



REGULAMENTO DA
2^a EDIÇÃO DO PRÊMIO
**OUVIDORIA
PÚBLICA**
2025

SUMÁRIO

1. Apresentação	3
2. Dos objetivos	4
3. Do público-alvo	5
4. Da participação	5
5. Equipe técnica da CGE	5
6. Dos grupos	6
7. Do escopo de avaliação	8
8. Da matriz de avaliação	22
9. Cálculo da nota geral	24
10. Dos níveis da premiação	27
11. Das etapas do prêmio	29
12. Das disposições gerais	32

1. DA APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

2. DOS OBJETIVOS

O Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás tem como objetivo principal promover uma cultura organizacional que valorize a importância da Ouvidoria. Isso se reflete na busca contínua pelo aprimoramento do atendimento, do processamento e das respostas às manifestações recebidas, assegurando, assim, a prestação de um serviço de excelência aos cidadãos.

Além disso, o prêmio possui objetivos específicos, voltados para a promoção de melhorias significativas nos processos de atendimento, análise e resposta às manifestações protocoladas no Sistema de Gestão de Ouvidoria. Também visa à padronização dos procedimentos de gestão adotados pelas unidades de ouvidoria do Estado.

Entre os objetivos específicos, destacam-se:

- **Incentivar as ouvidorias setoriais e adjuntas** a se destacarem no cumprimento dos critérios estabelecidos pelos normativos da Controladoria-Geral do Estado, promovendo a conformidade com as melhores práticas.
- **Reconhecer o empenho das unidades de ouvidoria** que demonstram compromisso com a qualidade do serviço prestado e com o fortalecimento do controle social, estimulando a participação cidadã na gestão pública.

Dessa forma, o Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás busca não apenas reconhecer o trabalho das ouvidorias, mas também incentivar melhorias contínuas, promovendo a excelência no atendimento e na gestão das demandas da sociedade.

3. DO PÚBLICO-ALVO

O 2º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás é direcionado à **Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual**, composta pelas Ouvidorias Setoriais e Adjuntas vinculadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Goiás.

4. DA PARTICIPAÇÃO

A participação das ouvidorias setoriais no 2º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás é de caráter **compulsório**, em conformidade com as atribuições da Gerência de Ouvidoria estabelecidas no Regulamento da Controladoria-Geral do Estado (Decreto Estadual nº 10.391/2024).

De acordo com o **art. 22, inciso V**, compete à Gerência de Ouvidoria:

“Identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria, bem como certificar as ouvidorias setoriais que os alcançarem.”

Nesse contexto, o prêmio constitui instrumento oficial para a **certificação das ouvidorias setoriais e adjuntas que atingirem os padrões de excelência**, conforme previsto no referido normativo.

5. EQUIPE TÉCNICA DA CGE

O 2º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás será coordenado pela **Equipe Técnica da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral**, em conjunto com a **Gerência de Ouvidoria**, doravante denominada **Equipe Técnica da CGE**.

Cabe a essa equipe, além da coordenação geral do prêmio, a responsabilidade pela **avaliação dos quesitos estabelecidos no presente regulamento**, para fins de premiação das ouvidorias participantes.

6. DOS GRUPOS

Para fins de avaliação no 2º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás, as ouvidorias participantes foram organizadas em **três grupos: A, B e C**, com base na natureza institucional e no volume de manifestações registradas no ano de 2023.

- O **Grupo A** é composto pelas **15 ouvidorias setoriais**, vinculadas diretamente aos órgãos centrais da administração estadual.
- Os **Grupos B e C** foram definidos a partir do número total de manifestações recebidas em 2024, considerando o **volume de manifestações registrado** pelas diferentes unidades da Rede de Ouvidorias.

O **Grupo B** abrange as ouvidorias que registraram uma **frequência mais elevada de manifestações**, o que pode indicar uma interação mais intensa com o público ou a necessidade de lidar com um volume expressivo de demandas. Esse grupo demanda atenção especial, dada sua relevância no contexto do controle social e do serviço ao cidadão.

Já o **Grupo C** reúne as ouvidorias com **frequência relativamente menor de manifestações**. Embora o volume seja mais baixo, cada manifestação representa uma oportunidade estratégica para a melhoria dos serviços prestados.

Essa categorização busca **promover uma avaliação mais justa e equilibrada**, respeitando as particularidades de cada grupo e possibilitando uma análise mais qualificada das ações das ouvidorias. A divisão por grupos foi motivada pelo cenário real da Rede de Ouvidorias e visa garantir que o processo de premiação considere tanto a importância institucional quanto o desempenho diante do volume de demandas recebidas.

Categorias	Ouvidorias
Grupo A	AGR CGE DETRAN ECONOMIA GOINFRA SANEAGO SEAD SECULT SEDS SEDUC SEINFRA SEMAD SES SSP UEG
Grupo B	AGEHAB AGRODEFESA CODEGO DGPP EMATER GOIASFOMENTO GOIASPREV JUCEG METROBUS OVG PGE RETOMADA SEAPA SECC SECTI SEEL SGG
Grupo C	ABC CEASA CELGPAR FAPEG GOIASTELECOM GOIÁS TURISMO GOIASGÁS GOIÁSPARCERIAS IQUEGO BrC-PREVCOM SECAMI SECOM SEDF SERINT SIC VICE

7. DO ESCOPO DE AVALIAÇÃO

As atividades objeto desta avaliação, realizadas para fins de premiação, foram organizadas em dois escopos principais:

1. Indicadores de Ouvidoria

Os indicadores de ouvidoria são métricas utilizadas para avaliar o desempenho e a eficácia das atividades desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria. O monitoramento contínuo desses indicadores permite identificar oportunidades de melhoria e assegurar a prestação de um serviço de qualidade aos cidadãos.

Os dados serão obtidos a partir das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias – **SGOe**, bem como de informações relacionadas à participação dos órgãos em **ações de capacitação** voltadas a temas correlatos à atividade de ouvidoria. Para fins de avaliação, será considerado o desempenho ao longo do **exercício de 2025**.

2. Programa de Maturidade das Ouvidorias

O Programa de Maturidade das Ouvidorias consiste em um conjunto de práticas recomendadas que devem ser incorporadas pelos órgãos públicos, com o objetivo de assegurar a continuidade dos avanços alcançados e prevenir retrocessos, mesmo diante de eventuais mudanças de gestão. A intenção é que essas práticas sejam integradas à cultura organizacional da Pasta e de seus serviços.

A avaliação referente ao programa será conduzida no **segundo semestre de 2025**, conforme cronograma previamente estabelecido pela Equipe Técnica da CGE.

Eixo 1: Indicadores de Ouvidoria

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

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

Atividade Avaliativa (A):	Prazo médio de resposta às manifestações de ouvidoria do órgão.
Critério (B):	Prazo médio de resposta às manifestações de ouvidoria do grupo (A, B ou C).
Pontuação Máxima (C):	5
Polaridade:	Quanto menor o TRM, melhor
Fórmula de Pontuação Obtida:	$\text{TMR} = (1 - (A - B) \times 0,05) \times C$ <p>Onde: A = Prazo médio de resposta do órgão (em dias) B = Prazo médio de resposta do grupo (em dias) C = Pontuação máxima (5 pontos)</p>
Exemplo de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> Prazo médio de resposta do órgão (A): 16 dias Prazo médio de resposta do grupo (B): 14 dias Pontuação máxima (C): 5 <p>Aplicando a fórmula:</p> $\text{TMR} = (1 - (16 - 14) \times 0,05) \times 5$ $\text{TMR} = (1 - 2 \times 0,05) \times 5$ $\text{TMR} = (1 - 0,10) \times 5 \quad \text{TMR} = 0,90 \times 5 = 4,50$ <p>Pontuação Final: 4,50</p> <p>Caso o órgão tivesse um prazo médio inferior a 14 dias (por exemplo, 13), receberia automaticamente 5 pontos, ou seja, a pontuação máxima.</p>

<p>O que se pretende:</p> <p>Encorajar as ouvidorias a atingirem prazos médios de resposta inferiores à média do grupo, promovendo maior agilidade no atendimento ao cidadão.</p>	<p>O sistema de pontuação aplica um deságio de 5% da pontuação máxima para cada dia a mais em relação à média do grupo. Caso o órgão registre um prazo médio inferior ao do grupo, a pontuação máxima será atribuída automaticamente.</p>
---	--

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

<p>Atividade Avaliativa (A):</p> <p>A resolutividade é mensurada com base nas respostas dos cidadãos à pergunta da Pesquisa de Satisfação: “Sua demanda foi resolvida?”</p> <p>O cálculo considera tanto as respostas “Sim” quanto “Parcialmente”, aplicando um fator de ponderação para as respostas parciais.</p> <p>Fórmula da Resolutividade (A): Resolutividade = (0,5 × Total de respostas “Parcialmente”) + (1 × Total de respostas “Sim”)</p>	
<p>Critério (B):</p> <p>Média de resolutividade do grupo à qual a ouvidoria pertence (A, B ou C).</p>	
<p>Pontuação Máxima (C):</p>	5
<p>Polaridade:</p>	Quanto maior a resolutividade, melhor

Fórmula de Pontuação Obtida:	$\text{RES} = (1 - (B - A) \times 0,10) \times C$ <p>Onde: A = Média de resolutividade da ouvidoria B = Média de resolutividade do grupo C = Pontuação máxima atribuível (5 pontos)</p>
Exemplo de Cálculo:	<ul style="list-style-type: none"> • Total de respostas "Sim": 80 • Total de respostas "Parcialmente": 20 • Resolutividade da Ouvidoria (A): $A = (0,5 \times 20) + (1 \times 80) = 10 + 80 = 90$ • Total de respostas recebidas: 120 • Média de Resolutividade da Ouvidoria: $90 / 120 = 0,75$ • Média do grupo (B): 0,80 • Pontuação Máxima (C): 5 <p>Aplicando na fórmula:</p> $\text{RES} = (1 - (0,80 - 0,75) \times 0,10) \times 5$ $\text{RES} = (1 - 0,05 \times 0,10) \times 5$ $\text{RES} = (1 - 0,005) \times 5$ $\text{RES} = 0,995 \times 5 = 4,975$ <p>Pontuação Final: 4,975 (arredondado para duas casas decimais)</p>
O que se pretende:	<p>Mensurar a eficácia do serviço prestado pela ouvidoria na resolução das demandas recebidas.</p> <p>A fórmula ajusta a pontuação com base na diferença entre o desempenho da ouvidoria e a média da seu grupo, penalizando em 10% da pontuação máxima para cada ponto percentual abaixo da média e premiando com a pontuação máxima os casos em que a média da ouvidoria supera a média do grupo.</p>

Indicador: Nota de Recomendação (NR)

Atividade Avaliativa (A):	Média da Nota de Recomendação obtida pela ouvidoria com base na Pesquisa de Satisfação aplicada aos manifestantes.
Critério (B):	A média é calculada com base nas respostas à pergunta: “ Você recomendaria esta Ouvidoria? ”, avaliada em uma escala de 0 a 10 , no Sistema de Ouvidoria.
Pontuação Máxima (C):	5
Polaridade:	Quanto maior a NR, melhor
Fórmula de Pontuação Obtida:	<p>NR = (1 - (B - A) × 0,10) × C</p> <p>Onde: A = Média da nota de recomendação do órgão B = Média da nota de recomendação do grupo C = Pontuação máxima (5 pontos)</p>
Exemplo de Cálculo:	<ul style="list-style-type: none"> Média da Nota de Recomendação do órgão (A): 8,1 Média do grupo (B): 8,7 Pontuação máxima (C): 5 <p>Aplicando a fórmula:</p> $\mathbf{NR = (1 - (8,7 - 8,1) \times 0,10) \times 5}$ $\mathbf{NR = (1 - 0,6 \times 0,10) \times 5}$ $\mathbf{NR = (1 - 0,06) \times 5}$ $\mathbf{NR = 0,94 \times 5 = 4,70}$ <p>Pontuação Final: 4,70</p> <p>Se a média da ouvidoria fosse superior a 8,7, a pontuação atribuída seria 5 pontos (pontuação máxima).</p>

<p>O que se pretende:</p> <p>Avaliar o nível de satisfação e confiança dos usuários em relação aos serviços prestados pela ouvidoria.</p> <p>A fórmula penaliza com 10% da pontuação máxima para cada ponto percentual que a média da ouvidoria estiver abaixo da média do grupo, e garante pontuação máxima quando a média for igual ou superior à média do grupo</p>

Indicador: Respostas Insatisfatórias (RI)

<p>Atividade Avaliativa (A):</p> <p>Percentual de respostas insatisfatórias da ouvidoria, calculado conforme a fórmula:</p> $A = (\text{Total de Respostas Insatisfatórias do órgão} / \text{Total de manifestações recebidas pela ouvidoria}) \times 100$ <p>Observação: Considera-se uma resposta insatisfatória aquela que resulta na reabertura da manifestação pelo cidadão, indicando que a resposta original não atendeu plenamente às expectativas, seja por descontentamento, solicitação de esclarecimentos adicionais ou contestação da solução apresentada.</p>
<p>Critério (B):</p> <p>Percentual médio de respostas insatisfatórias do grupo (A, B ou C).</p>
<p>Pontuação Máxima (C):</p> <p>5</p>
<p>Polaridade:</p> <p>Quanto menor a RI, melhor</p>

Fórmula de Pontuação Obtida:	$RI = (1 - (A - B) \times 0,10) \times C$ <p>Onde: A = Percentual de respostas insatisfatórias do órgão B = Percentual médio de respostas insatisfatórias do grupo C = Pontuação máxima (5 pontos)</p>
Exemplo de Cálculo:	<ul style="list-style-type: none"> Total de manifestações recebidas pelo órgão: 1.000 Total de respostas insatisfatórias (com reabertura): 85 Percentual do órgão (A): $(85 / 1.000) \times 100 = 8,5\%$ Média do grupo (B): 7% Pontuação máxima (C): 5 <p>Aplicando a fórmula:</p> $RI = (1 - (8,5 - 7) \times 0,10) \times 5$ $RI = (1 - 1,5 \times 0,10) \times 5$ $RI = (1 - 0,15) \times 5$ $RI = 0,85 \times 5 = 4,25$ <p>Pontuação Final: 4,25</p> <p>Se o percentual do órgão (A) fosse igual ou inferior a 7%, a pontuação atribuída seria 5 pontos.</p>
O que se pretende:	<p>Mensurar a eficácia das respostas fornecidas pelas ouvidorias com base na satisfação dos manifestantes.</p> <p>Esse indicador avalia a proporção de manifestações reabertas, sinalizando que a resposta inicial não foi suficiente. A fórmula penaliza a unidade em 10% da pontuação máxima para cada ponto percentual acima da média do grupo, atribuindo a pontuação máxima apenas às ouvidorias com desempenho superior ao do grupo.</p>

Indicador: Percentual de Respostas à Pesquisa de Satisfação (PR)

Atividade Avaliativa (A):	<p>Percentual de pesquisas de satisfação respondidas, calculado pela fórmula:</p> $A = (\text{Total de Pesquisas Respondidas para a ouvidoria} / \text{Total de manifestações recebidas pela ouvidoria}) \times 100$ <p>Observação: Para fins deste cálculo, manifestações anônimas não são consideradas no total de manifestações recebidas.</p>
Critério (B):	<p>Percentual médio de pesquisas de satisfação respondidas pelas ouvidorias da mesma Grupo (A, B ou C).</p>
Pontuação Máxima (C):	<p>4</p>
Polaridade:	<p>Quanto maior a PR, melhor.</p>
Fórmula de Pontuação Obtida:	$\text{PR} = (1 - (B - A) \times 0,10) \times C$ <p>Onde: A = Percentual de pesquisas respondidas da ouvidoria B = Percentual médio do grupo C = Pontuação máxima (5 pontos)</p>
Exemplo de Cálculo:	<ul style="list-style-type: none"> • Se A = 10% • B = 12% • C = 5 <p>Aplicando a fórmula:</p> $\text{PR} = (1 - (12 - 10) \times 0,10) \times 5$ $\text{PR} = (1 - 0,20) \times 5 = 0,80 \times 5 = 4,00$ <p>Pontuação Final: 4,00</p>

O que se pretende:	<p>Medir o grau de engajamento dos usuários com a Pesquisa de Satisfação, refletindo o interesse em fornecer feedback sobre a qualidade do serviço prestado pela ouvidoria.</p> <p>Quanto maior o percentual de respostas obtidas, maior a representatividade das opiniões dos cidadãos, contribuindo para análises mais confiáveis e melhorias no atendimento.</p>
---------------------------	---

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

Atividade Avaliativa (A):	<p>Número de titulares das unidades administrativas complementares que realizaram o curso “Ouvidoria Pública, o que você tem a ver com isso?”, conforme critérios estabelecidos no item B.</p>
Critério (B):	<p>Total de titulares das unidades administrativas complementares, conforme a natureza da instituição:</p> <p>1. Órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional: 1.1 Considerar todos os titulares dos cargos da estrutura complementar com símbolo DAI-1.</p> <p>2. Empresas públicas: 2.1 Considerar os cargos de gerência ou equivalentes.</p>
Pontuação Máxima (C):	3
Pontuação Obtida:	$OUV = (A / B) \times C$

Pontuação Obtida:	<p>Onde:</p> <p>A = Número de titulares capacitados no curso B = Total de titulares previstos conforme critérios da estrutura complementar C = Pontuação máxima (3 pontos)</p>
Exemplo de Cálculo:	<ul style="list-style-type: none"> • Total de titulares (B): 6 • Titulares capacitados (A): 4 • Pontuação máxima (C): 3 <p>OUV = (4 / 6) × 3 = 0,6667 × 3 = 2,00</p> <p>Pontuação Final: 2,00</p>
O que se pretende:	<p>Este indicador visa mensurar o grau de investimento institucional na qualificação dos servidores, especificamente os responsáveis pelas unidades administrativas complementares, com foco na melhoria da compreensão e atuação relacionada à ouvidoria pública.</p> <p>Capacitar essas lideranças reforça o compromisso da instituição com a qualidade do atendimento, a promoção da escuta ativa e o fortalecimento da cultura de ouvidoria.</p> <p>Observação: Cursos realizados em anos anteriores também serão considerados para fins de pontuação.</p> <p>Turmas disponíveis: Acompanhe pelo site da Escola de Governo: http://www.escoladegoverno.go.gov.br/</p> <p><i>*Na hipótese de não ser possível o acesso das instituições a este curso, em razão de se tratarem de empresas públicas, de os servidores serem terceirizados ou em situações similares, será aceito, para fins de comprovação, o curso "Gestão de Ouvidoria", com carga horária de 20 horas, disponibilizado no link:</i></p> <p><u>https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119</u></p>

Indicador: Capacitação no curso “Governo Aberto e Participação Cidadã”

Atividade Avaliativa (A):	Número de titulares das unidades administrativas complementares que realizaram o curso “Governo Aberto e Participação Cidadã”, conforme os critérios definidos no item B.
Critério (B):	<p>Total de titulares das unidades administrativas complementares, conforme a natureza da instituição:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional: 1.1 Considerar todos os cargos com símbolo DAI-1. 2. Empresas públicas: 2.1 Considerar os cargos de gerência ou equivalentes.
Pontuação Máxima (C):	3
Fórmula de Pontuação Obtida:	GOV = (A / B) × C Onde: A = Número de titulares capacitados no curso B = Total de titulares previstos conforme critérios da estrutura complementar C = Pontuação máxima (3 pontos)
O que se pretende:	Mensurar o compromisso da instituição com a formação de seus gestores e servidores em temas essenciais como transparéncia, participação social e fortalecimento da democracia por meio da ouvidoria pública.

O que se pretende:

Ao promover a capacitação no curso "Governo Aberto e Participação Cidadã", a instituição demonstra engajamento com os princípios do **Governo Aberto**, como **accountability, participação cidadã, acesso à informação e integridade**.

Observação:

Serão considerados cursos realizados em **anos anteriores** à avaliação.

Turmas disponíveis: Verifique no site da Escola de Governo: <http://www.escoladegoverno.go.gov.br/>

*"Na hipótese de não ser possível o acesso das instituições a este curso, em razão de se tratarem de empresas públicas, de os servidores serem terceirizados ou em situações similares, será aceito, para fins de comprovação, o curso "Governo Aberto", com carga horária de 40 horas, disponibilizado no link:
<https://www.escolavirtual.gov.br/courses/140>.*

Eixo 2: Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas (PMOP)

O **Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas (PMOP)** foi concebido e desenvolvido entre os anos de **2018 e 2020**, com o objetivo de fomentar a institucionalização de boas práticas nas unidades de ouvidoria do setor público.

Em 2020, inspirado no **Índice de Avaliação de Capacidade de Maturidade (IA-CM)**, o programa passou por uma adaptação metodológica, de modo a adequar-se ao contexto específico da atividade de ouvidoria. Essa reformulação permitiu uma **avaliação mais precisa e alinhada às necessidades e características das Ouvidorias**, promovendo uma abordagem mais eficaz para o seu aprimoramento.

A primeira aplicação do programa ocorreu em formato **piloto em 2021**, com a participação de **12 ouvidorias**. No ano seguinte, **em 2022**, a metodologia foi **ampliada para as 47 Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual de Goiás**.

Em 2024, o PMOP foi **integrado ao 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás**, como um dos eixos de avaliação das unidades participantes. A premiação, lançada oficialmente no mesmo ano, passou a reconhecer não apenas os resultados obtidos a partir dos indicadores operacionais, mas também o grau de institucionalização de boas práticas de gestão, cultura organizacional e compromisso com a melhoria contínua. A incorporação do PMOP ao prêmio fortaleceu a visão de longo prazo para o desenvolvimento das ouvidorias estaduais.

O PMOP está estruturado em **37 Boas Práticas Institucionalizadas (BPIs)**, organizadas em **5 Níveis de Maturidade** e distribuídas em **6 áreas temáticas**:

- 1. Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria**
- 2. Gerenciamento de Pessoas**
- 3. Práticas Profissionais**
- 4. Gerenciamento do Desempenho e Compromissos**
- 5. Cultura e Relacionamento Organizacional**
- 6. Estruturas de Governança**

Cada BPI contém:

- **Descrição do objetivo**
- **Atividades essenciais** que caracterizam a prática
- **Propósito da avaliação**
- **Verificações de execução e institucionalização**

O PMOP constitui um **conjunto de práticas recomendadas** que devem ser incorporadas pelos órgãos públicos, com o propósito de assegurar a **continuidade dos avanços institucionais** e prevenir retrocessos, mesmo em contextos de transição de gestão.

O objetivo final é a **integração dessas práticas à cultura organizacional da Pasta**, consolidando a ouvidoria como instrumento estratégico de escuta e de gestão pública participativa.

8. DA MATRIZ DE AVALIAÇÃO

A Matriz de Avaliação do Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás é apresentada em formato de **checklist**, estruturada em **dimensões, critérios e itens de avaliação**, conforme descrito a seguir:

Dimensões

As dimensões representam os **temas centrais da análise**, relacionados tanto aos indicadores quanto às boas práticas institucionalizáveis previstas no Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas (PMOP). Estão organizadas em **6 áreas**:

- 1. Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria**
- 2. Gerenciamento de Pessoas**
- 3. Práticas Profissionais**
- 4. Gerenciamento do Desempenho e de Compromissos**
- 5. Cultura e Relacionamento Organizacional**
- 6. Estruturas de Governança**

Critérios

Os critérios são os **quesitos avaliativos aplicados às ouvidorias**, compostos por perguntas objetivas no processo de verificação da maturidade institucional. As respostas seguem os seguintes padrões:

- **Atende**
- **Não Atende**
- **Não se Aplica**

Além das perguntas de maturidade, a avaliação também contempla **indicadores operacionais extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe)**, bem como **indicadores relacionados à qualificação das equipes técnicas** dos órgãos e entidades.

Os critérios são classificados em **três categorias**, conforme seu grau de exigibilidade:

• Obrigatórios:

Indicadores obtidos a partir do SGOe e os que se referem à capacitação das equipes técnicas.

• Essenciais:

Boas práticas institucionalizáveis correspondentes ao Nível 2 do Programa de Maturidade das Ouvidorias.

• Recomendados:

Boas práticas institucionalizáveis correspondentes ao Nível 3 do Programa de Maturidade das Ouvidorias.

Itens de Avaliação

Cada critério será analisado com base:

- Na **medição quantitativa**, no caso dos indicadores; e
- No **grau de atendimento** ao critério, no caso das boas práticas e práticas institucionais.

Importante: !

Considerando as **características específicas das Grupos A, B e C**, a Matriz de Avaliação foi elaborada com **quantitativos e classificações ajustadas** a cada grupo, de modo a garantir **Isonomia e proporcionalidade na análise**. A composição detalhada da matriz por grupo será apresentada na página seguinte.

Total de Critérios	Obrigatórios	Essenciais	Recomendados
47	7	26	14

O inteiro teor das Matrizes de Avaliação do Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás (checklists) será disponibilizado no site oficial da Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO), juntamente com os manuais referentes ao Programa de Maturidade das Ouvidorias – Níveis 2 e 3, que detalham os itens essenciais e recomendados avaliados nesta edição do Prêmio.

9. CÁLCULO DA NOTA GERAL

A Nota Geral da Ouvidoria (NGO) será apurada por meio do somatório das pontuações obtidas na autoavaliação das dimensões de maturidade, acrescido da medição dos indicadores operacionais extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe) e da verificação da qualificação das equipes técnicas da pasta.

Cada **critério de avaliação** possui uma pontuação e um peso específicos, definidos conforme sua **importância relativa** no processo de avaliação.

A NGO é calculada por meio de uma **média ponderada**, conforme a seguinte estrutura:

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

Fórmula da Nota Geral da Ouvidoria (NGO)

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

Onde:

- **Ni** = Pontuação da dimensão i
- **Ni** = **(Soma de pontos obtidos na dimensão / Total de pontos possíveis na dimensão)**

Critérios Considerados por Grupo

- **Grupo A:** o cálculo do Ni considera a **soma dos pontos obtidos nos itens Essenciais e Recomendados** da dimensão.
- **Grupos B e C:** o cálculo do Ni considera **apenas os pontos dos itens Essenciais** da dimensão.

Fórmulas para Análise por Tipo de Critério

Para análise detalhada do desempenho nos itens **Essenciais e Recomendados**, aplicam-se as seguintes fórmulas:

- **% Essencial** = (Pontuação Obtida nos Itens Essenciais / Pontuação Total dos Itens Essenciais) × 100
- **% Recomendado** = (Pontuação Obtida nos Itens Recomendáveis / Pontuação Total dos Itens Recomendáveis) × 100

Essas porcentagens oferecem uma visão clara do grau de aderência da ouvidoria às práticas avaliadas, permitindo análises segmentadas por exigibilidade.

Pontuação Detalhada

A pontuação atribuída a cada critério em cada dimensão será apresentada na **Matriz de Avaliação do Prêmio de Ouvidoria Pública**, que será disponibilizada no site da CGE-GO. Essa matriz permitirá uma **análise aprofundada** do desempenho das ouvidorias em todas as dimensões avaliadas, com base nos critérios específicos e respectivos pesos.

Exemplos de Cálculo

Situação hipotética:

#	DIMENSÕES	PESOS
1	Indicadores	0,85
2	Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	0,90
3	Gerenciamento de Pessoas	0,70
4	Práticas Profissionais	0,80
5	Gerenciamento do Desempenho e de Compromissos	0,75
6	Cultura e Relacionamento Organizacional	0,65
7	Estrutura de Governança	0,60

Aplicando a fórmula:

$$NGO = (0,40 \times 0,85 + 0,10 \times 0,90 + 0,10 \times 0,70 + 0,10 \times 0,80 + 0,10 \times 0,75 + 0,10 \times 0,65 + 0,10 \times 0,60) \times 100$$

$$NGO = (0,34 + 0,09 + 0,07 + 0,08 + 0,075 + 0,065 + 0,06) \times 100$$

$$NGO = 0,785 \times 100$$

$$NGO = 78,5$$

10. DOS NÍVEIS DA PREMIAÇÃO

As Ouvidorias participantes do 2º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás serão **classificadas conforme sua respectiva Grupo (A, B ou C)**, com base nos **índices obtidos**, os quais variam de **0 a 100 pontos**. A pontuação é determinada a partir da **Nota Geral da Ouvidoria (NGO)**, calculada conforme os critérios definidos neste regulamento.

A classificação contempla **níveis distintos de maturidade institucional**, com faixas de pontuação e requisitos adicionais para reconhecimento de desempenho.

Para a grupo A:

FAIXA DE PREMIAÇÃO	NÍVEL MÍNIMO DE ATENDIMENTO	REQUISITO ADICIONAL
Diamante	Entre 90 e 100 pontos	100% dos critérios essenciais e 100% dos critérios recomendados
Ouro	Entre 80 e 89 pontos	100% dos critérios essenciais e 80% dos critérios recomendados

Prata	Entre 60 e 79 pontos	80% dos critérios essenciais e 60% dos critérios recomendados
Intermediário	Entre 50 e 59 pontos	Menos de 80% dos critérios essenciais
Básico	Entre 30 e 49 pontos	-
Inicial	Entre 0 e 30 pontos	-

Para a grupo B:

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

Para a grupo C:

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

Os resultados das avaliações serão utilizados para a concessão do Selo de Qualidade da Ouvidoria Pública, reconhecendo oficialmente os órgãos e entidades que alcançarem os níveis Diamante, Ouro ou Prata.

11. DAS ETAPAS DO PRÊMIO

A seguir, apresenta-se o cronograma com as etapas e prazos referentes à realização do 2º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás, conforme planejamento da Controladoria-Geral do Estado de Goiás:

11.1 Publicação do regulamento

Data: **30/04/2025**



O regulamento do Prêmio será oficialmente publicado e disponibilizado no **site da CGE-GO**, juntamente com as orientações iniciais para participação das unidades de ouvidoria.

11.2 Publicação da Matriz de Avaliação e Manuais de Maturidade (Níveis 2 e 3)

Data: **30/05/2025**

Serão disponibilizados a **Matriz de Avaliação (checklist)** e os **Manuais de Maturidade** correspondentes aos Níveis 2 e 3, que orientam a autoavaliação e a análise técnica das boas práticas institucionalizáveis.

11.3 Visitas Técnicas / Consultorias de Facilitação

Período: **02/06 a 29/08/2025**

Durante este período, a **Equipe Técnica da CGE** poderá realizar **visitas técnicas, consultorias de facilitação e reuniões de alinhamento**, com o objetivo de orientar e apoiar as ouvidorias participantes no processo de autoavaliação e preparação para o prêmio.

11.4 Autoavaliação das Ouvidorias

Período: **02/06 a 22/08/2025**

As ouvidorias deverão preencher o **formulário de autoavaliação**, no **SISLAI**, conforme seu nível de maturidade, apontando evidências e práticas em execução.

11.5 Avaliação Técnica da CGE – Níveis de Maturidade

Período: **25/08 a 10/10/2025**

A **Equipe Técnica da CGE** será responsável por avaliar os formulários de autoavaliação e verificar o cumprimento dos critérios definidos nos Manuais de Maturidade. Diligências poderão ser realizadas para validação de informações.

11.6 Divulgação do Resultado Preliminar

Data: **17/10/2025**

Será divulgado o **resultado preliminar da avaliação de maturidade**, contendo as pontuações obtidas por cada ouvidoria nos critérios essenciais e recomendados.

11.7 Interposição de Recursos

Período: **20/10 a 23/10/2025**

As ouvidorias que desejarem **contestar os resultados preliminares** poderão interpor recurso, por meio do SISLAI, sistema de avaliação da premiação.

11.8 Julgamento dos Recursos

Período: **27/10 a 04/11/2025**

Os recursos interpostos serão analisados pela Equipe Técnica da CGE, com emissão de parecer e possível retificação das pontuações atribuídas.

11.9 Apuração da Dimensão “Indicadores”

Data: **31/10/2025**

Será realizada a apuração final dos **indicadores de desempenho** das ouvidorias, com base nos dados consolidados do **Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe)** e informações complementares.

11.10. Entrega Individual do Resultado Final

Data: **18/11/2025**

Os resultados finais serão apresentados individualmente às unidades participantes, incluindo os níveis de premiação alcançados e os respectivos diagnósticos avaliativos.

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Caberá à **Equipe Técnica da Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE)** a responsabilidade por solucionar quaisquer casos omissos neste regulamento.

Fatos supervenientes relacionados às ouvidorias avaliadas **não invalidam o trabalho realizado**, exceto quando configurarem **afronta aos princípios da administração pública**, especialmente ao princípio da **moralidade administrativa**. Nessas situações, os casos serão **submetidos à deliberação das instâncias superiores da CGE**, que decidirão sobre a **manutenção ou revisão da nota atribuída e da premiação eventualmente conferida**.

Nas ouvidorias em que o número de manifestações for inferior a 15 por ano, não sendo possível a aferição dos indicadores, estes serão desconsiderados, e o respectivo peso será redistribuído entre os demais quesitos.

Nos casos omissos ou não previstos neste edital, caberá à Equipe Técnica decidir pela forma de avaliação mais adequada ao caso concreto.

Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos sobre este regulamento e suas metodologias poderão ser obtidos por meio dos seguintes canais de atendimento:

- **E-mail:** ouvidoria@goias.gov.br
- **Telefone:** (62) 3201-5328
- **Atendimento presencial (mediante agendamento):**



Local: Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Ala Oeste.



Horário de Atendimento:
08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00