

Ouvidoria GO

Maturidade em Ouvidoria - Manual do Nível 3 (Edição 2026)

CGE
Controladoria
Geral do Estado



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. 25
06	– Conclusão	P. 26

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

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 já se encontram consolidadas 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;

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 **04/05/2026**.

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 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 **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 **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.

3. Como o questionário foi construído?

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 2026** 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:** 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 a **institucionalização** das ações desenvolvidas pelas ouvidorias.

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

A ouvidoria dispõe de ambientes físicos adequados para recepção, atendimento presencial, registro de denúncias e realização de conciliações, devidamente equipados com mobiliário apropriado e que assegurem condições de privacidade ao cidadão, incluindo isolamento acústico e visual no atendimento de manifestações sensíveis?

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 de atendimento presencial da ouvidoria, evidenciando o ambiente utilizado para o registro de manifestações – especialmente denúncias – e realização de conciliações. As imagens devem demonstrar a estrutura física do espaço, incluindo identificação da sala (sinalização), mobiliário adequado (mesa, cadeiras e equipamentos), condições de acessibilidade, organização do ambiente e, principalmente, garantia de privacidade no atendimento, com elementos que assegurem discrição, conforto, segurança e sigilo aos usuários.

Item 3.4

O titular da ouvidoria possui certificação específica em Compliance?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar uma **declaração formal** confirmando que o(a) Ouvidor(a) concluiu, até **31/10/2026**, no mínimo **80% 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

Exemplo

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

"Declaro que concluí 90% da carga horária exigida para a Certificação em Compliance Público até 31/10/2026, no âmbito do Programa de Certificação em Compliance Público da Escola de Governo do Estado de Goiás."

Item 3.5

O titular da ouvidoria possui certificação profissional reconhecida na área de ouvidoria pública?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar o **certificado de conclusão da Certificação em Ouvidoria pela ENAP**, emitido em nome do(a) titular da função, comprovando a conclusão integral da trilha de certificação até 31/10/2026.

- **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA ENAP**

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

Exemplo

Certificado de conclusão da Certificação em Ouvidoria emitido pela ENAP em nome do(a) Ouvidor(a), com indicação da carga horária total cumprida e data de conclusão até 31/10/2026.

Item 3.6

Pelo menos 50% dos servidores da equipe de ouvidoria completaram, no mínimo, 50% da trilha de certificação em Ouvidoria (ProFoco/ENAP)?

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, cursos realizados 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>

Para equipes com número ímpares de servidores, o critério exige que mais da metade atinja o percentual mínimo. Exemplo: equipe de 5 servidores → mínimo de 3 devem atingir 50% da trilha.

Exemplo

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

Item 3.7

A unidade de ouvidoria possui cronograma formal de reuniões periódicas de alinhamento interno, com registros de realização (atas, listas de presença ou equivalentes)?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar cronograma de reuniões de alinhamento da equipe, demonstrando a programação periódica dos encontros (mensal, bimestral, trimestral etc.) e incluindo, conforme o momento do ciclo avaliativo: os temas já abordados nas reuniões realizadas e os temas a serem abordados nas reuniões futuras previstas, com os objetivos específicos de cada encontro (como análise de indicadores, revisão de processos, integração da equipe e capacitações internas).

Equipes com até 3 servidores ficam dispensadas do cronograma formal, sendo aceita declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a) confirmando que reuniões de alinhamento são realizadas periodicamente, com indicação da frequência adotada.

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, fotos, convites, pautas ou registro de reuniões anteriores que demonstrem a prática estabelecida.

Para equipes com até 3 servidores: declaração assinada pelo(a) Ouvidor(a) informando que realiza reuniões de alinhamento com a equipe, com indicação da frequência (ex.: "reuniões mensais informais de alinhamento operacional").

Item 3.8

A unidade de ouvidoria possui **plano formal de capacitação continuada** para seus servidores, com carga horária mínima de 40 horas anuais, contemplando temas de desenvolvimento gerencial – como liderança, gestão, comunicação ou atendimento –, **excluídos** os cursos **específicos de ouvidoria** ofertados pela ENAP?

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 **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. Os cursos devem ter sido realizados no período de 2024 a 2026.

Não são computados para este critério os cursos já utilizados como evidência em itens anteriores deste manual, incluindo os cursos da trilha de Ouvidoria da ENAP (itens 3.2 e 3.5) e os cursos do Programa de Compliance Público (itens 3.3, 4.1 e 3.4).



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

A ouvidoria possui rotina formal de acionamento das áreas técnicas do órgão para o compartilhamento de informações necessárias ao atendimento de demandas registradas via LAI?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar evidência de rotina formal de acionamento das áreas técnicas do órgão para o atendimento de demandas registradas via LAI. Essa evidência pode ser composta por relatórios gerenciais, comunicações institucionais ou registros em sistema (ex.: processo SEI), que demonstrem o compartilhamento periódico de informações com as áreas responsáveis.

Os documentos devem evidenciar que a ouvidoria identifica os principais temas demandados e realiza o devido encaminhamento às áreas técnicas, contribuindo para o atendimento das solicitações e para o aprimoramento da transparência ativa.

Esta evidência pode estar consolidada em relatórios gerenciais mais amplos, inclusive aqueles elaborados no âmbito do item 5.1, desde que contenha de forma clara as informações relativas ao acionamento das áreas técnicas para atendimento das demandas via LAI.

Nos casos em que não houver pedidos de acesso à informação no período avaliado, a ouvidoria deverá apresentar declaração formal informando a ausência de demandas.

Exemplo

Relatório gerencial ou comunicação institucional elaborada pela ouvidoria, registrada em processo SEI ou sistema equivalente, contendo:

- período de referência (ex.: 1º quadrimestre de 2026 – janeiro a abril);
- quantidade de pedidos LAI recebidos no período;
- principais temas demandados;
- identificação das áreas técnicas acionadas;
- registros de encaminhamento ou solicitações de informação realizadas.

Item 5.6

A ouvidoria mantém processo formal de planejamento das atividades, com cronograma documentado, que assegure a organização e a entrega regular dos seus serviços?

Evidência

A ouvidoria deve apresentar Plano de Ação formal elaborado para o exercício vigente, devidamente encaminhado à alta gestão do órgão por meio de processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

O plano deve referir-se ao exercício de 2026 ou, alternativamente, ao segundo semestre de 2026, nos casos em que não houver plano anual previamente formalizado.

O documento deve conter, no mínimo:

- cronograma detalhado das ações e entregas previstas ao longo do período;
- descrição dos projetos ou iniciativas estratégicas da ouvidoria.

A evidência deve incluir o número do processo SEI que comprove o envio do plano à alta gestão.

Exemplo

Plano de Ação protocolado em processo SEI, contendo cronograma de atividades e projetos estratégicos da ouvidoria, com comprovação de envio à autoridade máxima da pasta.

Item 5.7

A ouvidoria realiza o monitoramento dos riscos relacionados à sua atuação, utilizando sistema institucional de gestão de riscos (IRIS ou equivalente)?

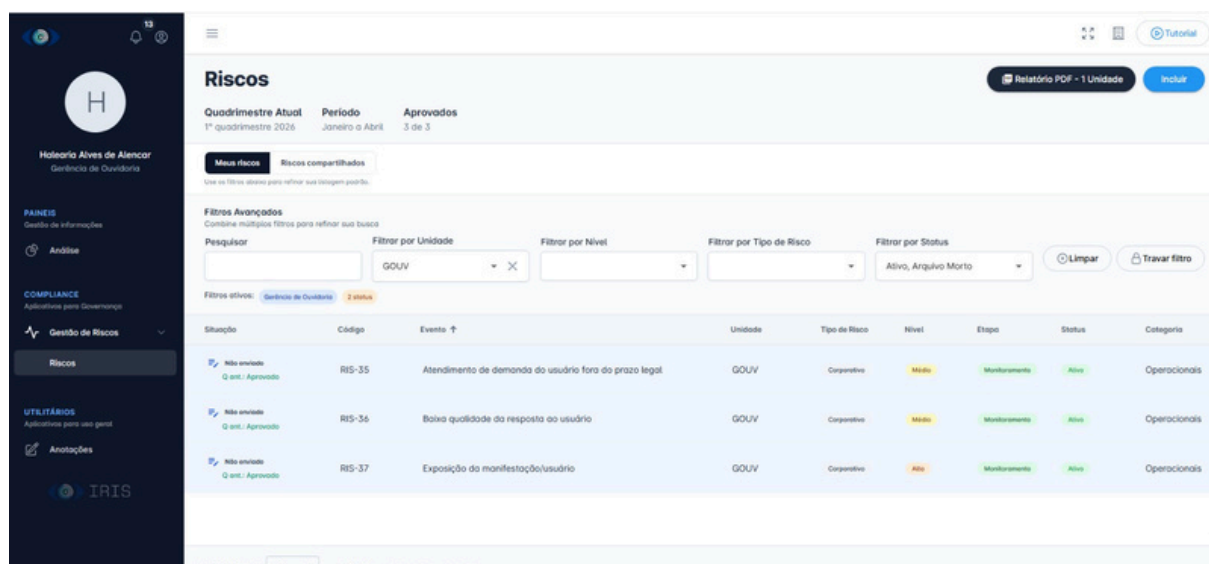
Evidência

A ouvidoria deve apresentar comprovação de que os riscos relacionados à sua atuação estão sendo registrados e monitorados por meio do **Sistema IRIS ou de sistema institucional equivalente** de gestão de riscos.

A evidência deve demonstrar a existência de riscos associados à atividade de ouvidoria devidamente cadastrados, bem como a realização de acompanhamento periódico ou atualização dessas informações, evidenciando a integração da unidade ao processo institucional de gestão de riscos.

Exemplo

Extrato, relatório ou captura de tela do Sistema IRIS (ou sistema equivalente), evidenciando o registro e o monitoramento de riscos relacionados à ouvidoria, contendo informações como descrição do risco, classificação, status e responsável pelo acompanhamento.



The screenshot displays the IRIS risk management system interface. The main content area is titled "Riscos" and shows a summary for the current quarter (1st quarter of 2026) with 3 approved risks. Below this, there are advanced filters for searching risks by unit, level, type, and status. The main table lists three risks:

Situação	Código	Evento	Unidade	Tipo de Risco	Nível	Etapas	Status	Categoria
Não emitido Q est.: Aprovado	RIS-35	Atendimento de demanda do usuário fora do prazo legal	GOV	Corporativo	Médio	Monitoramento	Ativo	Operacionais
Não emitido Q est.: Aprovado	RIS-36	Baixa qualidade da resposta ao usuário	GOV	Corporativo	Médio	Monitoramento	Ativo	Operacionais
Não emitido Q est.: Aprovado	RIS-37	Exposição da manifestação/usuário	GOV	Corporativo	Alto	Monitoramento	Ativo	Operacionais

Item 6.4

Existe documento formal, encaminhado pela ouvidoria à alta gestão do órgão, solicitando a adesão de todos os servidores aos cursos de Proteção de Dados Pessoais no Setor Público ofertados 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/catalogo?query=Prote%C3%A7%C3%A3o+de+Dados+Pessoais+no+Setor+P%C3%BAblico&carga_horaria=)

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 possui acesso direto ao chefe de gabinete e/ou ao chefe da pasta, sem necessidade de intermediação hierárquica para comunicar-se com a alta direção?

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(a) Ouvidor(a) e a alta gestão ou por agendas institucionais com compromissos formalmente registrados.

Para fins desta avaliação, **considera-se atendido o critério quando houver registro de pelo menos uma reunião realizada no exercício de 2026** entre o(a) Ouvidor(a) e o(a) Secretário(a) ou Chefe de Gabinete, com pauta relacionada à gestão da ouvidoria. Reuniões ampliadas com múltiplos participantes também são aceitas, desde que o(a) Ouvidor(a) figure como participante com pauta própria.

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 desenvolve iniciativas formais junto à pasta para sensibilizar a gestão sobre a relevância estratégica da atividade de ouvidoria na governança, na gestão de riscos e no controle social?

Evidência

A ouvidoria setorial ou adjunta deve comprovar a realização de pelo menos um evento no exercício de 2026 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.

Para fins desta avaliação, considera-se "evento" qualquer atividade presencial ou virtual — como palestra, roda de conversa, capacitação interna ou reunião temática —, formalmente registrada e com participação documentada.

A evidência pode incluir: 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 2026, tratando da importância da ouvidoria na governança e no controle social, composto por:

- programação do evento com tema, data, local e público-alvo;
- lista de presença com assinatura dos participantes;
- registro fotográfico ou ata da atividade realizada.

Item 7.5

Existe documento formal que expresse o apoio explícito da alta gestão à atividade de ouvidoria, e este foi amplamente divulgado para todos os servidores do órgão?

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 **2026**. 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

Exemplo de referência: Ofício nº XX/2026, assinado pelo(a) Secretário(a) de [Nome da Pasta], registrado em Processo SEI nº 202600000XXXXX-X, encaminhado a todos os servidores do órgão via e-mail institucional em [data], com print da comunicação como comprovação de divulgação. Alternativamente, vídeo institucional publicado nas redes sociais oficiais do órgão, com mensagem do(a) dirigente máximo(a) sobre a importância da ouvidoria, acompanhado do link de acesso à publicação.

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

