

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

1º quadrimestre de 2025

Relatório Quadrimestral

Presidente

Rivael Aguiar Pereira

Diretor Administrativo e Financeiro

Lara Garcia Borges Ferreira

Diretora de Operações

Fernando Rufino Cordeiro Veríssimo

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.”

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

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 quadrimestre de 2025.

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 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 e a CGE entendem que os atendimentos são caracterizados pelos registros pontuais realizados e pelas manifestações registradas no sistema, que geram um

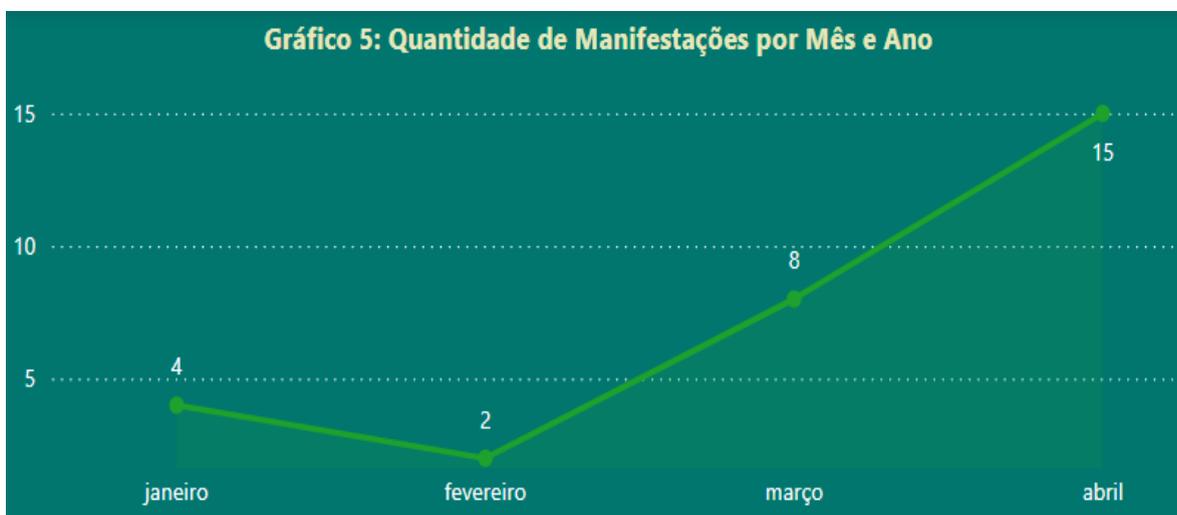
número de protocolo. No primeiro quadrimestre de 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 17.114 manifestações, como é possível ver no gráfico a seguir:



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

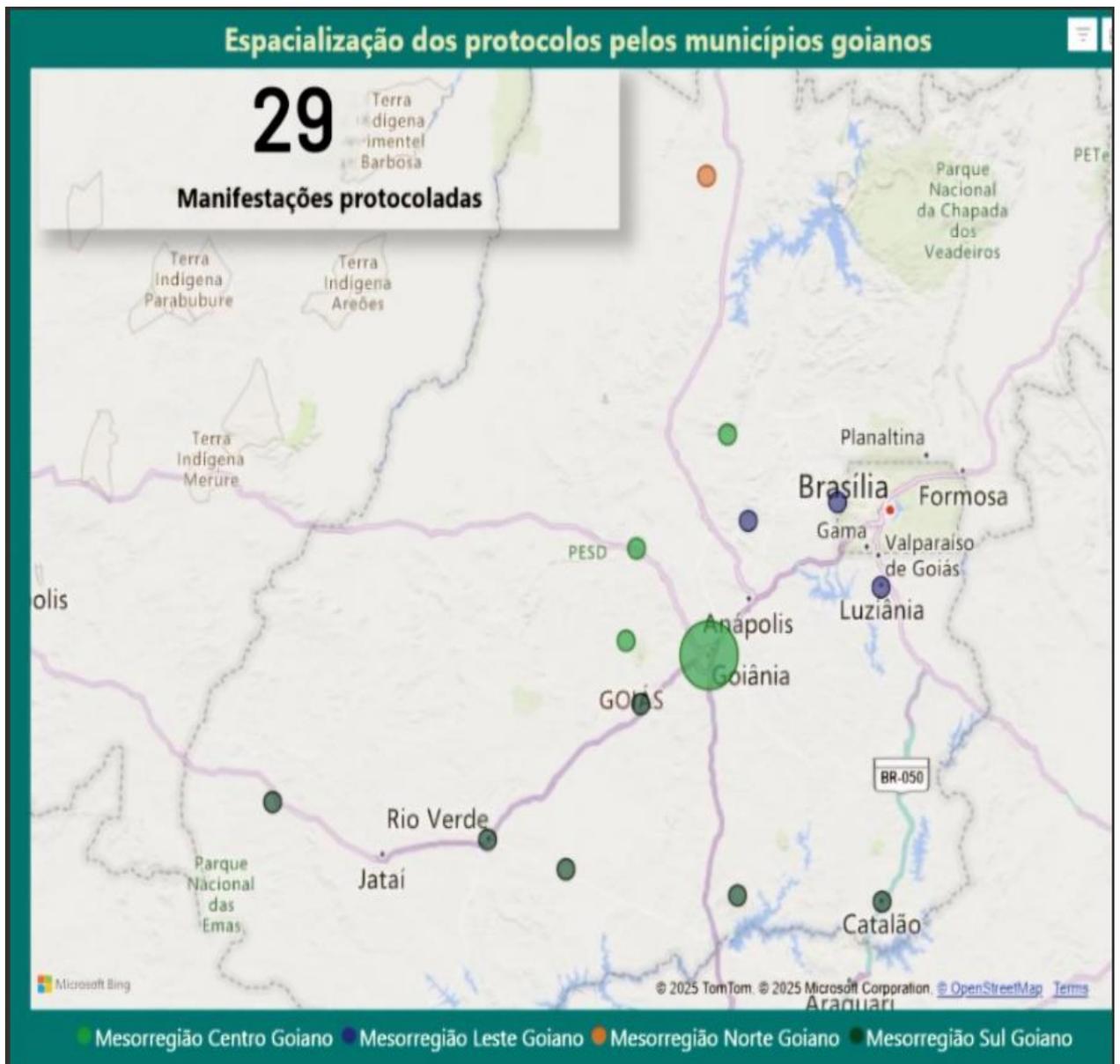
No primeiro quadrimestre de 2025, a GoiásFomento protocolou 29 manifestações, conforme pode ser observado no quadro a seguir.

Em março e abril, houve uma demanda superior à média, representando 76% das manifestações do quadrimestre.



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

Na mesorregião Centro Goiano, foram protocoladas 48% das manifestações, principalmente na cidade de Goiânia, , como pode ser visualizado no Mapa e gráfico:



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

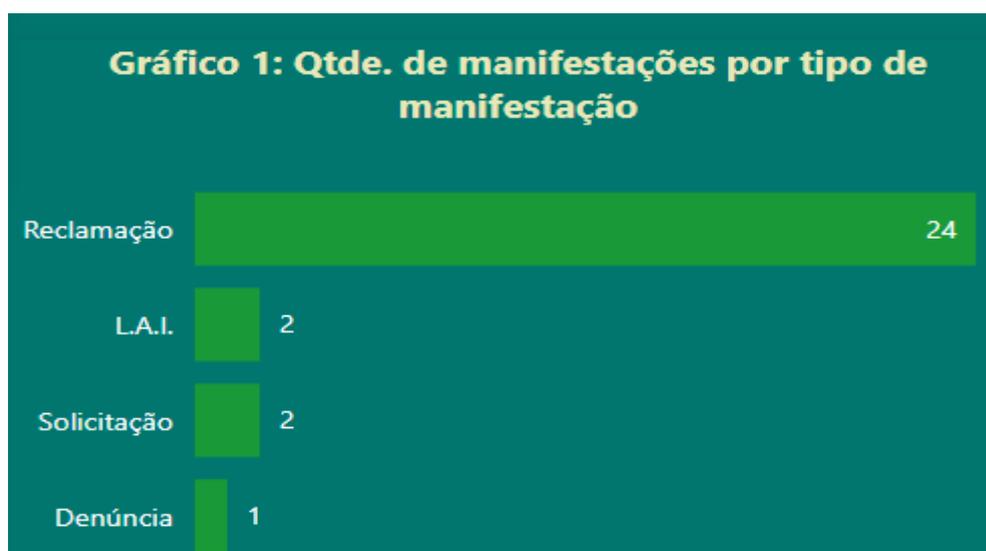


Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

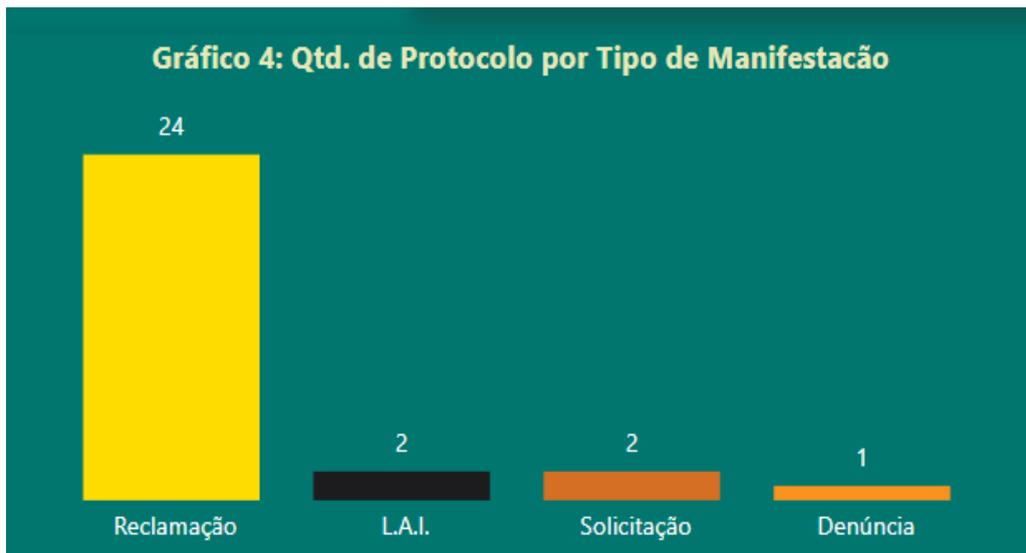
Manifestações protocoladas por tipo:

No primeiro quadrimestre de 2025, foram contabilizadas 29 manifestações. Esse período apresentou um crescimento significativo no total de manifestações em comparação ao mesmo intervalo de 2024, refletindo um aumento de 24%, impulsionado principalmente pela demanda relacionada aos programas sociais

Quanto à categoria de manifestações, observa-se a predominância de 25 Reclamações, 02 pedidos de Lei de Acesso à Informação, 02 solicitações e 01 denúncia. Veja no gráfico:



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



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

O departamento que apresentou uma demanda maior foi a Gerência de Programas Sociais (GERPROS), com 67% do total das manifestações. A demanda da Gerência de Atendimento (GEAT) foi de 7% do total.

ÁREA TÉCNICA DA MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES	%
GEPROS (Gerência de Programas e Políticas Sociais)	19	67%
GEAT (Gerência de Atendimento)	2	7%
GECEX (Gerência de Cobrança Extrajudicial)	2	7%
GERAT (Gerência de Recuperação de Ativos)	2	7%
GERAC (Gerência de Análise de Crédito)	1	3%
GEPES (Gerência de Pessoas)	1	3%
GEPAT (Gerência de Serviços Gerais e Patrimônio)	1	3%
GERAL (MAIS DE UMA ÁREA)	1	3%
TOTAL	29	100%

1. Tempo médio de resposta

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 primeiro quadrimestre de 2025, a Ouvidoria da GoiásFomento apresentou um tempo médio de resposta de 4 dias. Podemos observar, no gráfico, a média de tempo de resposta por mês. De acordo com o Poder Executivo Estadual, o prazo de resposta foi de 6,9 dias. . Como demonstram os gráficos;



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



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

Pontos recorrentes das manifestações, Assuntos e Subassunto no primeiro quadrimestre de 2025;

Os assuntos mais recorrentes no primeiro quadrimestre de 2025 (Gráfico) foram: Benefício Social (19); Economia (7). Representado pelo gráfico;



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

Os subassunto mais recorrentes foram: Cartão Social (13); Financiamento/Empréstimo (7) e inscrição em programas (03). Veja no gráfico;



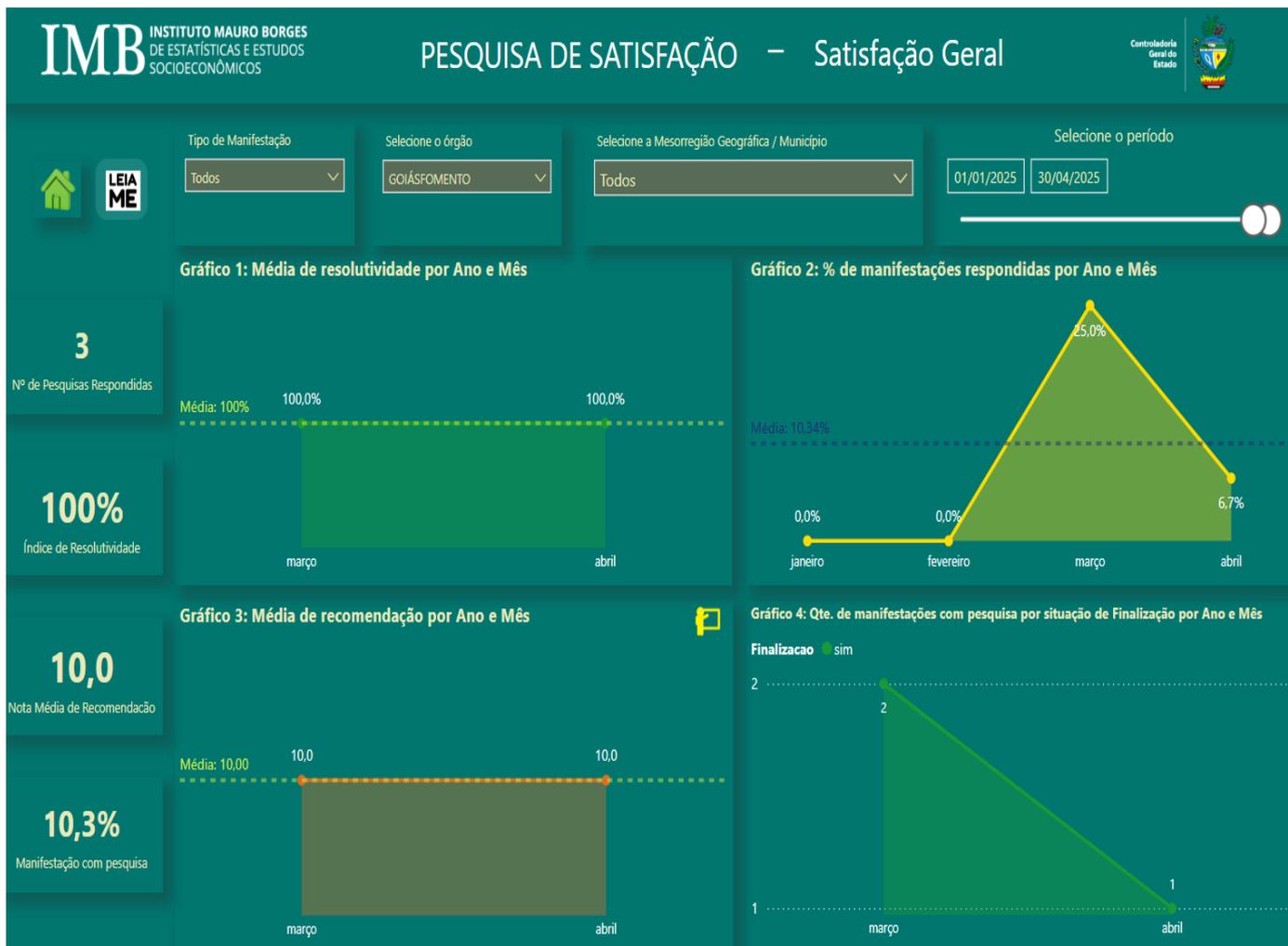
Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

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

$\text{respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$)

No primeiro quadrimestre, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria da GoiásFomento foi de 100% e nota de recomendação 10. Ressaltamos que tivemos três pesquisas respondidas, como verificamos no gráfico;



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

Manifestações por Canal de Atendimento

No primeiro quadrimestre de 2025, o sistema da CGE registrou um total de 29 manifestações. Nesse período, destaca-se o número de atendimentos feitos pelo telefone 0800, que foram 200 atendimentos pontuais. Geralmente, esse serviço de acolhimento pelo 0800 é resolvido diretamente entre a ouvidoria e a gerência responsável, sem a necessidade de abrir uma manifestação formal.

Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresenta os resultados alcançados pela Ouvidoria Setorial da GoiásFomento durante o primeiro quadrimestre de 2025.

Os dados utilizados foram extraídos do site do Instituto Mauro Borges - IMB, disponível em <https://app.powerbi.com/view>, hospedado também na página da Ouvidoria-Geral do Estado: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;

Nesse período quadrimestre, foram registradas 29 manifestações, das quais 24 foram reclamações, 2 solicitações, 2 requerimentos via LAI (Lei de Acesso à Informação) e 1 denúncia. É fundamental que cada manifestação seja registrada adequadamente conforme o tipo estabelecido pela legislação. Se a ouvidoria detectar alguma falha ou divergência, ela tem a possibilidade de corrigir os dados no sistema. A maioria das manifestações ocorreu por meio do Portal Expresso, disponível em <https://www.go.gov.br/>.

No primeiro quadrimestre de 2025, o prazo médio de resposta foi de 4 dias. Na pesquisa de satisfação realizada com os manifestantes, a resolutividade foi de 100% e a nota média de recomendação foi 10. Em relação ao mesmo período do ano de 2024, esses números indicavam um prazo médio de resposta de 7,7 dias.

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.

Como os temas abordados nas manifestações estão diretamente relacionados aos serviços oferecidos pelo governo estadual, este relatório é uma ferramenta importante para orientar as decisões sobre políticas públicas. Os comentários e queixas dos usuários de serviços públicos são importantes para os gestores públicos.

O propósito deste documento é auxiliar na análise e monitoramento das informações da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, bem como cumprir as normas vigentes para a produção dos Relatórios Anuais de Administração. Portanto, procura fornecer um apoio extra para compreender mais profundamente esses dados e auxiliar em uma administração mais eficaz.

As opiniões dos cidadãos acerca dos serviços públicos atuam como um alerta para quem os gerencia. É crucial compreender que a expectativa de qualidade de um serviço é estabelecida.

Este documento tem como objetivo apoiar a análise e o acompanhamento das informações da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, além de atender às regras atuais para a elaboração dos Relatórios Anuais de Gestão. Assim, busca oferecer um suporte adicional para entender melhor esses dados e contribuir para uma gestão mais eficiente.

As opiniões dos cidadãos acerca dos serviços públicos atuam como um alerta para quem os gerencia. Compreender que a qualidade esperada de um serviço é determinada pelas demandas dos usuários é crucial. O aumento na demanda indica uma expectativa mais elevada dos compradores. Essa circunstância pode ser observada na complexidade das solicitações de acesso às informações que foram registradas recentemente no sistema.

As manifestações dos cidadãos sobre os serviços públicos servem como um sinal para aqueles que os administram. É essencial entender que a qualidade esperada de um serviço é definida pelas necessidades dos usuários. O crescimento na procura revela uma expectativa



mais alta por parte dos consumidores. Essa situação pode ser percebida na intrincada natureza das solicitações de acesso às informações registradas no sistema recentemente.

Este relatório visa apresentar informações que são essenciais para a análise e monitoramento relacionadas à Controladoria-Geral do Estado, além de cumprir as exigências atuais referentes à elaboração de Relatórios de Gestão a cada quatro meses.

Monica Rosimira Pires de Lima

Ouvidora da GoiásFomento