



ESTADO DE GOIÁS

## DECRETO Nº 10.466, DE 14 DE MAIO DE 2024

Dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás.

O **GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS**, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, também em atenção do Processo nº 202311867002263,

**DECRETA:**

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre a atividade e a estrutura administrativa das Ouvidorias no Poder Executivo estadual.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto todos os órgãos e todas as entidades da administração direta e indireta, bem como os demais entes que sejam, no âmbito do Executivo estadual, prestadores diretos ou indiretos dos serviços públicos.

§ 2º Os órgãos da administração direta, as autarquias e as fundações públicas deverão manter em sua estrutura organizacional unidade responsável pelas atividades de ouvidoria, na forma definida neste Decreto, com subordinação técnica à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral – SGAO, da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

Art. 2º Este Decreto, considera:

I – Ouvidoria-Geral: unidade central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, dirigida e representada pela SGAO, da CGE;

II – Ouvidor-Geral: titular da SGAO, da CGE;

III – Gerência de Ouvidoria CGE: unidade responsável em auxiliar na execução e no assessoramento das atividades que competem à Ouvidoria-Geral;

IV – Gerência de Ouvidoria Setorial/Ouvidoria Setorial: unidade responsável pelo registro e pelo tratamento das manifestações direcionadas ao órgão ou à entidade a que está vinculada, e pode monitorar uma ou mais Ouvidorias Adjuntas, para a avaliação da efetividade e o aprimoramento da gestão pública;

V – Ouvidoria Adjunta: unidade responsável pelo registro e pelo tratamento das manifestações direcionadas ao órgão ou à entidade em que inexistente Ouvidoria Setorial e está tecnicamente subordinada a uma Ouvidoria Setorial;

VI – Ouvidor: titular da unidade de Ouvidoria Setorial ou Adjunta responsável pelas atividades de ouvidoria;

VII – Ouvidor Substituto: servidor que auxilia o Ouvidor Setorial ou Adjunto e o substitui nas suas ausências ou nos seus impedimentos;

VIII – área técnica: setor ou departamento do órgão ou da entidade que é responsável por prestar informação ou apresentar resposta às manifestações;

IX – Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo: rede composta pela CGE, como órgão central, com atuação por meio da SGAO, pelas Ouvidorias Setoriais e pelas Adjuntas dos órgãos, das entidades da administração pública estadual e dos demais entes, nos termos do § 1º do art. 1º deste Decreto, como instâncias responsáveis pela execução das políticas de ouvidoria do Estado; e

X – sistema informatizado de ouvidoria: sistema para o registro das manifestações dos cidadãos e para o tratamento delas, denominado Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

## CAPÍTULO II

### DA SUBCONTROLADORIA DE GOVERNO ABERTO E OUVIDORIA-GERAL – SGAO

Art. 3º À SGAO, além das competências definidas no Regulamento da CGE, compete:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativos ao correto exercício das competências e das atribuições definidas nos capítulos III e IV da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II – orientar e monitorar a atuação das Ouvidorias Setoriais e das Adjuntas no tratamento das manifestações recebidas;

III – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário dos serviços públicos;

IV – manter o SGOe, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades referidos no § 1º do art. 1º deste Decreto;

V – manter a base de dados das manifestações registradas no SGOe;

VI – consolidar e divulgar estatísticas, inclusive as indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, também propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões nesses serviços;

VII – contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VIII – identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria no Poder Executivo estadual, com a certificação da maturidade das unidades que os alcançarem; e

IX – encarregar-se de competências correlatas.

Parágrafo único. Nas atividades mencionadas neste artigo, a SGAO poderá recorrer à colaboração de entidades congêneres de direito público ou privado, nacionais ou internacionais.

### CAPÍTULO III

#### DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Art. 4º Compete às Ouvidorias Setoriais, além das competências definidas nos regulamentos dos órgãos, das entidades da administração pública estadual e dos demais entes:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – atender aos padrões de excelência, conforme normativas publicadas pela Ouvidoria-Geral;

III – receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a [Lei estadual nº 18.025](#), de 22 de maio de 2013;

IV – prezar pela qualidade da resposta aos usuários dos serviços públicos, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias;

V – monitorar periodicamente a carta de serviços para mantê-la atualizada e encaminhar sugestões ao correspondente órgão ou entidade;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – executar ações de mediação e conciliação e adotar outras medidas para a solução de conflitos entre cidadão e servidor público, ou entre cidadão e o órgão ou a entidade a que o art. 1º deste Decreto se refere;

VIII – atuar em sintonia com as unidades que gerenciam os demais canais de comunicação do órgão ou da entidade em projetos e ações que tenham o objetivo de ampliar o acesso à informação, a comunicação com o usuário dos serviços públicos e a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria;

IX – auxiliar as Ouvidorias Adjuntas sob seu monitoramento no tratamento das manifestações, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a [Lei nº 18.025](#), de 2013;

X – produzir e analisar dados e informações, inclusive aqueles das Ouvidorias Adjuntas sob seu monitoramento, bem como apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, caso isso seja necessário;

XI – analisar a qualidade das respostas aos usuários dos serviços públicos ofertadas pelas Ouvidorias Adjuntas sob seu monitoramento, bem como as informações ou as soluções apresentadas pelas áreas técnicas e sugerir melhoria, se houver necessidade; e

XII – viabilizar a criação e as atividades dos Conselhos de Usuários.

Parágrafo único. A Gerência de Ouvidoria Setorial deverá estar diretamente subordinada à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade, e o titular da unidade será servidor ocupante de cargo com o símbolo DAI-1.

Art. 5º São atribuições do Ouvidor Setorial:

I – coordenar as atividades de ouvidoria do seu órgão ou da sua entidade e garantir o cumprimento da legislação pertinente;

II – representar o órgão ou a entidade em que atua nos assuntos relacionados às suas atribuições;

III – monitorar as atividades das Ouvidorias Adjuntas e garantir o cumprimento da legislação pertinente;e

IV – elaborar relatórios de ouvidoria e auxiliar as Ouvidorias Adjuntas na elaboração dos seus relatórios.

Art. 6º O titular da Ouvidoria Setorial será servidor público ou empregado público efetivo com escolaridade de nível superior.

§ 1º O Ouvidor Setorial deverá se submeter ao Curso de Formação de Ouvidores em até 6 (seis) meses, de acordo com as orientações emanadas da SGAO.

§ 2º O cargo de Ouvidor Setorial será exercido em regime de dedicação exclusiva.

§ 3º Deverá ser submetida à SGAO a designação de servidores para atuarem como Ouvidores Setoriais, a fim de que ela se manifeste quanto à capacidade técnica dos indicados.

## CAPÍTULO IV

### DAS OUVIDORIAS ADJUNTAS

Art. 7º Compete às Ouvidorias Adjuntas:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – atender aos padrões de excelência, conforme as normas publicadas pela Ouvidoria-Geral;

III – receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a [Lei nº 18.025](#), de 2013;

IV – monitorar periodicamente a carta de serviços, mantê-la atualizada e encaminhar sugestões ao correspondente órgão ou entidade;

V – produzir e analisar dados e informações sobre a atividade de ouvidoria, também apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, caso isso seja necessário;

VI – atuar em sintonia com as unidades que gerenciam os demais canais de comunicação do órgão ou da entidade em projetos e ações que tenham o objetivo de ampliar o acesso à informação, a comunicação com o usuário dos serviços públicos e a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria; e

VII – prezar pela qualidade da resposta aos usuários dos serviços públicos, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação, quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias.

Parágrafo único. A Ouvidoria Adjunta deverá estar diretamente subordinada à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade.

Art. 8º São atribuições do Ouvidor Adjunto:

I – coordenar as atividades de ouvidoria do seu órgão ou da sua entidade e garantir o cumprimento da legislação pertinente;

II – representar o órgão ou a entidade em que atua nos assuntos relacionados às suas atribuições;

III – cumprir e controlar o cumprimento dos prazos previstos para a atividade de ouvidoria; e

IV – elaborar relatórios de ouvidoria.

Art. 9º O Ouvidor Adjunto será servidor público ou empregado público efetivo com escolaridade de nível superior.

§ 1º O Ouvidor Adjunto deverá se submeter ao curso de formação de ouvidores no prazo de até 6 (seis) meses, de acordo com as orientações emanadas da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral.

§ 2º A função de Ouvidor Adjunto será exercida preferencialmente em regime de dedicação exclusiva.

§ 3º Deverá ser submetida à SGAO a designação de servidores para atuarem como Ouvidores Adjuntos, a fim de que ela se manifeste quanto à capacidade técnica dos indicados.

## CAPÍTULO V DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10. As manifestações registradas no SGOe serão classificadas em: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de acesso à informação.

Art. 11. O elogio, sempre identificado, será encaminhado para o conhecimento do respectivo servidor público que prestou o atendimento e para o seu chefe imediato, que irá avaliar se a conduta deve receber publicidade interna para estimular boas práticas.

§ 1º A resposta conterà a cientificação do servidor público elogiado.

§ 2º O elogio anônimo será arquivado.

Art. 12. A sugestão será encaminhada ao departamento responsável pela prestação do respectivo serviço público para que se manifeste acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Na impossibilidade de implementar a sugestão, a decisão administrativa final conterà a respectiva justificativa.

Art. 13. A solicitação será encaminhada ao departamento responsável pela prestação do serviço público correspondente.

Art. 14. A reclamação será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, e a resposta conterà esclarecimento quanto às medidas tomadas.

Art. 15. A denúncia é a manifestação referente a ato ou prática ilícita que deve ser encaminhada à unidade de correição após o juízo de admissibilidade definido em norma específica.

Art. 16. O pedido de acesso à informação é o previsto na [Lei nº 18.025](#), de 2013, e regulamentado pelo [Decreto estadual nº 10.306](#), de 21 de agosto de 2023.

Art. 17. De acordo com o assunto, as manifestações registradas no SGOe serão encaminhadas aos respectivos órgãos ou entidades.

Art. 18. As manifestações recebidas serão tratadas se tiverem elementos mínimos de materialidade acerca dos fatos.

Art. 19. É vedado à administração pública impor qualquer exigência relativa à motivação do cidadão em se manifestar.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente.

§ 2º Será exigida a confirmação da identidade do usuário quando for necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros devidamente habilitados.

§ 3º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários relativo aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagens e correlatos, nos termos do item C do Anexo III do Código Tributário Estadual, na parte que trata das taxas de serviços estaduais.

Art. 20. As unidades de ouvidoria se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observadas as seguintes orientações:

I – utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante e, para isso, devem ser evitadas as expressões em língua estrangeira ou siglas que não sejam de uso corrente; e

II – estruturação de textos que privilegiam a resposta em primeiro lugar, com informações complementares, explicativas ou institucionais no final da comunicação.

Art. 21. As manifestações recebidas pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo estadual deverão ser registradas imediatamente no SGOe ou naqueles sistemas de ouvidoria com que o SGO se comunique.

§ 1º Caso o órgão ou a entidade do Poder Executivo estadual tenha sistema próprio de tratamento de manifestações a sua continuidade ficará condicionada à transferência de dados ao SGOe.

§ 2º A Ouvidoria dos órgãos e das entidades assegurarão que o acesso ao sistema informatizado de ouvidoria de que trata o caput deste artigo esteja em local de fácil acesso na página principal de seus portais na rede mundial de computadores com padrão definido pela SGAO.

Art. 22. Quando as Ouvidorias não puderem responder prontamente às manifestações recebidas, deverão elaborar resposta preliminar em 5 (cinco) dias no máximo, comunicar o recebimento e informar sobre o trâmite para a apresentação da resposta conclusiva.

Art. 23. A resposta conclusiva deve ser apresentada em 20 (vinte) dias no máximo, prazo prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa.

§ 1º O prazo indicado no caput deste artigo poderá ser reduzido em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º O prazo de resposta será contado a partir do primeiro dia útil ao da data do protocolo da manifestação.

§ 3º Recebida a manifestação, as Ouvidorias deverão realizar a análise prévia e, se for necessário, encaminhá-la à área técnica responsável para providências, as quais terão até 15 (quinze) dias, a partir do recebimento da manifestação, para devolvê-la com a resposta, sem prejuízo à regra que estabeleça prazo inferior.

§ 4º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para à análise das manifestações, as Ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação das informações, que deverá ser respondido pelo manifestante em até 5 (cinco) dias, sob pena de arquivamento, caso em que não haverá a produção de resposta conclusiva.

§ 5º A Ouvidoria poderá, uma única vez, solicitar a complementação das informações ao manifestante e suspenderá o prazo previsto no caput deste artigo, que continuará a ser contado a partir do complemento.

§ 6º Quando não for possível a oferta de resposta no prazo estabelecido no caput deste artigo, em observância aos dispositivos legais aplicáveis à espécie, a manifestação poderá ser finalizada no sistema, desde que seja informado o número do procedimento, para possibilitar o seu acompanhamento por parte do interessado.

Art. 24. O manifestante insatisfeito com a resposta conclusiva ofertada poderá se manifestar novamente em até 10 (dez) dias, a partir do recebimento da resposta, e o órgão ou a entidade terá o prazo máximo de até 20 (vinte) para apresentar suas considerações.

Art. 25. As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e dos demais atributos de identificação nos termos do art. 31 da [Lei nº 18.025](#), de 2013.

Art. 26. O agente público deverá manter o sigilo do conteúdo das manifestações em relação às pessoas estranhas ao seu tratamento e à sua análise e, no caso de descumprimento poderá ser responsabilizado na forma da lei.

## CAPÍTULO VI

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. As Ouvidorias poderão receber e coletar informações com os usuários dos serviços públicos para avaliar a prestação desses serviços e para auxiliá-las na detecção e na correção de irregularidades na gestão.

Art. 28. Caberá à SGAO produzir e garantir a publicidade de relatório de gestão anual a partir dos dados apresentados pelas Ouvidorias Setoriais e pelas Adjuntas.

Art. 29. As Ouvidorias devem ser instaladas na sede do respectivo órgão ou entidade e oferecer local devidamente identificado e de fácil acesso ao usuário, conforme o modelo definido pela SGAO, da CGE.

Art. 30. Para estimular o controle social e a transparência pública, as Ouvidorias devem promover a divulgação dos canais de atendimento nas sedes e nas unidades de atendimento dos órgãos e das entidades, também nos locais das obras e dos serviços públicos.

Art. 31. A não observância dos termos deste Decreto, a omissão ou a negligência por parte dos responsáveis pelo tratamento relacionado às manifestações poderão provocar, além da comunicação ao Chefe do Poder Executivo, a instauração de procedimento para apurar, com o devido processo legal, as responsabilidades dos agentes que lhes deram causa.

Art. 32. Fica revogado o [Decreto estadual nº 9.270](#), de 18 de julho de 2018.

Art. 33. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Goiânia, 14 de maio de 2024; 136º da República.

DANIEL VILELA

Governador do Estado em exercício

**Este texto não substitui o publicado [no Suplemento do D.O de 14/05/2024](#)**

Autor	Governador do Estado de Goiás
Legislações Relacionadas	Decreto Numerado Nº 9.270 / 2018 Lei Ordinária Nº 18.025 / 2013 Decreto Numerado Nº 10.306 / 2023
Órgãos Relacionados	Controladoria-Geral do Estado - CGE Poder Executivo Secretaria de Estado da Economia - ECONOMIA
Categoria	Serviços Públicos