

Ouvidoria GO

Maturidade em Ouvidoria - Manual do Nível 2

(Edição 2022)

CGE
Controladoria
Geral do Estado



**CONTE
COM
ESSA
FORÇA**

Expediente

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE GOIÁS (CGE-GO)

SECRETÁRIO-CHEFE DA CGE
HENRIQUE MORAES ZILLER
CONTATO: 3201 5354
E-MAIL: HENRIQUE.ZILLER@GOIAS.GOV.BR

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ
DIEGO RAMALHO FREITAS
CONTATO: 3201 5377
E-MAIL: DIEGO.RAMALHO@GOIAS.GOV.BR

SUPERINTENDÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO CIDADÃ
DANILO BORGES GARCIA CARVALHO
CONTATO: 3201 5325
E-MAIL: DANILO.CARVALHO@GOIAS.GOV.BR

ELABORAÇÃO

ALESSANDRA SIQUEIRA LESSA
ANDREI AZEVEDO DE SOUZA DA CUNHA LIMA
DENILSON MARINHO NETO

PARA INFORMAR SOBRE A NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DE
INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE MANUAL
GERÊNCIA DE OUVIDORIA - EMAIL: OUVIDORIA@GOIAS.GOV.BR

Sumário

- 01 — Apresentação
- 02 — Etapas da certificação
- 03 — Como o questionário foi
construído?
- 04 — Questionário e evidências
- 05 — Critérios de avaliação e recursos
- 06 — Suporte

1. Apresentação

Este manual contém informações sobre o Programa de Maturidade das Ouvidorias do Estado de Goiás, coordenado pela Superintendência de Participação Cidadã e Controle Social da CGE, com a finalidade de orientar os órgãos estaduais na implantação de ações de aprimoramento da gestão das unidades de ouvidoria do poder executivo.

O Programa visa ao desenvolvimento da capacidade institucional das ouvidorias setoriais e é composto por cinco níveis de maturidade, partindo do ponto de vista de que todas as ouvidorias do executivo goiano já estão no nível 1, iniciando, portanto, de forma conjunta o processo de medição e certificação.

O objetivo desta primeira edição 2022 é alcançar o nível 2 por meio da avaliação de práticas que dizem respeito à infraestrutura das instituições do poder executivo estadual.

A participação das ouvidorias setoriais no Programa de Maturidade é **compulsória** tendo em vista a atribuição prevista para a Gerência de Ouvidoria no Regulamento da CGE (Decreto estadual nº 9.543/2019):

Art. 36. Compete à Gerência de Ouvidoria:

VI - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria, certificando as ouvidorias setoriais que os alcançarem.

Para a certificação no nível 2, as instituições devem atender aos seguintes objetivos previstos na Matriz de Maturidade:

- 2.1 Garantir acesso do público à ouvidoria
- 2.2 Garantir equipamentos mínimos para o atendimento ao público por meio da ouvidoria
- 2.3 Força de trabalho conforme formulário respondido pelas ouvidorias setoriais em 2021
- * 2.4 Assegurar que os ouvidores e interlocutores, por iniciativas próprias, aumentem continuamente suas capacidades profissionais
- 2.5 Garantir estruturação de práticas profissionais e de processos da ouvidoria

- 2.6 Garantir o controle contínuo da atividade de ouvidoria
- 2.7 Garantir que a ouvidoria realize o monitoramento e a avaliação da Carta de Serviços da instituição
- 2.8 Estabelecer o fluxo de registro de todas as manifestações registradas na ouvidoria
- 2.9 Garantir acesso da ouvidoria a todas as áreas e departamentos técnicos da instituição

Matriz do Programa de Maturidade

	Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	Gerenciamento de pessoas	Práticas profissionais	Gerenciamento do Desempenho e de Compromissos	Cultura e Relacionamento Organizacional	Estruturas de Governança
Nível 5 – Otimizado	Ouvidor reconhecido como agente-chave de mudança - BPI 5.1	Envolvimento da liderança com organizações profissionais - BPI 5.3	Melhoria Contínua de Práticas Profissionais (Processos revisados) - BPI 5.4	Resultado e valor alcançados para a organização e a sociedade - BPI 5.5	Relações efetivas e permanentes - BPI 5.7	Independência, poder e autoridade da Atividade de Ouvidoria - BPI 5.9
		Plano de cargos e salários, progressões, etc. BPI 5.2			Ouvidor aconselha e influencia a mais Alta Gestão - BPI 5.6	Ouvidor com Mandato - BPI 5.8
Nível 4 – Gerenciado	Sistema Informatizado de Ouvidoria integrado com Sistemas internos - BPI 4.1	Servidor da Ouvidoria contribui para o desenvolvimento da atividade no Estado - BPI 4.2	Estratégia de ouvidoria participa da gestão de risco da organização - BPI 4.4	Integração de medidas de custo com as de desempenho - BPI 4.5	Conciliação entre adm pública e usuário de serviços públicos - BPI 4.7	Participação no planejamento do órgão - BPI 4.9
			Processos documentados - BPI 4.3		Eventos com o público externo por ano e parcerias com Instituições - BPI 4.6	Mecanismos de financiamento e controle de custos - BPI 4.8
Nível 3 – Integrado	Depto. De Ouvidoria no Organograma - BPI 3.2	Formação de equipe - BPI 3.4	Compartilhamento de demandas c/ a Transparência Ativa - BPI 3.5	Plano de negócios da Ouvidoria - BPI 3.6	Padrão de atendimento para toda a organização - BPI 3.8	Apoio da alta gestão para a atividade de ouvidoria - BPI 3.10
	Ambientes para recepção, registro de denúncias e conciliação - BPI 3.1	Profissionais qualificados - BPI 3.3			Compartilhamento de relatórios com informações gerenciais da organização - BPI 3.7	Ouvidor tem acesso à Autoridade de Mais Alto Nível - BPI 3.9
Nível 2 – Infraestrutura	Sala de Ouvidoria equipada - BPI 2.2	Desenvolvimento profissional individual - BPI 2.4	Estrutura de práticas profissionais e de processos - BPI 2.5	Controle contínuo da atividade de ouvidoria - BPI 2.6	Monitoramento da Carta de Serviços - BPI 2.7	Acesso às áreas técnicas da organização - BPI 2.9
	Acesso à Ouvidoria - BPI 2.1	Pessoas recrutadas de acordo com a demanda - BPI 2.3				Fluxo de registro de todas as manifestações estabelecido - BPI 2.8
Nível 1 – Inicial	Resultados e produtos dependem de habilidades específicas de indivíduos que estão ocupando as posições; ausência de práticas profissionais estabelecidas; financiamento aprovado por outro departamento, quando necessário; falta de infraestrutura; servidores provavelmente são parte de uma unidade organizacional maior e/ou acumulam funções; nenhuma capacidade estabelecida.					

2. Etapas da certificação

O Programa de Maturidade de Ouvidorias inclui as seguintes etapas:

1. Coleta de informações sobre a atividade de ouvidoria por meio de formulário online;
2. Avaliação dos resultados obtidos;
3. Elaboração de plano de ação para o atendimento aos requisitos de maturidade pela ouvidoria setorial;
4. Visita técnica da CGE à ouvidoria setorial para verificação e validação dos resultados;
5. Publicação do resultado final no site da CGE.

A disponibilização do formulário para as 47 unidades da administração pública estadual será feita por e-mail e whatsapp no dia 04/04.

Na sequência, será realizada uma reunião de alinhamento, com a presença de todas as ouvidoras e ouvidores no dia 06/04, às 10h (link para a reunião será divulgado para as ouvidorias por whatsapp - grupo Ouvidoria Notícias). Na ocasião, a equipe da CGE apresentará a justificativa para a criação do Programa e os objetivos que se espera alcançar a partir de sua execução.

A partir do dia 08/04, a equipe da CGE abrirá sessões de atendimento online dos ouvidores setoriais para orientar sobre formas de adequação das instituições aos indicadores do Programa. Serão realizadas quatro sessões, uma a cada semana, conforme cronograma divulgado no grupo Ouvidoria Notícias. Durante as sessões de atendimento será possível tirar dúvidas sobre a forma de responder às perguntas contidas no formulário conforme as evidências e os exemplos apresentados neste Manual.



A participação nas **sessões de atendimento** não é obrigatória, somente os que encontrarem alguma dificuldade em responder o formulário precisam comparecer.

As setoriais devem responder o questionário e enviar o plano de ação para a adequação da referida ouvidoria aos requisitos de maturidade até o dia 29/04, quando a Ouvidoria Geral iniciará a etapa de avaliação dos resultados.

O plano de ação é um documento em que a ouvidoria setorial se compromete a executar ações de melhoria conforme os requisitos explicitados nas perguntas contidas no formulário para alcançar o nível 2 de maturidade.

O plano deverá ser assinado pelo titular da pasta e encaminhado para a Superintendência da Participação Cidadã em resposta ao ofício circular encaminhado pela CGE via SEI. O prazo para a execução do plano segue até o 27/06, quando se iniciarão as visitas técnicas que serão realizadas pela CGE.

Cronograma de execução do Programa de Maturidade

Ação	Data
Anúncio do Programa a todas as ouvidorias setoriais	18/03
Aplicação do questionário e envio de ofício aos titulares das pastas	05/04
Primeira reunião de alinhamento com ouvidores setoriais	06/04
Primeira sessão de atendimento	08/04
Segunda sessão de atendimento	13/04
Terceira sessão de atendimento	19/04
Quarta sessão de atendimento	26/04
Data limite para envio do formulário e plano de ação	29/04
Publicação do resultado preliminar de avaliação do formulário e do plano de ação	20/05
Data para a interposição de recursos contra o resultado da avaliação do formulário	20 a 25/05
Publicação do resultado final da avaliação do formulário	03/06
Data limite para cumprimento do plano de ação	27/06
Realização de visitas técnicas da CGE	28/06 a 22/07
Publicação do resultado final da edição 2022 no site da CGE	15/08

3. Como o questionário foi construído?

O Programa de Maturidade foi elaborado entre 2018 e 2020, aplicado em 2021 para um grupo de 12 ouvidorias, e em 2022 será aplicado nas 47 Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo.

Ao todo são 37 (trinta e sete) Boas Práticas Institucionalizáveis – BPIs, distribuídas em 5 (cinco) Níveis de Maturidade e em 6 (seis) áreas: Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria, Gerenciamento de Pessoas, Práticas Profissionais, Gerenciamento do Desempenho e de Compromissos, Cultura e Relacionamento Organizacional e Estruturas de Governança.

Cada BPI possui uma descrição de objetivo, as atividades essenciais que definem a boa prática, e o objetivo da avaliação com as verificações propostas para se constatar a execução e a institucionalização da referida boa prática.

O questionário aplicado no Programa foi construído com base no Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IACM - sigla em inglês) para o setor público, constituindo uma estrutura de identificação dos fundamentos necessários para uma auditoria interna eficaz no governo.

O formulário de maturidade aplicado no nível 2 do Programa consiste em 16 questões, pontuadas em 0 (não atende ao que foi questionado) ou 1 (atende ao que foi questionado). Ao final, é calculado o percentual de aproveitamento para cada Ouvidoria Setorial, sendo considerada como Nível 2 de maturidade aquela Ouvidoria Setorial que atingir 100% de aproveitamento nas respostas do formulário.

No ano de 2021 a Ouvidoria Geral aplicou o questionário-teste a um grupo composto por 12 ouvidorias setoriais: lista G1000. As informações coletadas foram analisadas pela equipe da CGE que avaliou a necessidade de exclusão, adição ou reformulação de algumas perguntas, o que possibilitou a qualificação dos critérios de avaliação.

4. Questionário e evidências

Na primeira fase do Programa, as ouvidorias setoriais deverão responder o questionário composto por 16 questões. Na sequência exibimos, pela ordem: pergunta, evidência, exemplo de resposta.

Pergunta 1

1. Acesso à sala de ouvidoria:

1.1 há placas de indicação de acesso

1.2 tem atendente na recepção do prédio

1.3 acessível pcd

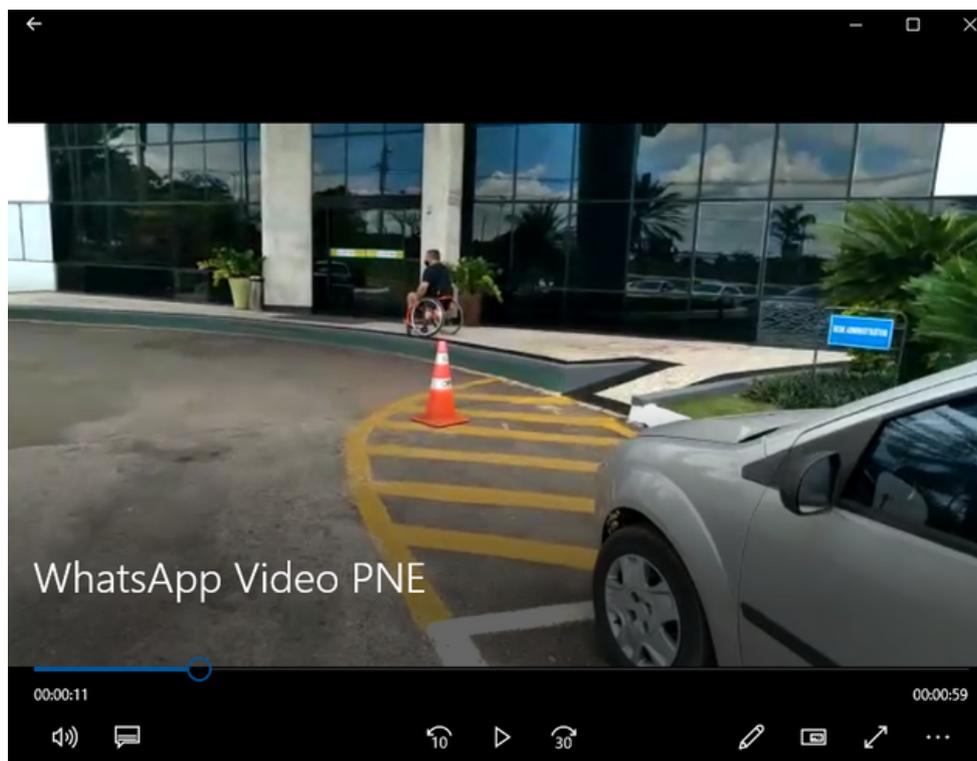
1.4 está próximo da recepção

Evidência 1

A ouvidoria setorial deverá produzir vídeo ou foto que possibilite a visualização do preenchimento dos requisitos informados na questão.

Exemplo 1

Vídeo da GOINFRA (será compartilhado no Grupo Ouvidoria Notícias)



Pergunta 2

2. Divulgação da atividade de ouvidoria:

2.1 possui telefone e e-mail exclusivos publicados no site

2.2 o nome do ouvidor está publicado no site

2.3 o relatório anual de gestão está publicado no site

Evidência 2

A ouvidoria setorial deverá capturar a tela do computador (print) e enviar o endereço eletrônico (link) onde podem ser visualizadas informações que preenchem os requisitos informados na questão.

Exemplo 2

Link Ceará Transparente (ceartransparente.ce.gov.br)

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP/CE

Ouvidor(a): Samara Helia de Sousa Amaral

Telefone: (85) 3484-1909 / (85) 8879-7538

E-mail: ouvidoria@aesp.ce.gov.br / samara.amaral@aesp.ce.gov.br

Endereço: Avenida Presidente Costa e Silva, 1251, Mondubim – Fortaleza/CE

Horário de funcionamento: 8h às 12h e das 13h às 17h

Relatórios de Gestão de Ouvidoria

Acesse os Relatórios de Gestão de Ouvidoria e conheça as análises das manifestações dos cidadãos e as informações sobre providências adotadas pelo governo.

-  [Relatórios de Gestão de Ouvidoria \(Consolidado CGE\)](#)
-  [Relatórios de Gestão das Ouvidorias Setoriais](#)
-  [Legislação](#)

Pergunta 3

A quantidade e a qualidade dos equipamentos atendem às necessidades da atividade de ouvidoria?

Não há exigência de evidência neste item. A resposta do ouvidor será tomada como verdadeira (fé pública).

Pergunta 4

Mais da metade da equipe tem nível superior completo?

Evidência 4

A ouvidoria setorial deverá apresentar lista com nome, escolaridade, cargo e função de toda a equipe que trabalha na ouvidoria, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão.

Exemplo 4

Nome	Escolaridade	Cargo	Função
Alessandra Siqueira Lessa	Pós-Graduada/ Comunicação	Analista de Comunicação	Gerente de Ouvidoria
Álvaro Pompeu Rios de Pina	Superior/Administração	Assistente de Gestão Administrativa	Tratamento das manifestações no Sistema de Gestão de Ouvidoria-SOG.
Ana Maria Dólís	Superior/ Economia	Gestor de Finanças e Controle	Tratamento das manifestações no Sistema de Gestão de Ouvidoria-SOG.
Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima	Superior/Administração	Gestor de Finanças e Controle	Coordenador de Inovação em Ouvidoria.

Pergunta 5

Todos os servidores fizeram pelo menos dois dos cursos online da ENAP a serem elencados: Gestão em Ouvidoria/Resolução de conflitos aplicada ao contexto da Ouvidoria/Tratamento das denúncias em Ouvidoria/Atuação gerencial das Ouvidorias para melhoria da gestão pública?

Evidência 5

A ouvidoria setorial deverá apresentar lista com nome dos servidores que concluíram os cursos e respectivos certificados de cursos realizados nos últimos três anos, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão.

Exemplo 5

Nome	Curso	Conclusão (certificado em anexo)
Alessandra Siqueira Lessa	Gestão em Ouvidoria/Resolução de conflitos aplicada ao contexto da Ouvidoria/Tratamento das denúncias em Ouvidoria/Atuação gerencial das Ouvidorias para melhoria da gestão	2020/2021
Álvaro Pompeu Rios de Pina	Gestão em Ouvidoria/Tratamento das denúncias em Ouvidoria.	2021
Ana Maria Dólis	Gestão em Ouvidoria	2021
Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima	Gestão em Ouvidoria	2022

Pergunta 6

Todos os servidores fizeram o curso de “Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?” do Programa de Compliance Público da Escola de Governo?

Evidência 6

A ouvidoria setorial deverá apresentar lista com nome dos servidores que concluíram o curso e o respectivo certificado, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão.

Exemplo 6

Nome	Conclusão (anexo o certificado)
Alessandra Siqueira Lessa	2021
Álvaro Pompeu Rios de Pina	2020
Ana Maria Dólís	2020
Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima	2022

Pergunta 7

Todos os servidores fizeram o curso Ética no Serviço Público com Clóvis de Barros do Programa de Compliance Público da Escola de Governo?

Evidência 7

A ouvidoria setorial deverá apresentar lista com nome dos servidores que concluíram o curso e respectivos certificados de cursos realizados nos últimos dois anos, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão..

Exemplo 7

Nome	Conclusão (anexo o certificado)
Alessandra Siqueira Lessa	2021
Álvaro Pompeu Rios de Pina	2021
Ana Maria Dólís	2021
Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima	2022

Pergunta 8

Todos os servidores assinaram Termo de Compromisso para o exercício da atividade de ouvidoria?

Evidência 8

A ouvidoria setorial deverá apresentar documento com assinatura eletrônica dos servidores no SEI, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão.

Exemplo 8

Termo de Compromisso

Assumo o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todas as informações e dados constantes nas manifestações contidas no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A não utilizar informações a que tiver acesso para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro;
2. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação a que tiver acesso para uso particular e não autorizado;
3. A cuidar para que as informações fiquem restritas ao conhecimento tão somente das pessoas que estejam diretamente envolvidas, devendo cientificá-las da existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações.

A vigência da obrigação de confidencialidade, assumida por meio deste Termo, terá validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Compromisso, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções administrativas e judiciais que poderão advir.

Goiânia, ___ de _____ de _____.

Assinatura SEI

Pergunta 9

Existe procedimento padrão diante da movimentação ou desligamento de servidores da atividade de ouvidoria?

Evidência 9

A ouvidoria setorial deverá apresentar documento assinado pelo ouvidor setorial como Procedimento Operacional da ouvidoria setorial, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão.

Exemplo 9

Procedimento Operacional Padrão

(Da movimentação ou desligamento de servidor lotado na Ouvidoria)

Com a finalidade de garantir a segurança da informação e dos processos geridos no âmbito da Ouvidoria, estabelecemos o seguinte fluxograma que deverá ser acionado quando houver a movimentação ou desligamento de servidor público lotado na unidade de ouvidoria:

1. Comunicar à Superintendência de Participação Cidadã da CGE-GO a movimentação ou desligamento do servidor, requisitando o bloqueio de acesso ao Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás.
2. Alterar as senhas de acesso a e-mail, sistemas e redes sociais de uso exclusivo da ouvidoria.
3. Atualizar as informações no site institucional que porventura digam respeito ao cargo ocupado pelo servidor.
4. Informar às unidades técnicas que o servidor não responde mais pelas atribuições da ouvidoria.

Essas ações devem ser realizadas com respeito aos direitos do servidor e em plena sintonia com o Código de Ética dos Servidores Públicos de Goiás.

Pergunta 10

10. Segurança da informação:

10.1 todos que necessitam usar o Sistema de Ouvidoria possuem login e senha próprios

10.2 os computadores estão configurados com proteção de tela para até 2 minutos de atividade

Evidências

10.1 A ouvidoria setorial deverá apresentar lista atualizada com nome dos servidores e respectivo login, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão.

10.2 Não há exigência de evidência neste item. A resposta do ouvidor será tomada como verdadeira (fé pública).

Exemplo 10.1

Nome	Login
Alessandra Siqueira Lessa	alessandra-sl
Álvaro Pompeu Rios de Pina	alvaro-gestor
Ana Maria Dólis	ana-md
Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima	andrei-lima

Pergunta 11

Há procedimento padrão para proteção de dados sigilosos?

Evidência 11

A ouvidoria setorial deverá apresentar documento assinado pelo ouvidor setorial como Procedimento Operacional da ouvidoria setorial, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão.

Exemplo 11

Procedimento Operacional

Da proteção de dados coletados pela ouvidoria

Com a finalidade de garantir a segurança da informação e dos processos geridos no âmbito da Ouvidoria Setorial da CGE, estabelecemos os seguintes procedimentos:

1. Da proteção de dados pessoais e sensíveis do manifestante:

1.1 Os dados do manifestante são de uso restrito dos agentes da ouvidoria, exceto quando o tratamento da manifestação exigir o compartilhamento com servidores lotados em outros departamentos dentro da estrutura do seu órgão ou entidade.

1.2 Quando necessário, a ouvidoria é a unidade responsável por aferir a identidade do manifestante.

1.3 Quando necessário o compartilhamento de dados com servidores de outros departamentos, estes deverão assinar termo de compromisso.

1.4 Quando o tratamento da manifestação exigir o compartilhamento de dados do manifestante com outros órgãos da administração pública, faz-se necessário solicitar consentimento do manifestante, utilizando-se o botão de pedido de complementação na página de administração do Sistema de Ouvidoria.

Pergunta 12

A Ouvidoria apresenta até o 15º dia do mês subsequente relatório gerencial, contendo preferencialmente os cinco indicadores elencados nas atividades essenciais?

1.1 - Percentual de Resolutividade das Respostas (Considera o percentual de "sim" respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria);

1.2 - Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria (Considera a média das notas dadas pelos manifestantes, numa escala de 0 a 10, na pergunta: "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria);

1.3 - Prazo Médio de Resposta (Considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pelo órgão);

1.4 - Percentual de Respostas A (Adequada), B (Boa, mas pode melhorar) e C (Corrigir), conforme a revisão de respostas do órgão, realizada pela Ouvidoria-Geral;

1.5 - Percentual de Respostas Insatisfatórias (Considera o percentual de Respostas Insatisfatórias e Recursos LAI, em relação ao total de manifestações finalizadas pelo órgão). Além dos valores definidos para cada nível de maturidade, a Ouvidoria-Geral fornecerá as médias alcançadas de todo o Estado, cujos valores servirão de referência para superação.

Evidência 12

A ouvidoria setorial deverá apresentar número do processo aberto no SEI encaminhando o relatório à direção da Pasta.

Pergunta 13

A indicação do ouvidor setorial atende os requisitos da norma estadual

13.1 Possui escolaridade de nível superior

13.2 É servidor efetivo

13.3 Tem qualificação em atividade de ouvidoria

Evidência 13

As evidências que respondem a este item serão coletadas com base nas respostas oferecidas nas questões 4, 5 e 6.

Pergunta 14

A Ouvidoria realiza anualmente pesquisa de satisfação interna para com as demais áreas da Pasta?

Evidência 14

A ouvidoria setorial deverá apresentar alguma prova que informe que a pesquisa está em andamento ou já foi concluída (link do formulário online ou resultados da pesquisa)

Obs.: a pesquisa deve ter como público-alvo áreas técnicas responsáveis por responder as manifestações e usuários internos dos serviços de ouvidoria.

Exemplo 14

[Pesquisa Ouvidoria Interna da ANS FINAL.indd \(www.gov.br\)](#)

Pergunta 15

Sobre a Carta de Serviços:

15.1 A ouvidoria monitora e, havendo necessidade, comunica setor responsável para atualização

15.2 Há definição de servidor responsável por esse processo

Evidências

15.1 A ouvidoria setorial deverá apresentar extrato de manifestações contendo o filtro de subassunto "Carta de Serviço" ou, no caso de inexistência, uma declaração.

15.2 A ouvidoria setorial deverá apresentar declaração do próprio ouvidor que informa que a designação foi realizada.

Exemplo 15.1



Protocolo	Data Finalização	Data Revisão	Origem	Sigilo	Dias de vida	Dias da reativação	Atraso	Tipo	Município	Classificação	Sub-Classificação
2022.0324.080740-71	24/03/2022 08:08:50	-	CGE	Não	0	-		Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Carta de Serviços
2022.0322.150236-22	22/03/2022 16:27:28	23/03/2022 08:07:09	CGE	Não	0	1		Reclamação	GOIANIA	Manifestação inativada	Teste

Exemplo 15.1

DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins, que esta ouvidoria setorial realizou o monitoramento da Carta de Serviços do órgão, mas não houve em março/2022 nenhuma manifestação referente a informações contidas no documento.

Exemplo 15.2

DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins que a servidora Ana Maria Dollis, lotada na Ouvidoria Setorial da CGE, é a responsável por realizar o monitoramento da Carta de Serviços do referido órgão e pela comunicação ao setor responsável pela eventual atualização do documento na internet.

Pergunta 16

A Ouvidoria possui documento atestado pela alta direção que determine o registro imediato no Sistema de Gestão de Ouvidoria ou outro Sistema de Ouvidoria aprovado pela Ouvidoria Geral do Estado, de todas as manifestações que aportarem no órgão, qualquer que seja o canal de recepção?

Evidência 16

A ouvidoria setorial deverá apresentar documento protocolado no SEI e assinado pelo gestor da pasta, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão.

Exemplo 16

Senhores gestores,

Em atendimento ao art. 8º da Instrução Normativa nº 15/2013, as manifestações caracterizadas como reclamação, denúncia, elogio, sugestão e pedido de informação realizadas pelo cidadão por qualquer canal de comunicação disponibilizado por este órgão/entidade deverão ser encaminhadas à Ouvidoria para devido registro e tratamento no Sistema de Ouvidoria do Estado.

Pergunta 17

A Ouvidoria possui documento atestado pela alta direção que determine o livre acesso da Ouvidoria a todas as áreas e departamentos técnicos do órgão, de forma a permitir o exercício da atividade?

Evidência 17

A ouvidoria setorial deverá apresentar documento protocolado no SEI, de maneira a disponibilizar as informações que preenchem os requisitos informados na questão.

Exemplo 17



Ofício Circular nº 116/2021 - UEG

Anápolis, 23 de novembro de 2021.

Aos Gestores da Universidade Estadual de Goiás.

Assunto: Determina o livre acesso da Ouvidoria a todas as áreas e departamentos técnicos da UEG.

Senhores Gestores,

A Resolução CsU n. 6/2015 que, conforme Resolução CsU n. 35/2015, teve sua numeração alterada para Resolução CsU n. 711/2015, criou a Ouvidoria da Universidade Estadual de Goiás e aprovou seu estatuto.

Conforme artigos 2º e 3º, a referida normativa dispõe que:

Art. 2º A Ouvidoria gozará de plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, sendo-lhe assegurado o acesso a quaisquer setores, Câmpus, banco de dados, arquivos, documentos ou informações necessários para o desempenho de suas funções.

Art. 3º Todos os setores e Câmpus deverão prestar apoio e informações para subsidiar a Ouvidoria, quando solicitados.

Assim, a fim de garantir o cumprimento do regulamento em tela, determino que seja garantido o livre acesso da Ouvidoria a todos os setores da Universidade e às informações necessárias, de forma a permitir o exercício da atividade, nos termos da Resolução CsU n. 711/2015.

Atenciosamente,

PROF. ANTONIO CRUVINEL BORGES NETO
Reitor da Universidade Estadual de Goiás

5. Critérios da avaliação e recurso

As respostas ao formulário serão analisadas levando em consideração as evidências e os exemplos compartilhados pela CGE neste Manual.

De todo modo, as ouvidorias setoriais poderão interpor recurso contra o resultado preliminar da avaliação das respostas ao formulário de Maturidade entre os dias 20 e 25 de junho.

Para recorrer, a ouvidoria setorial deverá utilizar formulário que será disponibilizado no grupo Ouvidoria Notícias no dia 20/05, quando a Ouvidoria Geral fará a publicação do resultado preliminar.

Na elaboração do recurso, o ouvidor setorial poderá questionar a validade do critério adotado pela CGE na recepção das evidências, devendo ser claro, consistente e objetivo em seu pleito.

A Ouvidoria Geral não receberá pedidos que pretendam reformular o texto das questões apresentadas no questionário de Maturidade. Após a análise dos recursos, a CGE poderá manter o resultado ou alterá-lo.

O resultado final da avaliação será publicado no grupo Ouvidoria Notícias dia 03/06.

Suporte

Os servidores da Ouvidoria Geral Alessandra, Andrei e Denilson estarão disponíveis para atendimento aos ouvidores setoriais durante as sessões previstas no cronograma informado no tópico 2 deste Manual. Aqueles que não conseguirem comparecer aos atendimentos virtuais poderão enviar as dúvidas para o endereço geouvgo@gmail.com.

**Sala de atendimento virtual:
<https://meet.google.com/xpq-pghf-qsp>**