



**PRÊMIO DAS OUVIDORIAS GERIDAS  
PELAS PARCEIRAS PRIVADAS SEM  
FINS LUCRATIVOS DAS UNIDADES DE  
SAÚDE DA SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE DE GOIÁS (SES-GO)**

**SUPGAPC**  
Julho/2025

## REGULAMENTO

### **“1º PRÊMIO DA REDE DE OUVIDORIAS GERIDAS PELAS PARCEIRAS PRIVADAS SEM FINS LUCRATIVOS DAS UNIDADES DE SAÚDE DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE GOIÁS”**

#### **1. APRESENTAÇÃO**

A Secretaria de Estado da Saúde(SES-GO), em consonância com as diretrizes da Controladoria Geral do Estado (CGE-GO) e com a preocupação de buscar o aprimoramento constante e a excelência nos serviços prestados à população, apresenta o “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”.

O “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás” nasce com o propósito de reconhecer, valorizar e incentivar a excelência no desempenho das ouvidorias vinculadas às unidades de saúde geridas por entidades parceiras do Estado de Goiás.

Inspirado no Prêmio Ouvidoria Pública de Goiás – 2024, esta iniciativa reforça o compromisso com a escuta ativa, a ação responsiva e a prestação de contas à sociedade, alinhando-se às melhores práticas recomendadas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE-GO). O prêmio visa estimular a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Seu principal objetivo é promover a cultura de excelência no atendimento ao cidadão, reconhecendo as ouvidorias que se destacam na gestão das manifestações da sociedade. Ao valorizar as ouvidorias, o prêmio busca fomentar o compromisso com a ética, a eficiência e a humanização na escuta dos usuários do SUS em Goiás.

A premiação está estruturada em dois eixos principais:

Eixo I: Avaliação com base nos indicadores extraídos das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, refletindo o

desempenho e a efetividade da ouvidoria na resolução das demandas dos cidadãos;

Eixo II: “Manual de Maturidade das Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas da SES”.

O regulamento e os critérios do prêmio estão em conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e com os decretos estaduais nº 10.391/2024 e nº 10.466/2024, que regulamentam a atividade de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo de Goiás. Estão em conformidade também com o “Manual de Maturidade das Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”.

Ao reconhecer o esforço das ouvidorias geridas pelas parceiras privadas, o Estado de Goiás reafirma sua confiança na parceria com o terceiro setor e fortalece a cultura da escuta qualificada como ferramenta essencial para o aprimoramento da saúde pública.

## **2. DOS OBJETIVOS**

O objetivo principal do “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás” é fomentar uma cultura organizacional que reconheça e valorize o papel estratégico das ouvidorias do SUS. Isso se reflete no esforço contínuo para melhorar a qualidade do atendimento, a eficiência no processamento e a agilidade das respostas às manifestações recebidas, garantindo dessa forma um serviço de excelência à população.

*Dentre os objetivos específicos temos:*

- Promoção de melhorias contínuas no atendimento
- Processamento e resposta às manifestações das ouvidorias protocolizadas no Sistema OuvidorSUS em tempo hábil
- Padronização dos processos de gestão dentro das unidades de Ouvidorias do SUS da Secretaria de Estado da Saúde do Estado de Goiás.

- Reconhecer o empenho das unidades de ouvidoria que se comprometem a prestar um serviço de qualidade e fomentar o controle social, fortalecendo a participação dos cidadãos na gestão pública.

Assim sendo, o “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás” objetiva tanto reconhecer o esforço das ouvidorias, quanto estimular melhorias constantes nos serviços oferecidos, garantindo um serviço de qualidade que priorize o atendimento da população de forma eficiente e eficaz.

### 3. DO PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”, a seguir:

UNIDADE DE SAÚDE	ENTIDADE PARCEIRA
<p>CRESM - Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental Prof. Jamil Issy.</p>	<b>ABEVIDA</b>
<p><b>CRER</b> - Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo;  <b>HECAD</b> - Hospital Estadual da Criança e do Adolescente;  <b>HDS</b> - Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária - Colônia Santa Marta;  <b>HUGOL</b> - Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira.</p>	<b>AGIR</b>
<p><b>HEELJ</b> - Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime  <b>HEANA</b> - Hospital Estadual de Anápolis Dr. Henrique Santillo  <b>HESLMB</b> - Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos Dr. Geraldo Landó  <b>Policlínica</b> Estadual Ismael Alexandrino Pinto - São Luís de Montes Belos  <b>Policlínica</b> Estadual da Região São Patrício - Goianésia</p>	<b>FUNEV</b>

**HEJA** - Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim;  
**HEI** - Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos;  
**Policlínica** Estadual Brasil Bruno de Bastos Neto Região Rio Vermelho - Goiás.

**HMTJ**

**Rede HEMO** - Rede Estadual de Serviços de Hemoterapia;  
**HGG** - Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi.

**IDTECH**

**HEMNSL** - Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes;  
**HEMU** - Hospital Estadual da Mulher Dr. Jurandir do Nascimento;  
**HEAPA** - Hospital Estadual de Aparecida de Goiânia Caio Louzada;  
**HEAL** - Hospital Estadual de Águas Lindas.

**HMTJ**

**HETRIN** - Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos;  
**HEF** - Hospital Estadual de Formosa Dr. César Saad Fayad;  
**HCN** - Hospital Estadual do Centro-Norte Goiano.

**IMED**

**CEAP-SOL** - Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade;  
**HDT** - Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad.

**ISG**

**HEL** - Hospital Estadual de Luziânia.

**PATRIS**

**HUGO** - Hospital de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz.

**ALBERT EINSTEN**

**HEJ** - Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho.

**FUNDAHC**

**Policlínica** Estadual da Região do Entorno - Formosa  
**Policlínica** Estadual da Região Nordeste - Posse

**IMED**

**HERSO** - Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado;  
**Policlínica** Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis.

**IPGSE**

## **4. DA PARTICIPAÇÃO**

A participação das ouvidorias no “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás” será compulsória, tendo em vista a Portaria SES nº 2877 de 4 de setembro de 2025.

## **5. EQUIPE TÉCNICA DA SUPERINTENDÊNCIA DE GOVERNO ABERTO E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ/SES**

O “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”. será coordenado pela Equipe Técnica da Superintendência de Governo Aberto e Participação Cidadã e suas gerências de Governo Aberto e Gerência da Ouvidoria Setorial da SES, doravante chamada de “Equipe Técnica da SUPGAPC”. Esta equipe também será responsável pela avaliação dos quesitos definidos no presente regulamento para fins de premiação.

## **6. DO ESCOPO DA AVALIAÇÃO**

As atividades objeto desta avaliação feitas para fins de premiação foram divididas em dois escopos:

1. Indicadores de Ouvidoria: Os indicadores de ouvidoria são métricas usadas para avaliar o desempenho e a eficácia das atividades da ouvidoria. O monitoramento desses indicadores permite à ouvidoria identificar áreas de melhoria e garantir a prestação de um serviço de alta qualidade aos cidadãos. Os indicadores são coletados a partir das informações do banco de dados no Sistema OuvidorSUS. Para efeitos de avaliação dos indicadores serão aceitos a partir do dia 1 de janeiro de 2025 até o dia 30 de outubro de 2025.
2. “Manual de Maturidade das Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas da SES”: é um conjunto de critérios e boas práticas a serem implementadas para estruturação, avaliação, fortalecimento e consolidação das ouvidorias nas unidades de saúde geridas por parceiras privadas sem fins lucrativos. A classificação dos itens foi realizada com base em critérios de risco institucional, impacto na prestação do serviço público e alinhamento às melhores práticas

de governança e controle social. Esses conjunto de critérios e boas práticas devem ser integrados à cultura da Ouvidoria Setorial/Ouvidoria SUS. Esta avaliação será realizada considerando-se os dados de 1 de janeiro de 2025 até o dia 30 de outubro de 2025.

## **Eixo 1: Indicadores de Ouvidoria**

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

### **1.1 Indicador:** Tempo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria (TMR)

<b>ATIVIDADE AVALIATIVA:</b>	Prazo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria, excetuando-se os elogios e a disseminação de informação.
<b>PONTUAÇÃO MÁXIMA:</b>	6 pontos.
<b>POLARIDADE:</b>	NEGATIVA - Quanto menor, melhor
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$TMR = \max (0, \min(C, (1 - (A - B)) \times 0,05) \times C)$ A = Tempo Médio de resposta da parceria B = Tempo médio de resposta dos contratos com as entidades Parceiras. C = Pontuação Máxima
<b>O QUE SE PRETENDE:</b>	Encorajar as ouvidorias a alcançarem prazos médios de resposta às manifestações de ouvidoria inferiores à média das ouvidorias do SUS. Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: a cada dia além da média da Classe avaliada, será aplicado um deságio de 5% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que a média interna do Contrato de Gestão ou Termo de Parceria (A) for menor do que a média das entidades parceiras (B), o quesito receberá pontuação máxima.

**1.2 Indicador:** Percentual de Manifestações respondidas dentro do Prazo Legal no Sistema OuvidorSUS.

<b>ATIVIDADE AVALIATIVA:</b>	Proporção das Manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS respondidas no prazo legal, excetuando-se os elogios e a disseminação de informação.
<b>PONTUAÇÃO MÁXIMA:</b>	6 pontos.
<b>POLARIDADE:</b>	POSITIVA - Quanto maior, melhor
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$\text{PMRPL} = \left( \frac{M_{\text{prazo}}}{M_{\text{total}}} \right) \times 100$ <p><b>Onde:</b> Mprazo = Número de manifestações respondidas dentro do prazo legal Mtotal = Total de manifestações registradas no período Resultado em percentual (%)</p>
<b>O QUE SE PRETENDE:</b>	Estimular as ouvidorias a promoverem respostas efetivas no menor tempo possível. Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: a cada dia além da média da Classe avaliada, será aplicado um deságio de 5% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que a média interna do Contrato de Gestão ou Termo de Parceria (A) for menor do que a média das entidades parceiras (B), o quesito receberá pontuação máxima.

**1.3 Indicador:** Análise Qualitativa dos Elogios Registrados no Sistema OuvidorSUS considerando a especificidade, o detalhamento, a materialização de fatos e a autenticidade.

<b>ATIVIDADE AVALIATIVA:</b>	Análise qualitativa dos elogios recebidos pela Ouvidoria, considerando se o reconhecimento é direcionado a aspectos específicos do serviço, colaborador ou unidade, e se demonstra envolvimento do cidadão com a experiência vivida.
<b>PONTUAÇÃO MÁXIMA:</b>	6 pontos.
<b>POLARIDADE:</b>	POSITIVA - quanto maior a qualidade dos elogios, melhor o desempenho da unidade avaliada.
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$QE = \left( \frac{A}{B} \right) \times 100$ <p>A = Total de elogios qualificados com narrativas detalhadas B = Total de Elogios da Unidade QE = Qualidade dos Elogios (em percentual)</p> <p>Elogios não qualificados: Elogio genérico, mesmo com referência à unidade, mas sem detalhamentos ou citações indutoras de boas práticas (ex.: “parabéns pelo trabalho”).</p> <p>Elogio Qualificado: Elogio com narrativa detalhada, identificação do colaborador ou setor, motivação do reconhecimento, reconhecimento de boas práticas e impacto positivo percebido pelo cidadão.</p> <p>A avaliação será feita com base em amostra anual.</p>
<b>O QUE SE PRETENDE:</b>	Valorizar e reconhecer a excelência no atendimento público a partir da percepção cidadã, priorizando elogios espontâneos e não induzidos, que refletem genuinamente a satisfação do usuário com o serviço prestado. O indicador visa estimular práticas empáticas, resolutivas e humanizadas por parte das equipes de atendimento, além de fomentar a cultura do reconhecimento positivo dentro do serviço público. Ele também reforça o papel da Ouvidoria como canal não apenas de crítica, mas de valorização, promovendo a melhoria contínua e o fortalecimento das boas práticas.

#### 1.4 Indicador: Rotatividade de ouvidor

<b>ATIVIDADE AVALIATIVA:</b>	Monitoramento da estabilidade e permanência dos responsáveis pelas Ouvidorias do SUS no cargo, com foco na continuidade da gestão e da escuta qualificada.
<b>PONTUAÇÃO MÁXIMA:</b>	6 pontos.
<b>POLARIDADE:</b>	NEGATIVA - quanto maior a rotatividade, pior o desempenho, pois afeta a continuidade das ações da Ouvidoria.
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$RO = \begin{cases} C, & \text{se } A = 0 \\ \frac{C}{2}, & \text{se } A = 1 \\ 0, & \text{se } A \geq 2 \end{cases}$ <p>A = Número de substituições de ouvidores no período de 12 meses B = Número médio de substituições de ouvidores dos contratos com as entidades Parceiras no período de 12 meses C = Pontuação Máxima</p>
<b>O QUE SE PRETENDE:</b>	Avaliar a estabilidade na gestão das Ouvidorias do SUS, incentivando a permanência de profissionais capacitados, a continuidade das políticas de escuta e o fortalecimento institucional. Alta rotatividade pode indicar fragilidade na estrutura de governança, falta de capacitação ou descontinuidade administrativa.

## 1.5 Acessibilidade dos canais de atendimento efetivamente ativos para registro de manifestações

<b>ATIVIDADE AVALIATIVA:</b>	Considera a quantidade, disponibilidade e a facilidade de acesso aos canais de Ouvidoria.
<b>PONTUAÇÃO MÁXIMA:</b>	6 pontos.
<b>POLARIDADE:</b>	POSITIVA - quanto maior, melhor o desempenho da unidade avaliada.
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$\text{Pontuação} = \begin{cases} 6, & \text{se } A \geq 3 \\ 3, & \text{se } A = 2 \\ 0, & \text{se } A \leq 1 \end{cases}$ <p><b>Onde:</b> A = Quantidade de canais de atendimento efetivamente ativos C = Pontuação máxima (6)</p>
<b>O QUE SE PRETENDE:</b>	Avaliar e incentivar a existência e manutenção de múltiplos canais acessíveis e operacionais para que os cidadãos possam registrar suas manifestações (como denúncias, sugestões, elogios, solicitações e reclamações) junto ao Estado de Goiás.

**Eixo 2:** “Manual de Maturidade em Ouvidoria das Unidade de Saúde geridas pelas parceiras privadas da SES”:

“Manual de Maturidade em Ouvidoria das Unidade de Saúde geridas pelas parceiras privadas da SES” é um conjunto de critérios e boas práticas a serem implementadas para estruturação, avaliação, fortalecimento e consolidação das ouvidorias nas unidades de saúde geridas por parceiras privadas sem fins lucrativos.

Os itens foram organizados em duas categorias:

1. Essenciais: Itens baseados em avaliação de riscos que elevam a qualidade dos serviços, consolidando a imagem institucional e aprimorando a governança;
2. Recomendáveis: Boas práticas que, embora não obrigatórias, contribuem significativamente para a excelência e inovação das atividades de ouvidoria.

A classificação dos itens foi realizada com base em critérios de risco institucional, impacto na prestação do serviço público e alinhamento às melhores práticas de governança e controle social.

Os itens Essenciais e Recomendáveis estão subdivididos em três áreas, abrangendo Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria, Gerenciamento de Pessoas e Práticas Profissionais, Estruturas de Governança e Relacionamento Organizacional. Cada item possui orientação sobre a forma de evidenciar o critério. Os documentos serão disponibilizados Modelos de Evidências no link do Prêmio no site da Ouvidoria.

## 7. DA MATRIZ DE AVALIAÇÃO

A matriz de avaliação está dividida em “dimensões”, “critérios” e “itens de avaliação” sendo:

**a) Dimensões:** são os assuntos objetos de análise relacionado aos indicadores, aos itens baseados em avaliação de riscos e as boas práticas institucionalizadas distribuídas em 3 (seis) áreas – Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria, Gerenciamento de Pessoas e Práticas Profissionais, Estruturas de Governança e Relacionamento Organizacional.

**b) Critérios:** são quesitos a serem avaliados pelas Ouvidorias, ou seja, as perguntas feitas na avaliação da maturidade da Ouvidoria. As respostas a essas perguntas serão avaliadas de forma objetiva, do tipo: “Atende” ou “Não Atende”. Além destes critérios também serão avaliados os indicadores supracitados (item 6) monitorados a partir do Sistema OuvidorSUS.

Os critérios são classificados em três categorias:

1. Obrigatórios (Indicadores): Itens imprescindíveis para assegurar a conformidade legal e o atendimento às normas vigentes avaliados a partir do Sistema OuvidorSUS;
2. Essenciais: Itens baseados em avaliação de riscos que elevam a qualidade dos serviços, consolidando a imagem institucional e aprimorando a governança;
3. Recomendáveis: Boas práticas que, embora não obrigatórias, contribuem significativamente para a excelência e inovação das atividades de ouvidoria.

A classificação dos itens foi realizada com base em critérios de risco institucional, impacto na prestação do serviço público e alinhamento às melhores práticas de governança e controle social.

**c) Itens de avaliação:** em cada critério, conforme a exigibilidade do mesmo, serão analisados quanto à medição (no caso dos indicadores) e atendimento ao critério para as demais áreas avaliadas.

A Matriz de Avaliação foi elaborada com quantitativo e classificação específica dos critérios, conforme demonstrado na tabela abaixo.

CRITÉRIOS	TOTAL DE ITENS/ CRITÉRIO	AVALIAÇÃO	PONTOS	TOTAL DE PONTOS
Obrigatórios	5	Resultado dos Indicadores	6	30
Essenciais	22	Evidências: Atende / Não atende	3	66
Recomendados	4	Evidências: Atende / Não atende	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	-	-	<b>100</b>

O inteiro teor das matrizes de avaliação do “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás” (checklists) serão disponibilizados no

site da Secretaria de Estado da Saúde, bem como o “Manual de Maturidade das Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”.

## 8. DA FÓRMULA PARA CÁLCULO DO ÍNDICE

A Nota Geral da Ouvidoria (NGO) será apurada por meio do somatório das notas da auto-avaliação e da medição dos indicadores a partir do Sistema OuvidorSUS.

Para cada critério de avaliação da ouvidoria, é designada uma pontuação específica. Essa pontuação reflete a importância e a relevância do critério dentro do processo de avaliação.

A fórmula utilizada para calcular a Nota Geral de Ouvidoria (NGO) é uma das notas atribuídas a cada critério avaliado.

	DIMENSÕES	PERCENTUAL MÁXIMO
1	Indicadores	30%
2	Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	26%
3	Gerenciamento de Pessoas e Práticas Profissionais	30%
4	Estruturas de Governança e Relacionamento Organizacional	14%

Essa pontuação será aplicada às respectivas notas e somadas, resultando em uma pontuação global final. Assim, a fórmula calculada é a soma das notas, levando-se em consideração a relevância de cada critério para a avaliação global da ouvidoria.

Para o cálculo da Nota Geral da Ouvidoria (NGO), deverá ser considerado a seguinte fórmula:

$$\text{NGO} = ((0,3 \times N1) + (0,26 \times N2) + (0,3 \times N3) + (0,14 \times N4)) \times 100$$

Para efeitos de cálculo:

Onde  $N_i$  = Soma de pontos obtidos naquela dimensão.

A pontuação detalhada para cada critério avaliado em cada dimensão será disponibilizada na Matriz de Avaliação do “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”. Esta matriz fornecerá uma visão abrangente das pontuações atribuídas a cada critério específico dentro de cada dimensão, permitindo uma análise detalhada do desempenho da ouvidoria em todos os aspectos avaliados.

## 9. DOS NÍVEIS DA PREMIAÇÃO

As Ouvidorias avaliadas serão classificadas de acordo com os índices obtidos, que variam de 0 a 100%, como ilustrado nas tabelas a seguir:

FAIXA DE PREMIAÇÃO	NÍVEL DE ATENDIMENTO DOS INDICADORES	REQUISITO ADICIONAL
Diamante	Entre 90 e 100 pontos	100% dos critérios essenciais e 100% dos critérios recomendáveis
Ouro	Entre 90 e 100 pontos	100% dos critérios essenciais e 80% dos critérios recomendáveis
Prata	Entre 60 e 79 pontos	100% dos critérios essenciais e 50% dos critérios recomendáveis
Intermediário	Entre 50 e 59	Menos de 100% dos critérios essenciais
Básico	Entre 30 e 49	–
Inicial	Entre 0 e 30 pontos	–

## 10. DAS ETAPAS DO PRÊMIO

### **Lançamento:**

Todos participantes serão formalmente comunicados do lançamento do presente regulamento. Será disponibilizado no sítio eletrônico da Secretaria de

Estado da Saúde de Goiás em página específica, o regulamento do “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”, com links de acesso aos formulários de preenchimento obrigatório.

### **Capacitações:**

Além das capacitações específicas, conforme o quesito, ofertadas ao longo do exercício em parceria com a ENAP, poderão ser prestadas consultorias de facilitação e reuniões de alinhamento pela “Equipe Técnica da SUPGAPC” para as parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás.

### **Abertura do Prazo para verificação da Maturidade das Ouvidorias:**

Inicia-se o período para que as ouvidorias preencham uma autoavaliação de Maturidade, por meio de um formulário disponibilizado. Este processo é fundamental para a análise e o aprimoramento contínuo das Ouvidorias, permitindo uma compreensão mais precisa de seu desenvolvimento e identificação de áreas de melhoria.

### **Apuração do resultado da avaliação dos critérios da Maturidade:**

A “Equipe Técnica da SUPGAPC” será responsável por realizar a análise dos critérios listados no Manual de Maturidade, os quais estão anexados a este regulamento. Durante essa fase de apuração, poderão ser conduzidas diligências para verificar a validade dos critérios avaliados durante a autoavaliação. Este processo garante uma avaliação rigorosa e justa da Maturidade, assegurando que as Ouvidorias atinjam os padrões desejados e identificando oportunidades de aprimoramento.

### **Divulgação do Resultado Preliminar da Maturidade:**

Ao final da avaliação de Maturidade das Ouvidorias, realizada pela “Equipe Técnica da SUPGAPC”, será divulgado o resultado preliminar no dia 5 de dezembro de 2025.

### **Interposição de recursos relacionados resultado da avaliação dos critérios da Maturidade:**

Após a divulgação do resultado preliminar da avaliação de Maturidade das Ouvidorias, caso haja discordância em relação a qualquer quesito avaliado, será concedida a oportunidade de interpor recursos. Os recursos devem ser submetidos no SISLAI da data 8 de dezembro de 2025 à 12 de dezembro de 2025.

## **Apuração dos Indicadores:**

A apuração dos indicadores ocorrerá no dia 30 de janeiro de 2026, considerando os resultados obtidos ao longo do período do ciclo de avaliação e baseando-se nos critérios estabelecidos, utilizando os dados fornecidos pelo Sistema OuvidorSUS.

## **Divulgação do Resultado:**

O anúncio dos resultados individuais do “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás” será realizado no dia 27 de fevereiro de 2026. Os premiados, juntamente com os níveis alcançados na avaliação dos quesitos, serão revelados exclusivamente durante a solenidade de premiação, em data a ser marcada posteriormente.

## **Solenidade de Premiação:**

A cerimônia de premiação do “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás” ocorrerá no dia 27 de fevereiro de 2026, em local e horário determinados pela Secretaria de Estado da Saúde. As instruções para inscrição e participação na solenidade serão divulgadas com antecedência apropriada.

## **11. DO CRONOGRAMA DO REGULAMENTO “1º PRÊMIO DA REDE DE OUVIDORIAS GERIDAS PELAS PARCEIRAS PRIVADAS SEM FINS LUCRATIVOS DAS UNIDADES DE SAÚDE DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE GOIÁS”**

AÇÃO	
Lançamento do Prêmio das Ouvidorias da SES - 3º Setor	5 de setembro de 2025
Primeira reunião de alinhamento com Ouvidores Setoriais	10 de setembro de 2025
Liberação do Sistema para responder à autoavaliação de Maturidade	15 de setembro de 2025
Primeira sessão de atendimento	23 de setembro de 2025
Segunda sessão de atendimento	15 de outubro de 2025
Data limite para responder ao formulário - SISLAI	31 de outubro de 2025
Divulgação dos Resultados Preliminares (itens 2, 3, 4 - Matriz de Avaliação do Prêmio)	5 de dezembro de 2025
Abertura de prazo para interposição de recursos	8 de dezembro de 2025
Final do Prazo para Interposição de recursos	12 de dezembro de 2025

## 12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Caberá à “Equipe Técnica da SUPGAPC/SUBCIC/SES” solucionar quaisquer casos omissos neste regulamento. Fatos supervenientes que digam respeito aos avaliados não descharacterizam o trabalho realizado. No entanto, a qualquer tempo, caso tais fatos afrontem os princípios da administração pública, em especial a moralidade, serão submetidos às instâncias superiores para deliberação de manutenção ou não da nota obtida ou da premiação.

Quaisquer dúvidas sobre este Regulamento e as metodologias poderão ser esclarecidas via e-mail [monitoramentosus@goias.gov.br](mailto:monitoramentosus@goias.gov.br), por telefone **(62)3201-1834** e/ou presencialmente, em horário a combinar, na Gerência de Ouvidoria situada à ***Avenida República do Líbano, Nº 1875, Qd 03, Lt.22 /28, Edifício Vera Lúcia, Goiânia- GO.***