

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

## 4º Quadrimestre de 2025



## Relatório Semestral

**Diretor Presidente**

Rivael Aguiar Pereira

**Diretor Administrativo e Financeiro**

Lara Garcia Borges Ferreira

**Diretora de Operações**

Vinícius de Cecílio Luz

**Ouvidoria**

Mônica Rosimira Pires de Lima – Titular

### 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
- 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 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.



"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 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) semestre 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 53 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](mailto:ouvidoria@goias.gov.br) ;

Ouvidoria Setorial GoiásFomento

(62) 3216-4900 ou 0800 6490 1000

WhatsApp: 98324-0021

Unidades do Vapt Vupt;

E-mail: [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br) ; [/ouvidoria@goiasfomento](mailto:/ouvidoria@goiasfomento).

Carta;

Presencial.

A Ouvidoria busca acelerar e modernizar o atendimento, visando eficiência, eficácia e gestão da qualidade de suas atividades, sempre com atenção adequada aos usuários dos serviços públicos. Dessa forma, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual representa um canal estratégico e legítimo de diálogo entre a sociedade e a administração pública.

A divulgação de informações por meio deste relatório de gestão tem como objetivo atender à demanda por transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados obtidos a partir da prestação de serviços públicos à população. Além disso, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões relacionadas a possíveis ajustes, correções ou até a implementação de novas ações, sempre com o propósito de garantir 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 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.

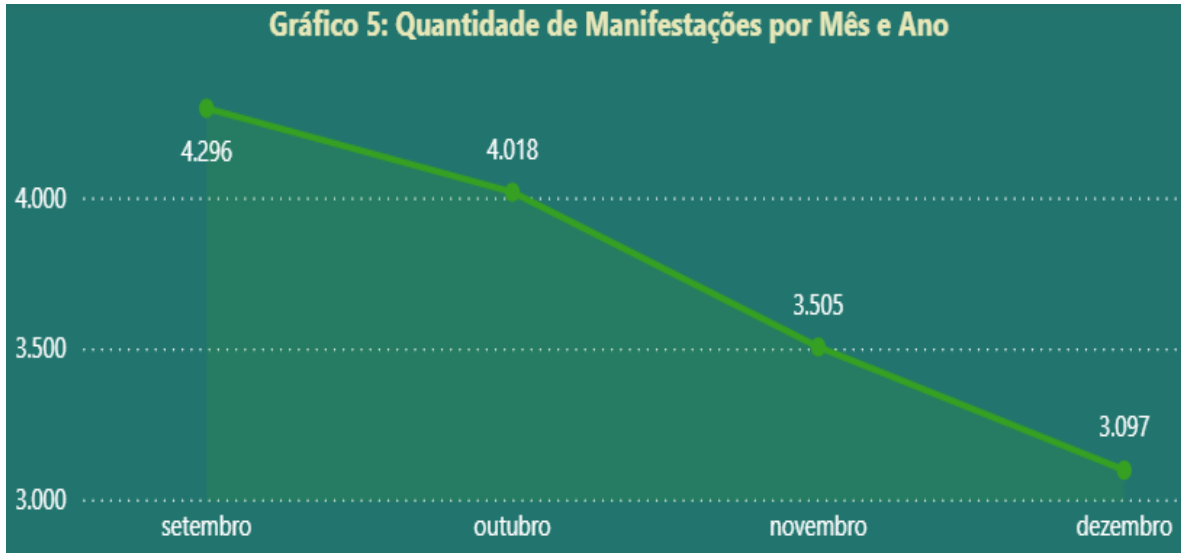
**Comunicação:** fato relatado por pessoa não identificada.

**Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação dirigida aos órgãos e ou entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de um determinado assunto. Tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, sendo seus dispositivos aplicáveis aos três Poderes da União, bem como aos Estados, ao Distrito Federal e aos 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 considera os atendimentos, os registros pontuais e as manifestações registradas no sistema, que geram um número de protocolo. No terceiro quadrimestre de 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 14.916 manifestações,

Como podemos visualizar no gráfico a seguir:



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

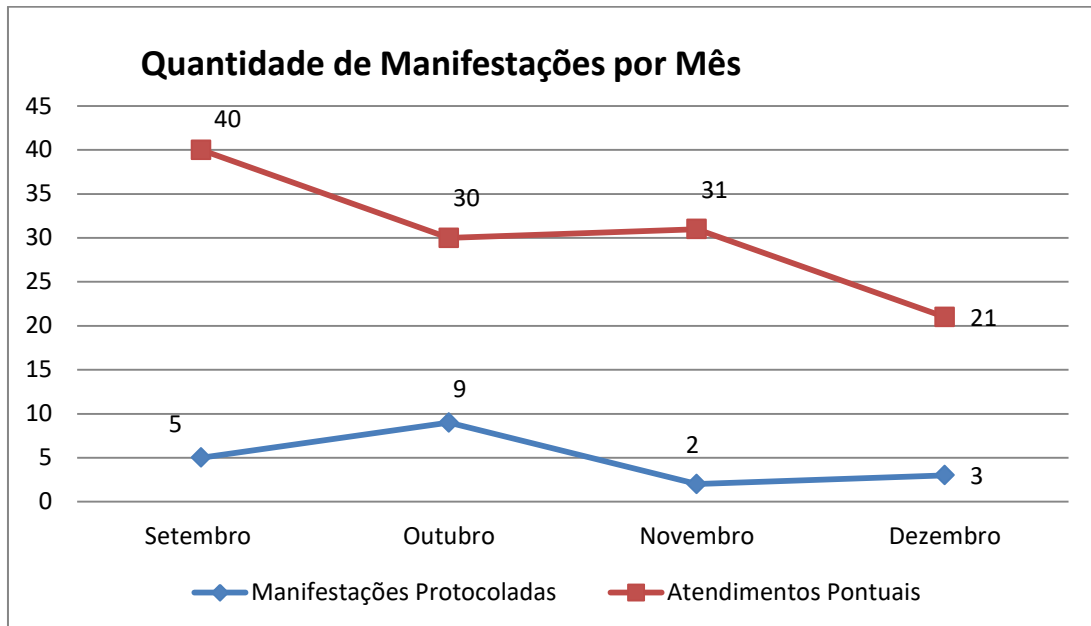
A Ouvidoria Geral e a CGE entendem que os atendimentos são caracterizados pelos registros pontuais realizados e pelas manifestações registradas no sistema, que geram um número de protocolo. No terceiro quadrimestre de 2025, a GoiásFomento registrou 19 manifestações protocoladas e 122 atendimentos pontuais esses atendimentos foram principalmente relacionados á informações sobre linhas de crédito e informações do concurso público que a GoiásFomento realizou.

Conforme pode ser observado nos Gráficos á seguir:



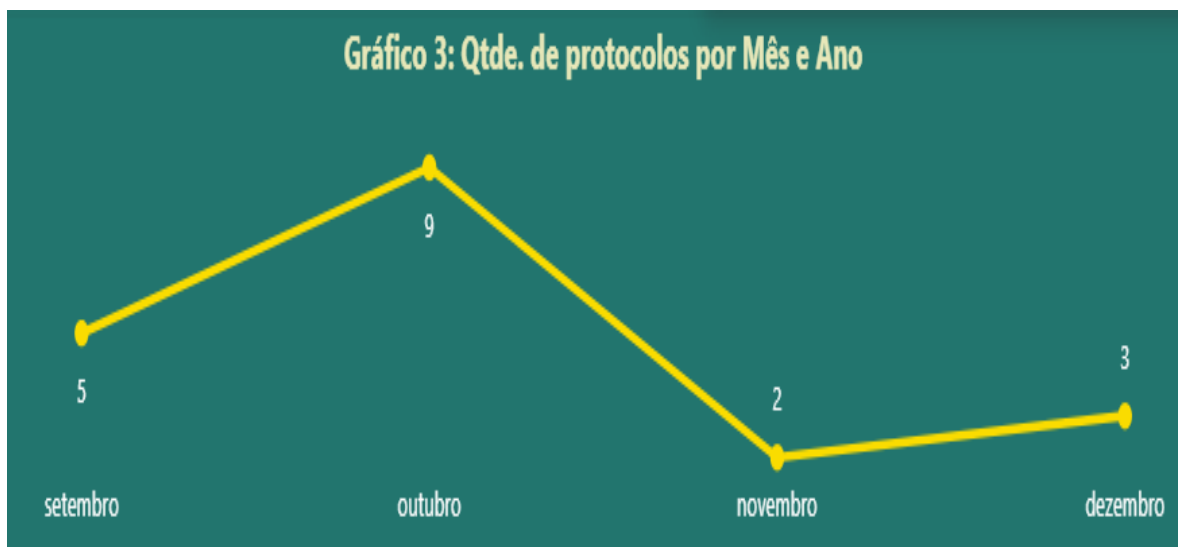
Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Comparativo da Quantidade de Manifestações por Mês: Atendimento Pontual e Manifestações Cadastradas.



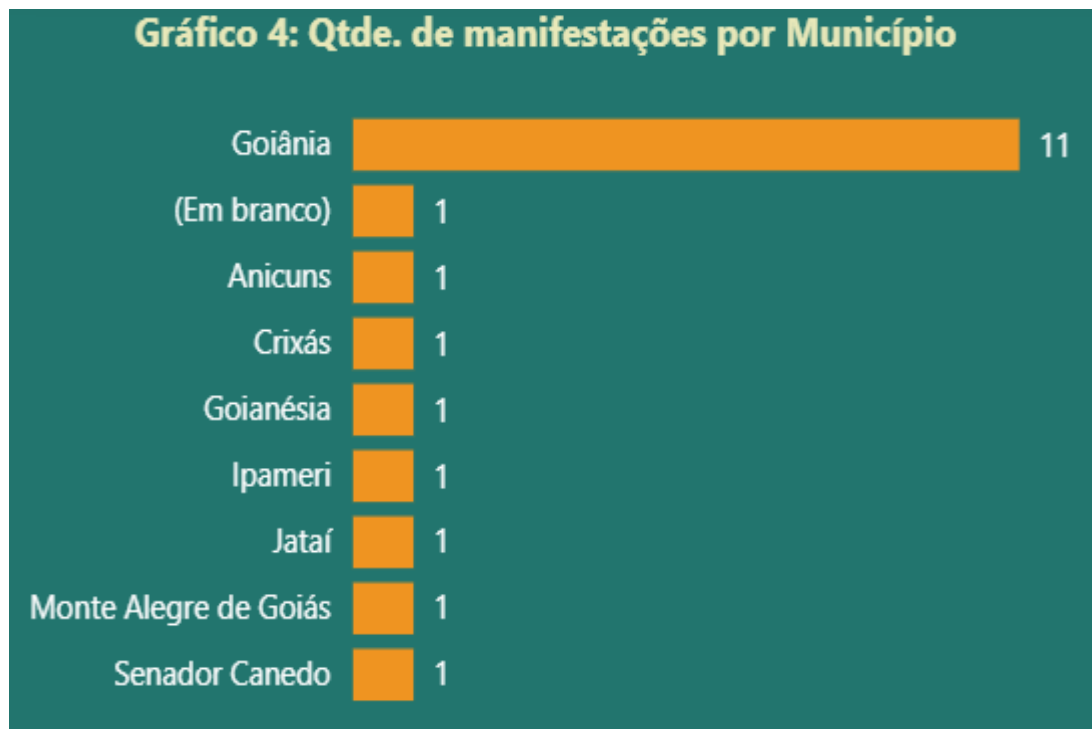
Existem 19 (dezenove) manifestações protocoladas no sistema de ouvidoria da GoiásFomento. Em setembro e outubro houve uma demanda superior à média, representando 74% das manifestações do quadrimestre. Com relação aos atendimentos pontuais do 0800 registramos 122 atendimentos.

Gráfico: Quantidade de manifestações no 3º quadrimestre de 2025 – GoiásFomento



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

Na região de Goiânia foram protocoladas 11 manifestações, que representa 58% das manifestações por municípios, como pode ser visualizado no Gráfico abaixo:

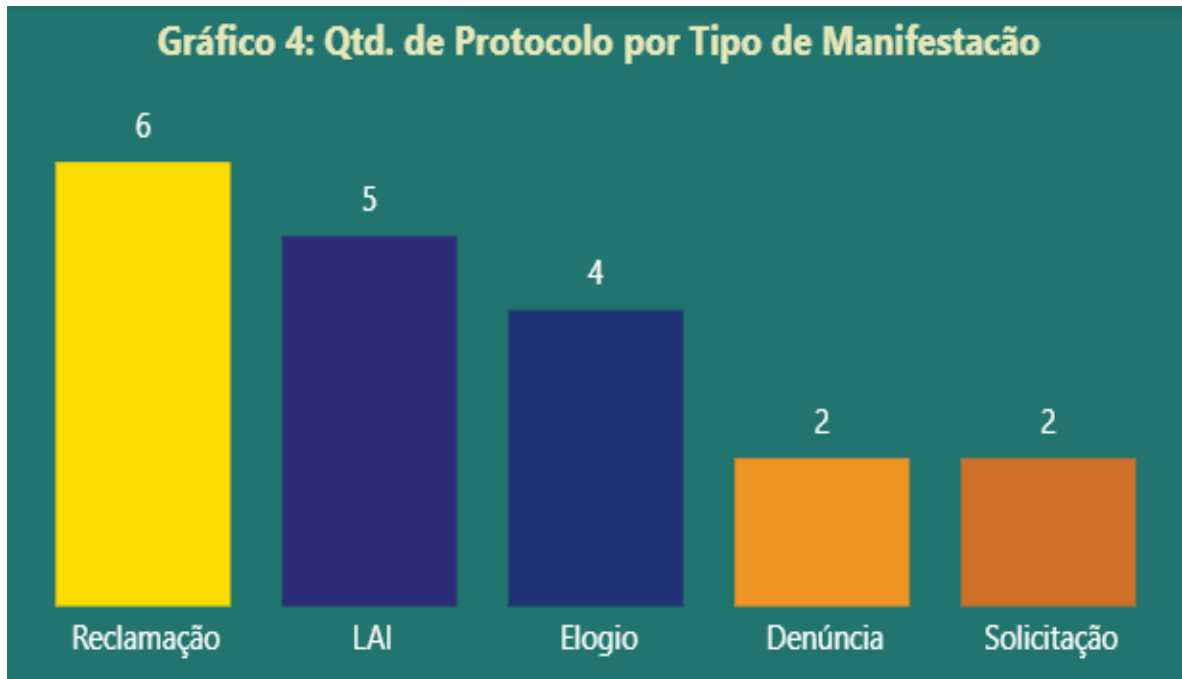


Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

### Manifestações protocoladas por tipo:

Vale destacar que, no terceiro quadrimestre de 2025, foram contabilizadas 19 manifestações. O crescimento no número de manifestações foi de 111% em relação ao mesmo período do ano anterior que registrou 09 manifestações. Esse aumento decorre da mudança na instituição financeira responsável pela operacionalização dos pagamentos dos benefícios sociais vinculados aos programas do Goiás Social. Quanto ao tipo de manifestação, observamos: 06 Reclamações; 04 Elogios; 05 LAI ; 02 Solicitações e 02 Denúncias.

Gráfico : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – no 3º quadrimestre de 2025



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

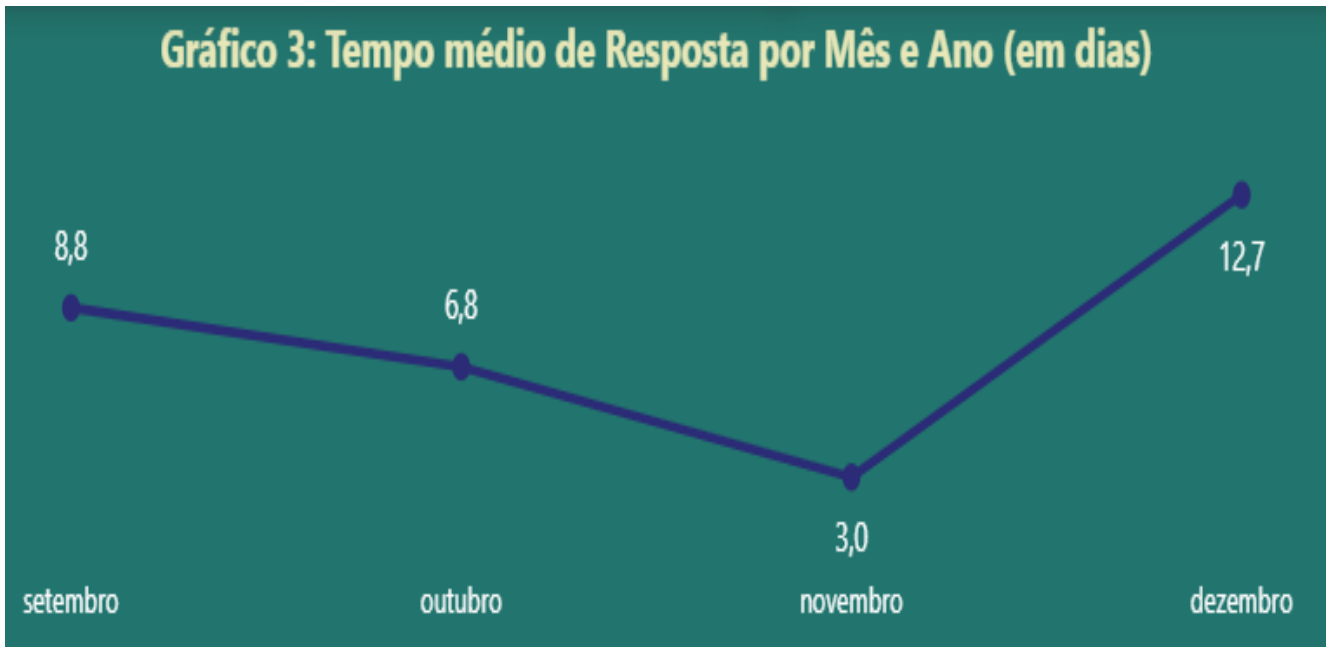
### **Prazo de Resposta**

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.

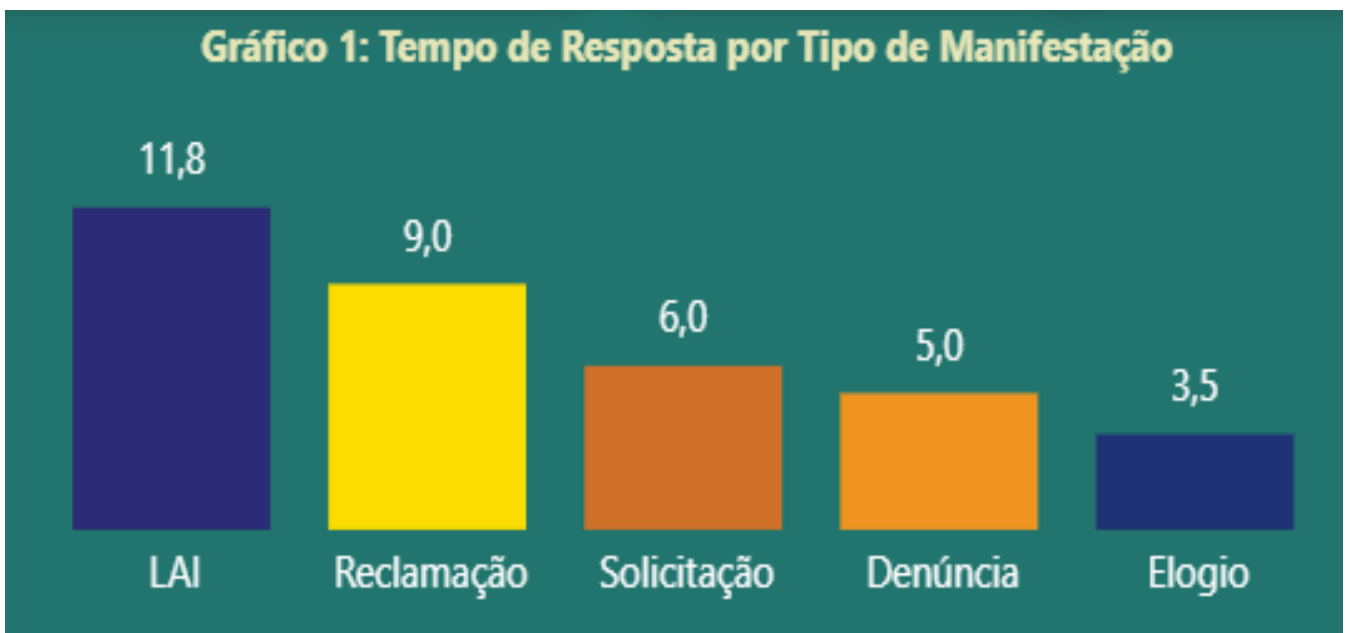
No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da GoiásFomento apresentou um tempo médio de resposta de 7,8 dias. O quadro, abaixo, apresenta a média de tempo médio de resposta por mês. Com relação a média estatísticas dos órgãos do Poder Executivo Estadual, o prazo de resposta foi de 6,4 dias.

Gráfico : Tempo médio de Resposta por mês (em dias) - no 3º quadrimestre de 2025



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

Gráfico: Tempo de resposta por tipo de manifestação – no 3º quadrimestre de 2025



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

### Pontos recorrentes das manifestações, Assuntos e Subassunto;

Os assuntos mais recorrentes no 3º quadrimestre de 2025, (Gráfico) foram: Economia (07); Assuntos de Servidor público (05); Conduta de Servidor Público (04).

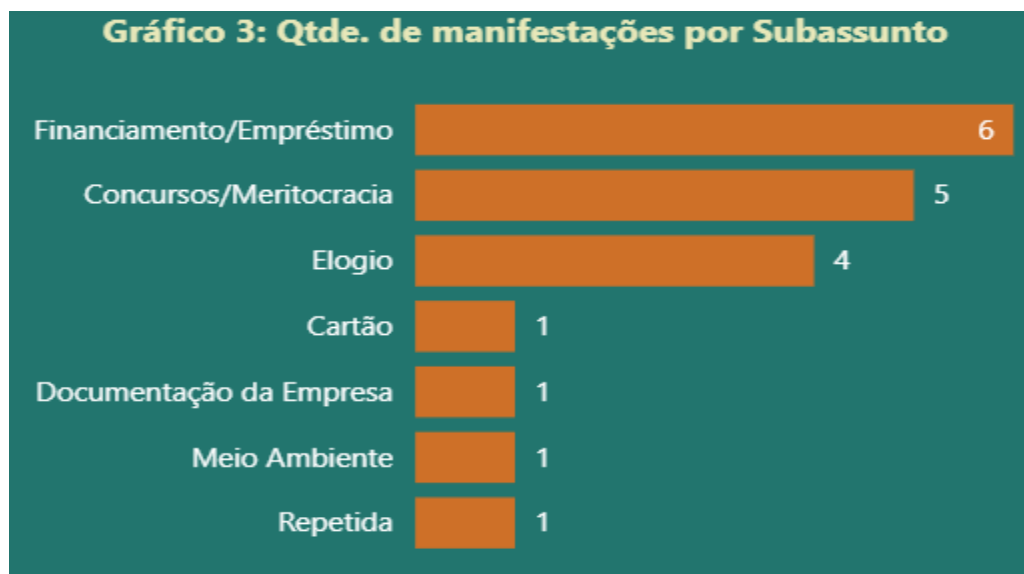
Gráfico : Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes



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

Os subassuntos mais recorrentes foram: Financiamento/Empréstimo (6) e informações do concurso público que a GoiásFomento realizou (04).

Gráfico: Quantidade de Manifestações por Subassunto:

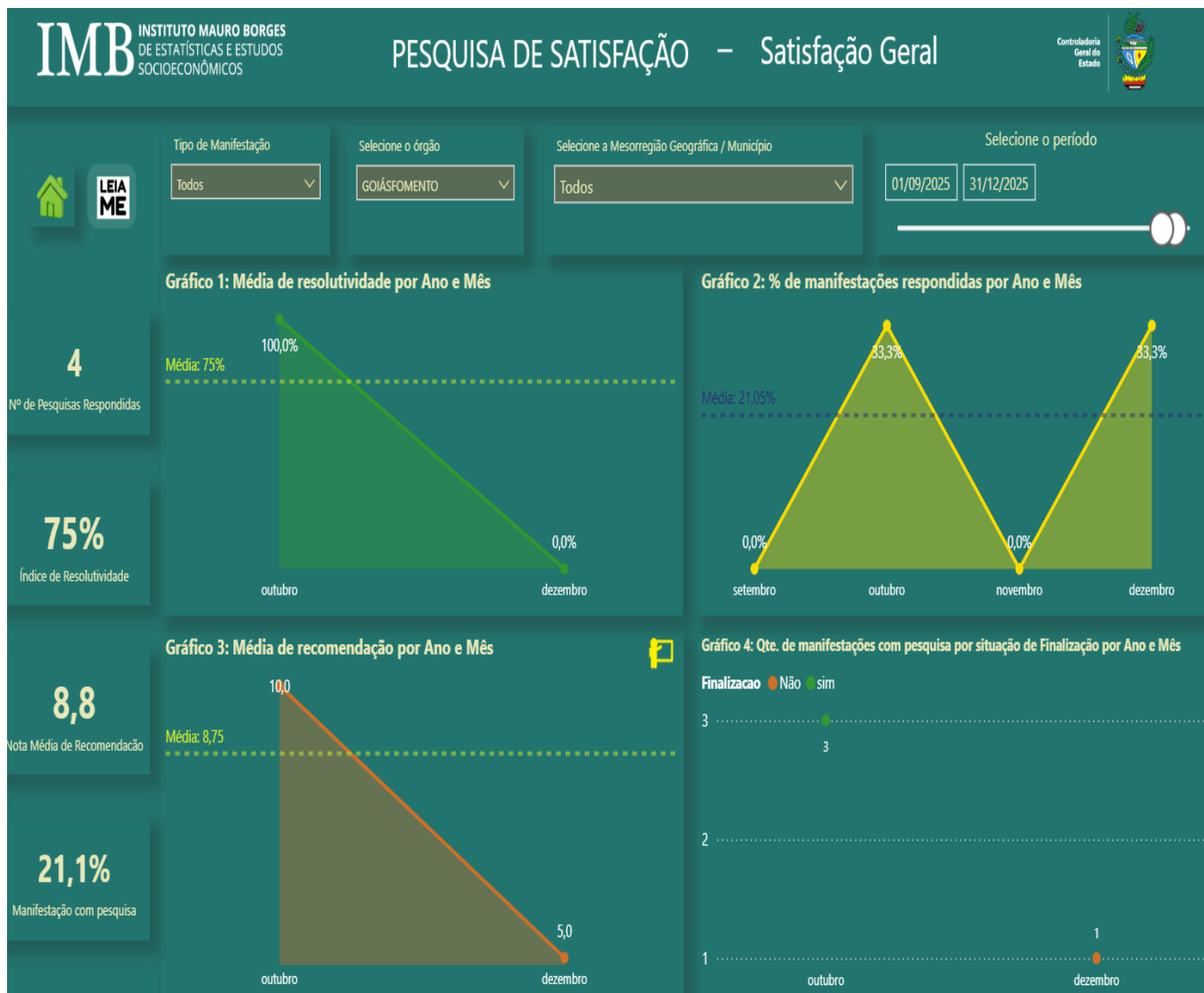


Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

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

No 3º quadrimestre, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria da GoiásFomento foi de 75% e nota de recomendação 8,8. Ressaltamos que tivemos quatro pesquisas respondidas, como verificamos no gráfico.



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

## Conclusão

O presente relatório de gestão da Ouvidoria apresenta os resultados alcançados pela Ouvidoria Setorial da GoiásFomento no terceiro quadrimestre de 2025, a partir de dados obtidos 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/>.

É importante ressaltar que a função da ouvidoria não consiste em um serviço de atendimento semelhante ao de um Call Center, tampouco se caracteriza como um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Apesar de todos serem canais de atendimento, cada canal de atendimento opera de maneira distinta, desempenhando funções diversas.

No último quadrimestre de 2025, foram contabilizadas 19 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 06 Reclamações; 05 solicitações de Acesso à Informação; 04 Elogios; 02 Solicitações; e 02 Denúncias. É imprescindível que a manifestação seja documentada de forma adequada. A legislação estabelece as categorias de manifestações. O ouvidor setorial tem a prerrogativa de utilizar a função de "editar" o sistema ao constatar equívocos ou inconsistências.

No canal 0800 da ouvidoria, foram realizados 122 atendimentos pontuais, sem a necessidade de registrar uma manifestação. Observou-se uma leve redução nesses atendimentos; no quadrimestre anterior, o total registrado foi de 139 serviços prestados. No terceiro quadrimestre de 2025, os atendimentos concentraram-se, em sua maioria, na divulgação de informações acerca de linhas de crédito e sobre o concurso público promovido pela GoiásFomento.

Considerando que os assuntos abordados nas manifestações estão intimamente relacionados aos serviços oferecidos pelo governo estadual, este relatório configura-se como um recurso significativo para a deliberação a respeito das políticas públicas. As manifestações dos cidadãos que utilizam serviços públicos constituem um indicativo significativo para os gestores públicos.

A finalidade deste documento é oferecer um suporte ampliado para a avaliação e monitoramento das informações concernentes à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, além de atender às regulamentações atuais relativas à elaboração de Relatórios Anuais de Gestão. Dessa forma, a finalidade deste relatório é proporcionar um apoio complementar para a avaliação e monitoramento das informações pertinentes à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, além de observar as diretrizes em vigor relativas à confecção de Relatórios de Gestão.

As manifestações dos usuários de serviços públicos constituem um parâmetro importante para os gestores. É de extrema relevância reconhecer que o padrão de qualidade almejado na prestação de um serviço é definido pelo cidadão. O incremento da demanda evidencia igualmente uma maior exigência por parte dos usuários. Essa complexidade pode ser verificada nos pedidos de acesso às informações armazenadas no sistema, realizados recentemente.

Mais do que simplesmente escutar, a Ouvidoria analisa indícios, reconhece padrões, colabora na identificação de riscos, produz inteligência organizacional e contribui para aperfeiçoamento da instituição.

Atenciosamente,



**OUVIDORA**