



GOIÁS + TRANSPARENTE
ÉTICA E RESPONSABILIDADE
OUVIDORIA PÚBLICA
GOVERNANÇA

Regulamento da **3ª Edição** **do Prêmio de Ouvidorias** **(2026)**

CGE
Controladoria
Geral do Estado

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. APRESENTAÇÃO | 4 |
| 2. DOS OBJETIVOS | 5 |
| 3. DO PÚBLICO ALVO | 6 |
| 4. DA PARTICIPAÇÃO | 7 |
| 5. EQUIPE TÉCNICA DA CGE | 7 |
| 6. DOS GRUPOS | 7 |
| 7. DO ESCOPO DA AVALIAÇÃO | 10 |
| 8. DA MATRIZ DE AVALIAÇÃO | 23 |
| 9. CÁLCULO DA NOTA GERAL | 25 |
| 10. DOS NÍVEIS DA PREMIAÇÃO | 28 |
| 11. DAS ETAPAS DO PRÊMIO | 32 |
| 11.1 PUBLICAÇÃO DO REGULAMENTO | |
| 11.2 PUBLICAÇÃO DA MATRIZ DE AVALIAÇÃO E DOS MANUAIS DE MATURIDADE (NÍVEIS 2 E 3) | |
| 11.3 VISITAS TÉCNICAS E CONSULTORIAS DE FACILITAÇÃO | |
| 11.4 AUTOAVALIAÇÃO DAS OUVIDORIAS | |
| 11.5 AVALIAÇÃO TÉCNICA DA CGE – NÍVEIS DE MATURIDADE | |
| 11.6 DIVULGAÇÃO DO RESULTADO PRELIMINAR | |
| 11.7 INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS | |
| 11.8 JULGAMENTO DOS RECURSOS | |
| 11.9 APURAÇÃO DA DIMENSÃO "INDICADORES" | |
| 11.10 ENTREGA INDIVIDUAL DO RESULTADO FINAL | |

Sumário

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 34



1. APRESENTAÇÃO

O Prêmio de Ouvidoria Pública do Estado de Goiás é uma iniciativa estratégica para fortalecer a transparência, a eficiência e a participação cidadã no serviço público. Desde as mudanças promovidas nas ouvidorias públicas em 2023 — incluindo reestruturação organizacional e adoção de um novo sistema de gestão de manifestações —, a Controladoria-Geral do Estado tem reafirmado seu compromisso com a melhoria do atendimento ao cidadão e com o fortalecimento da participação social. **Em 2026, o prêmio chega à sua 3ª edição, consolidando-se como referência no reconhecimento das boas práticas das ouvidorias públicas estaduais.**

A iniciativa está alinhada às melhores práticas da Controladoria-Geral do Estado e busca consolidar e ampliar os avanços já alcançados. O principal objetivo da premiação é reconhecer e valorizar os profissionais que atuam nas ouvidorias, incentivando a busca contínua pela excelência no atendimento e na gestão das demandas da sociedade.

A premiação também visa estimular a melhoria contínua das ouvidorias, por meio de critérios claros e objetivos que as motivem a aperfeiçoar seus procedimentos e a oferecer respostas mais eficientes aos cidadãos. Ao promover a transparência e destacar as boas práticas das ouvidorias premiadas, a iniciativa reforça o compromisso do Governo de Goiás com a escuta ativa, a ação responsiva e a prestação de contas à sociedade.

A premiação oferece uma oportunidade concreta de benchmarking e troca de experiências entre as ouvidorias, permitindo identificar boas práticas e aprendizados por meio do **Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas (PMOP)**. Essa troca contribui para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados ao cidadão.

O PMOP reúne boas práticas a serem institucionalizadas pelos órgãos públicos, com o objetivo de preservar os resultados alcançados e evitar retrocessos, mesmo diante de mudanças na gestão. Essas práticas buscam integrar-se à cultura institucional, garantindo continuidade e qualidade nos serviços prestados.

O programa surgiu da necessidade de **eleva**r o padrão de excelência das ouvidorias públicas do Poder Executivo do Estado de Goiás. Adaptando-se ao contexto e às demandas específicas de cada órgão ou entidade, o PMOP assegura que o nível de qualidade alcançado seja preservado ao longo do tempo. O programa encontra respaldo no **Decreto nº 10.391/2024, que regulamenta a Controladoria-Geral do Estado, e no Decreto nº 10.466/2024, que disciplina a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo estadual**. Sua primeira versão foi implementada em 2022, com o objetivo de elevar as ouvidorias da rede ao **Nível 2 de Maturidade**.

Em 2024, com a realização da **1ª edição do Prêmio de Ouvidoria**, foi implementado o **Nível 3 de Maturidade**, ampliando as exigências para as ouvidorias e buscando consolidar as boas práticas já institucionalizadas, ao mesmo tempo em que estimulava a adoção de novos padrões de excelência na gestão das manifestações cidadãs.

O prêmio será estruturado em dois eixos principais: o primeiro, relacionado aos indicadores extraídos das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe); e o segundo, referente aos níveis de maturidade alcançado no âmbito do Programa de Maturidade das Ouvidorias (PMOP).

2. DOS OBJETIVOS

O Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás tem como objetivo principal promover uma cultura organizacional que valorize o papel da ouvidoria, traduzindo-se na busca pelo aprimoramento do atendimento, do processamento e das respostas às manifestações recebidas — assegurando, assim, a prestação de um serviço de excelência ao cidadão.

Para além do objetivo principal, o prêmio busca promover melhorias significativas no atendimento, no processamento e nas respostas às manifestações protocoladas no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe), bem como padronizar os processos de gestão nas unidades de ouvidoria do Estado.

Dentre os objetivos específicos do prêmio, destacam-se:



Incentivar as ouvidorias setoriais e adjuntas a atenderem aos critérios estabelecidos nos normativos da Controladoria-Geral do Estado, promovendo a conformidade com as melhores práticas institucionais.

Reconhecer o empenho das unidades de ouvidoria comprometidas com a prestação de um serviço de qualidade e com o fomento ao controle social, fortalecendo a participação cidadã na gestão pública.

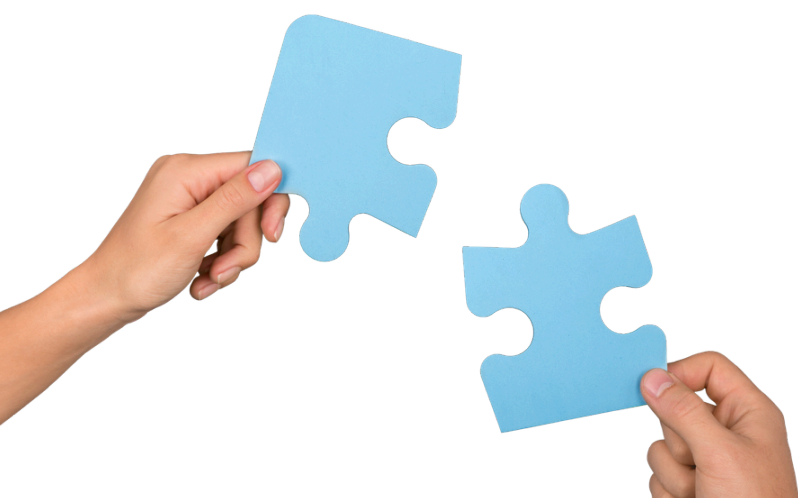


Estimular a adoção e a institucionalização das boas práticas previstas no Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas (PMOP), contribuindo para a evolução contínua dos níveis de maturidade das unidades participantes.

Dessa forma, o Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás visa não apenas reconhecer o trabalho das ouvidorias, mas também promover melhorias contínuas nos serviços prestados, incentivando a excelência no atendimento e na gestão das demandas da sociedade.

3. DO PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás é a **Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual**, composta pelas ouvidorias setoriais e adjuntas dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Goiás.



4. DA PARTICIPAÇÃO

A participação das ouvidorias setoriais no Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás é obrigatória, tendo em vista a atribuição prevista para a Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral nos seguintes normativos:

"Compete à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral - SGAO, nos termos do Art. 3º do Decreto Estadual nº 10.466/2024 e do Art. 4º da Instrução Normativa nº 01/2025-CGE, coordenar o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, expedindo normas, monitorando o tratamento de manifestações e certificando os padrões de excelência das unidades setoriais e adjuntas."

5. EQUIPE TÉCNICA DA CGE

O Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás será coordenado pela equipe técnica da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral e da Gerência de Ouvidoria, doravante denominada "Equipe Técnica da CGE". Essa equipe também será responsável pela avaliação dos quesitos definidos no presente regulamento para fins de premiação.

6. DOS GRUPOS

Para fins de avaliação no 3º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás, as ouvidorias participantes foram organizadas em três grupos — A, B e C —, com base na natureza institucional e no volume de manifestações registradas em 2025.

O Grupo A é composto pelas **15** ouvidorias setoriais, vinculadas diretamente aos órgãos centrais da administração estadual.

Os Grupos B e C foram definidos a partir do volume total de manifestações recebidas pelas demais 35 unidades da Rede de Ouvidorias. O ponto de corte adotado foi de 65 manifestações anuais: o Grupo B reúne as **18** ouvidorias que registraram 65 ou mais manifestações no período, enquanto o Grupo C abrange as **17** ouvidorias com volume inferior a esse limite.

Essa categorização busca promover uma avaliação mais justa e equilibrada, considerando tanto a importância institucional quanto o desempenho diante do volume de demandas recebidas por cada unidade da Rede.

| Categorias | Ouvidorias |
|-----------------|--|
| CLASSE A | AGR CGE DETRAN ECONOMIA GOINFRA SANEAGO SEAD SECULT SEDS SEDUC SEINFRA SEMAD SES SSP UEG |

| Categorias | Ouvidorias |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">CLASSE B</p> | <p>AGEHAB AGRODEFESA CBM CEASA DGPP EMATER FAPEG GOIASFOMENTO GOIASPREV JUCEG METROBUS OVG PGE PM SECTI SER SERINT SGG</p> |

| | |
|-----------------|--|
| CLASSE C | ABC CELGP CODEGO GOIASGÁS GOIÁSPARCEIRIAS GOIASTELECOM GOIÁS TURISMO IQUEGO BrC-PREVCOM SEAPA SECC SECAMI SECOM SEDF SEEL SIC VICE |
|-----------------|--|

7. DO ESCOPO DA AVALIAÇÃO

As atividades avaliadas para fins de premiação foram organizadas em dois escopos principais:

a) Indicadores de Ouvidoria:

Os indicadores de ouvidoria são métricas voltadas à mensuração do desempenho das unidades de ouvidoria. Seu acompanhamento contínuo permite identificar oportunidades de melhoria e contribuir para a qualidade do atendimento ao cidadão.

Os dados serão extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe) e complementados por informações relativas à participação dos órgãos em ações de capacitação relacionadas à atividade de ouvidoria. Será considerado o desempenho referente ao exercício de 2026.

b) Programa de Maturidade das Ouvidorias:

O Programa de Maturidade das Ouvidorias reúne um conjunto de boas práticas a serem incorporadas pelos órgãos públicos, com o objetivo de consolidar os avanços obtidos e prevenir retrocessos, inclusive diante de mudanças de gestão. A finalidade é que essas práticas sejam integradas à cultura organizacional de cada órgão e de seus serviços.

A avaliação será realizada no segundo semestre de 2026, conforme cronograma definido pela Equipe Técnica da CGE.

Eixo 1: Indicadores de Ouvidoria

Para fins desta premiação, serão avaliados os seguintes indicadores:

Indicador: Tempo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria do órgão (TMR)

| | |
|----------------------------------|--|
| Atividade avaliativa (A): | Prazo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria do órgão |
|----------------------------------|--|

| | |
|-------------------------------------|--|
| Critério (B): | Prazo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria do grupo. |
| Pontuação Máxima (C): | 5 |
| Polaridade: | Quanto menor, melhor |
| Fórmula de Pontuação Obtida: | <p>TMR = (1- (A-B) × 0,05) × C</p> <p>Onde:</p> <p>A = Prazo médio de resposta do órgão (em dias) B = Prazo médio de resposta do grupo (em dias) C = Pontuação máxima (5 pontos)</p> |
| Exemplo de cálculo | <p>Prazo médio de resposta do órgão (A): 16 dias Prazo médio de resposta do grupo (B): 14 dias Pontuação máxima (C): 5</p> <p>Aplicando a fórmula: $TMR = (1 - (16 - 14) \times 0,05) \times 5$ $TMR = (1 - 2 \times 0,05) \times 5$ $TMR = (1 - 0,10) \times 5$ $TMR = 0,90 \times 5 = 4,50$</p> <p>Pontuação Final: 4,50</p> <p>Caso o órgão apresentasse prazo médio inferior ao do grupo (por exemplo, 13 dias), receberia automaticamente a pontuação máxima de 5 pontos.</p> |

| | |
|---------------------------|---|
| O que se pretende: | Estimular as ouvidorias a alcançarem prazos médios de resposta inferiores à média do respectivo grupo. Para isso, será aplicado um deságio de 5% sobre a pontuação máxima para cada dia que exceder a média do grupo avaliado. Quando o prazo médio do órgão for igual ou inferior à média do grupo, o indicador receberá pontuação máxima. |
|---------------------------|---|

Indicador: Resolutividade das respostas às manifestações de ouvidoria (RES)

| | |
|-------------------------------------|---|
| Atividade avaliativa (A): | <p>Resolutividade das respostas às manifestações de ouvidoria: a resolutividade é calculada com base na resposta do manifestante à pergunta da Pesquisa de Satisfação: "Sua demanda foi resolvida?"</p> <p>$RES = ((0,5 \times \text{Total de Respostas Parcialmente} + \text{Total de Respostas Sim}) / \text{Total de Pesquisas Respondidas}) \times 100$</p> |
| Critério (B): | Média de resolutividade do grupo à qual a ouvidoria pertence (A, B ou C). |
| Pontuação Máxima (C): | 5 |
| Polaridade: | Quanto maior a resolutividade, melhor |
| Fórmula de Pontuação Obtida: | <p style="text-align: center;">$RES = (1 - (B - A) \times 0,03) \times C$</p> <p>Onde:</p> <p>A = Resolutividade da ouvidoria B = Média de resolutividade do grupo C = Pontuação máxima atribuível (5 pontos)</p> |

| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>Exemplo de Cálculo:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Total de respostas “Sim”: 80 • Total de respostas “Parcialmente”: 20 • Total de respostas de pesquisa recebidas: 120 <p>Resolutividade da Ouvidoria (A): $A = (0,5 \times 20 + 80) / 120 = (10 + 80) / 120$ $A = 90 / 120 = 0,75 \times 100 = 75\%$</p> <ul style="list-style-type: none"> • Média do grupo (B): 80% • Pontuação Máxima (C): 5 <p>Aplicando na fórmula: $RES = (1 - (80 - 75) \times 0,03) \times 5$ $RES = (1 - 5 \times 0,03) \times 5$ $RES = (1 - 0,15) \times 5$ $RES = 0,85 \times 5 = 4,25$</p> <p>Pontuação Final: 4,25</p> |
| <p>O que se pretende:</p> | <p>Medir a eficácia da ouvidoria na resolução das demandas dos manifestantes. A fórmula aplica um deságio de 3% sobre a pontuação máxima para cada ponto percentual em que a resolutividade do órgão estiver abaixo da média do grupo. Quando a resolutividade do órgão for igual ou superior à média do grupo, será atribuída a pontuação máxima</p> |

Indicador: Nota de Recomendação (NR)

| | |
|---|--|
| <p>Atividade avaliativa (A):</p> | <p>Média da nota de recomendação obtida pela ouvidoria na Pesquisa de Satisfação aplicada aos manifestantes. O cálculo é baseado nas respostas à pergunta “Você recomendaria esta Ouvidoria?”, avaliada em escala de 1 a 10 no SGOe.</p> |
| <p>Critério (B):</p> | <p>Média da Nota de Recomendação do grupo (A, B ou C).</p> |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Pontuação Máxima (C): | 5 |
| Polaridade: | Quanto maior a NR, melhor |
| Fórmula de Pontuação Obtida: | $NR = (1 - (B - A) \times 0,10) \times C$ <p>Onde:</p> <p>A = Média da nota de recomendação do órgão B = Média da nota de recomendação do grupo C = Pontuação máxima (5 pontos)</p> |
| Exemplo de Cálculo: | <ul style="list-style-type: none"> Média da nota de recomendação do órgão (A): 8,1 Média do grupo (B): 8,7 Pontuação máxima (C): 5 <p>Aplicando a fórmula:</p> $NR = (1 - (8,7 - 8,1) \times 0,10) \times 5$ $NR = (1 - 0,6 \times 0,10) \times 5$ $NR = (1 - 0,06) \times 5$ $NR = 0,94 \times 5 = 4,70$ <p>Pontuação final: 4,70</p> <p>Caso a média do órgão fosse igual ou superior à do grupo, receberia automaticamente a pontuação máxima de 5 pontos.</p> |
| O que se pretende: | Avaliar o nível de satisfação e confiança dos manifestantes em relação aos serviços prestados pela ouvidoria. A fórmula aplica um deságio de 10% sobre a pontuação máxima para cada décimo em que a nota de recomendação do órgão estiver abaixo da média do grupo. Quando a nota do órgão for igual ou superior à média do grupo, será atribuída a pontuação máxima. |

Indicador: Respostas Insatisfatórias (RI)

| | |
|-------------------------------------|---|
| Atividade avaliativa (A): | <p>Percentual de respostas insatisfatórias da ouvidoria, calculado pela fórmula:</p> $A = (\text{Total de respostas insatisfatórias do órgão} / \text{Total de manifestações recebidas pela ouvidoria}) \times 100$ <p>Observação: Considera-se resposta insatisfatória aquela que resulta na reabertura da manifestação pelo cidadão, indicando que a resposta original não atendeu às suas expectativas – seja por descontentamento, necessidade de esclarecimentos adicionais ou contestação da solução apresentada.</p> |
| Critério (B): | <p>Percentual médio de respostas insatisfatórias do grupo (A, B ou C).</p> |
| Pontuação Máxima (C): | <p>5</p> |
| Polaridade: | <p>Quanto menor a RI, melhor</p> |
| Fórmula de Pontuação Obtida: | $RI = (1 - (A - B) \times 0,05) \times C$ <p>Onde:</p> <p>A = Percentual de respostas insatisfatórias do órgão B = Percentual médio de respostas insatisfatórias do grupo C = Pontuação máxima (5 pontos)</p> |

| | |
|-----------------------------------|--|
| <p>Exemplo de Cálculo:</p> | <p>Total de manifestações recebidas pelo órgão: 1.000 Total de respostas insatisfatórias (com reabertura): 85</p> <p>Percentual do órgão (A): $(85 / 1.000) \times 100 = 8,5\%$</p> <p>Média do grupo (B): 7% Pontuação máxima (C): 5</p> <p>Aplicando a fórmula:</p> $RI = (1 - (8,5 - 7) \times 0,05) \times 5$ $RI = (1 - 1,5 \times 0,05) \times 5$ $RI = (1 - 0,075) \times 5$ $RI = 0,925 \times 5 = 4,63$ <p>Pontuação final: 4,63</p> <p>Caso o percentual do órgão fosse igual ou inferior à média do grupo, receberia automaticamente a pontuação máxima de 5 pontos.</p> |
| <p>O que se pretende:</p> | <p>Medir o percentual de respostas que não atenderam às expectativas dos manifestantes, resultando em reabertura da manifestação. A fórmula aplica um deságio de 5% sobre a pontuação máxima para cada ponto percentual em que o índice de respostas insatisfatórias do órgão estiver acima da média do grupo. Quando o percentual do órgão for igual ou inferior à média do grupo, será atribuída a pontuação máxima.</p> |

Indicador: Percentual de Respostas à Pesquisa de Satisfação (PR)

| | |
|-------------------------------------|--|
| Atividade avaliativa (A): | <p>Percentual de pesquisas de satisfação respondidas, calculado pela fórmula:</p> $A = (\text{Total de pesquisas respondidas} / \text{Total de manifestações recebidas pela ouvidoria}) \times 100$ <p>Observação: Para fins deste cálculo, não são consideradas as manifestações anônimas.</p> |
| Critério (B): | <p>Percentual médio de pesquisas de satisfação respondidas pelas ouvidorias da mesma Grupo (A, B ou C).</p> |
| Pontuação Máxima (C): | <p>4</p> |
| Polaridade: | <p>Quanto maior a PR, melhor.</p> |
| Fórmula de Pontuação Obtida: | $PR = (1 - (B - A) \times 0,05) \times C$ <p>Onde:</p> <p>A = Percentual de pesquisas respondidas da ouvidoria B = Percentual médio do grupo C = Pontuação máxima (5 pontos)</p> |

| | |
|-----------------------------------|---|
| <p>Exemplo de Cálculo:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Taxa de resposta à pesquisa do órgão (A): 10% • Média do grupo (B): 12% • Pontuação máxima (C): 4 <p>Aplicando a fórmula:</p> $PR = (1 - (12 - 10) \times 0,05) \times 4$ $PR = (1 - 2 \times 0,05) \times 4$ $PR = (1 - 0,10) \times 4$ $PR = 0,90 \times 4 = 3,60$ <p>Pontuação final: 3,60</p> <p>Caso a taxa do órgão fosse igual ou superior à média do grupo, receberia automaticamente a pontuação máxima de 4 pontos.</p> |
| <p>O que se pretende:</p> | <p>Medir o engajamento dos manifestantes na avaliação dos serviços prestados pela ouvidoria. A fórmula aplica um deságio de 5% sobre a pontuação máxima para cada ponto percentual em que a taxa de resposta do órgão estiver abaixo da média do grupo. Quando a taxa do órgão for igual ou superior à média do grupo, será atribuída a pontuação máxima.</p> |

Indicador: Percentual de Respostas à Pesquisa de Satisfação (PR)

| | |
|---|---|
| <p>Atividade avaliativa (A):</p> | <p>Número de titulares de unidades administrativas complementares que concluíram o curso "Ouvidoria Pública, o que você tem a ver com isso?", conforme critérios estabelecidos no item B.</p> |
|---|---|

| | |
|-------------------------------------|---|
| <p>Critério (B):</p> | <p>Total de titulares de unidades administrativas complementares, ou equivalentes no caso de empresas públicas, conforme os seguintes critérios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional: todos os cargos com símbolo DAI-1 da estrutura complementar. 2. Empresas públicas: cargos de gerência ou equivalente da estrutura complementar. |
| <p>Pontuação Máxima (C):</p> | <p>3</p> |
| <p>Pontuação Obtida:</p> | <p>$OUV = (A / B) * C$</p> |
| <p>O que se pretende:</p> | <p>Avaliar o compromisso da instituição com a capacitação de seus titulares em relação ao funcionamento e à importância da ouvidoria pública. A pontuação é proporcional ao percentual de titulares de unidades administrativas complementares que concluíram o curso "Ouvidoria Pública, o que você tem a ver com isso?". Quanto maior a adesão, maior a pontuação, até o limite máximo de 3 pontos.</p> <p>Para verificar turmas disponíveis, acesse: http://www.escoladegoverno.go.gov.br/</p> <p>Observação:</p> <p>Cursos concluídos em exercícios anteriores também serão considerados.</p> |

Indicador: Capacitação no curso “Governo Aberto e Participação Cidadã”

| | |
|----------------------------------|--|
| Atividade avaliativa (A): | Número de titulares de unidades administrativas complementares que concluíram o curso “Governo Aberto e Participação Cidadã”, conforme critérios estabelecidos no item B. |
| Critério (B): | <p>Total de titulares de unidades administrativas complementares, ou equivalentes no caso de empresas públicas, conforme os seguintes critérios:</p> <p>1. Órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional: todos os cargos com símbolo DAI-1 da estrutura complementar.</p> <p>1. Empresas públicas: cargos de gerência ou equivalente da estrutura complementar.</p> |
| Pontuação Máxima (C): | 3 |
| Pontuação Obtida: | $GOV = (A / B) * C$ |
| O que se pretende: | <p>Avaliar o compromisso da instituição com a capacitação de seus titulares em governo aberto e participação cidadã. A pontuação é proporcional ao percentual de titulares de unidades administrativas complementares que concluíram o curso, visando fortalecer a transparência, a accountability e a participação social por meio da ouvidoria pública. Quanto maior a adesão, maior a pontuação, até o limite máximo de 3 pontos.</p> <p>Turmas disponíveis em: http://www.escoladegoverno.go.gov.br/</p> <p>Observação: Cursos concluídos em exercícios anteriores também serão considerados.</p> |

Eixo 2: Programa de Maturidade das Ouvidorias

O **Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas (PMOP)** foi desenvolvido entre 2018 e 2020 com o objetivo de fomentar a institucionalização de boas práticas nas unidades de ouvidoria do setor público.

Em 2020, inspirado no **Índice de Avaliação de Capacidade de Maturidade (IA-CM)**, o programa passou por uma adaptação metodológica para adequar-se ao contexto da atividade de ouvidoria, permitindo uma avaliação mais precisa e alinhada às características das ouvidorias estaduais.

A primeira aplicação do programa ocorreu em formato piloto em 2021, com a participação de 12 ouvidorias. No ano seguinte, em 2022, a metodologia foi ampliada para 47 Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de Goiás.

Em 2024, o PMOP foi integrado ao 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás como um dos eixos de avaliação. A premiação passou a reconhecer, além dos indicadores operacionais, o grau de institucionalização de boas práticas de gestão e o compromisso com a melhoria contínua. A incorporação do PMOP ao prêmio fortaleceu a visão de longo prazo para o desenvolvimento das ouvidorias estaduais.

O PMOP está estruturado em **37 Boas Práticas Institucionalizáveis (BPIs)**, organizadas em 5 níveis de maturidade e distribuídas em 6 áreas temáticas:

1. Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria;
2. Gerenciamento de Pessoas;
3. Práticas Profissionais;
4. Gerenciamento do Desempenho e Compromissos;
5. Cultura e Relacionamento Organizacional; e
6. Estruturas de Governança.

Cada BPI contém: descrição do objetivo, atividades essenciais que caracterizam a prática, propósito da avaliação e verificações de execução e institucionalização.

O programa reúne práticas recomendadas a serem incorporadas pelos órgãos públicos, com o propósito de consolidar os avanços institucionais e prevenir retrocessos, inclusive em contextos de transição de gestão. O objetivo é integrar essas práticas à cultura organizacional de cada órgão, fortalecendo a ouvidoria como instrumento estratégico de escuta e de gestão pública participativa.

8. DA MATRIZ DE AVALIAÇÃO

A Matriz de Avaliação do Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás é apresentada em formato de checklist, estruturada em dimensões, critérios e itens de avaliação, conforme descrito a seguir:

Dimensões:

As dimensões representam os temas centrais da análise, relacionados tanto aos indicadores operacionais quanto às boas práticas institucionalizáveis previstas no PMOP. São organizadas em 6 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.

Critérios:

Os critérios são os quesitos avaliativos aplicados às ouvidorias, compostos por perguntas objetivas voltadas à verificação da maturidade institucional. As respostas seguem os seguintes padrões: Atende, Não Atende ou Não se Aplica.

Além das perguntas de maturidade, a avaliação contempla indicadores operacionais extraídos do SGOe e indicadores relacionados à capacitação das equipes técnicas dos órgãos e entidades.

Os critérios são classificados em três categorias, conforme seu grau de exigibilidade:

Obrigatórios:

Indicadores extraídos do SGOe e os relativos à capacitação das equipes técnicas.

Essenciais:

Boas práticas institucionalizáveis correspondentes ao Nível 2 do PMOP.

Recomendados:

Boas práticas institucionalizáveis correspondentes ao Nível 3 do PMOP.

Itens de avaliação:

Cada critério será analisado com base na medição quantitativa, no caso dos indicadores, e no grau de atendimento, no caso das boas práticas institucionalizáveis.

A matriz contempla 47 critérios, distribuídos da seguinte forma: 7 obrigatórios, 26 essenciais e 14 recomendados.

Importante: Considerando as características específicas dos Grupos A, B e C, a Matriz de Avaliação foi elaborada com quantitativos e classificações ajustados a cada grupo, de modo a garantir isonomia e proporcionalidade na análise. A composição detalhada por grupo será apresentada na página seguinte.

| TOTAL DE CRITÉRIOS | OBRIGATÓRIOS | ESSENCIAIS | RECOMENDADOS |
|--------------------|--------------|------------|--------------|
| 48 | 8 | 26 | 14 |

O inteiro teor das Matrizes de Avaliação (checklists) será disponibilizado no site oficial da Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO), acompanhado dos manuais do Programa de Maturidade das Ouvidorias — Níveis 2 e 3 —, que detalham os critérios essenciais e recomendados avaliados nesta edição do Prêmio.

9. CÁLCULO DA NOTA GERAL

A Nota Geral da Ouvidoria (NGO) será apurada pelo somatório das pontuações obtidas na autoavaliação das dimensões de maturidade, acrescido dos indicadores operacionais extraídos do SGOe e da verificação da capacitação das equipes técnicas do órgão.

Cada critério possui pontuação e peso específicos, definidos conforme sua relevância no processo de avaliação.

A NGO é calculada por média ponderada, conforme a seguinte estrutura:

| # | DIMENSÕES | PESOS |
|---|---|-------|
| 1 | Indicadores | 40% |
| 2 | Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria | 10% |
| 3 | Gerenciamento de Pessoas | 10% |
| 4 | Práticas Profissionais | 10% |
| 5 | Gerenciamento do Desempenho e de Compromissos | 10% |
| 6 | Cultura e Relacionamento Organizacional | 10% |
| 7 | Estruturas de Governança | 10% |

Fórmula da Nota Geral da Ouvidoria (NGO):

$$NGO = (0,40 \times N_1 + 0,10 \times N_2 + 0,10 \times N_3 + 0,10 \times N_4 + 0,10 \times N_5 + 0,10 \times N_6 + 0,10 \times N_7) \times 100$$

Onde:

- **N_i** = pontuação normalizada da dimensão i
- **N_i** = soma dos pontos obtidos na dimensão / total de pontos possíveis na dimensão

A Nota Geral da Ouvidoria (NGO) é composta por sete dimensões avaliativas, cada uma com peso específico na composição final. A Dimensão 1, referente aos indicadores operacionais extraídos do SGOe e à capacitação das equipes técnicas, possui peso de 40%, refletindo sua centralidade no desempenho da ouvidoria. As demais dimensões, correspondentes às áreas temáticas do Programa de Maturidade (PMOP), possuem peso de 10% cada. A pontuação de cada dimensão é calculada pela razão entre os pontos obtidos e o total de pontos possíveis, resultando em um valor normalizado entre 0 e 1. A nota final, expressa em escala de 0 a 100, representa o somatório ponderado de todas as dimensões.

Critérios Considerados por Grupo:

Grupo A: o **N_i** será a soma dos pontos dos itens Essencial e Recomendável em cada Dimensão.

Grupo B e C: o **N_i** será a soma dos pontos dos itens Essencial em cada Dimensão.

Fórmulas para Análise por Tipo de Critério:

Para análise detalhada do desempenho nos critérios essenciais e recomendados, aplicam-se as seguintes fórmulas:

O programa reúne práticas recomendadas a serem incorporadas pelos órgãos públicos, com o propósito de consolidar os avanços institucionais e prevenir retrocessos, inclusive em contextos de transição de gestão. O objetivo é integrar essas práticas à cultura organizacional de cada órgão, fortalecendo a ouvidoria como instrumento estratégico de escuta e de gestão pública participativa.

$$\% \text{ Essencial} = \frac{(\text{Pontuação Obtida itens essenciais})}{(\text{Pontuação Total itens essenciais})} \times 100$$

$$\% \text{ Recomendável} = \frac{(\text{Pontuação Obtida itens recomendáveis})}{(\text{Pontuação Total itens recomendáveis})} \times 100$$

Esses percentuais oferecem uma visão do grau de aderência da ouvidoria às práticas avaliadas, permitindo análises segmentadas por nível de exigibilidade.

Pontuação Detalhada:

A pontuação de cada critério por dimensão será apresentada na Matriz de Avaliação, disponibilizada no site da CGE-GO. A matriz permitirá a análise do desempenho das ouvidorias em todas as dimensões avaliadas, com base nos critérios e respectivos pesos.

Exemplo de Cálculo (situação hipotética):

| # | DIMENSÕES | PESOS |
|---|--|-------|
| 1 | Indicadores | 0,85 |
| 6 | Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria | 0,90 |

| | | |
|---|--|------|
| 3 | <i>Gerenciamento de Pessoas</i> | 0,70 |
| 4 | <i>Práticas Profissionais</i> | 0,80 |
| 5 | <i>Gerenciamento do Desempenho e de Compromissos</i> | 0,75 |
| 6 | <i>Cultura e Relacionamento Organizacional</i> | 0,65 |
| 7 | <i>Estrutura de Governança</i> | 0,60 |

Exemplo de cálculo da NGO:

$$\text{NGO} = (0,40 \times 0,85 + 0,10 \times 0,90 + 0,10 \times 0,70 + 0,10 \times 0,80 + 0,10 \times 0,75 + 0,10 \times 0,65 + 0,10 \times 0,60) \times 100$$

$$\text{NGO} = (0,340 + 0,090 + 0,070 + 0,080 + 0,075 + 0,065 + 0,060) \times 100$$

$$\text{NGO} = 0,780 \times 100$$

$$\text{NGO} = 78,0$$

10. DOS NÍVEIS DA PREMIAÇÃO

As ouvidorias participantes do 3º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás serão classificadas dentro do respectivo grupo (A, B ou C), com base na Nota Geral da Ouvidoria (NGO), que varia de 0 a 100 pontos, calculada conforme os critérios definidos neste regulamento.

A classificação contempla níveis distintos de maturidade institucional, com faixas de pontuação e requisitos específicos para reconhecimento de desempenho.

Para a CLASSE A:

| FAIXA DE PREMIAÇÃO | NÍVEL MÍNIMO DE ATENDIMENTO | REQUISITO ADICIONAL |
|----------------------|-----------------------------|---|
| Diamante | Entre 90 e 100 pontos | 100% dos critérios essenciais e 100% dos critérios recomendados |
| Ouro | Entre 80 e 89 pontos | 100% dos critérios essenciais e 80% dos critérios recomendados |
| Prata | Entre 60 e 79 pontos | 100% dos critérios essenciais e 60% dos critérios recomendados |
| Intermediário | Entre 50 e 59 | Menos de 100% dos critérios essenciais |
| Básico | Entre 30 e 49 | - |
| Inicial | Entre 0 e 30 pontos | - |

Para a CLASSE B:

| FAIXA DE PREMIAÇÃO | NÍVEL MÍNIMO DE ATENDIMENTO | REQUISITO ADICIONAL |
|----------------------|-----------------------------|--|
| Diamante | Entre 90 e 100 pontos | 100% dos critérios essenciais e 60% dos critérios recomendados |
| Ouro | Entre 80 e 89 pontos | 100% dos critérios essenciais |
| Prata | Entre 60 e 79 pontos | 90% dos critérios essenciais |
| Intermediário | Entre 50 e 59 | - |
| Básico | Entre 30 e 49 | - |
| Inicial | Entre 0 e 30 pontos | - |

Para a CLASSE C:

| FAIXA DE PREMIAÇÃO | NÍVEL MÍNIMO DE ATENDIMENTO | REQUISITO ADICIONAL |
|----------------------|-----------------------------|--|
| Diamante | Entre 90 e 100 pontos | 100% dos critérios essenciais e 40% dos critérios recomendados |
| Ouro | Entre 80 e 89 pontos | 100% dos critérios essenciais |
| Prata | Entre 60 e 79 pontos | 90% dos critérios essenciais |
| Intermediário | Entre 50 e 59 | - |
| Básico | Entre 30 e 49 | - |
| Inicial | Entre 0 e 30 pontos | - |

Os resultados serão utilizados para a concessão do Selo de Qualidade da Ouvidoria Pública, que reconhecerá os órgãos e entidades que alcançarem os níveis **Diamante**, **Ouro** ou **Prata**.

11. DAS ETAPAS DO PRÊMIO

A seguir, o cronograma com as etapas e prazos do 3º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás:

11.1 Publicação do regulamento

Data: 26/03/2026

O regulamento será publicado e disponibilizado no site da CGE-GO, acompanhado das orientações para participação das ouvidorias.

11.2 Publicação da Matriz de Avaliação e dos Manuais de Maturidade (Níveis 2 e 3)

Data: 30/04/2026

Serão disponibilizados a Matriz de Avaliação (checklist) e os Manuais de Maturidade dos Níveis 2 e 3, que orientam a autoavaliação e a análise técnica das boas práticas institucionalizáveis.

11.3 Visitas Técnicas e Consultorias de Facilitação

Período: 04/05/2026 a 30/06/2026

Neste período, a Equipe Técnica da CGE poderá realizar visitas técnicas, consultorias de facilitação e reuniões de alinhamento para orientar e apoiar as ouvidorias no processo de autoavaliação e preparação para o prêmio.

11.4 Autoavaliação das Ouvidorias

Período: 04/05/2026 a 30/06/2026

Neste período, a Equipe Técnica da CGE poderá realizar visitas técnicas, consultorias de facilitação e reuniões de alinhamento para orientar e apoiar as ouvidorias no processo de autoavaliação e preparação para o prêmio.

11.5 Avaliação Técnica da CGE – Níveis de Maturidade

Período: 03/08/2026 a 09/10/2026

A Equipe Técnica da CGE avaliará os formulários de autoavaliação e verificará o cumprimento dos critérios definidos nos Manuais de Maturidade. Poderão ser realizadas diligências para validação das informações.

11.6 Divulgação do Resultado Preliminar

Data: 30/10/2026

Será divulgado o resultado preliminar da avaliação de maturidade, com as pontuações obtidas por cada ouvidoria nos critérios essenciais e recomendados.

11.7 Interposição de Recursos

Período: 03/11/2026 a 06/11/2026

As ouvidorias que desejarem contestar o resultado preliminar poderão interpor recurso por meio do SISLAI.

11.8 Julgamento dos Recursos

Período: 09/11/2026 a 13/11/2026

Os recursos serão analisados pela Equipe Técnica da CGE, com emissão de parecer e eventual retificação das pontuações.

11.9 Apuração da Dimensão "Indicadores"

Data: 31/10/2026

Será realizada a apuração final dos indicadores de desempenho, com base nos dados consolidados do SGO e em informações complementares.

11.10 Entrega Individual do Resultado Final

Data: 20/11/2026

Os resultados finais serão apresentados individualmente às ouvidorias participantes, incluindo os níveis de premiação alcançados e os respectivos diagnósticos avaliativos.

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Caberá à Equipe Técnica da CGE a resolução de casos omissos neste regulamento.

Fatos supervenientes relacionados às ouvidorias avaliadas não invalidam o trabalho realizado, exceto quando configurarem afronta aos princípios da administração pública, em especial ao princípio da moralidade administrativa. Nesses casos, a matéria será submetida às instâncias superiores da CGE, que decidirão sobre a manutenção ou revisão da nota e da premiação eventualmente conferida.

A comprovação de que a ouvidoria apresentou evidências falsas, adulteradas ou inaptas a demonstrar o atendimento ao critério declarado implicará:

a) desclassificação da ouvidoria da faixa de premiação obtida;

b) comunicação ao dirigente máximo do órgão;

c) registro do fato em processo SEI para fins de apuração de responsabilidade administrativa.

Antes da aplicação das medidas previstas neste artigo, será assegurado à ouvidoria o direito ao contraditório e à ampla defesa, por meio de manifestação a ser apresentada no prazo de 5 dias úteis, contados da notificação.

Nas ouvidorias cujo número de manifestações for inferior a 15 no exercício avaliado, impossibilitando a aferição dos indicadores, estes serão desconsiderados e o respectivo peso redistribuído entre os demais critérios.

Nos casos omissos ou não previstos neste edital, caberá à Equipe Técnica decidir pela forma de avaliação mais adequada ao caso concreto.

Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos sobre este regulamento e suas metodologias poderão ser obtidos por meio dos seguintes canais de atendimento:

 **E-mail: ouvidoria@goias.gov.br**  **Telefone: (62) 3201-5328**

 **Atendimento presencial, mediante agendamento, local:** Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Ala Oeste (horário de Atendimento: 08:00 às 12:00 ; 14:00 às 18:00)