos produzidos	30/04/2014	5%
				31/08/2014	
				31/12/2014	

**Equipe Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças**

Quadro de Indicadores Equipe Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças							
Objetivo Estratégico	Item	Nome do Indicador	Valor de Referência			Meta	Peso (%)
			2011	2012	2013	2014	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tornar a OGE visível e compreendida;</li> <li>• Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	2	Indicador Número Total de Manifestações Recebidas	11.225	13.184	19.340	18.373	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capilarizar a atuação da OGE aproximando Estado e cidadão;</li> <li>• Fomentar o desenvolvimento de capacidades para a cidadania;</li> <li>• Fomentar a unificação a padronização dos canais de atendimento ao cidadão</li> </ul>	3	Indicador Número de Municípios Aderidos à Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – REDE OUVIR - MG	ND	ND	ND	8	5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos.</li> </ul>	15	Indicador RH Responde – Acordo de Nível de Serviço do RH - Nível 2	ND	ND	ND	90%	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários</li> </ul>	16	Indicador Média das Notas dos Itens de Qualidade do Gasto	10,00	8,40	9,65	10	5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> </ul>	17	Indicador Taxa de Execução do Plano de Ação de Otimização do Processo “Capacitação e Treinamento”	ND	ND	ND	90%	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> <li>• Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> </ul>	18	Indicador Número de Planos de Cargos e Funções Elaborados	ND	ND	ND	6	10%

Quadro de Produtos Equipe Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças

Objetivo Estratégico	Item	Ação	Produto/Marco	Data de entrega	Peso (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver e aprimorar ferramentas e processos de produção de informações gerenciais;</li> <li>Aprimorar a classificação e categorização das demandas para qualificar a percepção do cidadão;</li> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	1	Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas	Metodologia implantada	31/12/2014	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos</li> </ul>	3	Produto Monitoramento do Cumprimento dos Planos Anuais de Ouvidoria	Planos monitorados	31/01/2015	10%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários, Promover treinamentos e capacitação com foco</li> <li>Promover treinamentos e capacitação com foco em competências estratégicas</li> </ul>	10	Produto Aprimoramento da Divulgação e Treinamento nos Processos de Planejamento e Execução Orçamentária	Capacitação realizada	31/07/2014	15%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a padronização, otimização e atualização dos processos e procedimentos técnicos e administrativos,</li> <li>Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários</li> </ul>	11	Produtor Elaboração e Divulgação de Manual de Dúvidas Frequentes	Manual elaborado	30/09/2014	5%

## DESCRIBÇÃO DOS INDICADORES E PRODUTOS

## 1. Indicador Índice Total de Resolubilidade

**Equipes responsáveis:** Gabinete, Ouvidoria Ambiental, Ouvidoria Educacional, Ouvidoria de Fazenda Patrimônio de Licitações Públicas, Ouvidoria de Polícia, Ouvidoria de Saúde, Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Superintendência de Apoio Técnico.

**Descrição:** Resolubilidade mede a eficiência da Ouvidoria Geral em dar respostas às manifestações dos cidadãos até o nível de sua competência. O indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas com a intervenção da OGE, através das Ouvidorias Especializadas e da Superintendência de Apoio Técnico. São consideradas as manifestações recebidas e resolvidas no período, sendo incluídas no cálculo as manifestações pendentes do exercício anterior.

**Limites do indicador:** As manifestações passíveis de verificação por meio desse indicador são todas com status diferente de “encerrada” em 01/01/2014, independentemente da data de registro na OGE, e todas as manifestações registradas durante o ano de 2014.

**Fórmula:**  $R(\%) = \left[ 1 - \left( \frac{\text{manifestações pendentes ao final do exercício corrente}}{\text{número total de manifestações tratadas no exercício corrente}} \right) \right] * 100$ , onde:

Número total de manifestações tratadas no exercício corrente (A+B).

Manifestações pendentes ao final do exercício (A+B-C).

(A) manifestações recebidas no exercício corrente.

(B) manifestações pendentes de exercícios anteriores (passivo).

(C) manifestações resolvidas no exercício corrente.

**Unidade de medida:** Percentual

Equipe	Valores de referência			Meta
	2011	2012	2013	2014
Gabinete/OGE	80,75	75,82	83,38	85%
Ouvidoria Ambiental	79,60	85,71	95,02	90%
Ouvidoria Educacional	70,70	79,79	91,59	85%
Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas	94,53	95,38	96,35	90%
Ouvidoria de Polícia	72,67	78,93	86,75	85%
Ouvidoria de Saúde	76,63	61,68	68,82	80%
Ouvidoria do Sistema Penitenciário	48,31	47,64	82,74	80%
Superintendência de Apoio Técnico	100	100	98,72	95%

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Diretoria de Análise, Estatística e Informação (DAI)/OGE.

**Fonte de comprovação:** Relatório assinado e datado com dados consolidados das manifestações recebidas pela OGE, registradas em sistema(s) informatizado(s), emitido pela DAI/OGE.

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Cálculo do desempenho:**  $\left( \frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}} \right) * 100$

**2. Indicador Número Total de Manifestações Recebidas**

**Equipes responsáveis:** Gabinete, Assessoria de Comunicação Social, Superintendência de Apoio Técnico e Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças.

**Descrição:** O indicador visa medir a abrangência da atuação da Ouvidoria-Geral do Estado, que tem como função precípua ser canal de interlocução entre o cidadão e o Governo de Minas Gerais, recebendo manifestações classificadas em denúncia, reclamação, sugestão, solicitação, elogio, informação e crítica, por meio do número 162, do sítio eletrônico [www.ouvidoriageral.mg.gov.br](http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br), do fax (31) 3915-8145 e de ofício encaminhado ao órgão. O cidadão também pode enviar carta ou procurar pessoalmente a OGE no 12º andar do Edifício Minas na Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves e nas Unidades de Atendimento Integrado (UAIs) distribuídas pelo Estado. Há também a opção, para demandas sobre o Sistema Único de Saúde (SUS), de registrar a manifestação no sítio eletrônico do “Ouvidor SUS” <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>.

**Limites do indicador:** As manifestações passíveis de verificação por meio desse indicador são todas as registradas durante o ano de 2014, independentemente do meio utilizado.

**Fórmula:**  $\sum$  das manifestações recebidas entre janeiro e dezembro de 2014

**Unidade de medida:** Unidade

**Meta:** 18.373

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Diretoria de Análise, Estatística e Informação (DAI)/OGE

**Fonte de comprovação:** Relatório assinado e datado com dados consolidados das manifestações recebidas pela OGE, registradas em sistema(s) informatizado(s), emitido pela DAI/OGE.

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

**3. Indicador Número de Municípios Aderidos à Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – REDE OUVIR - MG**

**Equipes responsáveis:** Gabinete, Assessoria de Comunicação Social, Assessoria Jurídica, Superintendência de Apoio Técnico e Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças.

**Descrição:** Esse indicador mensura o quantitativo de municípios que aderiram à Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – REDE OUVIR- MG, por meio da assinatura de termo de adesão em conjunto com o coordenador executivo da REDE OUVIR -MG, nos termos do Protocolo de Intenções nº 02, de 18 de setembro de 2013, celebrado entre o Estado de Minas Gerais, com interveniência da Ouvidoria-Geral do Estado, a Assembleia Legislativa do Estado, o Tribunal de Justiça do Estado, o Ministério Público do Estado e o Tribunal de Contas do Estado, que encontra-se disponível no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais: [http://ouvidoriageral.mg.gov.br/downloads/documento/cat\\_view/352-protocolo-de-intencao-terminos-adesao-rede-ouvir](http://ouvidoriageral.mg.gov.br/downloads/documento/cat_view/352-protocolo-de-intencao-terminos-adesao-rede-ouvir)

**Fórmula:**  $\sum$  dos termos de adesão assinados em 2014

**Unidade de medida:** Unidade

**Meta:** 8

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Diretoria de Articulação e Desenvolvimento (DAD)/ Superintendência de Apoio Técnico(SATE) /OGE

**Fonte de comprovação:** Relatório assinado e datado com dados consolidados dos termos assinados, emitido pela DAD/SATE, e cópia digitalizada dos termos de adesão assinados pelo município e Ouvidor-Geral do Estado.

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

#### 4. Indicador Percentual de Manifestações Encerradas em Até 30 Dias Corridos

**Equipes responsáveis:** Gabinete, Ouvidoria Ambiental, Ouvidoria Educacional, Ouvidoria de Fazenda Patrimônio de Licitações Públicas, Ouvidoria de Polícia, Ouvidoria de Saúde, Ouvidoria do Sistema Penitenciário e Superintendência de Apoio Técnico.

**Descrição:** O indicador mensura o percentual de manifestações encerradas em até 30 dias após seu recebimento. As manifestações recebidas são encaminhadas às Ouvidorias Especializadas que analisam os processos. Após apuração pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e retorno às Ouvidorias especializadas, é gerada uma resposta ao cidadão, a não ser que o retorno dos órgãos e entidades seja considerado insatisfatório, o que gera um novo encaminhamento. Critérios de encerramento: Manifestações que podem ser encerradas por serem consideradas irrelevantes ou não devidamente instruídas. Após o resultado da apuração pelos órgãos e entidades competentes do Poder Executivo Estadual, sendo considerado satisfatório, encerra-se o processo, gerando resposta definitiva ao cidadão.

**Limite:** As manifestações passíveis de verificação por meio desse indicador são todas as encerradas durante o ano de 2014, independentemente da data de registro na OGE.

**Fórmula:**  $\left(\frac{\sum \text{manifestação encerradas em até 30 dias corridos após seu recebimento no exercício corrente}}{\sum \text{das manifestações encerradas no exercício corrente}}\right) * 100$

**Unidade de medida:** Percentual

Equipe	Valores de referência			Meta
	2011	2012	2013	2014
Gabinete/OGE	71	55	53	40%
Ouvidoria Ambiental	71	29	55	55%
Ouvidoria Educacional	52	31	54	50%
Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas	36	84	93	65%
Ouvidoria de Polícia	58	47	49	50%
Ouvidoria de Saúde	49	43	41	55%
Ouvidoria do Sistema Penitenciário	57	25	26	40%
Superintendência de Apoio Técnico	100	100	100	95%

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Diretoria de Análise, Estatística e Informação (DAI)/OGE



**Fonte de comprovação:** Relatório assinado e datado com dados consolidados das manifestações recebidas pela OGE, registradas em sistema(s) informatizado(s), emitido pela DAI/OGE.

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

## **5. Indicador Percentual de Atendimento às Solicitações Realizadas à ASCOM**

**Equipes responsáveis:** Assessoria de Comunicação Social

**Descrição:** A ASCOM tem por finalidade promover as atividades de comunicação social, compreendendo imprensa, publicidade, propaganda, relações públicas e promoção de eventos da OGE, competindo-lhe: assessorar a OGE no relacionamento com a imprensa, planejando e coordenando as entrevistas coletivas e o atendimento as solicitações dos órgãos de imprensa; propor e supervisionar as ações de publicidade e propaganda, os eventos e promoções para divulgação das atividades institucionais; planejar, coordenar e supervisionar programas e projetos relacionados com a comunicação interna e externa das ações da OGE; além de manter atualizados os sítios eletrônicos e a intranet, gerenciando e atualizar as bases de informações institucionais necessárias ao desempenho das atividades de comunicação social. Para bem executar tais atribuições é necessário que os setores da OGE (clientes internos) demandem os serviços da ASCOM completas e tempestivamente.

Até dia 15 de cada mês a ASCOM enviará planilha para todos os setores da OGE solicitando informações sobre necessidade de cobertura de eventos, publicações, revisão de textos e demais demandas. Serão consideradas completas as solicitações que informarem todos os itens necessários ao planejamento do assessoramento e tempestivas as demandas encaminhadas até o dia 25 de cada mês. A ASCOM divulgará até o dia 5 de cada mês subsequente o calendário de comunicação.

Para fins de informação as demandas também serão classificadas segundo grau de complexidade, em escala de 0 a 1, sendo 0 pouco complexa (publicação de nota na intranet, por exemplo) e 1 muito complexa (produção de vídeo, por exemplo).

**Observação:** (1) Caso o dia de vencimento dos prazos caia em fim de semana ou feriado será considerado o primeiro dia útil subsequente. (2) As ações que tiverem a execução limitada ou impedida em cumprimento às limitações estabelecidas pela Lei Eleitoral e determinações da Subsecom para o mesmo período serão desconsideradas.

**Limites do indicador:** O indicador será apurado a partir de junho de 2014

**Fórmula:**  $\left(\frac{\text{Total de solicitações atendidas}}{\text{Total de solicitações em conformidade}}\right) * 100$

**Unidade de medida:** Percentual

**Meta:** 70%

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND.

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Assessoria de Comunicação Social/ OGE

**Fonte de comprovação:** Relatório emitido pela Ascom/OGE

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Base geográfica:** Interno

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

## 6. Indicador Taxa de Execução do Plano Estratégico de Comunicação e Marketing

**Equipe responsável:** Assessoria de Comunicação Social

**Descrição:** No Acordo de Resultado de 2012 foi pactuado com item de “Ações de Melhoria Institucional” o produto “Plano de comunicação elaborado”. O indicador visa monitorar o seu cumprimento.

O planejamento, a elaboração e a execução de um plano estratégico de comunicação e marketing para a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) são processos essenciais para que as atividades desenvolvidas pela instituição atinjam seu público-alvo: interno e externo. A comunicação integrada, que é realizada de forma dirigida, correta e eficaz com ações simultâneas de relações públicas, publicidade/propaganda e assessoria de imprensa, consegue mobilizar o público-alvo e fazer com que ele participe ativamente das ações e projetos desenvolvidos pela OGE.

Ao executar a integralizada do planejamento, serão criadas condições necessárias para que o público-alvo tenha acesso aos princípios e diretrizes que norteiam as ações da instituição, contribuindo assim para a uniformização e difusão das mensagens ligadas à OGE e ao Governo Minas. Assim, a estruturação das ações de comunicação confere maior possibilidade de sucesso e visibilidade aos projetos da Ouvidoria. Abaixo ações elencadas no plano:

Marco/ Ação
Propor realização de eventos de motivação, confraternização e aproximação dos funcionários e dos mesmos com a direção da OGE.
Propor reativação de espaço para divulgação do perfil e as habilidades dos servidores na intranet.
Promover reuniões do Comitê de Comunicação Interna.
Utilizar a intranet para fortalecer a comunicação e a troca de informações entre os funcionários.
Informar aos veículos de comunicação - rádios, tevês, jornais, blogs, sites etc. - o trabalho e as ações desenvolvidas pela OGE e, principalmente, sua contribuição para a sociedade.
Desenvolver trabalho junto à imprensa tornando a OGE fonte periódica de notícias.
Fomentar contato com órgãos governamentais das três esferas e com veículos de comunicação.
Elaborar <i>mailing list</i> com a identificação dos públicos com os quais a OGE pretende dialogar nas esferas privadas e públicas nos níveis estadual, municipal e federal.
Planejar e implementar junto aos órgãos públicos, campanhas institucionais, manutenção e atualização de referências históricas, cadastros e <i>mailing list</i> .
Implantar o <i>Paper</i> – suporte de informações para subsidiar os ouvidores sobre eventos, reuniões, encontros etc. Os dados apurados também servem de base para a construção de releases, notas, discursos etc.
Produzir Papers (informações dos eventos que o ouvidor-geral e a ouvidora-adjunto participem).
Apurar e redigir informações para notas, releases, sugestões de pautas, respostas, artigos, folders,

informativos e <i>News letters</i> etc.
Apurar e redigir conteúdo das informações do site e intranet.
Gerenciar e atualizar as informações do site e intranet.
Assessorar a atualização, redação e distribuição de cartilhas e manuais para os servidores.
Apoiar a execução de eventos e distribuição de informativos, releases, convites etc.
Planejar e executar de malas diretas institucionais, programas comunitários, programas de apoio às artes, concursos, campanhas de cunho social, relações com autoridades e órgãos do Governo, relações com fornecedores, pesquisa de opinião pública e sua análise.
Efetuar contatos com a imprensa.
Planejar e implementar peças de comunicação institucional, folhetos, boletins, relatórios, audiovisuais
Dar suporte técnico no que se refere à demandas de comunicação às ouvidorias especializadas e demais setores da OGE.
Planejar e executar a uniformização da programação visual da OGE.
Divulgar a missão, visão e valores.
Coordenar eventos internos e externos.
Produzir Clipping.
Produzir fotografias.
Produz e redigir entrevistas etc.
Produzir e distribuir convites de eventos diversos.
Criar campanhas publicitárias ou de interesse público.
Enviar cumprimentos em datas significativas.
Operacionalizar administrativa e logística da Assessoria de Comunicação (solicitação de diárias, carro etc.).

**Observação:** as ações que tiverem a execução limitada ou impedida em cumprimento às limitações estabelecidas pela Lei Eleitoral e determinações da Subsecom para o mesmo período serão desconsideradas.

**Limites do indicador:** O indicador será apurado a partir de junho de 2014

**Fórmula:** % de execução do plano de ação

**Unidade de medida:** Percentual

**Meta:** 50%

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Assessoria de Comunicação Social

**Fonte de comprovação:** Relatório emitido pela Ascom/OGE

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Bimestral

**Base geográfica:** Interna

**Tipo de indicador:** Eficiência

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

### **7. Indicador Taxa de Execução do Plano de Trabalho da AGEI**

**Equipe responsável:** Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação

**Descrição:** O indicador tem como objetivo medir o percentual de execução do Plano de Trabalho da Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação - AGEI, acordado com a Ouvidora-geral Adjunta. O indicador direciona a avaliação do desempenho funcional da AGEI na sua contribuição para o alcance dos resultados do órgão/entidade, a partir das diretrizes de atuação estabelecidas em conjunto com a Subsecretaria de Gestão da Estratégia Governamental - SUGES da SEPLAG.

**Limites do indicador:** O indicador será apurado a partir de junho de 2014

**Fórmula:** % de execução do plano de ação

**Unidade de medida:** Percentual

**Meta:** 90%

**Valores de referência:** **2011** 82,72%; **2012** 94,01%; **2013** 72,48%

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação

**Fonte de comprovação:** Relatório emitido pela GAEI/OGE

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Bimestral

**Base geográfica:** Interna

**Tipo de indicador:** Eficiência

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

### **8. Indicador Percentual de Atendimentos Realizados no Prazo pela Assessoria Jurídica**

**Equipes responsáveis:** Assessoria Jurídica

**Descrição:** O indicador visa monitorar o cumprimento dos prazos para prestação de assessoria e consultoria jurídicas. Os prazos são estabelecidos em relação à natureza da demanda, sendo computados em dias úteis, na forma da contagem dos prazos processuais, isto é, exclui-se do cômputo a data do início e inclui-se a data do vencimento. Ademais, os prazos não podem se iniciar ou encerrar em dias não-úteis. Considera-se como marco inicial a data da entrada do requerimento na unidade

jurídica e como marco final a data da saída das respostas. Para tal, serão consideradas as datas do controle interno. Serão computadas as respostas conclusivas que deixarem a unidade dentro do período avaliatório, iniciando a partir da pactuação. Os pedidos de diligência ficarão fora da contagem do prazo, o que significa que quando for realizada alguma diligência o cômputo do prazo é interrompido, pois para a emissão de um parecer ou nota jurídica pressupõe-se que o expediente esteja completo e adequadamente instruído. Prazos para resposta ao solicitante, de acordo com os seguintes tipos de atendimento:

Natureza da demanda	Prazos para resposta ao solicitante
Elaborar resoluções, portarias e outros atos normativos ou, quando outrem elaborar o ato, verificar sua conformidade jurídica e a adequação da redação à técnica legislativa.	10 dias úteis
Assessoramento ao Gabinete na qualificação e preparação de informações e respostas a demandas de autoridades.	5 dias úteis
Emissão de pareceres e notas jurídicas sobre licitações, contratos, convênios e editais	7 dias úteis

**Limites do indicador:** O indicador será apurado retroativo de janeiro de 2014

**Fórmula:**  $\left( \frac{\text{Total de atendimentos realizados no prazo}}{\text{Total de atendimentos solicitados}} \right) * 100$

**Unidade de medida:** Percentual

**Meta:** 80%

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND.

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Assessoria Jurídica/ OGE

**Fonte de comprovação:** Relatório emitido pela AJU/OGE

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Base geográfica:** Interno

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left( \frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}} \right) * 100$

### 9. Indicador Percentual de Formulários de Reclamação de Assédio Moral Recebidos e Encaminhados em Até 1 Dia Útil

**Equipes responsáveis:** Assessoria Jurídica

**Descrição:** Receber e dar o devido encaminhamento a Formulários de Reclamação de Assédio Moral, nos termos do Decreto Estadual nº 46.060, de 5 de outubro de 2012. Os prazos serão computados em dias úteis, na forma da contagem dos prazos processuais, isto é, exclui-se do cômputo a data do início

e inclui-se a data do vencimento. Ademais, os prazos não podem se iniciar ou encerrar em dias não-úteis. Considera-se como marco inicial a data da entrada do requerimento na unidade jurídica e como marco final a data da saída do expediente da unidade. Para tal, serão consideradas as datas do controle interno.

**Limites do indicador:** O indicador será apurado a partir de maio de 2014

**Fórmula:**  $\left( \frac{\text{Total de formulários recebidas e encaminhadas em até 1 dia útil}}{\text{Total de formulários recebidos}} \right) * 100$

**Unidade de medida:** Percentual

**Meta:** 90%

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND.

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Assessoria Jurídica/ OGE

**Fonte de comprovação:** Relatório emitido pela AJU/OGE

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Base geográfica:** Interno

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left( \frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}} \right) * 100$

## 10. Indicador Taxa de Execução do Plano Anual de Auditoria

**Equipes responsáveis:** Auditoria Setorial

**Descrição:** O indicador tem como objetivo medir o percentual de execução do PAA acordado com o auditor Setorial/Seccional, com o dirigente máximo do órgão/entidade e com a Controladoria-Geral do Estado. O PAA é a principal ferramenta gerencial de coordenação das auditorias setoriais, seccionais e núcleos de auditoria interna integrantes do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo estadual. Por meio dele se delimita a abrangência de atuação das unidades de auditoria, acompanha-se a execução das ações pactuadas e avalia-se o desempenho alcançado.

O PAA, objeto de avaliação, compreende os trabalhos cujo prazo de execução se estende de outubro do ano de 2013 a setembro do ano de 2014.

Fonte de comprovação: Relatório de Avaliação do PAA elaborado pela Diretoria Central de Coordenação das Unidades de Auditoria, com o auxílio do Sistema de Informações Gerenciais de Auditoria – SIGA.

Data para disponibilização dos dados: Até 15 de janeiro do exercício seguinte àquele que se refere o Plano Anual de Auditoria.

Observação: O monitoramento efetuado visa o acompanhamento da execução das ações nos termos propostos no PAA. Contudo não é possível aferir resultados parciais, tendo em vista que existem trabalhos de natureza contínua, cuja execução estende-se por todo ano-calendário.

**Limite:** -

**Fórmula:** Média aritmética ponderada do grau de execução das ações definidas pela CGE.

Cada ação integrante do PAA será avaliada, apurando-se o respectivo percentual de execução, atribuindo-lhe a avaliação entre 0% (não cumprida) até 100% (cumprida). Após essa avaliação individualizada, será efetuada a média ponderada de todas as ações levando-se em consideração o peso específico de cada item e, em seguida, aplicar-se-á a tabela do cálculo de desempenho.

Caso o PAA atinja um percentual de execução inferior a 70,00%, será atribuída nota ZERO para fins de Acordo de Resultado.

Cálculo de desempenho: Nota Acordo de Resultados = (Percentual de execução do PAA/Meta)\*10

**Unidade de medida:** Percentual

**Meta:** 95%

**Valores de referência:** 2011 91,62; 2012 91,70; 2013 100.

**Tipo de meta:** Não Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** DCCA/SCAO/CGE

**Fonte de comprovação:** Relatório de Avaliação do PAA elaborado pela Diretoria Central de Coordenação das Unidades de Auditoria, com o auxílio do Sistema de Informações Gerenciais de Auditoria – SIGA.

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Anual

Observação: O monitoramento efetuado visa o acompanhamento da execução das ações nos termos propostos no PAA. Contudo não é possível aferir resultados parciais, tendo em vista que existem trabalhos de natureza contínua, cuja execução estende-se por todo ano-calendário.

**Base geográfica:** Interna

**Tipo de indicador:** Eficiência

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

Caso o PAA atinja um percentual de execução inferior a 70,00%, será atribuída nota ZERO para fins de Acordo de Resultado.

## **11. Indicador Taxa de Execução do Plano de Anual de Ouvidoria**

**Equipes responsáveis:** Ouvidoria Ambiental, Ouvidoria Educacional, Ouvidoria de Fazenda Patrimônio de Licitações Públicas, Ouvidoria de Polícia, Ouvidoria de Saúde e Ouvidoria do Sistema Penitenciário.

**Descrição:** O Plano Anual de Ouvidoria é um instrumento de modernização das Ouvidorias Especializadas, que estabelecerá as entregas, rotinas e iniciativas de aperfeiçoamento, além de orientar o gestor e a equipe na organização, avaliação, monitoramento de seu trabalho, com vistas à elevação da eficiência e eficácia.

Será elaborado um plano de trabalho que estabelece metas nas dimensões entregas, rotina, desenvolvimento e qualidade das Ouvidorias Especializadas e orienta o gestor e a equipe na organização, avaliação, monitoramento e aperfeiçoamento de seu trabalho.

O monitoramento e avaliação do Plano Anual de Ouvidoria será realizado, bimestralmente, pelo Comitê de Avaliação, que verificará objetivamente o cumprimento das metas estabelecidas. O

processo de avaliação priorizará o reconhecimento do desempenho das OEs e a proposição de medidas corretivas para a melhoria da sua atuação.

**Limite:** Indicador será apurado a partir de maio de 2014, sendo monitorado até a próxima pactuação do Acordo de Resultados.

**Fórmula:** Cada meta será avaliada de acordo com as faixas pré-determinadas, conforme critérios definidos no Plano de Trabalho. Após essa avaliação, será feita a média ponderada das notas de cada meta pactuada, considerando os pesos definidos no mesmo, e dessa forma, chegando à taxa de execução.

**Unidade de medida:** Percentual

**Meta:** 80%

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND.

**Tipo de meta:** Não cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação

**Fonte de comprovação:** Relatório de Comitê de Avaliação

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Bimestral

**Base geográfica:** Interna

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

## **12. Indicador Taxa de Conformidade do Monitoramento do “Tempo Médio de Resposta dos Órgãos Parceiros às Demandas das Ouvidorias Especializadas/OGE”**

**Equipe responsável:** Superintendência de Apoio Técnico.

**Descrição:** O indicador visa fornecer aos órgãos e entidades demandados pela OGE informações sobre os prazos e quantidade das manifestações encerradas no período avaliado. Conforme previsto no Decreto nº 45.722/11, artigo 25, VI, cabe à SATE/DAI monitorar os prazos de atendimento dos órgãos e entidades da Administração Estadual às demandas da OGE.

O monitoramento deve ser disponibilizado à AGEI/OGE, por meio de planilha eletrônica, até o quinto dia útil de cada mês, para encaminhamento aos interlocutores estratégicos previstos no Decreto nº 45.969/2013, artigo 38, parágrafo único e às Assessorias de Gestão Estratégica e Inovação (AGEIs) dos órgãos parceiros.

Serão considerados em conformidade os monitoramentos que contiverem informações sobre todos os órgãos e entidades demandas pela OGE no período, discriminando tempo médio de resposta calculado conforme descrição do indicador dos órgãos parceiros, números das manifestações encerradas, data de envio e resposta, setor demandado (quando aplicável) e Ouvidoria Especializada responsável pelo envio.

Obs.: Monitoramentos enviados incompletos, e posteriormente retificados, por motivo de atraso na entrega de informações sobre manifestações enviadas múltiplas vezes aos órgãos parceiros por parte



das ouvidorias especializadas (necessárias ao cálculo do tempo médio), não serão computados como inconformes, desde que tempestivamente justificados.

**Limite:** O indicador será monitorado a partir de junho de 2014.

**Fórmula:**  $\left( \frac{\Sigma \text{ de monitoramentos disponibilizados no prazo e em conformidade}}{\Sigma \text{ de monitoramentos}} \right) * 100$

**Unidade de medida:** %

**Meta:** 100

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte dos dados:** Diretoria de Análise, Estatística e Informação.

**Fonte de comprovação:** Planilhas eletrônicas enviadas para AGEI.

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Base geográfica:** Interna

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left( \frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}} \right) * 100$

### 13. Indicador Número de Monitoramentos de Manifestações Internas e Externas das Ouvidorias Especializadas

**Equipe responsável:** Superintendência de Apoio Técnico.

**Descrição:** O indicador visa otimizar o fluxo de tratamento das manifestações em andamento da OGE. Serão produzidos monitoramentos discriminando as manifestações de todos os status, exceto “encerradas” e “encaminhadas”, sob responsabilidade das ouvidorias especializadas (interno) e com status “não lida” e “lida” sob responsabilidade dos órgãos parceiros (externo).

O monitoramento interno deve ser disponibilizado às ouvidorias especializadas, por meio eletrônico, no 1º dia útil de cada mês, contendo informações sobre o número das manifestações, status e data entrada na ouvidoria responsável.

O monitoramento externo deve ser disponibilizado às ouvidorias especializadas, por meio eletrônico, no 1º e 10º dia útil de cada mês, contendo informações sobre o número das manifestações, status e órgão ou entidade responsável pela resposta e data de envio.

**Limite:** O indicador será monitorado a partir de junho de 2014.

**Fórmula:**  $\Sigma \text{ dos monitoramentos}$

**Unidade de medida:** Unidade

**Meta:** 126

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND.

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte dos dados:** Diretoria de Análise, Estatística e Informação.

**Fonte de comprovação:** E-mails enviados com as relações para as ouvidorias especializadas e copiados para a AGEI/OGE.

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Base geográfica:** Interna

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

#### **14. Indicador Número de Atendimentos Presenciais Realizados**

**Equipe responsável:** Superintendência de Apoio Técnico.

**Descrição:** O indicador visa mensurar o número de manifestações presenciais registradas em eventos, promovidos pela OGE ou nos quais participa como colaboradora, nos quais é disponibilizada para a população a possibilidade de registro presencial das manifestações.

**Limite:** O indicador será monitorado a partir de maio de 2014.

**Fórmula:**  $\sum$  das manifestações presenciais

**Unidade de medida:** Unidade

**Meta:** 200

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND.

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte dos dados:** Diretoria de Atendimento/SATE.

**Fonte de comprovação:** Relatório assinado e datado com dados consolidados das manifestações recebidas pela OGE, registradas presencialmente, emitido pela DAT/OGE.

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Base geográfica:** Estadual

**Tipo de indicador:** Eficiência

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

**15. Indicador RH Responde – Acordo de Nível de Serviço do RH - Nível 2**

**Equipe responsável:** Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças.

**Descrição:** Avaliação de todos os atendimentos registrados junto ao RH Responde e encaminhados às áreas especialistas (Nível 2 – USRH). O atendimento é contabilizado a partir do momento que o consultor do RH Responde, encaminha o atendimento para a Unidade Setorial de RH.

Tendo em vista que o Governo de Minas Gerais dará início à pactuação do Acordo de Resultados de 2ª etapa, para este ano, o Projeto Estratégico MASP propõe a regulamentação na forma como as áreas de RH realizam atendimento e entrega de serviços.

A implementação da iniciativa RH Responde estabelece um ponto único de contato com os clientes de nossa área, promovendo o atendimento das políticas e processos de RH, através de instruções únicas de trabalho. A canalização das demandas através do RH Responde, permite o rastreamento, gestão e geração de estatísticas de atendimento.

O Portal do Servidor passou por um processo de reestruturação, por meio do qual, foram disponibilizadas novas páginas dos processos de RH, permitindo ao servidor encontrar informações, documentos, perguntas frequentes e base legal para os temas que afetam sua vida funcional no Estado.

O indicador ANS (Acordo de Nível de Serviço) é parte fundamental da nova cultura de atendimento que estamos implementando. Este acordo busca pacto entre o requisitante, cliente de RH e os responsáveis pelos serviços de RH do Governo de Minas (Nível 2), quanto às metas de tempo de atendimento, permitindo a entrega de atendimento de RH com a qualidade e celeridade esperada.

Prazos para resposta ao solicitante, de acordo com os seguintes tipos de atendimento:

Tipo de atendimento		Critérios de categorização da demanda recebida	Prazos para resposta ao solicitante
Dúvida		Busca por informações genéricas (como fazer para requerer?), presente nas leis, decretos, resoluções e manuais.	2 dias úteis
Consulta		Busca de informações específica do caso do demandante, que dependem de um código identificador (por exemplo, MASP) ou da análise da pasta funcional do servidor	5 dias úteis
Serviço	Baixa Complexidade:	Solicitação de uma tarefa que exige processamento, envolvimento e/ou autorização de terceiros	10 dias úteis
	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissão de Declarações ao INSS</li> <li>• Emissão da prévia de contagem de tempo</li> <li>• Emissão de atestados funcionais</li> <li>• Cancelamento de desconto de consignação em folha de pagamento</li> <li>• Baixa manual de DAE para fins de afastamento</li> </ul>	60 dias úteis

	Complexidade:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão de Proventos</li> <li>• Compatibilização de verba</li> <li>• Manutenção do SISAP</li> </ul>	
--	---------------	--	--	--

Observações quanto aos prazos de resposta:

- × Cada Nível (nível 1 e nível 2) deve estar atento a seus prazos. Os prazos para o Nível 1 constam no indicador “RH Responde – Acordo de Nível de Serviço do RH – Nível 1”. Os prazos deste indicador (RH Responde – Acordo de Nível de Serviço do RH – Nível 2) se referem somente aos prazos de resposta do Nível 2 ao solicitante. Ou seja, o prazo para resposta do Nível 2 ao solicitante começa a ser contabilizado a partir do momento que o RH Responde encaminha a demanda para o Nível 2.
- × Este índice objetiva o saneamento da solução de todas as pendências relacionadas à folha de pagamento tempestivamente. Para tanto, caso necessário, os técnicos responsáveis pelo fechamento dessas demandas, deverão tratá-las de forma prioritária.
- × Processos incorporados ao longo de 2014 serão categorizados para fins de controle de prazo máximo de atendimento.

**Limite:** Indicador será apurado a partir de 02/05/2014.

**Fórmula:**  $\left( \frac{\text{Atendimentos finalizados dentro do prazo}}{\text{Total de atendimentos}} \right) * 100$

**Unidade de medida:** Percentual

**Meta:** 90% dos atendimentos solucionados dentro do prazo.

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados:** Banco de dados do Fale Conosco

**Fonte de comprovação:** Relatório extraído da Ferramenta do RH Responde

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Anual

**Base geográfica:** Estadual

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Faixas

**Cálculo de desempenho:**

Fração de atendimentos resolvidos dentro do prazo	Pontuação
90% a 100%	100
70% a 89%	80
50 a 69%	50
0% a 49%	0

## 16. Indicador Média das Notas dos Itens de Qualidade do Gasto

**Equipe responsável:** Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças.

**Descrição:** A nota desse indicador será uma composição entre a média das notas dos itens de Qualidade do Gasto pactuados na 1ª etapa do Acordo de Resultados

ITEM	PESO
Índice de Execução do Planejamento de Compras	40%
Índice de Ociosidade de Materiais Estocados	30%
Índice de Regionalização da Execução	30%

**Fórmula:**  $\frac{\sum(\text{notas do item} * \text{peso do item})}{\sum \text{pesos dos itens}}$

**Unidade de medida:** Unidade

**Meta:** 10

**Valores de referência:** 2011 10; 2012 8,4; 2013 9,65.

**Tipo de meta:** Não cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados e comprovação:** Diretoria Central de Licitações e Contratos – DCLC da Superintendência Central de Recursos Logísticos e Patrimônio – SCRLP, Armazém de dados do módulo Material de Consumo do SIAD e Superintendência Central de Planejamento e Programação Orçamentária (SCPPPO).

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Mensal

**Base geográfica:** Interno

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

### 17. Indicador Taxa de Execução do Plano de Ação de Otimização do Processo “Capacitação e Treinamento”

**Equipe responsável:** Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças.

**Descrição:** No final de 2012 e início de 2013 foi desenvolvido um projeto conjunto da OGE e DCPOP/Seplag, executado pela consultoria Everis, com o objetivo de propor ações de Otimização de Processos. O projeto foi organizado em etapas, executadas em conjunto com as equipes. A primeira, o Diagnóstico dos Processos de Negócio, teve como principal produto a Cadeia de Valor da Ouvidoria, que possibilitou identificar como a OGE se organiza em relação a seus processos para gerar valor ao cidadão. Esta etapa foi validada e concluída dentro do prazo e a partir das informações levantadas foram definidos quais processos seriam mapeados e redesenhados. A segunda etapa, mapeamento e redesenho, gerou os fluxos dos processos atuais e propostos, relatórios com oportunidades de melhoria, sugestões de padronização e indicadores, bem como os planos de ação contendo as ações necessárias para as implantações das melhorias propostas. A terceira etapa do projeto consiste na implantação dos planos de ação e cumprimento dos cronogramas, visando garantir a correta execução e utilização do material gerado, com a incorporação do mesmo na rotina da OGE, de modo que os fluxos e os padrões sejam implementados e colocados em prática, os indicadores sejam acompanhados e as metas revistas na medida em que forem superadas.

O cumprimento do Plano de Ação de Otimização do Processo “Capacitação e treinamento” foi pactuado em 2013 como uma meta de 80%, a pactuação e em 2014 visa garantir o cumprimento do restante das seguintes ações: Definir entrada das informações a respeito da avaliação de desempenho para a realização do diagnóstico; Atividade relacionada: Trabalhar informações levantadas. Ação: Definir um modelo de plano de treinamento de modo que o mesmo contemple: - Cronograma de implantação; - Custo do treinamento; - Empregado; - Curso; - Características do treinamento; - Avaliação do resultado do treinamento. Atividade relacionada: Comunicação do plano de treinamento. Ação: Definir uma rotina interna para comunicação do plano de treinamento junto as áreas aplicáveis. Atividade relacionada: Todo o processo de capacitação e treinamento. Ação: Definir política de Capacitação e Treinamento, contemplando os assuntos: - Premissas de Capacitação e Treinamento; - Regras para Diagnóstico, Planejamento e Execução do Treinamento; - Critérios de realização (valor a ser custeado, tempo de casa do servidor, característica da instituição que irá realizar o treinamento, característica dos treinamentos a serem contratados, regras para treinamentos internos, regras para avaliação de treinamento).

**Fórmula:** % de execução do plano de ação

**Unidade de medida:** Unidade

**Meta:** 90%

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 88%.

**Tipo de meta:** Não cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados e comprovação:** Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Bimestral

**Base geográfica:** Interno

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

## 18. Indicador Número de Planos de Cargos e Funções Elaborados

**Equipe responsável:** Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças.

**Descrição:** A definição dos cargos e funções visa auxiliar a elaboração do planejamento da força de trabalho, além de oferecer subsídios para elaboração do PGDI dos servidores e acompanhamento de sua produtividade. A descrição do cargo deve conter composição de funções ou atividades equivalentes em relação às tarefas a serem desempenhadas, definidas estrategicamente na busca da eficiência da OGE. As funções devem ser divididas em: a. Descrição Sumária - descreve de forma sucinta as principais atribuições do cargo; b. Atribuições - descreve de forma detalhada, todas as atividades que o servidor realiza; c. Requisitos básicos da função - define o mínimo indispensável de formação e conhecimentos para o exercício de cada função. Todas as funções foram descritas e avaliadas, conforme o grau de complexidade, responsabilidade e tempo demandado para a execução da tarefa.

**Limite:** Os planos serão elaborados em conjunto com as ouvidorias especializadas, conforme Plano Anual de Ouvidoria.

**Fórmula:**  $\sum$  dos planos elaborados

**Unidade de medida:** Unidade

**Meta:** 6

**Valores de referência:** 2011 ND; 2012 ND; 2013 ND

**Tipo de meta:** Cumulativa

**Polaridade:** Maior melhor

**Fonte de dados e comprovação:** Diretoria de Recursos Humanos/OGE

**Periodicidade de avaliação:** Anual

**Periodicidade de monitoramento:** Bimestral

**Base geográfica:** Interno

**Tipo de indicador:** Processo

**Tipo de taxa de execução:** Execução

**Cálculo do desempenho:**  $\left(\frac{\text{Valor apurado}}{\text{Valor da meta}}\right) * 100$

### 1. Produto Implantação da Metodologia de Monitoramento da Qualidade das Respostas

**Equipes responsáveis:** Gabinete, Assessoria de Comunicação Social, Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação, Assessoria Jurídica, Auditoria Setorial, Ouvidoria Ambiental, Ouvidoria Educacional, Ouvidoria de Fazenda Patrimônio de Licitações Públicas, Ouvidoria de Polícia, Ouvidoria de Saúde, Ouvidoria do Sistema Penitenciário, Superintendência de Apoio Técnico e Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças.

**Descrição:** A manifestação recebida e sua resposta são os principais insumos e produtos oferecidos pela OGE, haja vista cabe ao órgão “examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agente, órgão e entidade da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual, bem como de concessionário e permissionário de serviço público estadual”. Todavia atualmente o monitoramento qualitativo do tratamento das manifestações ocorre de forma não sistematizada, pois não há padrões estabelecidos de excelência, ficando sob responsabilidade exclusiva de cada equipe a definição de critérios de avaliação.

A criação e implementação de metodologia de monitoramento permitirá o estabelecimento de critérios objetivos de avaliação da qualidade do tratamento das manifestações, identificação de pontos de melhoria, proposição de correções e avaliação das medidas adotadas.

**Critério qualitativo de aceitação:** Metodologia, descrevendo critérios para seleção da amostra de manifestações, itens avaliados e indicadores propostos, publicada na intranet da OGE até 31/08/2014. Equipe responsável pela implementação da metodologia formalizada e treinada até dia 31/10/2014. Resultado da avaliação de, pelo menos, uma amostra de manifestações publicada na intranet da OGE até 31/12/2014.

**Forma de comprovação:** Publicações na intranet da OGE.

**Data da Entrega:** 31/12/2014

**Cálculo do Desempenho**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70
De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

## 2. Produto Mapeamento Transversal de Questões Pertinentes às Áreas Comuns de Atuação de Mais de Uma Ouvidoria Especializada

**Equipes responsáveis:** Gabinete, Ouvidoria Ambiental, Ouvidoria Educacional, Ouvidoria de Fazenda Patrimônio de Licitações Públicas, Ouvidoria de Polícia, Ouvidoria de Saúde e Ouvidoria do Sistema Penitenciário.

**Descrição:** Avaliar questões pertinentes às áreas comuns de atuação de mais de uma Ouvidoria Especializada, articulando conhecimento e experiência para produzir relatório que contenha estudo preliminar sobre serviços ou atividades públicos a serem aperfeiçoados, avaliação “in loco” e expedição de recomendações, visando à regularidade e à melhoria dos mesmos. O resultado final do produto, denominado Diagnóstico Transversal, será encaminhado aos dirigentes máximos dos sistemas operacionais envolvidos e ao Governador do Estado.

**Critério qualitativo de aceitação:** A escolha do serviço ou atividade pública avaliada deverá ser validada pelo Gabinete da OGE. Pelo menos duas Ouvidorias Especializadas deverão participar de cada Diagnóstico Transversal, produzindo relatório unificado que garanta seu caráter multidisciplinar. O produto deverá trazer previsão de elaboração de plano de ação conjunto para implementação de melhorias, definição de responsáveis pelo acompanhamento e prazos para reportar sua evolução aos dirigentes dos sistemas.

**Fonte de Comprovação:** Cópia dos Relatórios produzidos, com respectivos ofícios de encaminhamento.

**Data da Entrega:** 31/12/2014

**Cálculo do Desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70
De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

## 3. Produto Monitoramento do Cumprimento dos Planos Anuais de Ouvidoria

**Equipes responsáveis:** Assessoria de Comunicação Social, Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação, Auditoria Setorial, Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças e Superintendência de Apoio Técnico.

**Objetivo:** Monitorar o Plano Anual de Ouvidoria, que estabelece entregas, rotinas e iniciativas de aperfeiçoamento das Ouvidorias Especializadas.



**Descrição:** O monitoramento e avaliação do Plano Anual de Ouvidoria será realizado, bimestralmente, pelo Comitê de Avaliação, que verificará objetivamente o cumprimento das metas estabelecidas. O processo de avaliação priorizará o reconhecimento do desempenho das OEs e a proposição de medidas corretivas para a melhoria da sua atuação.

**Critério qualitativo de aceitação:** Cada meta será avaliada de acordo com as faixas pré-determinadas, conforme critérios definidos no Plano de Trabalho. Após essa avaliação, será feita a média ponderada das notas de cada meta pactuada, considerando os pesos definidos no mesmo, e dessa forma, chegando à taxa de execução.

**Fonte de Comprovação:** Cópia dos relatórios de acompanhamento enviados ao gabinete da OGE

**Fonte de Dados:** Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação.

**Data da Entrega:** 31/12/2014

**Cálculo do desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70
De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

#### 4. Produto Coordenação da Elaboração do Edital e da Execução do Processo Seletivo Público Para Escolha de Ouvidores Especializados

**Equipe responsável:** Assessoria Jurídica

**Objetivo:** Coordenar a elaboração do edital e a execução do processo seletivo público para escolha de ouvidores especializados.

**Descrição:** A legislação que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Estado estabelece que os ouvidores especializados ambiental, educacional, de polícia, de saúde e do sistema penitenciário serão selecionados por meio de processo seletivo público e terão mandado de 2 (dois) anos prorrogáveis por mais 2 (dois). O produto visa monitorar o cumprimento do processo seletivo.

**Critério qualitativo de aceitação:** Caso haja recondução dos atuais ouvidores aos cargos o produto será desconsiderado.

**Fonte de Comprovação:** Publicação de edital de processo seletivo público e da nomeação do(s) ouvidor(es) especializado(s) no Minas Gerais.

**Fonte de Dados:** Assessoria Jurídica.

**Data da Entrega:** 31/12/2014

**Cálculo do desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70

**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO  
2ª ETAPA – 2014**

De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

**5. Produto Diagnóstico de Avaliação do Sistema Operacional**

**Equipes responsáveis:** Ouvidoria Ambiental, Ouvidoria Educacional, Ouvidoria de Fazenda Patrimônio de Licitações Públicas, Ouvidoria de Polícia, Ouvidoria de Saúde e Ouvidoria do Sistema Penitenciário.

**Descrição:** Produção de diagnósticos semestrais, a partir das manifestações recebidas, visando à identificação das principais causas de manifestações, e caso necessário, a elaboração de plano de ação para solução das questões diagnosticadas, bem como proposta de fluxo que agilize a resposta, de forma a contribuir para a melhoria qualitativa dos serviços públicos prestados pelo Sistema avaliado e envio dos relatórios ao dirigente máximo do Sistema.

Ouvidoria Especializada	Sistema Avaliado
Ouvidoria Ambiental	Sistema de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável
Ouvidoria Educacional	Sistema de Educação
Ouvidoria de Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas	Sistema de Planejamento e Gestão
	Sistema de Finanças
Ouvidoria de Polícia	Corpo de Bombeiros Militar
	Polícia Civil de Minas Gerais
	Polícia Militar de Minas Gerais
Ouvidoria de Saúde	Sistema de Saúde
Ouvidoria do Sistema Penitenciário	Sistema de Defesa Social

**Critério qualitativo de aceitação:** Diagnósticos datados, assinados pelo Ouvidor Especializado e enviados por ofício ao dirigente máximo do sistema operacional.

**Fonte de Comprovação:** Cópia do ofício de encaminhamento.

**Fonte de dados:** Ouvidorias especializadas.

**Data da Entrega:** 31/12/2014

**Cálculo do desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70
De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

**6. Produto Relatório Diagnóstico da Qualidade da Prestação dos Serviços Públicos**

**Equipes responsáveis:** Ouvidoria Ambiental, Ouvidoria Educacional, Ouvidoria de Fazenda Patrimônio de Licitações Públicas, Ouvidoria de Polícia, Ouvidoria de Saúde e Ouvidoria do Sistema Penitenciário.

**Descrição:** O Ouvidor Especializado deve se deslocar até o local onde é prestado o serviço pelo Estado, para ouvir o cidadão, os prestadores de serviço, a sociedade civil e avaliar os processos que dão sustentação a este serviço. A partir desta ação serão construídos diagnósticos propondo à autoridade máxima do órgão ou da entidade responsável pela execução da política pública, melhorias nos processos de gestão, para melhor atender a sociedade.

**Critério qualitativo de aceitação:** Relatório da avaliação “in loco”, validado pelo dirigente máximo da Ouvidoria Geral, e enviado por ofício ao dirigente máximo do sistema operacional.

**Fonte de Comprovação:** Cópia do ofício de encaminhamento.

**Fonte de dados:** Gabinete

**Data da Entrega:** 31/12/2014

**Cálculo do desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70
De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

## 7. Produto Relatório Estatístico Trimestral Consolidado das Manifestações Recebidas

**Equipe responsável:** Superintendência de Apoio Técnico.

**Objetivo:** Disponibilizar informação qualificada e consolidada sobre as manifestações recebidas na OGE.

**Descrição:** Relatórios Estatísticos trimestrais devem conter informações consolidadas do período que representam retiradas das manifestações recebidas e registradas no(s) sistema(s) informatizado(s) utilizado(s) pela OGE, bem como comparação com períodos anteriores.

**Critério qualitativo de aceitação:** São considerados critérios mínimos a serem apresentados o número de manifestações recebidas, em aberto e encerradas no período, seu tipo, natureza e forma de recebimento, região de procedência, ouvidoria especializada para qual foram direcionadas e órgão/entidade sobre qual se referiram.

**Fonte de Comprovação:** Relatório disponibilizado no site da OGE

**Fonte de Dados:** Superintendência de Apoio Técnico.

**Data de entrega:** 31/12/2014

**Cálculo do desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70
De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

**8. Produto Produção de Conteúdo de Mídia para a "Galeria de Boas Práticas" do Projeto "OGE Pedagógica"****Equipe responsável:** Superintendência de Apoio Técnico.**Objetivo:** Produzir e disseminar conhecimento sobre questões afetas à cidadania, divulgando boas práticas identificadas ou desenvolvidas pela OGE, em ouvidoria pública, principalmente na área temática das Ouvidorias Especializadas e outros temas de interesse público. **Descrição:** Produção de conteúdo de mídia contendo descrição de projetos, ações ou atividades inovadoras implementadas por atores diversos, na sua área temática, como meio de estimular ações de fácil aplicação junto a sociedade.**Critério de Aceitação:** 4 (quatro) conteúdos divulgados no hot site <http://pedagogica.ouvidoriageral.mg.gov.br/>.**Fonte de Comprovação:** "Print screen" da tela do sitio eletrônico em que o conteúdo for divulgado.**Fonte de Dados:** Superintendência de Apoio Técnico.**Data de entrega:** 31/12/2014**Cálculo do desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70
De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

**9. Produto Promoção de Eventos Mobilizadores****Equipe responsável:** Superintendência de Apoio Técnico**Objetivo:** Promover eventos de mobilização, isoladamente ou em parceria com outros órgãos, voltados para agentes públicos, sociedade civil organizada e o público em geral.**Descrição:** O produto mensura a promoção pela OGE de eventos que podem ser oficinas, encontros, seminários ou palestras. A participação em tais eventos contribuirá para melhoria dos serviços públicos e, especificamente, para maior divulgação das atividades realizadas pela OGE.**Critério qualitativo de aceitação:** 4 (quatro) eventos realizados no ano, sendo pelo menos 1 (um) por quadrimestre.**Fonte de Comprovação:** Registro dos eventos (Fotos, listas de presença, atas, folder, vídeos, etc.)**Fonte de Dados:** Superintendência de Apoio Técnico**Data da Entrega:** 31/12/2014**Cálculo do desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90

De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70
De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

**10. Produto Aprimoramento da Divulgação e Treinamento nos Processos de Planejamento e Execução Orçamentária**

**Equipe responsável:** Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças

**Objetivo:** Capacitar os servidores da OGE para planejar e acompanhar o planejamento orçamentário.

**Descrição:** o correto planejamento orçamentário é necessário para estabelecer com clareza os recursos que financiarão cada ação e as despesas que serão realizadas no âmbito da OGE. Esta especificação é elaborada por meio da LOA, a qual busca materializar, do ponto de vista orçamentário, os objetivos e metas dos programas e ações consignados no Plano Plurianual. A conexão entre o planejamento e o orçamento anual se dá por meio das ações orçamentárias e suas respectivas classificações, as quais são inscritas na LOA com os valores definidos por cada órgão ou entidade da Administração Pública estadual. O principal foco dessa ação é preparar melhor os envolvidos no processo que sejam externos à DPM por meio das seguintes ações:

- Atualizar formulários dos processos, disponibilizando exemplos preenchidos e check lists. Os documentos deverão ser disponibilizados com linguagem simplificada, tornado o mais fácil possível o acesso às informações quanto às exigências legais. Deverão ser produzidos e disponibilizados (1) Formulários atualizados, (2) Formulários preenchidos com exemplos e (3) check lists das informações necessárias.
- Realizar treinamento para capacitar ao menos um servidor de cada setor sobre os procedimentos operacionais adequados à legislação vigente.

**Critério qualitativo de aceitação:**

- No mínimo 80% dos documentos disponibilizados na Intranet dentro do prazo de entrega.
- A capacitação deverá conter conteúdo teórico e prático para orientar os servidores quanto às atividades que lhes competem, ter duração mínima de 04 horas/aula e contar com a presença de servidores de, no mínimo, 70% dos setores da OGE.

**Fonte de Comprovação:**

- *Print Screen das telas da Intranet da OGE e as cópias dos documentos.*
- Lista de presença do curso e material apresentado

**Fonte de dados:** Diretoria de Planejamento, Orçamento e Modernização

**Data da Entrega:** 31/07/2014

**Cálculo do desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70

De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

### 11. Produtor Elaboração e Divulgação de Manual de Dúvidas Frequentes

**Equipe responsável:** Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças

**Objetivo:** Esclarecer os servidores da OGE sobre execução de processos administrativos e operacionais.

**Descrição:** O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) vai centralizar em uma única estrutura processos administrativos e operacionais como a execução de despesas, gestão de compras, patrimônio e repasse de recursos de saída e gestão de viagens a serviço. O produto visa instruir os servidores da OGE sobre as tarefas relativas a esses processos que continuaram com execução interna.

**Critério qualitativo de aceitação:** O manual deve indicar a legislação que regulamenta instruções divulgadas, bem como os prazos necessários para a correta execução de cada atividade.

**Fonte de Comprovação:** Print Screen de telas da Intranet da OGE.

**Fonte de Dados:** Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças

**Data da Entrega:** 30/09/2014

**Cálculo do desempenho:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 15 dias de atraso	90
De 16 a 30 dias de atraso	80
De 31 a 45 dias de atraso	70
De 46 a 60 dias de atraso	60
Acima de 61	0

**ANEXO IV – SISTEMÁTICA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO****Do processo de avaliação do Acordo de Resultados**

A avaliação do Acordo de Resultados será realizada por meio dos instrumentos listados abaixo, conforme os prazos, modelos e orientações repassados pela SEPLAG:

- Relatórios de Execução elaborados pelos Acordados, assinados pelo Acordante e encaminhados para a CAA;
- Reuniões da CAA;
- Relatórios de Avaliação, elaborados pela CAA.

Os Relatórios de Execução observarão o modelo disponibilizado pela SEPLAG e deverão: a) informar o resultado de cada indicador, ação ou marco pactuado para o período avaliado; b) indicar a fonte de comprovação da informação; c) propor recomendações para a próxima pactuação;

Os Relatórios de Avaliação observarão o modelo disponibilizado pela SEPLAG e deverão: a) indicar a nota atribuída a cada indicador, ação ou marco avaliado e a nota total atribuída pela comissão; b) propor recomendações para a posterior pactuação.

**Do cálculo da nota de desempenho do Acordado****Cálculo da nota de cada indicador**

Ao final de cada período avaliatório, os indicadores, serão avaliados calculando-se o percentual de execução das metas previstas para cada indicador, em particular, conforme fórmula de cálculo de desempenho definida na descrição de cada um.

Uma vez calculados os percentuais de execução de cada indicador, serão determinadas notas de 0 (zero) a 100 (cem) para cada um destes, conforme regra de pontuação predeterminada por indicador, na sua descrição ou, subsidiariamente, conforme regra geral abaixo estabelecida:

**Regra geral de atribuição de notas a indicadores:**

Para cada indicador, ação ou marco pactuado para o qual não tenha sido predefinido uma regra de pontuação própria, será atribuída nota de 0 a 100, aplicando-se a seguinte regra geral:

**Regra geral para cálculo de desempenho:**  $\left(\frac{\Delta \text{ do resultado}}{\Delta \text{ da meta}}\right) * 100$ , onde:

$\Delta$  do resultado = Resultado – Valor de referência (V0)

$\Delta$  da meta = Meta – Valor de referência (V0)

OBS1: Se o resultado obtido for negativo, a nota atribuída será 0.

OBS2: No caso de polaridade maior melhor, cuja meta seja menor ou igual ao valor de referência (V0), e no caso de polaridade menor melhor, cuja meta seja maior ou igual ao valor de referência (V0), o cálculo de desempenho se restringirá à apuração percentual da execução em relação à meta e receberá pontuação conforme tabela abaixo:

% de execução em relação à meta	Nota
≥ 100 %	100
95,00% até 99,99%	80
90,00% até 94,99%	60
80,00% até 89,99%	40
< 80%	0

A tabela acima não se aplica aos casos em que o valor de referência (V0) não exista. Nestes casos, a nota do indicador será calculada da seguinte forma:

1) para polaridade maior melhor =  $\left(\frac{\text{resultado}}{\text{meta}}\right) * 100$ ;

2) para polaridade menor melhor =  $\left\{1 - \left[\frac{(\text{resultado} - \text{meta})}{\text{meta}}\right]\right\} * 100$

Para cada indicador a nota máxima atribuída, independente do resultado do cálculo de desempenho, será 100 e a nota mínima será 0.

**Cálculo da nota de cada produto:**

Ao final do ano, os produtos serão avaliados calculando-se o percentual de execução das metas previstas para cada ação em particular, conforme Critério qualitativo de aceitação / cálculo de desempenho definido na descrição de cada ação.

Quando a ação não possuir Critério qualitativo de aceitação / cálculo de desempenho predefinido, esta seguirá a seguinte regra geral:

**Regra geral para cálculo de desempenho para os casos de realização integral:**

Situação da ação	Nota
Realizada em dia	100
Até 30 dias de atraso	80
De 31 a 60 dias de atraso	70
De 61 dias a 90 dias de atraso	60
De 91 a 120 dias de atraso	50
Acima de 120 dias de atraso	0

A data limite para avaliação de qualquer produto/marco realizado com atraso será o último dia útil de janeiro do ano seguinte ao ano a que se referem as metas.

No caso de realização parcial da ação, a nota variará entre 0 (zero) e 50 (cinquenta) pontos, de acordo com deliberação da Comissão de Acompanhamento e Avaliação, considerando-se o grau de execução da ação e a justificativa apresentada pelos acordados.

Para cada produto, a nota máxima atribuída, independente do resultado do cálculo de desempenho, será 100 e a nota mínima será 0.

**Do cálculo da nota das equipes**

O desempenho de cada equipe será aferido segundo a fórmula abaixo:

$$\frac{\sum(\text{nota de cada indicador e/ou produto} \times \text{peso respectivo})}{\sum \text{dos pesos}}$$

Quando alguma meta for desconsiderada, conforme deliberação da Comissão de Avaliação, seu peso deverá ser proporcionalmente redistribuído entre as outras metas.

**Do cálculo da avaliação de produtividade por equipe**

O desempenho de cada equipe será aferido segundo a fórmula abaixo:

$$\frac{\sum(\text{nota de cada indicador e/ou produto} \times \text{peso respectivo})}{\sum \text{dos pesos}}$$

Quando alguma meta for desconsiderada, conforme deliberação da Comissão de Avaliação, seu peso deverá ser proporcionalmente redistribuído entre as outras metas.



Cálculo da avaliação de produtividade por equipe

O cálculo da avaliação de produtividade por equipe será realizado, nos termos da legislação, da seguinte maneira:

- Produtividade por equipe =  $(70\% * N1) + (30\% * N2)$

-N 1 = Nota atribuída à 1ª Etapa do Acordo de Resultados

-N 2 = Nota atribuída à Equipe na 2ª Etapa do Acordo de Resultados

**Informações complementares**

Todos os cálculos de notas serão feitos com 2 (duas) casas decimais e o arredondamento deverá obedecer às seguintes regras:

- se a terceira casa decimal estiver entre 0 e 4, a segunda casa decimal permanecerá como está; e

- se a terceira casa decimal estiver entre 5 e 9, a segunda casa decimal será arredondada para o número imediatamente posterior.

Na ausência de disposição em contrário, todos os cálculos que dependam de valores anteriores como referência deverão considerar o valor apurado para o período imediatamente anterior, conforme a periodicidade de apuração do indicador. Este valor de referência será, então, atualizado conforme o valor constante nos Relatórios de Execução e Avaliação que forem elaborados.

**ANEXO V - PRERROGATIVAS PARA AMPLIAÇÃO DE AUTONOMIA GERENCIAL, ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA**

**1. Alterar os quantitativos e a distribuição dos cargos** de provimento em comissão, das **funções** gratificadas e das **gratificações** temporárias estratégicas, nos termos da legislação vigente, desde que não acarrete aumento de despesa.

**2.** Aplicar os **limites de dispensa de licitação** estabelecidos no §1º do art. 24 da Lei Federal nº 8666, de 21 de junho de 1993.

**3.** Conceder **vale-transporte** aos servidores em efetivo exercício do órgão ou entidade, exclusivamente para seu deslocamento residência-trabalho-residência, conforme regras definidas a seguir:

a) Fazem jus ao Vale-transporte os servidores que:

- Não gozem de passe livre em transporte coletivo;

- Estejam em exercício em Município com população total superior a cem mil habitantes ou integrante das Regiões Metropolitanas de Belo Horizonte e do Vale do Aço;

- Percebam remuneração igual ou inferior a três salários mínimos, excluídas as parcelas relativas aos adicionais por tempo de serviço, aos valores recebidos por horas extras trabalhadas e ao biênio a que se refere a Lei nº. 8.517, de 9 de janeiro de 1984.

b) O benefício será concedido considerando-se o valor real das tarifas de transporte público coletivo efetivamente utilizadas pelo servidor e na quantidade necessária para o deslocamento diário residência-trabalho-residência do servidor que faça jus ao benefício.

c) Cabe ao órgão ou entidade apurar a necessidade de recebimento de vales-transportes pelos servidores, exigindo destes as comprovações cabíveis para a concessão do benefício.

d) O Vale-transporte será concedido em papel ou cartão recarregável, conforme disponibilidade da concessionária de transporte coletivo da cidade, sendo absolutamente vedada a sua concessão em espécie.

e) Não é permitida a cumulatividade entre o auxílio transporte de que trata o art.48 da Lei 17.600/08, pago na folha de pagamento do servidor e o Vale-transporte concedido por meio desta autonomia. Antes de iniciar a distribuição de Vales-transportes, o órgão ou entidade providenciará o cancelamento do Auxílio Transporte junto à Superintendência Central de Administração de Pessoal da SEPLAG.

f) A concessão do benefício está condicionada à disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade e, na falta de dotação orçamentária suficiente para o custeio do benefício, o órgão ou entidade só poderá concedê-lo se providenciada a anulação de outras despesas correntes previstas em seu crédito orçamentário inicial em montante suficiente para suplementar a dotação orçamentária de custeio do vale.

g) A avaliação insatisfatória do Acordo de Resultados enseja a suspensão do vale-transporte até que nova avaliação satisfatória seja alcançada.

**4.** Conceder, como ajuda de custo pelas despesas com **alimentação, vale-refeição, vale-alimentação** ou vale com a dupla função alimentação-refeição, em ticket ou cartão, ao servidor em efetivo exercício no órgão ou entidade, cuja jornada de trabalho seja igual ou superior a 6 (seis) horas diárias ou 30 horas semanais, conforme regras definidas a seguir:

a) O benefício será concedido, mensalmente, na proporção de 01 (um) vale-alimentação / refeição, por dia efetivamente trabalhado, aos servidores em efetivo exercício no órgão ou entidade.

b) O valor de face do vale-alimentação / refeição será de até R\$10,00 / dia.

c) O valor total do benefício a ser recebido será calculado a partir da multiplicação do número de dias efetivamente trabalhados pelo valor de face do vale-alimentação / refeição.

d) O benefício será custeado com os recursos próprios do órgão ou da entidade ou, na ausência destes, com os recursos orçamentários de custeio previstos na LOA de cada exercício, em dotação orçamentária específica, admitida suplementação para as dotações orçamentárias insuficientes mediante anulação prévia de outros recursos orçamentários de custeio.

e) Este benefício não é cumulativo com o auxílio-alimentação incluído na folha de pagamento do servidor que perceba remuneração igual ou inferior a 3 (três) salários mínimos e o órgão ou entidade providenciará o cancelamento deste auxílio antes de iniciar a distribuição do benefício em cartão ou ticket.

f) Aos servidores do órgão ou entidade que gozem de alimentação gratuita ou subsidiada, o benefício somente poderá ser concedido na modalidade “vale-alimentação”.

**5. Admitir estagiários** observando as seguintes condições:

a) Fica permitida, ainda, a concessão aos estagiários bolsistas de vale-transporte, em valores atualizados das tarifas de transporte público coletivo efetivamente utilizadas pelo estagiário, para custeio do seu deslocamento nos dias de frequência ao estágio, até o local deste.

b) Os vales-transportes poderão ser fornecidos em papel ou cartão recarregável.

c) O benefício será custeado com os recursos próprios do órgão ou entidade ou, na ausência destes, com os recursos orçamentários de custeio previstos na LOA de cada exercício, em dotação orçamentária específica, admitida suplementação para as dotações orçamentárias insuficientes mediante anulação prévia de outros recursos orçamentários de custeio.

d) O valor máximo das bolsas de estágio que poderão ser concedidas são, para estudante de Nível Médio com carga horária semanal de 20 e 30 horas, respectivamente R\$ 238,48 (32,94% do salário mínimo vigente) e R\$ 286,20 (39,53% do salário mínimo vigente). E para estudante de Nível Superior com carga horária semanal de 20 e 30 horas, respectivamente R\$ 482,69 (66,67% do salário mínimo vigente) e R\$ 724,00 (100,00% do salário mínimo vigente).

**6. Atuar diretamente como permitente, cedente ou doador de materiais incorporados**, observando o seguinte:

a) O órgão ou entidade deverá realizar o registro da movimentação no módulo de material permanente do SIAD;

b) as doações deverão ter anuência prévia da Bolsa de Materiais, exceto quando os bens forem adquiridos com este fim específico.

**7. Contratar diretamente seguro** para cobertura de imóveis tombados, dano total de aeronaves e veículos especiais, dispensada prévia avaliação e autorização da SEPLAG, desde que observada a legislação aplicável, especialmente no que concerne ao adequado processo licitatório e, no que couber, aos procedimentos previstos na Resolução Seplag nº. 69, de 20 de novembro de 2003.

**8. Conceder, nos regimes de adiantamento de despesas em viagem e miúdas**, valores máximos de R\$ 250,00 para combustíveis e lubrificantes para veículo em viagem; R\$ 250,00 para reparos de veículos em viagem; R\$ 250,00 para transporte urbano em viagem; e R\$ 400,00 para despesas miúdas.