



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Instrução Normativa nº 1/2025

Estabelece orientações e procedimentos para o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, em consonância com o Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024, e dá outras providências.

O SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO, no uso de suas atribuições que lhe conferem o art. 40, § 1º, incisos I e II, da Constituição do Estado de Goiás e o art. 76, incisos I e II da Lei Estadual nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, e o art. 3º, incisos I e IV, do Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024,

Considerando a recente atualização do sistema informatizado de ouvidoria e a publicação do Decreto nº 10.466/2024 que trata da atividade e estrutura de ouvidoria do Poder Executivo de Goiás; e

Considerando o disposto no processo SEI nº 202511867000303, resolve:

Art. 1º Esta instrução normativa estabelece orientações e procedimentos para todas as unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades da administração direta e indireta, bem como os demais entes que sejam, no âmbito do Executivo estadual, prestadores diretos ou indiretos dos serviços públicos, e que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual - SOuv, em conformidade com os princípios da administração pública.

CAPÍTULO I

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

Art. 2º Compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual - SOuv:

I - Ouvidoria-Geral: unidade central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, coordenada e representada pela Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral (SGAO) da Controladora-Geral do Estado;

II - Gerência de Ouvidoria da CGE: unidade responsável em auxiliar na execução e no assessoramento das atividades que competem à Ouvidoria-Geral;

III - Gerência de Ouvidoria Setorial/Ouvidoria Setorial: unidade de ouvidoria vinculada a órgão ou entidade, e que pode monitorar uma ou mais Ouvidorias Adjuntas;

IV - Ouvidoria Adjunta: unidade de ouvidoria vinculada a órgão ou entidade e que está tecnicamente subordinada a uma Ouvidoria Setorial.

Art. 3º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais e adjuntas do SOuv estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade a que estiverem vinculadas.

CAPÍTULO II

COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DO SOUV

Seção I

Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral - SGAO

Art. 4º Compete à SGAO, além das competências definidas no Decreto nº 10.466/2024:

I - formular e expedir atos normativos sobre a atividade de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo estadual;

II - manter e atualizar o Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGOe;

III - divulgar estatísticas sobre o nível de satisfação com os serviços públicos estaduais, além de propor medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões nesses serviços;

IV - disseminar formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;

V - estabelecer padrões de excelência das atividades de ouvidoria no Poder Executivo estadual e certificar as unidades que os alcançarem.

Seção II

Gerência de Ouvidoria da CGE

Art. 5º Compete à Gerência de Ouvidoria da CGE, além das competências definidas no Decreto nº 10.391/2024:

I - assessorar a SGAO no desempenho de suas atividades;

II - orientar as Ouvidorias Setoriais e as Ouvidorias Adjuntas no tratamento das manifestações;

III - promover capacitação e treinamento aos servidores que exercem as atividades de ouvidoria;

IV - buscar soluções para inovação, correção e prevenção de falhas, que envolvam o Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGOe;

V - produzir e publicar o Relatório de Gestão;

VI - gerir programas e prêmios voltados à certificação das atividades de ouvidorias no Poder Executivo estadual.

Seção III

Ouvidorias Setoriais e Ouvidorias Adjuntas

Art. 6º Compete às Ouvidorias Setoriais e Ouvidorias Adjuntas, além das competências definidas no Decreto nº 10.466/2024:

I - receber, registrar e responder às manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei estadual nº 18.025/2013;

II - prezar pela qualidade das respostas às manifestações, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e a correção de falhas;

VI - monitorar a adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

IX - atender aos padrões de excelência, conforme normativas publicadas pela SGAO;

X - participar das atividades que envolvam o conselho de usuários;

XI - promover a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria;

XII - produzir relatórios referentes às atividades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas.

Art. 7º Compete às unidades do SOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, promovendo os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei federal nº 13.460/2017 e Lei estadual nº 20.846/2022;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei federal nº 13.709/2018 e Decreto estadual nº 10.092/2022; e

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei federal nº 12.527/2011 e Lei estadual nº 18.025/2013.

CAPÍTULO III

DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA

Art. 8º Esta Instrução considera:

I - manifestação: é a declaração registrada no SGOe e que possui número de protocolo, sendo identificada ou não, e que expressa elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de acesso à informação, nos termos dos arts. 10 a 16 do Decreto nº 10.466/2024;

II - manifestante: autor, identificado ou não, de manifestação registrada no SGOe;

III - manifestação anônima: é a declaração registrada no SGOe sem a identificação do manifestante;

IV - atendimento pontual: é o atendimento realizado e contabilizado, mas que não gera número de protocolo no SGOe;

V - área técnica: unidade do órgão/entidade responsável por elaborar respostas aos manifestantes;

VI - elogio: manifestação, obrigatoriamente identificada, direcionada a servidor, departamento ou órgão/entidade;

VII - sugestão: manifestação referente a melhoria de serviço público, identificada ou não;

VIII - solicitação: manifestação que requer providência do órgão/entidade;

IX - reclamação: manifestação referente a queixa direcionada a servidor, serviço ou órgão/entidade, identificada ou não;

X - denúncia: manifestação referente a ato ou prática ilícita, identificada ou não, que deve ser encaminhada à unidade de correição ou a departamento específico para apuração;

XI - pedido de acesso à informação: manifestação prevista na Lei nº 18.025/2013 e regulamentada pelo Decreto estadual nº 10.306/2023;

XII - termo de compromisso: documento que deve ser assinado pelos ouvidores e membros da equipe de ouvidoria em que os mesmos se comprometem a manter sigilo, zelar pela proteção dos dados, atuar com discrição, imparcialidade e ética.

Art. 9º As unidades do SOuv observarão as seguintes diretrizes:

I - atuação técnica, transparente, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

II - representação dos interesses do cidadão com discrição e sigilo;

III - colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;

IV - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública;

V - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações;

VI - adoção de boas práticas que assegurem transparência, isenção e eficiência no processo de análise e resposta às manifestações.

Art. 10. São objetivos do SOuv:

I - executar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere o Decreto nº 10.466/2024;

II - propor e desempenhar ações com vistas a:

a) fomentar a participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos;

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos.

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública estadual responsáveis por esses serviços;

IV - dar tratamento e resposta efetiva das manifestações.

CAPÍTULO IV

SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA - SGOe

Art. 11. O Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGOe é de uso obrigatório pelos órgãos e entidades, nos termos do art. 3º, inciso IV, do Decreto nº 10.466/2024, e onde deve-se realizar o registro e as tramitações das manifestações, tendo como objetivo dar celeridade, segurança e unificar o tratamento.

Art. 12. As unidades de ouvidoria que utilizam sistema informatizado próprio ou de terceiros, deverão garantir a integração deste com o SGOe para a unificação do tratamento das manifestações.

Seção I

Cadastro de usuário no SGOe

Art. 13. Para o cadastro do ouvidor no SGOe deverão ser observados os seguintes procedimentos:

I - atender o que traz o art. 6º, § 3º, ou art. 9º, § 3º, do Decreto nº 10.466/2024, e o titular do órgão ou entidade deve informar à SGAO, via SEI, nome, cargo, escolaridade, telefone e e-mail do servidor indicado, juntamente com Termo de Compromisso assinado;

II - no endereço www.ouvidoriageral.go.gov.br, o novo ouvidor setorial ou adjunto deverá criar login e senha para uso do SGOe e, posteriormente, informar à SGAO para que seja definido o seu perfil no sistema.

§ 1º O ouvidor cadastrado só será desligado após comunicado do titular do órgão ou entidade à SGAO, via SEI, respondendo por todas as ações realizadas no SGOe até o seu efetivo desligamento.

§ 2º O ouvidor, em suas ausências de férias, licenças ou impedimentos, será substituído por ouvidor substituto nomeado pelo titular do órgão ou entidade, cuja substituição deve ser informada à SGAO.

Art. 14. Para cadastro no SGOe dos demais servidores membros da equipe de ouvidoria do órgão ou entidade, deve-se observar os seguintes procedimentos:

I - o servidor deverá criar login e senha no SGOe, no endereço www.ouvidoriageral.go.gov.br;

II - o ouvidor responsável deverá informar à Gerência de Ouvidoria da CGE sobre o cadastro do novo servidor, via SEI, para que seja definido o perfil no SGOe, e apresentar o Termo de Compromisso assinado;

Parágrafo único. Uma vez cadastrado, o agente de ouvidoria será desligado do sistema somente após comunicado do ouvidor responsável à Gerência de Ouvidoria, via SEI, respondendo por todas as ações realizadas no SGOe até o seu efetivo desligamento.

Seção II

Registro e Tratamento das Manifestações

Art. 15. Os principais canais para registro das manifestações de ouvidoria são:

I - Portal Expresso:

<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>

II - Atendimento Telefônico: 162 ou 0800 000 0333;

III - Atendimento presencial, disponibilizado pelas ouvidorias setoriais e ouvidorias adjuntas dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

§1º As manifestações recebidas por meio de carta e e-mail devem ser registradas imediatamente no SGOe.

§2º As manifestações recebidas por outros setores do órgão/entidade deverão ser encaminhadas imediatamente à unidade de ouvidoria para o seu devido registro.

§3º A criação e a utilização de canais de recebimento de manifestação de ouvidoria, além daqueles listados neste artigo, deverá ser articulada e aprovada pela SGAO.

Art. 16. Para registro da sua manifestação, o manifestante deve utilizar preferencialmente o Portal Expresso, www.go.gov.br, que é o Portal de Serviço do Estado de Goiás na internet, e ainda:

I - as manifestações recebidas por outros meios deverão ser registradas imediatamente no SGOe;

II - ao realizar o registro da manifestação, o SGOe gera um número de protocolo que é composto pela data e hora de registro, somado de um número aleatório específico;

III - no ato de registro da manifestação identificada, o manifestante deve receber o número de protocolo e as orientações para acompanhamento do tratamento de sua demanda;

IV - no caso de registro de manifestação anônima, o manifestante não receberá o número de protocolo e nem a resposta conclusiva;

V - as manifestações repetidas ou de mesmo assunto que não tragam novas informações, sendo de um mesmo

manifestante ou anônimas, após análise do ouvidor responsável, poderão ser arquivadas, apresentando os motivos ao manifestante e preservando apenas aquela que foi registrada primeiro.

Seção III

Encaminhamento, Análise Prévia e Resposta Preliminar

Art. 17. Após o registro da manifestação, a mesma será encaminhada ao órgão/entidade correspondente ao assunto da demanda.

I - em caso de erro no endereçamento, o órgão/entidade que receber a manifestação deve encaminhar imediatamente à CGE, evitando o comprometimento do prazo de resposta;

II - a CGE, ao receber a manifestação com endereçamento errado, providenciará o encaminhamento correto.

Art. 18. Na análise prévia dos dados da manifestação deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e, quando cabível, deve ser realizada a adequação da tipologia.

I - caso a manifestação não contenha elementos mínimos de materialidade acerca dos fatos, a ouvidoria deverá solicitar pedido de complementação, que deverá ser respondido pelo manifestante em até 5 (cinco) dias, sob risco de arquivamento, caso em que não haverá a produção de resposta conclusiva;

II - o pedido de complementação suspenderá o prazo previsto no art. 20, que continuará a ser contado a partir da complementação, e poderá acontecer uma única vez;

III - as manifestações anônimas que contenham elementos suficientes, no que for possível, devem receber o mesmo tratamento das manifestações identificadas, e para evitar injustiças e instauração de procedimentos equivocados, o ouvidor responsável deve proceder a análise prévia com maior cautela e discrição antes de dar encaminhamento.

Parágrafo único. No caso de manifestação anônima, o ouvidor confirmando ao menos a plausibilidade dos fatos relatados, ainda que por meio de indícios, a manifestação deve seguir o trâmite normal.

Art. 19. Realizada a análise prévia, quando a ouvidoria não puder responder prontamente à manifestação, deverá encaminhá-la à área técnica responsável, informando o prazo para apresentar a resposta conclusiva, e elaborar resposta preliminar ao manifestante informando que a demanda foi recebida e está em tratamento.

I - a resposta preliminar deve ser encaminhada ao manifestante em até 5 (cinco) dias, onde deve ser informado o prazo máximo para a apresentação da resposta conclusiva.

II - ao encaminhar a manifestação à área técnica, só será disponibilizada a identificação do manifestante nos casos em que for imprescindível para apresentação da resposta conclusiva, garantindo que os dados do manifestante sejam tratados em acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados;

III - o encaminhamento da manifestação deve ser endereçado sempre ao chefe da unidade, desde que este não seja suspeito para apresentar resposta, situação que o endereçamento se dará ao chefe superior;

IV - o encaminhamento da manifestação, em hipótese nenhuma, sob pena de responsabilização, deve ser endereçado aos envolvidos na irregularidade;

Seção IV

Resposta Conclusiva

Art. 20. A resposta conclusiva, quando não for possível ser dada prontamente, deve ser apresentada no prazo máximo de 20 (vinte) dias e, ainda:

I - deve ser redigida em linguagem clara, objetiva e acessível, evitando-se termos e expressões em língua estrangeira ou siglas que não sejam de uso corrente;

II - a estruturação do texto deve privilegiar a resposta em primeiro lugar, deixando para o final as informações

complementares, explicativas ou institucionais;

III - deve estar assinada pelo responsável técnico ou chefe da unidade;

IV - no caso de denúncia, a resposta conclusiva não pode ser elaborada e assinada por servidor envolvido na descrição dos fatos manifestados;

V - deve ser sugerido ao manifestante que responda a Pesquisa de Satisfação, além de informar o passo a passo para responder;

VI - a área técnica, mediante justificativa, pode solicitar prorrogação do prazo estabelecido no caput em até 10 (dez) dias;

VII - a ouvidoria deve informar ao manifestante que, caso esteja insatisfeito com a resposta, poderá solicitar uma nova análise em até 10 (dez) dias, a partir do recebimento da resposta, e o órgão/entidade terá prazo máximo de até 20 (vinte) dias para apresentar suas considerações.

Parágrafo único. Em se tratando de manifestação que enseje a abertura de procedimento regido por legislação própria, tais como: sindicância, auditoria ou processo administrativo disciplinar, poderá ser finalizada a manifestação no SGOe desde que informado o número do processo no Sistema Eletrônico de Protocolo - SEI, de modo a possibilitar o acompanhamento. Sendo obrigatório a unidade técnica retornar a Ouvidoria a qualquer tempo, a análise final (decisão), se procedente ou improcedente para acompanhamento e anotações de resultados.

CAPÍTULO V

DOS RELATÓRIOS

Art. 21. Para os fins desta Instrução Normativa, consideram-se:

I - Relatório de Gestão: documento anual de caráter público, que apresenta uma prestação de contas das atividades realizadas pela unidade de ouvidoria, conforme disposto na Lei 13.460/2017. Este relatório inclui análises quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas, soluções adotadas para

problemas recorrentes, ações implementadas e propostas de melhoria, visando à transparência e ao fortalecimento da participação social;

II - Relatório Gerencial: documento de uso interno, que contém análises detalhadas das manifestações recebidas pela ouvidoria, com foco no monitoramento do desempenho da unidade e na identificação de áreas de melhoria. O Relatório Gerencial é utilizado para subsidiar a gestão estratégica da ouvidoria e as decisões relacionadas à melhoria contínua dos serviços públicos, sendo disponibilizado à alta gestão do órgão.

Art. 22. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual devem elaborar Relatórios de Gestão anualmente, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

Art. 23. O Relatório de Gestão deverá ser publicado no sítio eletrônico do órgão/entidade até o último dia do mês de março de cada ano.

Art. 24. O Relatório de Gestão anual deve conter, no mínimo:

I - Informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - Comparativo de quantidade de manifestações recebidas por ano;

III - Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - Relação e análise quanto aos problemas recorrentes e as soluções adotadas;

V - Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Art. 25. O Relatório de Gestão anual deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão/entidade ao qual a unidade de ouvidoria esteja vinculada.

Art. 26. As Ouvidorias Setoriais e Adjuntas do Poder Executivo Estadual deverão elaborar e apresentar Relatórios Gerenciais pelo menos ao final do primeiro, segundo e terceiro quadrimestres.

Art. 27. Os Relatórios Gerenciais deverão conter uma análise das manifestações recebidas, incluindo, no mínimo:

- I - Quantitativo de manifestações;
- II - Tempo médio de resposta;
- III - Resolutividade das manifestações;
- IV - Nota de recomendação;
- V - Assuntos mais demandados;
- VI - Principais ações corretivas tomadas com relação ao período anterior;
- VII - Monitoramento da Carta de Serviços, incluindo:
 - a) Atualizações realizadas no período;
 - b) Avaliação da satisfação dos usuários com os serviços descritos na Carta;
 - c) Propostas de melhorias nos serviços com base nas manifestações dos usuários.
- VIII - Rotina de acionamento das áreas técnicas para compartilhamento de informações relativas às demandas registradas via LAI na ouvidoria, contendo:
 - a) Quantitativo de demandas LAI recebidas no período;
 - b) Principais assuntos demandados via LAI;
 - c) Análise das informações mais solicitadas que podem ser incluídas na Transparência Ativa do órgão;
 - d) Propostas de ações para ampliar a Transparência Ativa com base nas demandas LAI.
- IX - Outras informações e indicadores correlatos à atividade de ouvidoria.

Art. 28. Os Relatórios Gerenciais deverão ser

encaminhados à alta gestão do órgão e disponibilizados no site da Ouvidoria, em área própria para publicação, até o 15º dia do mês subsequente ao término do quadrimestre.

Art. 29. As unidades de ouvidoria deverão estabelecer um processo sistemático de coleta e análise de informações junto às áreas técnicas para subsidiar o item VIII, do art. 27º, visando a contínua melhoria da transparência ativa do órgão.

Art. 30. A elaboração dos Relatórios de Gestão e Gerenciais será de responsabilidade das unidades de ouvidoria, que deverão coletar, compilar e analisar os dados necessários para a produção dos documentos.

CAPÍTULO VI

CERTIFICAÇÃO

Art. 31. A certificação das Ouvidorias Setoriais e Adjuntas do Poder Executivo Estadual será realizada pela Gerência de Ouvidoria da CGE, com base em evidências documentais e práticas que comprovem o cumprimento de quesitos pré-estabelecidos pela Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral (SGAO), conforme os critérios do Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas – PMOP.

Art. 32. A certificação visa, prioritariamente:

I – Incentivar as ouvidorias a adotarem as melhores práticas de gestão e atendimento;

II – Fomentar o controle social e fortalecer a participação cidadã nas decisões públicas;

III – Reconhecer o empenho das unidades de ouvidoria na prestação de serviços de qualidade, transparência e ética;

IV – Estimular a inovação no tratamento das manifestações, visando à eficiência e à efetividade;

V - Garantir a evolução contínua da capacidade institucional das ouvidorias.

Art. 33. Os quesitos para avaliação das ouvidorias serão estabelecidos em regulamento próprio e incluirão, no mínimo, os seguintes critérios:

I - Indicadores de Qualidade e Quantidade: mensurados a partir do tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria Estadual - SGOe, considerando o desempenho da unidade na resolução das demandas;

II - Estrutura Física e Funcionamento: avaliação das condições físicas, tecnológicas e operacionais da unidade de ouvidoria para garantir um ambiente adequado ao desempenho de suas atividades;

III - Capacitação Técnica: trilha de capacitação contínua dos servidores da unidade de ouvidoria, visando à melhoria da qualificação técnica para o atendimento e tratamento das manifestações;

IV - Práticas Profissionais e Gestão Ética: implementação de processos de gestão que assegurem a ética, a transparência e a segurança dos dados contidos nas manifestações, visando a proteção dos envolvidos;

V - Rotinas de Comunicação: elaboração de relatórios e comunicações com informações estratégicas, obtidas a partir da análise estatística das manifestações, para colaborar com a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pelo órgão ou entidade;

VI - Estruturas de Governança: adoção de mecanismos que demonstrem a acessibilidade da ouvidoria nas demais unidades do órgão ou entidade, e o envolvimento dessas unidades na solução das demandas e na resposta ao manifestante, com o respaldo da alta direção;

VII - Outros Aspectos: critérios adicionais que venham a ser considerados, e que demonstram o amadurecimento e a evolução no tratamento das manifestações e na busca por soluções para as demandas dos usuários de serviços públicos.

§1º O processo de certificação será realizado anualmente, com a participação de avaliadores qualificados,

capacitados pela SGAO.

§2º As ouvidorias certificadas serão categorizadas em níveis de maturidade, de acordo com o seu desempenho e estrutura adequados à demanda da pasta.

Art. 34. As ouvidorias certificadas poderão utilizar o selo de certificação em suas comunicações institucionais, como reconhecimento público do compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão e na gestão das manifestações, conforme regulamentação a ser expedida pela SGAO.

CAPÍTULO VII

CONDUTA DOS AGENTES DE OUVIDORIA

Art. 35. O servidor que exerce a atividade de ouvidoria deve:

I - Manter sigilo do conteúdo das manifestações em relação às pessoas estranhas ao seu tratamento e análise;

II - Zelar pela proteção dos dados pessoais dos manifestantes, conforme legislação vigente;

III - Atuar com imparcialidade, ética e profissionalismo no tratamento das manifestações.

Parágrafo único. O servidor poderá ser responsabilizado, na forma da lei, se deliberadamente causar algum prejuízo por violação do sigilo ou uso indevido das informações obtidas no exercício de suas funções.

Art. 36. A não-observância dos termos do Decreto nº 10.466/2024 e desta IN, bem como a omissão ou negligência por parte dos responsáveis pelo tratamento das manifestações poderão ensejar, além da comunicação ao Chefe do Poder Executivo, a instauração de procedimento para, sob o crivo do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, apurar responsabilidades.

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

devido à manifestação.

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

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

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 37. A fim de estimular o controle social e a transparência pública, os órgãos/entidades deverão, no âmbito das frotas, das obras, dos programas e projetos custeados com recursos do Tesouro Estadual, aí incluídos os resultantes de financiamentos, publicar os canais de atendimento de ouvidoria.

Art. 38. As informações e conteúdos sobre ouvidoria deverão estar disponíveis na página inicial dos sites institucionais de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

Art. 39. Fica revogada a Instrução Normativa nº 32, de 29 de abril de 2016.

Art. 40. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

MARCOS TADEU DE ANDRADE
Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS TADEU DE ANDRADE, Secretário (a)-Chefe**, em 05/03/2025, às 15:46, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **71223769** e o código CRC **038F2530**.



Referência:
Processo nº 202511867000303



SEI 71223769