

Relatório Semestral

Diretor Presidente

Rivaél Aguiar Pereira

Diretor Administrativo e Financeiro

Maria Terezinha Mota Batista

Diretor de Operações

Fernando Freitas Silva

Ouvidor Titular

Halilton Palhares Pedroza

"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."

Apresentação

Missão

Segundo requisitos da Lei do Acesso a 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.

Este relatório consolida as atividades inerentes a esse processo de relacionamento, no que diz respeito àquelas desenvolvidas pela Ouvidoria no transcorrer do 1º Semestre de 2019.

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.

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.

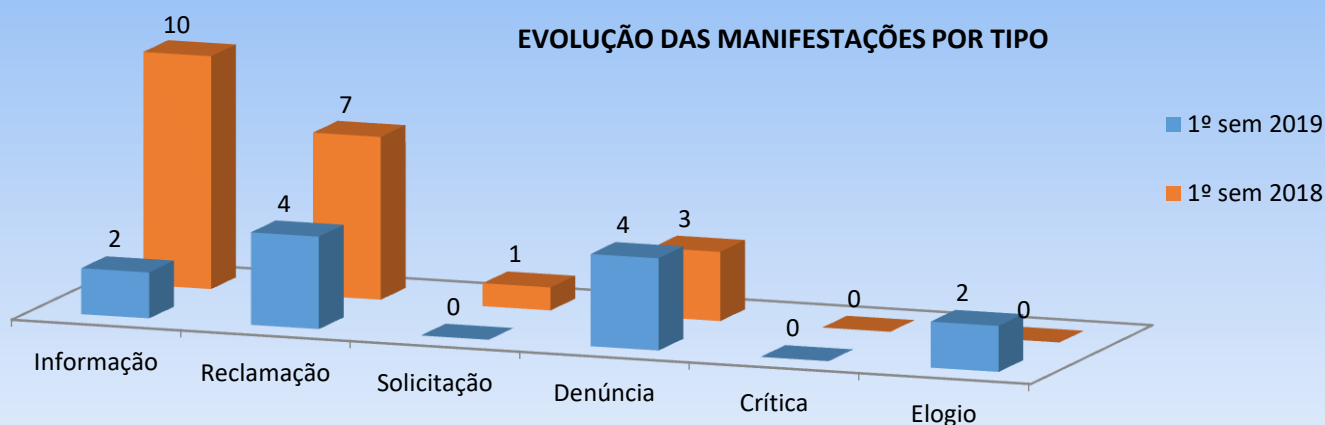
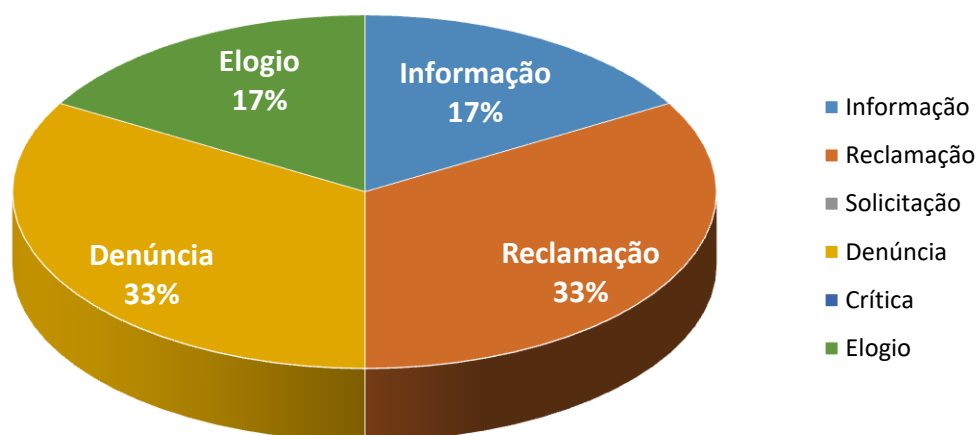
Estas informações subsidiam a gestão da Instituição em prol do cumprimento do seu papel.

Atualmente, a Ouvidoria é composta pelo Ouvidor titular Halilton Palhares Pedroza e pelo colaborador Oseias dos Santos Figueredo, que integra o quadro de servidores da Agência de Fomento de Goiás S/A.



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

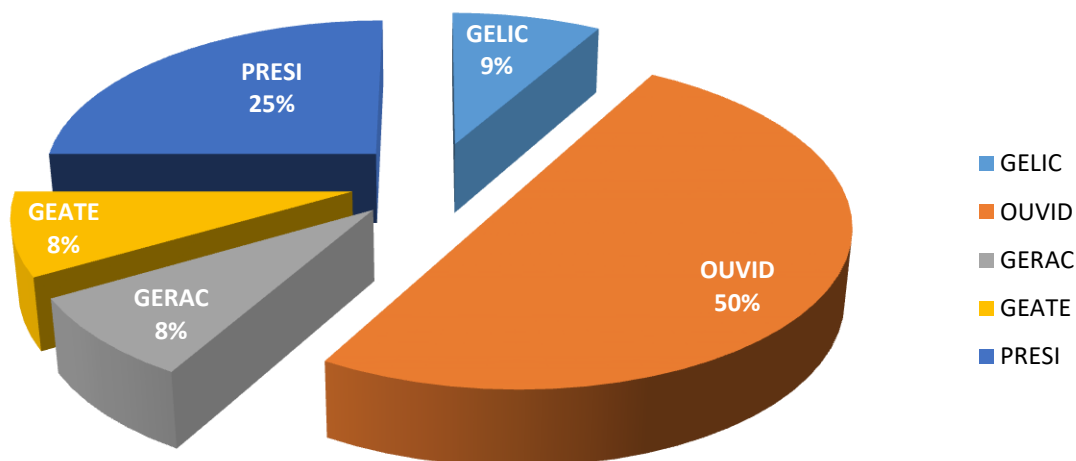
Tipo	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	1º sem 2019	1º sem 2018	Varição %
Informação	0	0	0	1	0	1	2	10	-80,0%
Reclamação	0	0	1	2	1	0	4	7	-42,9%
Solicitação	0	0	0	0	0	0	0	1	-100,0%
Denúncia	0	1	0	0	3	0	4	3	100,0%
Crítica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Elogio	0	1	0	0	1	0	2	0	100,0%
TOTAL	0	2	1	3	5	1	12	21	-42,9%

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Tipo de manifestações 1º Semestre 2019


MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIAS – 1º SEMESTRE DE 2019

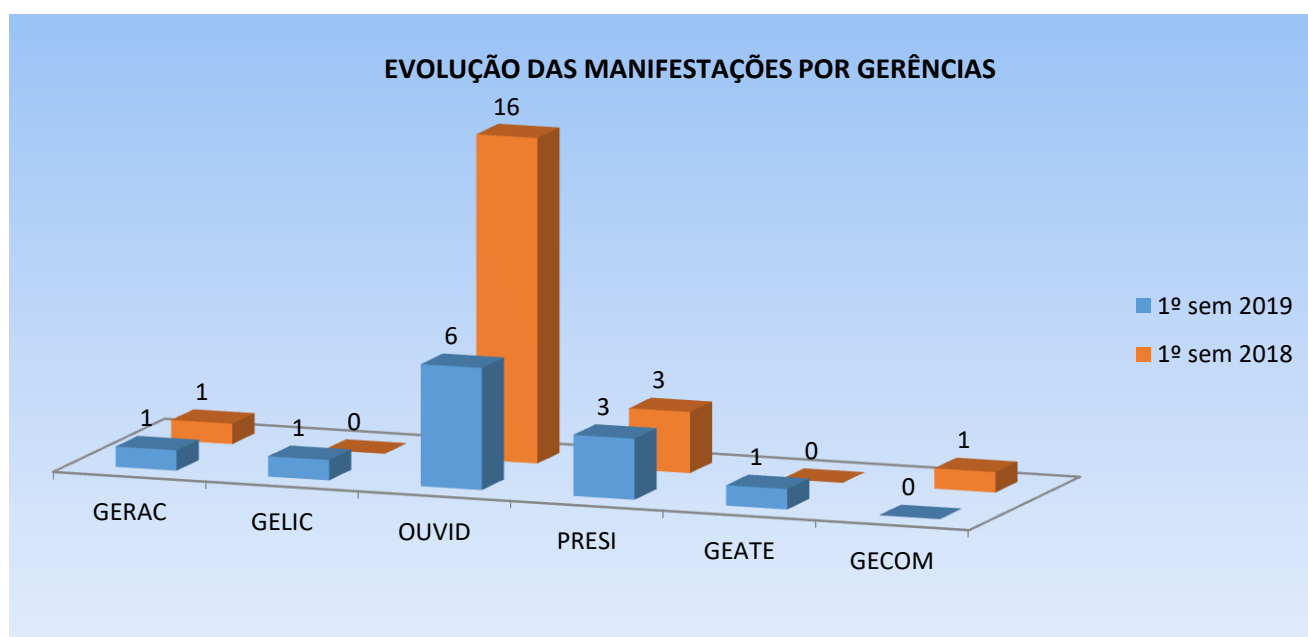
GERÊNCIAS	1º SEMESTRE 2019
OUVIDORIA	6
GELIC	1
GERAC	1
GEATE	1
PRESI	3
TOTAL	12

MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIA 1º SEM 2019



VARIAÇÃO POR GERÊNCIAS

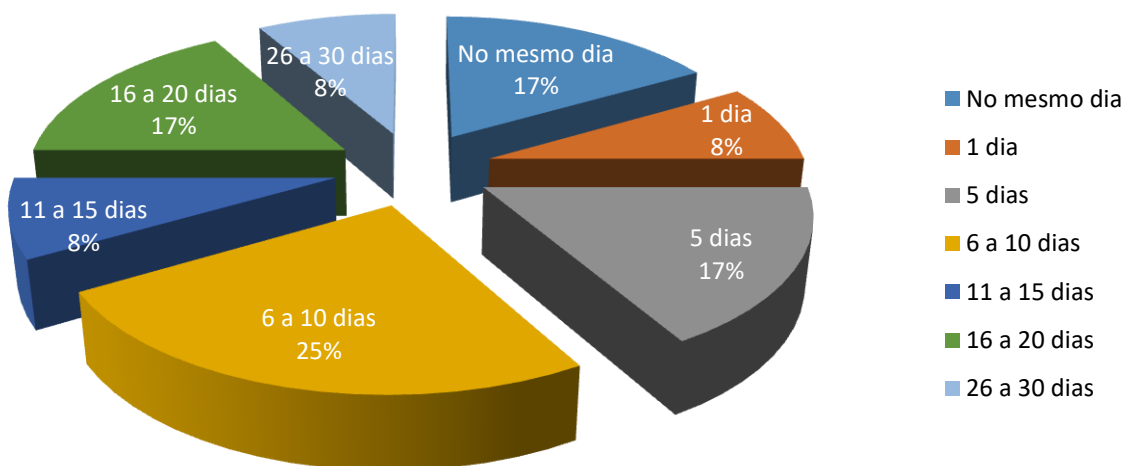
Gerências	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	1º sem 2019	1º sem 2018	Varição %
GERAC	0	1	0	0	0	0	1	1	0,0%
GELIC	0	1	0	0	0	0	1	0	0,0%
OUVID	0	0	1	3	1	1	6	16	-62,5%
PRESI	0	0	0	0	3	0	3	3	100,0%
SEGER	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
GENEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
GEATE	0	0	0	0	1	0	1	0	100,0%
DIROP	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
GECOM	0	0	0	0	0	0	0	1	-100,0%
TOTAL	0	2	1	3	5	1	12	21	-42,9%



O número de manifestações do primeiro semestre de 2019 diminuiu em comparação ao mesmo período de 2018 em – 42,9%. A metade das manifestações do 1º semestre de 2019 foram solucionadas pelas gerências, pois eram respostas específicas relacionadas às suas atividades.

PRAZO DE RESPOSTA

Prazo/Dias	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	1º Semestre
No mesmo dia	0	0	1	0	1	0	2
1 dia	0	1	0	0	0	0	1
2 dias	0	0	0	0	0	0	0
3 dias	0	0	0	0	0	0	0
4 dias	0	0	0	0	0	0	0
5 dias	0	0	0	1	1	0	2
6 a 10 dias	0	1	0	0	2	0	3
11 a 15 dias	0	0	0	0	0	1	1
16 a 20 dias	0	0	0	2	0	0	2
21 a 25 dias	0	0	0	0	0	0	0
26 a 30 dias	0	0	0	0	1	0	1
Acima de 30 d	0	0	0	0	0	0	0
Em aberto	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	1	3	5	1	12

Prazo das manifestações 1º Semestre 2019


Atribuições da Ouvidoria

Conforme Estatuto Social da Agência de Fomento de Goiás S/A e em consonância com a Resolução 4.433/2015 do Banco Central do Brasil são atribuições da Ouvidoria:

- *Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela GoiásFomento ou por quaisquer outros pontos de atendimento;*
- *Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;*
- ***Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar quinze dias;***
- *Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item anterior;*
- *Propor à Diretoria Executiva da GoiásFomento medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e*
- *Elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva e à Auditoria Interna, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo proposições de que trata o disposto no item anterior, quando existentes.*

Divulgação da Ouvidoria


A divulgação da Ouvidoria é contínua, sendo feita no balcão de atendimento, nos quadros de avisos em todos os andares, na intranet, internet, rodapés das correspondências, nos contratos e notas de crédito emitidos. Com a ampliação dos mecanismos de controle e transparência e o aperfeiçoamento da qualidade no acesso à informação, o Decreto Estadual nº 7.903, de 11 de Junho 2013, tornou as unidades de Ouvidoria obrigatórias na Administração Pública. A GoiásFomento, com uma ouvidoria conhecida e acessível aos clientes, busca expandir o conhecimento sobre o mercado em que atua, identificando oportunidades e minimizando as fraquezas. É um investimento com retorno de importantes informações de caráter gerencial, num esforço para melhor interagir com a sociedade e o mercado no qual se insere.



**Acesso à
Informação**

“A cultura do segredo está sendo substituída pela cultura do acesso.”



	RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 1º SEMESTRE 2019	
	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO
	RO.001 - OUVID	001

Conclusão

A estrutura da Ouvidoria da GoiásFomento é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da instituição. As manifestações são gerenciadas através de planilhas eletrônicas e registradas em formulários específicos, além do apoio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás.

Com o advento da Lei do Acesso à Informação no Brasil, é reforçada a necessidade de transparência nas ações da instituição, destacando o papel das Ouvidorias como ente gestor destas informações.

Por estes instrumentos, estimula-se o controle social e a transparência pública, e nesse sentido, como mais um reforço, foi criado e instituído pelo Governo Estadual, através do Decreto nº 7.903 de 11 de Junho de 2013, o Sistema de Gestão de Ouvidoria, que estabelece a obrigatoriedade desta estrutura junto a todos órgãos da Administração Pública direta, Autarquias, Fundações, Empresas Públicas, Sociedades de Economia Mista e nos Fundos, bem como nas entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Goiás. Assim, também são repassados mensalmente à Controladoria Geral do Estado todas as demandas registradas pela Ouvidoria própria da GoiásFomento.

Pontuamos que o alto grau de comprometimento da atual gestão, treinamentos realizados e esforços constantes dos colaboradores, possibilitaram a GoiásFomento dar um salto de qualidade na prestação de serviços oferecidos, gerando economicidade de recursos, o que fez diminuir consideravelmente o número de manifestações negativas recebidas.

Halilton Palhares Pedroza

Ouvidor Titular