



ESTADO DE GOIÁS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Instrução Normativa nº 5/CGE/2025

Regulamenta a admissão de denúncias pelas ouvidorias
no âmbito do Poder Executivo estadual.

O SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO, no uso de suas atribuições que lhe conferem os incisos I e II, § 1º do art. 40 da Constituição do Estado de Goiás e o art. 76, I e II da Lei Estadual nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, e tendo em vista o disposto no art. 15 do Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024 e, também o disposto no Processo SEI nº 202511867001086, e

Considerando a necessidade de conferir maior racionalidade ao procedimento de verificação de requisitos e processamento de denúncias no Sistema de Gestão de Ouvidoria;

RESOLVE:

Art. 1º Sujeitam-se ao disposto nesta Instrução Normativa todas as ouvidorias 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 Poder Executivo estadual, prestadores de serviços públicos.

Art. 2º As denúncias recebidas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo deverão ser registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGOe ou naqueles sistemas de ouvidoria que com este se comuniquem e serem objeto de juízo de admissibilidade quanto ao preenchimento dos seguintes requisitos:

I – delimitação do assunto: descrição do fato, do local, de quando ocorreu e, se possível, os danos causados, quem foram os autores e/ou as pessoas envolvidas e provavelmente prejudicadas;

II – razoabilidade: descrição plausível, lógica e ordenada dos fatos, ainda que haja erros linguísticos, mas que apresenta uma narrativa compreensível e coerente; e

III – elementos passíveis de comprovação: as informações prestadas deverão apresentar elementos que tornem possível a averiguação e comprovação do fato denunciado e sua autoria.

§ 1º A denúncia admitida envolvendo a prática de ilícitos funcionais

por parte de agentes públicos e/ou irregularidades cometidas por entes privados em face da Administração Pública, que decorram de ajustes, contratos, convênios e/ou equivalentes, bem como nas hipóteses de atos lesivos, previstos em lei, serão encaminhadas à unidade correcional do órgão ou entidade para orientação quanto às providências adequadas para o caso concreto.

§ 2º Nos órgãos e entidades que não disponham de unidade correcional setorial, as denúncias serão direcionadas ao titular da Pasta, que as encaminhará às comissões responsáveis pelas atividades de correição.

§ 3º As denúncias admitidas que não se enquadram nos §§ 1º e 2º serão encaminhadas às unidades administrativas competentes para sua análise e manifestação, assegurando a proteção ao denunciante e observando a Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/2018.

§ 4º As denúncias que não atenderem às disposições deste artigo serão arquivadas de ofício, mediante justificativa.

§ 5º Serão inativadas de ofício as denúncias de igual objeto e mesmo denunciante que outra em tratamento na respectiva Ouvidoria e não tragam novas informações, devendo, neste caso, a resposta mencionar o número da manifestação que está em andamento.

Art. 3º Caso a descrição dos fatos oferecida na denúncia seja insuficiente para o juízo de admissibilidade, mas o manifestante tenha se identificado, ser-lhe-á encaminhado pedido de complementação de informações a ser respondido em até 5 (cinco) dias, uma única vez, sob pena de arquivamento automático, sem produção de resposta conclusiva, conforme previsto no § 4º do art. 23 do Decreto nº 10.466/2024.

Art. 4º O juízo de admissibilidade será realizado com cautela e discricção, preservando a personalidade e os valores individuais do denunciante e do denunciado, e buscará:

I - a existência de outras manifestações de mesmo objeto no Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGOe, visando obter mais informações sobre a questão denunciada; e

II - documentos que indiquem a possibilidade de ocorrência dos fatos, por meio de acesso às ferramentas de trabalho e bancos de dados de sistemas da administração pública.

Art. 5º Para o tratamento da denúncia admitida será aberto processo sigiloso no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, ou outro que o substitua, e/ou equivalente.

Art. 6º O responsável pela unidade de ouvidoria que a recebeu é competente para a admissão de denúncias, exceto nos casos previstos no art. 7º desta Instrução Normativa.

Art. 7º O responsável pela unidade de ouvidoria deverá encaminhar a denúncia de imediato à Controladoria-Geral do Estado, via SGOe, nos seguintes casos:

I - quando se tratar de denúncia envolvendo a autoridade máxima do órgão ou entidade, cujo juízo de admissibilidade dar-se-á por ato do Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado;

II - quando se tratar de denúncia envolvendo os ocupantes dos cargos de simbologia, DAS-2, DAS-3 e DAS-4, previstos na Lei nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, ou cargos equivalentes no âmbito das sociedades de economia mista e empresas públicas, cujo juízo de admissibilidade dar-se-á por ato do Subcontrolador de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral do Estado;

III - envolvimento de servidores de mais de um órgão ou entidade; e

IV - quando o ouvidor entender, de forma motivada, que seja necessário encaminhar à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral.

Parágrafo único. Não se aplica o inciso II deste artigo, nas hipóteses em que a denúncia envolver titular de autarquia ou fundação, cuja admissibilidade dar-se-á pelo Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado.

Art. 8º O tratamento das denúncias pelas ouvidorias será monitorado por equipe da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral, a fim de avaliar se houve respeito aos aspectos formais e materiais descritos nesta norma e se as respostas oferecidas são satisfatórias.

Art. 9º Compete ainda à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral do Estado:

I - monitorar o cumprimento do disposto nesta Instrução Normativa por meio de diagnóstico de conformidade; e

II - elaborar relatórios de acompanhamento, avaliação e gerenciais relacionados às denúncias para tomada de decisões e formulação de políticas públicas.

Art. 10. A Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral deverá adotar as medidas cabíveis para orientar os órgãos e entidades sobre a aplicação desta Instrução Normativa.

Art. 11. Sendo necessário, a Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral poderá solicitar a revisão de qualquer fase do tratamento da denúncia.

Art. 12. As questões relativas à Proteção do Denunciante serão regulamentadas em normativa específica.

Art. 13. Fica revogada a Instrução Normativa nº 02, de 20 de maio de 2021.

Art. 14. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado, aos 14 dias do mês de julho de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS TADEU DE ANDRADE**, **Secretário (a)-Chefe**, em 14/07/2025, às 15:10, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **75455899** e o código CRC **60E4EB05**.

MARCOS TADEU DE ANDRADE
Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado



Referência: Processo nº 202511867001086



SEI 75455899