

OUVIDORIA SETORIAL DA GOIÁSFOMENTO

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023



Ficha Técnica

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Ronaldo Ramos Caiado

VICE-GOVERNADOR

Daniel Elias Carvalho Vilela

PRESIDENTE DA AGÊNCIA GOIANA DE FOMENTO - GOIÁSFOMENTO

Euripedes José do Carmo

DIRETORIA DE ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Lucas Fernandes de Andrade

DIRETORIA DE OPERAÇÕES

Vinicius Cecílio Luz

CHEFIA DE GABINETE

Josafa Ferreira Souza

OUVIDORIA SETORIAL GOIÁFOMENTO

Mônica Rosimira Pires de Lima – Titular

Sumário

1.	Introdução	4
2.	Manifestações protocoladas na Ouvidoria Setorial da GoiásFomento em 2023.	6
	Gráfico 1: Número total de atendimentos no SGO — manifestações registradas (2023) OK.....	6
	Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2023 – GoiásFomento.....	7
3.	Manifestações por município – 2023	7
	Mapa 1: Espacialização das manifestações por mesorregião (IBGE) do Estado de Goiás	7
4.	Manifestações por município – 2023	Erro! Indicador não definido.
5.	Manifestações protocoladas por tipo.....	8
	Gráfico 4 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – 2023	8
6.	Tempo médio de resposta	9
	Gráfico 5: Tempo médio de Resposta – 2023	9
7.	Resolutividade	10
	Gráfico 7: Pesquisa de satisfação	10
8.	Pontos recorrentes das manifestações	11
	Gráfico 9: Quantidade de Manifestações por subassunto (2023)	11
9.	Conclusão.....	12

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, Orientações para Implantação de uma Ouvidoria Pública, 5a ed., 2012

1. 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 de Estado de Indústria, Comércio e Serviços.

A GoiásFomento é 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 da Agência de Fomento de Goiás (GoiásFomento), referente ao ano base 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 49 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.ouvidoria.go.gov.br/> ;

Telefones: 162 ou 0800 000 0333;

(62) 3216-4900 ou 0800 6490 1000 – Ouvidoria Setorial GoiásFomento

Whatsapp: 98324-0021

Unidades do Vapt Vupt;

- E-mail: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>
- Carta;
- Presencial

A Ouvidoria tem como objetivo agilizar e modernizar o atendimento, de modo a garantir uma assistência eficiente aos usuários dos serviços públicos. Assim sendo, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual é um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a sociedade e a administração pública.

O propósito deste relatório de gestão é atender às necessidades de transparência pública, aumentando a visibilidade dos resultados alcançados com a prestação de serviços públicos à população. O documento fornece aos gestores públicos elementos para que tomem decisões em relação às possíveis modificações, correções ou implementações de novas medidas, sempre com o objetivo de oferecer serviços públicos de excelência.

As 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 10.466/24.

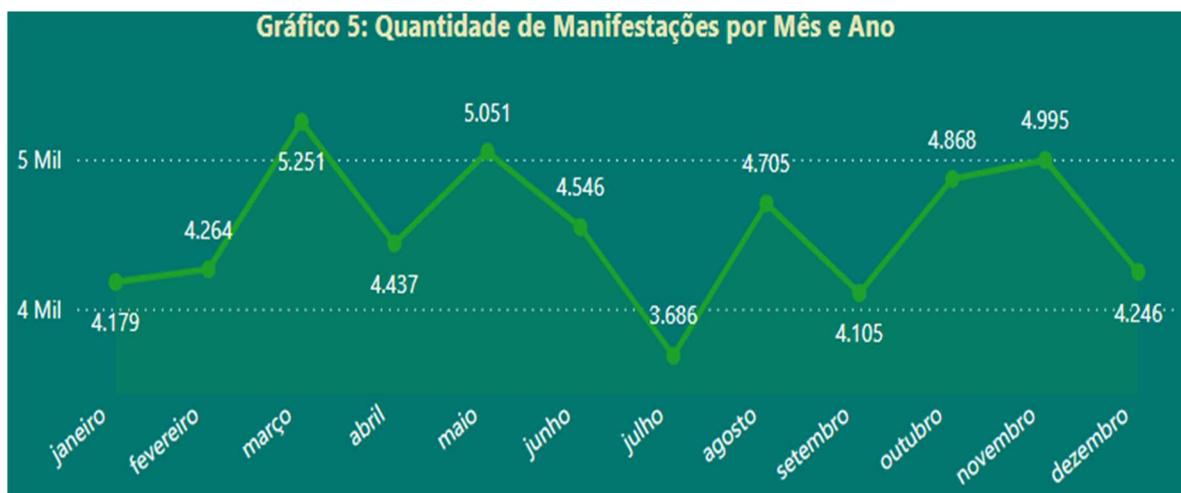
- a) **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- b) **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- c) **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- d) **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- e) **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- f) **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

2. Manifestações protocoladas na Ouvidoria Setorial da GoiásFomento em 2023.

No âmbito da Administração Pública Estadual, a Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a GoiásFomento, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados pelo poder público.

A atividade de Ouvidoria considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, em 2023 foram registradas 54.333 em todos os 49 (quarenta e nove) órgãos estaduais, como pode ser visualizado no quadro abaixo:

Gráfico 1: Número total de atendimentos no SGO — manifestações registradas (2023) OK

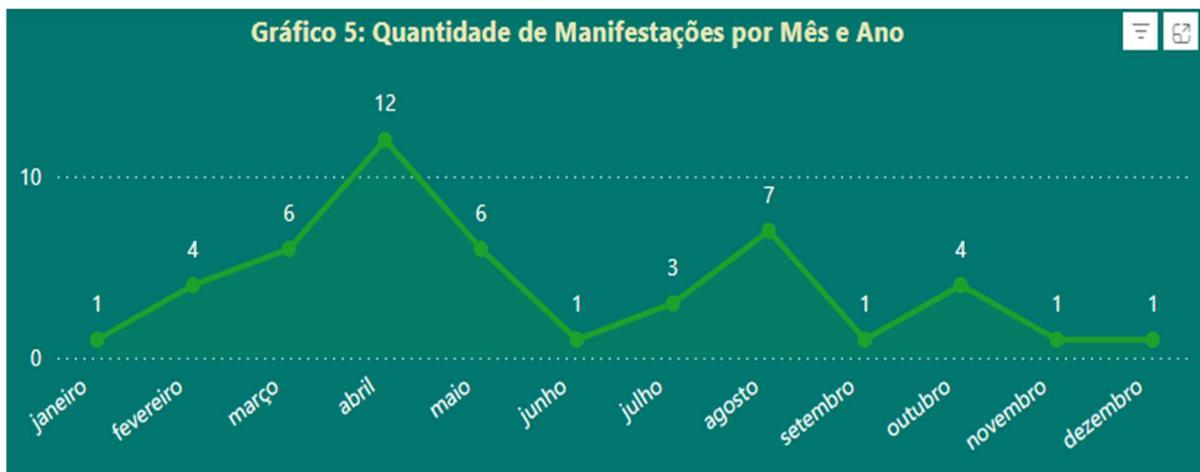


Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

A GoiásFomento contabilizou no ano 2023 um total de 47 manifestações protocoladas.

É possível notar uma redução no número de manifestações, de 58%, entre 2022 e 2023. É importante salientar que, em 2022, houve 81 (oitenta e uma) manifestações, sendo muitas delas devido à grande procura pela linha de crédito lançada para amenizar os efeitos da pandemia. Contudo, em 2023 houve um aumento nos atendimentos pelo Call Center (0800), devido aos programas sociais do governo, uma vez que a Goiásfomento é a instituição que gerências os cartões sociais.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2023 – GoiásFomento

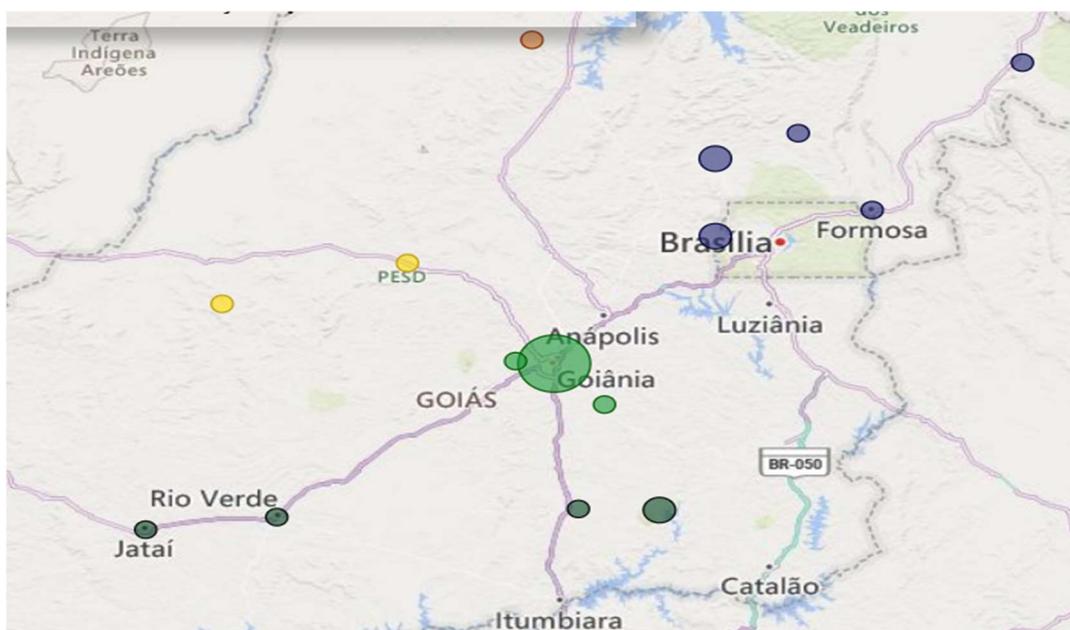


Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

3. Manifestações por município – 2023

Na mesorregião Centro Goiano foram protocoladas a maioria das manifestações (57%), sendo a maioria da cidade de Goiânia com 25 (vinte e cinco), como pode ser visualizado no Mapa 1.

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



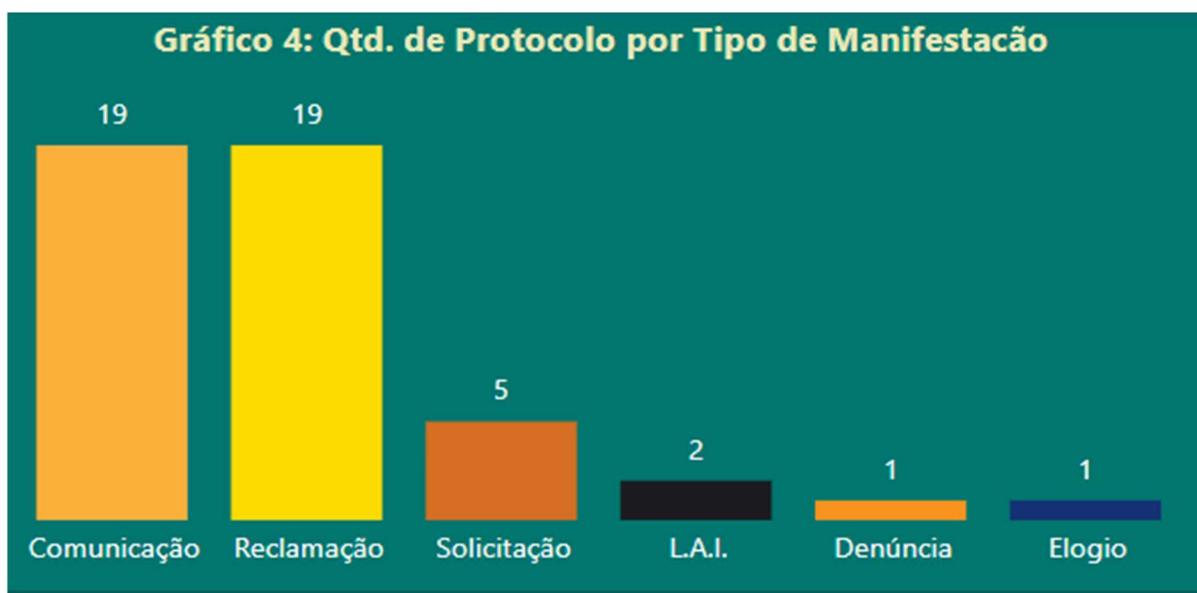
Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

4. Manifestações protocoladas por tipo.

Com relação ao tipo de manifestação, pode-se observar a prevalência de reclamação com 19 (dezenove) e comunicação 19 (dezenove) com cerca de 81% das manifestações protocoladas em 2023.

Os pedidos de acesso à informação é um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação — L.A.I.), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio SGO, sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma única vez. No ano de 2023 foram protocoladas 2 (duas) LAI's, conforme pode ser observado no Gráfico 4.

Gráfico 4 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – 2023



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

5. Tempo médio de resposta

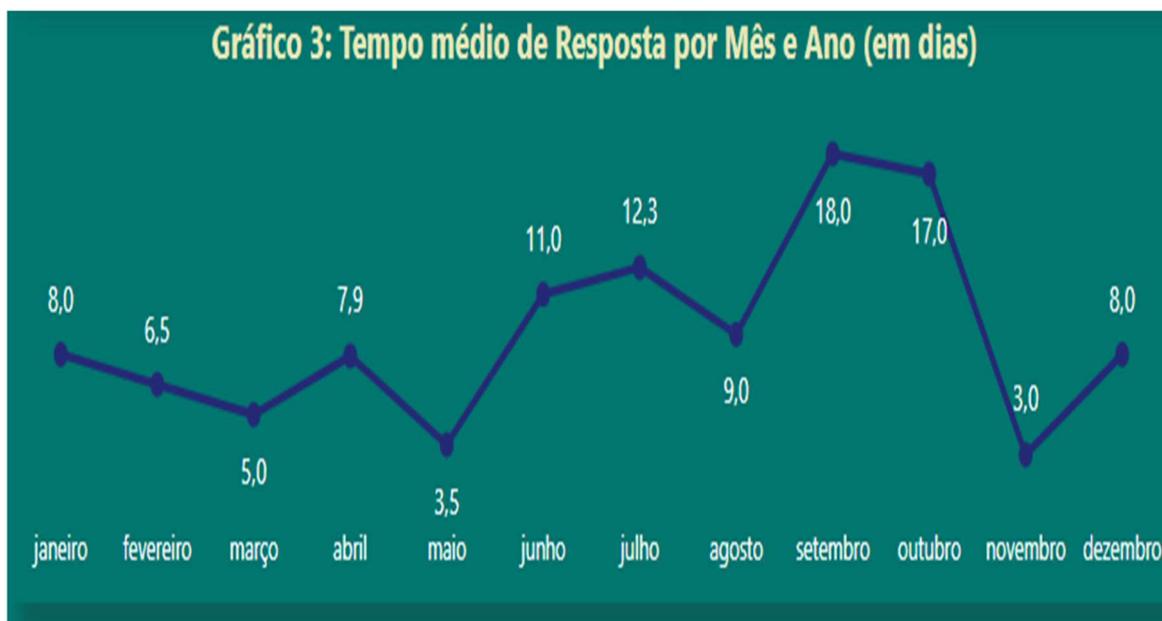
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

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

Em 2023, o tempo médio de resposta da Ouvidoria do Setorial da GoiásFomento foi de 8,3 dias. Levando em conta o tempo total de resposta, conseguimos responder a totalidade das manifestações em até 18 dias.

No Quadro 5 observa-se o tempo médio de resposta por mês. Considerando todo o Poder Executivo Estadual, o prazo de resposta, foi de 8,3 dias. O prazo médio de resposta igual às manifestações que são protocoladas na GoiásFomento 8,3.

Gráfico 5: Tempo médio de Resposta – 2023



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

6. Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “Sua demanda foi resolvida?” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade:

% Resolutividade = [(0,5 * Total de respostas parcialmente + Total de respostas sim) / Total de respostas da pesquisa de satisfação] * 100

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: “Você recomendaria a ouvidoria?”. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

Em 2023, a GoiásFomento apresentou um índice de resolução de 67% e uma nota de recomendação de 7,0. No entanto, foram respondidas apenas 3 (três) pesquisas, representando 6,3% do total de manifestações cadastradas 47(quarenta e sete). Como é possível notar no Gráfico 7.

Gráfico 7: Pesquisa de satisfação



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

7. Pontos recorrentes das manifestações

Ao analisarmos o assunto mais recorrente, nota-se que o tema servidor público, com 18 manifestações, seguido por Economia, com 11 manifestações, e Benefício Social com 8 manifestações. Como é possível notar no gráfico 8 (oito)

Gráfico 8: Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes (2023)



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

Analisando cada subassunto, notamos que 11 (onze) manifestações foram sobre Financiamento/empréstimo, 10 (dez) sobre ponto eletrônico, 6 (seis) sobre os cartões de benefício social, 6 (seis) sobre gestão. Como pode ser observado no gráfico. Gráfico 3

Gráfico 9: Quantidade de Manifestações por subassunto (2023)



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

8. Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresenta os resultados alcançados pelas atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da GoiásFomento no ano de 2023, com base em dados coletados no <https://app.powerbi.com/view>, hospedado no site da Ouvidoria-Geral do Estado <https://www.controladoria.go.gov.br/>. No período foram protocoladas e tratadas 47 manifestações registradas no SGOe

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal da Ouvidoria <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao> e o prazo médio de resposta no período foi de 8,3 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolatividade foi de 67% e a nota média de recomendação 7,0.

Em 2023, foram registradas 19 reclamações, 19 comunicações (denúncias sem identificação), 5 solicitações, 2 LAI's, 1 denúncia, 1 elogio.

É importante ressaltar a relevância de a manifestação estar registrada no tipo correto. As definições de tipos de manifestações estão presentes na legislação. O ouvidor setorial pode utilizar a função de "editar" o sistema quando perceber erros ou inconsistências.

A Ouvidoria hoje tem maior visibilidade e a previsão é de que cresça ainda mais. Portanto, surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura de ouvidoria.

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 a comunicação 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.

Sendo assim, uma vez que os temas discutidos nas manifestações estão diretamente relacionados aos serviços prestados pelo poder público estadual, este relatório é relevante para a tomada de decisões sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários dos serviços públicos são um indicador importante para os gestores. É crucial ter consciência de que a qualidade desejada quando se produz um serviço é, em última análise, determinada pelo cidadão. O aumento da demanda também demonstra uma maior exigência por parte dos usuários. Isso é evidenciado pela complexidade dos pedidos de acesso a informação registrados no sistema nos últimos anos.

Dessa forma, o objetivo deste relatório é fornecer um maior 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.

Monica Rosimira Pires de Lima

Ouvidora da GoiásFomento