

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

1º quadrimestre de 2024

Relatório Semestral

Diretor Presidente

Lucas Fernandes de Andrade

Diretor Administrativo e Financeiro

Lucas Fernandes de Andrade

Diretora de Operações

Fernando Rufino Cordeiro Verrissimo

Ouvidoria

Mônica Rosimira Pires de Lima – Titular

“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.”

Maria 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

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

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 43 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 ;

Ouvidoria Setorial GoiásFomento

(62) 3216-4900 ou 0800 6490 1000

Whatsapp: 98324-0021

Unidades do Vapt Vupt;

E-mail: ouvidoria@goias.gov.br ; / 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.

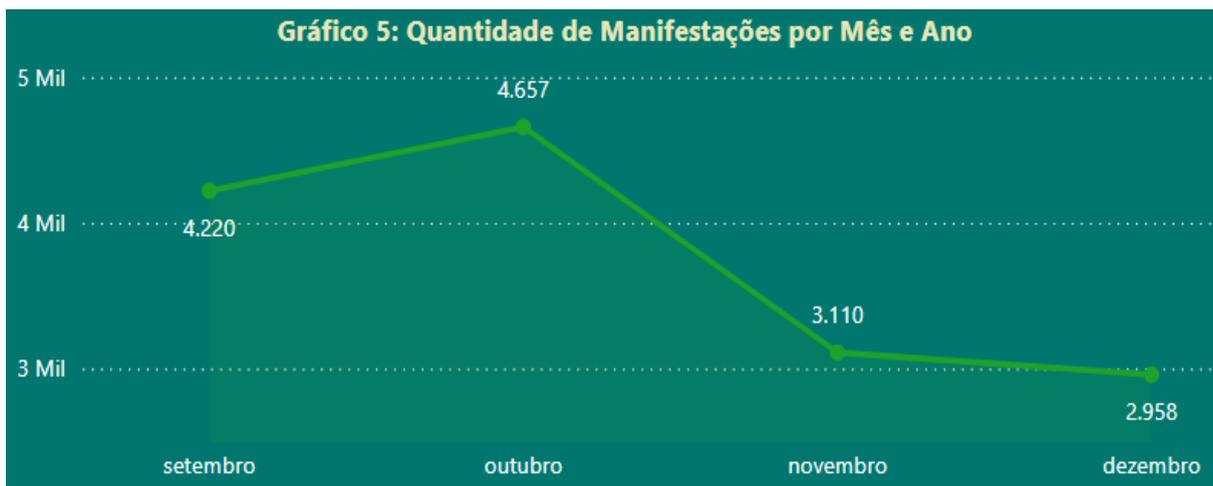
Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

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.

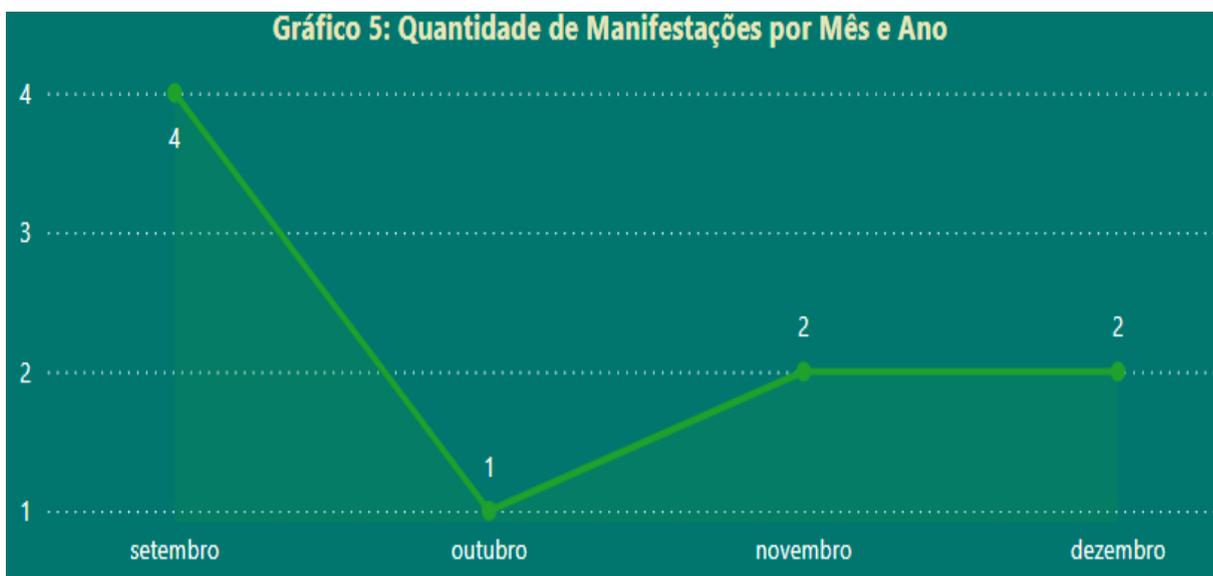
A Ouvidoria Setorial tem como principal atribuição atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a GoiásFomento, para que as manifestações de cidadania possam contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo poder público.

A Ouvidoria Geral considera os atendimentos pontuais, os registros pontuais e as manifestações registradas no sistema, que geram um número de protocolo. No 3º quadrimestre de 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 14.945 manifestações, como é possível ver no quadro a seguir:



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

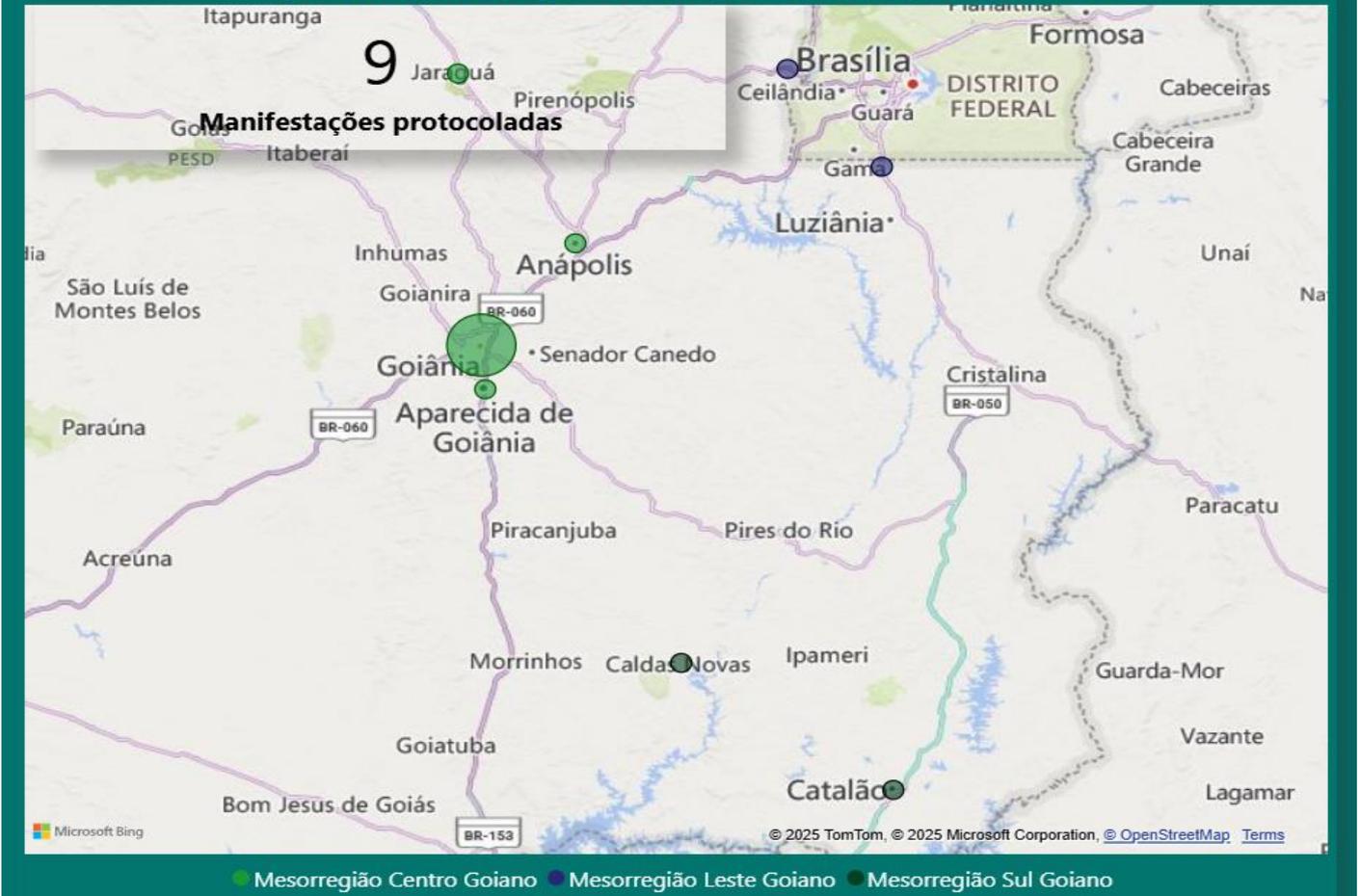
A Ouvidoria Geral e a CGE entendem que os atendimentos são caracterizados pelos registros pontuais realizados e pelas manifestações registradas no sistema, que geram um número de protocolo. No terceiro quadrimestre de 2024, a GoiásFomento protocolou nove (09) manifestações, conforme pode ser observado no quadro a seguir.



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

Na mesorregião Centro Goiano, foram protocoladas 33% das manifestações, principalmente na cidade de Goiânia, como pode ser visualizado no Mapa 1.

Espacialização dos protocolos pelos municípios goianos



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

Gráfico 4: Qtde. de manifestações por Município

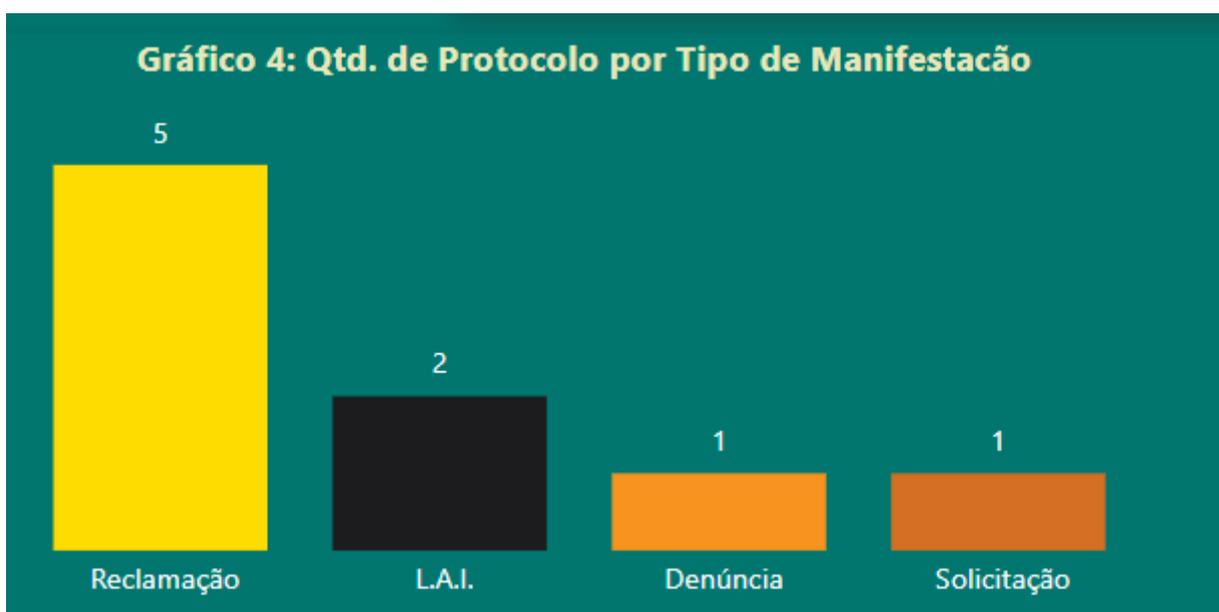


Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Manifestações protocoladas por tipo:

É crucial destacar que, no terceiro quadrimestre de 2024, ocorreram nove (09) manifestações registradas. O número de manifestações nesse quadrimestre aumentou ligeiramente em comparação com o segundo quadrimestre de 2024, o que equivale a 14%.

No que diz respeito à tipo das manifestações, observa-se uma predominância de cinco (05) Reclamações, duas (02) Lai's, uma (01) Denúncia e uma (01) solicitação.



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

Prazo de Resposta

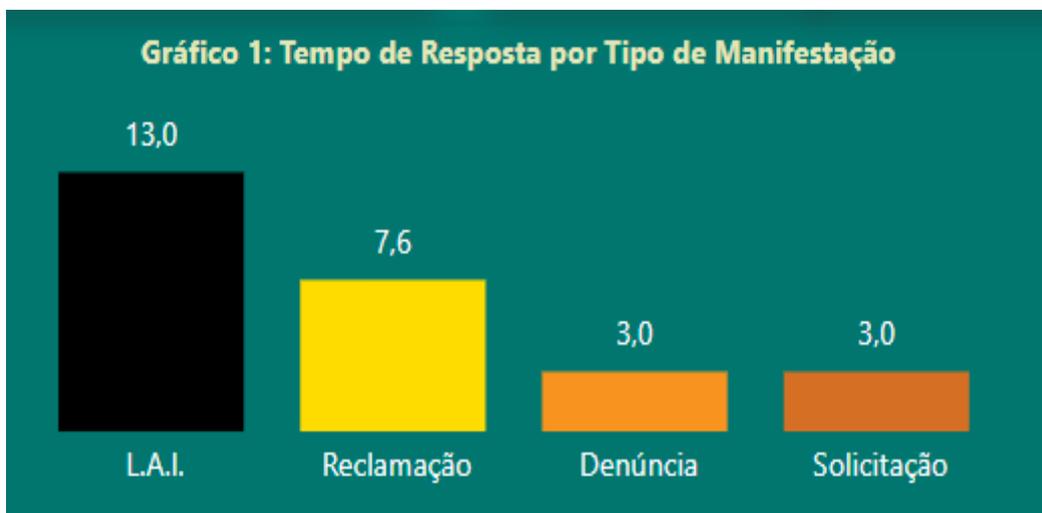
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

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

No terceiro quadrimestre de 2024, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da GoiásFomento foi de 7,8 dias. Este indicador pode ser analisado através da média mensal. No mesmo período, o Poder Executivo Estadual exibiu uma média de prazo de resposta de 7,1 dias. Atendemos 90% dos pedidos em até 8 dias, com exceção das solicitações de acesso à informação (LAI) que exigiram um período mais extenso para resposta.



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



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

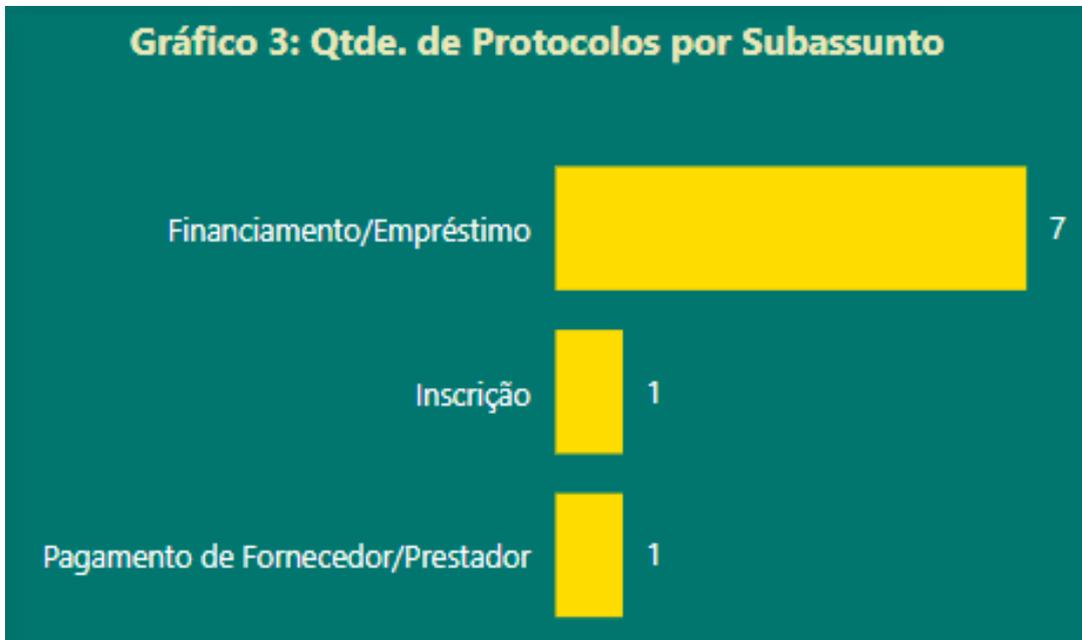
Pontos recorrentes das manifestações, Assuntos e Subassunto 1º Quadrimestre de 2024;

Os assuntos mais recorrentes no terceiro quadrimestre de 2024 foram: Economia sete (07); Benefício social um (01); Fornecedor/Prestador um (01).



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

O subassunto mais recorrente foi: Financiamento/Empréstimo sete (07).



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 0% tivemos apenas 1 pesquisa de satisfação respondida, como verificamos no gráfico, e o manifestante não ficou satisfeito com a resposta que teve do setor.



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

Conclusão

O presente relatório de gestão da Ouvidoria apresenta os resultados alcançados pela Ouvidoria Setorial da GoiásFomento no terceiro quadrimestre de 2024, a partir de dados obtidos no site do Instituto Mauro Borges - IMB no endereço: [https://app.powerbi.com/view,](https://app.powerbi.com/view) que está hospedado no site da Ouvidoria-Geral do Estado, : [http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/;](http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/)

No terceiro quadrimestre de 2024, foram registradas 09 manifestações, sendo: 05 Reclamações, 02 Lai's, 01 denúncia e 01 solicitação . 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 errar ou inconsistências.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal Expresso : [http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/;](http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/)

No terceiro quadrimestre de 2024, o prazo médio de resposta foi de 7,8 dias e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 0%, uma vez que apenas um manifestante respondeu a pesquisa de satisfação e não ficou satisfeito com a resposta recebida.

De acordo com a Ouvidoria Geral, é necessário melhorar os meios de comunicação com a sociedade. As ouvidorias já estão usando aplicativos de redes sociais para se comunicar com os usuários de serviços públicos. Em 2022, começou a coleta de manifestações através do Portal Expresso, uma nova plataforma que reúne vários serviços públicos, possibilitando ao cidadão registrar sua manifestação de maneira direta e mais simplificada.

É crucial entender que a qualidade almejada ao oferecer um serviço é realmente determinada pelo cliente. O crescimento da demanda também indica um nível mais elevado de exigência dos usuários. Isso é evidenciado pela complexidade dos requerimentos de acesso à informação que foram registrados no sistema nos tempos recentes.

Devido à ligação direta dos temas abordados nas manifestações com os serviços oferecidos pelo governo estadual, este relatório se torna uma ferramenta útil para tomar decisões sobre políticas públicas. Os usuários dos serviços públicos são fundamentais para os gestores públicos.

As manifestações dos usuários de serviços públicos são um importante sinal para os gestores. É fundamental entender que a qualidade do serviço oferecido é definida pelas expectativas dos cidadãos. Quando há um aumento na demanda, isso também reflete uma maior exigência por parte dos usuários. Essa tendência pode ser percebida, por exemplo, na maior complexidade dos pedidos de acesso às informações registradas no sistema nos últimos tempos.

Este documento tem como finalidade oferecer suporte à análise e monitoramento das informações relacionadas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, além de cumprir as normas atuais para a elaboração dos Relatórios quadrimestrais de Gestão. Este relatório visa proporcionar um apoio adicional para a análise e acompanhamento dos dados da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, em conformidade com as normas vigentes para a elaboração dos Relatórios de Gestão.

Monica Rosimira Pires de Lima

Ouvidora da GoiásFomento