

# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2021



## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **NEGÓCIO:**

Assistência Social e Promoção do Voluntariado.

### **MISSÃO:**

Promover com excelência a assistência social para reduzir a desigualdade e a vulnerabilidade socioeconômica e disseminar a cultura do voluntariado, incentivando a participação do cidadão.

### **VISÃO:**

Ser até 2025, uma Organização Social reconhecida mundialmente pelo fortalecimento do voluntariado e pela excelência na prestação de serviços de assistência social.

### **VALORES:**

Ética;

Respeito;

Equidade;

Justiça;

Transparência;

Responsabilidade social.

**EQUIPE DIRETIVA**

**PRESIDENTE DE HONRA**

Maria das Graças Landim Carvalho Caiado

**DIRETORA GERAL**

Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado

**DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO**

Thomas Marcelo e Silva

**DIRETORA DE AÇÕES SOCIAIS**

Jeane de Cássia Dias Abdala Maia

**DIRETORA DE PROGRAMAS ESPECIAIS**

Rúbia Erika Prado Cardoso

**ELABORAÇÃO:** Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria

Eliane Rosa Vaz dos Reis

**COLABORAÇÃO:** Equipe da Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria

Dkênia Rosa Pena

Deusilene Moraes de Jesus

Miriã Rodrigues de Souza

Rosana Elias Borges

Rosângela Gonçalves da Costa

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), em 2020 e 2021	16
Gráfico 2 – Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), em 2020 e 2021.....	17
Gráfico 3 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2021.....	18
Gráfico 4 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGI), em 2021.....	19
Gráfico 5 – Manifestações por eixo de atuação, em 2021.....	21
Gráfico 6 – Manifestações por unidade de atuação, em 2021.....	22
Gráfico 7 – Tempo médio de resposta das manifestações por eixo de atuação, em 2021.....	23
Gráfico 8 – Manifestações por área e tempo médio de resposta, em 2021.....	24
Gráfico 9 – Tempo médio mensal em resposta de 2021.....	25
Gráfico 10 – Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos em 2020 e 2021.....	26
Gráfico 11 – Distribuição de pedidos de acesso à informação (LAI), por mês de registro, recebidos em 2020 e 2021.....	26

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), em 2020 e 2021	16
Tabela 2 – Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), em 2020 e 2021.....	17
Tabela 3 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2021.....	18
Tabela 4 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGI), em 2021.....	19
Tabela 5 – Eixos e unidades de atuação na OVG, em 2021.....	20
Tabela 6 – Manifestações por eixo de atuação, em 2021.....	21
Tabela 7 – Tempo médio de resposta das manifestações por eixo de atuação, em 2021.....	23
Tabela 8 – Manifestações por área e tempo médio de resposta, em 2021.....	24
Tabela 9 – Tempo médio mensal de resposta de 2021.....	25
Tabela 10 – Referência de notas para o Sistema de Ouvidoria Interna/OVG (SGI)...	28
Tabela 11 – Nota média das avaliações pelo usuário em 2021.....	28

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>8</b>
1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA.....	10
1.1.1 DA GERÊNCIA ESTRATÉGICA DE CONTROLADORIA, COMPLIANCE E OUVIDORIA .....	10
1.1.2 DA OUVIDORIA.....	14
1.1.2.1 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	14
<b>2 ATENDIMENTOS.....</b>	<b>16</b>
2.1 SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE GOIÁS (SGO) .....	18
2.1.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES .....	18
2.2 SISTEMA DE OUVIDORIA INTERNO DA OVG (SGI).....	19
2.2.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES .....	19
2.3 DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES .....	20
2.3.1 DO PRAZO DE RESPOSTA .....	22
2.3.2 PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – L.A.I. ....	26
2.3.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	27
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>28</b>

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) é o principal canal de interlocução entre a instituição e o cidadão que necessita dos serviços de assistência social e ações de voluntariado, seja para obter informações, esclarecer dúvidas, realizar reclamações, elogios ou alguma denúncia relativa às atividades ou condutas de seus colaboradores.

Sua missão é viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente, sendo o setor responsável pelo recebimento e gestão das manifestações relativas às políticas e aos serviços prestados por esta Organização, sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão institucional.

A Ouvidoria possui a função de intermediar as relações entre os cidadãos e a gestão da OVG, mantendo garantida sua independência e autonomia no exercício de suas atribuições, sendo assegurado o acesso a qualquer setor ou unidade, banco de dados, arquivos, documentos ou informações necessárias ao estrito desempenho de suas funções.

Além de manter canal aberto ao usuário externo, ainda é responsável pela Ouvidoria Interna, sendo o canal de comunicação à disposição do quadro funcional da organização e a participação de todos é de suma importância para que a OVG possa executar ações futuras de melhoria e aprimoramento das suas atividades.

Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria da OVG no ano de 2021, promovendo assim, a transparência e o controle social, com encaminhamento deste documento à Diretoria Geral da Organização e demais diretorias que compõem o quadro executivo.

## 1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

**RAZÃO SOCIAL:** Organização das Voluntárias de Goiás (OVG).

**CNPJ:** 02.106.664/0001-65.

**ENDEREÇO:** Av. T-14, nº 249, Setor Bueno, Goiânia-GO, CEP: 74230-130.

**E-MAIL:** [diretoria.geral@ovg.org.br](mailto:diretoria.geral@ovg.org.br).

**NATUREZA E PERSONALIDADE JURÍDICA:** A Organização das Voluntárias de Goiás é uma associação civil com personalidade jurídica de direito privado, de fins não econômicos e de caráter beneficente, provida de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, qualificada como Organização Social pelo Decreto Estadual nº 6.283, de 27 de outubro de 2005, e pelo Decreto nº 8.501, de 11 de dezembro de 2015.

**ÁREA DE ATUAÇÃO:** Assistência Social, bem como o apoio às ações de assistência à saúde, educação, meio ambiente e esporte.

**SITE OFICIAL:** [www.ovg.org.br](http://www.ovg.org.br).

**OBJETIVOS:** A OVG tem por objetivos a promoção de ações assistenciais voltadas ao atendimento da população em situação de vulnerabilidade social e/ou econômica do Estado de Goiás, com absoluta prioridade à criança, ao adolescente, ao jovem, ao idoso, às gestantes, às pessoas com deficiência, às pessoas com doenças graves e aos migrantes, sem discriminação de qualquer natureza, assim como, o desenvolvimento de diversas atividades, entre outras correlatas à promoção e execução de termos de convênio, contrato de gestão, termos de cooperação técnica, termo de colaboração ou termo de fomento, com os órgãos públicos municipais, estaduais e federais, da administração direta e indireta, dos três poderes do Ministério Público, bem como entidades sociais particulares de políticas de assistência e promoção social, brasileiras e estrangeiras.

**PRINCIPAL ATIVIDADE:** A OVG mantém a execução do Contrato de Gestão Nº 001/2011, celebrado com o estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado de Administração (SEAD), que tem por objeto a gestão, o fomento e a execução de atividades de Assistência Social, baseadas na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e legislação correlata; Execução e manutenção do Programa Universitário do Bem, instituído pela Lei Estadual nº 20.957/2021 e regulamentado pelo Decreto nº 9.843/2021, com o objetivo de auxiliar no desenvolvimento social e econômico do Estado de Goiás, por meio da concessão de bolsas de estudos, mediação do acesso ao mundo do trabalho e fomento à participação cidadã para estudantes em situação de vulnerabilidade social; Implementação e manutenção de programas e projetos sociais, que objetivam promover a inclusão social nas áreas da criança, adolescente, gestante, idoso e pessoas com deficiência, assim como a concessão de benefícios a famílias com vulnerabilidade social, respaldando as ações que a OVG vem desenvolvendo, em parceria com o Governo do Estado de Goiás e articulação com a sociedade civil; Implementação, execução e manutenção



Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria  
de Ações de Produção, Abastecimento e Consumo de Alimentos. Visa, também, a viabilização  
de outras ações que possam contribuir para a inclusão social.

---

## 1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

A representação institucional da OVG é realizada pela primeira-dama do Estado de Goiás, na condição de Presidente de Honra, cujo nome é homologado pela Assembleia Geral e suas atribuições estabelecidas em Estatuto aprovado e reconhecido pelo 2º Tabelionato de Protesto e Registro de Pessoas Jurídicas, Títulos e Documentos.

A estrutura administrativa organizacional da OVG é composta por Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretorias, sendo estas divididas em: Diretoria Geral, Diretoria Administrativa e Financeira, Diretoria de Ações Sociais e Diretoria de Programas Especiais.

Integram a rede física de atendimento da OVG as unidades: Sede, Casa do Interior de Goiás (CIGO), Centro de Idosos Sagrada Família (CISF), Centro de Idosos Vila Vida (CIVV), Espaço Bem Viver I (EBV I), Espaço Bem Viver II (EBV II), Centro de Adolescentes Tecendo o Futuro (CATF), Centro Social Dona Gercina Borges Teixeira (CSDG), Restaurante do Bem (RB), Programa Banco de Alimentos (BA) e Programa Universitário do Bem (PROBEM).

A Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria está diretamente subordinada à Diretoria Geral e tem por finalidade implantar e monitorar o programa de *compliance* ao modelo de gestão da OVG, coordenar as atividades de controle interno, com a realização permanente de auditorias e orientações, bem como realizar a interlocução entre os interessados e as áreas da Organização relativas às manifestações de Ouvidoria.

### 1.1.1 DA GERÊNCIA ESTRATÉGICA DE CONTROLADORIA, COMPLIANCE E OUVIDORIA

Em 2021, dentre as diversas atividades e mudanças ocorridas na estrutura organizacional da instituição, relatamos a fusão entre a Gerência Estratégica da Central de Relacionamento e Ouvidoria e a Gerência Estratégica de Controladoria e *Compliance*, com a Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria (GECCO).

Dentre as atividades dispostas em Regimento Interno (Edição 004/2021), ressaltamos as principais atribuições do setor: adequação das políticas de *compliance* ao modelo de gestão da OVG, sugeridas por órgãos de direitos; avaliação e fiscalização da eficácia e eficiência dos controles internos para execução de atos administrativos, indicando em caráter opinativo, preventivo ou corretivo, com vistas às melhorias de procedimentos e atendimento às legislações vigentes; análise e garantia da correta instrução dos processos de contratação de fornecedores/prestadores de serviços, procedimento de pagamento e contratação de pessoal, atendidas as exigências legais; realização de todas atividades correlatas ao recebimento e tratamento de manifestações no âmbito da ouvidoria, mantendo sistema informatizado para registro e integração dos dados, promovendo a conciliação e mediação na resolução de conflitos entre as partes; realização de pesquisa de satisfação interna com usuários, beneficiários e

colaboradores/terceirizados; e monitoramento das atualizações da página de Acesso à Informação no site da OVG.

Como breve relato das atividades desenvolvidas na Gerência, no exercício 2021, ressaltamos:

1. em janeiro/2021, o novo Regulamento de Compras (NP 05-SD) foi publicado no Diário Oficial, impactando diretamente nas suas atividades, com alteração no fluxo dos processos de compras e contratações regidos por esta normativa. Com a mudança, todos os processos que geram despesas, obrigatoriamente, passaram a ser analisados com manifestação formal por parte desta Gerência, antes da declaração do vencedor e do parecer jurídico;
2. alteração no organograma da OVG, em fevereiro/2021, com a integração das atividades de ouvidoria. A titular participou da atualização das atribuições da nova pasta para adequações ao Regimento Interno, que sofreu outras alterações por mudanças estratégicas definidas pela alta direção. A área de TI foi acionada para adequar e realizar mudanças na plataforma utilizada para recebimento das manifestações registradas por meio do site da OVG. As mudanças implantadas contemplaram o layout, estrutura da ferramenta, controle gerencial e apresentação de relatórios. Se fez necessário a designação formal de ouvidor titular e suplente junto à Controladoria-Geral do Estado, sendo oficializado os nomes de Eliane Rosa Vaz dos Reis e Miriã Rodrigues de Souza, respectivamente. A CGE realizou treinamento para utilização da plataforma do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO);
3. em março/2021, esta Gerência foi instada para a elaboração de normativa que propiciasse a gestão de recursos próprios para comercialização dos produtos da marca OVG, como concessão, aplicação e prestação de contas de repasse mensal para os itens produzidos, fabricados ou adquiridos no âmbito da Organização, sob gestão da Coordenação de Produção. A Instrução Normativa nº 002/2021 foi publicada e teve vigência a partir de 05/04/2021;
4. participação na integração de novos colaboradores, em abril/2021, por ocasião da contratação de 26 analistas de campo destinados à Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais, tendo como tema as normas, regulamentações e ainda as diretrizes estabelecidas pelo Código de Conduto Ética vigente;
5. após reunião realizada no mês de abril com a Diretoria Geral, que deliberou inicialmente pela não contratação de empresa de consultoria para implantação do Programa de *Compliance* na Organização, devido ao custo elevado da contratação, a gestora iniciou capacitação e orientação interna aos membros da equipe da GECCO, utilizando a metodologia apresentada pelo curso *Compliance* Raiz, adquirido de forma particular pela titular;
6. em junho/2021, foi realizada apresentação sobre a metodologia de implementação do Programa de *Compliance* na Organização. Durante a apresentação, foram ressaltadas a necessidade de implantação de um sistema de gestão de riscos, a legislação pertinente e normas internas, os benefícios, processos para implantação e manutenção do Programa, bem como a importância de designação de equipe específica, capacitação e suporte da alta administração. As diretorias deliberaram em adequar a estrutura física e humana para a implantação futura;

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

---

7. dentre as atividades de Ouvidoria que foram integradas a esta Gerência, temos o monitoramento da página de acesso à informação no site da OVG, utilizando a metodologia estabelecida pela Controladoria Geral do Estado (CGE). Em junho/2021, a metodologia sofreu alterações e a CGE apresentou orientações às áreas envolvidas, em conjunto com o Tribunal de Contas do Estado (TCE), resultando em um Plano de Ação para as adequações propostas;
8. composição da equipe de trabalho para implementação da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709), por meio das Portarias nº. 116/2021 e 163/2021. A equipe conta com empresa de consultoria para execução das atividades que tem previsão de término para 2022;
9. participação, em conjunto com os demais gestores, da revisão do Planejamento Estratégico da OVG, realizada em 05 (cinco) encontros, com estudos e apresentação de novas práticas na revisão de desafios e estratégias desenhadas em 2015;
10. após formalização de parceria desta Organização com a Escola de Governo do Estado de Goiás, a Gerência de Gestão de Pessoas (GGP) intermediou e disponibilizou o curso de Gestão de Riscos à toda equipe da GECCO, com carga horária de 30 (trinta) horas e apresentação de certificado junto à GGP.
11. capacitação dos colaboradores do cargo administrativo sobre o procedimento de solicitação e prestação de contas de diárias, realizado em julho/2021. Ainda foram realizadas capacitações com gestores e apoio administrativo sobre a utilização, vedações, possibilidades, gestão e prestação de contas dos recursos advindos de adiantamento, em setembro e outubro/21. Foi disponibilizado material para consulta e modelos de formulários para prestação de contas na intranet e e-mail corporativo.
12. em razão do início da vigência do 18º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, foi necessário atualizar a metodologia da Pesquisa de Satisfação em conjunto com a Gerência Estratégica de Planejamento e Governança, sendo considerado o período de julho/2021 a junho/2022. Posteriormente, foi revisado após aprovação do 19º Termo Aditivo, assinado em novembro/2021. Para orientação aos gestores que atuam nas áreas finalísticas, foi realizada reunião em setembro/2021, com vistas à divulgação da primeira atualização, com a quantidade de amostras estabelecidas e o prazo para realização da pesquisa junto aos usuários/beneficiários. Posteriormente, com a mudança proposta no 19º TA, a metodologia foi reencaminhada a todos os gestores para conhecimento via e-mail corporativo. Os formulários para a pesquisa de satisfação foram entregues às unidades e equipes designadas à atividade, conforme sistemática da Metodologia em vigor, com devolutiva no final de novembro para tabulação pela GECCO e apuração dos índices de satisfação em cada programa/unidade da Organização, apresentando resultado final à Gerência Estratégica de Planejamento e Governança (GEPG);
13. análise e validação de cada etapa dos 07 (sete) processos seletivos, internos e externos, conduzidos pela Gerência de Gestão de Pessoas (GGP), objetivando a contratação de pessoal celetista para diversas áreas da Organização. No exercício de 2021, houve contratações para os cargos de Bordador, Costureiro, Analista de Campo, Técnico em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Fiscal para o Restaurante do Bem, Motorista, Cuidador de Idosos, Analista de Redes, Assistente Social, Psicólogo, Técnico

em Saúde Bucal, Técnico Administrativo, Profissional de Educação Física e Atendentes para o Natal do Bem/2021;

14. foram realizadas diversas reuniões com os gestores e funcionários da área administrativa para orientações sobre contratos e alterações de metodologias e fluxos internos de processos para os procedimentos de compras, contratações e pagamentos, considerando as novas fontes de pagamento advindas de parcerias com instituições privadas, como Fundação Abrinq, Fundação Itaú, Fundação Banco do Brasil, entre outras. Paralelo a isso, foram prestadas orientações pontuais sobre disposições tributárias, de forma a garantir o cumprimento da legislação contábil e fiscal nas esferas municipal, estadual e da União, considerando que esta Organização é substituta tributária perante os órgãos estaduais e federais.
15. composição do Grupo de Estudo para elaboração de proposta de Gestão por Processos, sob orientação da Secretaria de Estado de Administração (SEAD). A Comissão foi inicialmente composta por 06 (seis) membros, por meio da Portaria nº 214/2020, sendo incluído mais um componente em novembro/2021, com emissão da Portaria nº 293/2021. Os membros representam as áreas de Planejamento, TI, Controladoria, Inovação, Administrativo e Financeiro e Recursos Humanos. Em 2021, ao realizar o trabalho de mapeamento dos principais processos existentes na Organização, com entrevistas junto aos gestores de cada área, houve alteração no Regimento Interno da Organização, com mudanças relevantes em seu Organograma. Assim, as atividades de entrevistas tiveram que ser paralisadas, reavaliadas e reiniciadas em alguns setores, após aprovação das mudanças efetivadas em setembro/2021. A SEAD tem acompanhado o desenvolvimento das atividades da Comissão. Nesse contexto foi realizada reunião em dezembro e já orientou os próximos passos. O objetivo é criar e estruturar a gestão por processos, realizando o mapeamento dos principais processos existentes na Organização, com sua arquitetura e cadeia de valores, sendo indicado um macroprocesso para análise e proposta de melhoria;
16. foi elaborada minuta para atualização das diretrizes estabelecidas na Resolução nº 003/2017, sobre diárias de viagem, sendo incluído os assuntos correlatos como passagens, indenização de transportes e pedágio. A normativa está sob análise das diretorias para aprovação e divulgação junto aos colaboradores, bem como o desenvolvimento de sistema automatizado para solicitação e prestação de contas;
17. em cumprimento à Lei Estadual nº 9.270, de 18 de julho de 2018, que dispõe sobre as ouvidorias no âmbito do poder executivo e determina aprovação interna de regulamento próprio que disponha sobre sua aplicação nas entidades de direito privado prestadoras de serviços públicos e ainda considerando a percepção e necessidade desta gestão, foi elaborada minuta de normativa interna com as definições, funções e aplicações necessárias ao atendimento de manifestações registradas no sistema de ouvidoria e os canais existentes, documento este sob análise e aprovação das diretorias para publicação;
18. por meio dos canais de acesso, a Ouvidoria recebeu no ano de 2021, 379 (trezentos e setenta e nove) manifestações, entre pedidos de informação, denúncias, sugestões, elogios, reclamações. Deste total, 310 (trezentos e dez) foram registradas através do canal SGI (Sistema de Gestão Integrada/OVG) e 69 (sessenta e nove) por meio do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás. Todas as manifestações recebidas foram

registradas e encaminhadas ao setor responsável, com posterior formalização de resposta aos usuários em tempo hábil.

### **1.1.2 DA OUVIDORIA**

Apresentamos a composição da equipe de Ouvidoria, com lotação na Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria da OVG. Eliane Rosa Vaz dos Reis é a titular da Gerência e Ouvidora, Miriã Rodrigues de Souza é Ouvidoria Suplente, no cargo de Analista Administrativa. As colaboradoras Dkênia Rosa Pena e Rosângela Gonçalves da Costa compõem o quadro de analistas administrativos, lotadas no setor durante todo o exercício de 2021. Já as colaboradoras Rosana Elias Borges e Deusilene Moraes de Jesus, respectivamente ocupantes do cargo de Analista Administrativo e Técnico Administrativo, complementaram o quadro no último trimestre de 2021.

Em fevereiro de 2021, fomos surpreendidos com a fusão das atividades de ouvidoria e controladoria e *compliance*, o que impactou diretamente na demanda interna de processos e atividades executadas, justificando assim, a complementação do quadro funcional com duas colaboradoras posteriormente, sendo uma remanejada internamente de outro setor e outra contratada por meio de processo seletivo externo.

Durante o exercício, registramos o recebimento de 379 (trezentos e setenta e nove) manifestações da ouvidoria, por meio dos canais permanentes destinados ao recebimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios, solicitação de informação ou mesmo de comunicação de um fato. Dentre os canais ativos, a OVG conta com telefone exclusivo, carta, atendimento presencial e preenchimento de formulário, via internet, sendo este último disponível por meio de dois sistemas: um desenvolvido e disponível pela Controladoria Geral do Estado (CGE) – órgão gestor das Ouvidorias Setoriais do Estado de Goiás, conhecido como Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO) e outro sistema desenvolvido pela própria organização em março/2020, por meio da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI), nomeado de Sistema de Gestão Integrada (SGI).

Assim, este relatório traz os dados coletados em ambos os sistemas, com análise pormenorizada pela Ouvidoria, que manteve contato direto com as áreas demandadas para formalização de resposta ao interessado, garantindo assim, o conhecimento do recebimento das manifestações por cada gestor, em tempo hábil, atribuindo o sigilo devido a cada situação conforme consentimento do manifestante e legislação aplicável.

#### **1.1.2.1 Canais de Acesso à Ouvidoria**

A Ouvidoria da OVG disponibiliza os seguintes canais de acesso para o registro de manifestações dos usuários:

Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria

---

- E-mail: [ouvidoria@ovg.org.br](mailto:ouvidoria@ovg.org.br)
- Portal web: [www.ovg.org.br/ouvidoria](http://www.ovg.org.br/ouvidoria)
- Presencial: Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria – OVG: Rua T14, nº 249, Setor Bueno, Goiânia-GO, CEP: 74.230-130.
- Telefone: (62) 3201-9305
- Cartas: Envio de correspondências para o endereço: Avenida T14, nº 249, Setor Bueno, Goiânia-GO, CEP: 74.230-130.

## 2. ATENDIMENTOS

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao ano de 2021, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO), disponibilizado pela Controladoria Geral do Estado (CGE) e do Sistema de Gestão Integrada (SGI), desenvolvido pela equipe da Gerência de Tecnologia da Informação da OVG.

No total foram contabilizados 379 (trezentos e setenta e nove) atendimentos, sendo que deste total, 310 (trezentos e dez) foram registrados pelo usuário no SGI/OVG e 69 (sessenta e nove) registrados diretamente pelo sistema estadual SGO/CGE.

Ao considerar a classificação diferenciada para ambos os sistemas, apresentamos as informações segregadas por sistema, ressaltando que foi registrada a necessidade de adequações para uso de linguagem uniforme e que atenda as diretrizes de integração dos dados, conforme estabelecido em regimento interno, sendo apresentada ainda minuta de normativa específica sobre as atividades de ouvidoria, a ser aprovada e divulgada pela alta direção em 2022.

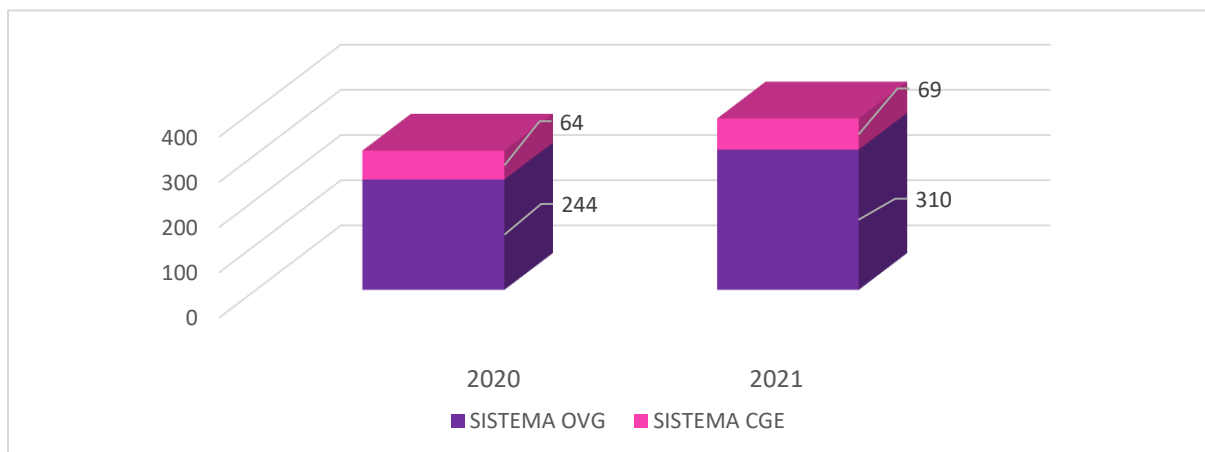
Sobre o número consolidado entre os 02 (dois) sistemas, apresentamos as tabelas e os gráficos abaixo, demonstrando o quantitativo total de manifestações recebidas em 2020 e 2021, observando o acréscimo de 18% de um ano para o outro.

Tabela 1. Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), em 2020 e 2021.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES			
ANO	SISTEMA SGI/OVG	SISTEMA SGO/CGE	TOTAL
2020	244	64	308
2021	310	69	379

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

Gráfico 1. Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), em 2020 e 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

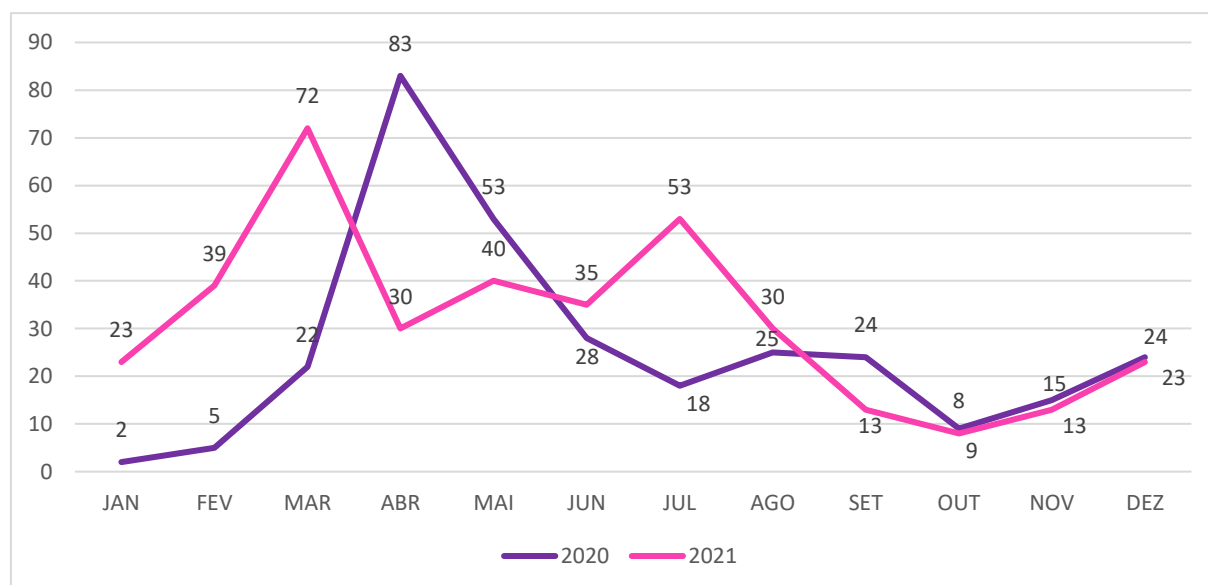


Tabela 2. Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), em 2020 e 2021.

MÊS	2020			2021		
	SISTEMA SGI/OVG	SISTEMA SGO/CGE	SUBTOTAL	SISTEMA SGI/OVG	SISTEMA SGO/CGE	SUBTOTAL
JAN	0	2	2	20	3	23
FEV	0	5	5	24	15	39
MAR	15	7	22	52	20	72
ABR	61	22	83	27	3	30
MAI	45	8	53	32	8	40
JUN	24	4	28	29	6	35
JUL	12	6	18	50	3	53
AGO	23	2	25	22	8	30
SET	23	1	24	13	0	13
OUT	7	2	9	8	0	8
NOV	12	3	15	13	0	13
DEZ	22	2	24	20	3	23
<b>SUBTOTAL</b>	<b>244</b>	<b>64</b>	<b>308</b>	<b>310</b>	<b>69</b>	<b>379</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG

Gráfico 2. Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), em 2020 e 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

## 2.1 SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE GOIÁS (SGO)

Foram contabilizados 69 (sessenta e nove) atendimentos realizados por meio do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, disponível via portal web ([www.ovg.org.br/ouvidoria](http://www.ovg.org.br/ouvidoria)).

### 2.1.1 Classificação das manifestações

As demandas no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO) podem ser classificadas em 06 (seis) categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**, sendo considerada **comunicação** a manifestação registrada de forma anônima, quando o usuário opta em não se identificar, independentemente do tipo de manifestação inicialmente escolhido.

Do total de 69 registros, considerando sua classificação, temos: 16 (23%) elogios, 01 (1%) denúncia, 02 (3%) reclamações, 02 (3%) sugestões, 24 (35%) solicitações, 18 (26%) comunicações e 06 (9%) solicitações de informações com base na Lei de Acesso à Informação (L.A.I.).

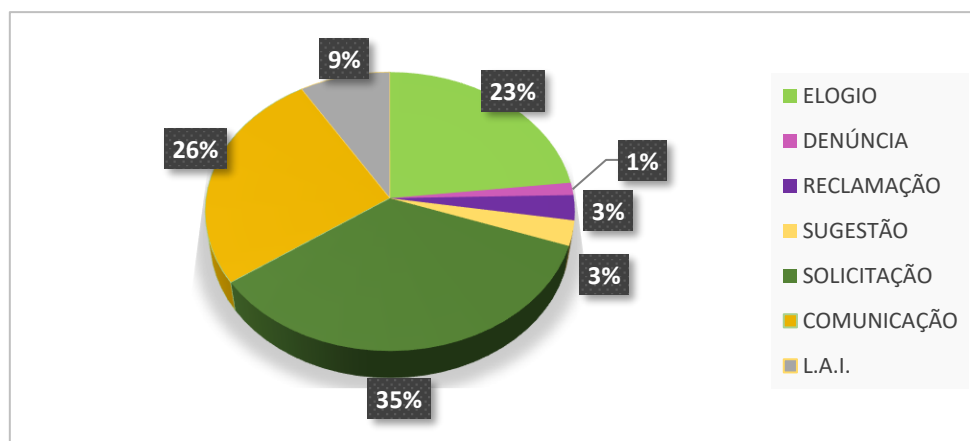
Observa-se que por meio deste canal (SGO), as solicitações de informações ou doações compõem o tipo mais demandado, com 24 registros, seguido de comunicações anônimas e elogio, com 18 e 16 protocolos, respectivamente. Com isso, os números menos expressivos aparecem em sequência: reclamação (02), sugestão (02) e por último denúncia (01), são apresentadas na tabela e gráfico a seguir.

Tabela 3. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2021.

MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA SGO/CGE							
ELOGIO	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	COMUNICAÇÃO	L.A.I.	TOTAL
16	1	2	2	24	18	6	69
23%	1%	3%	3%	35%	26%	9%	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE

Gráfico 3. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

## 2.2 SISTEMA DE OUVIDORIA INTERNO DA OVG (SGI)

Os usuários têm a opção de registrar sua manifestação diretamente no Sistema de Gestão Integrada (SGI), por meio do preenchimento de formulário eletrônico, via web, disponível no site da Organização ([www.ovg.org.br/ouvidoria](http://www.ovg.org.br/ouvidoria)), sendo contabilizados o total de 310 (trezentos e dez) atendimentos em 2021.

### 2.2.1 Classificação das manifestações

As manifestações no Sistema de Gestão Integrada da OVG (SGI) podem ser classificadas em 05 (cinco) categorias: **elogio, informação, sugestão, reclamação e denúncia**, onde há ainda a opção de registrar a demanda como usuário anônimo.

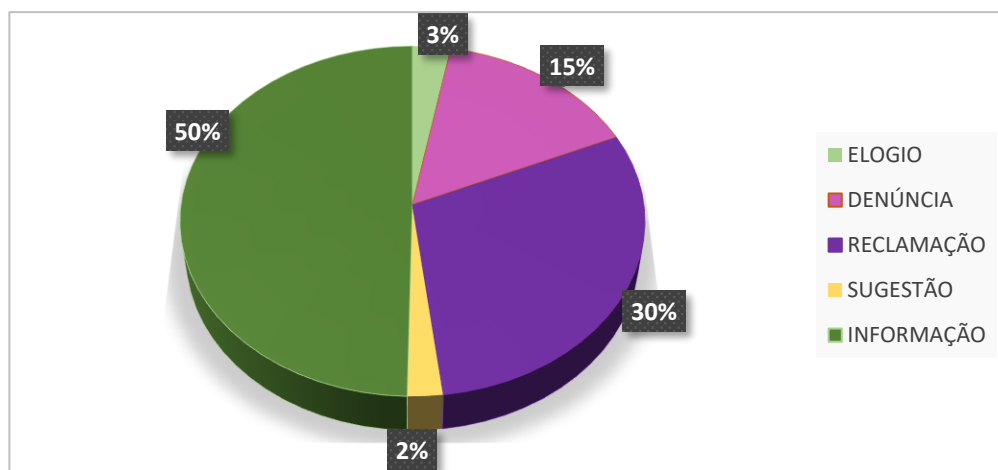
Do total de 310 manifestações, considerando sua classificação, registramos: 09 (3%) elogios, 48 (15%) denúncias, 92 (30%) reclamações, 07 (2%) sugestões e 154 (50%) pedidos de informação. Observa-se que por meio deste canal (SGI), as solicitações de informações compõem o tipo mais demandado, com 154 registros, seguido de reclamações e denúncias, com 92 e 48 protocolos, respectivamente. Com isso, os números menos expressivos, que aparecem em sequência são elogio (09) e sugestão (07), sendo apresentadas na tabela e gráfico a seguir:

Tabela 4. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGI), em 2021.

MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA SGI / OVG					
ELOGIO	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	INFORMAÇÃO	TOTAL
9	48	92	7	154	310
2,90%	15,48%	29,68%	2,26%	49,68%	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE

Gráfico 4. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGI), em 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

## 2.3 DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações podem ser alusivas aos quatro eixos de atuação da organização, constantes do plano de ação do Contrato de Gestão Nº 001/2011-SEAD, além daquelas destinadas à gestão de pessoas e de cunho administrativo e operacional, sendo elas: Proteção Social ao Idoso; Proteção Social ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho; Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade Social; Rede de Voluntariado, Investimento e Parcerias Sociais; e Administrativo.

Segmentando os eixos de atuação, contamos com as unidades executoras, que atuam diretamente na consecução das metas físicas anuais estabelecidas em plano de ação do mencionado contrato de gestão. Estão dispostas conforme Tabela 5.

Tabela 5. Eixos e Unidades de atuação na OVG, em 2021.

### **Proteção Social ao Idoso (Eixo 1)**

Centro de Idosos Sagrada Família (CISF)  
Centro de Idosos Vila Vida (CIVV)  
Espaço Bem Viver I (EBV I)  
Espaço Bem Viver II (EBV II)

### **Proteção ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho (Eixo 2)**

Centro de Adolescentes Tecendo o Futuro (CATF)  
Centro Social Dona Gercina Borges (CSDG)  
Programa Universitário do Bem (PROBEM)

### **Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade Social (Eixo 3)**

Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais (GEDS)  
Gerência de Benefícios Sociais (GBS – famílias e indivíduos)  
Casa do Interior de Goiás (CIGO)  
Programa Restaurante do Bem (RB)  
Programa Banco de Alimentos (BA)

### **Rede de Voluntariado, Investimento e Parcerias Sociais (Eixo 4)**

Gerência de Benefícios Sociais (GBS - entidades)  
Gerência de Promoção do Voluntariado (GPV)  
Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSA)  
Centro de Apoio ao Romeiro (CAR)  
Natal do Bem

### **Administrativo (Eixo 5)**

Fonte: Contrato de Gestão Nº 001/2011-SEAD.

Desta forma, para aprimoramento das atividades relacionadas a cada eixo de atuação e unidade operacional, podemos identificar as manifestações conforme apresentado na tabela e gráfico a seguir. Do total de 379 manifestações, registra-se 179 destinadas à Proteção ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho (Eixo 2), seguido de 110 à Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade Social (Eixo 3). Na sequência, temos 53 manifestações no âmbito Administrativo (Eixo 5), 25 destinadas à Rede de

Voluntariado, Investimento e Parcerias Sociais (Eixo 4) e 12 identificadas à área de Proteção Social ao Idoso (Eixo 1).

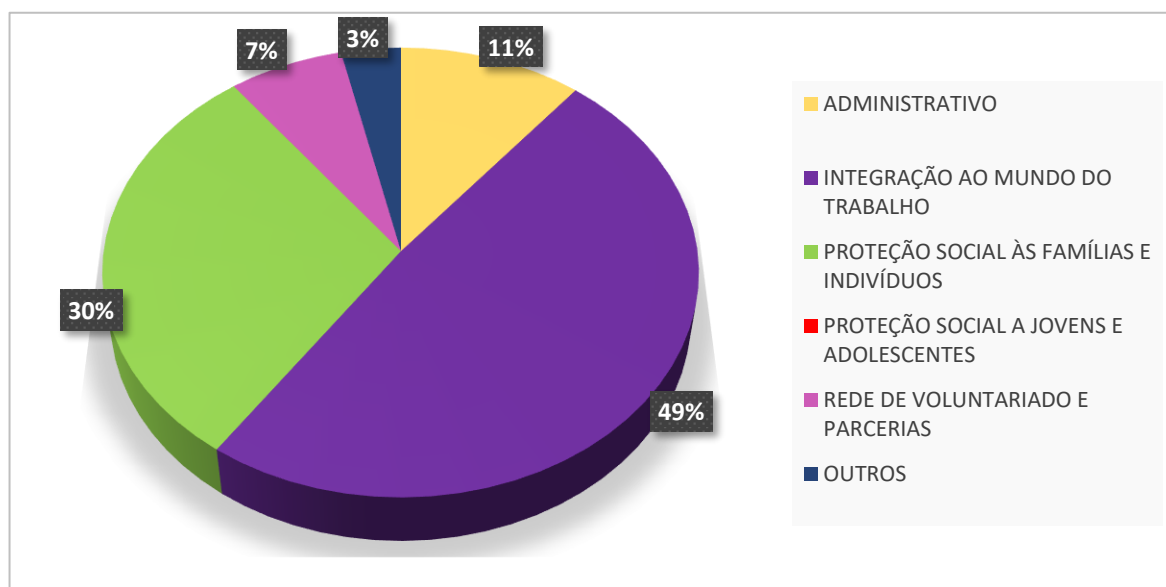
Ressalta-se que das 53 manifestações referenciadas acima como “Administrativo”, 13 não são consideradas no âmbito das atividades desenvolvidas pela OVG, sendo apresentada resposta sobre o fato ao interessado.

Tabela 6. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2021.

MANIFESTAÇÕES POR EIXO DE ATUAÇÃO						
ADMINISTRATIVO	INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO	PROTEÇÃO SOCIAL AO IDOSO	PROTEÇÃO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS	REDE DE VOLUNTARIADO E PARCERIAS	OUTROS	TOTAL
40	179	12	110	25	13	379
10,55%	47,23%	3,17%	29,02%	6,60%	3,43%	100,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO/CGE) e Sistema de Gestão Integrada (SGI/OVG).

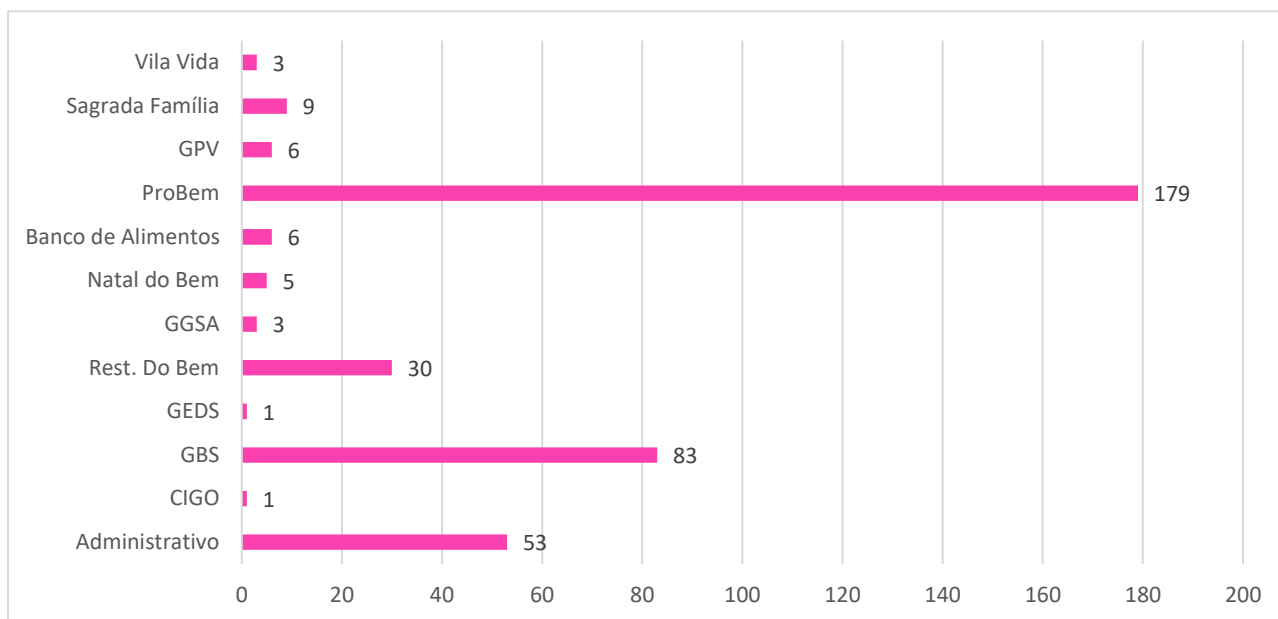
Gráfico 5. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

Já considerando as manifestações por unidade de atuação, temos a representação no gráfico a seguir, indicando que tivemos 179 registros destinados ao Programa Universitário do Bem, seguido de 83 para a Gerência de Benefícios Sociais, com a sequência de 53 para assuntos administrativos e 30 para o Programa Restaurante do Bem. Com menor expressão, temos as manifestações relacionadas ao Centro de Idosos Sagrada Família (09), à Gerência de Promoção do Voluntariado (06), ao Programa Banco de Alimentos (06), à campanha Natal do Bem (05), ao Centro de Idosos Vila Vida (03), à Gerência de Gestão e Avaliação Social (03), à Casa do Interior (01) e à Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais (01).

Gráfico 6. Manifestações por Unidade de Atuação, em 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

### 2.3.1 Prazo de Resposta

O Tempo Médio de Resposta (TMR) é um indicador que mede o tempo médio gasto para encaminhar a resposta ao usuário. Este indicador é fundamental para mensurar o tempo que a ouvidoria tem levado para apresentar resposta ao manifestante, bem como desempenha importância elementar para as ações de melhoria do atendimento da ouvidoria. Assim, registramos que o tempo médio total de resposta utilizado pela Ouvidoria da OVG em 2021 foi de 9,34 dias.

De todas as manifestações registradas em nossos sistemas informatizados de ouvidoria, destacamos que nenhum protocolo foi respondido fora do prazo máximo estabelecido pela Lei Federal Nº 13.460/2017 e Decreto Estadual Nº 9.270/2018, que é de 30 (trinta) dias para manifestações do tipo elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia, assim como também não foi extrapolado o prazo de resposta para as solicitações de acesso à informação, embasadas na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal Nº 12.527/2011), que é de 20 (vinte) dias.

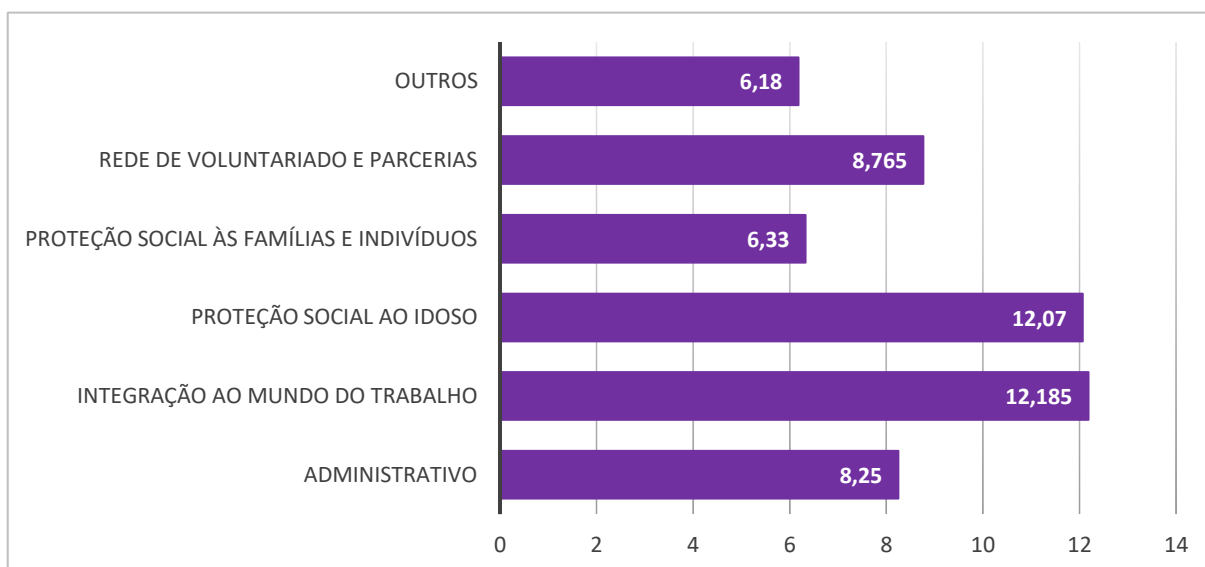
A tabela e o gráfico a seguir reportam o Tempo Médio de Resposta (TMR), em dias, das manifestações por eixo de atuação.

Tabela 7. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2021.

MANIFESTAÇÕES POR EIXO DE ATUAÇÃO (em dias)					
ADMINISTRATIVO	INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO	PROTEÇÃO SOCIAL AO IDOSO	PROTEÇÃO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS	REDE DE VOLUNTARIADO E PARCERIAS	OUTROS
8,25	12,18	12,07	6,33	8,76	6,18

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO/CGE) e Sistema de Gestão Integrada (SGI/OVG).

Gráfico 7. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

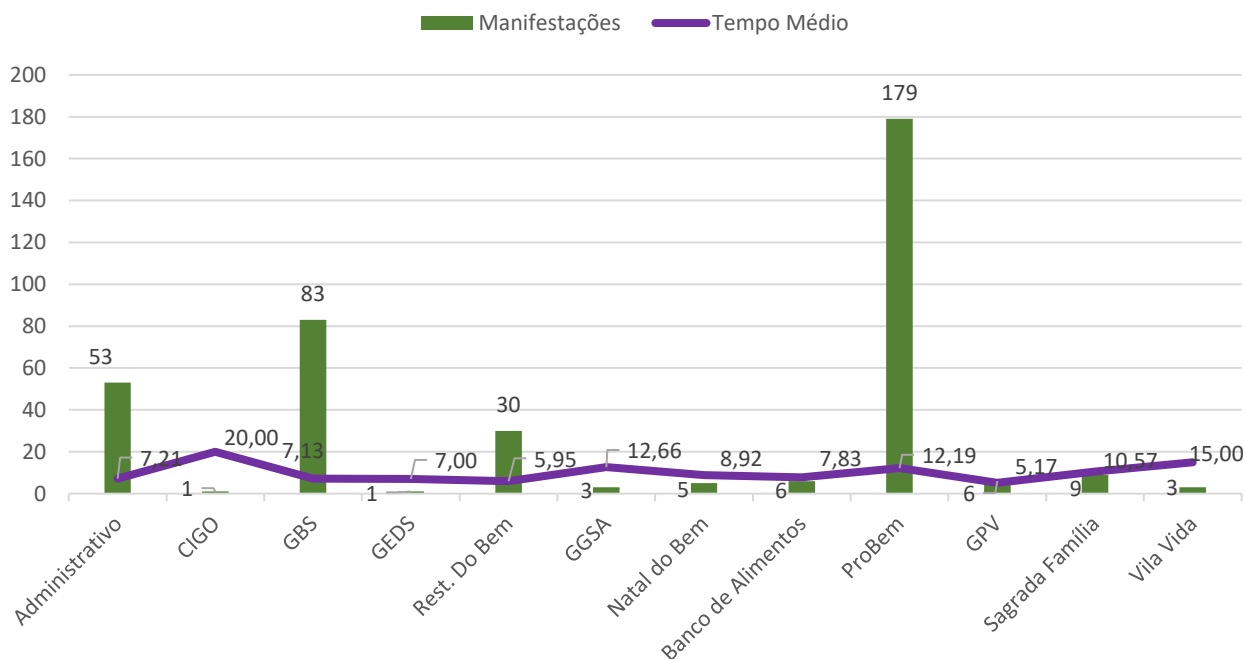
Por unidade de atuação, podemos concluir que a Gerência de Promoção do Voluntariado apresentou resposta conclusiva no menor tempo médio entre as manifestações destinadas à sua área (5,17 dias), seguida pelo Programa Restaurante do Bem (5,95 dias). Completam a lista a Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais (7 dias), Gerência de Benefícios Sociais (7,13 dias), manifestações de ordem administrativas (7,21 dias), Programa Banco de Alimentos (7,83 dias) e campanha Natal do Bem (8,92 dias). Com tempo médio de resposta superior a 10 dias, temos o Centro de Idosos Sagrada Família (10,57 dias), o Programa Universitário do Bem (12,19 dias), a Gerência de Gestão e Avaliação Social (12,66 dias), o Centro de Idosos Vila Vida (15 dias) e a Casa do Interior de Goiás (20 dias), conforme demonstrado na tabela e gráfico a seguir:

Tabela 8. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2021.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA X TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)			
Unidade	Quantidade	Tempo Médio Resposta (dias)	Representação (%)
Promoção do Voluntariado (GPV)	6	5,17	1,58%
Programa Restaurante do Bem (RB)	30	5,95	7,92%
Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais (GEDS)	1	7,00	0,26%
Gerência de Benefícios Sociais (GBS)	83	7,13	21,90%
Administrativo e Outros	53	7,21	13,98%
Programa Banco de Alimentos (BA)	6	7,83	1,58%
Natal do Bem	5	8,92	1,32%
Sagrada Família (CISF)	9	10,57	2,37%
Programa Universitário do Bem (PROBEM)	179	12,19	47,23%
Gerência Gestão e Avaliação Social (GGSA)	3	12,66	0,79%
Vila Vida (CIVV)	3	15,00	0,79%
Casa do Interior de Goiás (CIGO)	1	20,00	0,26%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>-</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

Gráfico 8. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.



Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

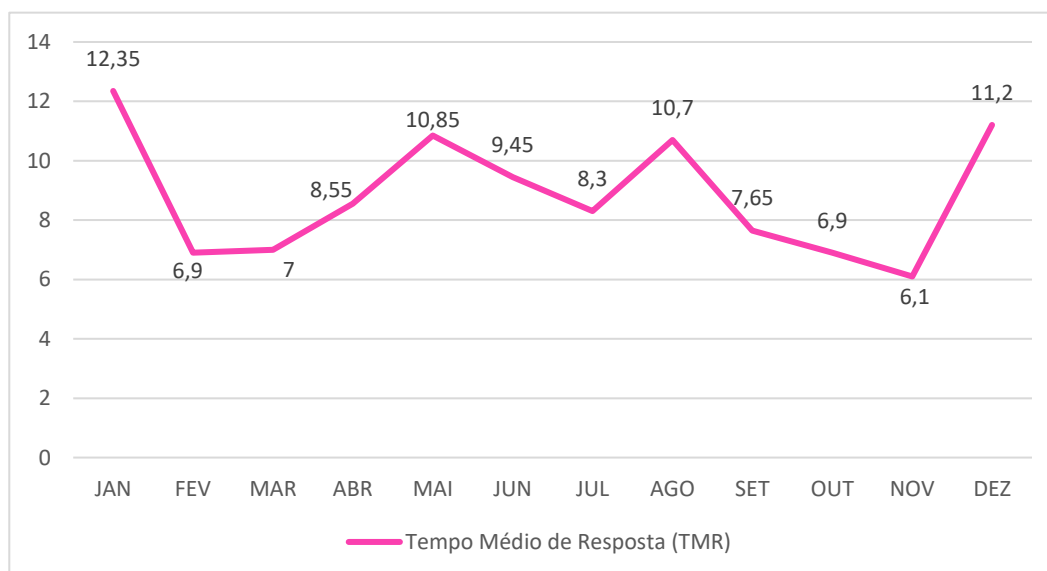
Ao considerar o tempo médio de resposta por mês, em 2021, temos a representação na tabela e gráfico a seguir, dos quais podemos perceber o menor tempo de resposta nos meses de fevereiro, março, outubro e novembro, com 6,9; 7; 6,9 e 6,1 dias, respectivamente. Na sequência, temos setembro (7,65 dias), julho (8,3 dias), abril (8,55 dias), junho (9,45 dias), agosto (10,7 dias), maio (10,85 dias), dezembro (11,2 dias) e janeiro (12,35 dias).

Tabela 9. Tempo Médio Mensal de Resposta de 2021.

MÊS	2021		
	Tempo Médio de Resposta (dias) SISTEMA SGO/CGE	Tempo Médio de Resposta (dias) SISTEMA SGI/OVG	Tempo Médio de Resposta (dias) GERAL
JAN	20	4,7	12,35
FEV	8,8	5	6,9
MAR	8,7	5,3	7
ABR	5,6	11,5	8,55
MAI	14,7	7	10,85
JUN	12,6	6,3	9,45
JUL	7	9,6	8,3
AGO	6,7	14,7	10,7
SET	0	15,3	7,65
OUT	0	13,8	6,9
NOV	0	12,2	6,1
DEZ	10,6	11,8	11,2
<b>TMR</b>	<b>9,9</b>	<b>8,78</b>	<b>9,34</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

Gráfico 9. Tempo Médio Mensal de Resposta em 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

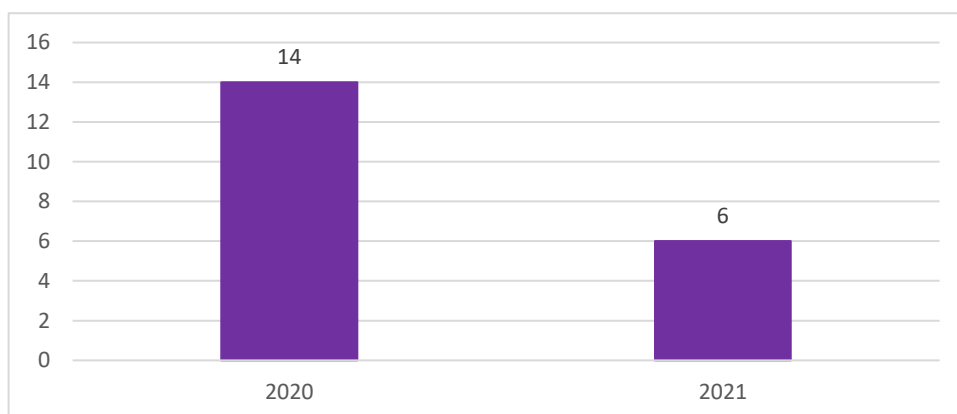
### 2.3.2 Pedido de Acesso à Informação – L.A.I.

O pedido de acesso à informação (LAI) é o procedimento previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo que no Estado de Goiás, esses são disciplinados pela Lei Estadual Nº 18.025/2013, que dispõe sobre o acesso a informações e aplicação da Lei Federal Nº 12.527/2011.

Em 2021 foram registrados 06 (seis) pedidos de acesso a informações para a OVG, sendo todas respondidas dentro do prazo estabelecido conforme a lei.

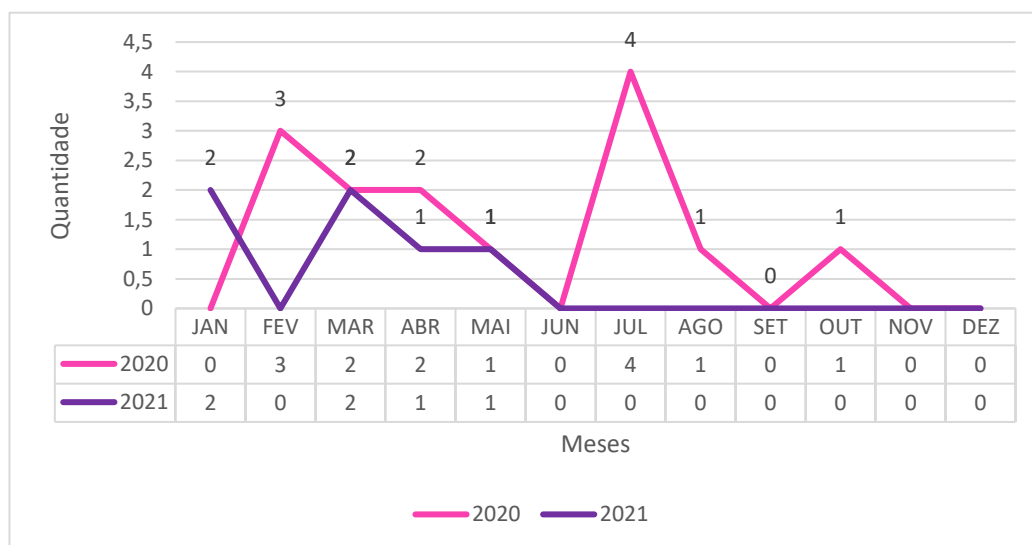
Quando comparamos os totais de pedidos de acesso à informação relativos a 2020 e 2021, observa-se que houve uma redução de 57%, conforme pode ser comprovado nos dados apresentados nos gráficos abaixo:

Gráfico 10. Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos em 2020 e 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE.

Gráfico 11. Distribuição de pedidos de acesso à informação (LAI), por mês de registro, recebidos em 2020 e 2021.



Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE.

### 2.3.3 Pesquisa de Satisfação das Manifestações

Das 379 (trezentos e setenta e nove) manifestações recebidas, apenas 20 (vinte) foram avaliadas pelo usuário, sendo 09 (nove) por meio do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE (SGO) e 11 (onze) por meio do Sistema de Gestão Integrada/OVG (SGI).

O sistema estadual apresenta 02 (duas) perguntas para avaliação final do usuário sobre o serviço prestado, indicando a resolutividade da ação, com respostas entre “sim”, “não” ou “parcial”, e a confiabilidade do canal, com atribuição de nota, de 0 (zero) a 10 (dez).

Sob esta perspectiva temos que, do total de 09 (nove) registros, 07 (sete) apresentaram nota 10 (dez), 01 (um) apontou nota 9,0 (nove) e apenas 01 (um) considerou nota 4,0 (quatro). Assim, a média de confiabilidade apurada é 10 (dez) pontos.

As respostas para a pergunta sobre a resolutividade da manifestação no sistema SGO, são: 07 (sete) “sim”, 01 (uma) “parcial” e 01 (uma) resposta registrada como “não”.

O sistema SGO ainda oferece ao usuário um campo destinado aos comentários ou motivações para as avaliações, sendo relatado 03 ponderações, as quais replicamos abaixo:

- *“Excelente atendimento! Obrigado por sempre responder meus requerimentos.”*
- *“Não demorou 4 horas para que minha demanda fosse respondida, parabéns pela eficiência.”*
- *“Não foi atendido a manifestação e continuo desligado do programa.”*

Já por meio do Sistema de Gestão Integrada/OVG (SGI), o usuário pode atribuir resposta de múltipla escolha, definidas como “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”, e ainda há possibilidade de registrar um comentário.

Do total de 11 (onze) avaliações no sistema SGI, temos 02 (duas) consideradas como “ótimo”, 05 (cinco) registradas como “bom”, 01 (uma) como “regular” e as outras 03 (três) como “ruim”. Sobre os comentários, replicamos:

- *“Bom dia. Gostaria de agradecer ao atendimento e atenção com o meu caso, visto que foi verificado o que realmente aconteceu e dado a resolução do meu caso, sendo feito novamente um novo período de inscrição e de processo para participação da vaga. Obrigada”*
- *“Muito burocrático. É difícil pra pessoa carente conseguir. Principalmente quanto ao laudo médico, pois se já era difícil conseguir um tratamento no médico em dias normais na pandemia então nem se fala.”*
- *“O atendimento foi rápido e preciso, creio que a OVG não compactua com ações errôneas como a que denunciei. Gostaria de pedir que não me identificasse como denunciante pois venho sofrendo perseguição pela diretoria denunciada. Obrigada.”*

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

Assim, atribuindo as notas conforme tabela abaixo para as respostas recebidas no sistema SGI, durante avaliação do usuário quanto ao serviço prestado pela ouvidoria, temos a nota média apurada em 7,1 (sete vírgula um) pontos.

Tabela 10. Referência de notas para o Sistema de Ouvidoria Interna/OVG (SGI).

NOTAS SGI/OVG					
REFERÊNCIA	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PESSIMO
NOTA	10	8,0	6,0	4,0	2,0

Fonte: Sistema de Gestão Integrada/OVG.

Na tabela a seguir apresentados todas as avaliações registradas durante o ano de 2021, destacando a média geral das avaliações em 8,1 (oito vírgula um) pontos:

Tabela 11. Nota média das avaliações pelo usuário, em 2021.

AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES 2021						
NOTA	0 a 2,0 (PÉSSIMO)	2,1 a 4,0 (RUIM)	4,1 a 6,0 (REGULAR)	6,1 a 8,0 (BOM)	8,1 a 10 (ÓTIMO)	TOTAL
QTDE (SGI)	0	3	1	5	2	11
QTDE (SGO)	0	1	0	0	8	9
SUBSTOTAL	0	16	6	40	100	162
<b>MÉDIA GERAL</b>						<b>8,1</b>

Fonte: Sistema de Gestão Integrada/OVG.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados referentes ao ano de 2021 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total de 379 (trezentos e setenta e nove) atendimentos. Desse total, apenas 1,5% são classificados como pedidos de Acesso à Informação (LAI). A maior demanda se deu para manifestações classificadas como informação/solicitação, que totalizam 46,9%, seguido de reclamação, com 24,8%.

O eixo de atuação mais demandado pela população foi a Integração ao Mundo do Trabalho, considerando a alta demanda de universitários interessados no Programa Universitário do Bem, que somente em 2021 teve mais de 10 mil inscritos no processo seletivo 2021/2, beneficiando mais de 6 mil estudantes. O segundo assunto mais recorrente é referente ao Eixo 3 – Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade, sendo justificado pela situação de pandemia da Covid-19 vivenciada em 2021, que contribuiu significativamente para a situação de vulnerabilidade socioeconômica de milhares de famílias goianas.

O tempo médio de resposta em 2021 foi de 09 (nove) dias, ou seja, prazo satisfatório considerando que a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 (trinta) dias. Já os

Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria


---

pedidos de acesso à informação (LAI) totalizaram o quantitativo de 06 (seis) registros, sendo respondidas com tempo médio de resposta de 13 (treze) dias, prazo este razoável, considerando o prazo máximo estabelecido de 20 (vinte) dias pela Lei Federal Nº 12.527/2011. Esse quantitativo representou uma redução de 57% em comparação ao quantitativo do ano de 2020, sinalizando maior transparência dos dados em nossos meios de comunicação.

Quanto as avaliações realizadas pelos usuários sobre os atendimentos prestados, apesar de não haver a mesma linguagem para os dois sistemas utilizados pela Organização para o registro de manifestações (SGI e SGO), é possível apurar a nota média de 8,1 (oito vírgula um) pontos, cujo resultado se mostra satisfatório, dentro dos padrões aceitáveis de gestão pela Organização, sendo possível implementar ações de melhoria levando em consideração as manifestações registradas.

Assim, submetemos o presente relatório anual às Diretorias Geral, Administrativa Financeira, de Ações Sociais e de Programas Especiais, que demonstra, com transparência, a tratativa dada às manifestações recebidas no âmbito desta Ouvidoria em 2021.

Goiânia, 27 de junho de 2022.



*Eliane Rosa Vaz dos Reis*

Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria