



GoiásFomento

Valorizamos o seu negócio

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

1º quadrimestre de 2026



Avenida Goiás, 91 – Setor Central –
CEP 74005-010 – Goiânia – GO



goiasfomento.com



(62) 3216-4900
0800 649 1000



GoiásFomento

Valorizamos o seu negócio

Ficha Técnica

Rivael Aguiar Pereira
PRESIDENTE

Lara Garcia Borges Ferreira
DIRETORA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Vinícius de Cecílio Luz
DIRETOR DE OPERAÇÕES

Mônica Rosimira Pires de Lima
OUVIDORIA

Missão

Segundo requisitos da Lei do Acesso à 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.

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.

Ouvidoria:

- Mônica R. Pires de Lima - Ouvidora titular
- Gabriel Lopes Silva - Assessor

"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 empenha-se em aprimorar a ação do Estado, buscando 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.

"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 Duvidoria Pública, Sa 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 do desenvolvimento econômico 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 Primeiro (1º) quadrimestre de 2026.

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;

E-mail: ouvidoria@goias.gov.br;

Ouvidoria Setorial GoiásFomento

(62) 3216-4900 ou 0800 649 1000

Unidades do Vapt Vupt;

E-mail: ouvidoria@goias.gov.br / ouvidoria@goiasfomento.com

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.

Este relatório de gestão tem como objetivo promover a transparência, mostrando os resultados alcançados na prestação de serviços públicos à população. Além disso, o documento fornece aos gestores públicos informações que ajudam na tomada de decisões, seja para fazer mudanças, corrigir problemas ou criar ações, sempre com o foco em oferecer serviços públicos de qualidade.

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 na 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 da União, Estado, Distrito Federal e Municípios.

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 e a CGE entendem que os atendimentos são caracterizados pelos registros pontuais realizados e pelas manifestações registradas no sistema, que geram um número de protocolo. No primeiro quadrimestre de 2026, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) registrou 15.856 manifestações, como é possível ver no gráfico a seguir:



Quantidade de Manifestações por Mês



Fonte: Instituto Mauro Borges

Na mesma análise, o primeiro quadrimestre de 2026 gerou protocolos na GoiásFomento de 15 manifestações, como pode ser observado no quadro ao lado.

Nesses meses, os números de manifestações se mantiveram equilibrados, não apresentando dispersões relevantes à média quadrimestral.

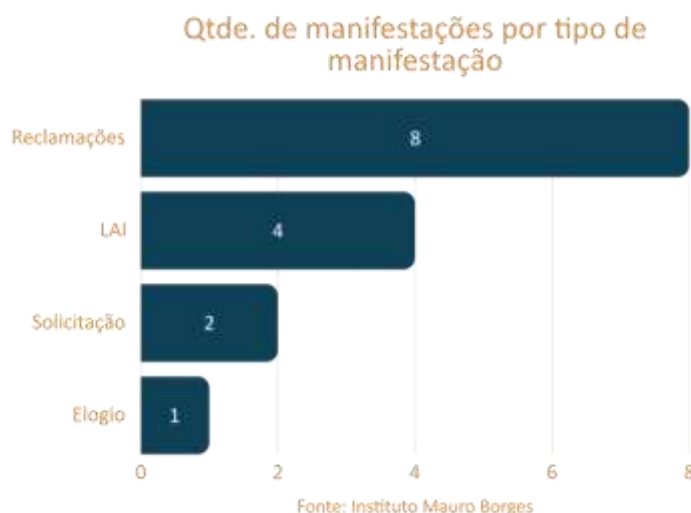
Na mesorregião Centro Goiano, foram protocoladas 100% das manifestações, todas na cidade de Goiânia, como pode ser visualizado no Mapa:



Manifestações protocoladas por tipo:

No primeiro quadrimestre de 2026, foram contabilizadas 15 manifestações. Esse período apresentou um decréscimo no total de manifestações em comparação ao mesmo intervalo de 2025 que registrou um total de 27, refletindo um decréscimo de 44%.

Quanto à categoria de manifestações, observa-se a predominância de 08 Reclamações, 04 pedidos de Lei de Acesso à Informação, 02 solicitações e 01 elogio. Veja no gráfico:



O departamento que apresentou uma demanda maior foi a Gerência Jurídica (GEJUD) e Contabilidade Geral, com 13% do total das manifestações em ambas. A demanda envolvendo mais de uma área apresentou 02 manifestações e também 13% do total.

ÁREA TÉCNICA DA MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES	%
GEJUD (Gerência Jurídica)	2	13%
CONTA (Contabilidade Geral)	2	13%
GERAL (MAIS DE UMA ÁREA)	2	13%
GETIN (Gerência de Tecnologia da Informação)	1	6%
GECRED (Gerência de Contratos e Títulos de Crédito)	1	6%
GENEG (Gerência de Controle de Negócios)	1	6%
GEPROS (Gerência de Programas e Políticas Sociais)	1	6%
GEPES (Gerência de Gestão de Pessoas)	1	6%
GEPAT (Gerência de Serviços Administrativos e Patrimônio)	1	6%
GERAT (Gerência de Recuperação de Ativos)	1	6%
GECEX (Gerência de Cobrança Extrajudicial)	1	6%
Presidência	1	6%
TOTAL	15	100%



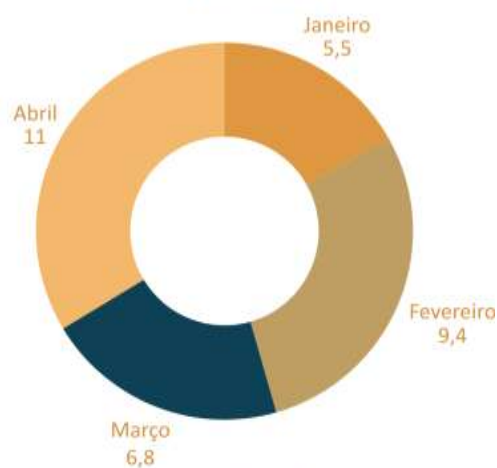
Tempo médio de resposta

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

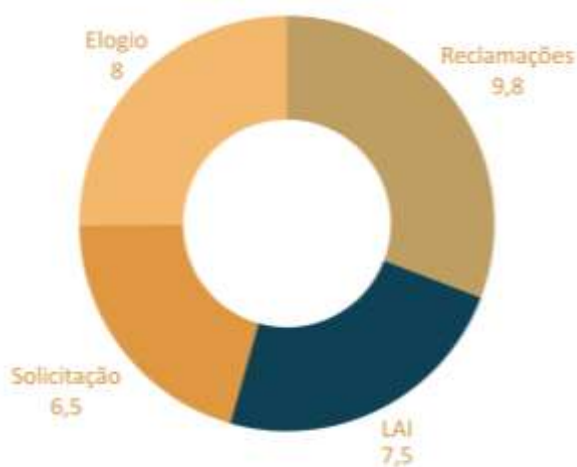
No primeiro quadrimestre de 2026, a Ouvidoria da GoiásFomento apresentou um tempo médio de resposta de 8,6 dias. Podemos observar nos gráficos a média de tempo de resposta segmentada por mês e por tipo de manifestação.

Tempo médio de Resposta por Mês e Ano (em dias)



Fonte: Instituto Mauro Borges

Tempo de Resposta por Tipo de Manifestação



Fonte: Instituto Mauro Borges

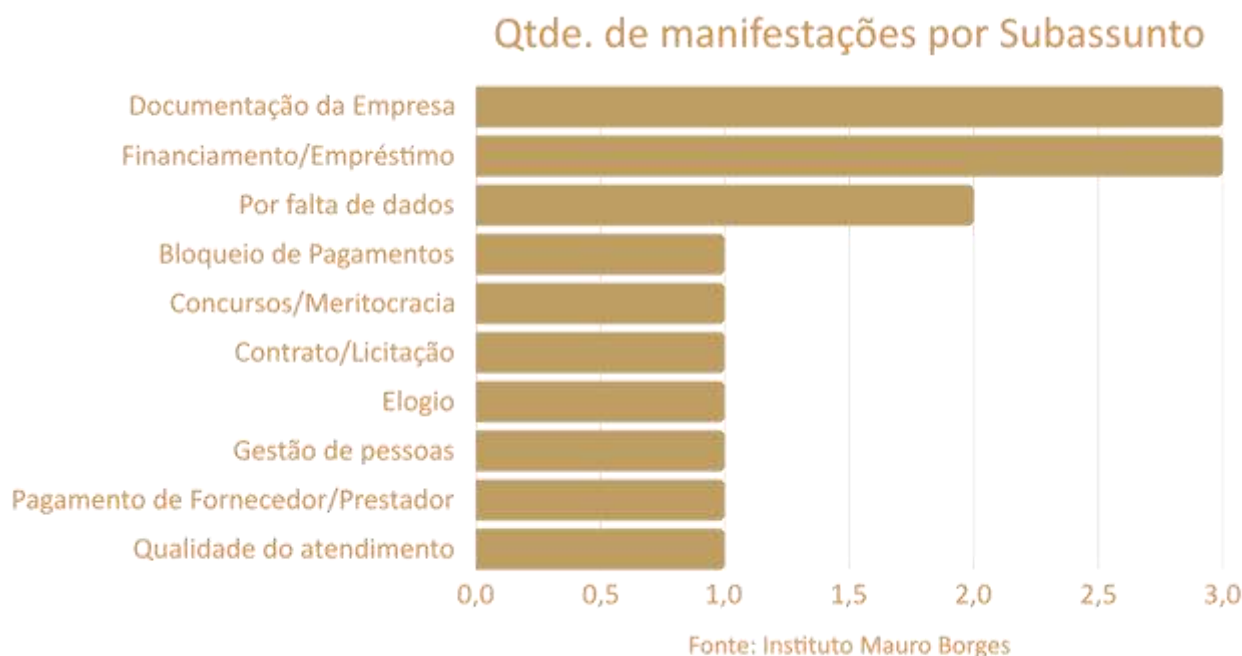
Pontos recorrentes das manifestações por Assuntos

Os assuntos mais recorrentes no primeiro quadrimestre de 2026 foram: Economia (6); Assuntos de servidor público (2). Esses dados estão representados pelo gráfico ao lado:



Pontos recorrentes das manifestações por Subassuntos

Em seguida, os subassuntos mais recorrentes foram: Documentação da Empresa (3); Financiamento/Empréstimo (3); Veja no gráfico abaixo:



Resolutividade e nota de recomendação

O Índice de Resolutividade tem como objetivo verificar se a solicitação foi atendida ou não. Após a conclusão da manifestação, o usuário é indagado sobre seu atendimento. O Índice de Resolutividade é calculado a partir da resposta fornecida para o Índice de Resolutividade (% Resolutividade = $[(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$).

No primeiro quadrimestre, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria da GoiásFomento foi de 100% e nota de recomendação 10. Ressaltamos que tivemos apenas uma (01) pesquisa respondida, como se verifica no gráfico:



Manifestações por Canal de Atendimento

No primeiro quadrimestre de 2026, o sistema da CGE registrou um total de 15 manifestações. Nesse período, destaca-se o número de atendimentos feitos pelo 0800, que foram 91 atendimentos pontuais. Geralmente, esse serviço de acolhimento pelo 0800 é resolvido diretamente entre a ouvidoria e a gerência responsável, sem a necessidade de abrir uma manifestação formal no sistema da CGE.

Vale mencionar que a gerência que mais demandou atendimentos pelo 0800 foi a Gerência Comercial (GECOMER), com 29 solicitações, o que representa cerca de 31,8% do total. Já a Gerência de Programas Sociais (GERPROS) registrou 25 atendimentos, equivalentes a 27,4%. Já a demanda observada por Outras Secretarias apresenta porcentagem inferior, sendo representada por 5,4% do total de atendimentos feitos pelo 0800 com uma quantidade inteira de 05 atendimentos.

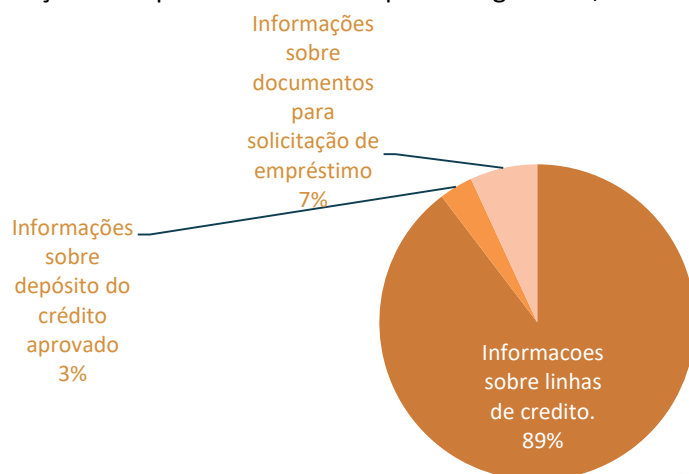
ÁREA TÉCNICA DA DEMANDA recebida pelo 0800:

ÁREA TÉCNICA	Nº DE ATENDIMENTOS	%
GECOMER	29	31%
GEPROS	25	27%
GECEX	6	6%
GENEG	5	5%
GERAT	4	4%
GEREC	2	2%
TOTAL	91	100%

Demanda 0800 relativa à Gerência Comercial (GECOMER)

Na Gerência comercial a maior demanda foi sobre pedido de informações sobre linhas de crédito representando 89% do total e informações sobre documentações e depósito de crédito aprovado geraram, somadas, 03 atendimentos com porcentagem de 11%.

GECOMER – 0800	Nº DE ATENDIMENTOS
Informações sobre linha de crédito	26
Informações sobre documentos para solicitação de empréstimo	2
Informações sobre depósito do crédito aprovado	1
TOTAL	29



Demandas do 0800 relativas à Gerência de Programas e Políticas Sociais (GEPROS)

GEPROS – 0800	Nº DE ATENDIMENTOS
Não recebeu o benefício social em algum dos meses	13
Cadastrar estabelecimento para vendas pelos Programas Sociais	3
Problemas ao utilizar o cartão “Mães de Goiás” em estabelecimento cadastrado	2
Informações sobre como cadastrar estabelecimento para vendas pelos Programas Sociais	2
Alteração de chave pix do Programa Social	1
Problemas ao utilizar o cartão “Goiás mais inclusivo” em estabelecimento cadastrado	1
Informações sobre diminuição no benefício recebido pelo programa “Goiás mais inclusivo”	1
Problemas ao utilizar o aplicativo da InttegraCard	1
Troca de senha de cartão do Programa Social	1
TOTAL	25

Destaca-se o atendimento aos beneficiários de programas sociais que estavam enfrentando dificuldades com o recebimento do benefício, principalmente do programa “Mães de Goiás” e “Para ter onde morar” com 52% do total, sendo esta a questão mais solicitada. Em seguida surge o pedido de informações ou de cadastramento do estabelecimento comercial em programas sociais como Mães de Goiás e Bolsa

uniforme juntas totalizando 05 atendimentos e 20% do total, e casos de não recebimento do benefício ou cartão sem saldo, que representaram juntas 05 atendimentos e 20% do total.

Atendimentos de outras secretarias são encaminhados para as respectivas secretarias estaduais e estão ligados aos programas sociais:

OUTRAS SECRETARIAS – 0800	Nº DE ATENDIMENTOS
Alteração de dados no programa “Para ter onde morar”	2
Recebimento indevido do programa “Para ter onde morar”	1
Informação sobre resultado da inclusão de beneficiária no programa “Mães de Goiás”	1
Informações sobre dia de pagamento do Programa Social	1
TOTAL	5



Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresenta os resultados alcançados pela Ouvidoria Setorial da GoiásFomento durante o primeiro quadrimestre de 2026.

Os dados utilizados foram extraídos do site do Instituto Mauro Borges - IMB, disponível em <https://app.powerbi.com/view>, hospedado também na página da Ouvidoria-Geral do Estado: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;

Nesse período, foram registradas 15 manifestações, das quais 08 foram reclamações, 02 solicitações, 04 requerimentos via LAI (Lei de Acesso à Informação) e 01 elogio. É fundamental que cada manifestação seja registrada adequadamente conforme o tipo estabelecido pela legislação. Se a ouvidoria detectar alguma falha ou divergência, ela tem a possibilidade de corrigir os dados no sistema. A maioria das manifestações ocorreu por meio do Portal Expresso, disponível em <https://www.go.gov.br/>.

No primeiro quadrimestre de 2026, o tempo médio para resposta foi de 8,6 dias. Na avaliação de satisfação aplicada aos manifestantes, a taxa de resolatividade atingiu 100% e a nota média de recomendação foi 10. Comparando com o ano de 2025, o prazo médio de resposta era de 4,1 dias.

Importa destacar que as demandas recebidas pelo 0800 foram direcionadas principalmente à Gerência Comercial (GECOMER), com 29 solicitações, correspondendo a aproximadamente 31,8% do total. A Gerência de Programas Sociais (GERPROS) atendeu 25 casos, o que equivale a 27,4%, enquanto os atendimentos relacionados e encaminhados a outras secretarias, todos vinculados aos programas sociais, representaram 5% do total de atendimentos realizados pelo 0800.

De acordo com a Ouvidoria Geral, os canais de comunicação com a sociedade devem ser aprimorados. A utilização de aplicativos de redes sociais pelas ouvidorias para se comunicar com os usuários de serviços públicos já é uma realidade. Em 2022, iniciou-se o registro das manifestações pelo Portal Expresso, uma nova plataforma com diversos serviços da administração pública que permite ao cidadão registrar sua manifestação de forma direta e mais simplificada.

É fundamental compreender que a qualidade desejada ao produzir um serviço é, de fato, determinada pelas expectativas do usuário. O aumento da procura também demonstra uma maior exigência dos usuários. Isso é demonstrado pela complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema nos últimos tempos.

Como os temas abordados nas manifestações estão diretamente relacionados aos serviços oferecidos pelo governo estadual, este relatório é uma ferramenta importante para orientar as decisões sobre políticas públicas. Os comentários e queixas dos usuários de serviços públicos são importantes para os gestores públicos.

O propósito deste documento é auxiliar na análise e monitoramento das informações da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual e são essenciais para a análise e monitoramento relacionadas à Controladoria-Geral do Estado, além de cumprir as exigências atuais referentes à elaboração de Relatórios de Gestão a cada quatro meses. Portanto, procura fornecer um apoio extra para compreender mais profundamente esses dados e auxiliar em uma administração mais eficaz.

