

**Ouvidoria GO**

**Maturidade  
em Ouvidoria -  
Manual do  
Nível 2  
(Edição 2024)**

**CGE**  
Controladoria  
Geral do Estado



# 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 OUVIDORIA GERAL**

DIEGO RAMALHO FREITAS

CONTATO: 3201 5377

E-MAIL: DIEGO.RAMALHO@GOIAS.GOV.BR

### **SUPERINTENDENTE DA CONTROLADORIA ESPECIALIZADA EM PARTICIPAÇÃO CIDADÃ**

WEYK WAGNE BARBOSA GOMES

CONTATO: 3201 5377

E-MAIL: WEYK.GOMES@GOIAS.GOV.BR

### **ELABORAÇÃO:**

ANDREI AZEVEDO DE SOUZA DA CUNHA LIMA

DENILSON MARINHO NETO

RICARDO GONÇALVES SANTANA

PARA INFORMAR SOBRE A NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE MANUAL:

GERÊNCIA DE OUVIDORIA DA CGE - EMAIL: OUVIDORIA@GOIAS.GOV.BR

# Sumário

<b>01</b>	<b>—</b>	<b>Apresentação</b>	<b>P. 4</b>
<b>02</b>	<b>—</b>	<b>Etapas da certificação</b>	<b>P. 6</b>
<b>03</b>	<b>—</b>	<b>Como o questionário foi construído?</b>	<b>P. 8</b>
<b>04</b>	<b>—</b>	<b>Questionário e evidências</b>	<b>P. 9</b>
<b>05</b>	<b>—</b>	<b>Critérios de avaliação e recursos</b>	<b>P. 32</b>
<b>06</b>	<b>—</b>	<b>Conclusão</b>	<b>P. 33</b>

# 1. Apresentação

Este manual contém informações sobre o Programa de Maturidade das Ouvidorias do Estado de Goiás, coordenado pela Controladoria Especializada em Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado (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 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 deste manual é orientar as Ouvidorias Setoriais e Adjuntas a alcançarem o **nível 2** de maturidade por meio da avaliação de práticas que dizem respeito à infraestrutura das instituições do governo estadual.

A participação das ouvidorias no Programa de Maturidade é **compulsória**, tendo em vista atribuição da 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, 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 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 à 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. Publicação do resultado final no site da CGE.

O formulário de autoavaliação do **Programa de Maturidade de Ouvidorias** será disponibilizado para todas as unidades da administração pública estadual através do **Sistema de Avaliação do Índice de Transparência - SISLAI** (<http://www.sislai.go.gov.br/>) a partir de **24/09/2024**.

Na sequência, será realizada uma reunião de alinhamento, com a presença de todas as ouvidoras e ouvidores, no dia **25/09/2024** (link para a reunião será divulgado para as ouvidorias por WhatsApp - grupo Ouvidoria Notícias). Na ocasião, a equipe da CGE apresentará os objetivos que se espera alcançar a partir de sua execução.

A partir de **02/10/2024**, a equipe da CGE oferecerá sessões de atendimento online com os ouvidores para orientar as instituições sobre como se adequem aos indicadores do Programa. Serão realizadas quatro sessões, conforme cronograma do Prêmio de Ouvidorias Públicas. 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 ao formulário precisam comparecer.

As ouvidorias devem concluir a autoavaliação no SISLAI até **18/12/2024**, quando a equipe técnica da Ouvidoria-Geral dará início à etapa de análise dos resultados.

### **Cronograma de execução do Programa de Maturidade**

<b>AÇÃO</b>	<b>DATA</b>
Liberação do Sistema para responder à autoavaliação de Maturidade	24/09/24
Primeira reunião de alinhamento com Ouvidores Setoriais e Adjuntos	25/09/24
Primeira sessão de atendimento	02/10/24
Segunda sessão de atendimento	09/10/24
Terceira sessão de atendimento	23/10/24
Quarta sessão de atendimento	13/11/24
Data limite para responder ao formulário - SISLAI	18/12/24
Divulgação dos Resultados Preliminares (Itens 2, 3, 4, 5, 6, 7 - Matriz de Avaliação do Prêmio)	07/02/25
Abertura de prazo para interposição de recursos	10/02/25
Final do Prazo para interposição de recursos	14/02/25
Apuração dos Indicadores relacionados ao Prêmio de Ouvidoria (Item 1 - Matriz de Avaliação do Prêmio)	20/02/25
Entrega da premiação	março/2025

### 3. Como o questionário foi construído?

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

Ao todo, são 37 Boas Práticas Institucionalizáveis – BPIs, distribuídas em cinco Níveis de Maturidade e em 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 **26 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, sendo considerada como Nível 2 de maturidade aquela ouvidoria que atingir 100% de aproveitamento nas respostas do formulário.

Em 2021, a Ouvidoria-Geral aplicou um questionário-teste a um grupo de 12 ouvidorias. As informações coletadas foram analisadas pela equipe da CGE, que avaliou a necessidade de excluir, adicionar ou reformular algumas perguntas, o que permitiu qualificar os critérios de avaliação.

## 4. Questionário e evidências

Como parte da avaliação do Prêmio de Ouvidorias Públicas 2024 e visando alcançar o Nível 2 de maturidade, as ouvidorias setoriais e adjuntas deverão responder a 26 questões com a seguinte sequência: pergunta, evidência, exemplo de resposta.

### Item 2.1

Ao entrar no prédio, encontram-se rapidamente placas indicativas da existência e direção do local da sala de ouvidoria?

### Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer uma evidência visual, como um vídeo ou uma foto, que demonstre claramente a presença de sinalização visível e adequada logo na entrada do prédio. Essa evidência deve mostrar que, ao acessar o local, é possível identificar facilmente a direção para a sala da ouvidoria, confirmando que as placas indicativas estão posicionadas de forma visível e funcional para os visitantes.

### Exemplo

Vídeo produzido pela Ouvidoria que ilustre o trajeto até a localização das placas indicativas da ouvidoria. O vídeo deve seguir o caminho que um visitante faria, com destaque para as placas que indicam claramente o local da sala de ouvidoria, demonstrando sua visibilidade e clareza.

## **Item 2.2**

Há pessoa na entrada do prédio responsável por fornecer informações?

### **Evidência**

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar uma evidência visual, como um vídeo ou uma foto, que mostre claramente a presença de uma pessoa na entrada do órgão com a função de fornecer informações aos visitantes. A evidência deve demonstrar que essa pessoa está disponível e acessível, confirmando a existência de um ponto de atendimento na recepção ou na entrada do edifício.

### **Exemplo**

Uma foto ou vídeo da recepção do órgão que mostre o atendente ou recepcionista em sua posição na entrada do prédio. O vídeo pode começar mostrando a entrada do edifício e, em seguida, focar na pessoa que está à disposição para orientar os visitantes, garantindo que eles possam facilmente obter as informações necessárias ao chegar ao local.

### **Item 2.3**

Há uma rota acessível entre a recepção e a sala de ouvidoria?

#### **Evidência**

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer uma evidência visual, como um vídeo ou uma série de fotos, que mostre claramente a existência de uma rota acessível entre a recepção e a sala da ouvidoria. A evidência deve destacar a presença de elementos como rampas, elevadores, corredores amplos e sinalização adequada que garantam acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida ou deficiências, conforme os requisitos de acessibilidade estabelecidos.

#### **Exemplo**

Vídeo produzido pela Ouvidoria, que comece na recepção do prédio e siga o percurso até a sala da ouvidoria, destacando os recursos de acessibilidade ao longo do caminho. O vídeo pode incluir a saída do elevador, a passagem por rampas ou corredores, e a visualização das placas indicativas que direcionam os visitantes à sala da ouvidoria, demonstrando que a rota é plenamente acessível para todos os usuários, independentemente de suas necessidades físicas.

#### **Item 2.4**

A sala de ouvidoria é próxima à entrada?

#### **Evidência**

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar uma evidência visual, como um vídeo ou uma foto, que comprove a proximidade da sala da ouvidoria em relação à entrada do prédio. A evidência deve mostrar o caminho desde a entrada principal até a sala da ouvidoria, destacando a facilidade de acesso e a curta distância percorrida, se aplicável.

#### **Exemplo**

Vídeo produzido pela Ouvidoria que inicie na entrada principal do prédio e mostre o percurso até a sala da ouvidoria, evidenciando a proximidade entre os dois pontos. O vídeo deve incluir a saída do elevador, se necessário, e o breve trajeto até a sala da ouvidoria, demonstrando que a sala está convenientemente localizada próxima à entrada, facilitando o acesso dos visitantes.

## Item 2.5

A ouvidoria possui número de telefone e endereço eletrônico (e-mail) de uso exclusivo?

### Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer o endereço eletrônico (link) onde essas informações podem ser verificadas, demonstrando que a ouvidoria possui um número de telefone e um e-mail dedicados exclusivamente para a Ouvidoria. A evidência deve permitir a visualização clara dessas informações de contato.

### Exemplo

Link para a página da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO): [Ouvidoria SES-GO](https://goias.gov.br/saude/ouvidoria/) (<https://goias.gov.br/saude/ouvidoria/>). A página deve exibir o número de telefone exclusivo da ouvidoria e o endereço de e-mail dedicado, garantindo que essas informações sejam de fácil acesso ao público.

#### Ouvidoria SUS

🕒 Publicado em 27 outubro 2016  
🕒 Última Atualização em 5 de fevereiro de 2024  
🏷️ Categoria Institucional

A Ouvidoria é um canal democrático de comunicação entre o cidadão(ã) e o gestor destinado a esclarecer dúvidas, receber elogios, sugestões, informações, reclamações e denúncias dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) que permite à Secretaria do Estado da Saúde melhorar a qualidade do atendimento prestado ao cidadão(ã).

É papel da Ouvidoria efetuar o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda, e o retorno ao cidadão, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

#### Realizar manifestação de ouvidoria via Controladoria Geral do Estado – CGE

[Acesse aqui](#)

#### Demais Canais de Atendimento da Ouvidoria do SUS / SES-GO

- **Telefone:** 0800 643 3700
- **E-mail:** [ouvidoria.saude@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@goias.gov.br)
- **Presencialmente:** Av. República do Líbano nº 1875, 2º andar, Edifício Vera Lúcia, no Setor Oeste, em Goiânia (atendimento de segunda a sexta, das 07h às 18h).
- **Via Web:** [OuvidorSus](#)
- **Ouvidorias dos Hospitais / Policlínicas do Estado**

#### Manifeste-se

##### Tipos de Manifestação

- **Elogio:** Satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.
- **Dúvidas:** Dúvidas referente ao Sistema Único de Saúde (SUS) e ações e programas de Saúde da Secretaria Estadual de Saúde (SES)
- **Sugestão:** Sugestões de ações e campanhas de saúde/ SUS.
- **Solicitação:** Relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/Sus. Não pode ser anônima ou sigilosa
- **Reclamação:** Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Denúncia:** Relato de irregularidades ou ilícito na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde / SUS.

Envie seu elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia.

#### Ouvidora

Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha  
E-mail: [ouvidoria.saude@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@goias.gov.br)

#### Ouvidoria Informa

Acompanhe os Indicadores e relatórios das manifestações registradas na Ouvidoria do SUS na SES-GO

- [Indicadores das Manifestações de Ouvidoria](#)
- [Relatórios da Ouvidoria](#)

## Item 2.6

O nome do titular da ouvidoria é publicado no site institucional?

### Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer o endereço eletrônico (link) onde o nome do titular da ouvidoria é publicado, permitindo que qualquer pessoa possa visualizar essa informação diretamente no site institucional. Isso garante transparência e facilita o contato direto com o responsável pela ouvidoria.

### Exemplo

Link para a página da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO) (<https://goias.gov.br/saude/ouvidoria/>). O link deve direcionar para a seção onde o nome do titular da ouvidoria está publicado, assegurando que essa informação esteja acessível ao público.

#### Ouvidoria SUS

Publicado em 27 outubro 2016  
Última Atualização em 5 de fevereiro de 2024  
Categoria Institucional

A Ouvidoria é um canal democrático de comunicação entre o cidadão(ã) e o gestor destinado a esclarecer dúvidas, receber elogios, sugestões, informações, reclamações e denúncias dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) que permite à Secretaria do Estado da Saúde melhorar a qualidade do atendimento prestado ao cidadão(ã).

É papel da Ouvidoria efetuar o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda, e o retorno ao cidadão, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

#### Realizar manifestação de ouvidoria via Controladoria Geral do Estado – CGE

[Acesse aqui](#)

#### Demais Canais de Atendimento da Ouvidoria do SUS / SES-GO

- **Telefone:** 0800 643 3700
- **E-mail:** [ouvidoria.saude@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@goias.gov.br)
- **Presencialmente:** Av. República do Líbano nº 1875, 2º andar, Edifício Vera Lúcia, no Setor Oeste, em Goiânia (atendimento de segunda a sexta, das 07h às 18h).
- **Via Web:** [OuvidorSus](#)
- **Ouvidorias dos Hospitais / Policlínicas do Estado**

#### Manifeste-se

##### Tipos de Manifestação

- **Elogio:** Satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.
- **Dúvidas:** Dúvidas referente ao Sistema Único de Saúde (SUS) e ações e programas de Saúde da Secretaria Estadual de Saúde (SES)
- **Sugestão:** Sugestões de ações e campanhas de saúde/ SUS.
- **Solicitação:** Relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/Sus. Não pode ser anônima ou sigilosa
- **Reclamação:** Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Denúncia:** Relato de irregularidades ou indício na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde / SUS.

Envie seu elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia.

#### Ouvidora

Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha  
E-mail: [ouvidoria.saude@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@goias.gov.br)

#### Ouvidoria Informa

Acompanhe os Indicadores e relatórios das manifestações registradas na Ouvidoria do SUS na SES-GO

- [Indicadores das Manifestações de Ouvidoria](#)
- [Relatórios da Ouvidoria](#)

## Item 2.7

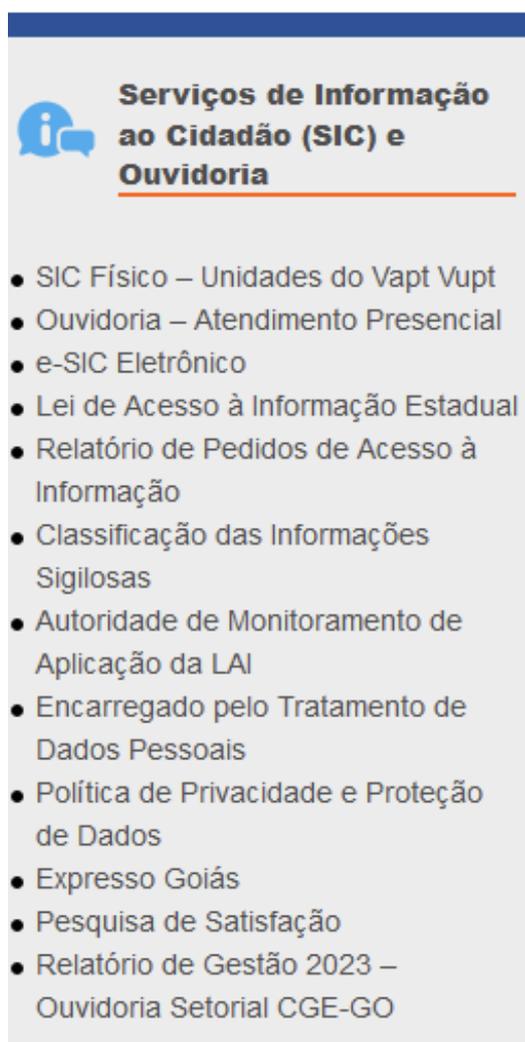
O relatório anual de gestão está publicado no site institucional, preferencialmente na área de Acesso à Informação, na seção de Serviço de Informações ao Cidadão e Ouvidoria?

### Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer o endereço eletrônico (link) onde o Relatório de Gestão está publicado, preferencialmente na área de Acesso à Informação, na seção de Serviço de Informações ao Cidadão e Ouvidoria do site institucional. Isso assegura que o relatório esteja acessível ao público, promovendo transparência e prestação de contas.

### Exemplo

Link para o site da Controladoria-Geral do Estado (CGE), na seção de Acesso à Informação, onde o Relatório de Gestão de 2023 pode ser acessado: [\[Link site CGE\]](#).



## Item 2.8

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

### Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer uma declaração formal do Ouvidor, confirmando que a quantidade e a qualidade dos equipamentos disponíveis são suficientes e adequadas para atender às demandas e necessidades operacionais da ouvidoria.

### Exemplo

Declaração assinada pelo Ouvidor, atestando que os equipamentos, como computadores, telefones, softwares, e outros recursos tecnológicos, estão em número suficiente e são de qualidade adequada para garantir a eficiência e eficácia no atendimento e na gestão das manifestações recebidas pela ouvidoria.



## Declaração

Item 2.8

Declaro que a quantidade e a qualidade dos equipamentos da Ouvidoria do(a) [órgão]

( ) atendem

( ) não atendem

às necessidades de trabalho da unidade.

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor  
Ouvidoria do(a) [órgão]

### Item 3.1

Mais da metade da equipe tem nível superior completo?

#### Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer uma declaração formal do Ouvidor que inclua os nomes dos servidores e confirme se mais da metade da equipe possui nível superior completo. A declaração deve especificar se o critério de qualificação acadêmica é atendido.

#### Exemplo

Declaração assinada pelo Ouvidor, listando os nomes dos servidores da ouvidoria e afirmando que mais de 50% da equipe possui nível superior completo. A declaração deve confirmar se a equipe atende a esse requisito.



### Declaração

Item 3.1

Declaro que mais da metade dos servidores da Ouvidoria do(a) [órgão] possuem nível de escolaridade superior completo.

Nome do servidor	Escolaridade/Curso

Goiânia, XX/XX/XXXX

### Item 3.2

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

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer uma declaração formal do Ouvidor que inclua os nomes dos servidores e confirme se todos completaram pelo menos dois dos cursos online mencionados. A declaração deve indicar claramente quais cursos foram realizados por cada servidor, atendendo aos requisitos estabelecidos.

### Exemplo

Declaração assinada pelo Ouvidor, listando os nomes dos servidores e especificando quais dos cursos online da ENAP foram concluídos por cada um. A declaração deve confirmar que todos os servidores participaram de pelo menos dois dos cursos citados, atendendo às exigências de capacitação para a equipe da ouvidoria.



### Declaração

Item 3.2

Declaro que todos os servidores da Ouvidoria do(a) [órgão] fizeram pelo menos dois dos cursos online da ENAP descritos abaixo sobre ouvidoria:

- 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?

Nome do servidor	Cursos

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor  
Ouvidoria do(a) [órgão]

### Item 3.3

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

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer uma declaração formal do Ouvidor confirmando que todos os servidores concluíram o curso “Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?” oferecido pelo Programa de Compliance Público, da Escola de Governo.

### Exemplo



### Declaração

Item 3.3

Declaro que todos os servidores da Ouvidoria do(a) [órgão] fizeram o curso da Escola de Governo “Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?”, do Programa de Compliance Público.

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor  
Ouvidoria do(a) [órgão]

#### **Item 4.1**

Todos os servidores fizeram o curso “Ética no Serviço Público, com Clóvis de Barros” ou o curso “O que o Agente Público precisa saber sobre Ética Pública?”, do Programa de Compliance Público da Escola de Governo?

#### **Evidência**

Declaração do Ouvidor com nomes dos servidores afirmando, se atende.

#### **Exemplo**

Declaração assinada pelo Ouvidor, listando os nomes dos servidores e confirmando que todos concluíram pelo menos um dos cursos do Programa de Compliance Público da Escola de Governo: “Ética no Serviço Público, com Clóvis de Barros” ou “O que o Agente Público Precisa Saber sobre Ética Pública?”. A declaração deve garantir que todos os membros da equipe atenderam aos requisitos de capacitação em ética pública.



## **Declaração**

*Item 4.1*

Declaro que todos os servidores da Ouvidoria do(a) [órgão] fizeram o curso da Escola de Governo “Ética no Serviço Público”, com Clóvis de Barros, do Programa de Compliance Público.

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor  
Ouvidoria do(a) [órgão]

## Item 4.2

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

### Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer um documento com as assinaturas eletrônicas dos servidores no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que comprove que todos os membros da equipe assinaram um Termo de Compromisso específico para o exercício da atividade de ouvidoria. O documento deve estar acessível e detalhar as assinaturas dos servidores, atendendo aos requisitos estabelecidos.

### Exemplo

#### 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

### **Item 4.3**

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

#### **Evidência**

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar um documento formal, assinado pelo Ouvidor, que descreva o Procedimento Operacional padrão para a movimentação ou desligamento de servidores da ouvidoria. O documento deve detalhar os passos e protocolos a serem seguidos em caso de mudanças na equipe, assegurando que há um processo estruturado para garantir a continuidade e integridade das operações da ouvidoria.

#### **Exemplo**

##### **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.

#### Item 4.4

Todos que necessitam usar o Sistema de Ouvidoria possuem login e senha próprios?

#### Evidências

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer uma lista atualizada contendo os nomes dos servidores e os respectivos e-mails cadastrados no Sistema de Ouvidoria. A lista deve garantir que cada pessoa que precisa acessar o sistema possui um login e senha próprios, atendendo ao requisito de acesso individual e seguro.

#### Exemplo

Uma lista detalhada com os nomes dos servidores e os e-mails associados aos logins no Sistema de Ouvidoria. A lista deve mostrar que cada servidor tem suas próprias credenciais de acesso, garantindo a individualização e a segurança no uso do sistema.

Nome	e-mail
Andrei Azevedo de Souza da Cunha Lima	lima.andrei@gmail.com
<u>Denilson</u> Marinho Neto	denilson.marinho@goias.gov.br
Larissa Regina Bastos Marinho	larissa.marinho@goias.gov.br

## Item 4.5

Segurança da informação: os computadores do ambiente de trabalho estão configurados com proteção de tela a partir de 2 minutos de inatividade?

### Evidências

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer uma declaração formal do Ouvidor, confirmando que todos os computadores no ambiente de trabalho estão configurados para ativar a proteção de tela após 2 minutos de inatividade. A declaração deve assegurar que esta configuração está em vigor como parte das medidas de segurança da informação.

### Exemplo



### Declaração

Item 4.5

Declaro que todos os computadores do ambiente de trabalho da Ouvidoria do(a) [órgão] estão configurados para entrar em proteção de tela a partir de 2 minutos de inatividade.

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor  
Ouvidoria do(a) [órgão]

## **Item 4.6**

Há procedimento padrão para proteção de dados sigilosos?

### **Evidências**

A ouvidoria setorial deve fornecer um documento formal, assinado pelo Ouvidor, que descreva o Procedimento Operacional da ouvidoria para a proteção de dados sigilosos. O documento deve detalhar as práticas e medidas implementadas para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados sigilosos, assegurando que há um processo estruturado para proteger essas informações de acordo com as políticas e regulamentações aplicáveis.

### **Exemplo**

#### **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.

## Item 5.1

A Ouvidoria Setorial (**Classe A**) deve enviar ao chefe da pasta um relatório gerencial mensal até o 15º dia do mês seguinte, preferencialmente com indicadores relacionados às atividades essenciais da ouvidoria. Já as Ouvidorias Adjuntas (**Classes B e C**) devem apresentar esse relatório a cada quadrimestre. O relatório deve ser publicado no Portal da Transparência ou, alternativamente, em uma página própria da Ouvidoria. O relatório gerencial deve conter as seguintes informações:

1 - **Porcentual de Resolutividade das Respostas** (considera o porcentual de "sim" respondidos pelo cidadão/usuário à pergunta "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria)

2 - **Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria** (considera a média das notas dadas pelo cidadão/usuário, numa escala de 0 a 10, à pergunta "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria)

3 - **Prazo Médio de Resposta** (considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pelo órgão)

4 - **Porcentual de Respostas "Atende", "Atende Parcialmente" e "Não Atende"**, conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral nas respostas do órgão

5 - **Porcentual de Respostas Insatisfatórias** (considera o porcentual 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 do Estado, cujos valores servirão de referência para superação.

## Evidência

A ouvidoria deve apresentar o número do processo aberto no SEI que comprove o encaminhamento do relatório à direção da pasta. E fornecer o link para o Portal da Transparência ou em uma página própria da Ouvidoria do órgão onde estão os relatórios.

- **Para Ouvidorias Setoriais (Classe A):** Relatórios Mensais dos últimos 3 meses.
- **Para Ouvidorias Adjuntas (Classes B e C):** Relatório quadrimestral dos 1º e 2º quadrimestres de 2024.

## Exemplos

- Relatório Gerencial Ouvidoria Secretaria de Estado da Saúde de Goiás
  - <https://goias.gov.br/saude/wp-content/uploads/sites/34/files/ouvidoria/2024/relatorio-gerencial-abril.pdf>
- Relatórios Trimestrais de Maturidade de Ouvidorias - NÍVEL 2
  - <https://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/noticias/1334->

## Item 5.2

A indicação do ouvidor setorial atende os requisitos da norma estadual: Possui escolaridade de nível superior?

### Evidência

A ouvidoria deve fornecer uma declaração formal do Ouvidor confirmando que a indicação do ouvidor setorial possui escolaridade de nível superior, atendendo aos requisitos estabelecidos pela norma estadual. A declaração deve detalhar a formação acadêmica do ouvidor setorial para comprovar a conformidade com o critério.

### Exemplos



### Declaração

Item 5.2

Declaro que o ouvidor do(a) [órgão] possui escolaridade de nível superior.

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor  
Ouvidoria do(a) [órgão]

### Item 5.3

A indicação do ouvidor atende os requisitos da norma estadual: é servidor efetivo?

### Evidência

A ouvidoria deve fornecer uma declaração formal do Ouvidor confirmando que a indicação do ouvidor atende ao requisito de ser um servidor efetivo, conforme estabelecido pelo Decreto 10.466/2024.

### Exemplo



#### Declaração

Item 5.3

Declaro que o ouvidor do(a) [órgão] é servidor efetivo da administração pública.

Goânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor  
Ouvidoria do(a) [órgão]

### Pergunta 5.4

A indicação do ouvidor atende os requisitos da norma estadual: tem qualificação em atividade de ouvidoria?

### Evidência

Verificar se o ouvidor atende, **no mínimo**, aos requisitos dos itens 3.2 e 3.3. Isso implica que o ouvidor deve ter completado pelo menos dois dos cursos online da ENAP listados no item 3.2 e também ter feito o curso “Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?” do Programa de Compliance Público da Escola de Governo, conforme estabelecido no item 3.3.

### **Item 5.5**

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

#### **Evidência**

A ouvidoria setorial deve fornecer uma prova de que a pesquisa de satisfação interna está em andamento ou já foi concluída. Isso pode incluir um link para o formulário online da pesquisa ou os resultados da pesquisa. A pesquisa deve ser direcionada às áreas técnicas responsáveis por responder às manifestações e aos usuários internos dos serviços de ouvidoria.

#### **Exemplo**

- [Pesquisa\\_Ouvidoria\\_Interna\\_da\\_ANS\\_FINAL.indd \(www.gov.br\)](#)
  - <https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/pesquisa-ouvidoriainterna-2016.pdf>

## Item 6.1

A ouvidoria monitora a Carta de Serviços e, havendo necessidade, comunica setor responsável para atualização?

### Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve fornecer um extrato de manifestações filtrado pelo subassunto "Carta de Serviço" que demonstre o monitoramento e a comunicação com o setor responsável quando há necessidade de atualização. Na ausência de um sistema de filtragem, a ouvidoria deve apresentar uma declaração formal confirmando que realiza o monitoramento e a comunicação para garantir que a Carta de Serviços esteja atualizada.

### Exemplo

**Extrato de Manifestações:** Documento com o filtro aplicado no subassunto "Carta de Serviço", mostrando como a ouvidoria monitora e comunica o setor responsável para possíveis atualizações.



The screenshot shows the 'Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás' interface. The header includes the logo, the system name, the date 'Quinta-Feira, 24 de Março de 2022', and the user 'Alessandra Siqueira Lessa'. Below the header is a navigation menu with 'Manifestações' selected. A table displays a list of filtered manifestations with the following columns: Protocolo, Data Finalização, Data Revisão, Origem, Sigilo, Dias de vida, Dias da reativação, Atraso, Tipo, Município, Classificação, and Sub-Classificação.

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 Inativa	Teste

**Declaração:** Documento assinado pelo Ouvidor afirmando que a ouvidoria monitora a Carta de Serviços e, quando necessário, notifica o setor responsável para atualizações.

### 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.

## Item 6.2

Há definição de servidor responsável por esse processo?

### Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar uma declaração formal do Ouvidor informando que a designação de um servidor responsável por esse processo foi realizada. A declaração deve identificar o servidor designado e confirmar que ele é o responsável pelo processo em questão.

### Exemplo:

Declaração assinada pelo Ouvidor especificando o nome do servidor designado como responsável pelo processo, confirmando a designação e sua responsabilidade pelo processo.



|

**Declaração**

Item 6.2

Declaro que o(a) [órgão] designou servidor da Ouvidoria como responsável pelo processo de monitoramento da Carta de Serviços.

Nome do servidor
------------------

Golânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor  
Ouvidoria do(a) [órgão]

## Item 7.1

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

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar um documento protocolado no SEI e assinado pelo gestor da pasta. O documento deve confirmar a determinação da alta direção para o registro imediato de todas as manifestações no Sistema de Gestão de Ouvidoria ou em outro sistema aprovado, independentemente do canal de recebimento.

## Exemplo



### Modelo Ofício Circular - SGI

Itens 7,1 e 7,2

Às Unidades Administrativas Básicas e Complementares da Controladoria Geral do Estado - CGE

Assunto: Atribuições da Ouvidoria Setorial da CGE

Prezados(as) Senhores (as),

Em atendimento ao artigo 21 do Decreto Estadual nº 10.466/2024, as manifestações caracterizadas como reclamação, denúncia, elogio, sugestão e pedido de informação realizados pelo cidadão por qualquer canal de comunicação disponibilizado pela CGE deverão ser encaminhadas à Ouvidoria Setorial para devido registro e tratamento no Sistema de Ouvidoria do Estado.

Informamos ainda que a Ouvidoria Setorial goza de plena autonomia no exercício de suas atribuições, sendo-lhe assegurado o acesso a quaisquer unidades desta instituição, banco de dados, arquivos, documentos ou informações necessárias para o desempenho de suas funções. Quando solicitado, todas as unidades administrativas da CGE deverão prestar apoio e informações para subsidiar a Ouvidoria Setorial na resposta ao cidadão/usuário.

XXXXXXXXXX XXXXX  
Superintendência de Gestão Integrada

## Item 7.2

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

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar um documento protocolado no SEI, que confirme que a alta direção autorizou o livre acesso da Ouvidoria a todas as áreas e departamentos técnicos do órgão. Esse documento deve garantir que a Ouvidoria tenha acesso irrestrito às informações e recursos necessários para desempenhar suas funções de maneira eficaz.

## Exemplo



ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
OUVIDORIA SETORIAL

### Modelo Ofício Circular - SGI

Itens 7,1 e 7,2

Às Unidades Administrativas Básicas e Complementares da Controladoria Geral do Estado - CGE

Assunto: Atribuições da Ouvidoria Setorial da CGE

Prezados(as) Senhores (as),

Em atendimento ao artigo 21 do Decreto Estadual nº 10.466/2024, as manifestações caracterizadas como reclamação, denúncia, elogio, sugestão e pedido de informação realizados pelo cidadão por qualquer canal de comunicação disponibilizado pela CGE deverão ser encaminhadas à Ouvidoria Setorial para devido registro e tratamento no Sistema de Ouvidoria do Estado.

Informamos ainda que a Ouvidoria Setorial goza de plena autonomia no exercício de suas atribuições, sendo-lhe assegurado o acesso a quaisquer unidades desta instituição, banco de dados, arquivos, documentos ou informações necessárias para o desempenho de suas funções. Quando solicitado, todas as unidades administrativas da CGE deverão prestar apoio e informações para subsidiar a Ouvidoria Setorial na resposta ao cidadão/usuário.

XXXXXXXXXX XXXXX  
Superintendência de Gestão Integrada

## 5. Critérios da avaliação e recurso

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

De todo modo, as ouvidorias poderão interpor recurso contra o resultado preliminar da avaliação das respostas ao formulário da Maturidade entre os dias **10/02/25 e 14/02/2025**.

Para recorrer, a ouvidoria deverá utilizar o formulário que será disponibilizado no SISLAI assim que a Ouvidoria-Geral publicar o resultado preliminar.

Na elaboração do recurso, o ouvidor 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 dia da entrega do Prêmio de Ouvidoria Pública, em data a ser definida.

# Conclusão

"A implementação de uma ouvidoria madura e eficiente é um passo decisivo para fortalecer a transparência, a accountability e a participação cidadã em qualquer organização. Este manual foi desenvolvido para servir como um guia, alinhado às diretrizes da Open Government Partnership (OGP), visando promover práticas de governança aberta.

A ouvidoria tem o poder de transformar desafios em oportunidades de crescimento e aprendizado. Ela é essencial para garantir que a voz do cidadão seja ouvida, respeitada e valorizada, promovendo assim um ambiente colaborativo e responsivo.

Juntos, podemos construir uma sociedade onde a participação cidadã seja a base de um governo verdadeiramente aberto e eficiente. A sua voz importa!" sugestão para sua fala."

**DIEGO RAMALHO FREITAS**

**SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E OUVIDORIA GERAL**

**CGE**  
Controladoria  
Geral do Estado

