GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS
Secretaria de Estado da Casa Civil

DECRETO N° 9.270, DE 18 DE JULHO DE 2018

- Revogado Pelo Decreto nº 10.466, de 14-5-2024, art. 32.

Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS, no uso de suas atribuições constitucionais e legais e tendo em vista o que consta do Processo nº 201811867001401,

Considerando a necessidade de regulamentação do funcionamento das unidades de Ouvidoria nos órgãos e nas entidades do Poder Executivo estadual;

Considerando a importância da articulação entre essas unidades;

Considerando a primordialidade do fortalecimento das instâncias de participação e dos mecanismos de controle social;

Considerando, enfim, o dever de assegurar aos usuários dos serviços públicos o direito de apresentar manifestações perante a Administração Pública, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos seus direitos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

D E C R E T A:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre as atividades de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto todos os órgãos da Administração direta, autárquica e fundacional, além das empresas públicas e sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Goiás, e os demais entes que, de forma direta ou indireta, sejam, no âmbito do Executivo, prestadores de serviços públicos.

§ 2º A Administração direta, autárquica e fundacional deverá manter em sua estrutura organizacional unidade responsável pelas atividades de ouvidoria, na forma definida neste Decreto, com subordinação técnica à Superintendência da Ouvidoria Geral do Estado, órgão integrante da Controladoria Geral do Estado (CGE).

§ 3º As entidades de direito privado ou particulares prestadoras de serviços públicos, que o fazem mediante delegação ou fomento estatal, deverão aprovar internamente, em até 60 (sessenta) dias contados da publicação deste Decreto, regulamento que disponha sobre a aplicação dos seus termos.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;

III – denúncia: comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – comunicação: fato relatado por pessoa não identificada;

VIII – pedido de acesso à informação: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto;

IX – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

X – decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade expressa-se sobre determinada manifestação, oferecendo ao usuário a devida resposta ou o pertinente esclarecimento.

XI – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta ou indireta ou por particular, mediante

concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou ajuste de parceria;

XII – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidos pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, com vistas a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

XIII – Ouvidor-Geral: titular da Superintendência da Ouvidoria-Geral, unidade da Controladoria-Geral do Estado (CGE);

XIV – Ouvidor: titular da unidade de ouvidoria ou simplesmente o responsável pelas atividades de ouvidoria no âmbito do órgão ou da entidade em que exerce as suas funções;

XV – Ouvidor-Adjunto: agente que auxilia o Ouvidor e o substitui nas suas ausências ou nos seus impedimentos;

XVI – Sistema Estadual de Ouvidorias: rede composta pela Superintendência da Ouvidoria-Geral, como unidade coordenadora, e pelas ouvidorias, como instâncias responsáveis pela execução das políticas de ouvidoria do Estado.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS E DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 3º À Superintendência da Ouvidoria-Geral, além daquelas atribuições definidas no Regulamento da Controladoria-Geral do Estado e das definidas no art. 4º deste Decreto, incumbe:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativos ao correto exercício das competências e 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 no tratamento das manifestações recebidas;

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

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

V – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

VI – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria;

VII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

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

IX – identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria no Poder Executivo estadual, certificando as unidades que os alcançarem;

X – executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada, com vistas à participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XI – recomendar, participar e promover audiências públicas relacionadas à prestação de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo estadual;

XII – realizar eventos, seminários e fóruns afetos à respectiva área de atuação, com vistas ao fomento da transparência e do controle social;

XIII – exercer outras competências correlatas.

Parágrafo único. Na realização das atividades mencionadas neste artigo, a Superintendência da Ouvidoria-Geral poderá recorrer à colaboração de entidades congêneres de direito público ou privado nacionais, estrangeiras ou internacionais.

Art. 4º Compete às ouvidorias:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II – receber, analisar e responder todas as manifestações que lhes forem encaminhadas;

III – receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar as ações de governo;

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços, encaminhando sugestões à Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (SEGPLAN);

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

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, caso necessário;

VIII – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando os seus

agentes acerca do tratamento relacionado a manifestações apresentadas pelos usuários;

IX – executar ações de mediação e conciliação, bem como adotar outras medidas para a solução pacífica de conflitos entre servidores, cidadãos, usuários de serviços, órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhoria da efetividade das atividades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, as ouvidorias, em caráter preliminar, na busca de indícios de autoria e materialidade, poderão realizar diligências, solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos, bem como ter acesso às ferramentas de trabalho e bancos de dados.

Art.5º São atribuições do Ouvidor:

I – coordenar as atividades de ouvidoria, garantindo o cumprimento do disposto neste Decreto;

II – representar o órgão ou entidade em que atua, interna e externamente, nos assuntos relacionados às suas atribuições;

III – atuar de ofício;

IV – cumprir e controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;

V – participar da seleção do pessoal para a composição da equipe de ouvidoria;

VI – elaborar os relatórios da ouvidoria.

Art. 6º O responsável pelas atribuições de Ouvidor será preferencialmente servidor público ocupante de cargo de provimento efetivo ou empregado público, ambos com escolaridade de nível superior e qualificação na atividade de ouvidoria.

§ 1º Caso o responsável pelas atribuições de Ouvidor não possua qualificação, deverá se submeter a curso específico no prazo de até 1 (um) ano, de acordo com as orientações emanadas pela Superintendência da Ouvidoria Geral.

§ 2º A unidade responsável pela ouvidoria deverá estar diretamente subordinada à autoridade máxima dos respectivos órgãos e das entidades.

§ 3º A função de ouvidoria será exercida preferencialmente em regime de dedicação exclusiva.

§ 4º As ouvidorias encaminharão, semestralmente, para a administração superior relatório contendo os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas nas soluções apresentadas.

§ 5º Deverá ser submetida à Superintendência da Ouvidoria Geral, órgão central do sistema de ouvidorias, a designação de servidores para atuarem como Ouvidores e Ouvidores-Adjuntos, a fim de que ela se manifeste quanto à capacidade técnica do indicado.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das Regras Gerais para Tratamento de Manifestações

Art. 7º As ouvidorias deverão receber, analisar e responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

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

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros devidamente habilitados.

§ 3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários relativamente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, nos termos do Item C do Anexo III do Código Tributário Estadual, na parte em que trata das taxas de serviços estaduais.

Art. 8º Todas as manifestações deverão ser registradas por meio de sistema informatizado, sendo que, na ocorrência de recebimento através de meio físico, as ouvidorias deverão digitalizar a manifestação e promover a sua imediata inserção na respectiva plataforma eletrônica.

§ 1º O órgão ou a entidade do Poder Executivo estadual, desde que com a devida autorização da Superintendência da Ouvidoria Geral, poderá manter sistema próprio de recebimento e tratamento de manifestações de forma concomitante com o sistema informatizado, condicionado à transferência eletrônica de dados à base deste, conforme regramento daquela Superintendência.

§ 2º As ouvidorias de cada órgão e entidade assegurarão que o acesso ao sistema informatizado de que trata o caput deste artigo esteja disponível na página principal de seus portais na rede mundial de computadores.

§ 3º As ouvidorias que receberem manifestações não constantes do âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente, fundamentando esse envio.

Art. 9º As ouvidorias, quando não puderem responder prontamente às manifestações recebidas, deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação.

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

§ 2º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências, possuindo estas o prazo de até 20 (vinte) dias contados do recebimento da manifestação para devolvê-la com a resposta, sem prejuízo de regra que estabeleça prazo inferior.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações ao manifestante interrompe 1 (uma) única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da sua resposta, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Art. 10. As ouvidorias, quando solicitadas, assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 18.025, de 22 de maio de 2013.

§ 1º A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e dos demais dados de sua qualificação, devendo tramitar a manifestação com a referida proteção.

§ 2º Nos casos em que seja imprescindível a identificação do manifestante para a elucidação da demanda, o prosseguimento da manifestação ficará condicionado à sua concordância.

Art. 11. O agente público que exerce a atividade de ouvidoria deverá também manter o sigilo do conteúdo das manifestações em relação a pessoas estranhas ao seu tratamento e análise, podendo ser responsabilizado, na forma da lei, se deliberadamente prejudicar a reputação de outros agentes ou de cidadãos que dele dependam.

Seção II

Do elogio, da Reclamação e da Sugestão

Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às suas chefias imediatas.

Parágrafo único. A resposta conclusiva acerca do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às respectivas chefias imediatas.

Art. 13. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva acerca da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final relativamente ao caso levado ao conhecimento da ouvidoria.

Art. 14. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a fim de que se manifeste acerca da adoção ou não da medida sugerida.

§ 1º Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a sua execução.

§ 2º Na impossibilidade de ser aceita a sugestão, a decisão administrativa final conterá a respectiva justificativa, devendo ser subscrita pelo titular do órgão ou da entidade.

Art. 15. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação destes, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão, observando as diretrizes e orientações técnicas expedidas pela Secretaria de Gestão e Planejamento (SEGPLAN), órgão central responsável pela gestão da qualidade dos serviços públicos.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo não constituem manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

Seção III

Das Denúncias

Art. 16. As denúncias recebidas serão tratadas somente se contiverem elementos mínimos de autoria e materialidade acerca do assunto nelas versado.

§ 1º Não sendo possível a oferta de resposta no prazo estabelecido no art. 9º deste Decreto, em observância aos dispositivos legais aplicáveis à espécie, a manifestação poderá ser finalizada junto ao sistema, desde que seja informado o número do procedimento apuratório, de modo a possibilitar o seu acompanhamento por parte do interessado.

§ 2º As ouvidorias deverão informar à CGE a ocorrência de resultados de procedimentos apuratórios que confirmem a prática de ilegalidades ou irregularidades administrativas.

Seção IV

Da Comunicação

Art. 17. Quando a manifestação se der de forma anônima, o manifestante que promoveu a comunicação não receberá protocolo e o processamento ficará condicionado à existência de indícios mínimos de autoria e materialidade acerca do assunto nela versado.

Parágrafo único. Em não sendo possível a colheita de elementos mínimos que ensejem o processamento da comunicação anônima, será ela arquivada.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. A não observância dos termos deste Decreto, bem como a omissão ou negligência por parte dos responsáveis pelo tratamento relacionado a manifestações poderão ensejar, além da comunicação ao Chefe do Poder Executivo, a instauração de procedimento para, sob o crivo do devido processo legal, apurar responsabilidades dos agentes que lhes deram causa.

Art. 19. Caberá à Controladoria Geral do Estado, por meio da Superintendência da Ouvidoria Geral, a elaboração e publicação de relatório anual das atividades de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Art. 20. A ouvidoria deve ser instalada na sede do respectivo órgão ou entidade, em local de fácil acesso ao usuário e devidamente identificada, conforme modelo definido pela Controladoria Geral do Estado (CGE).

Art. 21. Para estimular o controle social e a transparência pública, é obrigatória a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado e da Ouvidoria do órgão ou entidade, em suas sedes e unidades de atendimento, bem como de suas atividades, programas e projetos.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 23. Fica revogado o Decreto nº 7.903, de 11 de junho de 2013.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 18 de julho de 2018.

JOSÉ ELITON DE FIGUERÊDO JÚNIOR

(D.O. de 19-07-2018)

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 19-07-2018 .

Autor	Governador do Estado de Goiás
Órgãos Relacionados	Controladoria-Geral do Estado - CGE Poder Executivo Secretaria de Estado da Administração - SEAD Secretaria de Estado da Economia - ECONOMIA
Categorias	Normas Tributárias Organização Administrativa