

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Anual de 2025



Relatório Semestral

Diretor Presidente

Rivael Aguiar Pereira

Diretor Administrativo e Financeiro

Lara Garcia Borgues Ferreira

Diretora de Operações

Vinicius de Cecílio Luz

Ouvidoria

Mônica Rosimira Pires de Lima – Titular

Missão

De acordo com as exigências da Lei de Acesso à Informação (no 12.527/11), promulgada em 18 de novembro de 2011, a Ouvidoria desempenha o papel de mediadora entre a sociedade e a entidade. Portanto, procura-se proteger o direito de oferecer serviços de alta qualidade, o acesso à informação e a transparência.

A Ouvidoria da Agência de Fomento de Goiás foi estabelecida em 2007, atuando como a ligação entre a instituição e o cliente. Sua função é contribuir diretamente para o aprimoramento do processo de relacionamento institucional e alinhar-se aos seus objetivos estratégicos.

Finalidade e Estrutura

Entre as atribuições da Ouvidoria, é viável mencionar duas que são consideradas fundamentais. A primeira ação consiste em documentar e examinar as queixas, sugestões, denúncias e reconhecimentos provenientes da sociedade. A segunda consiste na elaboração de relatórios estratégicos que comuniquem as percepções e as questões indicadas pelos cidadãos. Essas informações apoiam a administração da Instituição em função da realização de sua função.

Ouvidoria:

- Mônica Rosimira 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 dedica-se a aperfeiçoar a atuação do Estado, com o objetivo de torná-la mais transparente e eficaz na prestação de serviços de qualidade ao cidadão.

Em consonância com esse propósito, a atuação da Ouvidoria visa aprimorar a interação entre a instituição e o cidadão, assegurando que suas demandas legítimas sejam sempre abordadas com imparcialidade, 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 4º do Decreto do Estado de Goiás nº 10.466/2024 apresentamos neste relatório o resultado das ações realizadas pela Ouvidoria Setorial da Agência de Fomento de Goiás (GoiásFomento), referente ao segundo ao ano 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 51 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 ;

Whatsapp: 98324-0021

Unidades do Vapt Vupt;

Ouvidoria Setorial Goiásfomento

Telefones: (62) 3216-4900 ou 0800 6490 1000

E-mail: ouvidoria@goiasfomento.

Carta e Presencial, no endereço:

Avenida Goiás, 91 – Setor Central CEP 74005-010

A Ouvidoria busca melhorar e modernizar o atendimento, visando eficiência, eficácia e qualidade em suas atividades, sempre prestando atenção adequada aos usuários dos serviços públicos. A Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual é um canal importante e legítimo de diálogo entre a sociedade e a administração pública.

A divulgação de informações contidas neste relatório de gestão visa atender à necessidade de transparência pública, ampliando a clareza acerca dos resultados alcançados na oferta de serviços públicos à sociedade.

Além disso, o documento proporciona aos gestores públicos dados que auxiliam na tomada de decisões sobre possíveis ajustes, correções ou até a implementação de ações inovadoras, sempre com o objetivo aprimorar e assegurar a qualidade serviços públicos.

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.

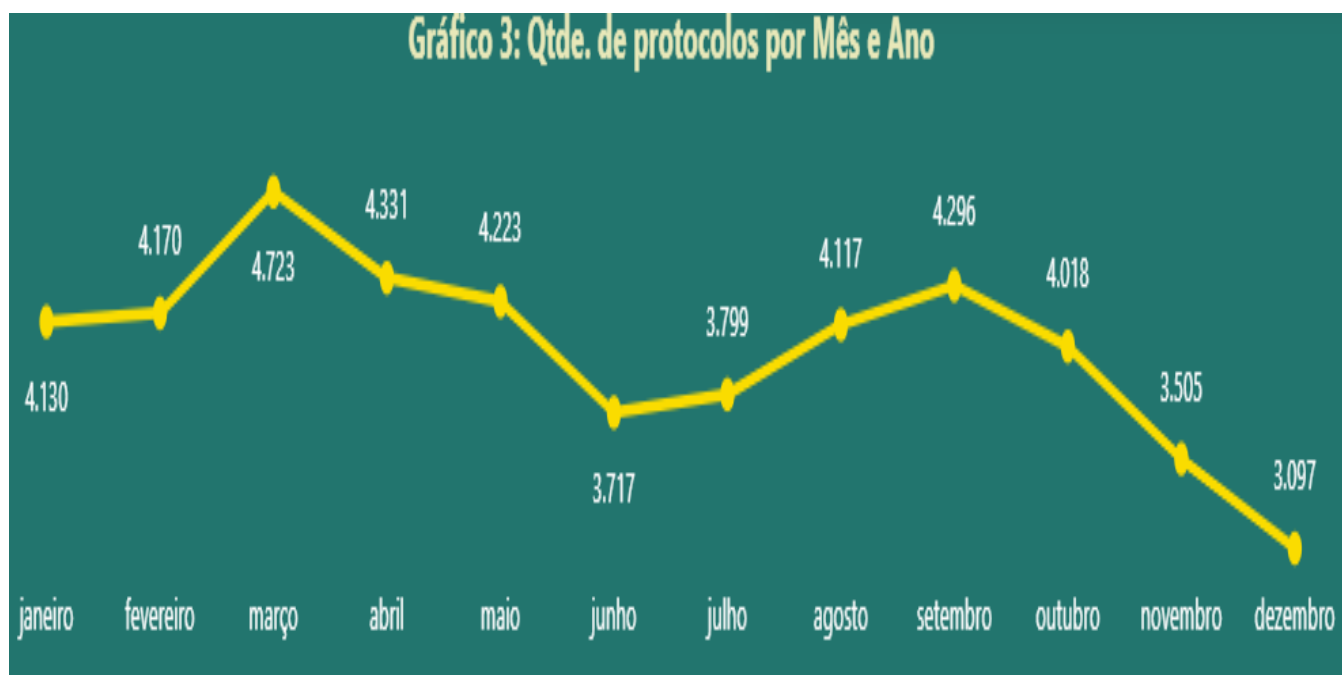
Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.): Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto. Tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e seus dispositivos são aplicáveis aos três poderes: União, Estado, Distrito Federal e Municípios.

Ouvidoria e Atribuição:

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 considera os atendimentos pontuais, os registros pontuais e as manifestações registradas no sistema, que geram um número de protocolo. Em 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 48.126 manifestações,

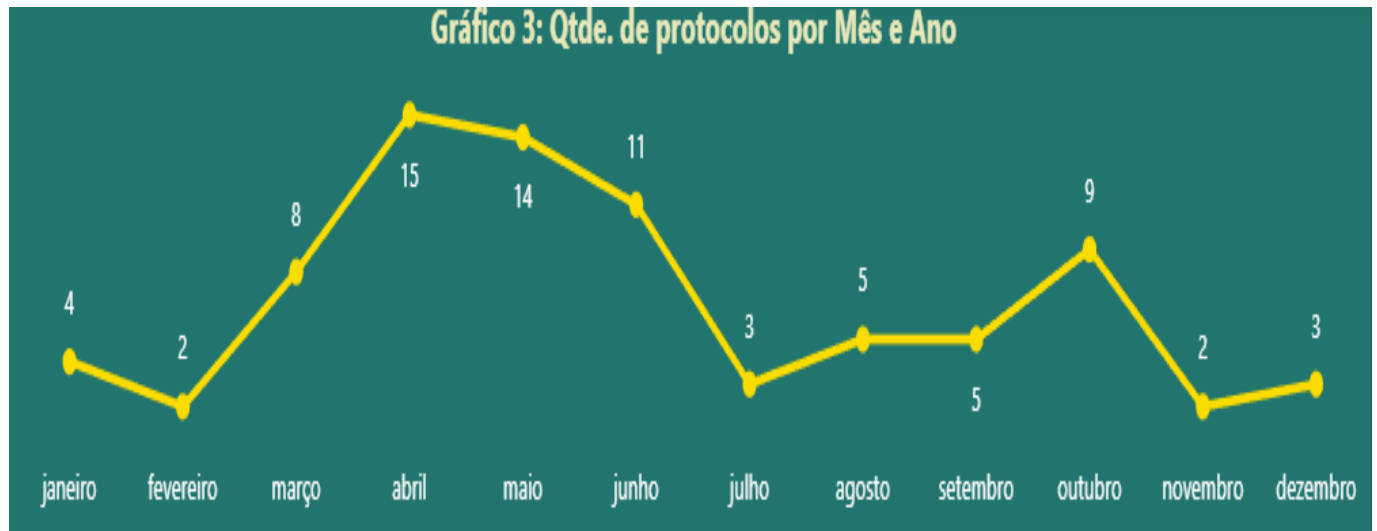
Manifestações mensais de todos os órgãos do Estado do ano de 2025:



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

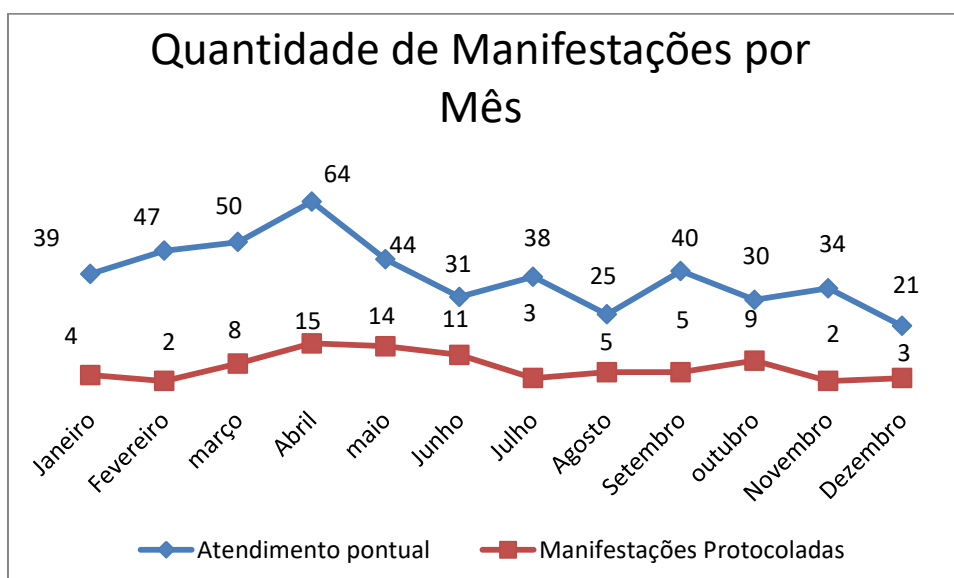
No ano de 2025, a ouvidoria da GoiásFomento protocolou 81 (oitenta e uma) manifestações. Esse aumento decorre, principalmente, pela mudança na instituição financeira responsável pela operacionalização dos pagamentos dos benefícios sociais vinculados aos programas do Goiás Social e pedido de informação sobre o concurso que foi realizado pela GoiásFomento.

Manifestação mensais Registrados na GoiásFomento em 2025:



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

No telefone 0800 da ouvidoria, ocorreram 188 atendimentos pontuais, sem a necessidade de formalizar uma reclamação. Esses atendimentos, também, se concentraram principalmente em solicitar informações sobre linhas de crédito, informações sobre o atendimento aos beneficiários dos benefícios do Goiás social para esclarecer dúvidas sobre assuntos relacionados aos cartões sociais e também sobre o concurso que a GoiásFomento realizou no final de 2025.



Na mesorregião Centro Goiano foram protocoladas 34 manifestações, que representam 42% das manifestações, principalmente nas cidades de Goiânia e Aparecida de Goiânia, como pode ser visualizado no gráfico.



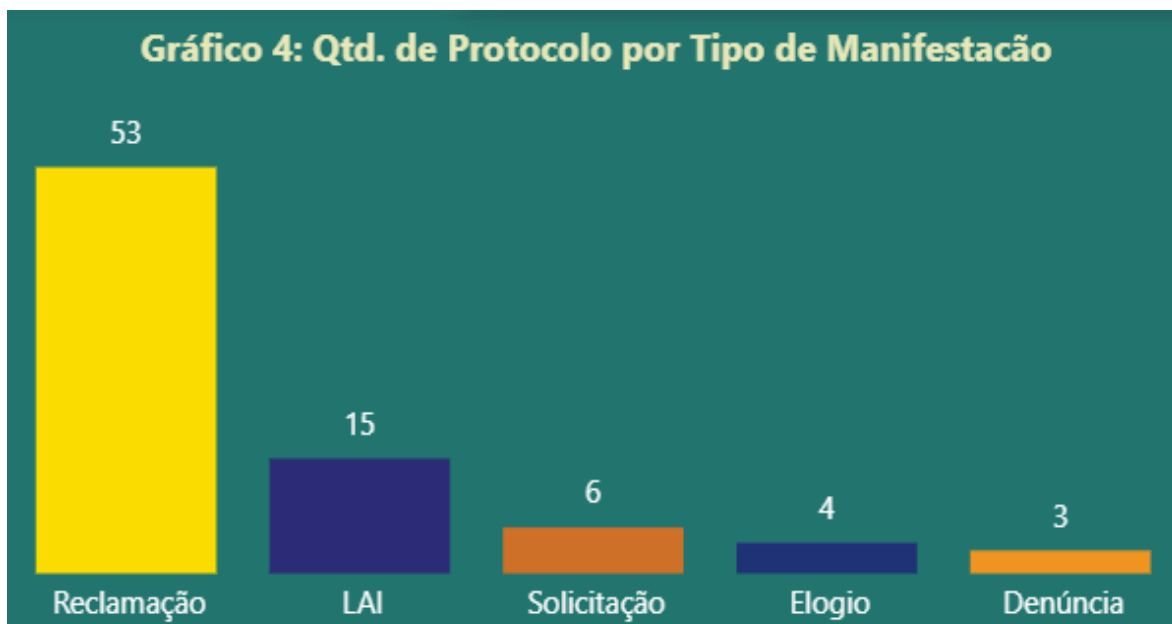
Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Com a identificação da Gerência responsável pela resposta final. É possível verificar o serviço prestado que mais influenciam a percepção da qualidade pelos usuários, e possíveis problemas, permitindo o desenvolvimento de propostas de ajustes e melhorias.

GERÊNCIAS DEMANDADAS	
GEPROS	39
GEPEs	09
GENEG	09
GEAT	06
GECEX	03
GERAT	02
ASSEp	02
GERAC	02
OUVIDORIA	02
GEREC	02
PRESIDENCIA	02
GERIC	01
ASTEC	01
GEPRON	01
TOTAL	81

No ano de 2025, ocorreram 81 manifestações. Em relação à natureza das manifestações, notamos: 53 Reclamações, 15 LAIs, 06 Solicitações; 04 Elogios e 03 Denúncias.

Gráfico: Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – no ano de 2025



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

Prazo de Resposta

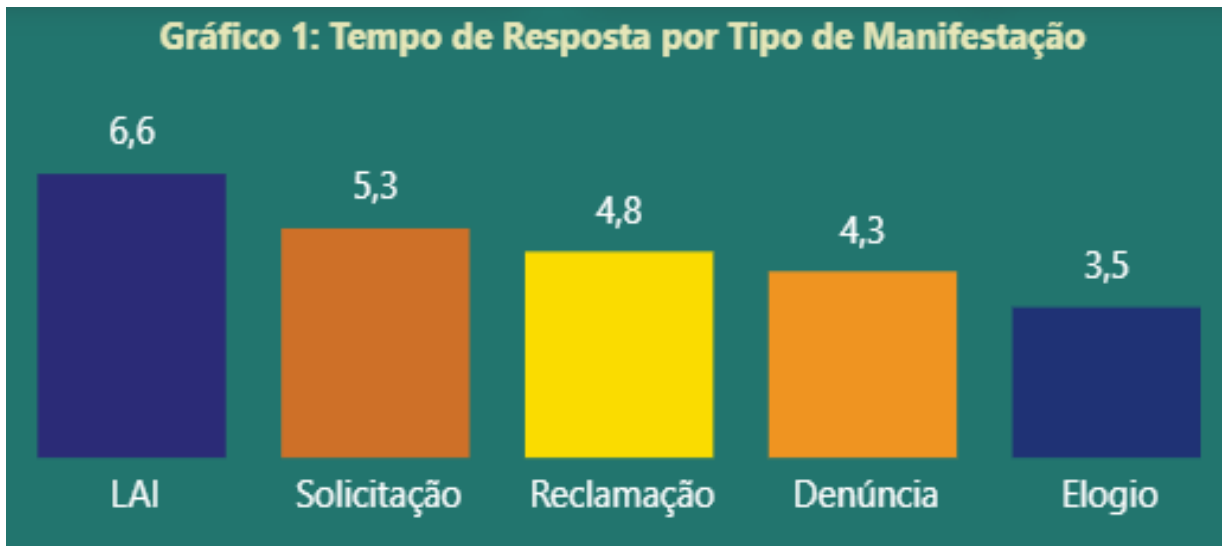
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

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. Respostas rápidas asseguram que a população possa dialogar com os órgãos públicos de uma maneira eficaz e resolutive.

Um tempo de resposta demorado pode sinalizar problemas de gestão das áreas e insatisfação da população.

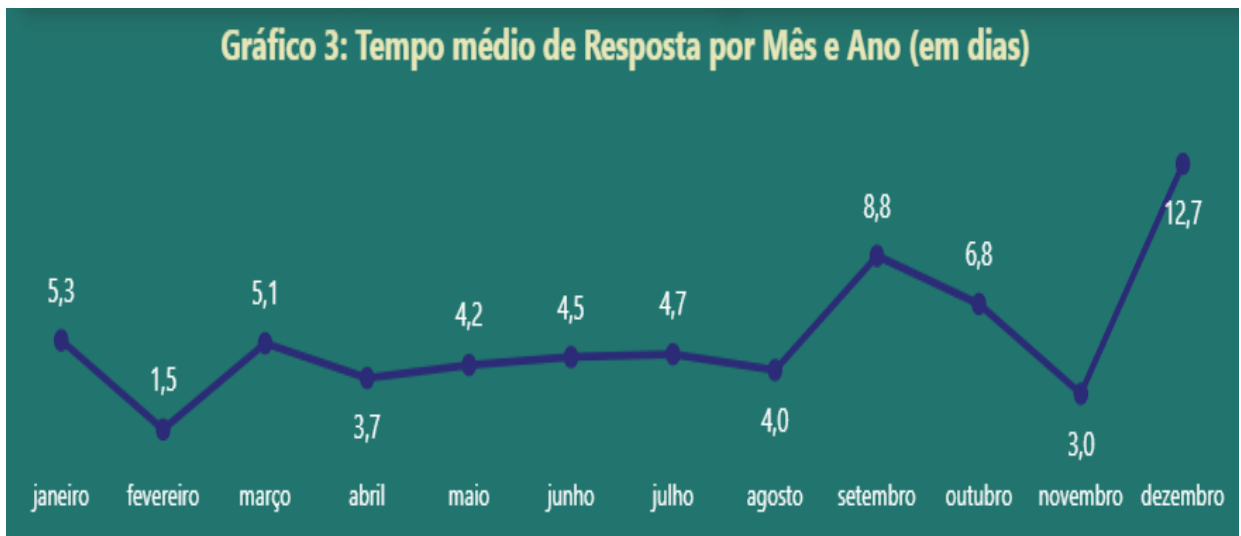
No ano de 2025, a Ouvidoria da GoiásFomento registrou um tempo médio de resposta de 5,1 dias, um período inferior à média estatística dos órgãos do Poder Executivo Estadual, que foi de 6,6 dias. Fomos capazes de responder a totalidade das manifestações em um intervalo inferior a 06 dias.

Gráfico: Tempo de resposta por tipo de manifestação – em 2025



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

Gráfico: Tempo de resposta das manifestações por mês – em 2025



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

Pontos recorrentes das manifestações, Assuntos e Subassunto;

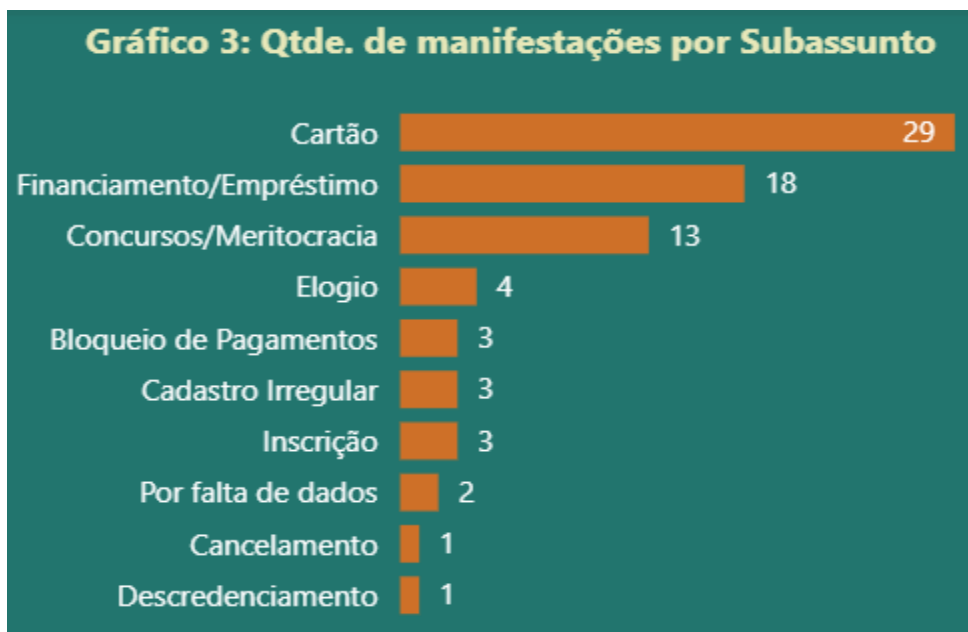
Os assuntos mais recorrentes no ano de 2025 foram: Assuntos referentes aos cartões sociais (40); Economia (19) e referentes ao servidor público, principalmente informações sobre o concurso que a GoiásFomento realizou no final do ano de 2025.

Gráfico: Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes



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

Os subassuntos mais recorrentes foram: informações sobre cartões sociais (29); Financiamento/Empréstimo (18); Informações sobre o concurso/meritocracia (13)

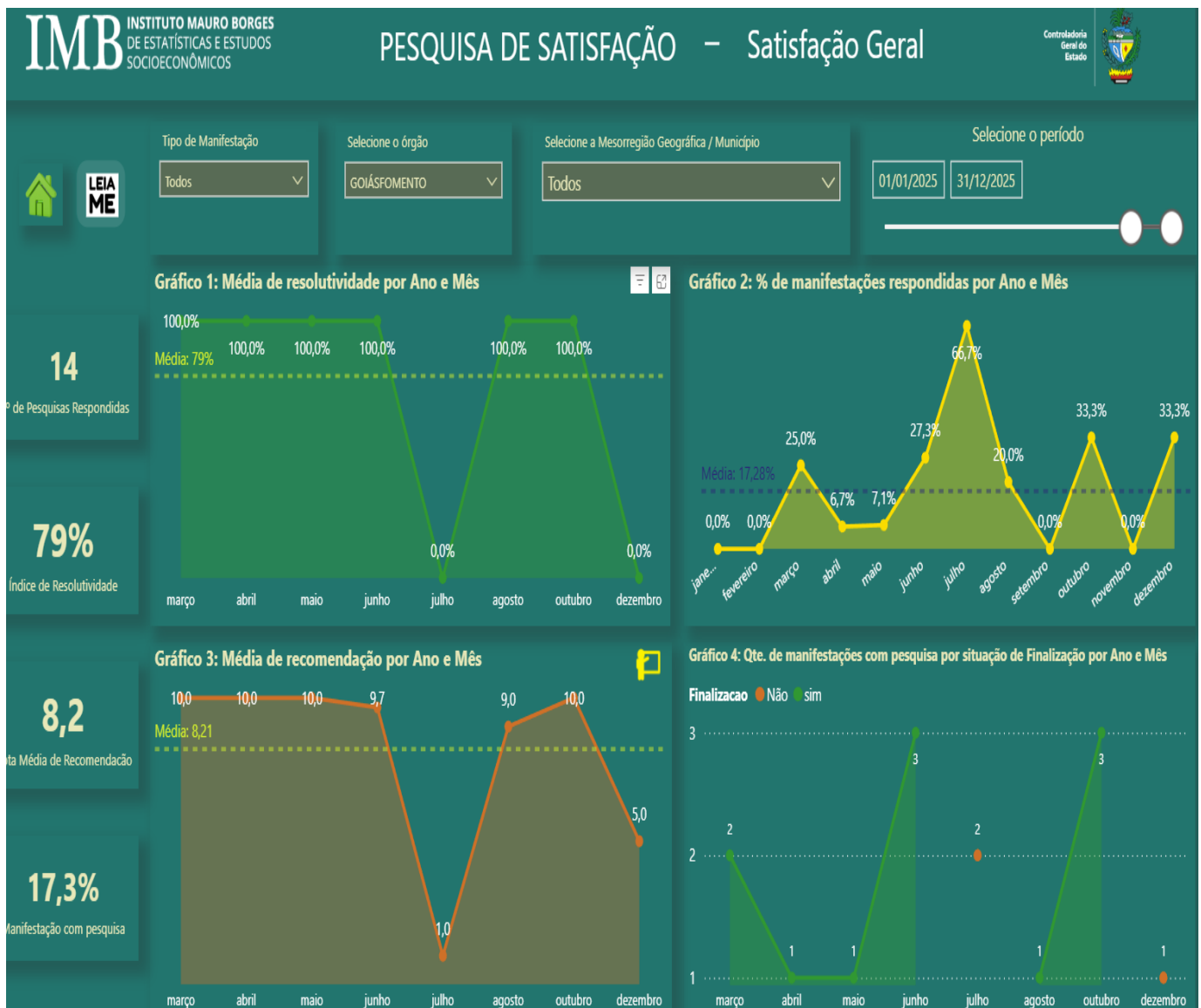


Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

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

Em 2025, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria da GoiásFomento foi de 79% e nota de recomendação 8,2. Ressaltamos que tivemos apenas 14 pesquisas respondidas, como verificamos no gráfico.



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

Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria descreve os resultados obtidos pela Ouvidoria Setorial da GoiásFomento no ano de 2025, com base em informações coletadas no site do Instituto Mauro Borges - IMB no endereço: <https://app.powerbi.com/view>, que está hospedado no site da Ouvidoria-Geral do Estado, , <https://www.controladoria.go.gov.br/>

No ano de 2025, ocorreram 81 manifestações. Em relação à natureza das manifestações, notamos: 53 Reclamações, 15 LAIs, 06 Solicitações; 04 Elogios e 03 Denúncias.

No canal de atendimento do telefone 0800 da ouvidoria, ocorreram 188 atendimentos pontuais, sem a necessidade de formalizar uma reclamação. Esses atendimentos se concentraram principalmente em solicitar informações sobre linhas de crédito, bem como informações sobre o atendimento aos beneficiários dos benefícios do Goiás social para esclarecer dúvidas sobre saldo e assuntos relacionados aos cartões sociais.

De acordo com a Ouvidoria Geral, torna-se imprescindível aperfeiçoar os canais de comunicação com a comunidade. O emprego de aplicativos de redes sociais pelas ouvidorias, com a finalidade de se comunicar com os usuários de serviços públicos, já constitui uma realidade. No mês de dezembro de 2021, iniciou-se o registro de manifestações por meio do Portal Expresso, uma nova plataforma que disponibiliza diversos serviços públicos, permitindo ao cidadão registrar sua manifestação de forma direta e mais simplificada.

É fundamental ter a compreensão de que a qualidade almejada na prestação de um serviço é, na realidade, estabelecida pelo usuário. O incremento da demanda também indica uma maior exigência por parte dos usuários. Isso é demonstrado pela intrincada natureza dos requisitos de acesso à informação que foram registrados no sistema recentemente.

Considerando que os assuntos abordados nas manifestações estão intrinsecamente relacionados aos serviços oferecidos pelo governo estadual, este relatório constitui um recurso significativo para a deliberação acerca das políticas públicas. As expressões dos cidadãos que utilizam os serviços públicos constituem um indicativo significativo para os gestores públicos.

Este documento visa proporcionar apoio suplementar para a avaliação e acompanhamento das informações pertinentes à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, além de atender às regulamentações atuais referentes à confecção de Relatórios Anuais de Gestão. Dessa forma, a finalidade deste documento consiste em oferecer um suporte adicional para a avaliação e o acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, além de assegurar a conformidade com as normas vigentes referentes à elaboração de Relatórios de Gestão. As respostas dos usuários dos serviços públicos constituem um indicador para os gestores. É fundamental entender que o padrão de qualidade desejado na prestação de um serviço é estabelecido pelo próprio indivíduo.

Atenciosamente,



OUVIDORA