

Ouvidoria GO

**Maturidade
em Ouvidoria -
Manual do
Nível 2
(Edição 2026)**

CGE
Controladoria
Geral do Estado



Expediente

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

SECRETÁRIO-CHEFE DA CGE

ANTÔNIO FLÁVIO DE OLIVEIRA

CONTATO: 3201 5354

E-MAIL: ANTONIO.FOLIVEIRA@GOIAS.GOV.BR

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E OUVIDORIA GERAL

WEYK WAGNE BARBOSA GOMES

CONTATO: 3201 5377

E-MAIL: WEYK.GOMES@GOIAS.GOV.BR

SUPERINTENDENTE DA CONTROLADORIA ESPECIALIZADA EM PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

EDNILSON LINS RODRIGUES

CONTATO: 3201 5377

E-MAIL: EDNILSON.RODRIGUES@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. 10
05	—	Critérios de avaliação e recursos	P. 37
06	—	Conclusão	P. 38

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 consolidadas 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	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	Independência, poder e autoridade da Atividade de Ouvidoria - BPI 5.9
		Plano de cargos e salários, progressões, etc. BPI 5.2			Ouvidor aconselha e influencia a mais Alta Gestão - BPI 5.6	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	Integração de medidas de custo com as de desempenho - BPI 4.5	Conciliação entre adm pública e usuário de serviços públicos - BPI 4.7	Participação no planejamento do órgão - BPI 4.9
			Processos documentados - BPI 4.3		Eventos com o público externo por ano e parcerias com Instituições - BPI 4.6	Mecanismos de financiamento e controle de custos - BPI 4.8
Nível 3 – Integrado	Depto. De Ouvidoria no Organograma - BPI 3.2	Formação de equipe - BPI 3.4	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	Apoio da alta gestão para a atividade de ouvidoria - BPI 3.10
	Ambientes para recepção, registro de denúncias e conciliação - BPI 3.1	Profissionais qualificados - BPI 3.3			Compartilhamento de relatórios com informações gerenciais da organização - BPI 3.7	Ouvidor tem acesso à Autoridade de Mais Alto Nível - BPI 3.9
Nível 2 – Infraestrutura	Sala de Ouvidoria equipada - BPI 2.2	Desenvolvimento profissional individual - BPI 2.4	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
	Acesso à Ouvidoria - BPI 2.1	Pessoas recrutadas de acordo com a demanda - BPI 2.3				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 **04/05/2026**.

A partir de **04/05/2026** 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 **31/07/2026**, 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	04/05/26
Data limite para responder ao formulário - SISLAI	31/07/26
Divulgação dos Resultados Preliminares (Itens 2, 3, 4, 5, 6, 7 - Matriz de Avaliação do Prêmio)	30/10/26
Abertura de prazo para interposição de recursos	03/11/26
Final do Prazo para interposição de recursos	06/11/26
Apuração da Dimensão Indicadores (Item 1 - Matriz de Avaliação do Prêmio)	31/10/26
Entrega Individual do Resultado Final	20/11/26

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 **questionário 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 2026** 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 2026**.

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

Existe rota acessível, contínua e devidamente sinalizada entre a entrada do prédio e a sala da ouvidoria, em conformidade com as normas de acessibilidade?

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 da ouvidoria está localizada em posição de fácil acesso a partir da entrada do prédio, minimizando o deslocamento interno do cidadão?

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.

Para fins de avaliação, considera-se atendido o critério quando a sala está localizada no mesmo pavimento da entrada principal ou, na impossibilidade estrutural do prédio, quando há sinalização visual contínua desde a entrada até a ouvidoria.

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.



GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

INSTITUCIONAL CARTA DE SERVIÇOS ACESSO RÁPIDO ACESSO À INFORMAÇÃO

Home > Ouvidoria Setorial

Ouvidoria Setorial

Atendimento Presencial

Ouvidora Setorial: **RICARDO GONÇALVES SANTANA**

Endereço: Rua 82, 3º andar, Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira
Setor Central, Goiânia-GO, CEP: 74.003-010
Horário de Atendimento: 08h às 12h e das 14h às 18h
E-mail: ouvidoria@goias.gov.br
Telefone: (62) 3201-5325 / (62) 3201-5328 / (62) 3201-5322 (Whatsapp)
Unidade SEI: 21209

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/>). O link deve direcionar à seção onde o nome do titular da ouvidoria está publicado, de forma visível e acessível ao público.

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

INSTITUCIONAL CARTA DE SERVIÇOS ACESSO RÁPIDO ACESSO À INFORMAÇÃO

Home > Ouvidoria Setorial

Ouvidoria Setorial

Atendimento Presencial

Ouvidora Setorial: **RICARDO GONÇALVES SANTANA**

Endereço: Rua 82, 3º andar, Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira
Setor Central, Goiânia-GO, CEP: 74.003-010
Horário de Atendimento: 08h às 12h e das 14h às 18h
E-mail: ouvidoria@goias.gov.br
Telefone: (62) 3201-5325 / (62) 3201-5328 / (62) 3201-5322 (Whatsapp)
Unidade SEI: 21209

Item 2.7

O relatório anual de gestão da ouvidoria referente ao último exercício está publicado no site institucional, em área de Acesso à Informação (ou equivalente), dentro da seção do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) ou Ouvidoria, com acesso público direto por meio de link ativo.

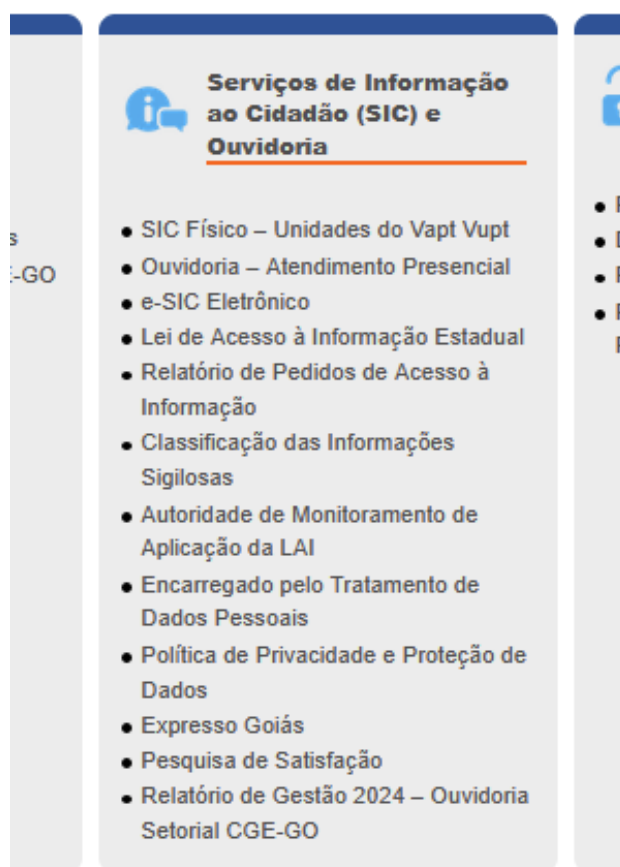
Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar o link direto para a página onde está publicado o **Relatório Anual de Gestão**, 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 2025 está publicado.:

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



Item 2.8

Os equipamentos disponibilizados à equipe são suficientes em quantidade e adequados em qualidade para o pleno exercício das atividades 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**.

Item 3.1

Ao menos metade dos servidores da ouvidoria possui 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, com indicação do nível de escolaridade de cada um. A declaração deve demonstrar que mais da metade dos servidores listados possui nível superior completo.

Exemplo

A equipe da ouvidoria é composta por 3 (três) servidores: Maria Silva (nível superior completo – Direito), João Souza (nível superior completo – Administração) e Pedro Lima (ensino médio completo). Declaro que 2 (dois) dos 3 (três) servidores, correspondendo a 66,6% da equipe, possuem nível superior completo, atendendo ao critério exigido.



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 formalmente lotados na ouvidoria concluíram, no mínimo, cinco cursos reconhecidos pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (ProFoco), conforme lista vigente disponível no portal Ouvidorias.gov, comprovados por certificados.

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(a) Ouvidor(a) que inclua os nomes dos servidores e confirme se todos completaram pelo menos **cinco** 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 **cinco** dos cursos citados, atendendo às exigências de capacitação para a equipe da ouvidoria.

Item 3.3

Todos os servidores da ouvidoria 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

"Declaro que todos os servidores lotados nesta ouvidoria concluíram o curso 'Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?', disponibilizado pela Escola de Governo do Estado de Goiás no âmbito do Programa de Compliance Público. Relação dos servidores e datas de conclusão: Maria Silva – concluído em 15/03/2025; João Souza – concluído em 22/03/2025."



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

"Declaro que todos os servidores lotados nesta ouvidoria concluíram pelo menos um dos cursos de ética pública do Programa de Compliance Público da Escola de Governo do Estado de Goiás, conforme relação abaixo: Maria Silva – 'Ética no Serviço Público, com Clóvis de Barros', concluído em 10/04/2025; João Souza – 'O que o Agente Público precisa saber sobre Ética Pública?', concluído em 18/04/2025."

*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 “Ética e Serviço Público” , com carga horária de 20 horas, disponibilizado no link:

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/4>

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.

Exemplo

Número do processo SEI contendo o Termo de Compromisso/Confidencialidade assinado eletronicamente por todos os servidores da ouvidoria. O documento deve listar os signatários e registrar a data de cada assinatura, permitindo a verificação do cumprimento do requisito por toda a equipe.

Exemplo de referência: Processo SEI nº 202500000XXXXX-X – Termo de Compromisso da Ouvidoria [Nome do Órgão], com assinaturas de Maria Silva (05/02/2025) e João Souza (05/02/2025).

Item 4.3

A ouvidoria possui procedimento padrão (POP) documentado para gestão de transições de pessoal, contemplando os casos de movimentação, substituição ou desligamento de servidores?

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. O documento deve detalhar etapas, 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 os servidores que utilizam o Sistema de Ouvidoria possuem credenciais individuais de acesso?

Evidências

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar lista atualizada contendo, para cada servidor com acesso ao Sistema de Ouvidoria: nome completo e CPF utilizado como login. A evidência deve comprovar que cada servidor possui credenciais individuais, garantindo 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

Os computadores utilizados pela ouvidoria estão configurados para ativar proteção de tela automática após, no máximo, 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.



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

A ouvidoria possui procedimento formal documentado para o tratamento e proteção de dados e informações sigilosas, incluindo normas de manuseio, armazenamento e descarte?

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

Para fins de comprovação no âmbito do Prêmio de Ouvidoria, a ouvidoria deverá apresentar, no mínimo, três relatórios gerenciais, correspondentes aos três últimos períodos quadrimestrais consecutivos, considerados de forma móvel, independentemente do exercício anual, acompanhados de:

- apresentação do número do processo SEI que comprove o envio de cada relatório à alta gestão do órgão ou entidade;
- indicação de link de acesso público, ativo, ao conteúdo integral de cada relatório, disponibilizado em página própria da ouvidoria ou, alternativamente, no Portal da Transparência;

Exemplos

Exemplos de ouvidorias que atendem ao critério de periodicidade mínima (quadrimestral):

- Ver Relatórios **mensais** GOINFRA:
 - <https://www.goinfra.go.gov.br/relatorios-de-gestao-da-ouvidoria/275>
- Ver Relatórios gerenciais CGE-GO (**quadrimestrais** a partir de 2025):
 - <https://goias.gov.br/controladoria/relatorios-de-gestao-nova-ouvidoria/>

Item 5.2

O ouvidor indicado atende ao requisito normativo de escolaridade mínima de nível superior completo?

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.

Exemplo

Declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a) com o seguinte conteúdo:

"Declaro que sou titular da Ouvidoria Setorial de [Nome do Órgão] e possuo escolaridade de nível superior completo, tendo concluído o curso de Administração Pública pela Universidade Federal de Goiás (UFG), em [ano de conclusão], atendendo ao requisito de formação acadêmica estabelecido pela regulamentação vigente."

Item 5.3

O ouvidor indicado é servidor efetivo do quadro da administração pública estadual, conforme exigido pela norma?

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**.

Para **empresas públicas e Organização Social**, deverá ser apresentada declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a), informando a natureza jurídica da entidade e a não aplicabilidade da exigência de vínculo como servidor efetivo, nos termos do referido Decreto.

Exemplo

Declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a) com o seguinte conteúdo:

Modelo - Administração Direta/Autárquica

“Declaro que sou servidor(a) efetivo(a) do quadro permanente da administração pública estadual, lotado(a) no [Nome do Órgão], matrícula nº [XXXX], atendendo ao requisito de vínculo funcional estabelecido pelo Decreto Estadual nº 10.466/2024.”

Modelo - Empresa Pública ou Organização Social

“Declaro que a Ouvidoria desta entidade está vinculada a empresa pública, razão pela qual não se aplica a exigência de que o(a) Ouvidor(a) seja servidor(a) efetivo(a) do quadro permanente da administração pública estadual, conforme disposto no Decreto Estadual nº 10.466/2024.”

Item 5.4

O ouvidor indicado possui qualificação comprovada em atividade de ouvidoria, conforme requisito estabelecido pelo Decreto nº 10.466/2024?

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 cinco 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:

- Cinco 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.

"Declaro que possuo qualificação técnica para o exercício da função de Ouvidor(a) Setorial, tendo concluído os seguintes cursos: (1) Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso? – Escola de Governo de Goiás; (2) Mediação de Conflitos – ProFoco/ENAP; (3) Atendimento ao Cidadão – ProFoco/ENAP; (4) LAI na Prática – ProFoco/ENAP; (5) Participação Social – ProFoco/ENAP; (6) Ética no Serviço Público – ProFoco/ENAP, atendendo aos requisitos dos itens 3.2 e 3.3 deste manual."

Item 5.5

A ouvidoria realiza, ao menos uma vez por ano, pesquisa de satisfação interna com as demais áreas da pasta, utilizando o modelo sugerido pela CGE?

Evidência

A ouvidoria setorial deve apresentar **prova de que a pesquisa interna está em andamento ou foi concluída no ciclo avaliativo do corrente ano**. Essa evidência pode ser:

- um **link para o formulário online da pesquisa**, caso a pesquisa já esteja encerrada, enviar **documento com os resultados consolidados**.
- link para o formulário online da pesquisa, caso ainda esteja em andamento, com indicação da data de aplicação;

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, demonstrando que a pesquisa foi concluída no ciclo avaliativo vigente.

Item 6.1

A ouvidoria monitora as manifestações sobre Carta de Serviços e, se necessário, comunica o setor responsável para atualização?

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve apresentar 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.

A declaração formal assinada pelo(a) Ouvidor(a) é aceita apenas quando a ouvidoria não registrou manifestações com o subassunto "Carta de Serviço" no período avaliado, devendo tal condição ser explicitada na própria declaração.

Exemplo

Captura de tela do painel BI "Manifestações – Análise Geral", com filtro aplicado ao órgão avaliado e ao subassunto "Carta de Serviços", demonstrando a existência ou inexistência de manifestações relacionadas ao tema no período avaliado.



Para gerar a evidência no BI:

1. Acesse o painel “Manifestações – Análise Geral”.
2. Selecione o período avaliado.
3. No filtro “Órgão”, selecione o órgão ou entidade correspondente.
4. No filtro “Subassunto”, selecione “Carta de Serviços”.
5. Verifique a quantidade de protocolos exibida no painel.
6. Salve a tela como evidência.

Caso existam manifestações, a evidência deve ser acompanhada da comprovação de comunicação formal ao setor responsável, **quando identificada necessidade de atualização da Carta de Serviços.**

Item 6.2

A ouvidoria promove a divulgação da Ouvidoria da Mulher Servidora no âmbito do órgão, por meio de ações institucionais e materiais informativos que assegurem o amplo conhecimento desse canal pelos servidores?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar **evidências de ações de divulgação da Ouvidoria da Mulher Servidora** no âmbito do órgão, por meio de materiais institucionais, comunicações internas ou campanhas informativas.

As evidências podem incluir peças de comunicação, e-mails institucionais, publicações em intranet, cartazes ou banners, bem como documentos formais, como memorandos internos ou processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que comprovem a divulgação do canal junto aos servidores.

Exemplo:

Registros de divulgação da Ouvidoria da Mulher, como:

- e-mails institucionais enviados aos servidores;
- cartazes ou banners afixados nas dependências do órgão;
- publicações na intranet ou canais internos;
- materiais informativos digitais ou impressos.

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, inserida em processo SEI, contendo a determinação formal de que todas as manifestações recebidas – independentemente do canal – sejam registradas no SGOe ou sistema equivalente aprovado pela Ouvidoria-Geral, com indicação do número do processo SEI.

Item 7.2

Existe documento formal, emitido ou chancelado pela alta gestão, que garanta o livre acesso da ouvidoria a todas as áreas técnicas do órgão para o pleno exercício de suas atribuições?

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.

"Determino que a Ouvidoria Setorial de [Nome do Órgão] tenha livre acesso a todas as áreas e departamentos técnicos desta instituição, podendo solicitar informações, documentos e esclarecimentos necessários ao pleno exercício de suas atribuições, sem restrições de ordem administrativa ou hierárquica."

Exemplo de referência: Processo SEI nº 202500000XXXXX-X – Despacho do(a) Secretário(a) de [Nome da Pasta], datado de [data].

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 **03/11/2026** e **06/11/2026**, conforme cronograma publicado na seção 2 deste Manual, utilizando o formulário específico 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 com base nos seguintes critérios: (a) aderência da evidência apresentada ao modelo descrito neste Manual; (b) razoabilidade da interpretação do critério pelo avaliado; e (c) ausência de contradição com as normas vigentes citadas neste Manual.

O **resultado final da avaliação** será divulgado no dia **20/11/2026** e **amplamente divulgado pela Ouvidoria-Geral** por meio dos canais institucionais.

Conclusão

“A Ouvidoria consolidou-se como uma das principais estruturas de governança, transparência e participação cidadã no setor público goiano. Mais do que um canal de atendimento, representa um instrumento estratégico de escuta qualificada, mediação institucional, promoção da transparência passiva e melhoria contínua dos serviços públicos. Ao assegurar o direito de acesso à informação, receber manifestações e monitorar respostas, permite que o cidadão participe ativamente da gestão pública e exerça o controle social.

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual avançou significativamente em maturidade, padronização de procedimentos, qualificação das equipes e fortalecimento dos mecanismos de gestão. A implantação do sistema, a atualização dos normativos e a adoção de indicadores operacionais e qualitativos tornaram as ouvidorias mais responsivas, resolutivas e preparadas para atender às demandas da sociedade com maior qualidade e eficiência.

Nesse cenário, a 3ª Edição do Prêmio de Maturidade das Ouvidorias representa um marco no fortalecimento da Rede, reconhecendo boas práticas e consolidando a ouvidoria como função estratégica de governança pública. Destaca-se ainda a criação da Ouvidoria da Mulher Servidora, que reforça o compromisso do Governo de Goiás com a proteção, a escuta qualificada e a valorização das mulheres no ambiente de trabalho, ampliando os canais de diálogo e reafirmando o papel da ouvidoria na promoção de direitos e equidade.

Os resultados demonstram que Goiás segue avançando na consolidação de uma rede mais integrada, madura e orientada para resultados. Uma ouvidoria forte não apenas responde manifestações: ela transforma informações em aprendizado, desafios em oportunidades e escuta em valor público.”

WEYK GOMES

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E OUVIDORIA GERAL

CGE
Controladoria
Geral do Estado

