

Ouvidoria GO

Maturidade em Ouvidoria - Manual do Nível 3

(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. 23
06	– Conclusão	P. 24

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 foco o **desenvolvimento da capacidade institucional** das ouvidorias e está estruturado em **cinco níveis de maturidade**. Parte-se da premissa de que todas as ouvidorias do Executivo goiano encontram-se no Nível 1, iniciando, de forma conjunta, o processo de medição, avaliação e certificação.

O objetivo deste manual é orientar as **Ouvidorias Setoriais e Adjuntas na conquista do Nível 3 de maturidade**, por meio da avaliação de práticas **relacionadas ao funcionamento institucional** das unidades de ouvidoria no âmbito 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;

Para a certificação no **nível 3**, as instituições devem atender, além daqueles previstos no nível 2, aos seguintes objetivos previstos na Matriz de Maturidade:

- 3.1 Garantir ambientes para recepção, registro de denúncias e conciliação;

- 3.2 Disponibilizar a posição da Ouvidoria Setorial no organograma;
- 3.3 Garantir que os profissionais sejam qualificados;
- 3.4 Garantir formação da equipe;
- 3.5 Compartilhar demandas com a transparência ativa;
- 3.6 Estabelecer plano de negócios da Ouvidoria Setorial;
- 3.7 Compartilhar relatórios com informações gerenciais da organização;
- 3.8 Estabelecer padrão de atendimento para toda a organização;
- 3.9 Garantir que o ouvidor tenha acesso à autoridade de mais alto nível;
- 3.10 Garantir apoio da alta gestão para a atividade de ouvidoria.

Matriz do Programa de Maturidade

	Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	Gerenciamento de pessoas	Práticas profissionais	Gerenciamento do Desempenho e de Compromissos	Cultura e Relacionamento Organizacional	Estruturas de Governança
Nível 5 – Otimizado	Ouvidor reconhecido como agente-chave de mudança - BPI 5.1	Envolvimento da liderança com organizações profissionais - BPI 5.3 Plano de cargos e salários, progressões, etc. BPI 5.2	Melhoria Contínua de Práticas Profissionais (Processos revisados) - BPI 5.4	Resultado e valor alcançados para a organização e a sociedade - BPI 5.5	Relações efetivas e permanentes - BPI 5.7 Ouvidor aconselha e influencia a mais Alta Gestão - BPI 5.6	Independência, poder e autoridade da Atividade de Ouvidoria - BPI 5.9 Ouvidor com Mandato - BPI 5.8
Nível 4 – Gerenciado	Sistema Informatizado de Ouvidoria Integrado com Sistemas Internos - BPI 4.1	Servidor da Ouvidoria contribui para o desenvolvimento da atividade no Estado - BPI 4.2	Estratégia de ouvidoria participa da gestão de risco da organização - BPI 4.4 Processos documentados - BPI 4.3	Integração de medidas de custo com as de desempenho - BPI 4.5	Conciliação entre adm pública e usuário de serviços públicos - BPI 4.7 Eventos com o público externo por ano e parcerias com Instituições - BPI 4.6	Participação no planejamento do órgão - BPI 4.9 Mecanismos de financiamento e controle de custos - BPI 4.8
Nível 3 – Integrado	Depto. De Ouvidoria no Organograma - BPI 3.2 Ambientes para recepção, registro de denúncias e conciliação - BPI 3.1	Formação de equipe - BPI 3.4 Profissionais qualificados - BPI 3.3	Compartilhamento de demandas c/ a Transparência Ativa - BPI 3.5	Plano de negócios da Ouvidoria - BPI 3.6	Padrão de atendimento para toda a organização - BPI 3.8 Compartilhamento de relatórios com informações gerenciais da organização - BPI 3.7	Apoio da alta gestão para a atividade de ouvidoria - BPI 3.10 Ouvidor tem acesso à Autoridade de Mais Alto Nível - BPI 3.9
Nível 2 – Infraestrutura	Sala de Ouvidoria equipada - BPI 2.2 Acesso à Ouvidoria - BPI 2.1	Desenvolvimento profissional individual - BPI 2.4 Pessoas recrutadas de acordo com a demanda - BPI 2.3	Estrutura de práticas profissionais e de processos - BPI 2.5	Controle contínuo da atividade de ouvidoria - BPI 2.6	Monitoramento da Carta de Serviços - BPI 2.7	Acesso às áreas técnicas da organização - BPI 2.9 Fluxo de registro de todas as manifestações estabelecido - BPI 2.8
Nível 1 – Inicial	Resultados e produtos dependem de habilidades específicas de indivíduos que estão ocupando as posições; ausência de práticas profissionais estabelecidas; financiamento aprovado por outro departamento, quando necessário; falta de infraestrutura; servidores provavelmente são parte de uma unidade organizacional maior e/ou acumulam funções; nenhuma capacidade estabelecida.					

2. Etapas da certificação

O Programa de Maturidade de Ouvidorias inclui as seguintes etapas:

1. Coleta de informações sobre a atividade de ouvidoria por meio de formulário online;
2. Avaliação dos resultados obtidos;
3. Comunicação do resultado final às ouvidorias.

O formulário de autoavaliação do **Programa de Maturidade de Ouvidorias** será disponibilizado para todas as unidades da administração pública estadual através do **Sistema de Avaliação do Índice de Transparência - SISLAI** (<http://www.sislai.go.gov.br/>) a partir de **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 no processo de autoavaliação.

Durante essas visitas, serão apresentados os **Manuais de Maturidade e a Matriz de Avaliação**, além de esclarecidas as dúvidas relacionadas ao preenchimento dos formulários. A equipe fornecerá orientações sobre a utilização adequada de evidências e exemplos, conforme estabelecido no manual, garantindo que todas as instituições compreendam claramente os critérios avaliativos.

O **objetivo** principal dessas visitas é assegurar uma compreensão uniforme dos parâmetros de avaliação, melhorar a qualidade das respostas institucionais e fortalecer o alinhamento com as diretrizes do Programa de Maturidade. Por meio desse acompanhamento técnico, busca-se garantir que todas as instituições tenham o suporte necessário para realizar uma autoavaliação consistente e alinhada aos padrões estabelecidos pelo programa.

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	04/06/25
Data limite para responder ao formulário - SISLAI	22/08/25
Início da Avaliação Técnica da CGE	25/09/25
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	20/10/25
Encerramento do prazo para interposição de recursos	23/10/25
Início do julgamento dos recursos	27/10/25
Término do julgamento dos recursos	04/11/25
Apuração dos Indicadores relacionados ao Prêmio de Ouvidoria (Item 1 - Matriz de Avaliação do Prêmio)	31/10/25
Entrega Individual do Resultado Final	18/11/25

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 3 de maturidade** é composto por **14 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.

4. Questionário e evidências

O desempenho da ouvidoria é calculado com base no **percentual de aproveitamento**. Para ser certificada no **Nível 3**, 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 3, **as ouvidorias setoriais e adjuntas** deverão responder ao conjunto de **14 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.

Item 2.9

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

Evidência

A ouvidoria deve possuir uma **sala exclusiva e adequada** para o **registro presencial de manifestações**, especialmente denúncias, e para a **realização de sessões de conciliação**. A evidência deve ser composta por **registros fotográficos ou vídeos**, que comprovem a **existência, adequação e acessibilidade do ambiente**, demonstrando condições apropriadas para acolhimento, escuta qualificada e privacidade no atendimento ao cidadão.

Exemplo:

Registro fotográfico ou vídeo da sala utilizada para o atendimento presencial, evidenciando a estrutura física destinada ao registro de denúncias e à mediação de conflitos. As imagens devem mostrar aspectos como sinalização, mobiliário, privacidade, acessibilidade e organização do espaço.

Item 2.10

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

Evidência

A ouvidoria deve dispor de uma **sala exclusiva** equipada com a mobília adequada (mesa, cadeiras, computador, etc.) e que **ofereça condições de privacidade** suficientes para garantir a **discricção no atendimento presencial**, especialmente em casos de denúncias. A evidência deve incluir **registros fotográficos ou em vídeo**, demonstrando que o ambiente proporciona **conforto, segurança e sigilo aos usuários**.

Exemplo:

Registro fotográfico ou vídeo da sala utilizada para o atendimento presencial, evidenciando a estrutura física destinada ao registro de denúncias e à mediação de conflitos. As imagens devem mostrar aspectos como sinalização, mobiliário, privacidade, acessibilidade e organização do espaço.

Item 3.4

Ouvidor tem formação em Compliance?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma **declaração formal** confirmando que o(a) Ouvidor(a) concluiu, até **31/10/2025, no mínimo 60% da carga horária** exigida para obtenção da **Certificação em Compliance Público**. A declaração deve informar a porcentagem de horas já cumpridas e fazer referência ao **Programa de Certificação em Compliance Público**.

- **Programa de Certificação em Compliance Público**
 - https://goias.gov.br/escoladegoverno/wp-content/uploads/sites/28/2024/06/Publicacao_Portaria_Compliance.pdf

Item 3.5

Ouvidor tem formação em Ouvidoria?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma **declaração formal**, assinada pelo(a) Ouvidor(a), confirmando que o(a) titular da função concluiu, até **31/10/2025, pelo menos 80% da carga horária exigida para a obtenção da Certificação em Ouvidoria pela ENAP**. A declaração deve informar os cursos realizados e a porcentagem de horas já cumpridas.

- **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA ENAP**
 - <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>

Exemplo

Declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a), informando que completou 80% da carga horária exigida para a certificação em Ouvidoria pela ENAP, com base nos cursos concluídos dentro da trilha oficial. A declaração deve confirmar que o percentual foi alcançado até 31/10/2025 e está de acordo com os critérios estabelecidos pelo programa de certificação nacional.

Item 3.6

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

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma **declaração formal** assinada pelo(a) Ouvidor(a), confirmando que a equipe atende ao critério mínimo de capacitação: **pelo menos 50% dos servidores da unidade devem ter concluído no mínimo 50% da carga horária exigida para a Certificação em Ouvidoria da ENAP**. A declaração deve ser acompanhada de **tabela detalhada**, contendo nome dos servidores e o **percentual de conclusão** de cada um com base nos cursos realizados dentro da trilha oficial de capacitação.

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

Exemplo

Documento formal assinado pelo(a) Ouvidor(a), contendo uma tabela com os nomes dos servidores da ouvidoria e os respectivos percentuais de conclusão da certificação em Ouvidoria.

Item 3.7

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

Evidência

A ouvidoria deve apresentar um **cronograma de reuniões** de alinhamento da equipe. O documento deve demonstrar a **programação periódica** das reuniões (mensal, bimestral, trimestral etc.) e, sempre que possível, **incluir os temas a serem abordados, os objetivos específicos de cada encontro** (como análise de indicadores, revisão de processos, integração da equipe, capacitações internas).

Exemplo

Plano de reuniões com calendário completo do ano vigente, incluindo periodicidade e temas previstos (ex: análise de desempenho trimestral, revisão de processos, análise de manifestações críticas). Pode ser complementado por atas, pautas ou registro de reuniões anteriores que demonstrem a prática estabelecida.

Item 3.8

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

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma **declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a)** confirmando a existência de um **plano de capacitação com no mínimo 40 horas de formação** voltadas ao **desenvolvimento gerencial da equipe**, contemplando temas como liderança, gestão de equipes, comunicação institucional, atendimento ao cidadão, resolução de conflitos, entre outros. **Além disso**, deve apresentar uma **planilha detalhada**, contendo os **nomes dos servidores**, os **cursos realizados** (exceto os da trilha de ouvidoria da ENAP) e a carga horária individualmente concluída, demonstrando o cumprimento do requisito por parte da equipe.



CGE
Controladoria
Geral do Estado



Declaração

Item 3.8

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

Nome do servidor	Cursos/carga horária

Goiânia, XX/XX/XXXX

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

Item 4.7

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

Evidência

As Ouvidorias devem elaborar relatórios de comunicação quadrimestrais sobre os assuntos mais demandados nos pedidos de acesso à informação recebidos no período. Esses relatórios têm como finalidade identificar os temas de maior interesse dos cidadãos e fornecer subsídios para o aprimoramento da transparência e dos serviços públicos.

Nos casos em que não houver pedidos de acesso à informação no período avaliado, a Ouvidoria deverá elaborar uma declaração formal informando a ausência de demandas, mantendo assim o registro periódico da situação.

Item 5.6

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

Evidência

A ouvidoria deve elaborar e encaminhar à **alta gestão do órgão**, por meio de processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), um Plano de Ação para o **segundo semestre de 2025**. Esse plano deve conter, no mínimo, um cronograma detalhado das ações e entregas previstas ao longo do período, a estimativa orçamentária necessária para viabilizar as iniciativas (quando aplicável), os projetos estratégicos a serem implementados pela ouvidoria, bem como ações integradas à gestão de riscos e ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados ao cidadão.

Exemplo

Plano de Ação protocolado no SEI com cronograma de atividades, previsão de recursos (se aplicável), ações de inovação na escuta cidadã, fortalecimento da transparência e medidas para mitigar riscos operacionais. A evidência deve incluir o número do processo SEI e comprovar o envio à autoridade máxima da Pasta.

Item 6.3

O relatório gerencial da ouvidoria é encaminhado às áreas técnicas da pasta para subsidiar a melhoria contínua dos serviços e promover ações corretivas ou preventivas?

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar prova documental de que os relatórios gerenciais são encaminhados às áreas técnicas do órgão, com o objetivo de informar às áreas sobre os principais indicadores, assuntos recorrentes e oportunidades de melhoria identificadas a partir das manifestações recebidas. Essa evidência pode ser:

- Número do processo SEI com despacho ou ofício de envio aos setores;
- Cópia do Despacho demonstrando o compartilhamento do relatório com unidades específicas;

Exemplo

Processo SEI contendo o encaminhamento do relatório às áreas técnicas do órgão, acompanhado de ofício explicativo destacando indicadores como resolutividade, temas mais demandados e prazos médios de resposta.

Item 6.4

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

Evidência

A ouvidoria deve apresentar um **documento formal** encaminhado via SEI à alta gestão, solicitando a participação de todos os servidores da Pasta no curso "Proteção de Dados Pessoais no Setor Público", oferecido pela ENAP. O documento deve destacar a **importância da capacitação para a cultura de proteção de dados no setor público**, reforçar a **responsabilidade institucional no cumprimento da LGPD**, e apresentar, quando possível, **proposta de cronograma ou estratégia de mobilização interna para garantir a adesão à formação**.

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

Exemplo

Ofício protocolado no SEI, assinado pelo(a) Ouvidor(a), recomendando à autoridade máxima do órgão que incentive a participação dos servidores no curso da ENAP sobre proteção de dados, com justificativa técnica e proposta de plano de ação para acompanhamento das inscrições e certificações.

Item 7.3

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

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar **documento oficial** que comprove o acesso direto do(a) Ouvidor(a) ao chefe de gabinete e/ou à autoridade máxima do órgão. A evidência pode ser composta por registros de reuniões periódicas entre o ouvidor e a alta gestão ou por agendas institucionais com compromissos formalmente registrados. Esses documentos devem demonstrar que o(a) Ouvidor(a) possui **canal direto de comunicação** com a alta gestão, sem depender de mediações hierárquicas, assegurando a autonomia funcional necessária para o exercício estratégico da atividade.

Exemplo

Ata de reunião, print de agenda oficial ou despacho no SEI evidenciando interlocução direta entre o(a) Ouvidor(a) e o(a) secretário(a) ou chefe de gabinete do órgão, tratando de temas relacionados à gestão da ouvidoria.

Item 7.4

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

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve comprovar a **realização de pelo menos um evento no ano de 2025** com o objetivo de sensibilizar e conscientizar a gestão e os servidores sobre a relevância estratégica da ouvidoria. O evento deve abordar temas como **governança, gestão de riscos, transparência e controle social**, e contar com a participação ativa do(a) Ouvidor(a) e do(a) gestor(a) da Pasta ou de outro convidado com perfil técnico ou institucional relevante. A evidência pode incluir materiais como cartaz, folder, convite ou programação do evento, além de lista de presença, registro de participação dos convidados, ata, vídeo, fotos ou relatório da atividade realizada.

Exemplo

Registro de evento realizado no órgão em 2025, tratando da importância da escuta ativa na melhoria dos serviços públicos. A evidência inclui programação do evento, registro fotográfico, dentre outros.

Item 7.5

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

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar **documentos que formalizem o apoio institucional da alta gestão à atividade de ouvidoria**, emitidos ao longo de **2025**. Esses documentos podem incluir **declarações públicas, ofícios, mensagens institucionais, reconhecimentos formais ou registros em atas de reuniões**. A evidência deve demonstrar que esse apoio foi **amplamente divulgado no âmbito organizacional**, por meio de **vídeos institucionais, notícias internas, comunicados, intranet ou outros canais oficiais**, reforçando o comprometimento da liderança com a valorização da ouvidoria como instrumento de governança e controle social.

Exemplo

Ofício ou vídeo institucional com mensagem do(a) secretário(a) ou dirigente máximo, reconhecendo a importância da ouvidoria e convocando a participação dos servidores na escuta ativa do cidadão.

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

