

Ouvidoria GO

Maturidade em Ouvidoria - Manual do Nível 3 (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

01	– Apresentação	P. 4
02	– Etapas da certificação	P. 6
03	– Como o questionário foi construído?	P. 8
04	– Questionário e evidências	P. 9
05	– Critérios de avaliação e recursos	P. 16
06	– Conclusão	P. 17

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 às Ouvidorias Setoriais e Adjuntas a alcançarem o **nível 3** de maturidade por meio da avaliação de práticas que dizem respeito ao funcionamento 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 3**, as instituições devem atender, além daqueles previstos no nível 2, aos seguintes objetivos previstos na Matriz de Maturidade:

- 3.1 Garantir ambientes para recepção, registro de denúncias e conciliação;
- 3.2 Disponibilizar a posição da Ouvidoria Setorial no organograma;
- 3.3 Garantir que os profissionais sejam qualificados;

- 3.4 Garantir formação da equipe;
- 3.5 Compartilhar demandas com a transparência ativa;
- 3.6 Estabelecer plano de negócios da Ouvidoria Setorial;
- 3.7 Compartilhar relatórios com informações gerenciais da organização;
- 3.8 Estabelecer padrão de atendimento para toda a organização;
- 3.9 Garantir que o ouvidor tenha acesso à autoridade de mais alto nível;
- 3.10 Garantir apoio da alta gestão para a atividade de ouvidoria.

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 Plano de cargos e salários, progressões, etc. BPI 5.2	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 Ouvidor aconselha e influencia a mais Alta Gestão - BPI 5.6	Independência, poder e autoridade da Atividade de Ouvidoria - BPI 5.9 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 Processos documentados - BPI 4.3	Integração de medidas de custo com as de desempenho - BPI 4.5	Conciliação entre adm pública e usuário de serviços públicos - BPI 4.7 Eventos com o público externo por ano e parcerias com Instituições - BPI 4.6	Participação no planejamento do órgão - BPI 4.9 Mecanismos de financiamento e controle de custos - BPI 4.8
Nível 3 – Integrado	Depto. De Ouvidoria no Organograma - BPI 3.2 Ambientes para recepção, registro de denúncias e conciliação - BPI 3.1	Formação de equipe - BPI 3.4 Profissionais qualificados - BPI 3.3	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 Compartilhamento de relatórios com informações gerenciais da organização - BPI 3.7	Apoio da alta gestão para a atividade de ouvidoria - BPI 3.10 Ouvidor tem acesso à Autoridade de Mais Alto Nível - BPI 3.9
Nível 2 – Infraestrutura	Sala de Ouvidoria equipada - BPI 2.2 Acesso à Ouvidoria - BPI 2.1	Desenvolvimento profissional individual - BPI 2.4 Pessoas recrutadas de acordo com a demanda - BPI 2.3	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 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. Comunicação do resultado final às ouvidorias.

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 adequarem 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 o 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

AÇÃO	DATA
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 em 2021 para um grupo de 12 ouvidorias e em 2022 para as 47 Ouvidorias do Poder Executivo. Com a reformulação da estrutura e criação das ouvidorias setoriais, em 2024 serão avaliadas **obrigatoriamente** no nível 3 do Programa as 15 ouvidorias setoriais, sendo facultativo às ouvidorias adjuntas o cumprimento dos itens indicados.

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 3 do Programa consiste em **14 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 3 de maturidade aquela Ouvidoria Setorial que atingir 100% de aproveitamento nas respostas do formulário.

4. Questionário e evidências

Como parte da avaliação do Prêmio de Ouvidorias Públicas e visando alcançar o Nível 3 de maturidade, as ouvidorias setoriais deverão responder 14 questões. Na sequência exibimos, pela ordem, para o nível 3: pergunta, evidência, exemplo de resposta.

Item 2.9

Há ambientes de recepção, registro presencial de denúncias e conciliação, para o atendimento ao público, na Ouvidoria?

Evidência

A ouvidoria deve possuir uma sala exclusiva para o registro de manifestações e para a realização de conciliações. A evidência deve incluir registros fotográficos ou em vídeo que comprovem a existência e a adequação desses ambientes.

Exemplo:

Registro Fotográfico ou vídeo: Fotos da sala dedicada ao registro presencial de denúncias e à conciliação, mostrando a infraestrutura e as condições de atendimento ao público.

Item 2.10

Os ambientes estão adequados, contendo a mobília necessária e, no caso de registro presencial de denúncias, o isolamento suficiente para a discricção?

Evidência

A ouvidoria deve possuir uma sala exclusiva para o registro de manifestações e para a realização de conciliações, que esteja equipada com a mobília necessária e garanta a discricção no registro presencial de denúncias. A evidência deve incluir registros fotográficos ou em vídeo que demonstrem a adequação e o isolamento dos ambientes para garantir a privacidade e o conforto dos usuários.

Item 3.4

Ouvidor tem formação em Compliance?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma declaração confirmando que o ouvidor concluiu, até **31/12/2024**, no mínimo 30% das horas exigidas para a formação na Certificação em Compliance Público. A declaração deve especificar a porcentagem de horas completadas e referenciar o Programa de Certificação em Compliance Público disponível no site do governo.

- Programa de Certificação em Compliance Público
 - <https://goias.gov.br/administracao/programa-de-certificacao-em-compliance-publico/>

Item 3.5

Ouvidor tem formação em Ouvidoria?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma declaração confirmando que o ouvidor concluiu, até **31/12/2024**, no mínimo 30% das horas exigidas para a certificação em Ouvidoria pela ENAP. A declaração deve especificar a porcentagem de horas completadas e referenciar o Programa de Certificação em Ouvidoria da ENAP.

- Certificação em Ouvidoria Enap
 - <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>

Item 3.6

Equipe da ouvidoria possui as competências profissionais necessárias (no mínimo 50% da equipe com pelo menos 30% da certificação em Ouvidoria realizado)?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma declaração formal do ouvidor que confirme se os requisitos são atendidos. A declaração deve incluir uma tabela detalhada mostrando os percentuais de cumprimento do curso para cada servidor da ouvidoria, indicando que pelo menos 50% da equipe completou pelo menos 30% das horas necessárias para a certificação em Ouvidoria pela ENAP.

- Certificação em Ouvidoria Enap
 - <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>

Exemplo

Documento formal assinado pelo ouvidor indicando o percentual da equipe que completou pelo menos 30% das horas da certificação em Ouvidoria e incluindo uma tabela com as informações de cada servidor.

Item 3.7

Existe um Plano/Cronograma estabelecido de Reuniões de Alinhamento da equipe?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar um plano anual e um cronograma detalhado de reuniões de alinhamento da equipe. Esses documentos devem demonstrar a programação regular das reuniões e os objetivos ou temas a serem abordados.

Item 3.8

Existe um plano de capacitação (de no mínimo 40 horas) para os servidores da ouvidoria sobre liderança, gestão, comunicação, atendimento ou outros relacionados ao desenvolvimento gerencial? (além dos cursos ENAP de Ouvidoria).

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma declaração formal do ouvidor confirmando a existência de um plano de capacitação que atenda ao requisito de no mínimo 40 horas de formação em temas relacionados ao desenvolvimento gerencial. Além disso, deve fornecer uma planilha detalhada com as certificações dos servidores, indicando a carga horária concluída por cada um.



Declaração

Item 3.8

Declaro que a Ouvidoria do(a) [órgão] possui plano de capacitação (mínimo 40 horas) para os servidores voltados aos cursos de liderança, gestão, comunicação, atendimento ou outros relacionados ao desenvolvimento gerencial (além dos cursos de ouvidoria da ENAP).

Nome do servidor	Cursos/carga horária

Goiânia, XX/XX/XXXX

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

Item 4.7

Existe uma rotina de acionamento das áreas técnicas para compartilhamento de informações relativas às demandas registradas via LAI na ouvidoria?

Evidência

A ouvidoria deve elaborar relatórios de comunicação quadrimestrais sobre os assuntos mais demandados nos pedidos de acesso à informação. Além disso, deve abrir um processo específico no SEI para esses relatórios.

Exemplo



Modelo de Relatório Quadrimestral de Comunicação sobre os Assuntos Mais Demandados nos Pedidos de Acesso à Informação

Período [Especificar meses/ano]

Assunto: Análise dos Assuntos Mais Demandados nos Pedidos de Acesso à Informação

1. Introdução

Este relatório tem como objetivo compilar e analisar os principais assuntos demandados nos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria da [Nome da Instituição] durante o período de [mês de início] a [mês de término] de [ano]. A análise visa identificar padrões, tendências e áreas de maior interesse público, a fim de melhorar a transparência e a eficiência no atendimento desses pedidos.

2. Metodologia

Foram analisados os pedidos de acesso à informação recebidos no período mencionado, categorizando-os por assunto, órgão responsável, e complexidade. A análise considerou tanto a frequência dos temas demandados quanto a natureza das informações solicitadas.

3. Principais Assuntos Demandados

Resumo Geral

Assunto	Quantidade de Pedidos	Porcentual do Total (%)
Assunto 1		
Assunto 2		
Assunto i		

4. Conclusão

Goiânia, XX/XX/XXXX

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

Item 5.6

A Ouvidoria mantém processo formal de planejamento, incluindo cronograma e, se necessário, orçamento, para entregar os serviços da atividade?

Evidência

A ouvidoria deve elaborar e encaminhar à alta gestão, por meio do SEI, um Plano de Ação para 2025 até o dia **31/01/2025**. Este plano deve incluir um cronograma detalhado, o orçamento necessário (se aplicável), novos projetos a serem executados durante o período e ações integradas para o controle da gestão de riscos.

Exemplo

Objetivo	Ações	Resultados Esperados	Cronograma
Melhorar o desempenho da equipe por meio de capacitação contínua.	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar um levantamento das necessidades de treinamento da equipe até março.2. Desenvolver um plano de capacitação baseado nas necessidades identificadas até mês/ano.3. xxxxxxxxxxxx	<ul style="list-style-type: none">- Aumento da satisfação da equipe em relação às oportunidades de desenvolvimento;- Melhoria quantificável nas habilidades técnicas e interpessoais dos colaboradores.	<ul style="list-style-type: none">- Levantamento de necessidades de treinamento: mês/ano;- Desenvolvimento do plano: mês/ano;- Implementação de treinamentos para cada quadrimestre.
Reduzir o número de reclamações em 20% até o final de 2025.	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar quais áreas técnicas possuem o maior número de reclamações até fevereiro.2. Realizar reuniões com as equipes das áreas identificadas para discutir os problemas e possíveis soluções até março.3. Desenvolver e implementar um plano de melhorias para cada área crítica até maio.4. Monitorar mensalmente o número de reclamações e ajustar as estratégias conforme necessário.	<ul style="list-style-type: none">- Redução de 20% no número total de reclamações registradas até dezembro de 2025;- Melhoria nos processos das áreas críticas, refletida em menor número de reclamações;- Aumento na satisfação dos clientes e na eficiência operacional das áreas técnicas.	<ul style="list-style-type: none">- Identificação de áreas críticas: Janeiro e fevereiro;- Reuniões e discussões: Março;- Desenvolvimento e implementação do plano de melhoria: Abril e maio;- Monitoramento contínuo: A partir de junho.

Item 6.3

A alta gestão e as áreas técnicas recebem semestralmente relatórios da Ouvidoria com dados estatísticos que refletem o nível de eficácia e efetividade das ações desempenhadas pela pasta?

Evidência

A ouvidoria deve seguir as diretrizes da IN CGE nº 32/2016 e produzir relatórios semestrais que incluam dados estatísticos detalhados sobre a eficácia e a efetividade das ações realizadas. Esses relatórios devem ser enviados à alta gestão e às áreas técnicas, e devem seguir o mesmo modelo do Relatório de Gestão especificado na norma.

Item 6.4

Há um documento formal solicitando à alta gestão a participação de todos os servidores do órgão nos cursos de capacitação sobre Proteção de Dados Pessoais no Setor Público, oferecidos pela ENAP?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar um documento formal, enviado via SEI, que solicite à alta gestão a participação de todos os servidores da pasta no curso de **Proteção de Dados Pessoais no Setor Público**, oferecido pela ENAP. Este documento deve detalhar a importância da capacitação e o plano para a sua implementação.

Curso: Proteção de Dados Pessoais no Setor Público (<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/189/curso/290>)

Item 7.3

O ouvidor tem acesso direto ao chefe de gabinete e/ou chefe da pasta, sem a necessidade de solicitar hierarquias intermediárias?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar um documento oficial, como uma agenda ou registro de reuniões, que comprove que o ouvidor tem acesso direto ao chefe de gabinete e/ou chefe da pasta. Esse documento deve demonstrar que o ouvidor pode se comunicar e tratar de questões diretamente com a alta gestão, sem passar por hierarquias intermediárias.

Item 7.4

A Ouvidoria estabelece iniciativas na pasta para aumentar a consciência da gestão sobre a importância da atividade de ouvidoria na governança, na gestão de riscos e sobre o valor do controle social?

Evidência

A ouvidoria deve comprovar a realização de pelo menos um evento em 2024 que tenha como objetivo aumentar a conscientização sobre a importância da atividade de ouvidoria na governança, gestão de riscos e controle social. O evento deve contar com a participação do ouvidor e do gestor ou de um convidado relevante.

Item 7.5

Há documento que formalize o respaldo/apoio da alta gestão sobre a atividade de ouvidoria e o mesmo foi amplamente divulgado na organização?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar documentos que formalizem o respaldo e apoio da alta gestão à atividade de ouvidoria ao longo de 2024. Esses documentos podem incluir declarações de apoio, reconhecimentos formais e outras formas de respaldo divulgadas na organização. A evidência deve mostrar que o apoio da alta gestão foi amplamente divulgado, como em vídeos, notícias ou outros canais apropriados.

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

