

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

## **2º quadrimestre de 2024**

## Relatório Quadrimestral

**Presidente em Substituição**

**Lucas Fernandes de Andrade**

**Diretor Administrativo e Financeiro**

**Lucas Fernandes de Andrade**

**Diretora de Operações**

**Vinícius Cecilio Luz**

**Ouvidoria**

**Mônica Rosimira Pires de Lima**

### Missão

Segundo requisitos da Lei do Acesso à Informação (nº 12.527/11), sancionada em 18 de novembro de 2011, a Ouvidoria atua como interlocutora da sociedade junto a instituição. Assim, busca-se dar amparo ao direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e à transparência.

Na Agência de Fomento de Goiás, a Ouvidoria foi constituída em 2007, sendo o elo entre a instituição e o cliente, cabendo-lhe atuar diretamente para que o processo de relacionamento institucional esteja aprimorado e alinhado aos seus objetivos estratégicos.

### Finalidade e Estrutura

Dentre as funções da Ouvidoria, é possível citar duas consideradas como primordiais. A primeira é registrar e analisar as reclamações, sugestões, denúncias e elogios, oriundos da sociedade. A segunda é produzir relatórios estratégicos que transmitam as impressões e os problemas, apontados pelos cidadãos.

Estas informações subsidiam a gestão da Instituição em prol do cumprimento do seu papel.

### Ouvidoria:

- Mônica R. Pires de Lima - Ouvidora titular
- Hythana Ribeiro Xavier da Silva - Assessora

*“Uma Ouvidoria, por excelência, deve ser a representação da voz do cidadão na organização, direcionando ações de melhorias, fidelizando clientes e gerando o valor que antes era obtido em pequenas interações com a organização.”*

Marlo G. Sousa

### Apresentação

A GoiásFomento empenha-se em aprimorar a ação do Estado, buscando torná-la mais transparente e efetiva no oferecimento de serviços de boa qualidade ao cidadão.

Coerente com esse propósito, o trabalho desempenhado pela Ouvidoria tem o objetivo de promover a melhoria do relacionamento entre a instituição e o cidadão, cuidando para que suas legítimas demandas sejam sempre tratadas com isenção, respeito e transparência.



*“O papel da ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na instituição. No Brasil, onde a Administração Pública é complexa, a ouvidoria pública exerce cada vez mais um papel de fundamental importância na garantia dos direitos do cidadão.”*

Fonte: Coleção OGU - Orientar de Implantação de uma Ouvidoria Pública, 5ª ed., 2012.

## Introdução

A Agência de Fomento de Goiás S/A, sociedade anônima de economia mista de capital fechado, autorizada pela Lei Estadual nº 13.533, de 15.10.99, doravante simplesmente denominada GoiásFomento, reger-se-á pelo presente Estatuto Social e pelas disposições legais que lhe forem aplicáveis. Parágrafo único - A GoiásFomento fica jurisdicionada à Secretaria da Retomada.

A GoiásFomento é um instrumento de execução de políticas públicas de desenvolvimento do Estado de Goiás e tem por objetivo estimular os investimentos produtivos, em infraestrutura econômica e social, contribuindo para o crescimento sustentável por meio da prospecção de oportunidades de negócios, geração e manutenção de empregos e renda, modernização das estruturas produtivas, aumento da competitividade estadual e redução das desigualdades sociais e regionais.

Tem como:

-Missão: “Atuar com excelência na concessão de financiamento, com foco no desenvolvimento e na redução das desigualdades sociais e regionais. “

- Visão: “Ser referência nacional como instituição financeira fomentadora de desenvolvimento e social sustentável. “

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Agência de Fomento de Goiás (GoiásFomento), referente ao Primeiro (1º) semestre de 2023.

O Decreto Estadual nº 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGO), observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é formada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central, juntamente com outras 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é hoje o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

Portal da Ouvidoria: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;

Telefones: 162 ou 0800 000 0333;

E-mail: [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br) ;

Ouvidoria Setorial GoiásFomento

(62) 3216-4900 ou 0800 6490 1000

Whatsapp: 98324-0021

Unidades do Vapt Vupt;

E-mail: [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br) ; / [ouvidoria@goiasfomento](mailto:ouvidoria@goiasfomento).

Carta;

Presencial.

A Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos. Assim, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual constitui um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a sociedade e a administração pública.

A disponibilização de informações por meio deste relatório de gestão visa atender a necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com qualidade.

**Manifestações por tipologia e suas definições:**

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

**Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública.

**Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

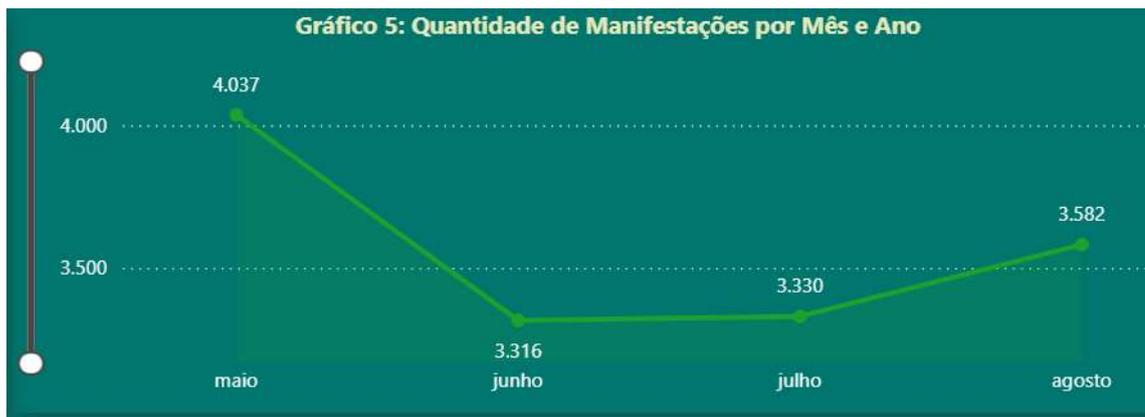
**Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

**Comunicação:** fato relatado por pessoa não identificada.

**Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto. Tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e seus dispositivos são aplicáveis aos três Poderes da União, Estado, Distrito Federal e Municípios.

A Ouvidoria Setorial tem como principal atribuição atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a GoiásFomento, para que as manifestações de cidadania possam contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo poder público.

A Ouvidoria Geral considera os atendimentos pontuais, os registros pontuais e as manifestações registradas no sistema, que geram um número de protocolo. No segundo quadrimestre de 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 14.265 manifestações, dessas 4.037 foram protocoladas, como é possível ver no quadro a seguir:



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

A Ouvidoria Geral e a CGE entendem que os atendimentos são caracterizados pelos registros pontuais realizados e pelas manifestações registradas no sistema, que geram um número de protocolo. No segundo quadrimestre de 2024, a GoiásFomento registrou 07 manifestações protocoladas, no sistema de ouvidoria da GoiásFomento. Em julho e agosto, houve uma demanda superior à média, representando 85% das manifestações do quadrimestre, conforme pode ser observado no quadro a seguir.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações no 2º Quadrimestre de 2024 – GoiásFomento



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Na mesorregião Centro Goiano, foram protocoladas 71% das manifestações, principalmente na cidade de Goiânia, como pode ser visualizado no Mapa 1.

Mapa 1: Espacialização das manifestações por mesorregião (IBGE) do Estado de Goiás



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>



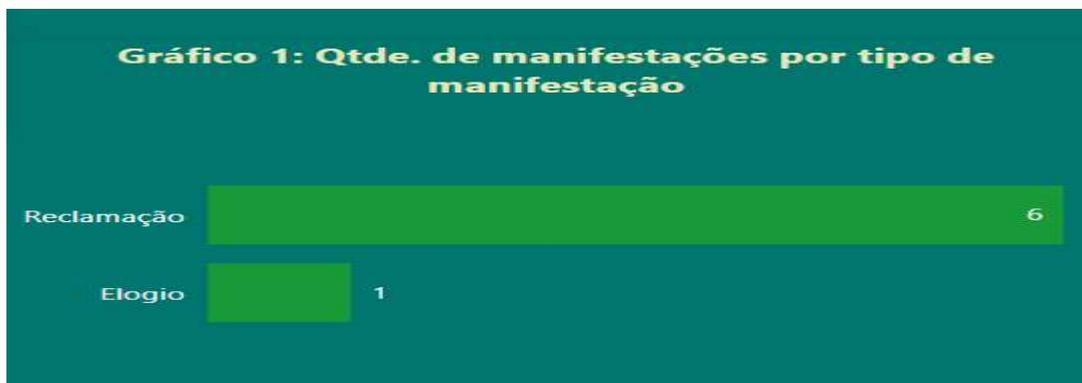
Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

### Manifestações protocoladas por tipo:

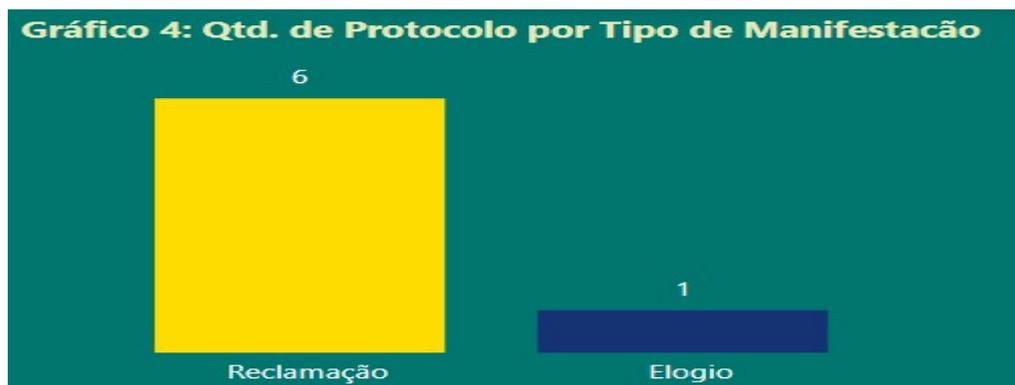
É importante salientar que, no segundo quadrimestre de 2024, foram registradas sete manifestações. Houve uma pequena redução no número de manifestações nesse quadrimestre com relação ao primeiro quadrimestre de 2023, que representa 0,8%.

Em relação ao tipo de manifestação, é possível notar a predominância de 06 Reclamações e 01 Elogio .

Gráfico 4 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – no 2º Quadrimestre de 2024



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

### Prazo de Resposta



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

O poder executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogáveis, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

No segundo quadrimestre de 2024, a Ouvidoria da GoiásFomento apresentou um tempo médio de resposta de 7,0 dias. Podemos observar no gráfico a média de tempo médio de resposta por mês. De acordo com o Poder Executivo Estadual, o prazo de resposta foi de 5,5 dias.

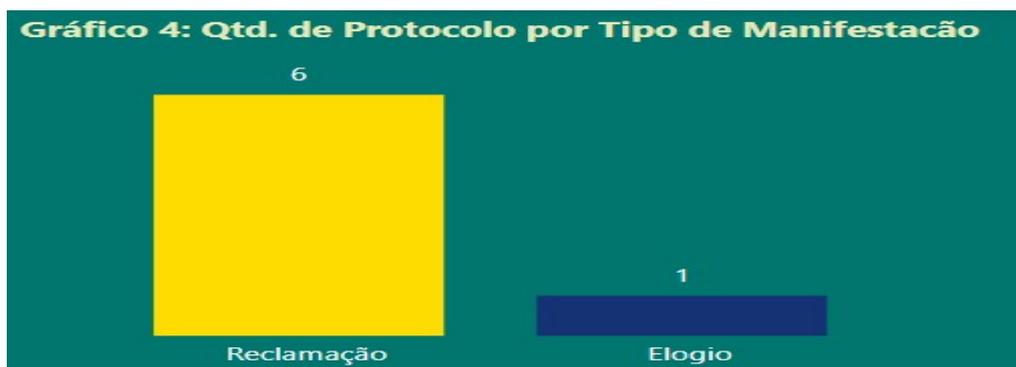
Conseguimos responder 90% das manifestações em até 07 dias, apenas a manifestação do mês de maio levou um tempo maior para ser respondida.

Gráfico 5: Tempo médio de Resposta por mês (em dias) - no 2º quadrimestre de 2024



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Gráfico 6: Tempo de resposta por tipo de manifestação – no 2º Quadrimestre de 2024



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

**Pontos recorrentes das manifestações, Assuntos e Subassunto;**



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

#### **Pontos recorrentes das manifestações, Assuntos e Subassunto;**

Os assuntos mais recorrentes no 1º quadrimestre de 2024 (Gráfico) foram: Economia (6); Conduta de Servidor Público (1).

Gráfico 8: Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes

Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Os subassuntos mais recorrentes foram: Financiamento/Empréstimo(6) e Elogio (01).

Gráfico 9: Quantidade de Manifestações por Subassunto

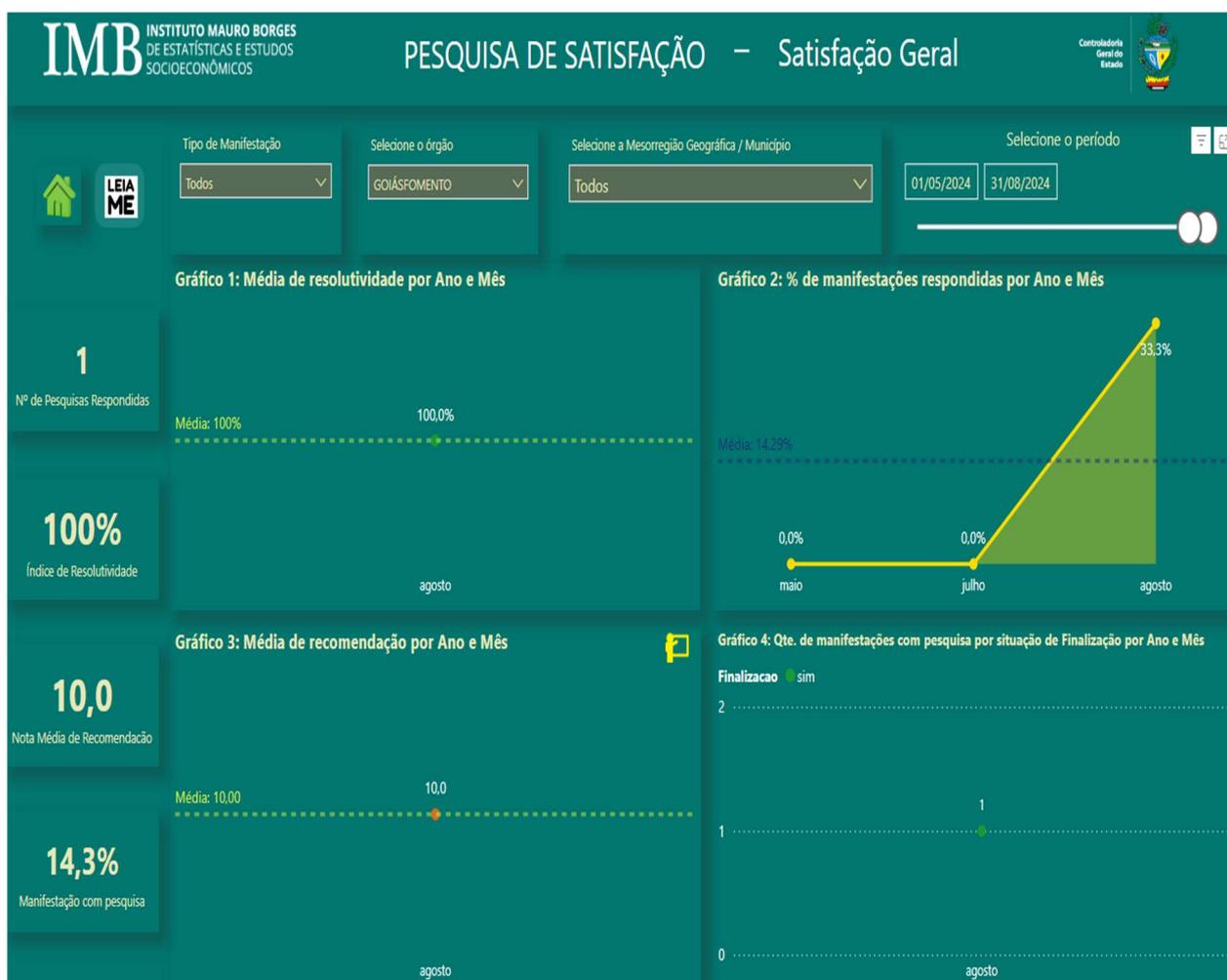


Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

## **5. Resolutividade e nota de recomendação**

O Índice de Resolutividade tem como objetivo verificar se a solicitação do solicitante foi atendida ou não. Após a conclusão da manifestação, o usuário é indagado sobre: O Índice de Resolutividade é calculado a partir da resposta fornecida para o Índice de Resolutividade ( $\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$ )

No quadrimestre, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria da GoiásFomento foi de 100% e nota de recomendação 10. Ressaltamos que tivemos apenas uma pesquisa respondida, como verificamos no gráfico.



## Conclusão

O presente relatório de gestão da Ouvidoria apresenta os resultados alcançados pela Ouvidoria Setorial da GoiásFomento no segundo quadrimestre de 2024, a partir de dados obtidos no site do Instituto Mauro Borges - IMB no endereço: <https://app.powerbi.com/view>, que está hospedado no site da Ouvidoria-Geral do Estado, , <https://www.controladoria.go.gov.br/>.

No segundo quadrimestre de 2024, foram registradas 07 manifestações, sendo: 06 Reclamações e 01 Elogio. É importante que a manifestação esteja registrada no tipo correto. A legislação determina os tipos de manifestações. O ouvidor setorial pode usar a função de "editar" o sistema quando perceber erro ou inconsistências.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal Expresso (<https://www.go.gov.br/>).

No 2º quadrimestre de 2024, o prazo médio de resposta foi de 7 dias e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 100% e a nota média de recomendação 10. No mesmo período de 2023, esses números foram de prazo médio de resposta de 7,8 dias, resolutividade também foi de 100% e nota de recomendação de 10.

De acordo com a Ouvidoria Geral, os canais de comunicação com a sociedade devem ser aprimorados. A utilização de aplicativos de redes sociais pelas ouvidorias para se comunicar com os usuários de serviços públicos já é uma realidade. Em 2022, iniciou-se o registro das manifestações pelo Portal Expresso, uma nova plataforma com diversos serviços da administração pública que permite ao cidadão registrar sua manifestação de forma direta e mais simplificada.

É fundamental compreender que a qualidade desejada ao produzir um serviço é, de fato, determinada pelo usuário. O aumento da procura também demonstra uma maior exigência dos usuários. Isso é demonstrado pela complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema nos últimos tempos.

Dado que os tópicos discutidos nas manifestações estão diretamente ligados aos serviços prestados pelo governo estadual, este relatório é um instrumento útil para tomar decisões em relação às políticas públicas. As manifestações dos usuários dos serviços públicos são importantes para os administradores públicos.

O objetivo deste documento é fornecer suporte para a análise e acompanhamento das informações referentes à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, bem como atender às normas vigentes em relação à elaboração de Relatórios Anuais de Gestão. O objetivo deste relatório é fornecer um suporte adicional para a análise e acompanhamento das informações referentes à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, seguindo as normas vigentes em relação à elaboração de Relatórios de Gestão.

As manifestações dos usuários de serviços públicos são um indicador para os gestores. É de suma importância ter consciência de que o nível de qualidade desejado quando se produz um serviço é determinado pelo cidadão. O aumento da demanda também demonstra uma maior exigência por parte dos usuários. Isso pode ser observado na complexidade dos pedidos de acesso às informações registradas no sistema nos últimos tempos.

O presente relatório tem como objetivo fornecer dados para a análise e acompanhamento das informações que dizem respeito à Controladoria-Geral do Estado, bem como atender às normas vigentes em relação à elaboração de Relatórios trimestrais de Gestão.

Monica Rosimira Pires de Lima

Ouvidora da GoiásFomento