

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 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

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.”

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.”

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 ;

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 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. Em 2024, a GoiásFomento registrou 23 manifestações protocoladas, no sistema de ouvidoria da GoiásFomento.

Gráfico: Quantidade de manifestações de 2024 – GoiásFomento

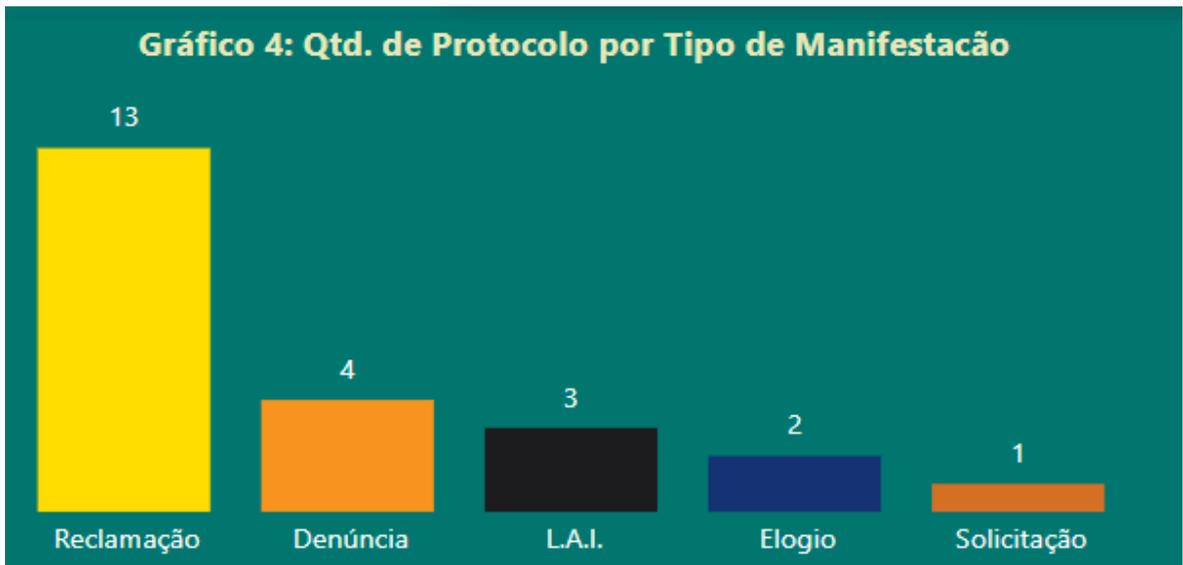


Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Manifestações protocoladas por tipo:

É importante salientar que em de 2024, foram registradas vinte tres (23) manifestações. Houve uma redução de 49% no número de manifestações com relação ao de 2023.

Em relação ao tipo de manifestação, é possível notar a predominância de 13 Reclamações; 04 denúncia 03 L.A.I.; 2 elogios e 01 solicitação.



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

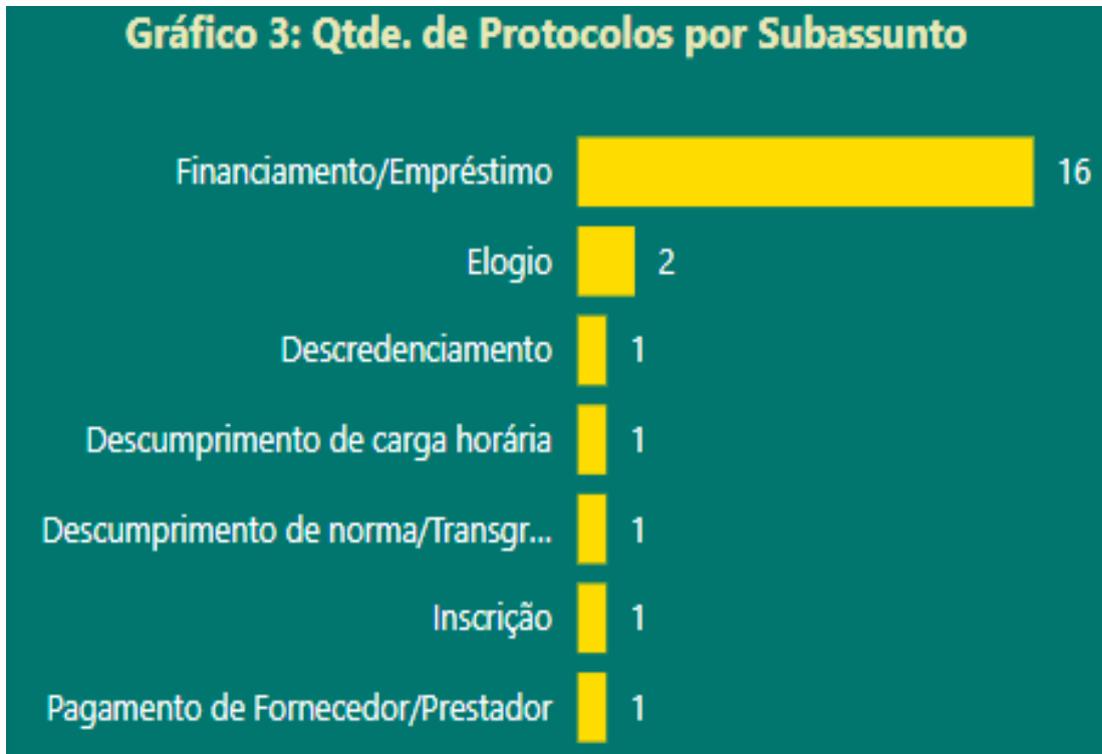
Pontos recorrentes das manifestações, Assuntos e Subassunto;

O assunto mais recorrente em 2024 (Gráfico) foram: Economia (16).



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

Analisando cada subassunto, notamos o principal sub-assunto demandado foi sobre Financiamento/empréstimo, com 16 manifestações.



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

As Gerências que foram demandados nesse quadrimestre:

| GERÊNCIAS DEMANDADAS | |
|----------------------|-----------|
| GEAT | 7 |
| GECEX | 5 |
| GEPROS | 3 |
| GERAC | 2 |
| GERAT | 1 |
| GENEG | 1 |
| GEPRON | 1 |
| GEREC | 1 |
| ASTEC | 1 |
| GEJUD | 1 |
| TOTAL | 23 |

Com a identificação da Gerência responsável pela resposta final. É possível verificar o serviço prestado que mais influenciam a percepção da qualidade pelos usuários, e possíveis problemas, permitindo o desenvolvimento de propostas de ajustes e melhorias.

3. Manifestações por município – 2024



Tempo médio de resposta

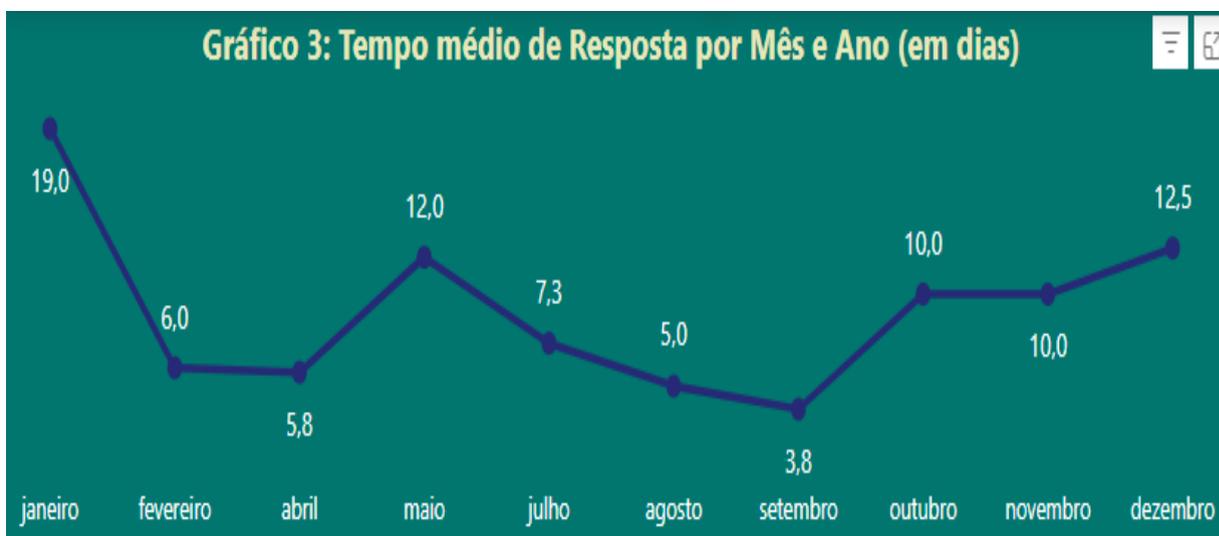
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

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

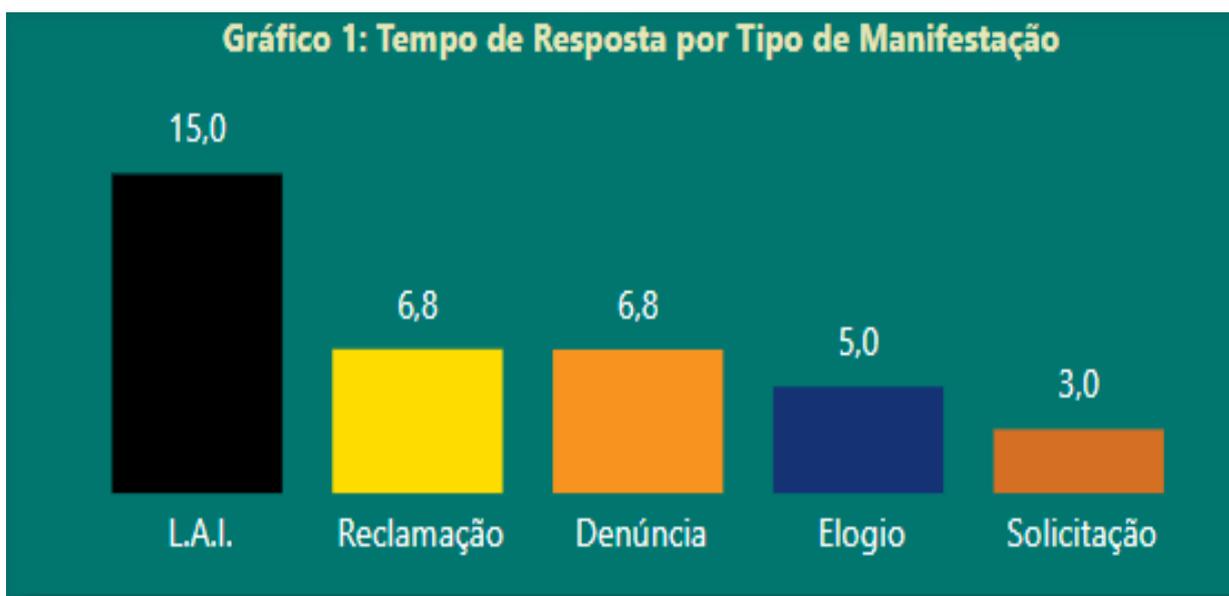
Em 2024, a Ouvidoria da GoiásFomento apresentou um tempo médio de resposta de 7,5 dias. Podemos observar no gráfico a média de tempo médio de resposta por mês. De acordo com o Poder Executivo Estadual, o prazo de resposta foi de 6,7 dias.

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.

Apenas nos meses de fevereiro, abril; agosto e setembro que conseguimos um tempo satisfatório, no restante as respostas foram superiores a 10 dias. Conseguimos responder 90% das manifestações em até 10 dias, apenas a manifestação do mês de janeiro levou um tempo maior para ser respondida.



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



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

No Telefone 0800 da ouvidoria, houveram 436 atendimentos pontuais, sem a necessidade de protocolar uma manifestação. Esses atendimentos aumentaram significativamente, devido, sobretudo, às informações sobre linhas de crédito e ao atendimento aos beneficiários dos programas sociais do governo, para esclarecimentos sobre saldo e assuntos relacionados aos cartões sociais.

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

Em 2024, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria da GoiásFomento foi de 50% e nota de recomendação 5,5. Ressaltamos que tivemos apenas uma pesquisa respondida, como verificamos



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

Conclusão

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

Em 2024, foram registradas 23 manifestações, sendo: 05 Reclamações; 03 L.A.I.; 04 denúncia, 02 Elogios 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 <https://www.controladoria.go.gov.br/>

No ano de 2024, o prazo médio de resposta foi de 7,5 dias e tivemos apenas duas (2) pesquisas respondidas; em uma a manifestante não ficou satisfeita com a resposta do setor, e respondeu negativamente a pesquisa de satisfação. O índice de resolutividade foi de 50% e a nota média de recomendação 5,5. No mesmo período de 2023, o tempo médio de resposta de foi de 8,3 dias, resolutividade também foi de 67% e nota de recomendação de 7,0.

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