

Relatório Semestral

Diretor Presidente

Rivaél Aguiar Pereira

Diretor Administrativo e Financeiro

José Alves Queiroz

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 2021.

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.

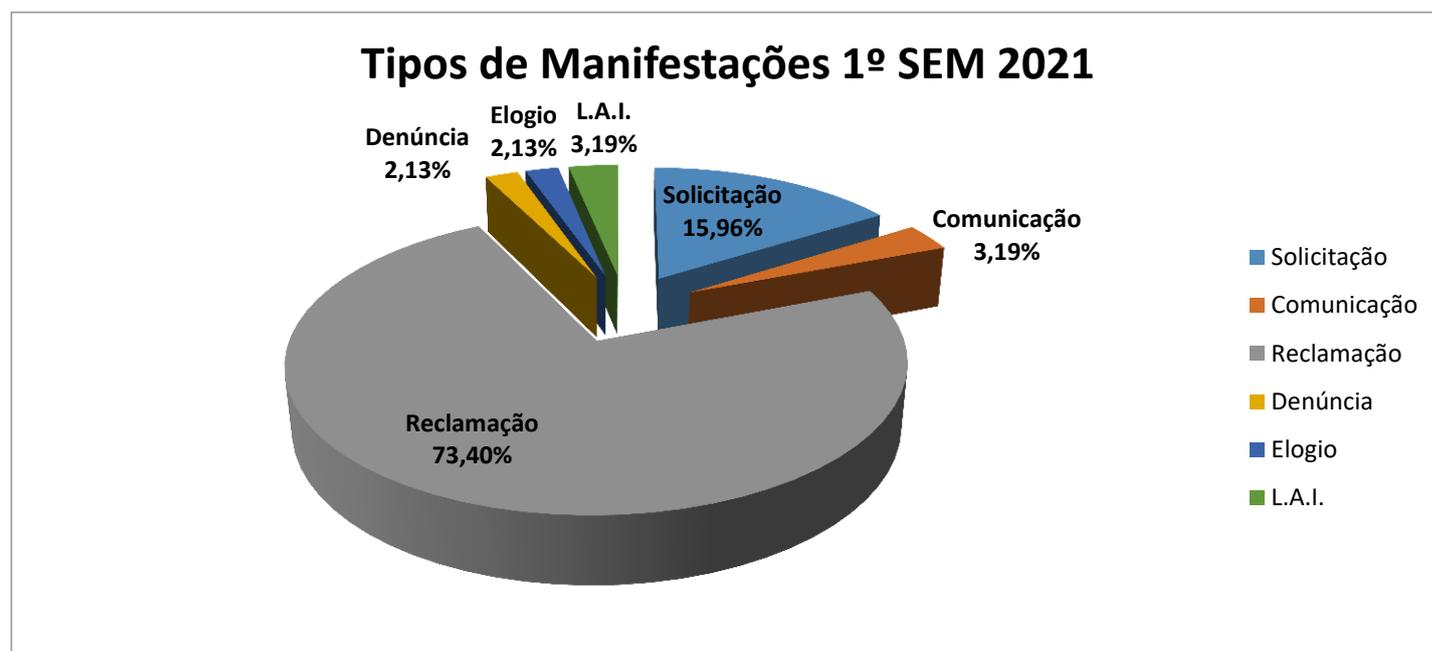
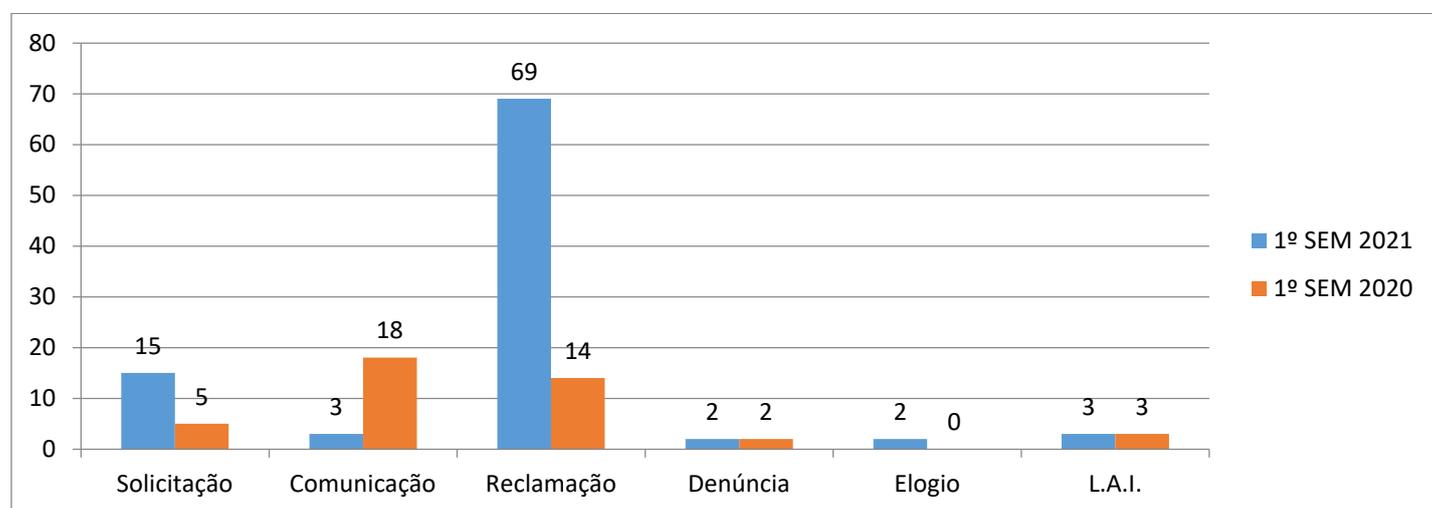
Atualmente, a Ouvidoria é composta pelo Ouvidor titular Halilton Palhares Pedroza e pelo colaborador Igor Milhomem Cardoso, que integra o quadro de servidores da Agência de Fomento de Goiás S/A.



| | | |
|---|--|------------|
|  | RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 1º SEMESTRE 2021 | |
| | IDENTIFICAÇÃO | VERSÃO |
| | RO.001 - OUVID | 001 |

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

| Tipo | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maió | Junho | 1º SEM 2021 | 1º SEM 2020 | Varição % |
|--------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-------------|-------------|---------------|
| Solicitação | 0 | 1 | 9 | 2 | 1 | 2 | 15 | 5 | 200,0% |
| Comunicação | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 18 | -83,3% |
| Reclamação | 0 | 5 | 1 | 5 | 23 | 35 | 69 | 14 | 392,9% |
| Denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0,0% |
| Elogio | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 200,0% |
| L.A.I. | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 3 | 0,0% |
| Total | 1 | 7 | 12 | 8 | 25 | 41 | 94 | 42 | 123,8% |

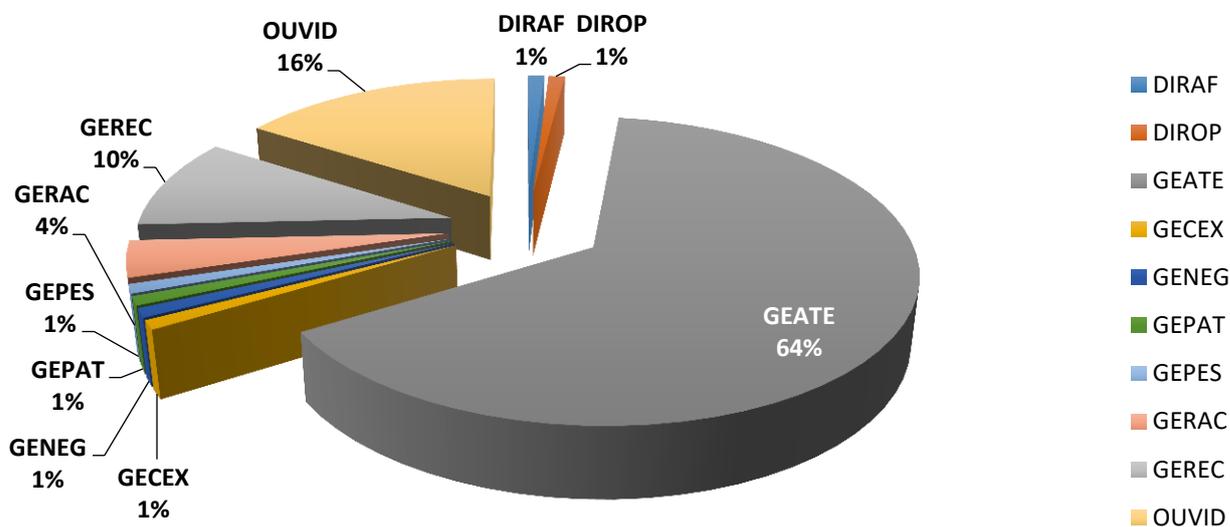


MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIAS – 1º SEMESTRE DE 2021

| GERÊNCIAS | 1º SEMESTRE 2021 |
|--------------|------------------|
| DIRAF | 1 |
| DIROP | 1 |
| GEATE | 65 |
| GECEX | 1 |
| GENEG | 1 |
| GEPAT | 1 |
| GEPES | 1 |
| GERAC | 4 |
| GEREC | 10 |
| OUVID | 16 |
| TOTAL | 101* |

*Obs.: Houve manifestações em que mais de uma gerência esteve envolvida na resposta das mesmas.

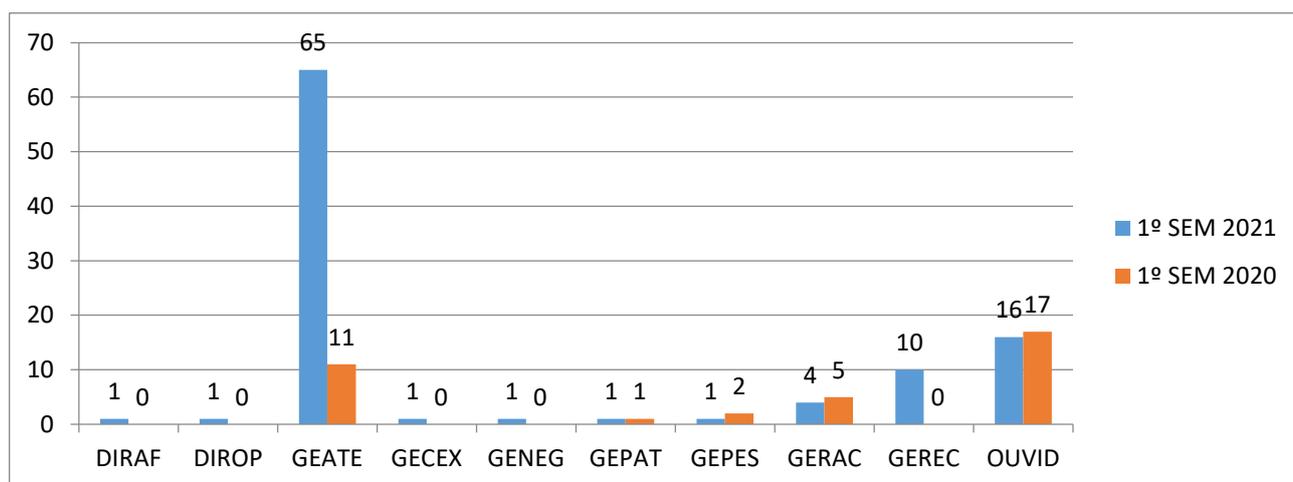
Gerências Envolvidas nas Manifestações 1º Semestre 2021



| | | |
|---|--|------------|
|  | RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 1º SEMESTRE 2021 | |
| | IDENTIFICAÇÃO | VERSÃO |
| | RO.001 - OUVID | 001 |

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIAS

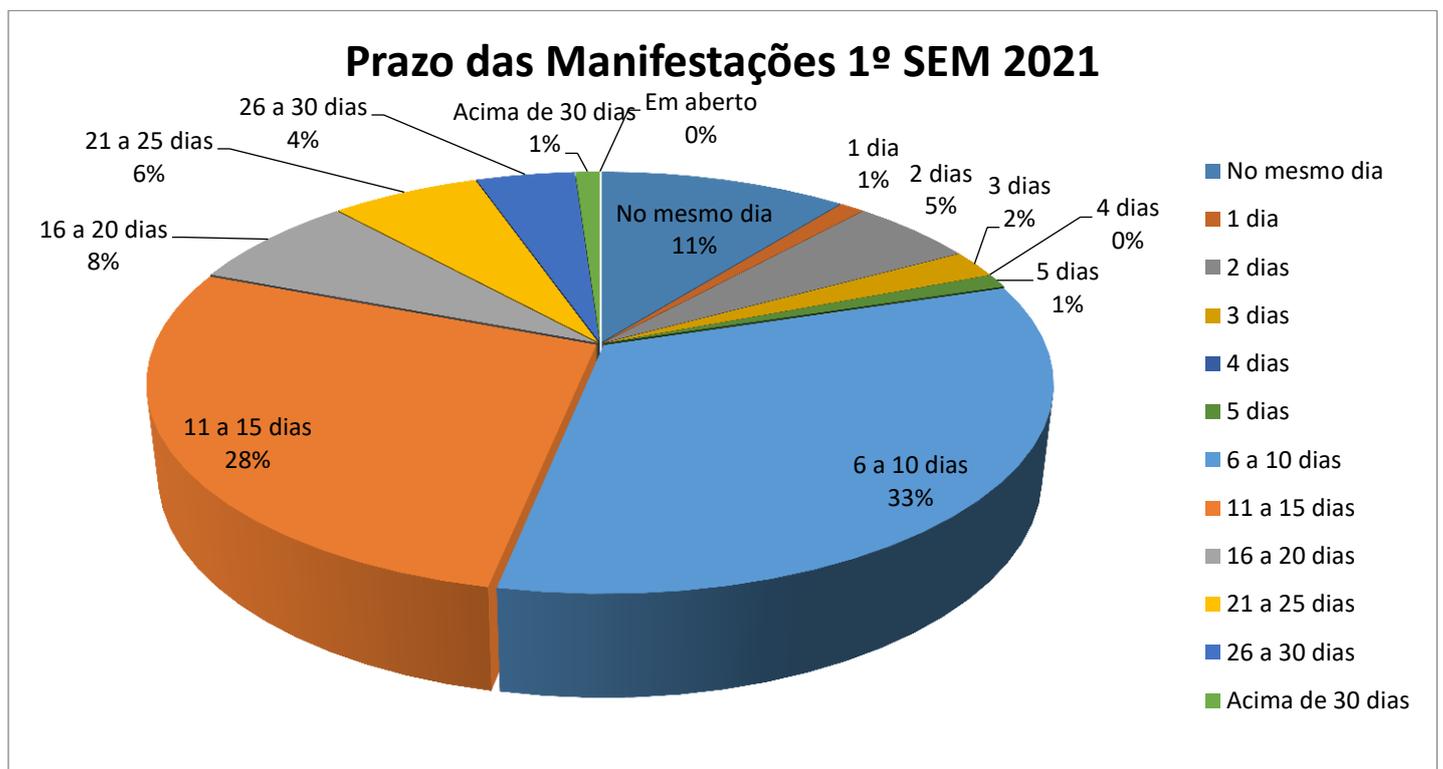
| Gerências | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maior | Junho | 1º SEM 2021 | 1º SEM 2020 | Varição % |
|--------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| DIRAF | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100% |
| DIROP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 100% |
| GEATE | 0 | 3 | 1 | 6 | 21 | 34 | 65 | 11 | 491% |
| GECEX | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 100% |
| GENEG | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100% |
| GEPAT | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0% |
| GEPES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | -50% |
| GERAC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 5 | -20% |
| GEREC | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 6 | 10 | 0 | 1000% |
| OUVID | 0 | 1 | 10 | 2 | 1 | 2 | 16 | 17 | -6% |
| TOTAL | 1 | 7 | 12 | 8 | 25 | 48 | 101 | 36 | 181% |



O número de manifestações do primeiro semestre de 2021 aumentou em comparação ao mesmo período de 2020 em 181%. Foram solucionadas pelas gerências 84% das manifestações do 1º semestre de 2021, pois eram respostas específicas relacionadas às suas atividades.

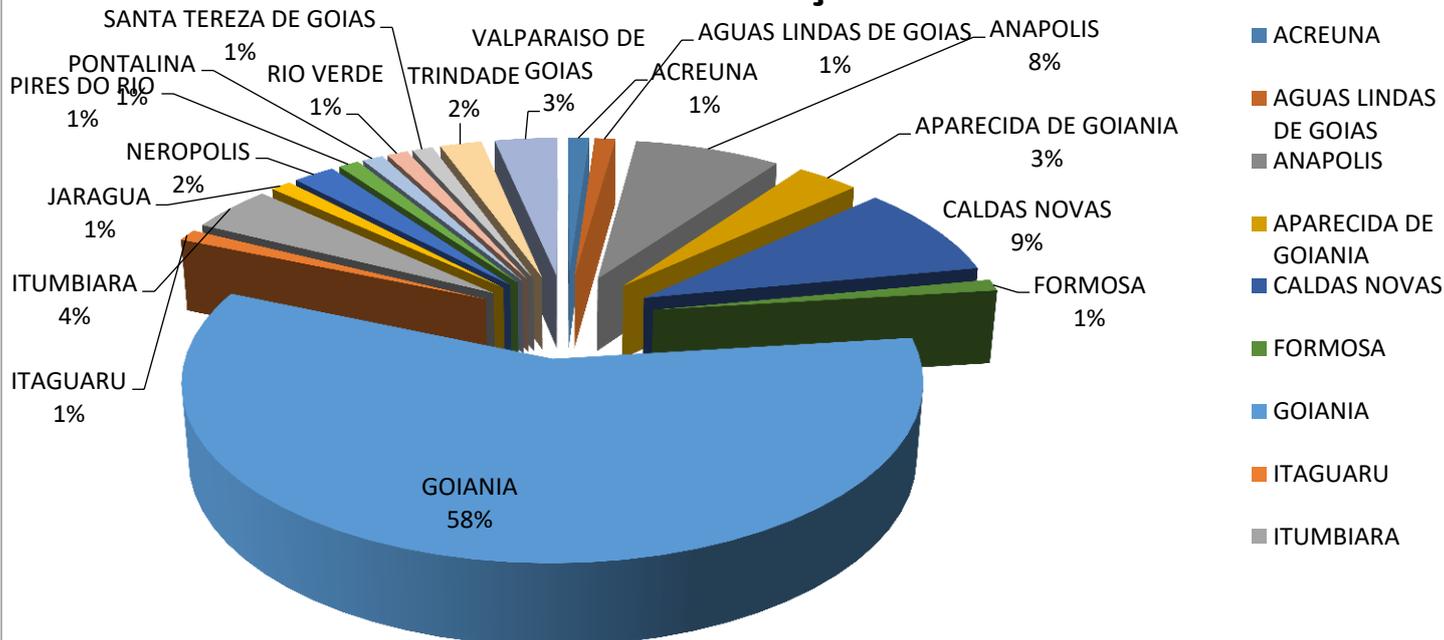
PRAZO DE RESPOSTA

| Prazo | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Mai | Junho | 1ºSEM 2021 |
|------------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| No mesmo dia | 0 | 0 | 8 | 1 | 1 | 0 | 10 |
| 1 dia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 2 dias | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 5 |
| 3 dias | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 4 dias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 dias | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 a 10 dias | 0 | 2 | 0 | 1 | 10 | 18 | 31 |
| 11 a 15 dias | 1 | 2 | 0 | 0 | 9 | 14 | 26 |
| 16 a 20 dias | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 |
| 21 a 25 dias | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 |
| 26 a 30 dias | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 4 |
| Acima de 30 dias | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Em aberto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 1 | 7 | 12 | 8 | 25 | 41 | 94 |



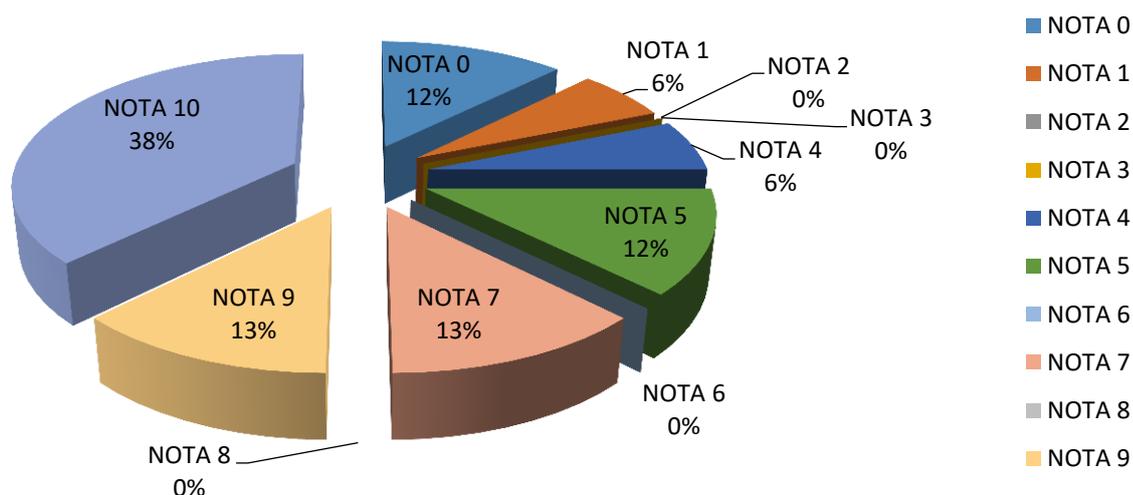
Conseguimos responder 53% das manifestações em até 10 dias e 81% em até 15 dias.

Localidade das Manifestações 1º SEM 2021



A região metropolitana de Goiânia foi responsável por 65% das manifestações registradas.

Pesquisa de Satisfação 1º SEM 2021



Das 94 manifestações registradas, 16 responderam a pesquisa de satisfação e em 64% delas a Ouvidoria da GoiásFomento recebeu nota acima de 7, em uma escala que varia de 0 a 10, em relação à qualidade da resposta ofertada.

| | | |
|---|--|------------|
|  | RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 1º SEMESTRE 2021 | |
| | IDENTIFICAÇÃO | VERSÃO |
| | RO.001 - OUVID | 001 |

CONCLUSÃO

No ano de 2021 a Agência de Fomento de Goiás, no intuito de participar do esforço do Governo do Estado de Goiás no combate à pandemia, disponibilizou aos seus clientes novas linhas de crédito e internamente implantou a informatização de várias etapas do seu fluxo de trabalho.

Como consequência disso o número de propostas de crédito aumentou exponencialmente, o que acarretou sobrecarga de trabalho, aumentando consideravelmente o prazo de tramitação das propostas de crédito, sendo este o principal motivo do aumento do número de reclamações do 1º Semestre de 2021 em comparação ao mesmo período do ano anterior. Outro motivo relatado das reclamações é a dificuldade em conseguir informações pelo telefone e de entender o que está registrado no sistema CloudDocs Proposta. A Ouvidoria recebeu mais de 3.900 ligações neste semestre, a maioria solicitando informações sobre o andamento das propostas e esclarecimentos sobre o status das mesmas.

Ademais a Ouvidoria foi comunicada pela Gerência de Riscos Corporativos da existência de várias reclamações registradas nas redes sociais da Agência (Facebook, Instagram, etc.), além de sites voltados para resolução de contenciosos, tais como Reclame Aqui, entre outros. Entendemos não ser atribuição de Ouvidoria tratar de tais reclamações, mas tentamos atendê-las, apesar de não possuímos recursos materiais e nem humanos para tal empreitada.

Sendo assim, considerando o que foi relatado acima, uma das atribuições da Ouvidoria é a proposição de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas, portanto, segue abaixo as nossas sugestões:

- a) Criação do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente com 0800 próprio, ligado à GEATE, que seja responsável pelo recebimento e tratamento das reclamações, bem como para fornecer informações sobre as propostas de crédito. Isso se deve ao fato de que com a inexistência de tal serviço na Agência de Fomento de Goiás, a Ouvidoria se tornou a instância inicial de recebimento de reclamações, porém, esta não é a função da Ouvidoria, a qual é uma instância superior ao SAC, justamente com a atribuição de receber as reclamações que não foram solucionadas por ele (o SAC);
- b) Atribuir ao SAC o recebimento e tratamento das reclamações registradas nas redes sociais da Agência e em sites da internet voltados para este fim;
- c) Adoção de linguagem mais acessível (linguagem cidadã) e simplificação das etapas mostradas no sistema CloudDocs Proposta, para que facilite o entendimento da situação atual dos pedidos de financiamento dos clientes;

Atenciosamente,


 Ouvidor