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 e uma Ouvidora Substituta recém-renomeada (ambos certificados), e que integram o quadro de empregados (conforme rege o Estatuto da Goiásfomento). Conta ainda com o auxílio de uma estagiária do curso de Administração apoiando as atividades.

**Relatório Semestral**

**Diretor Presidente**

Rivael 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

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.



 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 2º Semestre de 2019.

 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, que integra o quadro de servidores da Agência de Fomento de Goiás S/A.

Goiânia, julho a dezembro de 2019

**EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **2º sem 2019** | **2º sem 2018** | **Variação %** |
| Informação | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5 | -20,0% |
| Reclamação | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 14 | 21 | 4 | 425,0% |
| Solicitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | -100,0% |
| Denúncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100,0% |
| Crítica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 100,0% |
| TOTAL | **1** | **4** | **2** | **2** | **2** | **15** | 26 | 12 | 116,7% |

**MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIAS – 2º SEMESTRE DE 2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **GERÊNCIAS** |  **2º SEMESTRE 2019** |
| OUVIDORIA | 5 |
| GENEC | 2 |
| GERAC | 3 |
| GEATE | 1 |
| GEJUD | 1 |
| DIROP | 11 |
| PRESI | 3 |
| TOTAL | 26 |

**VARIAÇÃO POR GERÊNCIAS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gerências** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **2º sem 2019** | **2º sem 2018** | **Variação %** |
| GERAC | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 | 50,0% |
| OUVID | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 5 | 4 | 25,0% |
| PRESI | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 1 | 200,0% |
| GENEC | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 100,0% |
| GEATE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | -50,0% |
| DIROP | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 11 | 2 | 450,0% |
| GEJUD | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |  |
| **TOTAL** | **1** | **4** | **2** | **2** | **2** | **15** | **26** | **12** | 116,7% |

O número de manifestações do segundo semestre de 2019 aumentou em comparação ao mesmo período de 2018 em 116,7%. No 2º semestre de 2019 42% das manifestações foram solucionadas pela DIROP, pois eram respostas específicas relacionadas às suas atividades.

 **PRAZO DE RESPOSTA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prazo/Dias** | **Julho** | **Agosto** | **Setembro** | **Outubro** | **Novembro** | **Dezembro** | **2º Sem 2019** |
| **No mesmo dia** | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| **1 dia** | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| **2 dias** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| **3 dias** | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **4 dias** | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **5 dias** | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **6 a 10 dias** | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 7 |
| **11 a 15 dias** | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 6 |
| **16 a 20 dias** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **21 a 25 dias** | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| **26 a 30 dias** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Acima de 30 d** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Em aberto** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 15 | 26 |

*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 n° 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.

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.

--

**

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



**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.

Salientamos que o aumento do número de manifestações negativas recebidas, principalmente no mês de dezembro, se deve a problemas relacionados à nossa principal linha de repasse, que devido à fatos alheios à vontade da Agência de Fomento ficou momentaneamente paralisada.

**Halilton Palhares Pedroza**

**Ouvidor Titular**