

# Ouvidoria GO

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS DAS OUVIDORIAS



**Este manual tem o objetivo de orientar as atividades de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás.**

**CGE**  
Controladoria  
Geral do Estado



# Sumário

<b>Apresentação</b>	<b>03</b>
<b>1. Sistema de ouvidorias</b>	<b>04</b>
1.1 Instrumentos de gestão de ouvidoria	05
1.2 Plano de trabalho e relatórios	06
1.3 Estrutura física	07
1.4 Estrutura de pessoal	08
1.5 Papel do ouvidor	09
1.6 Composição da equipe	10
<b>2. Competências</b>	<b>11</b>
2.1 Compete à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral	12
2.2 Compete à Gerência de Ouvidoria	13
2.3 Compete à Ouvidoria Setorial	14
2.4 Compete à Ouvidoria Adjunta	15
2.5 Atendimento ao público	16
2.6 Mediação de conflitos	17
<b>3. Gestão da manifestação</b>	<b>18</b>
3.1 Meios de Comunicação com o público	19
3.2 Manifestação à ouvidoria	20
3.2.1 Formulário eletrônico	22
3.2.2 Classificação da manifestação	23
3.2.3 Identificação do usuário	24
3.2.4 Proteção de dados pessoais	27
3.3 Tratamento da manifestação e do pedido de informação	28
3.3.1 Trâmite da manifestação	30
3.3.2 De olho na qualidade da resposta	33
3.3.3 Contagem dos prazos	34
<b>4. Gestão dos resultados</b>	<b>35</b>
4.1 Ouvidoria: serviço de interesse público	36
4.2 Relatórios de ouvidoria	37
<b>5. Gestão da comunicação</b>	<b>39</b>
5.1 Unidades que cooperam para a eficácia da comunicação	40
5.2 Processos de comunicação geridos pela ouvidoria	41
<b>6. Participação social</b>	<b>44</b>
<b>Expediente e contatos</b>	<b>48</b>
<b>Fontes bibliográficas</b>	<b>49</b>

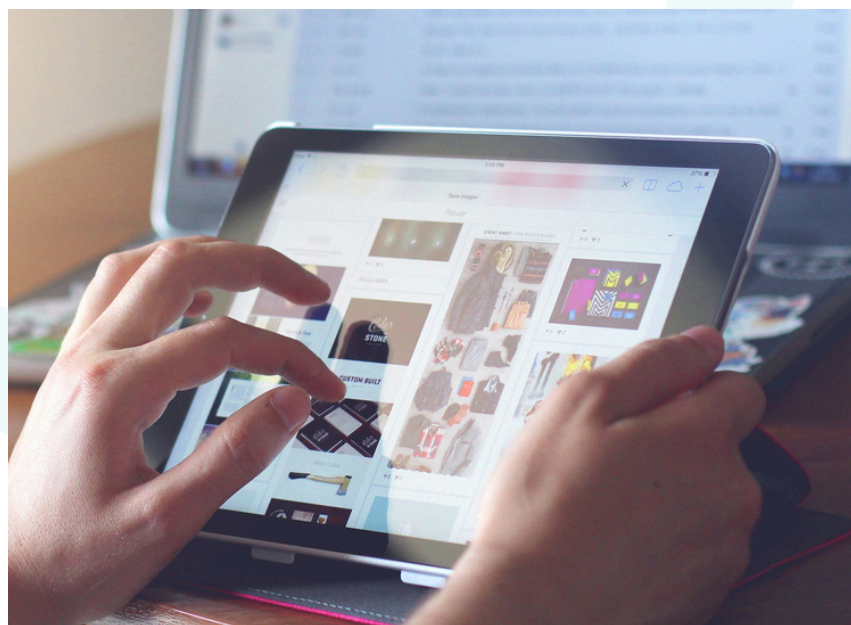
# Apresentação

As ouvidorias públicas, orientadas pelo princípio da transparência administrativa, são instâncias de participação e controle social. Elas são responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública.

Como resultado do processo comunicacional entre cidadão e poder público tem-se a garantia de que o manifestante terá acesso à informação (resposta). Além disso, espera-se que a sociedade seja ouvida pelos gestores públicos antes das tomadas de decisão.

Isso significa dizer que o registro da manifestação na ouvidoria deve produzir resposta ao manifestante e resultados efetivos na gestão pública. Quando isso ocorre há participação e controle social.

*Ouvidoria é  
transparência,  
controle e  
participação social*



# Sistema de ouvidorias

As atribuições de participação e controle social são exercidas em Goiás por um sistema que integra as ouvidorias do Poder Executivo estadual sob a supervisão da Controladoria-Geral do Estado (CGE). O Decreto Estadual nº 10.466/2024 instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias, atualmente composto pela Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral (SGAO), como unidade coordenadora, e pelas ouvidorias setoriais/adjuntas, situadas em cada órgão da administração pública estadual, como unidades responsáveis pela gestão da manifestação e do direito de acesso à informação. São responsáveis pela tramitação das manifestações no sistema:

**Ouvidor-Geral:** titular da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral do Estado;

**Ouvidor Setorial:** titular da unidade de ouvidoria responsável pelas atividades de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade em que exerce as funções e supervisor de grupo de ouvidorias adjuntas;

**Ouvidor Adjunto:** responsável pelas atividades de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade em que exerce as funções;

**Agente de ouvidoria:** demais colaboradores das ouvidorias setoriais.

## Ouvidorias setoriais

Apesar de orientada por um sistema coordenado pela CGE, as ouvidorias são vinculadas administrativamente ao corpo diretivo e às atividades e serviços prestados pelo órgão onde estão situadas. Para que a ouvidoria cumpra plenamente seu papel é importante que a equipe saiba utilizar ferramentas gerenciais. Poderão ser utilizados recursos tecnológicos que facilitam a gestão do trabalho e auxiliem na produção de relatórios que subsidiem as decisões tomadas pelo gestor público. O material pedagógico do curso "Gestão em Ouvidoria", elaborado pela ENAP, é uma boa referência de como implementar o gerenciamento realizado por meio de planos e metas com o objetivo de:

*definir, quantificar, analisar e propor soluções para os diversos problemas que interfiram no bom desempenho das atividades organizacionais, como sobreposição de atividades, dificuldade no acompanhamento do trabalho e na mensuração dos resultados (ENAP, 2018)*



# Instrumentos de gestão da ouvidoria

*Ouvidoria é  
transparência,  
controle e  
participação social*

Para que cumpram a atribuição de promover a participação e o controle social, as ouvidorias devem ser conduzidas a partir de instrumentos de gestão com vistas à obtenção de eficiência e eficácia nas ações empreendidas pela equipe.

As ações de ouvidoria deverão ser planejadas a partir da gestão de riscos e do diagnóstico para levantamento das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (matriz SWOT ou FOFA) da organização, além de basear-se nos objetivos estratégicos do órgão em que está situada.

Neste Manual, reforçamos a necessidade de que a atividade de ouvidoria seja orientada a partir de um plano de trabalho que facilite a produção de resultados que deverão compor os relatórios de gestão.



# Plano de trabalho

O plano de trabalho é um instrumento de controle gerencial que prevê as ações e metas de desempenho da equipe de ouvidoria. De forma resumida, o plano deverá descrever os objetivos (o que se pretende alcançar); as ações (o que é necessário fazer para alcançar os objetivos); as metas (onde se pretende chegar); e os resultados (consequências do alcance de metas). As perguntas podem ser respondidas em tabela gerada em planilha informatizada com autorização para registro e monitoramento por toda a equipe. Recomenda-se que o plano responda a algumas perguntas:

1. **O quê?** Indique a demanda.
2. **Quem faz?** Indique o responsável.
3. **Como?** Indique como será realizado.
4. **Quais os recursos?** Indique o que será utilizado.
5. **Quando?** Indique o período necessário para realizar a demanda.
6. **Por quê?** Indique o resultado que se espera.
7. **Quem cobra?** Indique de quem é a responsabilidade por realizar a prestação de contas.

## Relatórios

Para gerir as atividades e alcançar os resultados esperados, a ouvidoria deve produzir os seguintes relatórios (IN 01/2025 - CGE):

1. **Relatório de gestão:** documento anual de caráter público, que apresenta uma prestação de contas das atividades realizadas pela unidade de ouvidoria, conforme disposto na Lei 13.460/2017. Este relatório inclui análises quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas, soluções adotadas para problemas recorrentes, ações implementadas e propostas de melhoria, visando à transparência e ao fortalecimento da participação social. O Relatório de Gestão deverá ser publicado no sítio eletrônico do órgão/entidade até o último dia de março.

2. **Relatório gerencial:** documento de uso interno, que contém análises detalhadas das manifestações recebidas pela ouvidoria, com foco no monitoramento do desempenho da unidade e na identificação de áreas de melhoria. O Relatório Gerencial é utilizado para subsidiar a gestão estratégica da ouvidoria e as decisões relacionadas à melhoria contínua dos serviços públicos, sendo disponibilizado à alta gestão do órgão. As Ouvidorias Setoriais e Adjuntas deverão elaborar e apresentar Relatórios Gerenciais pelo menos ao final do primeiro, segundo e terceiro quadrimestres. Os Relatórios Gerenciais deverão ser encaminhados à alta gestão do órgão e disponibilizados no site da Ouvidoria, em área própria para publicação, até o 15º dia do mês subsequente ao término do quadrimestre.

## Estrutura física



A Lei Federal nº 13.460/2017 garante ao usuário de serviços públicos o direito de manifestar-se verbalmente. Em decorrência disso, as ouvidorias oferecem atendimento presencial, mas é muito importante escolher um espaço físico que acolha os manifestantes respeitando as normas de acessibilidade.

Em todo caso, é recomendável que a unidade presencial da ouvidoria esteja situada próximo à entrada do órgão, devidamente sinalizada. É necessário observar os seguintes elementos na implantação do atendimento presencial:

- Espaço físico determinado;
- Boa localização, de fácil acesso e visibilidade do cidadão;
- Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados);
- Equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço;
- Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet;
- Espaço adequado para atendimento presencial, eventualmente com resguardo de sigilo.



# Estrutura de pessoal



Além da estrutura física é necessário definir como será composta a equipe de profissionais da ouvidoria. Essa previsão deve ser realizada a partir do planejamento do órgão. No entanto, é possível destacar características profissionais que auxiliam no recrutamento de um perfil desejável para a atuação na ouvidoria pública. A equipe deve possuir algumas competências e habilidades, tais como:

1. **Ouvir e compreender:** essa competência compreende, por exemplo, escutar com atenção e paciência, prevenir e mediar conflitos, orientar os cidadãos quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito da ouvidoria; e verificar se o cidadão demanda cuidados especiais.
2. **Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos:** realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias públicas; informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada; realizar atividades educativas; orientar a população quanto aos seus direitos de cidadania.
3. **Qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada:** realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos cidadãos, conforme critérios estabelecidos pelas normas da CGE; consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao cidadão.
4. **Responder aos cidadãos:** orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas; analisar as informações colhidas; acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso; encaminhar ao cidadão resposta de qualidade e de fácil compreensão.
5. **Demonstrar os resultados produzidos:** participar da elaboração de relatórios e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da Ouvidoria; sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público; apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.



# Papel do ouvidor



Do Ouvidor espera-se que, além de competências e habilidades específicas, seja uma pessoa disposta "a escutar opiniões diferentes das suas e preparado para se colocar na posição do outro". Além disso, que procure "conhecer com profundidade os procedimentos, fluxos, e as áreas finalísticas do órgão ou entidade em que trabalha" a fim de que possa "instruir o usuário, indicar-lhe quais são os seus direitos e deveres e até onde pode ir sua expectativa" (*Manual de Ouvidoria Pública da OGU, 2018*).

O Ouvidor será indicado pelo titular do órgão dentre servidores efetivos ou empregados públicos, com escolaridade de nível superior. Caso o responsável pelas atribuições de Ouvidor não possua qualificação na área, deverá se submeter a curso específico no prazo de até seis meses, de acordo com as normas da CGE. Há vários cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública, Controladoria-Geral da União e Escola de Governo de Goiás com foco na atividade de ouvidoria pública.

A nomeação de servidores para atuarem como Ouvidores Setoriais e Ouvidores Adjuntos depende de aprovação do ouvidor-geral do Estado, que se manifestará quanto à capacidade técnica do indicado.

O ouvidor Setorial ou Adjunto do Poder Executivo de Goiás deve desempenhar as seguintes atribuições:

1. coordenar as atividades de ouvidoria;
2. representar o órgão ou entidade em que atua, interna e externamente, nos assuntos relacionados às suas atribuições;
3. atuar de ofício;
4. cumprir e controlar o cumprimento dos prazos legais;
5. participar da seleção do pessoal para a composição da equipe (agente de ouvidoria);
6. elaborar relatórios de ouvidoria.

## Composição da equipe



*O tamanho da equipe e a distribuição das atribuições será realizada a partir da análise baseada na quantidade e complexidade das manifestações recebidas pelo órgão. Mas, é possível prever uma estrutura básica de cargos com base nas funções essenciais:*

**Ouvidor(a)** - coordena a distribuição de demandas, gerencia a distribuição das respostas ao cidadão, produz relatórios e participa proativamente das reuniões e colegiados da alta direção do órgão público.

**Agente de ouvidoria** - pode cumprir as seguintes funções na ouvidoria:

1. realizar o atendimento presencial e telefônico, sendo responsável pelo registro da manifestação no sistema de ouvidoria, inclusive pelo monitoramento e registro de manifestações recebidas por meio de outros meios, tais como e-mail, carta ou ofício;
2. realizar o tratamento, a classificação da demanda, monitoramento da tramitação (quanto à qualidade da resposta e contagem de prazos), envio da resposta, além do monitoramento de reativações em virtude de resposta insatisfatória ou negativas de acesso à informação;
3. realizar atividades burocráticas e administrativas, como o envio de ofícios e memorandos a unidades internas ou a outros órgãos.





## Competências

*As ouvidorias devem tramitar com as manifestações que dizem respeito à atuação do órgão e promover o controle e a participação da sociedade na administração pública.*

Caso um estudante da rede pública estadual queira reclamar a respeito da prestação do serviço de emissão de certificado de conclusão de curso, por exemplo, poderá se manifestar junto à Ouvidoria Setorial da Secretaria de Educação.

A reclamação encaminhada pelo estudante deve ser considerada no relatório que a ouvidoria apresentará ao gestor da secretaria que, por sua vez, deverá adotar providências para solucionar o problema.

Mas, e se a demanda dirigida ao órgão não diz respeito aos serviços prestados por ele?

Nesse caso, a ouvidoria devolverá a manifestação por meio do Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) à CGE, que a redireciona ao órgão correto.

Você sabia?

Muitos serviços prestados por órgãos do Estado de Goiás podem ser realizados por meio do site Expresso, pelo endereço <https://www.go.gov.br>

A ouvidoria deve sempre estar atenta à Carta de Serviços do órgão em que está situada, podendo contribuir no seu monitoramento, sugestão de melhoria e atualização.

# Compete à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral

Veja as competências descritas no decreto estadual 10.466/2024

- 1.formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativos ao correto exercício das competências e das atribuições definidas nos capítulos III e IV da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- 2.orientar e monitorar a atuação das Ouvidorias Setoriais e das Adjuntas no tratamento das manifestações recebidas;
- 3.promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário dos serviços públicos;
- 4.manter o SGOe, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades;
- 5.manter a base de dados das manifestações registradas no SGOe;
- 6.consolidar e divulgar estatísticas, inclusive as indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, também propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões nesses serviços;
- 7.contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- 8.identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria no Poder Executivo estadual, com a certificação da maturidade das unidades que os alcançarem;
- 9.encarregar-se de competências correlatas.

***Saiba mais!***

*No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria-Geral poderá recorrer à colaboração de entidades congêneres de direito público ou privado nacionais, estrangeiras ou internacionais.*



# Compete à Gerência de Ouvidoria

## Veja as competências descritas no decreto estadual 10.391/2024

- 1.gerenciar o Sistema de Gestão de Ouvidoria-SGOe: sistema informatizado onde são registradas as manifestações e seus tratamentos;
- 2.supervisionar as atividades de ouvidoria no âmbito das ouvidorias setoriais, referentes ao registro e à tramitação de manifestações e pedidos de acesso a informações protocolados pelos usuários dos serviços públicos;
- 3.propor a expedição de atos normativos e orientações, relacionados à atividade de ouvidoria;
- 4.promover capacitação, treinamento e demais ações de formação aos servidores integrantes do Sistema Estadual de Ouvidorias;
- 5.identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria, certificando as ouvidorias setoriais que os alcançarem;
- 6.manter banco de dados referentes às atividades desenvolvidas;
- 7.criar e tornar disponíveis relatórios gerenciais com informações pertinentes à qualidade e execução dos serviços públicos estaduais, conforme os registros das manifestações de usuários;
- 8.analisar e encaminhar as manifestações para as áreas competentes, com o oferecimento de respostas conclusivas aos cidadãos interessados;
- 9.promover a mediação na resolução de conflitos entre cidadãos e órgãos, e fortalecer a participação social;
- 10.promover e participar de eventos com ouvidores e sociedade civil, visando à realização de atividades de capacitação;
- 11.realizar outras atividades correlatas.

# Compete à Ouvidoria Setorial

## Veja as competências descritas no decreto estadual 10.466/2024

Além das competências definidas nos regulamentos dos órgãos, das entidades da administração pública estadual e dos demais entes, compete às Ouvidorias Setoriais:

- 1.promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- 2.atender aos padrões de excelência, conforme normativas publicadas pela Ouvidoria-Geral;
- 3.receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013;
- 4.prezar pela qualidade da resposta aos usuários dos serviços públicos, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias;
- 5.monitorar periodicamente a carta de serviços para mantê-la atualizada e encaminhar sugestões ao correspondente órgão ou entidade;
- 6.exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- 7.executar ações de mediação e conciliação e adotar outras medidas para a solução de conflitos entre cidadão e servidor público, ou entre cidadão e o órgão ou a entidade demandada;
- 8.atuar em sintonia com as unidades que gerenciam os demais canais de comunicação do órgão ou da entidade em projetos e ações que tenham o objetivo de ampliar o acesso à informação, a comunicação com o usuário dos serviços públicos e a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria;
- 9.auxiliar as Ouvidorias Adjuntas sob seu monitoramento no tratamento das manifestações, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 18.025, de 2013;
- 10.produzir e analisar dados e informações, inclusive aqueles das Ouvidorias Adjuntas sob seu monitoramento, bem como apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, caso isso seja necessário;
- 11.analisar a qualidade das respostas aos usuários dos serviços públicos ofertadas pelas Ouvidorias Adjuntas sob seu monitoramento, bem como as informações ou as soluções apresentadas pelas áreas técnicas e sugerir melhoria, se houver necessidade;
- 12.viabilizar a criação e as atividades dos Conselhos de Usuários.
- 13.realizar outras atividades correlatas.

# Compete à Ouvidoria Adjunta

## Veja as competências descritas no decreto estadual 10.466/2024

- 1.promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- 2.atender aos padrões de excelência, conforme as normas publicadas pela Ouvidoria-Geral;
- 3.receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 18.025, de 2013;
- 4.monitorar periodicamente a carta de serviços, mantê-la atualizada e encaminhar sugestões ao correspondente órgão ou entidade;
- 5.produzir e analisar dados e informações sobre a atividade de ouvidoria, também apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, caso isso seja necessário;
- 6.atuar em sintonia com as unidades que gerenciam os demais canais de comunicação do órgão ou da entidade em projetos e ações que tenham o objetivo de ampliar o acesso à informação, a comunicação com o usuário dos serviços públicos e a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria; e
- 7.prezar pela qualidade da resposta aos usuários dos serviços públicos, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação, quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias.
- 8.realizar outras atividades correlatas.

### *Fique por dentro!*

*A norma estadual também garante às ouvidorias, a possibilidade de solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos, bem como ter acesso às ferramentas de trabalho e bancos de dados na busca de indícios de autoria e materialidade.*

# Atendimento ao público



É direito do cidadão receber um bom atendimento quando procura a administração pública. Ao buscar a ouvidoria, provavelmente o manifestante já esgotou outras formas de relacionamento com o órgão público. Por isso, a interação com a ouvidoria precisa ser acolhedora e eficaz.

Uma conduta cortês, empática e respeitosa contribui na condução de um atendimento satisfatório. Atender no prazo e prestar a informação simples, clara, correta e suficiente também proporcionam uma melhor interação entre o poder público e a sociedade.

Veja algumas ações para um bom atendimento:

1. Garantia de um ambiente adequado para a recepção da manifestação. Seja presencial ou outro meio de comunicação, o manifestante merece sua atenção e garantia de privacidade;
2. Pergunte o nome do manifestante, se apresente e se coloque à disposição para ouvir a demanda;
3. Mantenha-se atualizado e capacitado quanto às normas, atividades e ações do órgão para prestar a melhor informação no menor prazo possível;
4. Responda de forma clara e objetiva à manifestação. Caso não seja possível entregar a informação ou a solução da demanda imediatamente, explique que a manifestação seguirá para conhecimento da área técnica e informe que este fluxo poderá ser acompanhado via sistema pelo manifestante;
5. Coloque-se à disposição, demonstre que a participação social é sempre bem-vinda e informe que as manifestações são consolidadas em relatório entregue à autoridade máxima do órgão para orientar melhorias na gestão.



## Mediação de conflitos



A Lei Federal nº 13.460/2017, enfatizada em Goiás pelo Decreto estadual 10.466/2024 e Instrução Normativa 05/2023, estabelece como atribuição das ouvidorias promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. É preciso entender que deverá ser objeto de mediação uma situação em que esteja evidente um conflito entre as partes. Na resolução de conflitos são recomendados alguns procedimentos:

- 1.Sigilo:** o ambiente físico ou virtual onde ocorrerão as reuniões deve ser rigorosamente privado;
- 2.Igualdade entre as partes:** todos os participantes devem ter direitos comunicativos iguais;
- 3.Ambiente de parceria e diálogo:** as partes devem estar dispostas a ouvir, dialogar e enfrentar o problema em conjunto;
- 4.Plano de trabalho:** deve-se deixar claro os aspectos operacionais, tais como o nome do facilitador e de sua instituição, o lugar em que ocorrerão os encontros, a frequência e o tempo estimado das reuniões, os objetivos da proposta, etc.

## Gestão da manifestação

A ouvidoria é uma das formas de comunicação por meio das quais o poder público promove o acesso à informação e a participação social na administração pública. Quando procura uma ouvidoria, o usuário encaminha uma mensagem ao órgão que é responsável pela prestação do serviço.

### Ouvidoria: canal de comunicação



Usuário envia mensagem ao órgão público que responde.

Mas, considerando que os processos comunicacionais no setor público são geridos por diferentes canais, agentes e órgãos, antes de tratar da gestão da manifestação à ouvidoria é necessário conhecer o cenário mais amplo em que a ouvidoria está inserida:

### Canais institucionais de comunicação pública



*Ouvidoria é canal de comunicação pública*

# Meios de comunicação com o público

No âmbito Poder Executivo do Estado de Goiás, o cidadão/usuário pode obter a informação de, pelo menos, duas formas:

1. por meio da consulta a dados e informações no portal Goiás Transparente;
2. a partir do registro de manifestação no Sistema de Gestão de Ouvidoria.

Mas, se tomamos como exemplo a CGE-GO enquanto órgão público que compõe a estrutura básica da administração direta, temos outras formas de acesso à informação produzidas por unidades da área meio, como a Comunicação Setorial, que é responsável pela produção e publicação das seguintes informações:

1. conteúdo noticioso e informativo no site institucional;
2. conteúdo publicado nas redes sociais;
3. matérias jornalísticas enviadas aos veículos da imprensa e aos sistemas de radiodifusão (emissoras de televisão e rádio, tais como a TBC e a RBC).



# Manifestação à ouvidoria

A primeira escolha que o usuário de serviços públicos precisa fazer é: qual canal de comunicação devo utilizar para solicitar uma informação, reclamar, elogiar ou sugerir algo à administração pública? A legislação garante a possibilidade de comunicação por diversos dispositivos. Se o usuário optar pela ouvidoria, poderá acessá-la por diferentes meios:

**Formulário eletrônico/Portal Expresso:** O meio mais utilizado pelo usuário da rede de ouvidorias de Goiás. Por meio de acesso à página do Portal Expresso na internet ( [www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria](http://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria) ), o cidadão registra a mensagem e opta por identificar seus dados pessoais ou fazer uma manifestação anônima. O sistema fará o encaminhamento ao órgão correto.

**E-mail:** Para garantir a oportunidade de acesso via e-mail, a ouvidoria do órgão deve divulgar o endereço eletrônico no site ou locais de visibilidade pública. O e-mail geral pode ser enviado para o endereço **ouvidoria@goias.gov.br**

**Correspondência:** O cidadão escreve livremente a sua mensagem e envia para a ouvidoria por meio dos serviços postais. Para viabilizar essa forma de comunicação, a ouvidoria deve divulgar o endereço do órgão no site institucional. Pode também ser encaminhada à Ouvidoria-Geral que a registrará no sistema e encaminhará ao órgão responsável. O endereço da Ouvidoria-Geral é: **Rua 82 n° 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3° andar, Setor Sul - Goiânia-GO, CEP 74.015-908**

**Telefone:** O governo de Goiás disponibiliza um serviço de atendimento por telefone (**162** ou **0800 000 0333**), mas nada impede que as ouvidorias também atendam utilizando linhas telefônicas próprias do órgão em que atuam.

**WhatsApp:** Além do atendimento telefônico, a Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral disponibiliza o atendimento pela plataforma WhatsApp, por meio do número **(62) 3201-5322**.

**Presencialmente:** Nas dependências do próprio órgão, preferencialmente em espaço da ouvidoria designado para essa finalidade, de forma a assegurar privacidade ao cidadão, e com a acessibilidade necessária. Também pode ser realizada em uma unidade do Vapt Vupt.



## Observação importante!

Caso a ouvidoria receba a manifestação por e-mail, carta/ofício, telefone ou presencial, deve realizar imediatamente o registro no sistema de ouvidoria e informar o número de protocolo para que o usuário possa acompanhar a tramitação.

## Boas práticas

Você sabia que algumas ouvidorias do Governo Federal se comunicam com a sociedade por meio de mensagens enviadas em redes sociais? Dá uma olhada nessa iniciativa da CGU. A matéria completa está disponível na página da Agência Brasil:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-12/cidadao-pode-enviar-mensagens-ouvidorias-do-governo-por-rede-social>

Quem sabe você pode propor uma parceria com a unidade de comunicação do órgão em que você trabalha e viabiliza mais essa forma de acesso à informação?

*"A maior vantagem das redes sociais, como o X, o Facebook, o Instagram é que elas são gratuitas e todos podem acessar e utilizar, tanto a ouvidoria quanto os usuários. O maior cuidado da ouvidoria ao usar as redes sociais como meio de comunicação é a adequação da linguagem" (Manual de Ouvidoria Pública)*

Em Goiás, as ouvidorias ainda não utilizam as redes sociais como meio de registro das manifestações de ouvidoria.

# Formulário eletrônico

A imagem mostra a interface do formulário eletrônico de ouvidoria no Portal Expresso de Goiás. No topo, há uma barra verde com o logotipo 'goias.gov.br' e links para 'Termos e condições de uso', 'Acessibilidade' e 'Alto Contraste'. Abaixo, uma barra de navegação contém o logotipo 'expresso GOIÁS' e menus para 'Início', 'Serviços', 'Notícias' e 'Ouvidoria'. Um campo de busca pergunta 'Qual serviço você procura?' e há botões para 'Entrar com o gov.br' e 'Servidor'. O caminho de navegação indica: 'Você está aqui: Home / Serviços / Controladoria-Geral do Estado de Goiás / Registrar manifestação na ouvidoria'. O título principal é 'Registrar manifestação na ouvidoria' com um ícone de ajuda. Abaixo, há um botão 'Ver Carta de Serviços'. O conteúdo principal apresenta três opções de manifestação: 'Elogio / Simplifique' (Faça um elogio ou sugestão), 'Reclamação / Denúncia' (Faça uma reclamação ou denúncia) e 'Pedido de Informação Pública/Pessoal' (Faça um pedido LAI/LGPD). Cada opção possui um ícone, um texto descritivo e um botão de seta para a direita. Na base, há três botões de navegação: 'Consultar Manifestações', 'Procedimentos e Prazos' e 'Estatísticas', todos com setas para a direita.

O sistema de ouvidoria, por disponibilizar formulário acessível pela internet, é o canal de comunicação mais utilizado pelos usuários das ouvidorias em Goiás. Ao acessar a página no Portal Expresso (<https://www.go.gov.br/>), o usuário decide se registrará a manifestação de forma identificada (com ou sem restrição) ou anônima, segundo a classificação por tipo (elogio/simplifique, reclamação/denúncia ou pedido de informação pública/pessoal), conforme se vê na figura.

Lembrete: Caso o usuário utilize outras formas de manifestação distintas do formulário eletrônico - preferindo viabilizá-la por meio do atendimento presencial, WhatsApp, telefone, carta/ofício, e-mail -, o agente de ouvidoria deverá receber a manifestação, cadastrar os dados do manifestante e registrar a mensagem no sistema, informando ao manifestante o número do protocolo para acompanhamento da tramitação.

## Classificação da manifestação

*Ao registrar a manifestação recebida, o atendente também deverá observar a classificação da mensagem. A rede de ouvidorias de Goiás segue estudo de categorias realizado pela Ouvidoria-Geral da União, com classificação das manifestações da seguinte forma:*

**Elogio/Simplifique:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública ou demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**Reclamação/Denúncia:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público ou comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Pedido de Informação Pública/Pessoal:** LAI/LGPD - Informações coletadas ou produzidas pela administração pública que qualquer pessoa pode acessar ou informações pessoais de quem solicita ou de quem este representa.

As ouvidorias devem, além das classificações, cadastrar no SGOe as áreas técnicas e os assuntos. A área refere-se aos setores internos dos órgãos demandados/encaminhados, responsáveis pela resposta da manifestação. Já o assunto contém palavras-chave que definem o conteúdo da manifestação. Após o registro da manifestação no sistema, a ouvidoria deve informar o usuário o número de protocolo gerado para acompanhamento da demanda. Com esse número, o usuário poderá acompanhar a tramitação no sistema.

Realizar manifestação de ouvidoria ?



Protocolo

Insira o protocolo da manifestação

Fazer Consulta



## Identificação do usuário (manifestação)

*O usuário do sistema de ouvidoria pode identificar-se ou optar por registrar a manifestação de forma anônima ou sigilosa. É importante que, para o envio da mensagem, o cadastro seja o mais simples possível. A quantidade e o tipo de dados pessoais solicitados no momento do atendimento, ou do preenchimento do formulário da Ouvidoria precisam ser adequados, necessários e coerentes com a finalidade da coleta. Abaixo, o formulário de cadastro de dados para registro da manifestação do sistema de ouvidorias de Goiás. Caso o usuário opte por se identificar, deverá obrigatoriamente preencher os campos com asterisco.*

**Identificação \***

☒ Quero me identificar sem restrições  
(Permitir acesso aos meus dados pessoais)

☐ Quero me identificar com restrições  
(Não permitir acesso aos meus dados pessoais)

☐ Não quero me identificar  
(Não será fornecido um número de protocolo)

**Informações de identificação**

Nome Completo/Nome Social \*  CPF/CNPJ \*  Título de Eleitor

E-mail \*  Telefone \*  CEP

Estado  x Município  Bairro  Endereço

## Tipos de identificação

**Identificada sem restrição:** Usuário permite acesso aos dados pessoais, que serão visualizados apenas pelos órgãos e áreas técnicas que farão o atendimento.

**Identificada com restrição:** os dados pessoais serão visualizados apenas pelas áreas técnicas que farão o atendimento, mas protegidos segundo fundamentos da LGPD e da LAI.

**Anônima:** não informa o nome, nem meio de contato como, por exemplo, endereço, e-mail, telefone. Desse modo, não será fornecido número de protocolo e o usuário não conseguirá acompanhar o andamento nem receberá a resposta final.

## Consequência do anonimato

Quando o manifestante opta por não se identificar, será advertido com a seguinte mensagem:

*“Sua manifestação anônima será recebida, porém não lhe será fornecido o número de protocolo para o acompanhamento. Caso a descrição dos fatos não contenha dados suficientes para a análise, será arquivada por falta de dados. Portanto, quanto mais informações descrever, melhores as chances de ser apurada.”*



# Pedido de acesso à informação

## Identificação do usuário

*O pedido de acesso à informação com base na LAI será sempre identificado com, pelo menos, o endereço de e-mail, havendo apenas a possibilidade de o usuário permitir ou não que o pedido de informação e a resposta sejam divulgados.*

*Veja no formulário de cadastro abaixo, os dados que o usuário de ouvidoria deverá preencher no pedido de acesso à informação. Os campos com asterisco (texto do pedido e e-mail) são obrigatórios.*

## PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Texto \*

Envie uma descrição clara e objetiva, a fim de permitir o fornecimento da informação, se contrário será arquivada por falta de dados.

O texto deve ter, no mínimo, 35 caracteres e, no máximo, 5000 caracteres

Anexo

Seleccionar Documentos



### Informações de Identificação

Nome Completo/Razão Social		CPF/CNPJ	Título de Eleitor
E-mail *		Telefone	CEP
Estado	Município	Bairro	Endereço

Você permite que este pedido de informação e a resposta sejam publicados? \* ☐ Sim ☐ Não

# Proteção de dados pessoais

*A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) trouxe a necessidade de implementação de novas formas de gerir os dados pessoais armazenados pelo sistema de ouvidoria. A Rede Nacional de Ouvidorias descreve na Resolução nº 3/2019, medidas gerais de salvaguarda à identidade de denunciante que auxiliam no cumprimento da LGPD, tais como:*

*Art. 5º. (...)*

*§1º A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento.*

*§2º Os sistemas informatizados que façam o tratamento de denúncias com elementos de identificação do denunciante deverão possuir controle de acesso e permitir a identificação precisa de todos os agentes públicos que as acessem e protocolos de internet (endereço IP), com as respectivas datas e horários de acesso.*

*§3º Observado o disposto no §1º, a unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento deverá providenciar a pseudonimização da denúncia recebida para envio às unidades de apuração competentes para realizar a sua análise.*

*§4º Os elementos de identificação do denunciante poderão ser solicitados pelo agente público responsável pela apuração da denúncia, demonstrada a necessidade de conhecê-la.*

*§5º O encaminhamento de denúncias com elementos de identificação entre unidades de ouvidoria deverá ser precedido do consentimento do denunciante.*

*§6º Na negativa ou ausência de consentimento, a unidade que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.*

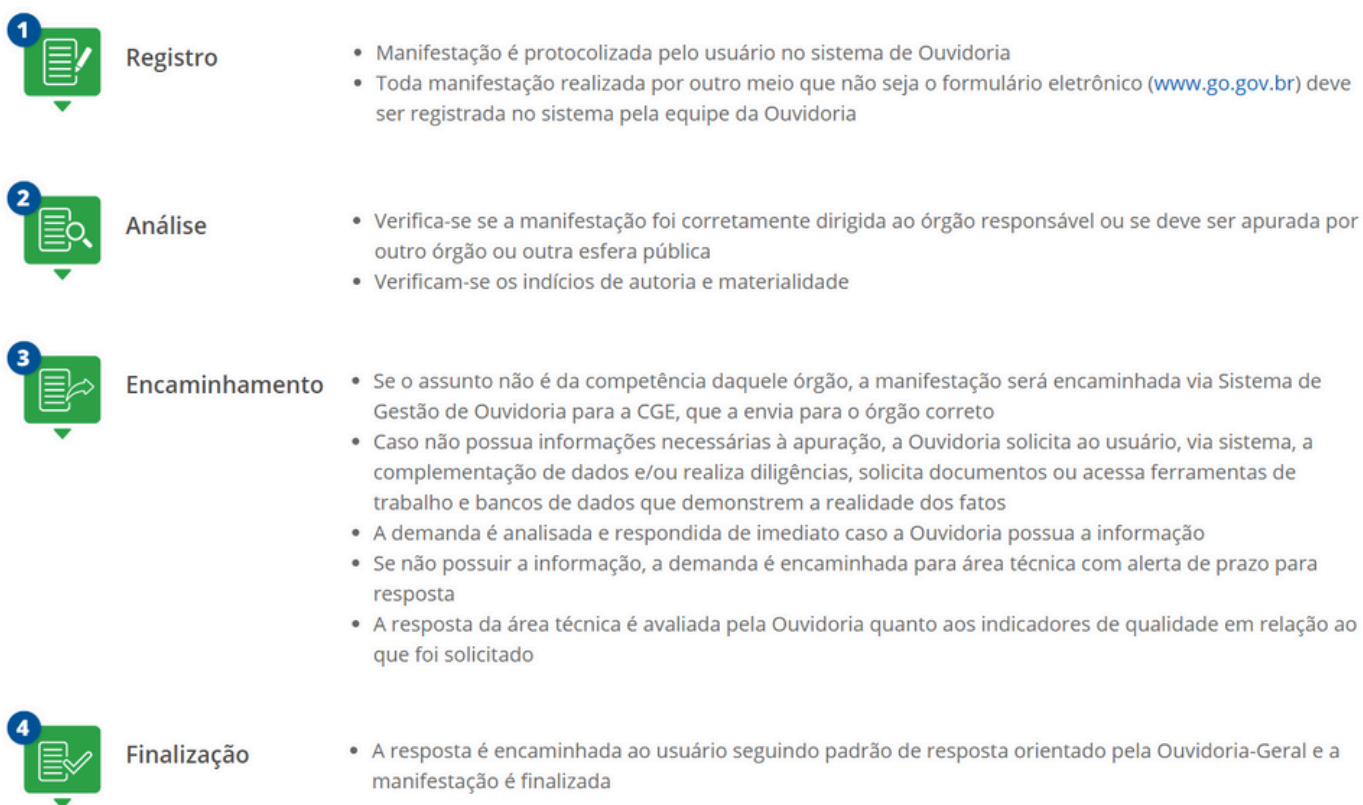
**A Rede Nacional de Ouvidorias** (Decreto n. 9.492/2018) cumpre a finalidade de integrar ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União. Para saber mais sobre a Rede acesse:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

# Tratamento da manifestação e do pedido de informação

*Após o devido registro da mensagem no sistema de ouvidoria, inicia-se a atividade de tratamento da manifestação e do pedido de informação, além da contagem do prazo para a entrega da resposta ao usuário.*

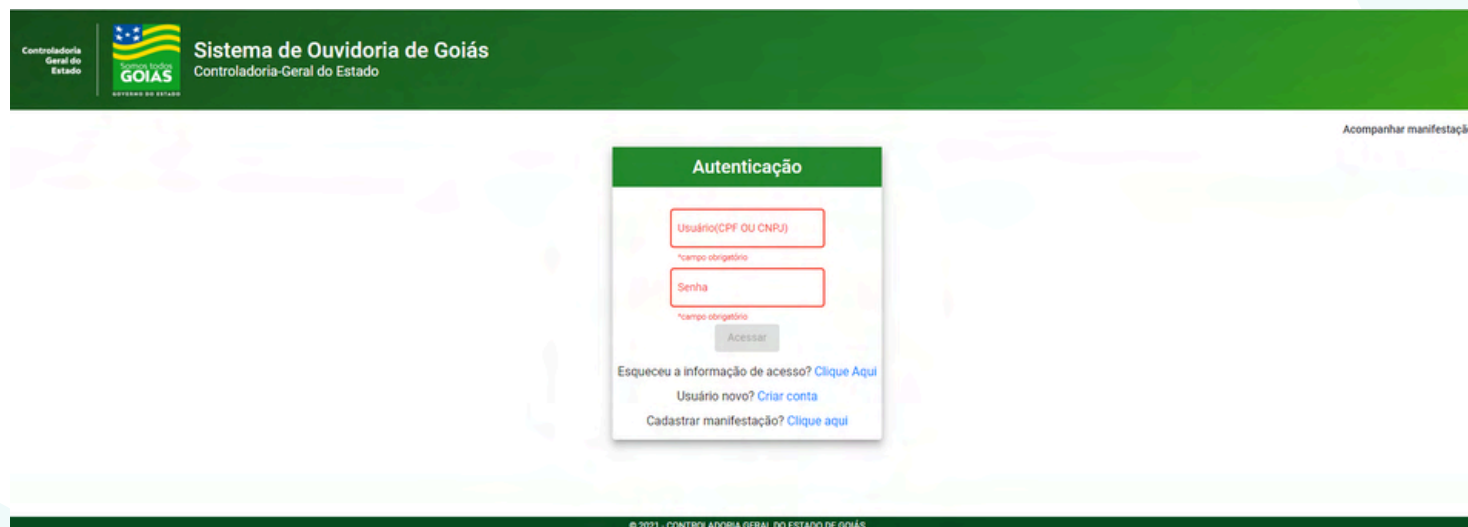
## Fluxograma - Tratamento da manifestação encaminhada à ouvidoria



**Fonte:** Elaborado a partir da descrição de processos de tratamento das manifestações - Ouvidoria-Geral /GO, descrito no Portal das Ouvidorias de Goiás:  
<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>

# Tratamento da manifestação e do pedido de informação

As atividades descritas no fluxograma são realizadas pela equipe da ouvidoria a partir de acesso à página de administração do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).



O acesso à página de administração do SGOe é concedido aos servidores cadastrados na Ouvidoria-Geral e nas ouvidorias setoriais e ouvidorias adjuntas, mediante a autenticação de login e senha fornecidos a determinados perfis de usuários. A entrada no sistema permite aos administradores do sistema a visualização dos seguintes processos: manifestações recebidas; em trâmite; devolvidas e finalizadas, além de permitir o acompanhamento das manifestações que foram reativadas pelo usuário em decorrência de insatisfação com a resposta oferecida pela ouvidoria, e dos pedidos de informação em andamento, inclusive aqueles encaminhados à fase recursal. Os usuários da página de administração do Sistema são identificados como:

**Administrador:** Perfil restrito à CGE, com acesso à visão geral do sistema. Habilitado para cadastrar outros servidores como usuários do sistema.

**Ouvidor setorial:** Ouvidor com atribuição de monitorar indicadores, cadastrar áreas técnicas e orientar as atividades de ouvidoria em órgão da administração estadual. Também visualiza as manifestações das ouvidorias adjuntas sob sua supervisão.

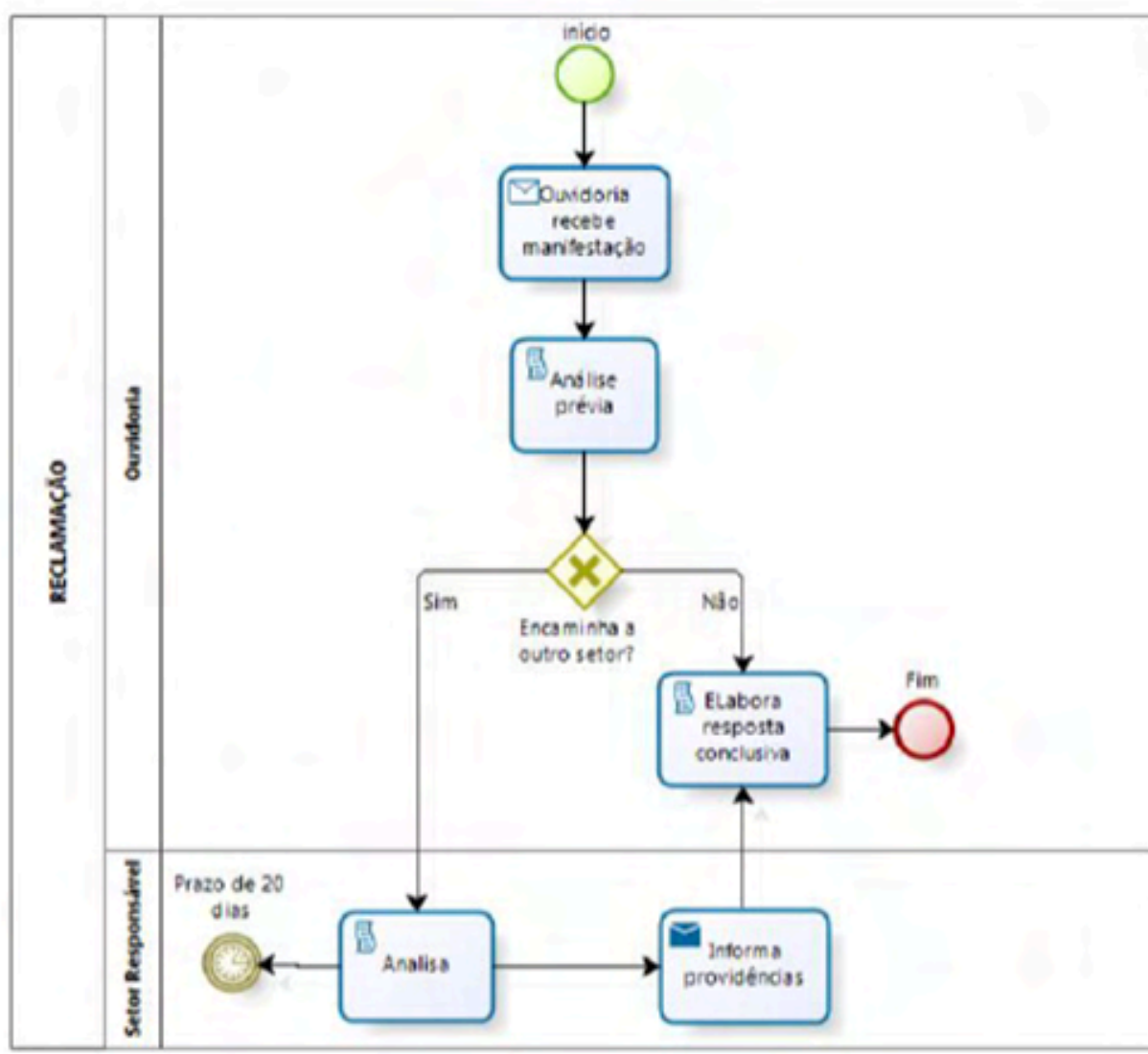
**Ouvidor adjunto:** Servidor lotado nas ouvidorias setoriais com a responsabilidade de garantir o tratamento das manifestações e pedidos de informação do seu órgão.

**Revisor:** Servidor da CGE encarregado de realizar a revisão das manifestações finalizadas no sistema de ouvidorias.



# Trâmite da manifestação

Cada unidade de ouvidoria saberá definir, a partir das necessidades que regem as ouvidorias públicas e objetivos institucionais dos órgãos em que estão situadas, a forma mais eficiente de tramitação das mensagens encaminhadas pelo usuário de serviços públicos. No entanto, é possível delinear um fluxograma comum à maioria dos casos, conforme abaixo:



## Durante a análise

Caso haja a constatação da necessidade de mais informações sobre o fato descrito na manifestação, a ouvidoria acionará o botão “Complementação de Dados”. Assim o sistema dispara automaticamente e-mail ao manifestante, contendo a mensagem:

*“Agradecemos o registro de sua manifestação no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás. Para conseguir atendê-lo, precisamos de mais dados, pois a descrição do fato ficou resumida ou incompleta. Basta clicar neste link (XXXXXXX) que será encaminhado para complemento da manifestação.”*

*Pode também anexar arquivos de texto, imagem, áudio ou vídeo. Você tem prazo de até 5 dias para complementar os dados ou sua manifestação será finalizada. Mas você tem o direito de registrar novas manifestações.*

*Atenciosamente,  
Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás”*

## Não conorda com a resposta

Caso o manifestante não se sinta satisfeito com a resposta oferecida, poderá solicitar recurso.

**Resposta insatisfatória:** Caso o cidadão não fique satisfeito com a resposta, poderá reabrir a manifestação uma vez em até 10 dias após a resposta. O órgão demandado ofertará a resposta conclusiva em até 20 dias.

**Recurso LAI:** O cidadão, após receber a resposta de seu pedido de acesso à informação, poderá abrir um recurso em até 10 dias para que sua manifestação seja novamente avaliada e o órgão ou entidade terá 10 dias para se manifestar. **Observação:** O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar à ouvidoria em até 5 dias.

## Registro das fases de tramitação

*Todas as movimentações e ações de tratamento na manifestação e no pedido de informação serão automaticamente registradas pelo sistema, cabendo à CGE intervir a qualquer momento, podendo inclusive reativar tramitação finalizada por motivo de inadequações no tratamento e na resposta oferecida ao cidadão.*



**Reativada:** contém as manifestações reativadas com resposta insatisfatória acionada pelo cidadão.

**L.A.I:** contém os pedidos de acesso à informação, inclusive com os recursos, se existentes.

**Recebidas:** contém todas as manifestações em tramitação.

**Em trâmite:** contém as manifestações que foram respondidas preliminarmente.

**Devolvidas:** contém as manifestações devolvidas à CGE por não serem de competência do órgão.

**Conclusivas:** Contém as manifestações cuja tramitação foi finalizada.

**Complementação:** contém as manifestações em trâmite que tiveram complementação solicitada ao usuário.

**Recurso:** contém as manifestações que foram objeto de recurso por parte dos manifestantes.

## Histórico de tramitação

Abaixo, modelo de como a tramitação da manifestação é apresentada no SGOe para os ouvidores:

TRÂMITE	DATA	DIAS	STATUS	USUÁRIO	VISUALIZAR
Encaminhada para Ouvidoria-Geral	07/04/2023	25	Aberta	Geovane	
Manifestação Cadastrada	06/04/2023	1	Aberta	Sem login	

## De olho na qualidade da resposta

*Com a finalidade de padronizar e orientar a produção de respostas que sejam satisfatórias do ponto de vista do cidadão, a CGE disponibiliza às ouvidorias modelos de texto-padrão e uma equipe faz a revisão diária das respostas finalizadas. A análise textual é realizada por servidores lotados na Gerência de Ouvidoria da CGE com base em indicadores vinculados ao sistema de gestão da ouvidoria, de acordo com critérios estabelecidos na cartilha “Melhoria da qualidade das respostas de Ouvidoria”:*





## Contagem dos prazos

*A ouvidoria segue trâmites iguais para a contagem de prazos caso a mensagem encaminhada pelo usuário de serviços públicos seja classificada como manifestação (reguladas pela Lei 13.460/2017) ou como pedido de informação (Lei 12.527/2011).*

**A resposta à manifestação ou ao pedido de acesso à informação deverá ser encaminhada ao usuário em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa. A manifestação segue o seguinte trâmite:**

**No 1º dia** - Registrar ou abrir a manifestação no sistema e responder quando a ouvidoria já dispuser da informação. Quando não dispuser dos dados, a ouvidoria deverá gerar processo via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) solicitando resposta da área técnica, que terá prazo de até 15 dias para atender a demanda. Após esse ato, a ouvidoria deverá direcionar mensagem preliminar ao usuário informando que a manifestação está em andamento;

**Até o 15º dia** - Ouvidoria deve acompanhar e cobrar cumprimento de prazo de até 15 dias pela área técnica;

**Entre o 15º e o 16º dia** - Ouvidoria deve analisar se a resposta encaminhada pela área técnica possui os requisitos de qualidade definidos pela CGE. Caso não tenha, deve devolver resposta à área técnica oferecendo três dias para correção;

**Até o 20º dia** - Ouvidoria deve encaminhar a resposta final ao usuário. Excepcionalmente, caso a informação não esteja adequada, a ouvidoria pode prorrogar o prazo para mais 10 dias, mediante justificativa expressa da área técnica, da qual o manifestante será cientificado;

**Até o 30º dia** (prazo extra) - Ouvidoria deve encaminhar a resposta final ao usuário.

## Gestão dos resultados

As ouvidorias públicas precisam estar alinhadas com o planejamento estratégico dos órgãos em que estão situadas e definir, a partir das normativas institucionais e das leis que tratam da participação social e da defesa do usuário de serviços públicos, a missão, a visão e os objetivos, que se vinculam diretamente aos serviços prestados pela instituição.

### Quais os objetivos da ouvidoria pública?

Importante lembrar que as ouvidorias têm entre suas atribuições promover a participação do usuário na administração pública, receber desses usuários manifestações que tenham como objeto acompanhar e propor melhorias na prestação de serviços públicos e auxiliar na prevenção e correção da conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Daí decorre a necessidade de monitoramento constante da Carta de Serviços do órgão. A ouvidoria, a partir das manifestações recebidas, pode contribuir nesse monitoramento alertando os gestores públicos sobre falhas ou possibilidade de melhorias na prestação dos serviços públicos.

*Ouvidoria é  
unidade de gestão  
pública*



# Ouvidoria: serviço de interesse público

É importante também garantir que o desenho institucional da ouvidoria possibilite ao ouvidor capacidade para ser um interlocutor do interesse público dentro do órgão. Ou seja, a ouvidoria precisa se situar no organograma da instituição como unidade estratégica e ser dotada de apoio e respaldo para encaminhar recomendações que de fato sejam encampadas pela gestão.

Esse trabalho poderá ser mais eficiente se a ouvidoria desenvolver mecanismos para a mensuração dos indicadores relacionados à atividade, tais como a organização de tarefas, etapas e responsabilidades específicas de cada profissional que trabalha na unidade. Isso pode ser feito por meio da descrição dos processos que ocorrem na gestão do setor.

Por meio do mapeamento de processos e da gestão de riscos, é possível identificar situações que prejudicam o alcance dos objetivos da ouvidoria, reduzir fluxos e identificar possibilidades de melhorias. A ouvidoria do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) publicou em 2016 um Manual de Processos. O documento detalha os fluxos dos processos que ocorrem na ouvidoria e identifica a que objetivo estratégico a Ouvidoria está alinhada.



# Relatórios de ouvidoria

*A CGE gera automaticamente, por meio de um BI, relatórios estatísticos sobre os dados coletados das manifestações e dos pedidos de acesso à informação. As ouvidorias setoriais e ouvidorias adjuntas também produzem relatórios com informações geradas por meio de seus respectivos bancos de dados. A compilação e a síntese dessas informações em relatórios periódicos permitem o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da ouvidoria. Além disso, trazem insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, objetivando sempre os melhores resultados das políticas públicas.*

Os artigos 21 a 30 da IN 01/2025 - CGE apresentam os relatórios que as ouvidorias do governo de Goiás devem produzir e divulgar para a alta gestão do órgão e para o cidadão, especificando as principais informações que devem conter cada um. São eles:

**Relatório de Gestão:** documento anual de caráter público, que apresenta uma prestação de contas das atividades realizadas pela unidade de ouvidoria, conforme disposto na Lei 13.460/2017. Este relatório inclui análises quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas, soluções adotadas para problemas recorrentes, ações implementadas e propostas de melhoria, visando à transparência e ao fortalecimento da participação social.

**Relatório Gerencial:** documento de periodicidade ao menos quadrimestral, que contém análises detalhadas das manifestações recebidas pela ouvidoria, com foco no monitoramento do desempenho da unidade e na identificação de áreas de melhoria. O Relatório Gerencial é utilizado para subsidiar a gestão estratégica da ouvidoria e as decisões relacionadas à melhoria contínua dos serviços públicos, sendo disponibilizado à alta gestão do órgão.



## Relatório de gestão

O relatório deve ser publicado integralmente no site institucional, contendo, no mínimo, as seguintes informações relativas ao ano anterior:

1. Informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
2. Comparativo de quantidade de manifestações recebidas por ano;
3. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
4. Relação e análise quanto aos problemas recorrentes e as soluções adotadas;
5. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

## Relatório gerencial

Documento elaborado pelo ouvidor para subsidiar ações de gestão da ouvidoria. Deve conter as principais atividades desenvolvidas, metas e resultados alcançados, com a finalidade de orientar a condução das atividades da equipe. Deve conter, no mínimo, uma análise das manifestações recebidas, incluindo:

1. Quantitativo de manifestações;
2. Tempo médio de resposta;
3. Resolutividade das manifestações;
4. Nota de recomendação;
5. Assuntos mais demandados;
6. Principais ações corretivas tomadas com relação ao período anterior;
7. Monitoramento da Carta de Serviços
8. Rotina de acionamento das áreas técnicas para compartilhamento de informações relativas às demandas registradas via LAI na ouvidoria.

## Tomada de decisão

É necessário relatar ao titular do órgão público informações e sugestões que possam contribuir para melhorar a prestação dos serviços públicos. Como esse é um relatório consolidado para alertar os gestores e produzir mudanças na administração, é importante que seja tempestivo e encaminhado ao gestor com brevidade para que as medidas sejam adotadas em prol do cidadão. Desse modo, é recomendado que o relatório ao gestor contenha, no mínimo, as seguintes informações:

1. resumo da manifestação;
2. resumo da resposta ao usuário;
3. recomendação ao órgão.

## Gestão da comunicação

Apesar de as funções de comunicação social serem atribuição específica das assessorias de comunicação ou unidades de comunicação setorial, outros processos comunicacionais também são acionados pelos órgãos públicos e geridos fora das unidades coordenadas por jornalistas, publicitários ou relações públicas.

A ouvidoria, por exemplo, é responsável por gerir um processo comunicacional entre o órgão público e a sociedade, mas decorrem dessa atribuição outros fluxos em que a emissão ou recepção de mensagem se tornam igualmente importantes.

Para a melhor gestão desses processos é necessário que a equipe de ouvidoria desenvolva uma visão sistêmica da comunicação, integrando esforços de outras áreas e visualizando os diversos atores institucionais e não institucionais envolvidos em relações totalmente dependentes de uma comunicação eficaz.

Atenção! Comunicação eficaz é aquela que alcança o objetivo pretendido.

*Ouvidoria é mídia organizacional  
(lasbeck, 2012)*



## Unidades que cooperam para a eficácia da comunicação

*Dentro dos órgãos públicos, diversas unidades administrativas cooperam entre si para que haja eficácia na comunicação entre Governo, Estado e Sociedade. O objetivo dos processos comunicacionais geridos por todos os servidores públicos por meio dos canais públicos de comunicação - entre os quais se incluem a ouvidoria - é, desse modo, promover a transparência pública, garantindo o acesso à informação e a dados abertos, a prestação de contas governamentais e a promoção de meios de participação e controle social.*



## Processos de comunicação geridos pela ouvidoria

1. Processo comunicacional entre **ouvidoria e sociedade**: com o objetivo de se manifestar ou obter uma informação, qualquer pessoa pode enviar mensagem que deverá ser registrada no sistema de ouvidoria, seguindo trâmite para tratamento e oferecimento de resposta.



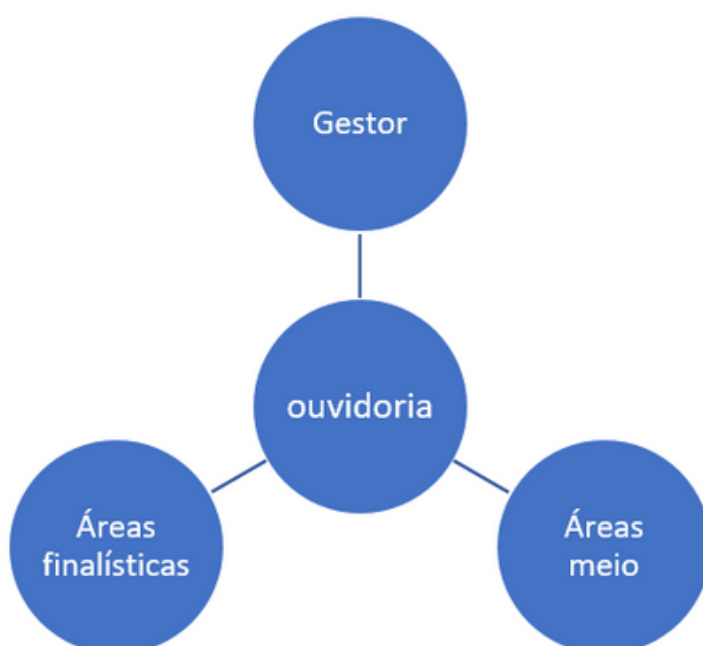
2. Processo comunicacional entre **ouvidoria e equipe do portal transparência**: para garantir publicidade às manifestações recorrentes acerca da prestação de serviços públicos, a ouvidoria disponibiliza informações que deverão ser publicadas no portal Goiás Transparente.





## Processos de comunicação geridos pela ouvidoria

3. Processo comunicacional entre **ouvidoria e unidades da administração pública**: com o objetivo de responder o manifestante no tempo previsto em lei, a ouvidoria encaminha mensagem às áreas técnicas, que deverão enviar resposta em prazo determinado.



4. Processo comunicacional entre **ouvidoria e gestor**: com o objetivo de oportunizar que as manifestações influenciem a decisão do gestor público, a ouvidoria consolida informações estatísticas em relatório que deve ser apresentado ao gestor.



## Processos de comunicação geridos pela ouvidoria

5. Processo comunicacional entre **ouvidoria e imprensa**: com o objetivo de garantir transparência aos resultados da participação social, a ouvidoria consolida informações em relatório à assessoria de comunicação, que oferece sugestões de pautas à imprensa e a produção de conteúdo para o site institucional e mídias digitais.



6. Processo comunicacional entre **ouvidoria e público-alvo**: com o objetivo de promover o controle social da administração pública, a ouvidoria pode dirigir mensagens a públicos específicos. Nesse sentido, pode-se, por exemplo, a fim de melhorar a prestação dos serviços, enviar pesquisa a usuários frequentes do sistema de ouvidoria esperando-se que o resultado da consulta contribua para o aprimoramento da gestão pública.



## Participação social

*Ouvidoria é lugar de participação social*

Além de garantir a resposta à manifestação, a ouvidoria cumpre também o papel de promover a participação do usuário na administração pública.

Para que essa atribuição seja realizada na prática, a equipe de ouvidoria deve ter a capacidade de avaliar a necessidade e o momento oportuno para implementar ações institucionais de participação social. Deve, ainda, saber receber iniciativas não institucionais promovidas por usuários de serviços públicos ou por entidades da sociedade civil organizada.

Não há consenso sobre o conceito de participação, podendo a palavra ganhar diversos significados a depender da situação.

Há quem entenda que basta haver interação para ocorrer participação, já para outros, participa quem partilha do poder de decidir.

Tendo essa reflexão conceitual em mente, seguimos para algumas modalidades utilizadas pela administração pública e suas ouvidorias com o objetivo de ampliar a participação social.

## Ouvidoria ativa

Projetos que retiram a ouvidoria de uma posição passiva, levando-a a uma atuação proativa junto à sociedade são chamados de ouvidoria ativa. A ouvidoria pode, por exemplo, promover de forma itinerante, nos bairros da cidade, a escuta ativa, possibilitando à comunidade - que não tem acesso à internet - formas acessíveis de manifestação.

## Pesquisa de satisfação

O levantamento de informações junto aos usuários contribui para a aplicação de melhorias na gestão da ouvidoria, no tratamento da manifestação e no atendimento ao público. A ouvidoria pode também enviar questionários sobre assuntos pontuais.

A Ouvidoria-Geral da União, por exemplo, formulou perguntas aos servidores-usuários sobre os canais de comunicação dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

### Canais de Atendimento

**[ ] Quais canais de atendimento ao cidadão estão disponíveis no seu órgão ou entidade? \***

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- ☐ Ouvidoria
- ☐ Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC
- ☐ Fale Conosco
- ☐ Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- ☐ Outros:

## Consulta pública

Algumas ações da gestão pública podem ser levadas à consulta pública. Olha só esse exemplo:

Com o objetivo de tornar mais plural, participativo e democrático o processo legislativo brasileiro, a Ouvidoria-Geral da União realizou consulta pública para criação do Decreto de regulamentação do Sistema de Ouvidorias. Entre 16 de maio e 16 de julho de 2013, a consulta permitiu participação ampla e irrestrita de todos os interessados – nesse sentido, vale ressaltar que nenhum comentário realizado foi suprimido ou editado, o que reforça o caráter aberto e democrático da consulta pública.

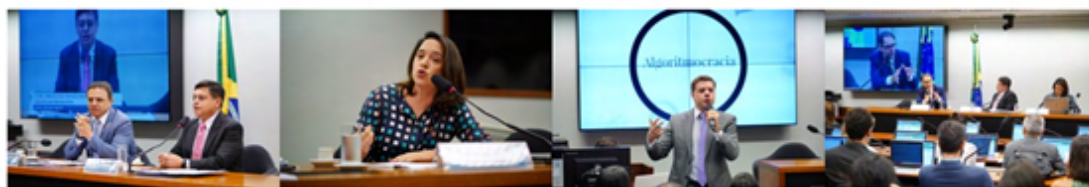
## Audiência pública

Outra forma de abrir espaço à participação social é a realização de audiências públicas. As ouvidorias da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, por exemplo, realizaram em conjunto uma audiência pública sobre “A influência das mídias digitais sobre a sociedade brasileira”. Veja que o tema da audiência, apesar de o evento ser realizado por ouvidorias, não diz respeito à sua atuação especificamente. A audiência serviu para o debate com especialistas sobre regulação da internet no Brasil.

Quer saber como foi essa audiência? Acesse [www.youtube.com/watch?v=toYzculor9M](http://www.youtube.com/watch?v=toYzculor9M)

### Ouvidorias do Congresso promovem audiência sobre a influência das mídias digitais sobre a sociedade

Evento reuniu especialistas de plataformas da internet, ONG, academia e do governo federal - 13/12/2019



## Conselho de usuários

A lei federal nº 13.460/2017 instituiu a participação por meio dos Conselhos de Usuários. Ainda que o Conselho seja unidade constituída de forma apartada da ouvidoria, a norma estabelece relação entre elas. O Conselho, que tem função consultiva, tem como uma de suas atribuições acompanhar e avaliar a atuação da ouvidoria. A Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás prepara modelo inovador de Conselho de Usuários que será instituído em breve.

## Outras formas

A ouvidoria pode planejar outras formas de participação social dentro da instituição. A Rede Nacional de Ouvidorias, por exemplo, organizou o Concurso Nacional de Fotografia Cidadania em Foco. Por se tratar de um concurso de fotografias, a iniciativa parece não ter correspondência com a atividade de ouvidoria, mas seu objetivo sim, pois promove a reflexão sobre a importância da participação cidadã no acompanhamento da gestão pública.



## Formas não-institucionais de participação social

Garantir formas de participação social na administração pública não é uma prerrogativa exclusiva do Estado. Outros atores cooperam para a abertura de espaços para o debate de questões públicas e para a criação de mecanismos de participação social. É fundamental que a ouvidoria seja colaborativa quanto a esses movimentos.

O órgão em que a sua ouvidoria atua pode interagir com agentes externos organizados em Sindicatos, Conselhos, Associações, Universidades, etc. Que tal ouvir o que esses públicos têm a dizer?

A participação dos usuários de serviços públicos nesses fóruns pode indicar melhorias importantes para a gestão pública.



# Expediente e contatos



## **Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO)**

Secretário-chefe da CGE-GO - MARCOS TADEU DE ANDRADE

Contato: 3201 5354/E-mail: [marcos.tandrade@goias.gov.br](mailto:marcos.tandrade@goias.gov.br)

Subcontrolador de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral - DIEGO RAMALHO FREITAS

Contato: 3201 5377/E-mail: [diego.ramalho@goias.gov.br](mailto:diego.ramalho@goias.gov.br)

## **Edição nº 4**

### **Elaboração**

Alessandra Siqueira Lessa

Ricardo Gonçalves Santana

### **Colaboração Técnica**

Álvaro Pompeu Rios de Pina

Denilson Marinho Neto

Pedro Ivan Tavares Celestino

Rodrigo Nunes Leles

Romualdo Fontes Siqueira

Crédito da imagem na capa: Goredon Johnson

Para informar sobre a necessidade de atualização de informações contidas neste manual:

HALEÁRIA ALVES DE ALENCAR - Gerência de Ouvidoria

Contato: 3201 5325/ E-mail: [halearia.alencar@goias.gov.br](mailto:halearia.alencar@goias.gov.br)

# Fontes bibliográficas

## Normas federais

BRASIL. **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

BRASIL. **LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.** Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm)

BRASIL. **DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018.** Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm)

BRASIL. **DECRETO Nº 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020.** Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm)

# Fontes bibliográficas

## Normas estaduais

**DECRETO Nº 10.391, DE 12 DE JANEIRO DE 2024.** Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE. Disponível em [http://www.gabinetecivil.goias.gov.br/decretos/numerados/2018/decreto\\_9270.htm](http://www.gabinetecivil.goias.gov.br/decretos/numerados/2018/decreto_9270.htm)

**DECRETO Nº 10.466, DE 14 DE MAIO DE 2024.** Dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás. Disponível em [http://www.gabinetecivil.goias.gov.br/decretos/numerados/2018/decreto\\_9270.htm](http://www.gabinetecivil.goias.gov.br/decretos/numerados/2018/decreto_9270.htm)

**INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 01, de 7 de março de 2025.** Estabelece orientações e procedimentos para o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, em consonância com o Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024, e dá outras providências. Disponível em <http://www.controladoria.go.gov.br/cge/wp-content/uploads/2016/05/IN32.pdf>

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02/2021, de 20 de maio de 2021.** Regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo estadual. Disponível em [https://www.controladoria.go.gov.br/files/Normas\\_cge/InstrucoesNormativas2021/IN02-2021CGE.pdf](https://www.controladoria.go.gov.br/files/Normas_cge/InstrucoesNormativas2021/IN02-2021CGE.pdf)

# Fontes bibliográficas

## Outros documentos

GOIÁS. Controladoria-Geral do Estado. **Portal das Ouvidorias do Poder Executivo Estadual**. Disponível em <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/e-ouv>

BRASIL. **Dados abertos e-ouv**. Disponível em <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/e-ouv>

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS**/ Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – 2. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2014. Disponível em <http://www.saude.gov.br/images/pdf/2014/abril/22/guia-para-implantacao-de-ouvidorias-do-sus-2014.pdf>

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. **MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA Revista e ampliada**, atualizada pela Lei no. 13.460 e Decreto no. 9.492/2018. Disponível em <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29959>

BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas**. Disponível em <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentas-de-resolucao-de-conflitos.pdf/view>

BRASIL. Fundação Escola Nacional de Administração Pública. **Curso Gestão em Ouvidoria**. 2017. Disponível em <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3149>

Luiz Carlos Assis. lasbeck. **Ouvidoria: mídia organizacional** / organizado por Luiz Carlos Assis. lasbeck. – Porto Alegre: Sulina, 2012.