



**ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE**

INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 15 , de 1º de outubro de 2013.

Estabelece normas e procedimentos complementares para a utilização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás e dá outras providências.

O SECRETÁRIO DE ESTADO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o disposto nos Decretos nº 7.903 e nº 7.904, de 11 de junho de 2013,

RESOLVE baixar a seguinte Instrução Normativa:

Capítulo I

Disposições Preliminares

Art. 1º. Esta Instrução Normativa – IN – estabelece normas e procedimentos complementares para a utilização do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe –, sistema informatizado de registro e tratamento de manifestações via web administrado pela Controladoria-Geral do Estado – CGE –, que tem como objetivo imprimir celeridade, unificar o tratamento das manifestações de cidadãos encaminhadas ao Poder Executivo Estadual e fornecer informações estratégicas.

Art. 2º Para os fins desta IN, considera-se:

- I. Manifestação é a exteriorização escrita de um pensamento, emoção ou vivência, expressa na forma de elogio, denúncia, reclamação, sugestão, pedido de acesso à informação, solicitação de informações ou outros, referentes ao desempenho da administração pública e suas concessionárias ou permissionárias, na oferta de bens e serviços públicos estaduais.
- II. Elogio é a manifestação que demonstra apreço, reconhecimento ou satisfação sobre obras e serviços prestados ou relativo a pessoas que participaram dos mesmos;
- III. Denúncia é a manifestação que comunica irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE

prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

- IV. Reclamação é a manifestação de desagrado ou crítica sobre a atividade estatal, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.
- V. Sugestão é a manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública Estadual, ainda que associada a uma reclamação específica.
- VI. Pedido de Acesso à Informação é a manifestação em que o cidadão devidamente identificado e com fundamento na Lei de Acesso à Informação – Lei 18.025/13, solicita, de forma clara e objetiva, informações específicas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.
- VII. Informação é a manifestação requerendo informações gerais sobre serviços e ações da Administração Pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras;
- VIII. Canais de interlocução são os canais de comunicação colocados à disposição do cidadão para registrar, nos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, as manifestações elencadas nesta IN e outras, a partir de números de telefone gratuitos ou não, correios eletrônicos e outros endereços de redes sociais, sítios eletrônicos, etc., tais como “disque denúncia”, “linha verde”, “como estou dirigindo”, dentre outros.
- IX. Migração é o procedimento de início da utilização do SGOe em que se registram todas as manifestações que estão em tramitação no órgão/entidade estadual, bem como as que surjam, a partir de então;
- X. Interlocutores são os servidores designados, por ato formal do dirigente máximo do órgão ou entidade estadual, para o desempenho das atividades relativas ao tratamento das manifestações recebidas por meio do SGOe;
- XI. Informações gerenciais são dados relativos às manifestações dirigidas ao Poder Executivo estadual, que compõem as estatísticas de atendimento aos cidadãos;



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE
Capítulo II

Da Obrigatoriedade de Uso

Art. 3º. É obrigatória, nos termos do Decreto 7.903, de 11 de junho de 2013, a utilização do SGOe pelos órgãos e pelas entidades autárquicas e fundacionais, empresas públicas e sociedades de economia mista em que o Estado seja acionista majoritário, inclusive por aqueles que mantenham canais de interlocução com a sociedade.

§ 1º Nos termos do § 1º, do art. 2º, do Decreto nº 7.903, de 11 de junho de 2013, no âmbito das empresas estatais, os Conselhos de Administração respectivos, deverão determinar a aplicação desta IN;

§ 2º Os órgãos e entidades que, em virtude de normativo específico, estejam impedidos de utilizar o SGOe, deverão, a partir da publicação desta IN, fornecer semanalmente, conforme estabelece o Capítulo V desta IN, informações gerenciais anexadas na forma de planilha eletrônica – ANEXO I.

Capítulo III

Da Migração

Art. 4º A partir da data de entrada em vigor desta IN, todas as manifestações que forem dirigidas aos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual deverão ser, para fins de aplicabilidade do Decreto nº 7.903, de 11 de junho de 2013, registradas no SGOe.

§ 1º As manifestações já finalizadas na data da publicação desta IN serão contabilizadas em relatório gerencial dirigido à CGE, não sendo necessária a inserção das mesmas no SGOe;

§ 2º A partir da migração, todas as manifestações, inclusive os pedidos de acesso à informação, que forem dirigidos ao Poder Executivo estadual deverão necessariamente ser registrados no SGOe.

§ 3º Os órgãos e entidades de que trata o *caput* do artigo 3º desta IN terão até 60 dias para transferirem os dados das manifestações em trâmite na data da migração.



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE
Capítulo IV

Do Cadastro dos Interlocutores

Art. 5º Para o cadastro dos interlocutores deverão ser observados os seguintes procedimentos:

I- O titular do órgão ou entidade enviará ofício à CGE, informando o nome, cargo, telefone e e-mail dos servidores que atuarão como interlocutores do SGOe, sendo no mínimo 2 (dois) servidores, que atuarão como titular e suplente;

II- De posse desse ofício, a Superintendência da Ouvidoria-Geral da CGE, por meio da Gerência de Operações, enviará ficha cadastral para o e-mail dos servidores designados, para que, após o retorno das informações necessárias, seja criado o login e a senha dos interlocutores para o uso do SGOe.

III- Após recebimento do seu login e senha, o interlocutor acessará o SGOe por meio do endereço eletrônico www.cge.go.gov.br/ouvidoria/administrador.php ;

Parágrafo único. O interlocutor, uma vez cadastrado, somente será substituído após a comunicação formal do órgão ou entidade à CGE, respondendo por todas as ações realizadas no SGOe, até o seu efetivo desligamento.

Capítulo V

Do Fornecimento de Informações Gerenciais

Art. 6º Para aqueles que, por força de normativo, estão impedidos de utilizarem o SGOe, as informações gerenciais deverão ser fornecidas em arquivo eletrônico, em formato de planilha, conforme o ANEXO I desta IN, contendo as informações das manifestações que ainda estão em andamento, independentemente da data do protocolo, bem assim aquelas que foram finalizadas da data do relatório de informações gerenciais anterior até a data de produção do relatório de informações gerenciais a ser enviado.

Parágrafo único: Para fins de consolidação das informações gerenciais referentes à atividade de ouvidoria, deverão ser informados, no mínimo e nessa ordem, os seguintes dados – ANEXO I:

- a) Data do Relatório;
- b) O nome do órgão ou entidade;
- c) O nome e o telefone do servidor responsável pelas informações;



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE

- d) O período inicial e final a que se referem os dados;
- e) A data do protocolo da manifestação;
- f) O número do seu protocolo;
- g) O seu tipo:
 - i. Denúncia;
 - ii. Reclamação;
 - iii. Sugestão;
 - iv. Elogio;
 - v. Pedido de Acesso à Informação; e
 - vi. Informações.
- h) O assunto e sub-assunto;
- i) O local de ocorrência do fato;
- j) A procedência ou a improcedência, nos casos de denúncia ou de reclamação;
- k) Data de sua finalização, quando houver;
- l) A avaliação do atendimento e da resposta, pelo cidadão, quando houver.

Art. 7º A CGE elaborará e publicará relatório semestral da atividade de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual, onde se evidenciarão todas as informações relativas à tramitação das manifestações.

Parágrafo único: Será encaminhada cópia do relatório ao Chefe do Poder Executivo estadual e aos titulares dos órgãos e entidades que compõem a sua estrutura organizacional.

Capítulo VI

Dos Prazos de Resposta

Art. 8º O órgão, a entidade autárquica, fundacional, a empresa pública e a sociedade de economia mista em que o Estado seja acionista majoritário responderão às manifestações registradas com agilidade e clareza, devendo, quando a elas não puderem atender prontamente, ofertar resposta, mesmo que preliminar, até o quinto dia a contar de seu protocolo, e finalizá-las em até 30 (trinta) dias ininterruptos.

Parágrafo único: Em se tratando de manifestação que enseje a abertura de sindicância, auditoria ou processo administrativo disciplinar, o prazo para conclusão será



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE

regido por legislação própria, devendo, nestes casos, ser finalizada a manifestação no SGOe com o número do processo no Sistema Eletrônico de Protocolo – SEPNET –, de modo a possibilitar o acompanhamento.

Art. 9º A critério do manifestante, havendo insatisfação com a resposta a ele ofertada, a manifestação poderá ser reativada por uma vez, devendo novamente ser observados os prazos mencionados no artigo anterior.

Capítulo VII

Da Certificação

Art. 10º A partir das informações gerenciais obtidas no SGOe e/ou outros sistemas, a Superintendência da Ouvidoria Geral da CGE avaliará o desempenho da atividade de ouvidoria nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e os certificará.

Art. 11 A certificação será baseada na análise dos indicadores de prazo e satisfação de resposta, sendo que, estarão em conformidade os órgãos e entidades que apresentarem prazo médio de resposta menor ou igual a 30 dias e percentual de satisfação do cidadão acima de 70% (setenta por cento), nos primeiros seis meses, e 85% (oitenta e cinco por cento) daí em diante.

Capítulo VIII

Da Responsabilização

Art. 12 A não-observância dos termos do Decreto 7.903 de 11 de junho de 2013 e desta IN, bem como a omissão ou negligência por parte dos responsáveis pelo tratamento das manifestações poderão ensejar, além da comunicação ao Chefe do Poder Executivo, a instauração de procedimento para, sob o crivo do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, apurar responsabilidades.

§1º Considerar-se-á omissão ou negligência quando, ao fim do prazo estabelecido para a oferta da resposta ao cidadão, a pessoa responsável não tiver dado o tratamento devido à manifestação.

§2º São considerados passíveis de responsabilização, além dos interlocutores, aqueles que, por dever legal ou por delegação, receberam a manifestação para providências e se mantiveram inertes.



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE

§3º Constatada omissão ou negligência, o Secretário de Estado-Chefe da CGE solicitará ao titular da Pasta respectiva a abertura de procedimento para apurar a responsabilidade. Na omissão, comunicará ao Chefe do Poder Executivo a ocorrência e, se for o caso, informará à Superintendência da Corregedoria-Geral do Estado para acompanhamento e providências.

Capítulo IX

Da Divulgação dos Canais de Atendimento

Art. 13 Na conformidade do que dispõe o artigo 8º do Decreto 7.903, de 11 de junho de 2013, para estimular o controle social e a transparência pública, os órgãos/entidades deverão obrigatoriamente, no âmbito das obras, dos programas e projetos custeados com recursos do Tesouro Estadual, aí incluídos os resultantes de financiamentos, publicar os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado e da respectiva Ouvidoria Setorial, se houver.

Parágrafo único: Os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado são:

- I. O tridígito telefônico 162;
- II. O e-mail ouvidoria@cge.go.gov.br;
- III. O sítio www.cge.go.gov.br/ouvidoria;

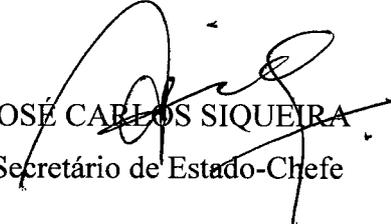
Capítulo X

Das Disposições Finais

Art. 14 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua assinatura.

PUBLIQUE-SE, DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE.

GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO, em Goiânia, ao 1º dia do mês de outubro de 2013.


OSÉ CARLOS SIQUEIRA
Secretário de Estado-Chefe



**ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE**

ANEXO I

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Data: ___ / ___ / ___.

Nome do órgão/entidade: _____

Nome do servidor responsável pelas informações: _____

Telefone/ramal: _____

Período inicial: ___ / ___ / ___ ; Período final: ___ / ___ / ___.

Data do protocolo	Nº protoc.	Tipo	Assunto	Sub-assunto	Local do fato	Há Proce-dência?	Data da finalização	Avaliação do cidadão