


Ouvidoria GO



Maturidade em Ouvidoria - Manual do Nível 2

(Edição 2025)

Expediente

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS (CGE-GO)

SECRETÁRIO-CHEFE DA CGE

MARCOS TADEU DE ANDRADE

CONTATO: 3201 5354

E-MAIL: MARCOS.TANDRADE@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

GERENTE DE OUVIDORIA

HALEÁRIA ALVES DE ALENCAR

CONTATO: 3201 5325

E-MAIL: HALEARIA.ALENCAR@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. 32
06	—	Conclusão	P. 33

1. Apresentação

Este manual apresenta diretrizes sobre o Programa de Maturidade das Ouvidorias do Estado de Goiás, coordenado pela Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral do Estado (CGE). Seu propósito é orientar os órgãos estaduais na implementação de ações que contribuam para o aprimoramento da gestão das unidades de ouvidoria do Poder Executivo.

O Programa tem como objetivo fortalecer a capacidade institucional das ouvidorias e está estruturado em cinco níveis de maturidade. Parte-se da premissa de que todas as ouvidorias do Executivo goiano já se encontram no nível 1, iniciando-se, portanto, de forma conjunta o processo de avaliação e certificação.

Este manual busca orientar as Ouvidorias Setoriais e Adjuntas na conquista do **nível 2 de maturidade**, por meio da análise e do cumprimento de práticas relacionadas à infraestrutura organizacional das instituições do governo estadual.

A participação das ouvidorias no Programa de Maturidade é **compulsória**, tendo em vista atribuição da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral (SGAO) no Regulamento da CGE (Decreto estadual nº 10.466/2024):

Art. 3º À SGAO, além das competências definidas no Regulamento da CGE, compete:

VIII – identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria no Poder Executivo estadual, com a certificação da maturidade das unidades que os alcançarem; e

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 Assegurar que os ouvidores e interlocutores, por iniciativas próprias, aumentem continuamente suas capacidades profissionais;
- 2.4 Garantir estruturação de práticas profissionais e de processos da ouvidoria;
- 2.5 Garantir o controle contínuo da atividade de ouvidoria;
- 2.6 Garantir que a ouvidoria realize o monitoramento e a avaliação da Carta de Serviços da instituição;
- 2.7 Estabelecer o fluxo de registro de todas as manifestações registradas na ouvidoria;
- 2.8 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 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 contempla 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 individualmente para cada ouvidoria.

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 **04/06/2025**.

A partir de **03/06/2025** a equipe da CGE iniciará **visitas técnicas** às Ouvidorias Setoriais e Adjuntas com o objetivo de orientar as instituições quanto ao processo de autoavaliação. Durante esses encontros, serão apresentados os Manuais de Maturidade e a Matriz de Avaliação, além de esclarecidas dúvidas sobre o preenchimento do formulário, com base nas evidências e nos exemplos previstos no manual. Essas visitas visam garantir uma compreensão clara e uniforme dos critérios avaliativos, fortalecendo a qualidade das respostas e o alinhamento institucional com as diretrizes do Programa de Maturidade.

As ouvidorias devem concluir a autoavaliação no SISLAI até **22/08/2025**, 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	04/06/2025
Data limite para responder ao formulário - SISLAI	22/08/25
Divulgação dos Resultados Preliminares (Itens 2, 3, 4, 5 ,6, 7 - Matriz de Avaliação do Prêmio)	17/10/25
Abertura de prazo para interposição de recursos	27/10/25
Final do Prazo para interposição de recursos	04/11/25
Apuração da Dimensão Indicadores (Item 1 - Matriz de Avaliação do Prêmio)	31/10/25
Entrega Individual do Resultado Final	18/11/2025

3. Como o questionário foi construído?

O **Programa de Maturidade das Ouvidorias** foi desenvolvido entre os anos de 2018 e 2020, tendo sua primeira aplicação prática em 2021, em formato piloto, junto a um grupo de **12 ouvidorias**. Em **2022**, o Programa foi expandido para contemplar as **47 Ouvidorias** do Poder Executivo estadual.

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 utilizado no Programa de Maturidade das Ouvidorias foi desenvolvido com base no **Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM)**, adaptado para o setor público. Essa estrutura internacional fornece os fundamentos necessários para avaliar a maturidade e a eficácia das práticas institucionais, especialmente no contexto do controle interno e da governança pública.

O **formulário aplicado no Nível 2 de maturidade** é composto por **26 questões objetivas**, avaliadas segundo uma escala binária:

- **0 ponto** – quando a ouvidoria não atende ao critério estabelecido na pergunta;
- **1 ponto** – quando a ouvidoria atende integralmente ao critério.

3. Como o questionário foi construído?

O desempenho da ouvidoria é calculado com base no **percentual de aproveitamento**. Para ser certificada no **Nível 2**, a ouvidoria deve atingir **100% de conformidade**, ou seja, obter pontuação máxima em todas as questões do formulário.

Como parte da avaliação do **Prêmio de Ouvidorias Públicas 2025** e com vistas à certificação no Nível 2, **as ouvidorias setoriais e adjuntas** deverão responder ao conjunto de **26 questões**, apresentadas neste manual conforme a seguinte estrutura:

- **Pergunta:** enunciado que explicita o critério a ser avaliado;
- **Evidência:** indicação dos documentos, registros ou práticas que comprovam o atendimento ao critério;
- **Exemplo de resposta:** modelo orientativo que ilustra a forma adequada de preenchimento, facilitando o entendimento e a padronização das informações.

Esse formato visa assegurar **clareza, objetividade e comparabilidade** nas respostas, além de fomentar a **cultura de documentação e institucionalização** das ações desenvolvidas pelas ouvidorias.

4. Questionário e evidências

Este item apresenta as **26 questões** que compõem o formulário de autoavaliação do Programa de Maturidade das Ouvidorias, aplicado como parte da certificação no **Nível 2** e vinculado ao **Prêmio de Ouvidorias Públicas 2025**.

As questões estão organizadas conforme a estrutura padronizada do Programa, que visa assegurar clareza, uniformidade e objetividade no processo de avaliação.

As ouvidorias devem responder a cada item com base em suas rotinas e registros institucionais, observando os padrões estabelecidos neste manual para garantir a correta análise e validação das informações.

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 **foto ou vídeo**, que demonstre claramente a existência de sinalização visível e adequada logo na entrada do prédio. Essa evidência deve demonstrar que um visitante consegue, ao acessar o local, **identificar facilmente a direção para a sala da ouvidoria**, confirmando que as placas estão bem posicionadas e cumprem sua função de orientação.

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 **foto** ou **vídeo**, que comprove a presença de uma pessoa posicionada na entrada do órgão com a função de **orientar os visitantes**. Essa evidência deve mostrar que **há um ponto de atendimento acessível e identificado**, como recepção ou balcão de informações, com profissional disponível para fornecer esclarecimentos ao público.

Exemplo

Foto ou vídeo da recepção do órgão mostrando o(a) atendente ou recepcionista em sua posição de trabalho, localizada na entrada do prédio. O vídeo pode iniciar com uma visão geral da entrada e, em seguida, focar na pessoa responsável pelo atendimento, demonstrando que os visitantes contam com suporte presencial para obter informações logo ao chegar.

Item 2.3

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

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar **evidência visual** – como um **vídeo** ou uma **sequência de fotos** – que comprove a existência de uma **rota acessível** entre a recepção e a sala da ouvidoria. A evidência deve destacar **recursos de acessibilidade**, como rampas, elevadores, corredores largos e sinalização adequada, em conformidade com os **requisitos legais de acessibilidade** para pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência.

Exemplo

Vídeo produzido pela ouvidoria iniciando na recepção do prédio e percorrendo o trajeto até a sala da ouvidoria. O vídeo deve evidenciar elementos de acessibilidade ao longo do caminho, como rampas, elevadores, largura dos corredores e placas de sinalização, comprovando que o espaço é acessível a todos os usuários, inclusive aqueles com necessidades específicas de locomoção.

Item 2.4

A sala de ouvidoria é próxima à entrada?

Evidência

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

Exemplo

Vídeo produzido pela ouvidoria iniciando na entrada principal do prédio e mostrando o trajeto até a sala da ouvidoria. O vídeo deve evidenciar a curta distância entre os dois pontos, incluindo, se necessário, o uso do elevador e pequenos deslocamentos. O objetivo é demonstrar que a sala está convenientemente localizada, facilitando o acesso dos cidadãos e 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 apresentar o **link para a página institucional** onde constam o número de telefone e o endereço de e-mail **exclusivos da ouvidoria**. A evidência deve **permitir a verificação pública dessas informações**, comprovando que os canais são dedicados exclusivamente ao atendimento da ouvidoria e estão visíveis de forma clara e acessível.

Exemplo

Link para a página da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE-GO): **Ouvidoria CGE-GO** (<https://goias.gov.br/controladoria/ouvidoria-setorial/>)

A página apresenta claramente o número de telefone exclusivo da ouvidoria e o e-mail institucional específico, demonstrando que os canais estão ativos, acessíveis e são utilizados exclusivamente pela unidade de ouvidoria.



Item 2.6

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

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar o **link para a página institucional** onde consta o nome do titular da ouvidoria, garantindo que qualquer cidadão possa acessar essa informação de forma clara e direta. A publicação visa assegurar **transparência na gestão** e facilitar o **contato com o responsável** pela unidade.

Exemplo

Link para a página da Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE-GO): [Ouvidoria CGE-GO](https://goias.gov.br/controladoria/ouvidoria-setorial/) (<https://goias.gov.br/controladoria/ouvidoria-setorial/>). O link deve direcionar à seção onde o nome do titular da ouvidoria está publicado, de forma visível e acessível ao público.



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

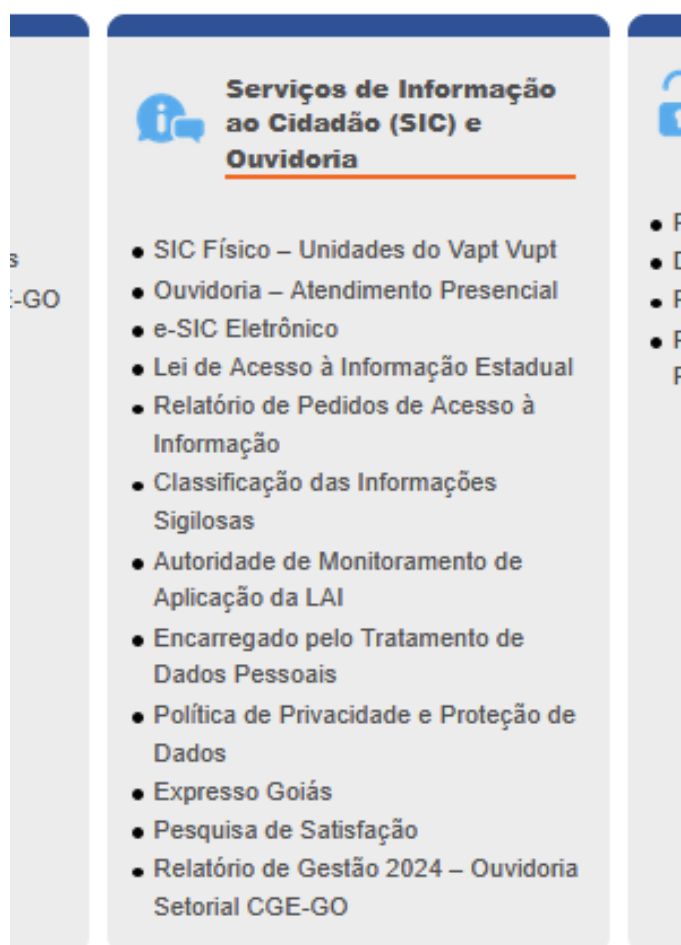
A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar o **link direto** para a página onde está publicado o **Relatório Anual de Gestão**.

Idealmente, esse relatório deve estar disponível na área de Acesso à Informação, dentro da seção **Serviço de Informações ao Cidadão e Ouvidoria**, garantindo sua **visibilidade, acessibilidade e transparência**.

Exemplo

Link para o site da Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE), na seção de Acesso à Informação, onde o Relatório de Gestão de **2024** está publicado:

<https://goias.gov.br/controladoria/acesso-a-informacao/>



Item 2.8

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

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar uma **declaração formal do(a) Ouvidor(a)**, confirmando que os **equipamentos disponíveis** (como computadores, telefones, softwares e demais recursos tecnológicos) são **suficientes e adequados** para atender às **demandas operacionais da unidade**, assegurando condições para o desempenho eficaz das atividades de ouvidoria.

Exemplo

Declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a), atestando que os equipamentos atualmente utilizados pela ouvidoria – como computadores, telefones, sistemas informatizados e conexões de rede – estão em **quantidade adequada e condições satisfatórias de uso**, garantindo a **eficiência no atendimento ao cidadão** e na **gestão das manifestações recebidas**.



CGE
Controladoria
Geral do Estado



O ESTADO QUE DÁ CERTO

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

No mínimo, metade da equipe tem nível superior completo?

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar uma **declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a)**, contendo a **lista nominal dos servidores** que compõem a equipe e informando, pelo menos **50% possuem nível superior completo**. A declaração deve ser objetiva e confirmar o cumprimento do critério de qualificação acadêmica.

Exemplo

Declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a), listando os nomes dos servidores lotados na ouvidoria e afirmando que pelo menos **a metade da equipe possui formação de nível superior completa**, conforme exigido pelo critério. A declaração deve indicar explicitamente se o requisito é atendido.



CGE
Controladoria
Geral do Estado



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 da ouvidoria concluíram pelo menos quatro cursos reconhecidos no **Programa de Formação Continuada em Ouvidoria** (ProFoco), conforme listado no site Ouvidorias.gov?

Link para acessar os cursos:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>

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 quatro dos cursos da certificação. 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.

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 apresentar uma declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a), confirmando que **todos os servidores da equipe concluíram o curso “Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?”**, oferecido no âmbito do Programa de Compliance Público pela Escola de Governo do Estado de Goiás.

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

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar uma **declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a)**, contendo os nomes dos servidores da equipe e confirmando que **todos concluíram pelo menos um dos cursos listados**, conforme oferecidos pela Escola de Governo do Estado de Goiás no contexto do **Programa de Compliance Público**.

Exemplo

Declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a), listando os nomes dos servidores da ouvidoria e confirmando que todos participaram e concluíram **ao menos um dos cursos de ética pública**:

- “Ética no Serviço Público, com Clóvis de Barros”; ou
- “O que o Agente Público Precisa Saber sobre Ética Pública?”

A declaração deve atestar que a equipe atende plenamente ao requisito de capacitação em ética pública, promovendo alinhamento com os princípios do Programa de Compliance.

Item 4.2

Todos os servidores assinaram Termo de Compromisso/
Confidencialidade 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.

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(a) Ouvidor(a), que descreva o **Procedimento Operacional Padrão (POP)** para situações de **ingresso ou desligamento de servidores** da equipe de ouvidoria. Esse documento deve detalhar os passos, prazos, responsabilidades e protocolos a serem seguidos, **assegurando a continuidade dos serviços, a transferência segura de informações e a preservação da confidencialidade**.

Exemplo

Procedimento Operacional Padrão da Ouvidoria, assinado pelo(a) Ouvidor(a), contendo instruções para os casos de entrada, saída ou remanejamento de servidores da equipe. O documento deve incluir etapas como: atualização cadastral no sistema, revogação de acessos, formalização de entrega de responsabilidades, e registro da movimentação em processo administrativo.

Item 4.4

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

Evidências

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar uma **lista atualizada** contendo os **nomes dos servidores** que utilizam o Sistema de Ouvidoria, o **CPFs** e os respectivos **e-mails institucionais cadastrados**. A evidência deve comprovar que **cada servidor possui login e senha próprios**, garantindo o acesso individualizado e seguro ao sistema, conforme boas práticas de controle de acesso.

Exemplo

Lista nominal contendo os **servidores com acesso ativo** ao Sistema de Ouvidoria, **e-mail institucional** acompanhada dos respectivos **CPF** utilizados como login. A lista deve confirmar que cada usuário acessa o sistema com suas próprias credenciais, assegurando a rastreabilidade, segurança da informação e responsabilização individual.

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 apresentar uma **declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a)** confirmando que **todos os computadores utilizados pela equipe da ouvidoria** estão configurados para **ativar a proteção de tela automaticamente após 2 minutos de inatividade**. Essa medida deve estar em vigor como parte das práticas institucionais de segurança da informação, alinhadas às diretrizes de proteção de dados e sigilo.

Exemplo

Declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a), atestando que todos os computadores da unidade de ouvidoria possuem **configuração padrão de bloqueio de tela após 2 minutos sem uso**, contribuindo para a proteção de dados sensíveis e o cumprimento das diretrizes de segurança da informação no serviço público.



CGE
Controladoria
Geral do Estado



O ESTADO QUE DÁ CERTO

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 apresentar um **documento formal**, assinado pelo(a) Ouvidor(a), que descreva o **Procedimento Operacional adotado para proteção de dados sigilosos**. O documento deve detalhar as **práticas, protocolos e medidas de segurança** implementadas para garantir a **confidencialidade, integridade e acesso restrito às informações sensíveis**, conforme as políticas internas, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras normas aplicáveis à administração pública.

Exemplo

Procedimento Operacional Padrão assinado pelo(a) Ouvidor(a), contendo orientações sobre o manuseio de manifestações com conteúdo sigiloso, incluindo medidas como: controle de acessos no sistema, uso de e-mails institucionais, bloqueio automático de tela, vedação ao compartilhamento indevido de informações, e condutas previstas em caso de violação de dados. O POP deve demonstrar que há um **processo estruturado para proteger dados sensíveis, alinhado às normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais**.

Item 5.1

A ouvidoria elabora e publica relatórios gerenciais com periodicidade no mínimo quadrimestral, conforme estabelecido nos artigos 26 a 30 da Instrução Normativa nº 1/2025 da Controladoria-Geral do Estado?

Evidência

A ouvidoria deve comprovar a elaboração dos relatórios gerenciais com periodicidade mínima quadrimestral para o ano de 2025, apresentar o número do processo SEI que demonstre o envio desses relatórios à alta gestão do órgão ou entidade, indicar o link de acesso público ao conteúdo (em página própria da Ouvidoria do órgão ou, alternativamente, no Portal da Transparência) e demonstrar que a publicação ocorreu até o 15º dia do mês subsequente ao término do período de referência.

Exemplos

- Ver Relatórios **mensais** GOINFRA:
 - <https://www.goinfra.go.gov.br/relatorios-de-gestao-da-ouvidoria/275>
- Ver Relatórios **mensais** CGE
 - <https://goias.gov.br/controladoria/relatorios-de-gestao-nova-ouvidoria/>

Item 5.2

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

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma **declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a)** confirmando que o(a) titular da Ouvidoria Setorial **possui escolaridade de nível superior**, conforme exigido pela regulamentação vigente. A declaração deve informar explicitamente **o curso e a instituição de formação**, comprovando o atendimento ao critério normativo.

Exemplos

Item 5.3

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

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma **declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a)** confirmando que o(a) titular da Ouvidoria Setorial é **servidor(a) efetivo(a)** da administração pública estadual, conforme determina o **Decreto Estadual nº 10.466/2024**.

Exemplo



Declaração

Item 5.3

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

Goiânia, XX/XX/XXXX

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

Item 5.4

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

Evidência

A ouvidoria deve verificar se o(a) Ouvidor(a) Setorial ou Adjunto cumpre, no mínimo, os requisitos estabelecidos nos itens **3.2** e **3.3** deste manual. Isso significa que o(a) ouvidor(a) deve ter concluído **ao menos quatro cursos reconhecidos no processo de certificação nacional da ENAP** (listados no item 3.2) e também o curso **“Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?”**, promovido pela Escola de Governo no âmbito do Programa de Compliance Público, conforme o item 3.3.

Exemplo

Declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a), listando os cursos concluídos pelo(a) Ouvidor(a) Setorial ou adjunta, com destaque para:

- Quatro cursos certificados pela ENAP relacionados à atividade de ouvidoria;
- Curso “Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?”, da Escola de Governo de Goiás.

A declaração deve confirmar o cumprimento das exigências de qualificação técnica para o exercício da função, conforme previsto na regulamentação estadual.

Item 5.5

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

Evidência

A ouvidoria setorial deve apresentar **prova de que a pesquisa interna está em andamento ou foi concluída**. Essa evidência pode ser um **link para o formulário online da pesquisa**, caso a pesquisa já esteja encerrada, enviar **documento com os resultados consolidados**. A pesquisa deve ser **direcionada às áreas técnicas** que respondem às manifestações no SGOe e aos **usuários internos** dos serviços da ouvidoria, com o objetivo de avaliar a qualidade do apoio, a comunicação e a efetividade do fluxo interno de tratamento das demandas.

Exemplo

Link ativo para formulário do Google Forms, Microsoft Forms ou plataforma equivalente contendo o título da pesquisa, a data de aplicação e o público-alvo (ex: servidores da área técnica). Ou, alternativamente, relatório de resultados com gráficos e análise das respostas recebidas. A evidência deve demonstrar que a pesquisa é institucionalizada e voltada à melhoria contínua da atuação da ouvidoria junto às demais áreas do órgão.

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 apresentar um **extrato de manifestações** com filtro aplicado no **subassunto "Carta de Serviço"**, evidenciando o **monitoramento ativo** das demandas relacionadas ao conteúdo da Carta de Serviços. O documento deve demonstrar que, ao identificar inconsistências, omissões ou desatualizações, a ouvidoria realiza a **comunicação formal ao setor responsável**, solicitando a devida atualização.

Na ausência de dados, pode ser apresentada uma **declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a)**, confirmando que esse monitoramento e a comunicação com os setores competentes são realizados regularmente.

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.



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.

Item 6.2

Há definição de servidor responsável por esse processo?

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar uma **declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a)** informando que foi **realizada a designação oficial de um (a) servidor(a) responsável** pelo processo de **monitoramento da Carta de Serviços**. A declaração deve **identificar nominalmente o(a) servidor (a) designado(a)** e confirmar que ele(a) atua como responsável direto pela execução e acompanhamento desse processo.

Exemplo:

Declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a), especificando o nome completo do(a) servidor(a) designado(a) como responsável pelo monitoramento da Carta de Serviços. A declaração deve confirmar que este servidor foi formalmente designado para acompanhar as manifestações relacionadas ao tema e articular, quando necessário, as atualizações junto ao setor responsável.



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

Goânia, 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 oficial protocolado no SEI**, assinado pelo(a) **gestor(a) máximo(a) da Pasta**, que **determine expressamente** que **todas as manifestações recebidas pelo órgão**, independentemente do canal de entrada (presencial, e-mail, telefone, carta ou outros), **sejam registradas de forma imediata no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe)** ou em sistema alternativo previamente aprovado pela Ouvidoria-Geral do Estado.

Exemplo

Despacho, ofício ou instrução interna assinada pela autoridade máxima do órgão e inserida em processo SEI, contendo a determinação formal de que todas as manifestações recebidas devem ser registradas no sistema oficial da Ouvidoria, com o número do processo SEI indicado na evidência. O texto deve demonstrar o compromisso institucional com a padronização, rastreabilidade e transparência no tratamento das manifestações.

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 oficial protocolado no SEI**, assinado pelo(a) **gestor(a) máximo(a) do órgão ou entidade**, que **garanta à Ouvidoria acesso irrestrito às áreas e departamentos técnicos**. O documento deve assegurar que a unidade de ouvidoria **tenha condições institucionais para solicitar informações, interagir com as áreas internas e exercer plenamente suas atribuições**, conforme previsto nas normas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Exemplo

Ofício, despacho ou instrução normativa interna, protocolado no SEI e assinado pela alta direção, autorizando formalmente a Ouvidoria a acessar as informações e áreas técnicas do órgão. O documento deve evidenciar o respaldo institucional necessário ao funcionamento independente e eficaz da Ouvidoria, com a indicação do número do processo SEI como comprovação.

5. Critérios da avaliação e recurso

As respostas ao formulário de autoavaliação serão analisadas com base nas evidências e exemplos indicados neste Manual, conforme critérios definidos pela Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Caso haja discordância quanto ao resultado preliminar da avaliação, as ouvidorias poderão interpor recurso entre os dias **20/10/2025** e **23/10/2025**, utilizando o formulário específico que disponibilizado no **Sistema SISLAI**, após a publicação oficial do resultado preliminar pela Ouvidoria-Geral.

Na elaboração do recurso, o(a) Ouvidor(a) deverá ser **claro, objetivo e consistente**, podendo questionar a **interpretação adotada pela CGE quanto à validade da evidência apresentada**, desde que fundamente seu pedido com base nos critérios deste Manual e no princípio da razoabilidade.

A Ouvidoria-Geral **não aceitará recursos que tenham por objetivo a reformulação das questões** do questionário de Maturidade. Os pedidos de recurso devem se restringir à análise da **interpretação e validação das evidências apresentadas**.

Após a análise dos recursos, a Controladoria-Geral do Estado poderá **manter ou alterar o resultado preliminar**, conforme os argumentos apresentados e as diretrizes estabelecidas neste Manual.

O **resultado final da avaliação** será divulgado no dia **18/11/2025** e **amplamente divulgado pela Ouvidoria-Geral** por meio dos canais institucionais.

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

