

OUVIDORIA SETORIAL DA GOIÁSFOMENTO

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA
2021



Ficha Técnica

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Ronaldo Ramos Caiado

VICE-GOVERNADOR

Lincoln Graziani Pereira da Rocha

PRESIDENTE DA AGÊNCIA GOIANA DE FOMENTO - GOIÁSFOMENTO

Euripedes José do Carmo

DIRETORIA DE ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Lucas Fernandes de Andrade

DIRETORIA DE OPERAÇÕES

Fernando Freitas Silva

OUVIDORIA SETORIAL GOIÁFOMENTO

Mônica Rosimira Pires de Lima – Titular

Revisor – Gerência de Comunicação

Darmélia Gomes Barbosa

Sumário

1.	Introdução	4
2.	Manifestações por tipologia e suas definições	5
3.	Manifestações protocoladas na Ouvidoria Setorial da GoiásFomento em 2021	6
	Gráfico 1: Número total de atendimentos no SGO — manifestações registradas (2020 - 2021).....	6
	Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2021 – GoiásFomento.....	6
	Mapa 1: Espacialização das manifestações por mesorregião (IBGE) do Estado de Goiás	7
	Gráfico 3: Manifestações por município – 2021.	7
4.	Manifestações protocoladas por tipo.....	8
	Gráfico 4 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação - 2021.....	Erro! Indicador não definido.
5.	Tempo médio de resposta	8
	Gráfico 5: Tempo médio de Resposta por mês (em dias) - 2021.	9
	Gráfico 6: Tempo de resposta por tipo de manifestação – 2021.....	9
6.	Resolutividade	10
	Gráfico 7: Pesquisa de satisfação	10
7.	Pontos recorrentes das manifestações	11
	Gráfico 8: Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes	Erro! Indicador não definido.
	Gráfico 9: Quantidade de Manifestações por subassunto.....	11

1. 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 de Estado de Indústria, Comércio e Serviços.

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 ano base de 2021.

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;

(62) 3216-4900 ou 0800 6490 1000 – Ouvidoria Setorial GoiásFomento

Whatsapp: 98324-0021

Unidades do Vapt Vupt;

- E-mail: ouvidoria@goias.gov.br o / 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.

2-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

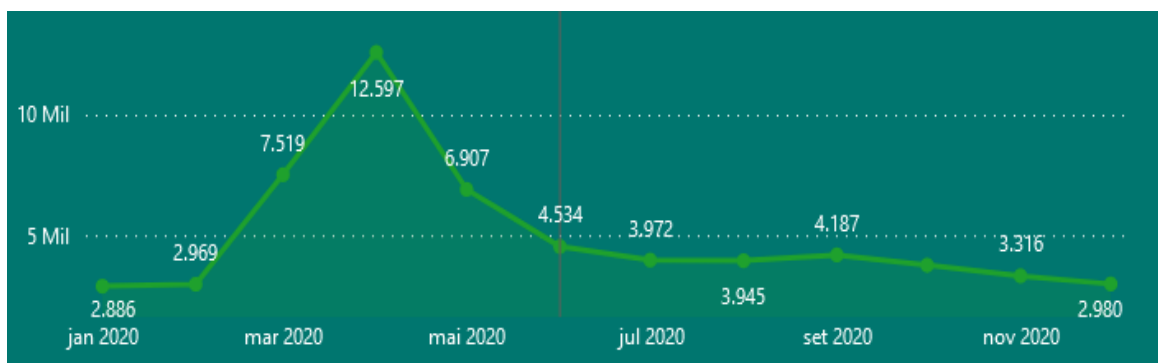
Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.): Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

3. Manifestações protocoladas na Ouvidoria Setorial da GoiásFomento em 2021

No âmbito da Administração Pública Estadual, a Ouvidoria Setorial tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a GoiásFomento, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados pelo poder público.

A atividade de Ouvidoria Setorial considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, em 2021 o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **51.457** manifestações, enquanto em 2020 foram registradas **59.574**, como pode ser visualizado no quadro abaixo:

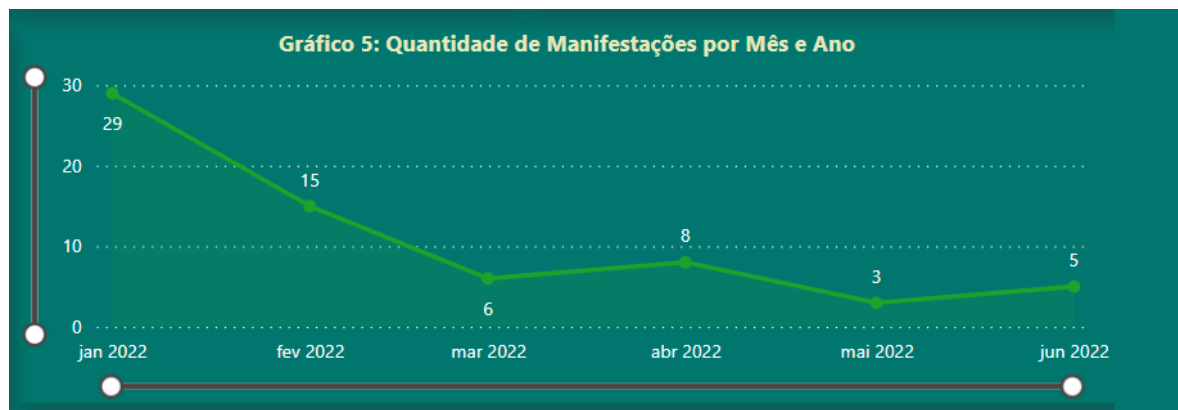
Gráfico 1: Número total de atendimentos no SGO — manifestações registradas (2020 - 2021)



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

A GoiásFomento contabilizou nos anos de 2020 e 2021 um total de 510 manifestações protocoladas, sendo 396 em 2021, perfazendo aproximadamente 1% do total de manifestações protocoladas no SGO (51.452) conforme Gráfico 2

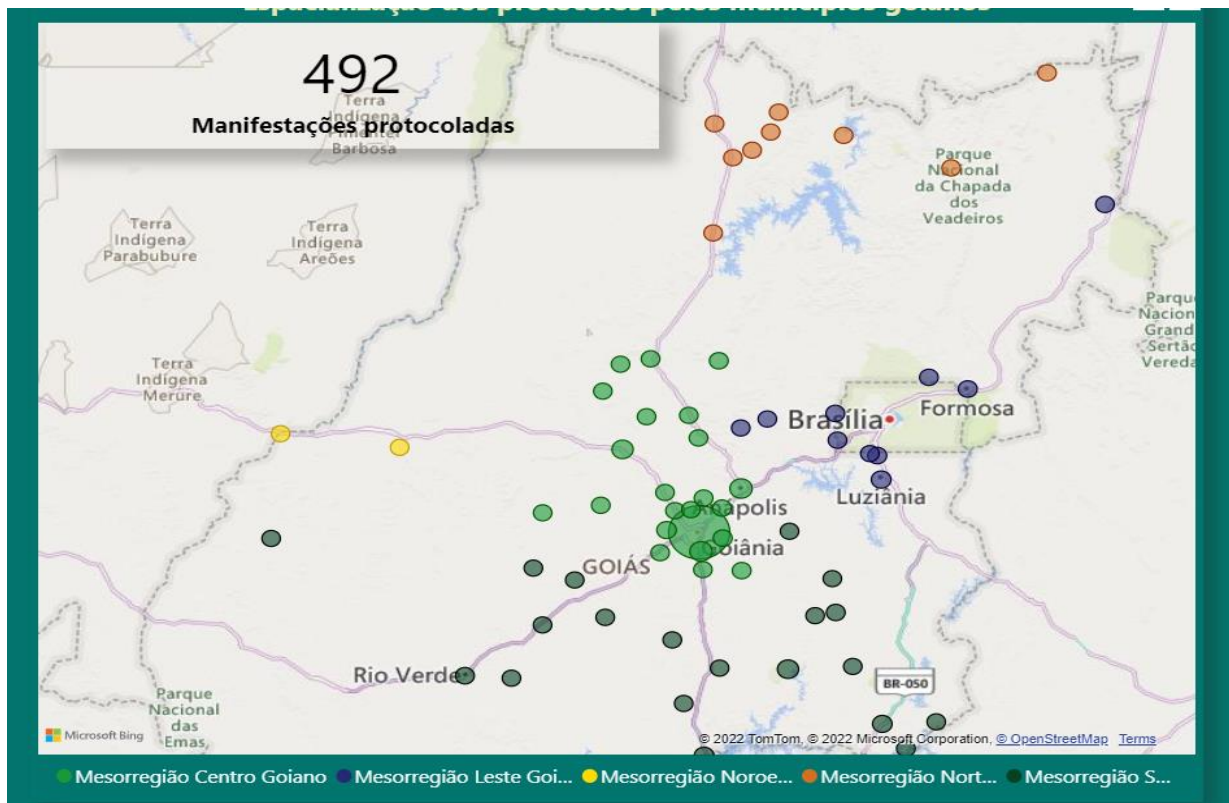
Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2021 – GoiásFomento



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

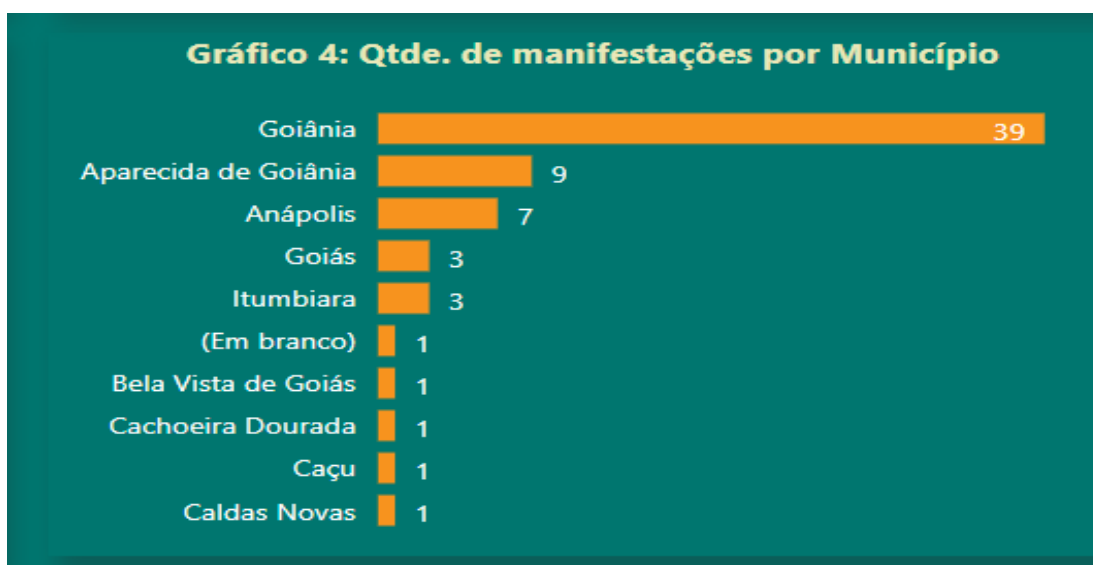
Na mesorregião Centro Goiano foram protocoladas a maioria das das manifestações (311), sendo a cidade de Goiânia com 219 (duzentas e dezenove) , como pode ser visualizado no Mapa 1.

Mapa 1: Espacialização das manifestações por mesorregião (IBGE) do Estado de Goiás



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

Gráfico 3: Manifestações por município – 2021.



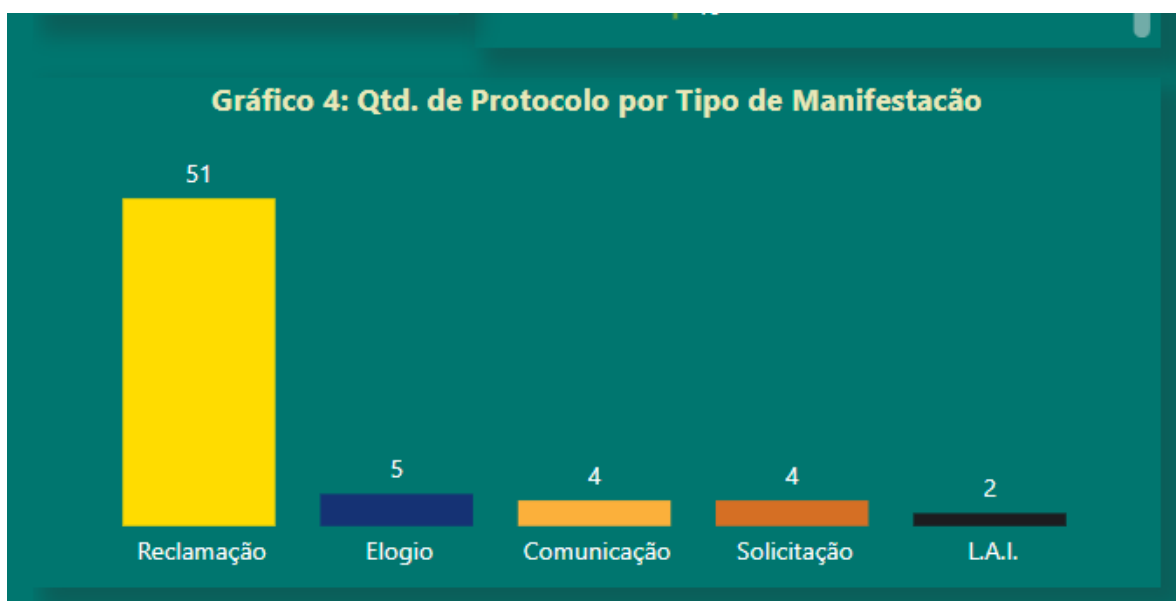
Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

4. Manifestações protocoladas por tipo

Com relação ao tipo de manifestação, pode-se observar a prevalência de reclamação com cerca de 90% das 396 manifestações protocoladas em 2021.

Os pedidos de acesso à informação é um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação — L.A.I.), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio SGO, sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma única vez. No ano de 2021 foram protocoladas 8 (oito) LAI's, perfazendo quase 2 % do total, conforme pode ser observado no Gráfico 4.

Gráfico 4 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – 2021



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

5. 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 improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

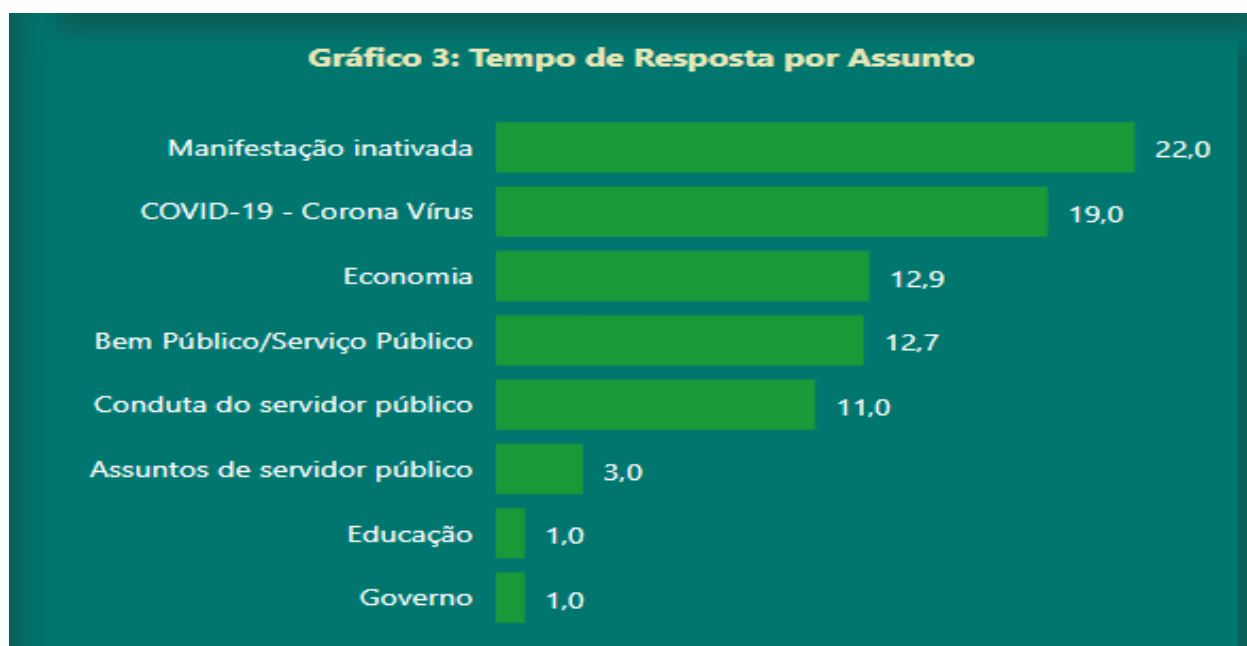
Durante o ano de 2021, o tempo médio de respostas em dias da Ouvidoria do Setorial da GoiásFomento foi de 12,2. No Quadro 5 observa-se o tempo médio de resposta por mês. Considerando todo o Poder Executivo Estadual, o prazo de resposta, foi de 7,8 dias. O prazo médio pouco maior de resposta às manifestações que são protocoladas na GoiásFomento 6: Tempo médio de resposta por tipo de manifestação, onde as denúncias necessitam de um tempo médio de 18,2 dias, situação que eleva o prazo médio geral.

Gráfico 5: Tempo médio de Resposta por mês (em dias) - 2021.



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

Gráfico 6: Tempo de resposta por tipo de manifestação – 2021.



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

6.Resolutividade

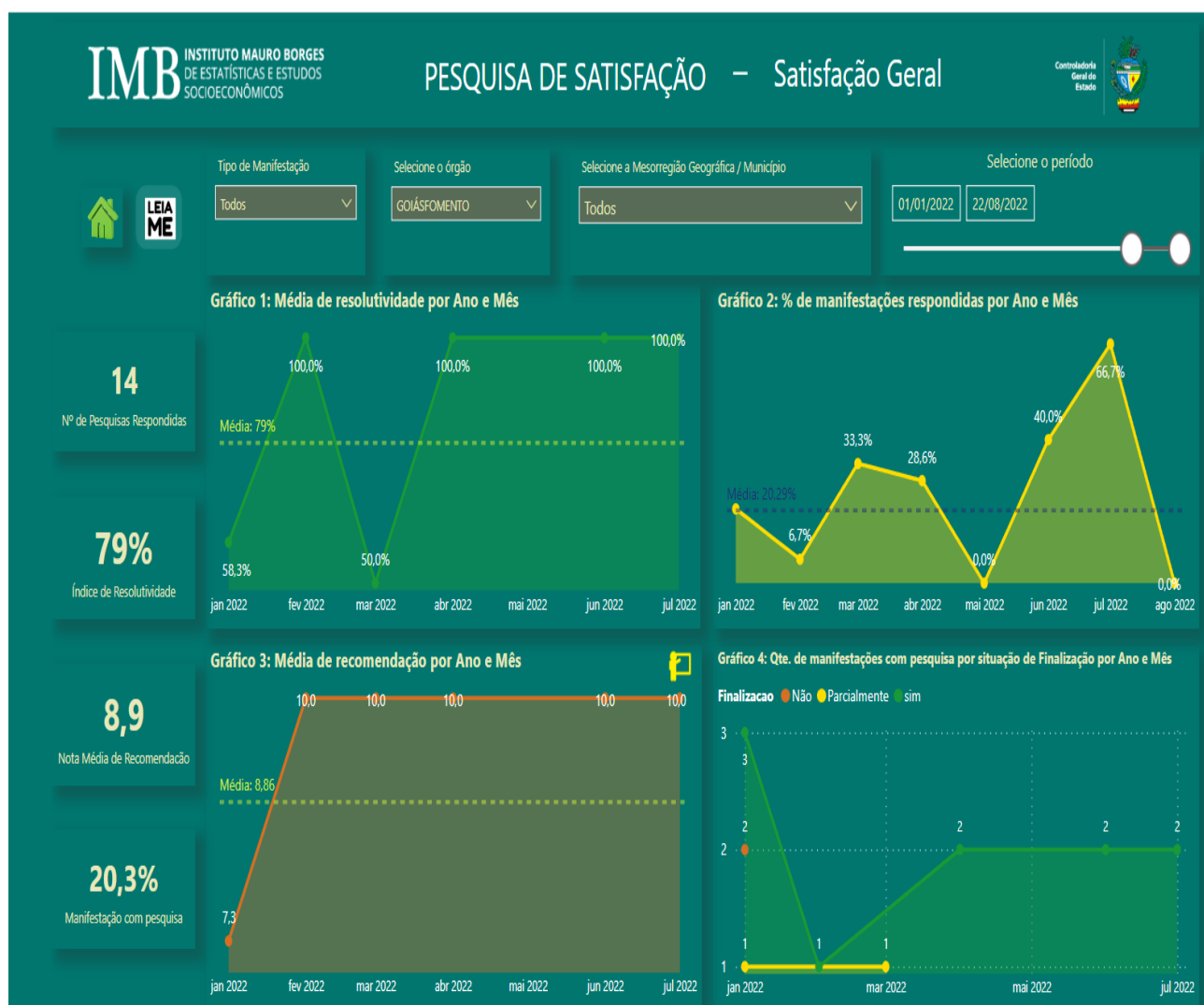
O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: **“Sua demanda foi resolvida?”** e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade:

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

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: **“Você recomendaria a ouvidoria?”**. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

A GoiásFomento apresentou em 2021 índice de resoluividade de 79%, nota de recomendação de 8,9, sendo que foram respondidas 14 pesquisas, como pode ser observado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Pesquisa de satisfação



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

7. Pontos recorrentes das manifestações

Os assuntos mais recorrentes em 2021 no SGOe, foram os seguintes (Gráfico 8), onde destaca-se Economia com 384 manifestações:

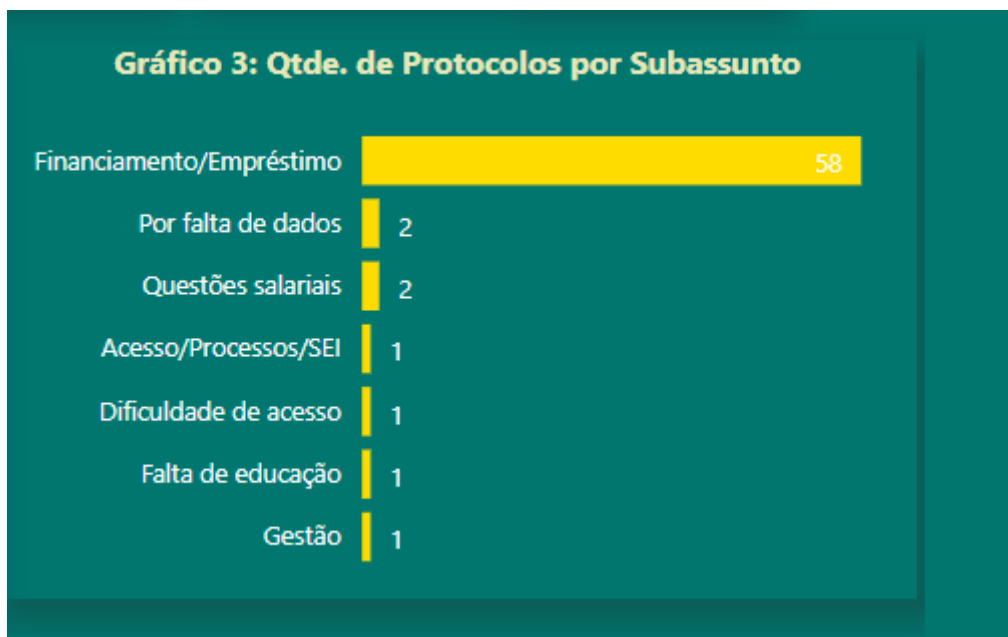
Gráfico 8: Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes



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

Fazendo o recorte do Assunto mais recorrente Economia com 384 manifestações e analisando por subassunto, visualizamos que 381 manifestações foi sobre Financiamento/empréstimo (Gráfico 9).

Gráfico 9: Quantidade de Manifestações por subassunto



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

8. Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da GoiásFomento no ano de 2021, coletados a partir de dados obtidos no <https://app.powerbi.com/view>, hospedado no site da Ouvidoria-Geral do Estado <https://www.controladoria.go.gov.br/>. No período foram protocoladas e tratadas 163 manifestações registradas no SGOe

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.go.gov.br) e o prazo médio de resposta no período foi de 9,3 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 85% e a nota média de recomendação 8,9.

Destaca-se que, ao longo de 2021, foram registradas 354 reclamações, 21 solicitações, 8 LAI's, 7 comunicações (denúncias sem identificação), 4 elogios e 2 denúncias.

Aponta-se aqui a importância de a manifestação estar registrada no tipo correto. As definições dos tipos de manifestações constam da legislação. E o ouvidor setorial pode se valer da função “editar” do sistema quando perceber equívocos ou inconsistências

A Ouvidoria hoje tem maior visibilidade e a previsão é de que cresça ainda mais. Portanto, surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura de ouvidoria.

Segundo a Ouvidoria Geral, os canais de comunicação com a sociedade devem ser ampliados. O uso dos aplicativos de redes sociais pelas ouvidorias na comunicação com o usuário de serviços públicos já é uma realidade. Em dezembro de 2021 deu-se início aos registros das manifestações por meio do Portal Expresso, nova plataforma com inúmeros serviços da gestão pública e que permite ao cidadão registrar sua manifestação diretamente e de forma mais simplificada.

Portanto, em virtude dos assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público estadual, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores. É também importante ter consciência de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Com o aumento da demanda também se percebe a maior exigência por parte dos usuários. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos pedidos de acesso a informação registrados no sistema ultimamente.

Assim, o presente relatório visa fornecer maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual e, ao mesmo tempo atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.