

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2024



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

NEGÓCIO:

Atuar como agente de transformação social nas vulnerabilidades e desproteções sociais das pessoas.

MISSÃO:

Promover com excelência a assistência social e a cultura do voluntariado e das parcerias sociais.

VISÃO:

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

VALORES:

Ética / Respeito / Justiça Social / Transparência / Responsabilidade Social / Solidariedade / Cidadania / Sustentabilidade / Diversidade



EQUIPE DIRETIVA

PRESIDENTE DE HONRA

Maria das Graças Landim Carvalho Caiado

DIRETORA GERAL

Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Sérgio Borges Fonseca Júnior

DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Janine Almeida Zaiden

DIRETORA DE PROGRAMAS PARA JUVENTUDE

Rúbia Erika Prado Cardoso

DIRETORA DE PROMOÇÃO SOCIAL

Jeane de Cássia Dias Abdala Maia

DIRETORA DE UNIDADES SOCIOASSISTENCIAIS

Roberta Wendorf de Carvalho

ELABORAÇÃO: Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

Thiago Araújo Barbosa de Lima

COLABORAÇÃO: Equipe da Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

Amanda Inácio Rodrigues

Denise Nogueira Lima

LISTA DE GRÁFICOS E IMAGENS

Imagem 1 – Total de atendimentos da Ouvidoria OVG entre 2023 e 2024.....	16
Gráfico 1 – Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG em 2023 e 2024.....	17
Gráfico 2 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG em 2024	18
Gráfico 3 – Manifestações por Eixo de Atuação, em 2024.....	20
Gráfico 4 – Manifestações por Unidade de Atuação, em 2024.....	21
Gráfico 5 – Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação em 2024.....	22
Gráfico 6 – Manifestações por Área e Tempo Média de Resposta, em 2024.....	24
Gráfico 7 – Tempo Médio Mensal de Resposta em 2023 e 2024.....	25
Imagem 2 - Relatório Análise Geral do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, Controladoria-Geral do Estado, realizada pelo Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (IMB).....	25
Gráfico 8 – Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos entre 2023 e 2024.....	26
Gráfico 9 – Distribuição de pedidos de acesso à informação (LAI), por mês de registro, recebidos entre 2023 e 2024.....	27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Total de atendimentos pontuais da Ouvidoria OVG (SGO), em 2023 e 2024.....	17
Tabela 2 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2024.....	18
Tabela 3 – Eixos e Unidades de atuação na OVG, em 2024.....	19
Tabela 4 – Manifestações por Eixo de Atuação, em 2024.....	20
Tabela 5 – Tempo médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2024.....	22
Tabela 6 – Manifestações por Área e tempo Médio de Resposta, em 2024.....	23
Tabela 7 – Tempo Médio Mensal de Resposta de 2023 e 2024.....	24
Tabela 8 – Média das avaliações de Confiabilidade e Resolutividade pelo usuário, em 2024.....	27
Tabela 9 – Nota média das avaliações pelo usuário, em 2024.....	28
Tabela 10 – Resolutividade das avaliações pelo usuário, em 2024.....	28



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	8
1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA	9
1.1.1 DA GERÊNCIA DE COMPLIANCE E OUVIDORIA	9
1.1.2 DO COMPLIANCE	11
1.1.3 DA OUVIDORIA	11
1.1.3.1 DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	14
1.1.3.2 DA TRANSPARÊNCIA	14
1.1.3.3 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	15
2. ATENDIMENTOS OUVIDORIA.....	16
2.1 SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE GOIÁS (SGO)	17
2.1.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	18
2.3 DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	19
2.3.1 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
CONSIDERAÇÕES FINAIS	30

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 2024, 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.

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.

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 e do Ministério Público, bem como entidades sociais particulares de políticas de assistência e promoção social, brasileiras e estrangeiras.

PRINCIPAL ATIVIDADE: A OVG executa o Contrato de Gestão nº 001/2011, celebrado com o Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado de Administração (SEAD). Este contrato tem como objetivo a gestão, o fomento e a execução de atividades de Assistência Social, conforme a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e legislação correlata. Entre as ações previstas, destaca-se a execução e manutenção do Programa Universitário do Bem, instituído pela Lei Estadual nº 20.957/2021 e regulamentado pelo Decreto nº 9.843/2021. O programa tem como finalidade apoiar o desenvolvimento social e econômico do Estado de Goiás, oferecendo bolsas de estudos, facilitando o acesso ao mercado de trabalho e promovendo a participação cidadã de estudantes em situação de vulnerabilidade social. Além disso, a OVG implementa e mantém programas e projetos sociais voltados para a inclusão de crianças, adolescentes, gestantes, idosos e pessoas com deficiência. Também realiza a concessão de benefícios a famílias em situação de vulnerabilidade social, em parceria com o Governo do Estado de Goiás e com a sociedade civil, fortalecendo as ações em curso. Por fim, a OVG

também se dedica à implementação, execução e manutenção de ações voltadas para a produção, abastecimento e consumo de alimentos, além de viabilizar outras iniciativas 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 Planejamento e Gestão, Diretoria de Programas para Juventude, Diretoria de Promoção Social e Diretoria de Unidades Socioassistenciais.

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), Programa Juventude Tecendo o Futuro (PJTF), Programa Meninas de Luz (PML), Gerência do Restaurante do Bem (GRB), Gerência de Benefícios Sociais (GBS), Gerência de Enfrentamento as Desproteções Sociais (GEDS), Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS), Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSA), Gerência do Banco de Alimentos (GBA), e Gerência do Programa Universitário do Bem (GPROBEM).

A Gerência de *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, com a realização sistemática de auditorias internas e orientações, bem como interlocução entre o interessado e as áreas da Organização relativas às manifestações de Ouvidoria.

1.1.1 DA GERÊNCIA DE COMPLIANCE E OUVIDORIA

Conforme disposto em Regimento Interno, a Gerência de *Compliance* e Ouvidoria (GCO) possui dentre as principais atividades: adotar política de *Compliance* sugerida por órgãos de direitos; coordenar o Programa de *Compliance*, com foco principal em prevenir, avaliar e melhorar os processos, agindo de forma proativa e preventiva na mitigação de falhas e ações em desacordo com a legislação vigente, com o Código de Conduta Ética e demais normativas institucionais; disseminar padrões éticos e condutas de integridade através de ações sistemáticas de comunicação e promoção da orientação de pessoas físicas e jurídicas por meio de programas específicos de treinamento; monitorar em conjunto com as áreas responsáveis, o cumprimento do Programa de *Compliance*, incentivando a denúncia de ilícitos e desvios de

conduta para as instâncias de controle; gerir os indicadores de performance do Programa de *Compliance* visando a sua melhoria contínua e reportes periódicos de seus resultados para o Comitê de *Compliance*; zelar pelo cumprimento das normas externas e internas relacionadas ao Programa de *Compliance*, atentando para a existência e efetividade de mecanismos investigativos, disciplinares e corretivos; acompanhar o ambiente legal e regulatório concernente às áreas de atuação da OVG, conforme prioridade definida pelo Comitê de *Compliance*, propondo atualização ou adequação de políticas e normas internas que impactem nos riscos de integridade; coordenar os riscos e seus ciclos de avaliação no escopo da OVG, para a mitigação de falhas e danos, fornecendo relatórios para a tomada de decisão das Diretorias; manter a Diretoria Geral informada sobre ocorrências de irregularidades constatadas, sugerindo medidas e providências; manter-se atualizado sobre as boas práticas de governança e *compliance* adotadas pelos órgãos de referência; presidir comissões de procedimentos de investigação preliminar e de sindicâncias, salvo em caso de deliberação diversa por parte da Diretoria Geral; orientar e assessorar na viabilização das recomendações constantes dos trabalhos de auditoria externa, bem como sobre as legislações, regulamentos, normas e procedimentos internos; propor atos normativos, diretrizes e orientações relativos ao correto exercício das competências e atribuições definidas ao setor; promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria e defesa dos usuários, identificando e sugerindo padrões de excelência das atividades de Ouvidoria no âmbito da OVG; atentar sobre atos normativos e legislação pertinente no âmbito da Ouvidoria; utilizar sistema informatizado, de uso obrigatório pelos órgãos de Ouvidoria e/ou de fiscalização; estabelecer e propor formas e canais de comunicação acessíveis e adequados ao perfil do público-alvo de cada ação ou programa desenvolvido pela OVG; contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços sociais no âmbito da Organização; rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, observada a legislação e normativas existentes; atender sempre com cortesia, respeito e imparcialidade, sem discriminação ou prejulgamento, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, observada a legislação e normativas existentes, bem como o prazo estabelecido; manter sigilo das informações e origem; monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas; promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre as partes; analisar e processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento pactuado pela Organização; estabelecer a metodologia, aplicar e sistematizar a pesquisa de satisfação dos usuários da Organização, objetivando coleta, tabulação dos dados, estudo e análise, com foco em gerir resultados para melhoria contínua; definir formulários-padrão a serem utilizados pelas unidades administrativas da OVG para recebimento de manifestações; manter base de dados com todas as manifestações recebidas, visando a emissão de relatórios e outros que lhe sejam solicitados, conforme regulamentações e orientações da Ouvidoria Geral do Estado e/ou outros órgãos de competência; sistematizar as informações disponibilizadas, consolidar e divulgar estatísticas e indicadores, inerentes ao nível de satisfação com os serviços prestados pela OVG, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços, subsidiando a alta direção na tomada de decisões; monitorar as atualizações da página de Acesso à Informação no site da OVG (Portal da Transparência), conforme “Metodologia de Avaliação da Transparência Ativa e Passiva das Organizações sem fins lucrativos que recebem recursos

públicos”, da Controladoria-Geral do Estado de Goiás - CGE, e acionar as áreas envolvidas caso detectada desatualizações ou inconsistências; receber, atender e disponibilizar informações requeridas por órgãos de competência; elaborar o relatório anual e outros que lhe sejam solicitados; elaborar relatório anual do trabalho desenvolvido pela Gerência; exercer outras atividades correlatas.

O quadro funcional do setor, atualmente, é composto por 01 (um) Gestor Titular, 02 (duas) Analistas Administrativas e 02 (duas) Técnicas Administrativas, sendo um Servidor Público cedido e quatro contratadas sob regime estabelecido pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

Através da Portaria nº 126/2024 – DIGER, está designado o Sr. Thiago Araújo Barbosa de Lima, como titular interino da Gerência de *Compliance* e Ouvidoria desde a data de 08/04/2024.

1.1.2 DO COMPLIANCE

O programa de integridade da OVG foi estruturado em 2023 e normatizado pela Instrução Normativa nº 008/2023 – DIGER. A normativa estabeleceu orientações para implantação, implementação e monitoramento do Programa de *Compliance* sob as diretrizes da Política do Sistema de Gestão do *Compliance* da OVG, no âmbito das atividades relativas aos procedimentos de identificação e mitigação de riscos, bem como prevenção e detecção de condutas ilícitas praticadas contra a entidade.

Atualmente, o programa passa por reestruturação, sendo desenvolvida atividades relativas à aplicação do Código de Conduta Ética e transparência pública que será melhor detalhado a frente. Conforme estabelece esse Código, em alinhamento com o Regimento Interno, as investigações de possíveis irregularidades são conduzidas por uma comissão especialmente designada, sob a presidência de um integrante da Gerência de Controle Interno.

No exercício de 2024, foram instaurados dois processos de sindicância. O primeiro foi conduzido sob a presidência da Assessoria Jurídica, enquanto o segundo ficou sob a liderança do Gerente de *Compliance* e Ouvidoria. Em ambos os casos, os relatórios finais foram elaborados e apresentados à Diretoria Geral de forma tempestiva, com o objetivo de subsidiar a adoção de medidas corretivas e a mitigação dos riscos identificados.

1.1.3 DA OUVIDORIA

No ano de 2024, a equipe da Gerência de *Compliance* e Ouvidoria (GCO), formada por duas analistas administrativas, duas técnicas administrativas e o gestor titular, recebeu capacitação específica na área de ouvidoria. Essa formação foi viabilizada por meio de cursos oferecidos pela Escola de Governo e pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Entre os cursos realizados destacam-se:

- Acesso à Informação;
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública;
- Gestão em Ouvidoria;
- O que o Agente Público Precisa Saber sobre Ética Pública?
- Ouvidoria Pública – O que você tem a Ver com Isso?
- Programa de *Compliance* Público: Eixo 3 – Sindicância e Processo Administrativo Disciplinar;
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;
- Nova Lei de Licitações: Gestão Contratual;
- Inovando na Gestão de Projetos;
- Proteção de Dados Pessoais no Setor Público.

Essa capacitação contribuiu significativamente para o fortalecimento da atuação da GCO, resultando em melhorias na gestão e na execução das atividades sob sua responsabilidade.

Em fevereiro de 2024, foi promovida uma capacitação sobre a *Metodologia da Pesquisa de Satisfação* e sua importância para a manutenção do Contrato de Gestão. O treinamento foi direcionado a gestores e colaboradores diretamente envolvidos no atendimento ao público.

O encontro ocorreu de forma remota, por meio do aplicativo Zoom Meeting, e contou com a participação de 31 colaboradores. A capacitação foi conduzida pela Gerente responsável à época, destacando a relevância da pesquisa de satisfação como ferramenta estratégica para aprimorar os serviços prestados e cumprir as exigências contratuais.

Em cumprimento ao Programa de Maturidade – Nível 2, estabelecido em 2024 pela Controladoria Geral do Estado, foi mantido até o 15º dia útil do mês subsequente para emissão do relatório mensal contendo indicadores das manifestações de ouvidoria, como o percentual de resolutividade das respostas, nota média dos usuários sobre a confiabilidade da ouvidoria, quantidade de manifestações por área e eixo de atuação, prazo médio de resposta, dentre outros.

Além do relatório mensal, a ouvidoria também apresenta o relatório gerencial anual, ao final de cada exercício, devendo ser publicado no site da Organização, na página de acesso à informação, contribuindo assim com a transparência ativa.

Outra ação importante foi a realização da Pesquisa de Satisfação Interna da Ouvidoria – edição 2024, realizada em junho/2024, com objetivo de conhecer mais sobre a participação do quadro funcional da Organização na Ouvidoria Interna e disseminar o canal entre os colaboradores para a participação de todos no aperfeiçoamento de condutas, serviços e processos de trabalho, realizando um comparativo com a segunda edição realizada em 2023.

Gerência de Compliance e Ouvidoria

A Carta de Serviços também é alvo de monitoramento mensal desta Gerência, em cumprimento à Lei Federal 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 10.466 /2024, com atualização pela Gerência de Planejamento e Gestão.

Os colaboradores da Gerência de Compliance e Ouvidoria participaram de diversos eventos ao longo de 2024, com o objetivo de aprimorar conhecimentos e fortalecer práticas relacionadas à Ouvidoria e *Compliance*. Entre os destaques estão:

- Evento "Dados Protegidos, Governo Transparente", realizado no auditório do Tribunal de Justiça de Goiás, em 05/03/2024;
- Diálogo LAI: Fortalecendo a Transparência, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado de Goiás, no Hub Goiás, em 06/03/2024;
- Live "Dia do Ouvidor: Avanços e Desafios na Prática da Ouvidoria", em 18/03/2024;
- Lançamento dos Prêmios do Programa de Compliance Público 2024, promovido pela CGE-GO e Diretoria Executiva da Escola de Governo, em 11/04/2024;
- III Encontro Estratégico de Ouvidores do Poder Executivo Estadual de Goiás – Ouvideia, em 20/06/2024;
- "Não ao Assédio! Dia Estadual de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho", realizado pela CGE-GO e Diretoria Executiva da Escola de Governo, em 21/06/2024;
- 8º Seminário Goiano de Ouvidorias, realizado no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, em 19/09/2024.

A participação nesses eventos reafirma o compromisso da equipe com a atualização contínua e a troca de experiências, essenciais para o aprimoramento da gestão e dos processos da ouvidoria.

Em setembro de 2024, a Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE) lançou o *1º Prêmio de Ouvidoria Pública do Poder Executivo do Estado de Goiás*, com o objetivo de reconhecer e valorizar os esforços e as melhores práticas dos profissionais que atuam nas ouvidorias dos órgãos e entidades da administração pública goiana.

Nesse contexto, a equipe da Ouvidoria da OVG tem se dedicado significativamente para evidenciar as boas práticas implementadas, contribuindo para a manutenção do *Nível 2 de Maturidade*, alcançado com 100% de conformidade pela organização.

Além disso, foi realizada a revisão da *Instrução Normativa* que estabelece diretrizes para o funcionamento da Ouvidoria da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG). Essa revisão abrangeu os procedimentos relacionados à participação e defesa dos manifestantes e/ou usuários dos serviços oferecidos pela entidade, conforme as disposições do *Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024*.

Atualmente, a OVG opera como Ouvidoria Adjunta, realiza tratamento de manifestações, participa de mediação de conflitos entre cidadãos e áreas técnicas; participa de

eventos com ouvidores e sociedade civil, visando à realização de atividades de capacitação, aperfeiçoamento e melhoria das prestações dos serviços públicos; elabora relatórios estatísticos e gerenciais; promove a divulgação da Ouvidoria Adjunta, de forma padronizada, conforme orientação da Ouvidoria Setorial; e realiza outras atividades correlatas.

Importa destacar ainda, que a Ouvidoria da OVG está sob a supervisão da Ouvidoria Setorial da SEDS - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social.

1.1.3.1 DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é realizada semestralmente para levantamento do índice do nível de satisfação dos usuários e beneficiários atendidos em nossas unidades e programas, em cumprimento às diretrizes definidas pelo Contrato de Gestão com a Administração Pública. Assim, foi apresentado os dados para tabulação e cálculo dos indicadores por programa e apresentado à alta direção e demais gestores subsidiando a elaboração do plano de melhorias.

Em razão do início da vigência do 23º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, foi necessário atualizar a Metodologia da Pesquisa de Satisfação em conjunto com a Gerência de Planejamento, com o quantitativo de amostras para aplicação da pesquisa no segundo semestre, cuja referência é de julho a dezembro/2024.

Especialmente as pesquisas de satisfação realizadas com os beneficiários do Centro de Apoio aos Romeiros de Trindade e Muquém, assim como os participantes do evento Natal do Bem – Edição 2024, são realizadas por meio de parceria com a Goiás Turismo, que apresenta o relatório após o término dos eventos.

Assim, foram concluídas as pesquisas de satisfação nos meses de julho a dezembro/2024, em conformidade à metodologia aplicável, com todos os programas atingindo o nível de satisfação acima de 80%.

1.1.3.2 DA TRANSPARÊNCIA

Para as atividades relacionadas à transparência ativa da Organização, destaca-se o monitoramento contínuo da página de acesso à informação no site da OVG, realizado de acordo com a metodologia estabelecida pela Controladoria-Geral do Estado (CGE) e atualizada em 2021. Esse processo conta com a colaboração de diversas áreas da organização, garantindo a publicação de informações em conformidade com a legislação vigente.

Em 2024, não foi realizada uma avaliação formal pela CGE ou pelo Tribunal de Contas do Estado (TCE) referente à atualização do ranking estadual das Organizações Sociais com contratos de gestão com a administração pública. No entanto, em 2022, a OVG alcançou destaque ao ocupar o primeiro lugar no ranking, com 82,62% de conformidade com as legislações de transparência pública, evidenciando seu compromisso com a prestação de contas e a transparência.

1.1.3.3 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

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

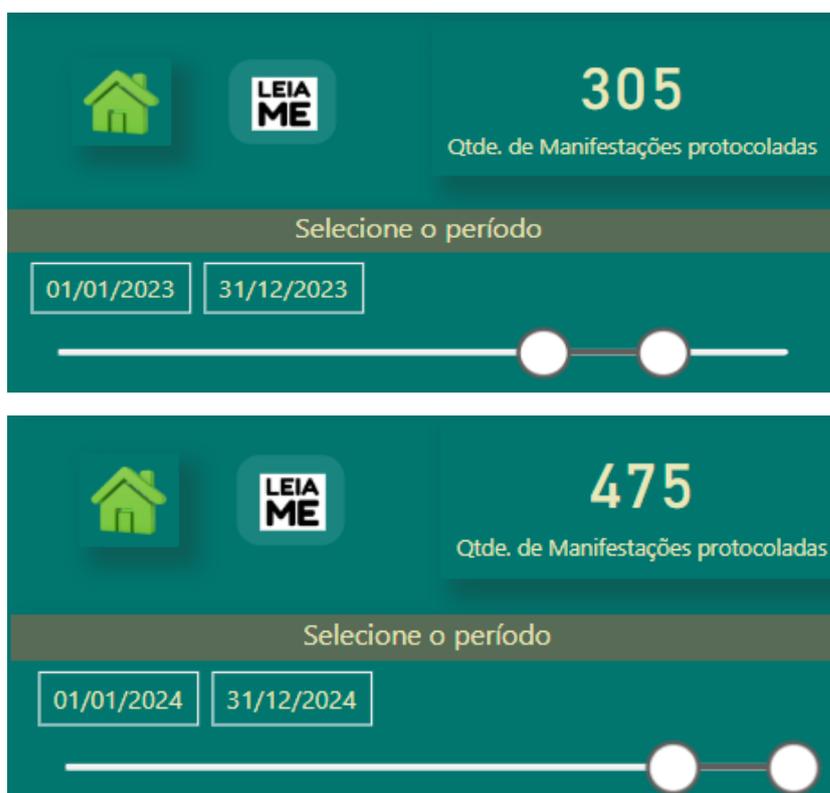
- Internet: (<http://177.107.60.2:8080/ouvidoria/painelOuvidoria/>)
- Portal Expresso: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>)
- Telefone: 3201-9305 (fixo), em dias úteis, das 08h às 18 horas.
- E-mail: ouvidoria@ovg.org.br
- Presencialmente com atendimento em dias úteis, das 8h às 18 horas no endereço Avenida T-14, nº 249, Setor Bueno, Goiânia-GO, CEP: 74.230-130, sede administrativa ou por meio de cartas.

2. ATENDIMENTOS OUVIDORIA

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao ano de 2024, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO), disponibilizado pela Controladoria Geral do Estado (CGE) por recomendação da CGE. No total foram contabilizados 475 (quatrocentos e setenta e cinco) atendimentos, classificados como Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio, Sugestão e L.A.I. (Lei de Acesso à Informação).

Conforme demonstrado nas imagens abaixo, ressaltamos que houve um acréscimo de 55,73% no total de atendimentos realizados. No mesmo período de 2023, foram registrados 305 (trezentos e cinco) atendimentos, representando um aumento significativo no total de manifestações realizadas.

Imagem 1. Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO), entre 2023 e 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

O Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado (SGO) ainda possibilita o registro das manifestações pontuais, aquelas consideradas como esclarecimentos prestados de forma imediata e que não necessitaram de tratamento diferenciado ou consulta formalizada à área demandada, atendidas por meio do canal telefônico ou e-mail.

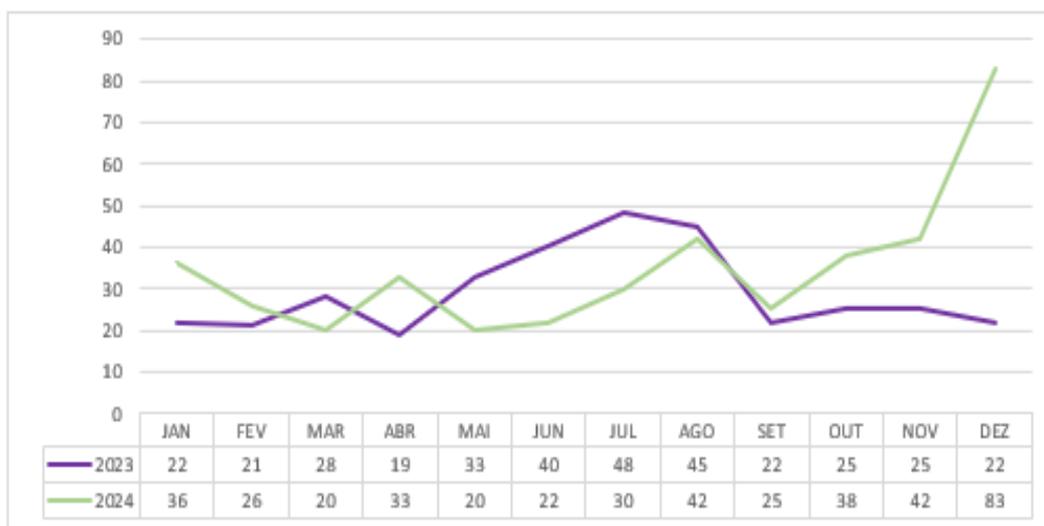
Observa-se que em relação aos atendimentos pontuais, houve um acréscimo de 19,14% em relação ao ano anterior, conforme tabela a seguir:

Tabela 1. Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2023 e 2024.

ATENDIMENTOS PONTUAIS													
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2023	22	21	28	19	33	40	48	45	22	25	25	22	350
2024	36	26	20	33	20	22	30	42	25	38	42	83	417

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Gráfico 1. Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2023 e 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

2.1 SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE GOIÁS (SGO)

O Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás se encontra disponível via portal web (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria>) e registrou 475 manifestações em 2024.

Ele é gerido pela Controladoria-Geral do Estado e utilizado pela OVG em razão de Decreto governamental que sujeita prestadores diretos ou indiretos dos serviços públicos a implantação do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás.

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, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, SUGESTÃO** e **LAI/LGPD**, essas previstas na Lei de Acesso à Informação - L.A.I. ou na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Do total de 475 registros, considerando sua classificação, temos: 196 elogios (41,26%), 192 reclamações (40,42%), 43 solicitações (9,05%), 30 denúncias (6,32%), 13 sugestões (2,74%), e 01 (0,21%) pedido de informações com base na Lei de Acesso à Informação (L.A.I.). Ressalta-se que não tivemos nenhuma manifestação classificada com fundamento na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

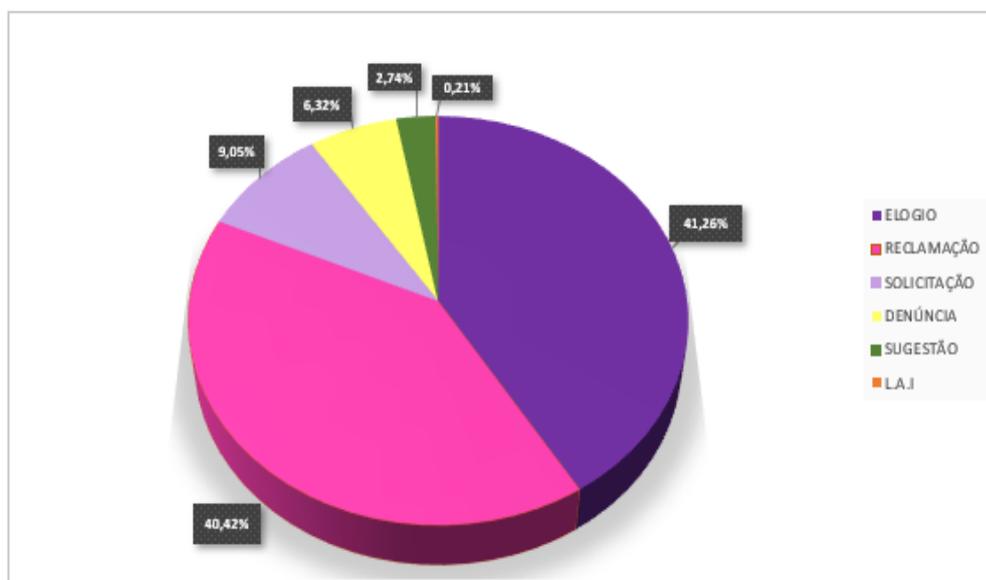
Observa-se que por meio deste canal (SGO), os elogios compõem o tipo mais demandado, com 196 registros, seguido de reclamações e solicitação de informações, com 192 e 43 protocolos, respectivamente. Com isso, os números menos expressivos aparecem em sequência: denúncia (30), sugestão (13), seguidos de L.A.I (01), conforme apresentamos na tabela e gráfico a seguir.

Tabela 2. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2024.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS						
ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	L.A.I	TOTAL
196	192	43	30	13	01	475
41,26%	40,42%	9,05%	6,32%	2,74%	0,21%	100%

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Gráfico 2. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

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: Ações de Atendimento, Ações de Assessoramento e Defesa e Garantias de Direitos, Benefícios Socioassistenciais e Outras Ações Sociais – Campanhas, Eventos de Promoção, Proteção e Inclusão Social.

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 3:

Tabela 3. Eixos e Unidades de atuação na OVG, em 2024.

<p>Ações de Atendimento (Eixo 1)</p> <p>Centro de Idosos Sagrada Família (CISF) Centro de Idosos Vila Vida (CIVV) Espaço Bem Viver I (EBV I) Espaço Bem Viver II (EBV II) Casa do Interior de Goiás (CIGO) Programa Juventude Tecendo o Futuro (PJTF) Programa Meninas de Luz (PML) Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais (GEDS) Programa Universitário do Bem (PROBEM)</p>
<p>Ações de Assessoramento e Defesa e Garantias de Direitos (Eixo 2)</p> <p>Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS – Assessoramento às Entidades Sociais) Gerência de Benefícios Sociais (GBS – Apoio as entidades sociais) Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSA) em articulação integrada com o Gabinete de Políticas Sociais (GPS) Programa Restaurante do Bem (RB) Programa Banco de Alimentos (BA)</p>
<p>Benefícios Socioassistenciais (Eixo 3)</p> <p>Gerência de Benefícios Sociais (GBS – Apoio aos cidadãos em situação de vulnerabilidade)</p>
<p>Outras Ações Sociais – Campanhas, Eventos de Promoção, Proteção e Inclusão Social (Eixo 4)</p> <p>Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS) – Mobilização e Fortalecimento do Voluntariado Centro de Apoio ao Romeiro (CAR - Trindade e Muquém) Natal do Bem</p>

Nota: Com a vigência do 24º Termo Aditivo, a partir de julho de 2024, houve uma alteração na nomenclatura dos eixos de atuação das ações sociais da Organização das Voluntárias de Goiás – OVG, que passaram a ser definidas da seguinte forma:

Eixo 1: Proteção Social ao Idoso/Ações de Atendimento;

Eixo 2: Proteção Social ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho/Ações de Assessoramento e Defesa e Garantia de Direitos;

Eixo 3: Proteção Social às Famílias e Indivíduos em situação de Vulnerabilidade Social/Benefícios Socioassistenciais;

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Do total de 475 manifestações, registra-se 182 à Ações de Assessoramento e Defesa e Garantias de Direitos (Eixo 2), seguido de 108 destinadas à Ações de Atendimento (Eixo 1). Na sequência, temos 90 manifestações à Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade Social (Eixo 3), acompanhado de 40 à Proteção Social a Jovens e Adolescentes e Integração ao Mundo do Trabalho (Eixo 2), 32 manifestações no âmbito Administrativo, 12 identificadas à área de Benefícios Socioassistenciais (Eixo 3), 08 relacionadas à Proteção Social ao Idoso (Eixo 1) e 03 destinadas à Outras Ações Sociais – Campanhas, Eventos de Promoção, Proteção e Inclusão Social (Eixo 4).

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:

Tabela 4. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2024.

MANIFESTAÇÕES POR EIXO DE ATUAÇÃO								
ADMINISTRATIVO	PROT. SOCIAL A JOVENS E ADOLESCENTES E INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO	PROTEÇÃO SOCIAL AO IDOSO	PROT. SOCIAL ÀS FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL	AÇÕES DE ASSESSORAMENTO E DEFESA E GARANTIA DE DIREITOS	AÇÕES DE ATENDIMENTO	BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS	OUTRAS AÇÕES SOCIAIS - CAMPANHAS, EVENTOS DE PROMOÇÃO, PROTEÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL	TOTAL
32	40	8	90	182	108	12	3	475
6,74%	8,42%	1,68%	18,95%	38,32%	22,74%	2,53%	0,63%	100,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado - CGE

Nota: Com a vigência do 24º Termo Aditivo, a partir de julho de 2024, houve uma alteração na nomenclatura dos eixos de atuação das ações sociais da Organização das Voluntárias de Goiás – OVG, que passaram a ser definidas da seguinte forma:

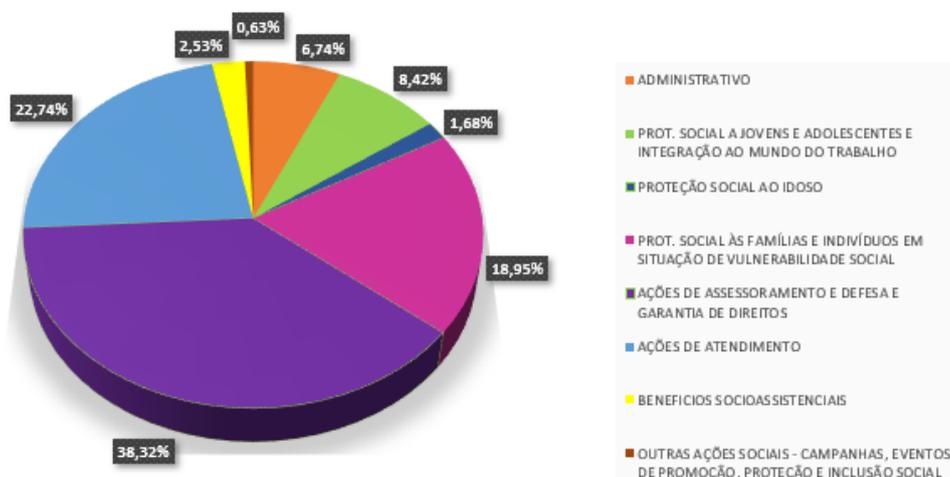
Eixo 1: Proteção Social ao Idoso/Ações de Atendimento;

Eixo 2: Proteção Social ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho/Ações de Assessoramento e Defesa e Garantia de Direitos;

Eixo 3: Proteção Social às Famílias e Indivíduos em situação de Vulnerabilidade Social/Benefícios Socioassistenciais;

Eixo 4: Rede de Voluntariado, Investimento e Parcerias Sociais/Outras Ações Sociais – Campanhas, Eventos de Promoção, Proteção e Inclusão Social.

Gráfico 3. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2024.

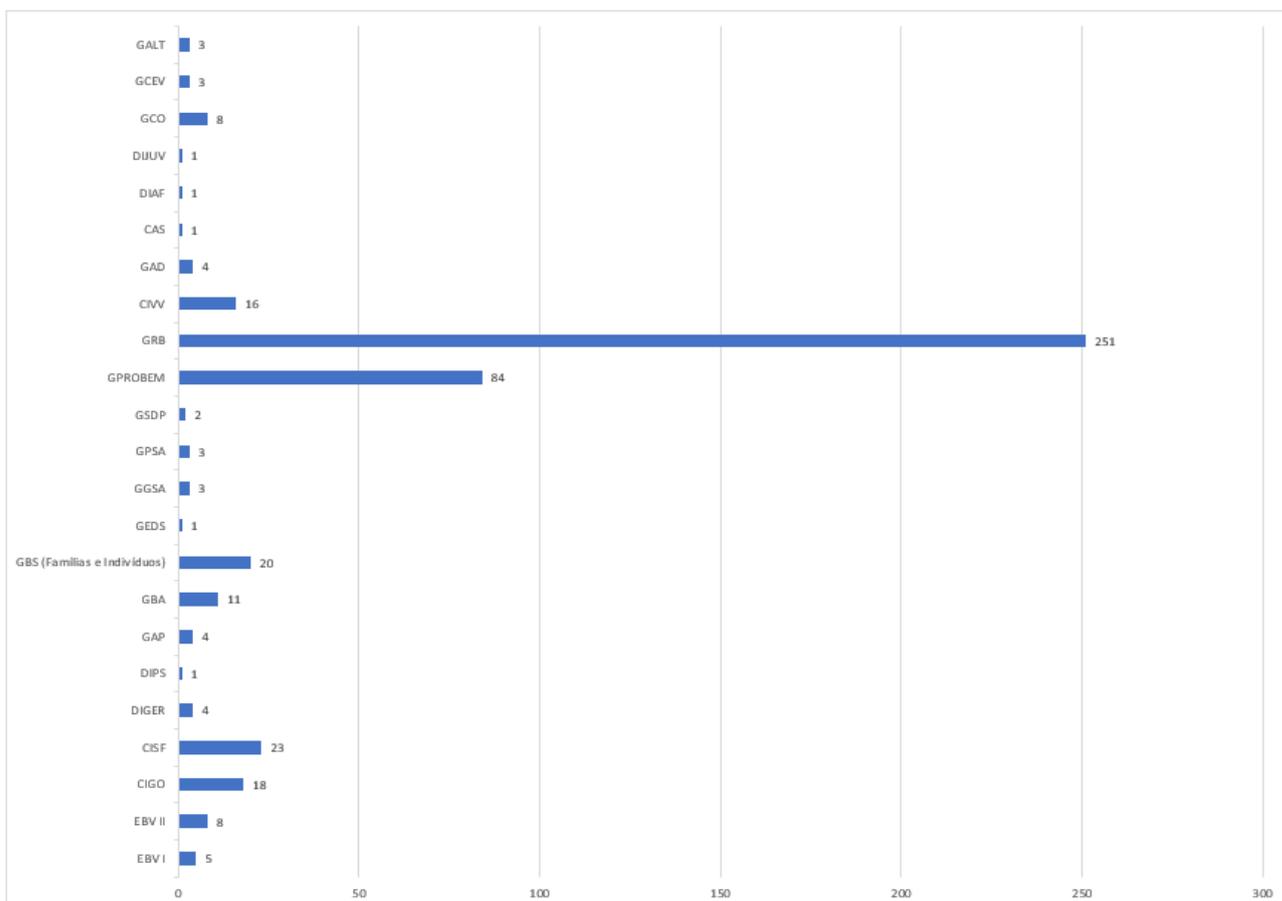


Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Já considerando as manifestações por unidade de atuação, temos a representação no gráfico a seguir, indicando que tivemos 251 registros para o Programa Restaurante do Bem (GRB), seguido de 84 registros destinados ao Programa Universitário do Bem (PROBEM), com a sequência de 23 para Centro de Idosos Sagrada Família (CISF), 20 para a Gerência de Benefícios Sociais (GBS – Famílias e Indivíduos), 18 para a Casa do Interior de Goiás (CIGO), 16 para o Centro de Idosos Vila Vida (CIVV), 08 para Gerência de Compliance e Ouvidoria (GCO) e Espaço Bem Viver II (EBV-II). O Espaço Bem Viver I (EBV-I) teve 5 registros, e a Diretoria Geral (DIGER), a Gerência de Administração de Pessoal (GAP) e a Gerência Administrativa (GAD) registraram 4 manifestações cada. A Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSA), a Gerência de Programas Socioassistenciais (GPSA), a Gerência de Cerimonial e Eventos (GCEV) e a Gerência de Apoio Logístico e Transportes (GALT) tiveram 3 registros cada. A Gerência de Recrutamento, Seleção e Desenvolvimento de Pessoas (GSDP) apresentou 2 registros. Por fim, a Diretoria de Promoção Social (DIPS), a Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais (GEDS), a Diretoria Administrativa e Financeira (DIAF), a Diretoria de Programas para Juventude (DIJUV) e a Coordenação de Acompanhamento Socioassistencial (CAS) registraram 1 manifestação cada.

Gráfico 4. Manifestações por Unidade de Atuação, em 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

2.3.1 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 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa (Decreto Estadual n.º 10.466/24). Para as solicitações embasadas na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal N.º 12.527/2011), o prazo é de 20 (vinte) dias.

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 2024 foi de 6,98 dias.

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

Tabela 5. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2024.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)								
ADMINISTRATIVO	PROT. SOCIAL A JOVENS E ADOLESCENTES E INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO	PROTEÇÃO SOCIAL AO IDOSO	PROTEÇÃO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL	AÇÕES DE ASSESSORAMENTO E DEFESA E GARANTIA DE DIREITOS	AÇÕES DE ATENDIMENTO	BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS	OUTRAS AÇÕES SOCIAIS - CAMPANHAS, EVENTOS DE PROMOÇÃO, PROTEÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL	TOTAL
5,96	6,78	7,25	7,76	6,80	6,51	9,66	12,66	6,98

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado - CGE

Gráfico 5. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.



Gerência de Compliance e Ouvidoria

Por unidade de atuação, podemos concluir que a Diretoria Administrativa e Financeira apresentou resposta conclusiva no menor tempo médio entre as manifestações destinadas à sua área (1,00 dia), seguida da Gerência de Compliance e Ouvidoria (2,5 dias). Completam a lista a Gerência de Apoio Logístico e Transportes (4,00 dias), a Gerência de Administração de Pessoal (5,00 dias), a Gerência de Recrutamento, Seleção e Desenvolvimento de Pessoas (5,50 dias), a Diretoria de Promoção Social (6,00 dias), Gerência Administrativa (6,00 dias), o Centro de Idosos Vila Vida (6,25 dias), o Programa Universitário do Bem (6,30 dias), a Casa do Interior de Goiás (6,33 dias), o Centro de Idosos Sagrada Família (6,60 dias), a Diretoria de Programas para Juventude (7,00 dias), a Gerência de Gestão Social e Avaliação (7,00 dias), a Gerência do Restaurante do Bem (7,07 dias), Gerência do Programa Banco de Alimentos (7,18 dias), a Diretoria Geral (8,00 dias), Espaço Bem Viver II (8,25 dias), Gerência de Programas Socioassistenciais (9,00 dias), Gerência de Benefícios Sociais – Famílias e Indivíduos (9,35 dias), o Espaço Bem Viver I (11,80 dias), a Gerência de Cerimonial e Eventos (12,60 dias), a Coordenação de Acompanhamento Socioassistencial (14,00 dias) e a Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais (16,00 dias), conforme demonstrado na tabela e gráfico a seguir:

Tabela 6. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2024.

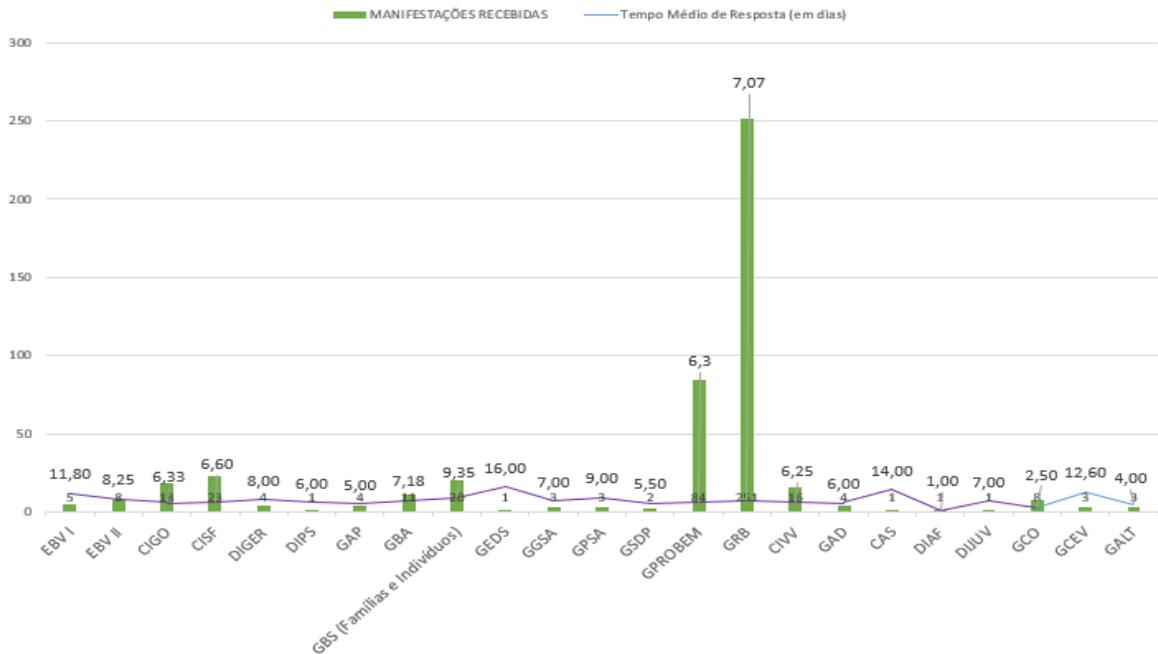
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA X TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)			
ÁREA	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	PERCENTUAL DE ATENDIMENTO
EBV I	5	11,80	1,05%
EBV II	8	8,25	1,68%
CIGO	18	6,33	3,79%
CISF	23	6,60	4,84%
DIGER	4	8,00	0,84%
DIPS	1	6,00	0,21%
GAP	4	5,00	0,84%
GBA	11	7,18	2,32%
GBS (Famílias e Indivíduos)	20	9,35	4,21%
GEDS	1	16,00	0,21%
GGSA	3	7,00	0,63%
GPSA	3	9,00	0,63%
GSDP	2	5,50	0,42%
GPROBEM	84	6,3	17,68%
GRB	251	7,07	52,84%
CIVV	16	6,25	3,37%
GAD	4	6,00	0,84%
CAS	1	14,00	0,21%
DIAF	1	1,00	0,21%
DIJUV	1	7,00	0,21%
GCO	8	2,50	1,68%
GCEV	3	12,60	0,63%
GALT	3	4,00	0,63%
TOTAL	475	6,98	100,00%

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás



Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 6. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Ao considerar o tempo médio de resposta por mês, em 2024, temos a representação na tabela e gráfico a seguir, dos quais podemos perceber o menor tempo de resposta nos meses de janeiro e dezembro, com 4,96 e 6,15 dias, respectivamente. Na sequência, temos julho (6,41 dias), novembro (6,66 dias), outubro (6,92 dias), setembro (7,01 dias), agosto (7,05 dias), junho (7,11 dias), fevereiro (7,90 dias), março (8,00 dias), abril (8,06 dias) e maio (8,56 dias).

Tabela 07. Tempo Médio Mensal de Resposta de 2023 e 2024.

Tempo Médio de Resposta (em dias)		
Mês	2023	2024
JAN	8,85	4,96
FEV	9,65	7,90
MAR	8,92	8,00
ABR	9,22	8,06
MAI	9,16	8,56
JUN	6,26	7,11
JUL	8,25	6,41
AGO	8,24	7,05
SET	7,29	7,01
OUT	9,08	6,92
NOV	6,90	6,66
DEZ	7,46	6,15
TMR	8,50	6,98

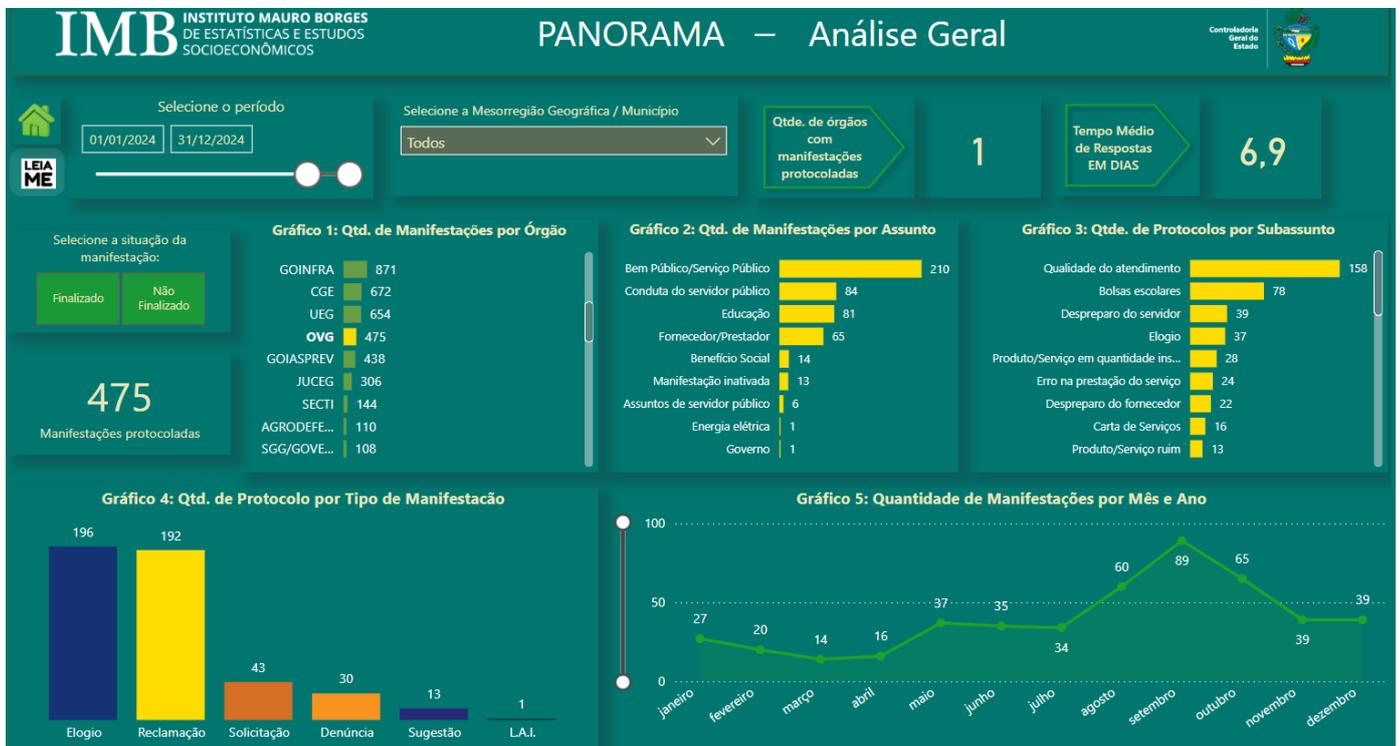
Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás

Gráfico 07. Tempo Médio Mensal de Resposta em 2023 e 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás

Imagem 02. Relatório Análise Geral do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

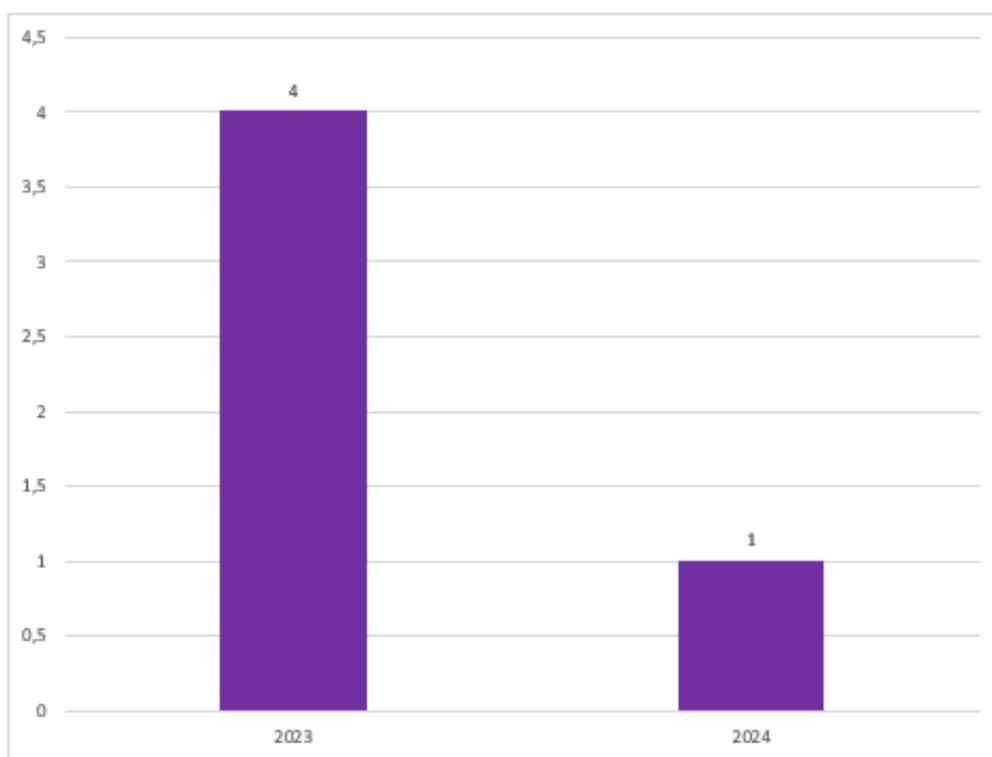
2.3.2 Pedido de Acesso à Informação – L.A.I.

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

Em 2024 foi registrado 01 (um) pedido de acesso à informação para a OVG, sendo respondida dentro do prazo estabelecido conforme a lei.

Quando comparamos os totais de pedidos de acesso à informação compreendidos entre 2023 e 2024, observa-se que houve um decréscimo de 75% em relação ao último ano, conforme pode ser comprovado nos dados apresentados nos gráficos a seguir:

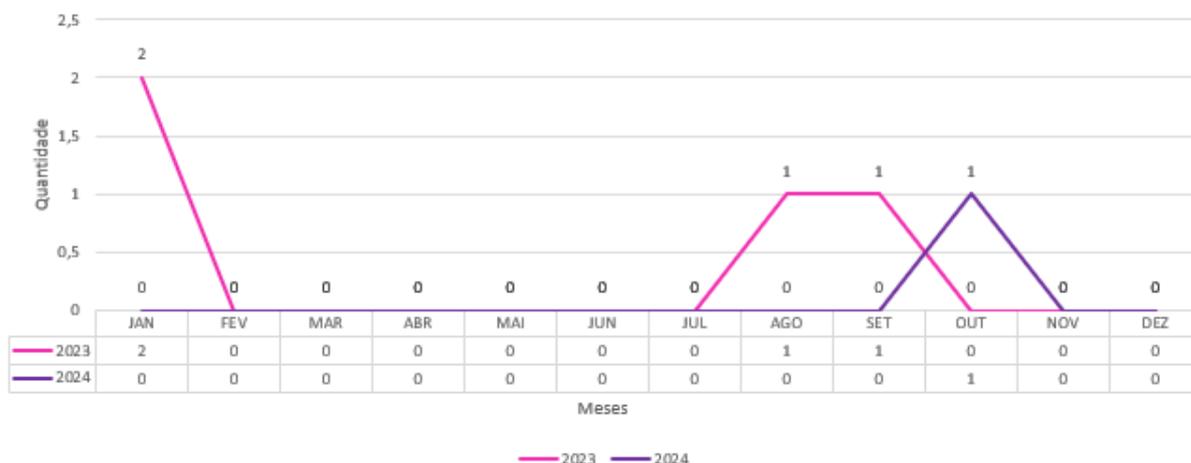
Gráfico 8. Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos entre 2023 e 2024.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 9. Distribuição de pedidos de acesso à informação (LAI), por mês de registro, recebidos entre 2023 e 2024.



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

2.3.3 Pesquisa de Satisfação das Manifestações

Das 475 (quatrocentos e setenta e cinco) manifestações recebidas, apenas 33 (trinta e três) foram avaliadas pelo usuário, sendo todas por meio do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE (SGO).

Tabela 8. Média das avaliações de Confiabilidade e Resolutividade pelo usuário, em 2024.

MÉDIA DE RESOLUTIVIDADE / CONFIABILIDADE 2024													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
QTDE. REGISTROS	5	0	3	0	3	0	2	1	5	5	3	6	33
MÉDIA DE RESOLUTIVIDADE	8,00	0,00	6,67	0,00	5,00	0,00	5,00	5,00	8,00	9,00	6,60	6,60	7,12
MÉDIA DE CONFIABILIDADE	8,80	0,00	10,00	0,00	6,66	00,00	6,50	2,00	10,00	7,80	7,00	5,00	7,54

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

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 última perspectiva temos que do total de 33 (trinta e três) registros, 20 (vinte) apresentaram nota 10 (dez), 02 (dois) apontaram nota 9,0 (nove), 01 (uma) registrou nota 7,0 (cinco), 02 (dois) apontaram nota 5,0 (cinco), 01 (uma) registrou nota 4,0 (quatro), 01 (uma) apresentou nota 3,0 (três), 01 (uma) apontou nota 2,0 (dois), e 05 (cinco) apresentaram nota 1,0 (um). Assim, a média de confiabilidade apurada é 7,54 (sete vírgula cinquenta e quatro) pontos.



Gerência de Compliance e Ouvidoria

Na tabela a seguir apresentamos todas as avaliações registradas durante o ano de 2024, destacando a média geral das avaliações em 7,54 (sete vírgula cinquenta e quatro) pontos:

Tabela 9. Nota média das avaliações pelo usuário, em 2024.

CONFIABILIDADE												
MÊS	0,0	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	9,0	10,0	TOTAL
JAN						1				1	3	5
FEV												0
MAR											3	3
ABR												0
MAI		1								1	1	3
JUN												0
JUL				1							1	2
AGO			1									1
SET											5	5
OUT					1	1					3	5
NOV		1									2	3
DEZ		3						1			2	6
TOTAL	0	5	1	1	1	2	0	1	0	2	20	33
MÉDIA GERAL												7,54

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

As respostas para a pergunta sobre a resolutividade da manifestação no sistema SGO, são: 19 (dezenove) “sim”, 09 (nove) “parcial” e 05 (cinco) respostas registradas como “não”.

Assim, se atribuímos nota 0 (zero) para as respostas registradas como “não”, nota 5,0 para as respostas “parcial” e nota 10,0 para “sim”, obtemos a média 7,12 (sete vírgula doze) para resolutividade.

Tabela 10. Resolutividade das avaliações pelo usuário, em 2024.

RESOLUTIVIDADE				
MÊS	NÃO	PARCIAL	SIM	TOTAL
JAN		2	3	5
FEV				0
MAR		2	1	3
ABR				0
MAI	1	1	1	3
JUN				0
JUL	1		1	2
AGO		1		1
SET	1		4	5
OUT		1	4	5
NOV	1	2	1	4
DEZ	1		4	5
TOTAL	5	9	19	33
Média Geral				7,12

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.



O sistema SGO ainda oferece ao usuário um campo destinado aos comentários ou motivações para as avaliações, sendo relatado 20 ponderações, as quais replicamos a seguir:

- *“As pessoas não acreditam no serviço da Ouvidoria porque ela não tem o poder de punir, multar, suspender o serviço e outras penalidades exemplares.”*
- *“Tive resposta super-rápida, e meu problema não foi solucionado por não ser de responsabilidade da Ovg, mas agradeço o empenho em me ajudar.”*
- *“Minhas dúvidas e reclamações foram atendidas de forma clara e eficiente, me tirou todas as dúvidas e ensinou como faz e isso com muita agilidade, não fiquei esperando muito tempo para obter respostas.”*
- *“Pelo qual foi muita mentira, ele entrou atrás de mim parecendo uma assombração, procurando confusão. Até que eu fui no refeitório lá foi aonde eu mandei ele me respeitar.”*
- *“A Ouvidoria faz a sua parte, as partes é que deixam a desejar o cumprimento da reclamação.”*
- *“Ok, resolvido.”*
- *“Resposta autônoma.”*
- *“Equipe de excelência da Ouvidoria. Parabéns.”*
- *“Somos todos tratados com carinho na Casa do Interior, só temos que agradecer.”*
- *“Sim, todos desenvolve um excelente papel acrescentando as meninas (Sandra, Val, Liliane assistente social) pelo carinho que tem conosco e a satisfação em ajudar no que precisamos sobre benefícios na qual temos dificuldades em requerer, meu muito obrigada. Deus abençoe a todos e todas.”*
- *“Eu sou apoiador do sistema de ouvidoria.”*
- *“Foram solícitos e humanos com minha solicitação.”*
- *“Segurança e valorização do bem-estar com o cidadão.”*
- *“Eu detecto o problema, mando para a Ouvidoria em forma de relato, a Ouvidoria manda para a parte responsável, mas a parte que fiscaliza não faz o seu serviço. Estamos num faz de conta.”*
- *“Ainda quero ressaltar que se o usuário comprar o ticket antes, as filas terão um fluxo mais rápido.”*
- *“Não recebi nenhuma resposta ao meu pleito, simples assim.”*
- *“Por ser um restaurante de extrema qualidade e necessário a muitos cidadãos que precisam da alimentação de qualidade e que cabe no bolso de cada um, exemplar atendimento estamos felizes por ter este restaurante aqui em Caldas Novas. Obrigado a todos, Deus os abençoe.”*
- *“O serviço prestado pela OVG, especificamente na Casa do Interior de Goiás, é extremamente importante e muito especial para todos nós usuários. Temos uma gratidão eterna por cada colaborador que nos acolhe com tamanha humanidade, humildade e respeito. A nível mundial, sem sombras de dúvidas, nós os goianos somos privilegiados por tamanho apoio dispensado a nós.”*
- *“Devido ótimo atendimento.”*
- *“Infelizmente perdi tempo achando que a minha sugestão seria útil, mas quem analisou não teve a sensibilidade de se colocar no lugar do usuário. Portanto só me resta agradecer pela atenção a mim dispensada. Obrigada.”*

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas boas práticas adotadas pela Ouvidoria e no uso do Sistema Geral de Ouvidoria (SGO), disponibilizado pela Controladoria Geral do Estado (CGE), destaca-se a continuidade da eficiência na gestão das informações geridas no âmbito da Ouvidoria, com padronização da linguagem e pleno cumprimento das legislações vigentes.

A Gerência de *Compliance* e Ouvidoria realizou capacitação sobre *Metodologia da Pesquisa de Satisfação* e sua importância para a manutenção do Contrato de Gestão. O treinamento foi direcionado a gestores e colaboradores diretamente envolvidos no atendimento ao público; promoveu ainda a 3ª Edição da Pesquisa de Satisfação Interna entre os colaboradores e terceirizados; e realizou a elaboração de relatórios gerenciais de ouvidoria, garantindo a manutenção do Nível 2 do Programa de Maturidade, estabelecido pela Controladoria Geral do Estado.

Quanto aos resultados obtidos e apresentados no presente relatório, referentes ao ano de 2024, foram contabilizados, um total de 475 (quatrocentos e setenta e cinco) manifestações formalizadas. Desse total, apenas 0,21% são classificados como pedidos de Acesso à Informação (LAI), tendo uma redução superior a 75% se comparada ao ano anterior. A maior demanda se deu para manifestações classificadas como elogio, que totalizam 41,26%, seguido de reclamação, com 40,42%.

Além dos contatos registrados, observa-se o total de 417 (quatrocentos e dezessete) atendimentos pontuais, entre janeiro e dezembro/2024, se tratando de esclarecimentos prestados de forma imediata e que não necessitaram de tratamento diferenciado ou consulta formalizada a área responsável. Houve um aumento de 19,14% em relação a quantidade de atendimentos pontuais do ano anterior, o que demonstra maior resolução ou esclarecimento de dúvidas sem a necessidade de formalização à área demandada.

O eixo de atuação mais demandado pela população foi o Eixo 2 – Ações de Assessoramento e Defesa e Garantia de Direitos, em específico ao Restaurante do Bem (GRB). O segundo assunto mais recorrente é referente ao Eixo 1 – Ações de Atendimento, considerando a alta demanda de universitários interessados no Programa Universitário do Bem (ProBem).

O Poder Executivo do Estado de Goiás estabelece um prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa, para fornecer uma resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Considerando que o tempo médio de resposta na OVG em 2023 foi de 8,5 dias, o resultado de 2024, de 6,98 dias, demonstra um desempenho satisfatório no cumprimento da legislação.

Já os pedidos de acesso à informação (LAI) totalizaram o quantitativo de 01 (um) registro, sendo respondidos com tempo médio de resposta de 14,00 (quatorze) dias, atendendo o prazo máximo estabelecido de 20 (vinte) dias pela Lei Federal Nº 12.527/2011.

Quanto as avaliações realizadas pelos usuários sobre os atendimentos prestados, é possível apurar a nota média de 7,12 (sete vírgula doze) pontos para resolatividade. E para confiabilidade 7,54 (sete vírgula cinquenta e quatro).

Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

Assim, submetemos o presente relatório anual à Diretoria Geral, Administrativa e Financeira, de Planejamento e Gestão, de Promoção Social, de Unidades Socioassistenciais e de Programas Para Juventude, que demonstra, com transparência, a tratativa dada às manifestações recebidas no âmbito desta Ouvidoria em 2024.

Goiânia, 28 de janeiro de 2025.

Thiago Araújo Barbosa de Lima
Gerência de *Compliance* e Ouvidoria
Portaria n.º 126/2024-DIGER