

## 1. DA APRESENTAÇÃO

O Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás representa uma medida crucial e estratégica para fortalecer os fundamentos da transparência, eficiência e participação cidadã no âmbito do serviço público. Desde a implementação de mudanças substanciais nas ouvidorias públicas em 2023, incluindo reestruturação e adoção de um novo sistema de gestão das manifestações, a Controladoria Geral do Estado tem demonstrado um compromisso firme com a melhoria do atendimento aos cidadãos e com o fortalecimento da participação social.

Esta iniciativa está alinhada com as melhores práticas recomendadas pela Controladoria-Geral do Estado, buscando consolidar e ampliar os benefícios das reformas já implementadas. O principal objetivo da premiação é o reconhecimento e a valorização do trabalho dos profissionais que atuam nas ouvidorias, incentivando-os a buscar constantemente a excelência no atendimento e na gestão das demandas da sociedade.

Além disso, a premiação visa estimular a melhoria contínua das ouvidorias, estabelecendo critérios claros e objetivos que incentivam as unidades a aprimorarem seus procedimentos e a oferecerem respostas mais eficientes e eficazes aos cidadãos. Ao promover a transparência e destacar as boas práticas adotadas pelas ouvidorias premiadas, a iniciativa reforça o compromisso do governo de Goiás com a escuta ativa, a ação responsiva e a prestação de contas à sociedade.

A premiação oferece uma valiosa oportunidade para benchmarking e troca de experiências entre as ouvidorias. Isso permite identificar boas práticas e oportunidades de aprendizado por meio da aplicação do Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas (PMOP), contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos.

O PMOP consiste em boas práticas que devem ser institucionalizadas pelos órgãos públicos. Seu objetivo é manter os benefícios já obtidos e evitar retrocessos nos resultados, mesmo quando há mudança de gestores. Essas ações buscam integrar-se à cultura institucional e aos serviços prestados.

O programa surgiu da necessidade de elevar o padrão de excelência nos serviços oferecidos pelas ouvidorias públicas do Poder Executivo do Estado de Goiás. Ele se adapta ao





contexto e às demandas específicas de cada órgão ou entidade, garantindo que o nível de qualidade alcançado não seja perdido. O PMOP encontra respaldo no Regulamento da Controladoria-Geral do Estado (Decretos nº 10.391/2024) e no Decreto nº 10.466/2024, que regulamenta a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás. A primeira versão do programa foi implementada em 2022, com o objetivo de elevar as Ouvidorias da Rede ao Nível 2 de Maturidade.

O prêmio será dividido em dois grandes eixos: um relacionado aos indicadores coletados a partir das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias - SGOe, e outro eixo relacionado ao nível alcançado no Programa de Maturidade das Ouvidorias.

## 2. DOS OBJETIVOS

O Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás tem como objetivo principal promover a cultura organizacional que valorize a importância da Ouvidoria, isso se traduz na busca pelo aprimoramento do atendimento, do processamento e das respostas às manifestações recebidas, assegurando, assim, a prestação de um serviço de excelência aos cidadãos. Além disso, o prêmio possui objetivos específicos que visam promover melhorias significativas no atendimento, processamento e resposta às manifestações de ouvidoria protocoladas no Sistema de Gestão de Ouvidoria, bem como padronizar os processos de gestão dentro das unidades de ouvidoria do Estado.

Dentre os objetivos específicos do prêmio podemos citar:

- Incentivar as ouvidorias setoriais e adjuntas a se destacarem no atendimento aos critérios instituídos nos normativos da Controladoria-Geral do Estado, incentivando a conformidade com as melhores práticas.

- Reconhecer o empenho das unidades de ouvidoria que se comprometem a prestar um serviço de qualidade e fomentar o controle social, fortalecendo a participação dos cidadãos na gestão pública.

Desta forma, o Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás visa não apenas reconhecer o trabalho das ouvidorias, mas também busca promover melhorias contínuas nos serviços prestados, incentivando a excelência no atendimento e na gestão das demandas da sociedade.





### 3. DO PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás consiste na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, formada pelas unidades de Ouvidorias Setoriais e Adjuntas dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado de Goiás.

### 4. DA PARTICIPAÇÃO

A participação das ouvidorias setoriais no 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás é compulsória, tendo em vista a atribuição prevista para a Gerência de Ouvidoria no Regulamento da CGE (Decreto estadual nº 10.391/2024):

Art. 22. Compete à Gerência de Ouvidoria:

V – identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria, bem como certificar as ouvidorias setoriais que os alcançarem;

### 5. EQUIPE TÉCNICA DA CGE

O 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás será coordenado pela Equipe Técnica da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral e da Gerência de Ouvidoria, doravante chamada de “Equipe Técnica da CGE”. Esta equipe também será responsável pela avaliação dos quesitos definidos no presente regulamento para fins de premiação.

### 6. DOS GRUPOS

Para esta premiação, as ouvidorias foram categorizadas em três classes: A, B e C. Na classe A estão as 14 ouvidorias setoriais.

Para determinar as classes B e C, foi considerado o número total de manifestações registradas em 2023. A distribuição dessas manifestações revela uma disparidade entre as ouvidorias. Com base nesse cenário e visando uma análise mais aprofundada dos dados, dividiram-se os grupos em duas classes distintas. Na classe B abrange as ouvidorias com uma frequência mais alta de manifestações, indicando uma interação intensa com o público ou um grande volume de questões a serem abordadas. Este grupo requer atenção especial





devido ao seu impacto significativo.

Por outro lado, a classe C é composta por ouvidorias com uma frequência relativamente pequena de manifestações. Embora registrem menos manifestações, cada uma representa uma oportunidade valiosa para análise e melhoria.

Ao dividir os dados em duas classes, buscou-se fornecer uma compreensão mais aprofundada das manifestações, permitindo uma abordagem mais focada na análise e gestão da premiação.

Dessa forma, as ouvidorias foram divididas em três classes (A, B e C) com base em critérios de importância e quantidade de manifestações recebidas. Essa divisão foi motivada pelo contexto específico das ouvidorias que compõem a Rede, considerando o volume de manifestações que cada uma recebe. A distribuição em classes permite uma avaliação mais equilibrada e centrada nas características e necessidades de cada ouvidoria, garantindo uma análise mais precisa e justa.

<b>Categorias</b>	<b>Ouvidorias</b>
<b>Classe A</b>	AGR
	CGE
	DETRAN
	ECONOMIA
	SANEAGO
	SEAD
	SECULT
	SEDS
	SEDUC
	SEINFRA
	SEMAD
	SES
	SSP
	UEG





Categorias	Ouvidorias
<b>Classe B</b>	AGEHAB
	AGRODEFESA
	CODEGO
	EMATER
	GOIASFOMENTO
	GOIASPREV
	GOINFRA
	JUCEG
	METROBUS
	OVG
	PGE
	RETOMADA
	SEAPA
	SECC
	SECTI
SEEL	
SGG	





Categorias	Ouvidorias
<b>Classe C</b>	ABC
	CEASA
	CELGPAR
	FAPEG
	GOIASTELECOM
	GOIÁS TURISMO
	GOIASGÁS
	GOIÁSPARCEIRAS
	IQUEGO
	LAGO AZUL
	BrC-PREVCOM
	SECAMI
	SECOM
	SEDF
	SEGOV
	SERINT
	SIC
VICE	





## 7. DO ESCOPO DA AVALIAÇÃO

As atividades objeto desta avaliação feitas para fins de premiação foram divididas em dois escopos:

a) Indicadores de Ouvidoria: Os indicadores de ouvidoria são métricas usadas para avaliar o desempenho e a eficácia das atividades da ouvidoria. O monitoramento desses indicadores permite à ouvidoria identificar áreas de melhoria e garantir a prestação de um serviço de alta qualidade aos cidadãos. Os indicadores são coletados a partir das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias – SGOe. Também serão considerados indicadores relacionados às capacitações dos órgãos em assuntos correlatos à atividade de ouvidoria. Para efeitos de avaliação dos indicadores será considerado todo o exercício de 2024.

b) Programa de Maturidade das Ouvidorias: O Programa de Maturidade das Ouvidorias é um conjunto de práticas recomendadas destinadas a serem incorporadas pelo órgão público, visando assegurar a continuidade dos benefícios já alcançados e prevenir retrocessos nos resultados, mesmo diante de mudanças de gestão. O objetivo é integrar essas práticas à cultura da Pasta e de seus serviços. Esta avaliação será realizada ao longo do segundo semestre de 2024, conforme cronograma estabelecido.

### Eixo 1: Indicadores de Ouvidoria

Para efeitos desta premiação, os indicadores a serem avaliados são:

#### **Indicador: Tempo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria do órgão (TMR)**

<b>Atividade avaliativa (A):</b>	Prazo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria do órgão
<b>Critério (B):</b>	Prazo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria da Classe.
<b>Pontuação Máxima (C):</b>	5
<b>Pontuação Obtida:</b>	$TMR = (1 - (A-B) \times 0,05) \times C$
<b>O que se pretende:</b>	Encorajar as ouvidorias a alcançarem prazos médios de resposta às manifestações de ouvidoria inferiores à média do Estado. Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: a cada dia além da média da Classe avaliada, será aplicado um deságio de 5% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que a média interna do órgão (A) for menor do que a média do Estado (B), o quesito receberá pontuação máxima.





**Indicador: Resolutividade das respostas às manifestações de ouvidoria (RES)**

<b>Atividade avaliativa (A):</b>	Resolutividade das respostas às manifestações de ouvidoria: a Resolutividade é quantificada a partir da resposta dada pelo manifestante à pergunta da Pesquisa de Satisfação: Sua demanda foi resolvida?  Resolutividade = $(0,5 \times \text{Total de Respostas Parcialmente} + \text{Total de Respostas Sim})$
<b>Critério (B):</b>	Total de Pesquisas Respondidas
<b>Pontuação Máxima (C):</b>	5
<b>Pontuação Obtida:</b>	$RES = (1 - (A-B) \times 0,10) \times C$
<b>O que se pretende:</b>	<p>O indicador de Resolutividade nas respostas às manifestações de ouvidoria pretende medir a eficácia do serviço prestado pela ouvidoria em resolver as demandas dos manifestantes. Ele quantifica o número de demandas que foram efetivamente resolvidas em relação ao total de manifestações recebidas.</p> <p>Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: diferença entre a média do órgão e a média da Classe avaliada, será aplicado um deságio de 10% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que a média da nota do órgão (A) for maior do que a média da Classe (B), o quesito receberá pontuação máxima.</p>







**Indicador: Nota de Recomendação (NR)**

<b>Atividade avaliativa (A):</b>	<p>Média da Nota de Recomendação obtida pela ouvidoria com base na Pesquisa de Satisfação realizada. 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.</p> <p>Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: diferença entre a média do órgão e a média da Classe avaliada, será aplicado um deságio de 10% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que a média da nota do órgão (A) for maior do que a média da Classe (B), o quesito receberá pontuação máxima.</p>
<b>Critério (B):</b>	Média da Nota de Recomendação obtida pelo grupo.
<b>Pontuação Máxima (C):</b>	5
<b>Pontuação Obtida:</b>	$NR = (1 - (A-B) \times 0,10) \times C$
<b>O que se pretende:</b>	<p>A Nota de Recomendação é utilizada para avaliar o nível de satisfação e confiança dos usuários em relação aos serviços prestados pela ouvidoria. Ela reflete a percepção dos manifestantes sobre aspectos como qualidade do atendimento, eficácia na resolução de problemas e cortesia no tratamento. Essa nota indica se os usuários estão satisfeitos o suficiente para recomendar a ouvidoria a outras pessoas. Assim, a Nota de Recomendação é uma medida essencial para avaliar a eficiência e eficácia da ouvidoria, identificando pontos fortes e áreas de melhoria e contribuindo para a busca pela excelência no atendimento ao público.</p>





### Indicador: Respostas Insatisfatórias (RI)

<b>Atividade avaliativa (A):</b>	<p>Total de Respostas Insatisfatórias do órgão.</p> <p>Uma resposta é considerada insatisfatória quando o manifestante a reabre após receber a resposta conclusiva.</p> <p>Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: da diferença entre a média do órgão e a média da Classe, será aplicado um deságio de 10% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que o resultado de respostas insatisfatórias do órgão (A) for menor do que a média da Classe (B), o quesito receberá pontuação máxima.</p>
<b>Critério (B):</b>	Total de manifestações recebidas pelo órgão.
<b>Pontuação Máxima (C):</b>	5
<b>Pontuação Obtida:</b>	$RI = (1 - (A-B) \times 0,10) \times C$
<b>O que se pretende:</b>	<p>Calcular a proporção de respostas consideradas insatisfatórias em relação ao total de manifestações, oferecendo uma medida quantitativa da eficácia do serviço prestado pela ouvidoria em atender adequadamente às demandas dos usuários em sua primeira resposta.</p> <p>Quanto menor for o valor resultante da fórmula, maior será a eficiência da ouvidoria em fornecer respostas satisfatórias aos manifestantes em sua primeira interação.</p>





### Indicador: Pesquisas Respondidas

<b>Atividade avaliativa (A):</b>	Total de Pesquisas Respondidas
<b>Critério (B):</b>	<p>Total de Manifestações do Órgão.</p> <p>Para efeitos deste cálculo não são levados em consideração as manifestações anônimas.</p> <p>Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: da diferença entre a média do órgão e a média do Estado, será aplicado um deságio de 10% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que o resultado do órgão (A) for maior do que a média da Classe (B), o quesito receberá pontuação máxima.</p>
<b>Pontuação Máxima (C):</b>	$NR = (1 - (A-B) \times 0,10) \times C$
<b>Pontuação Obtida:</b>	4
<b>O que se pretende:</b>	Medir a proporção de pesquisas de satisfação respondidas durante um determinado período em relação ao total de manifestações identificadas recebidas pelo órgão. Essa medida busca avaliar a taxa de participação dos usuários na pesquisa de satisfação, refletindo o engajamento e o interesse em fornecer feedback sobre a qualidade do serviço prestado pela ouvidoria. Quanto maior for o percentual de pesquisas respondidas, maior será a representatividade das opiniões dos usuários na avaliação do desempenho da ouvidoria e sua capacidade de identificar áreas de melhoria e promover a excelência no atendimento ao público.





### Indicador: Pesquisas Respondidas

<b>Atividade avaliativa (A):</b>	Total de Pesquisas Respondidas
<b>Critério (B):</b>	<p>Total de Manifestações do Órgão.</p> <p>Para efeitos deste cálculo não são levados em consideração as manifestações anônimas.</p> <p>Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: da diferença entre a média do órgão e a média do Estado, será aplicado um deságio de 10% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que o resultado do órgão (A) for maior do que a média da Classe (B), o quesito receberá pontuação máxima.</p>
<b>Pontuação Máxima (C):</b>	$NR = (1 - (A-B) \times 0,10) \times C$
<b>Pontuação Obtida:</b>	4
<b>O que se pretende:</b>	Medir a proporção de pesquisas de satisfação respondidas durante um determinado período em relação ao total de manifestações identificadas recebidas pelo órgão. Essa medida busca avaliar a taxa de participação dos usuários na pesquisa de satisfação, refletindo o engajamento e o interesse em fornecer feedback sobre a qualidade do serviço prestado pela ouvidoria. Quanto maior for o percentual de pesquisas respondidas, maior será a representatividade das opiniões dos usuários na avaliação do desempenho da ouvidoria e sua capacidade de identificar áreas de melhoria e promover a excelência no atendimento ao público.





**Indicador: Capacitação no curso “Ouvidoria Pública, o que você tem a ver com isso?”**

<b>Atividade avaliativa (A):</b>	Número de titulares das unidades administrativas básicas e complementares capacitados no curso “Ouvidoria Pública, o que você tem a ver com isso?”, observados os critérios especificados na coluna (B).
<b>Critério (B):</b>	Total de titulares das unidades administrativas básicas e complementares, ou equivalentes para as empresas públicas, conforme critérios abaixo:  1. Órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional:  1.1 Estrutura básica: todos os cargos;  1.2 Estrutura complementar: símbolo DAI-1 - todos os cargos.  2. Empresas públicas:  2.1 Estrutura básica: alta gestão;  2.2 Estrutura complementar: considerar cargos de gerência ou equivalente.
<b>Pontuação Máxima (C):</b>	3
<b>Pontuação Obtida:</b>	$Ouv = (A / B) * C$
<b>O que se pretende:</b>	Medir o número de capacitações realizadas para os titulares das unidades administrativas básicas e complementares no curso “Ouvidoria Pública, o que você tem a ver com isso?”. Essa medida busca avaliar o compromisso e o investimento da instituição na qualificação dos servidores, visando aprimorar suas habilidades e conhecimentos sobre o funcionamento e a importância da ouvidoria pública.  Para verificar turmas disponíveis, acesse: <a href="http://www.escoladegoverno.go.gov.br/">http://www.escoladegoverno.go.gov.br/</a>  Obs.: Serão aceitos os cursos já realizados nos anos anteriores.





## **Eixo 2: Programa de Maturidade das Ouvidorias**

O Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas (PMOP) foi concebido e elaborado no período de 2018 a 2020. É relevante salientar que, em 2020, inspirado no Índice de Avaliação de Capacidade de Maturidade (IA-CM), houve uma adaptação de seu formato para se adequar ao contexto específico da atividade de ouvidoria. Esse ajuste permitiu uma avaliação mais precisa e alinhada às necessidades e características das Ouvidorias, garantindo uma abordagem mais eficaz para o aprimoramento das ouvidorias públicas. O Programa foi implementado em um piloto em 2021 inicialmente em um grupo de 12 ouvidorias, seguido pela aplicação, em 2022, nas 47 Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo.

Cada uma das 37 Boas Práticas Institucionalizadas (BPIs) está subdividida em 5 Níveis de Maturidade e 6 áreas, abrangendo **Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria, Gerenciamento de Pessoas, Práticas Profissionais, Gerenciamento do Desempenho e Compromissos, Cultura e Relacionamento Organizacional e Estruturas de Governança.**

Cada BPI possui uma descrição de objetivo, atividades essenciais que definem a boa prática, e o propósito da avaliação, com verificações para determinar a execução e institucionalização da boa prática. O **Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas** é um conjunto de práticas recomendadas destinadas a serem incorporadas pelo órgão público, visando assegurar a continuidade dos benefícios já alcançados e prevenir retrocessos nos resultados, mesmo diante de mudanças de gestão. O objetivo é integrar essas práticas à cultura da Pasta e de seus serviços.

## **8. DA MATRIZ DE AVALIAÇÃO**

A matriz de avaliação do Prêmio de Ouvidoria Pública (checklist) está dividido em “dimensões”, “critérios” e “itens de avaliação” sendo:

**a) Dimensões:** são os assuntos objetos de análise relacionado aos indicadores e as boas práticas institucionalizáveis distribuídas 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.





**b) Critérios:** são quesitos a serem avaliados pelas Ouvidorias, ou seja, as perguntas feitas na avaliação da maturidade da Ouvidoria. As respostas a essas perguntas serão avaliadas de forma objetiva, do tipo: “Atende”, “Não Atende” ou “Não se Aplica”. Além destes critérios também serão avaliados alguns indicadores monitorados a partir do Sistema de Gestão de Ouvidorias e indicadores relacionados à qualificação das equipes técnicas dos órgãos. Os critérios são classificados em essenciais, obrigatórios e recomendados de acordo com o grau de relevância e exigibilidade:

- **Obrigatórios:** são os indicadores avaliados a partir do Sistema de Gestão de Ouvidorias e indicadores relacionados à qualificação das equipes técnicas dos órgãos.

- **Essenciais:** são as boas práticas institucionalizáveis relacionadas ao Nível 2 do Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas.

- **Recomendados:** são as boas práticas institucionalizáveis relacionadas ao Nível 3 do Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas.

**c) Itens de avaliação:** em cada critério, conforme a exigibilidade do mesmo, serão analisados quanto à medição (no caso dos indicadores) e atendimento ao critério para as demais áreas avaliadas.

Considerando aspectos próprios de cada classe (A, B e C), foram elaboradas a Matriz de Avaliação, com quantitativo e classificação específica dos critérios, conforme demonstrado na página seguinte.

TOTAL DE CRITÉRIOS	OBRIGATÓRIOS	ESSENCIAIS	RECOMENDADOS
47	7	26	14





O inteiro teor das matrizes de avaliação do Prêmio de Ouvidoria (checklists) serão disponibilizados no site da CGE-GO, bem como os manuais relacionados ao Programa de Maturidade das Ouvidorias (itens essenciais e recomendados) avaliado nesta edição do Prêmio.

## 9. DA FÓRMULA PARA CÁLCULO DO ÍNDICE

O Nota Geral da Ouvidoria (NGO) será apurado por meio do somatório das notas da auto avaliação e da medição dos indicadores a partir do Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe) e qualificação dos servidores da pasta.

Para cada critério de avaliação da ouvidoria, é designada uma pontuação específica. Essa pontuação reflete a importância e a relevância do critério dentro do processo de avaliação.

A fórmula utilizada para calcular a Nota Geral de Ouvidoria (NGO) é uma média ponderada das notas atribuídas a cada critério avaliado. Cada critério possui um peso específico, indicado pela sua importância relativa na avaliação.

#	DIMENSÕES	PESOS
1	Indicadores	40%
2	Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	10%
3	Gerenciamento de Pessoas	10%
4	Práticas Profissionais	10%
5	Gerenciamento do Desempenho e de Compromissos	10%
6	Cultura e Relacionamento Organizacional	10%
7	Estruturas de Governança.	10%







Esses pesos são aplicados às respectivas notas e somados, resultando em uma pontuação final. Assim, a fórmula calcula é a média ponderada das notas, levando em consideração a relevância de cada critério para a avaliação global da ouvidoria.

Para o cálculo da **Nota Geral da Ouvidoria (NGO)**, deverá ser considerado a seguinte fórmula:

$$NGO = (0,4 \times N1 + 0,10 \times N2 + 0,10 \times N3 + 0,10 \times N4 + 0,10 \times N5 + 0,10 \times N6 + 0,10 \times N7) \times 100$$

Onde Ni = (Soma de pontos obtidos naquela dimensão / Total de pontos daquela dimensão)

Para efeitos de cálculo:

- **Classe A:** o Ni será a soma dos pontos dos itens Essencial e Recomendável em cada Dimensão.

- **Classes B e C:** o Ni será a soma dos pontos dos itens Essencial em cada Dimensão.

Para efeitos de cálculos dos percentuais alcançados nos critérios segundo a classificação - Essencial e Recomendável, devemos aplicar as seguintes fórmulas:

$$\%Essencial = (\text{Pontuação Obtida itens essenciais} / \text{Pontuação Total itens essenciais}) * 100$$

$$\%Recomendável = (\text{Pontuação Obtida itens recomendáveis} / \text{Pontuação Total itens recomendáveis}) * 100$$

As fórmulas acima calculam a porcentagem da pontuação obtida em relação à pontuação total para os itens essenciais e recomendáveis. Permitindo uma avaliação mais detalhada do desempenho da ouvidoria em cada categoria. Para os itens essenciais, a porcentagem é calculada dividindo a pontuação obtida pelos itens essenciais pela pontuação total desses itens e, em seguida, multiplicando por 100. O mesmo processo é aplicado aos itens recomendáveis para calcular a porcentagem correspondente. Esses cálculos fornecem uma compreensão clara do desempenho da ouvidoria em relação aos diferentes aspectos avaliados.





A pontuação detalhada para cada critério avaliado em cada dimensão será disponibilizada na Matriz de Avaliação do Prêmio de Ouvidoria Pública. Esta matriz fornecerá uma visão abrangente das pontuações atribuídas a cada critério específico dentro de cada dimensão, permitindo uma análise detalhada do desempenho da ouvidoria em todos os aspectos avaliados.

## 10. DOS NÍVEIS DA PREMIAÇÃO

As Ouvidorias avaliadas serão classificadas de acordo com sua classe, determinada pelos índices obtidos, que variam de 0 a 100%, como ilustrado nas tabelas a seguir:

**Para a classe A:**

FAIXA DE PREMIAÇÃO	NÍVEL MÍNIMO DE ATENDIMENTO	REQUISITO ADICIONAL
<b>Diamante</b>	Entre 90 e 100 pontos	100% dos critérios essenciais e 100% dos critérios recomendados
<b>Ouro</b>	Entre 80 e 89 pontos	100% dos critérios essenciais e 80% dos critérios recomendados
<b>Prata</b>	Entre 60 e 79 pontos	100% dos critérios essenciais e 50% dos critérios recomendados
<b>Intermediário</b>	Entre 50 e 59	Menos de 100% dos critérios essenciais
<b>Básico</b>	Entre 30 e 49	-
<b>Inicial</b>	Entre 0 e 30 pontos	-





Para a classe B e C:

<b>FAIXA DE PREMIAÇÃO</b>	<b>NÍVEL MÍNIMO DE ATENDIMENTO</b>	<b>REQUISITO ADICIONAL</b>
<b>Diamante</b>	Entre 90 e 100 pontos	100% dos critérios essenciais e 30% dos critérios recomendados
<b>Ouro</b>	Entre 80 e 89 pontos	100% dos critérios essenciais
<b>Prata</b>	Entre 60 e 79 pontos	80% dos critérios essenciais
<b>Intermediário</b>	Entre 50 e 59	-
<b>Básico</b>	Entre 30 e 49	-
<b>Inicial</b>	Entre 0 e 30 pontos	-





## 11. DAS ETAPAS DO PRÊMIO

**11.1 Lançamento:** todos participantes serão comunicados do lançamento do presente regulamento via processo SEI. Será disponibilizado no sítio eletrônico da Controladoria-Geral do Estado de Goiás, em página específica, o regulamento do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás, com links de acesso aos formulários de preenchimento obrigatório.

**11.2. Capacitações:** além das capacitações específicas, conforme o quesito, ofertadas ao longo do exercício em parceria com a Escola de Governo, poderão ser prestadas consultorias de facilitação e reuniões de alinhamento pela Equipe Técnica da CGE para as pastas participantes do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás.

**11.3 Abertura do Prazo para verificação da Maturidade das Ouvidorias:** Inicia-se o período para que as ouvidorias preencham uma autoavaliação de Maturidade, de acordo com seu nível, por meio de um formulário disponibilizado. Este processo é fundamental para a análise e o aprimoramento contínuo das Ouvidorias, permitindo uma compreensão mais precisa de seu desenvolvimento e identificação de áreas de melhoria.

**11.4 Apuração do Programa de Maturidade:** A Equipe Técnica da CGE será responsável por realizar a análise dos critérios listados nos Manuais de Maturidade dos Níveis 2 e 3, os quais estão anexados a este regulamento. Durante essa fase de apuração, poderão ser conduzidas diligências para verificar a validade dos critérios avaliados durante a autoavaliação. Este processo garante uma avaliação rigorosa e justa do Programa de Maturidade, assegurando que as Ouvidorias atinjam os padrões desejados e identificando oportunidades de aprimoramento.

**11.5 Divulgação do Resultado Preliminar da Maturidade:** ao final da avaliação de Maturidade das Ouvidorias, realizada pela Equipe Técnica da CGE, será divulgado o resultado preliminar no dia 31/10/2024.

**11.6 Interposição de recursos relacionados ao Programa de Maturidade:** após a divulgação do resultado preliminar da avaliação de Maturidade das Ouvidorias, caso haja discordância em relação a qualquer quesito avaliado, será concedida a oportunidade de interpor recursos. Os recursos devem ser submetidos via SEI e enviados via ofício para a unidade nº 05477-GEOUV (Gerência de Ouvidoria da CGE) até a data de 14/11/2024.





**11.7 Apuração dos Indicadores:** A apuração dos indicadores ocorrerá após o término do exercício de 2024, considerando os resultados obtidos ao longo do ano e baseando-se nos critérios estabelecidos, utilizando os dados fornecidos pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

**11.8 Divulgação do Resultado:** o anúncio dos resultados individuais do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás será realizado na data 10/03/2025. Os premiados, juntamente com os níveis alcançados na avaliação dos quesitos, serão revelados exclusivamente durante a solenidade de premiação, em data a ser marcada posteriormente.

**11.9 Solenidade de Premiação:** a cerimônia de premiação do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás ocorrerá em março/2025, em data a ser definida, próxima as celebrações do Dia do Ouvidor, em local e horário determinados pela CGE. As instruções para inscrição e participação na solenidade serão divulgadas com antecedência apropriada.

## 12. DO CRONOGRAMA

### Etapas da premiação





### **13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Caberá à Equipe Técnica da CGE solucionar quaisquer casos omissos neste regulamento. Fatos supervenientes que digam respeito aos avaliados não descaracterizam o trabalho realizado. No entanto, a qualquer tempo, caso tais fatos afrontem os princípios da administração pública, em especial a moralidade, serão submetidos às instâncias superiores da Controladoria-Geral do Estado para deliberação de manutenção ou não da nota obtida ou da premiação.

Quaisquer dúvidas sobre este Regulamento e as metodologias poderão ser esclarecidas via e-mail [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br), por telefone (62) 3201-5328 e/ou presencialmente, em horário a combinar, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Ala Oeste, sala da Gerência de Ouvidoria.

