



ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS

Gerência de Compliance e Ouvidoria

PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA 2024



GOIÁS
social





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 Cassia 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

Rosana Elias Borges

Amanda Inacio Rodrigues

Denise Nogueira Lima

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2024.....	13
Gráfico 2 – Há quanto tempo você trabalha na OVG?.....	14
Gráfico 3 – Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?.....	15
Gráfico 4 – Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações (consulta, reclamação, elogio e sugestão) dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?.....	15
Gráfico 5 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna por tempo de trabalho na OVG.....	16
Gráfico 6 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna considerando o conhecimento das atribuições da Ouvidoria.....	17
Gráfico 7 – Você já utilizou o canal da Ouvidoria Interna?.....	17
Gráfico 8 – Participantes que utilizaram o canal de Ouvidoria Interna, por tempo de trabalho na OVG.....	18
Gráfico 9 – Motivo pelo qual não utilizou do canal de Ouvidoria Interna.....	19
Gráfico 10 – Participantes que preferiram procurar outras áreas da OVG.....	19
Gráfico 11 – Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG?.....	20
Gráfico 12 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna, em 2023 e 2024.....	24
Gráfico 13 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna, em 2023 e 2024, por vínculo de trabalho.....	24
Gráfico 14 – Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria da OVG, por tempo de trabalho, em 2023 e 2024.....	25
Gráfico 15 – Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria da OVG, em 2023 e 2024.....	25
Gráfico 16 – Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria Interna da OVG, por tempo de trabalho, em 2023 e 2024.....	26
Gráfico 17 – Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria Interna da OVG, em 2023 e 2024.....	26
Gráfico 18 – Colaboradores que já utilizaram o canal da Ouvidoria Interna da OVG, por tempo de trabalho, em 2023 e 2024.....	27
Gráfico 19 – Colaboradores que já utilizaram do canal da Ouvidoria Interna da OVG, em 2023 e 2024	27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2024.....	13
Tabela 2 – Há quanto tempo você trabalha na OVG?.....	14
Tabela 3 – Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?.....	14
Tabela 4 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna por tempo de trabalho na OVG.....	16
Tabela 5 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna considerando o conhecimento das atribuições da Ouvidoria.....	17
Tabela 6 – Motivo pelo qual não utilizou o canal de Ouvidoria Interna.....	18
Tabela 7 – Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG?	20
Tabela 8 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2023 e 2024....	24

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	8
1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA.....	9
1.1.1 DA GERÊNCIA DE <i>COMPLIANCE</i> E OUVIDORIA	9
1.1.2 DA OUVIDORIA	10
1.1.2.1 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA	11
2. OBJETIVO	12
3. METODOLOGIA	12
4. RESULTADOS E PROVIDÊNCIAS	13
4.1 DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA	13
4.1.1 DADOS DA PESQUISA REALIZADA NO ANO DE 2024.....	13
4.1.2 COMPARATIVO ENTRE A PESQUISA ANTERIOR	23
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
6. ANEXO	30
6.1 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	30

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que suas manifestações sejam apreciadas de forma independente e imparcial. Dessa forma, a Ouvidoria se constitui na área que possibilita a interlocução entre a instituição e o cidadão.

As manifestações, sejam elas do tipo reclamação, denúncia, elogio, solicitação ou sugestão, permitem à OVG aprimorar os seus processos de trabalho, bem como promover a melhoria da qualidade e efetividade do atendimento aos seus demandantes. Isto porque, as contribuições recebidas por meio desse canal, quando oportunas, subsidiam a elaboração de recomendações às áreas e/ou Alta Direção.

A Ouvidoria Interna é um canal de comunicação aberto à disposição do quadro funcional da OVG, incluindo funcionários celetistas, servidores públicos cedidos, prestadores de serviços, voluntários e demais colaboradores. Seu objetivo é permitir a participação de todos no aprimoramento das condutas, serviços e processos de trabalho, além de servir como um espaço de diálogo para promover a qualidade do ambiente organizacional.

Este relatório tem como objetivo sistematizar e levantar dados sobre a participação dos colaboradores da OVG no processo de gestão participativa. Nessa perspectiva, divulgamos e incentivamos todos os funcionários e colaboradores a responderem a Pesquisa de Satisfação Interna, 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: Avenida 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.

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 essas 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: a Sede, a Casa do Interior de Goiás (CIGO), o Centro de Idosos Sagrada Família (CISF), o Centro de Idosos Vila Vida (CIVV), o Espaço Bem Viver I (EBV I), o Espaço Bem Viver II (EBV II), o Programa Juventude Tecendo o Futuro (PJTF), o Programa Meninas de Luz (PML), a Gerência do Restaurante do Bem (GRB), a Gerência de Benefícios Sociais (GBS), a Gerência de Enfrentamento as Desproteções Sociais (GEDS), a Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS), a Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSA), a Gerência do Banco de Alimentos (GBA), e a Gerência do Programa Universitário do Bem (GPROBEM).

A Gerência de *Compliance* e Ouvidoria está diretamente subordinada à Diretoria Geral e tem por finalidade a implantação e monitoramento do 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 (Edição 001/2024), a Gerência de *Compliance* e Ouvidoria (GCO) possui dentre as principais atividades: adotar política de *Compliance* sugerida por órgãos de direitos; implantar e gerir 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; manter a Diretoria Geral informada sobre ocorrências de irregularidades constatadas, sugerindo medidas e providências; presidir comissões de procedimentos de investigação preliminar e de sindicâncias, salvo em caso de deliberação diversa por parte da Diretoria Geral; 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; receber e tratar as manifestações enviadas pelo público em geral, encaminhando-as aos setores instados ou àqueles que possam auxiliar na resposta demandada, devendo manter o cidadão informado sobre todo o processo de tramitação de sua demanda; promover diligências necessárias, visando o esclarecimento de reclamações, sugestões, informações e denúncias, bem como sobre os

programas e a execução de atividades correlatas à Organização; 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; 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; 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; exercer outras atividades correlatas.

O quadro funcional do setor, atualmente, é composto por 01 (um) Titular, 02 (dois) Analistas Administrativos e 02 (dois) Técnicos Administrativos, sendo um Servidor Público cedido e quatro contratados sob regime estabelecido pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

1.1.2 DA OUVIDORIA

Até o momento (dezembro/2024), registramos o recebimento de 475 manifestações de ouvidoria por meio dos canais permanentes destinados ao recebimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios e solicitação de informação. Dentre os canais ativos, a OVG conta com telefone exclusivo, carta, atendimento presencial e preenchimento de formulário, via internet, disponível por meio da Controladoria Geral do Estado (CGE) – órgão gestor das Ouvidorias Setoriais e Adjuntas do Estado de Goiás, conhecido como Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO).

Todas as manifestações recebidas devem ser registradas em sistema informatizado para registro em banco de dados específico, a fim de subsidiar relatórios e planos de melhoria a serem implementados na Organização. O canal eletrônico é o mais utilizado pelos usuários, por ser intuitivo e de fácil acesso, possibilitando ao usuário a sua não identificação durante o registro da manifestação.

Desta forma, não há registro oficial sobre a quantidade de colaboradores que utilizam da ferramenta para participação no aperfeiçoamento de condutas, serviços e processos de trabalho na Organização, sendo esta, a terceira edição da Pesquisa de Satisfação Interna, com objetivo de ouvir, conhecer o perfil dos nossos colaboradores e subsidiar ações de melhoria interna.

Este relatório traz os dados coletados, com análise pormenorizada pela Ouvidoria, que manteve contato direto com os gestores das áreas para buscar melhor divulgação e incentivo na participação da pesquisa.

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:

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

2. OBJETIVO

Esta pesquisa tem como objetivo sistematizar o processo da pesquisa de satisfação interna anual, além de entender a participação do quadro funcional da instituição na Ouvidoria Interna. A iniciativa visa subsidiar o planejamento de ações que incentivem uma maior participação do público interno por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria. Dessa forma, buscamos promover a colaboração de todos no aprimoramento de condutas, serviços e processos de trabalho.

3. METODOLOGIA

Público-alvo: funcionários, servidores à disposição, prestadores de serviço terceirizados, estagiários, aprendizes do futuro e qualquer pessoa que mantenha vínculo de trabalho com a instituição.

Construção do questionário: Optou-se por questionário estruturado com seis perguntas objetivas e obrigatórias e duas perguntas subjetivas e não obrigatórias, para se obter informações padronizadas passíveis de tratamento estatístico.

O texto do formulário foi elaborado em linguagem simples e disponibilizado para que as pessoas respondam de forma anônima com o objetivo de alcançar o maior número de participantes. As perguntas versam sobre a atividade de ouvidoria e a percepção que os usuários internos têm da atividade dentro da instituição, além de permitir sugestões de melhoria e aperfeiçoamento da OVG de modo geral.

Coleta de dados: Utilizou-se o formulário *Google* para criação do questionário, considerando que a ferramenta é acessível também via celular, visto que muitos colaboradores não dispõem do computador como ferramenta de trabalho. Não foi solicitado identificação do colaborador, bem como não foi coletado o endereço de e-mail do participante.

Divulgação da aplicação da pesquisa: O link de acesso ao questionário da Pesquisa de Satisfação Interna foi colocado à disposição dos colaboradores, no período de 01 a 17/07/2024, por meio do endereço: <https://forms.gle/qLgSrZnJD1QrAtem9>

A Gerência de *Compliance* e Ouvidoria protocolou pedido de circular à Diretoria Geral, via SEI! – Sistema Eletrônico de Informações, que prontamente emitiu a Comunicação Circular nº 08/2024, datada de 28/06/2024, endereçada a todas as unidades administrativas da OVG, via e-mail corporativo.

Análise de dados: As informações coletadas foram analisadas de forma descritiva (frequência absoluta e relativa).

4. RESULTADOS E PROVIDÊNCIAS

Os resultados da aplicação do instrumento de pesquisa estão compilados neste relatório e informados ao quadro de colaboradores da OVG por meio dos canais de comunicação interna e site da Organização.

A partir dos resultados alcançados com a aplicação do instrumento de coleta de dados e informações será possível planejar ações para dirimir problemas detectados.

4.1 DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

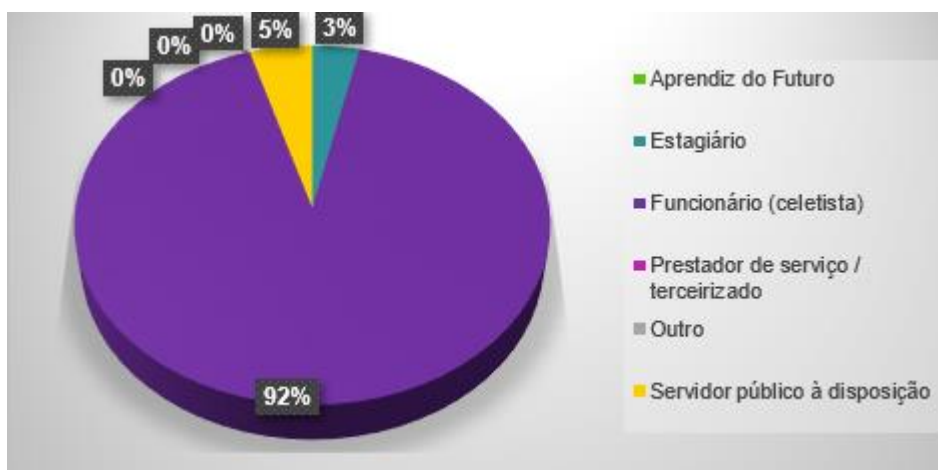
4.1.1 DADOS DA PESQUISA REALIZADA NO ANO DE 2024

Dos 927 colaboradores da OVG, entre celetistas, estagiários, servidores públicos cedidos, menores aprendizes e terceirizados (conforme informação apresentada pela Gerência de Administração de Pessoal e Gerência Administrativa), 171 responderam à pesquisa, ou seja, houve participação de 18,44% do público-alvo (Tabela 1, Gráfico 1).

Tabela 1. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2024.

Vínculo de Trabalho	Quantidade
Aprendiz do Futuro	0
Estagiário	6
Funcionário (celetista)	157
Prestador de serviço / terceirizado	0
Outro	0
Servidor público cedido	8
TOTAL	171

Gráfico 1. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2024.



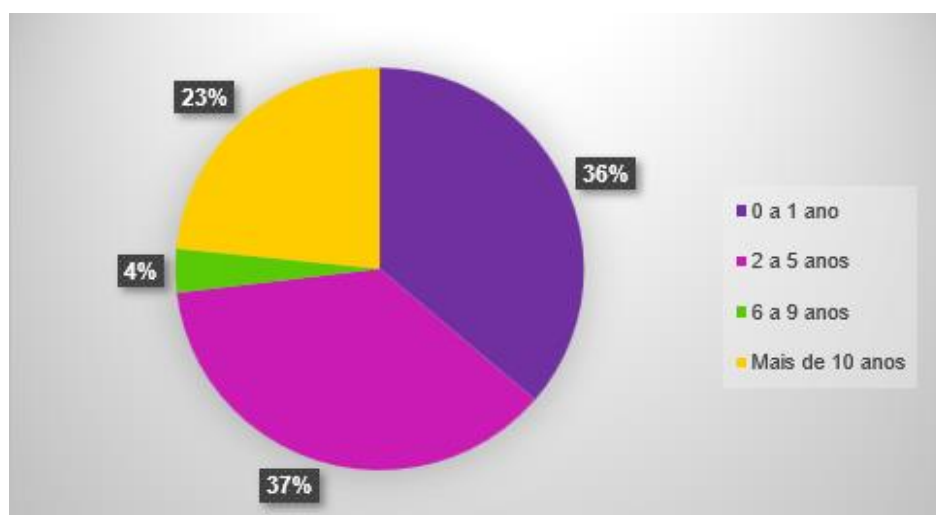
Gerência de Compliance e Ouvidoria

A maior participação foi dos funcionários e/ou colaboradores que atuam na OVG entre 2 e 5 anos, representando 37% entre os respondentes, seguidos por aqueles em atividade com até 1 ano 36%. Na sequência, temos 23% para os que trabalham há mais de 10 anos na Organização, seguido de 4% para os que atuam entre 6 e 9 anos (Tabela 2, Gráfico 2).

Tabela 2. Há quanto tempo você trabalha na OVG?

Tempo de Trabalho	Quantidade
0 a 1 ano	62
2 a 5 anos	63
6 a 9 anos	6
Mais de 10 anos	40

Gráfico 2. Há quanto tempo você trabalha na OVG?



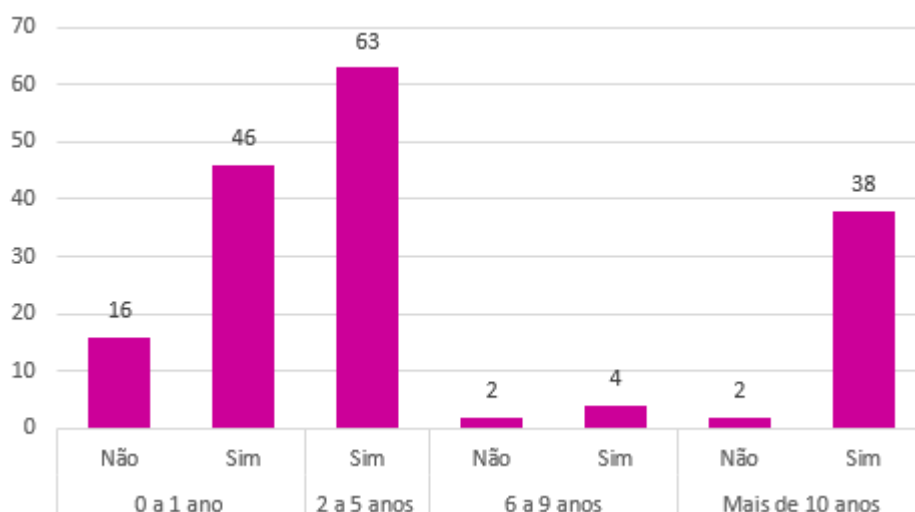
A análise sobre o conhecimento das atribuições da Ouvidoria segundo o tempo de trabalho na OVG mostrou que o maior percentual de “não” conhecimento foi registrado por aqueles com menor tempo na instituição, 0 a 1 ano (16), seguidos por aqueles com 6 a 9 anos (02), mais de 10 anos (02), e não apresentando desconhecimento o público de 2 a 5 anos (0) (Tabela 3, Gráfico 3).

Tabela 3. Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?

Há quanto tempo você trabalha na OVG?	Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?				Total
	Sim	%	Não	%	
0 a 1 ano	46	74,2	16	25,8	62
2 a 5 anos	63	100	0	0	63
6 a 9 anos	4	66,67	2	33,33	6
Mais de 10 anos	38	95	2	5	40
Total	151	88,3	20	11,6	171

Gerência de Compliance e Ouvidoria

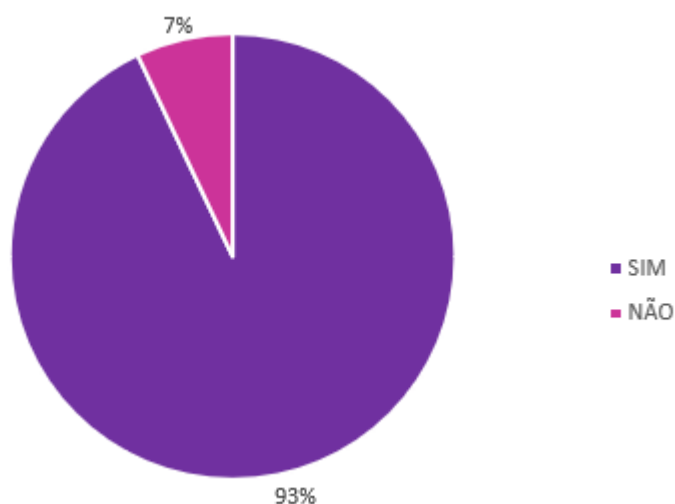
Gráfico 3. Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?



Fonte: Google Forms aplicado entre os dias 01 e 17/07/2023.

Sobre o conhecimento da existência da atividade de Ouvidoria Interna, 93% dos participantes afirmaram conhecer esse canal (Gráfico 4).

Gráfico 4. Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações (reclamação, elogio, solicitação, sugestão e denúncia) dos colaboradores (Ouvidoria Interna)?

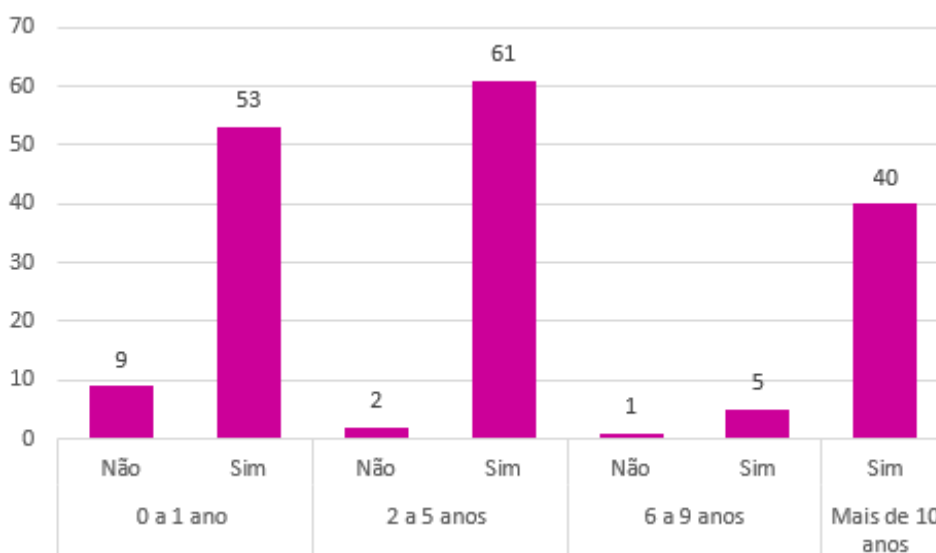


Da mesma forma, o “não” conhecimento sobre atividade de Ouvidoria Interna foi maior naqueles com menor tempo de trabalho na OVG, conforme disposto na tabela e gráfico a seguir (Tabela 4, Gráfico 5):

Tabela 4. Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna por tempo de trabalho na OVG.

Há quanto tempo você trabalha na OVG?	Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?				Total
	Sim	%	Não	%	
0 a 1 ano	53	85,5	9	14,5	62
2 a 5 anos	61	96,84	2	3,16	63
6 a 9 anos	5	83,33	1	16,66	6
Mais de 10 anos	40	100	0	0	40
Total	159	85,81	12	14,19	171

Gráfico 5. Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna por tempo de trabalho na OVG.



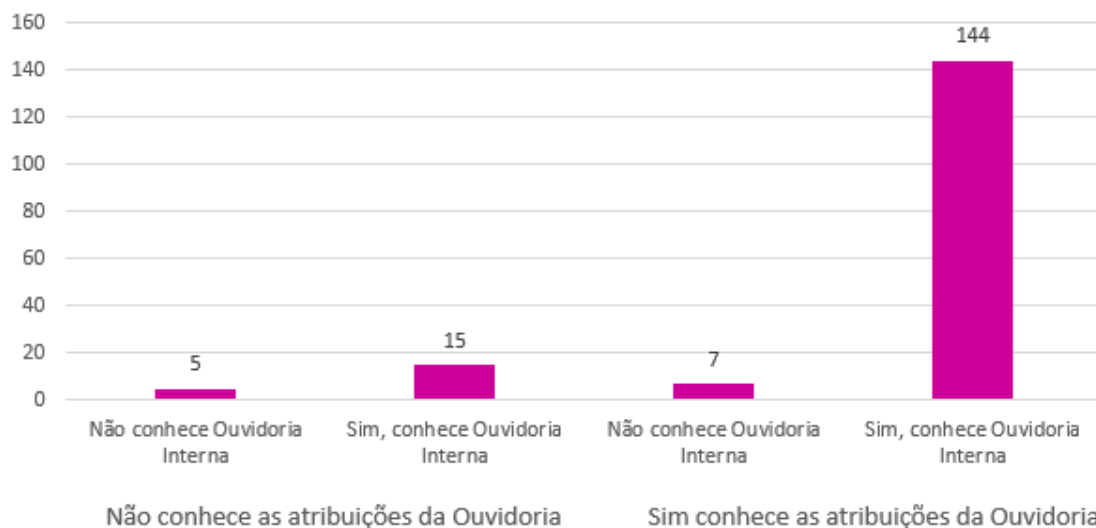
Conforme a tabela abaixo, observa-se que, entre os conhecedores das atribuições de Ouvidoria, apenas 4,64% desconhecem o canal de recebimento das manifestações do corpo funcional (Ouvidoria Interna).

Em contrapartida, entre aqueles que disseram "não" conhecer as atribuições da Ouvidoria, 75% afirmaram conhecer a atividade de Ouvidoria Interna (Tabela 5, Gráfico 6).

Tabela 5. Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna considerando o conhecimento das atribuições da Ouvidoria.

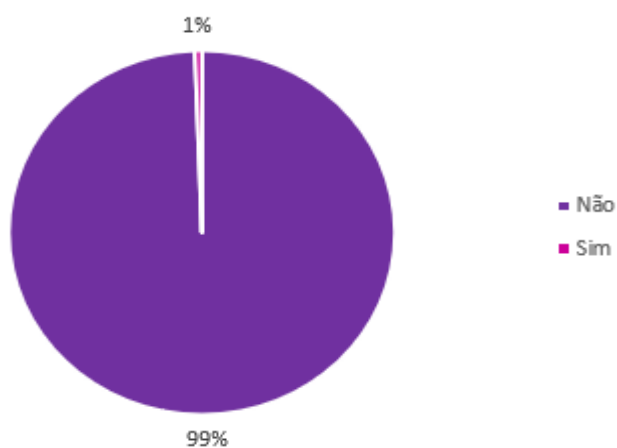
Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?	Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?				Total
	Sim	%	Não	%	
Sim	144	95,36	7	4,64	151
Não	15	75	5	25	20
Total	159	93,01	12	6,9	171

Gráfico 6. Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna considerando o conhecimento das atribuições da Ouvidoria.



Apenas 01 participante relatou a utilização da Ouvidoria Interna da OVG. O restante registrou a não utilização do canal (Gráfico 7).

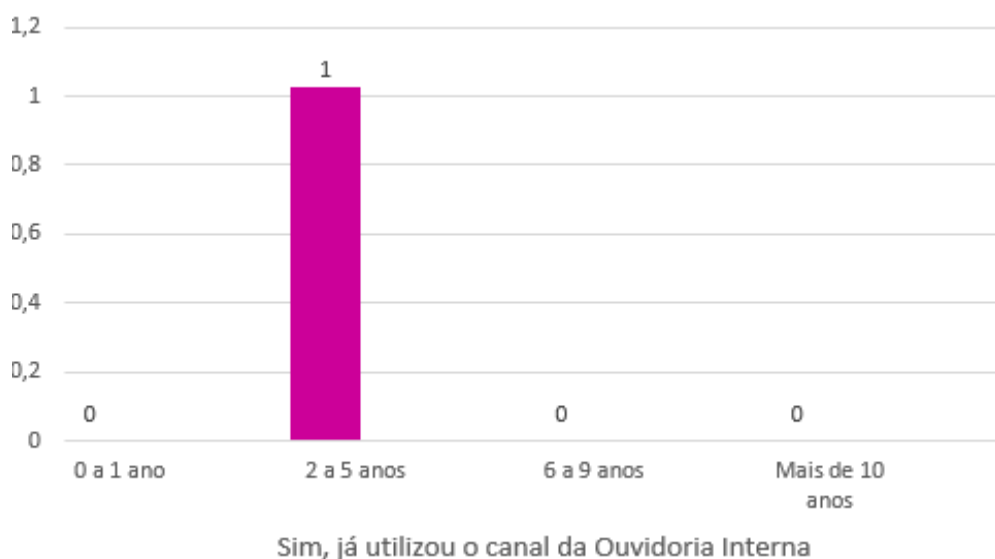
Gráfico 7. Você já utilizou o canal da Ouvidoria Interna?



O entrevistado que relatou a utilização da Ouvidoria Interna está no grupo de trabalhadores entre 2 e 5 anos de experiência na organização, grupo esse que apresenta maior conhecimento sobre as atividades da Ouvidoria, conforme ilustrado no (Gráfico 8).

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 8. Participantes que utilizaram o canal de Ouvidoria Interna, por tempo de trabalho na OVG.



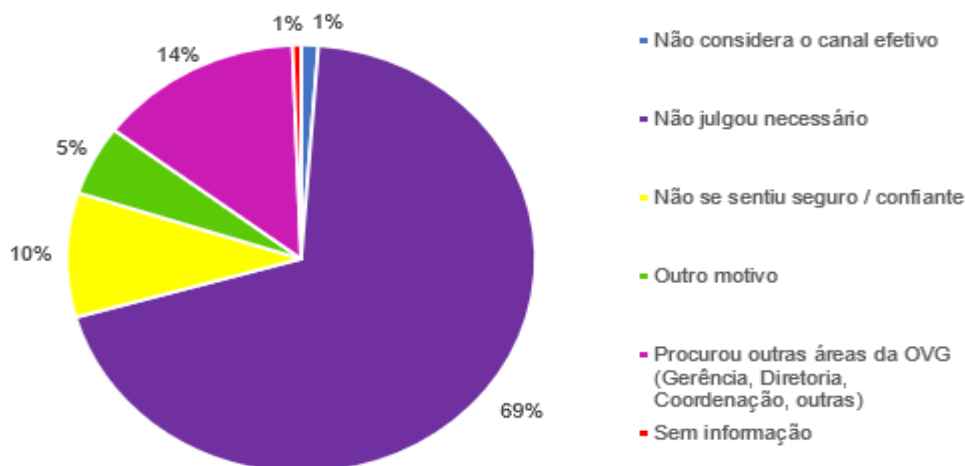
As justificativas pela não utilização do canal pelos 170 participantes foram: “não julgou necessário” 69% (118), “Procurou outras áreas da OVG” 14% (24), “Outro Motivo” 5% (09), “Não se sentiu seguro/confiante” 10% (16), “Sem informação” 1% (01) e “Não considera o canal efetivo” 1% (02) (Tabela 6, Gráfico 9).

Tabela 6. Motivo pelo qual não utilizou o canal de Ouvidoria Interna.

Não utilizou do canal de Ouvidoria Interna	Quantidade
Não considera o canal efetivo	2
Não julgou necessário	118
Não se sentiu seguro / confiante	16
Outro motivo	9
Procurou outras áreas da OVG (Gerência, Diretoria, Coordenação, outras)	24
Sem informação	1

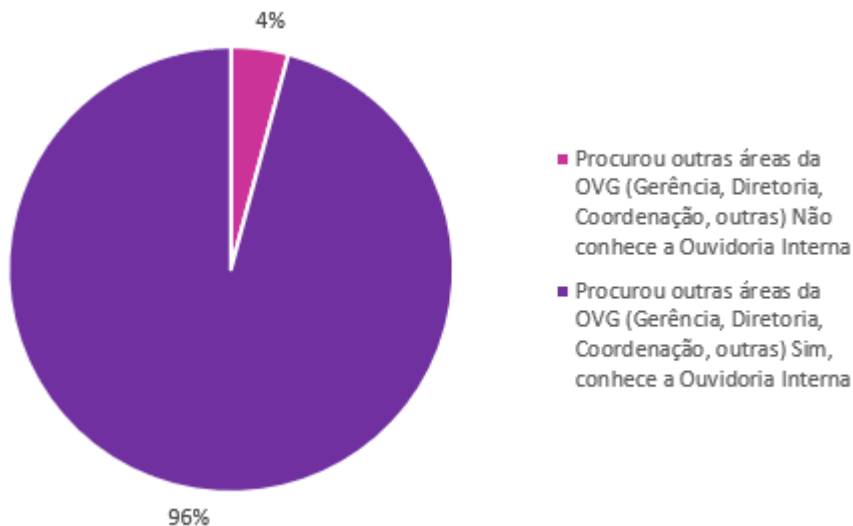
Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 9. Motivo pelo qual não utilizou do canal de Ouvidoria Interna.



Dos 24 participantes da pesquisa que relataram ter procurado outras áreas da OVG, 23 (96%) tinham conhecimento da atividade de Ouvidoria Interna, mesmo assim, preferiram recorrer à Gerência, Diretoria, Coordenação, dentre outras áreas (Gráfico 10).

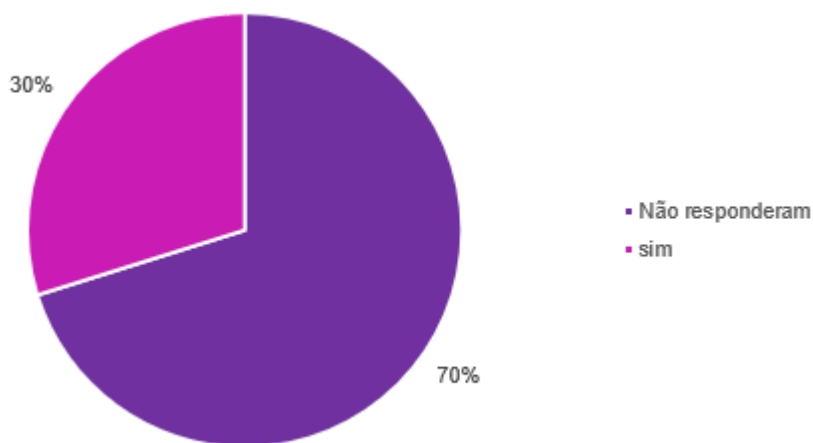
Gráfico 10. Participantes que preferiram procurar outras áreas da OVG.



Aproximadamente 30% (51) dos funcionários e/ou colaboradores responderam à pergunta se gostariam de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da instituição (Gráfico 11).

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 11. Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG?



Das 51 manifestações apresentadas, que gostariam de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG, relatamos que 24 (47,06%) representam elogio à organização ou à conduta dos colaboradores. Já 14 (27,45%) apresentam sugestões de melhorias, 04 (7,84%) apresentaram reclamações e 09 (17,65%) representam comentários diversos, conforme a tabela abaixo (Tabela 7):

Tabela 7. Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG?

Respostas
<i>Melhorar o plano de cargos e salários. Chega a ser constrangedor. ter funcionários com muitos anos de casa ocupando o mesmo nível de cargo que novatos, pq não existe processo interno para readequação da hierarquia de cargos dos setores.</i>
<i>Bom, não tenho muito a dizer, mas quando tiver com toda certeza irei comentar.</i>
<i>Desde meu ingresso na Organização das Voluntárias de Goiás, há 2 anos tenho presenciado o quanto a Instituição cresceu, com a chegada de novas demandas e novos colaboradores. A minha sugestão é para a oferta de mais cursos para aprimoramentos dos conhecimentos dos colaboradores.</i>
<i>Simplicidade e facilidade de uso.</i>
<i>A sugestão que faço é que a comunicação interna seja mais efetiva. Nossa intranet poderia ser mais utilizada.</i>
<i>Considero a Ouvidoria muito importante para todos, sejam usuários, colaboradores e outros interessados. A manutenção de um canal de ouvidoria com acesso amplo e democrático é essencial para uma organização como a OVG.</i>
<i>Empresa maravilhosa</i>



Gerência de Compliance e Ouvidoria

<p><i>Colocar estagiários para acompanhar os professores de Educação Física.</i></p>
<p><i>É uma ótima organização, a sugestão que faço é para que haja mais motivação para especializar os colaboradores com cursos e capacitações de acordo com suas áreas e afins.</i></p>
<p><i>Vou fazer 1 ano na OVG e posso dizer que aprendo todos os dias com a instituição, agradeço por fazer parte dessa equipe.</i></p>
<p><i>Como funcionário, sempre disposto a colaborar com a melhoria da OVG. Me sinto orgulhoso de fazer parte do quadro de funcionário desta organização.</i></p>
<p><i>inserção de placas informativas com os canais da ouvidoria na portaria, recepção e locais de atendimento, assim como token de avaliação do atendimento</i></p>
<p><i>Sim, somando esforços para que todos juntos sermos mais fortes.</i></p>
<p><i>Importante saber que temos esse canal, um trabalho necessário.</i></p>
<p><i>Então no meu ponto de vista eu considero que a localização da Ouvidoria da OVG não é adequada a Ouvidoria ela deveria ser melhor localizada para ter melhor acesso externo aos beneficiários da OVG.</i></p>
<p><i>A OVG cresceu muito nos últimos anos e tem garantido sempre melhores condições de trabalho aos seus funcionários, seja com salas novas, mobiliários, vans e carros. Parabéns por sempre pensar naqueles que se dedicam para ajudar cada vez mais os vulneráveis do nosso Estado.</i></p>
<p><i>Somente parabenizar o empenho de todos os funcionários.</i></p>
<p><i>Acho muito eficaz este canal para o cidadão, mas acredito que precisa ser mais acessível e melhor divulgado. Não há sinalização na OVG para aqueles que não tem acesso aos meios digitais.</i></p>
<p><i>Considero que a ouvidora da OVG é um canal que tem alta resolutividade.</i></p>
<p><i>Considero um canal extremamente importante na melhoria da gestão.</i></p>
<p><i>As mudanças está cada dia melhor. Parabéns,</i></p>
<p><i>As mudanças está cada dia melhor. Parabéns.</i></p>
<p><i>Melhor não.</i></p>
<p><i>A OVG deveria ter reunido/publicado normas e procedimentos para padronizar a rotina e evitar retrabalho, bem como promover atualização constante de forma presencial quando ocorrer alterações de normas e procedimentos.</i></p>
<p><i>Muito bom o trabalho desse departamento na instituição. Demonstra compromisso com colaboradores e a sociedade.</i></p>
<p><i>Parabéns a toda equipe.</i></p>
<p><i>Poderia fazer uma pesquisa interna nas gerências sobre atendimento e sobre as dependências que é comum a todos, penso que ajudaria a melhorar ainda mais.</i></p>



Gerência de Compliance e Ouvidoria

Estou muito feliz por fazer parte dessa equipe maravilhosa da OVG, e principalmente do PML.

Sim.

Sugestão: Que no dia do aniversário do colaborador ele tenha direito a uma folga, e se cair no final de semana, que ele consiga usufruir da folga no próximo dia útil. E que a OVG tenha mais programas de capacitação e de oportunidades de processos internos para seus funcionários.

A ovg está sempre buscando fazer o melhor

Ter mais cursos de aperfeiçoamento para colaboradores.

Não tenho nenhum

Só tenho a agradecer pela oportunidade que me foi dada em contribuir com a equipe da Ovg!

Empresa excelente para trabalhar.

A OVG é 1000 só gratidão 😊😊😊

Com certeza gostaria. Mas não me sinto segura. Pois vários chefes sentem o prazer em ameaçar seus empregados afirmando que tudo será descoberto.

Gostaria que a OVG, desse mais oportunidades de crescimento a funcionários que tem curso superior e ainda não estão na sua área.

Durante todos os anos de trabalho na OVG, sempre fui feliz em fazer parte desta instituição!! Aqui trabalhamos fazendo o bem para nossos irmãos menos favorecidos!!

Excelente atuação e extremamente importante para a segurança e o bom andamento das atividades.

Ver uma forma para que os colaboradores se sintam mais seguros em registrar as reclamações.

Continuem o bom trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e Organização em Geral. No que diz respeito especificamente à Ouvidoria, ela é muito útil ao público externo da OVG, possibilitando que pessoas em condição de vulnerabilidade social e profissionais da rede de socioassistencial se comuniquem com a Organização sem se deslocar até a sede ou unidades.

Ser mais divulgado as atribuições da Ouvidoria da OVG

Gratidão por todo cuidado e conhecimento adquirido na instituição.

Elogiar à toda a equipe da ouvidoria, que presta um trabalho exemplar no atendimento das manifestações recebidas.

Quero elogiar o atendimento das meninas da ouvidoria, sempre atenciosas e dedicadas.

Investir em palestras e cursos para Gerentes, Gestores sobre abuso de poder, como ser líder e não um chefe, como não repreender o colaborador na frente dos demais colegas, respeitar opiniões, não incentivar competição tóxica entre colaboradores. Na OVG não há um programa que funciona para crescimento profissional, ainda há privilegiados em detrimento de quem realmente trabalha e tem competência. Investir em programas para desmistificar o preconceito aos colegas que tem orientação sexual diversa ou por ser preto ou ter alguma deficiência. Enfim, é preciso também cuidar da saúde mental do colaborador.

Sim, criar uma Central de reclamação para os funcionários sem ter que se identificar.

Feliz em fazer parte desta organização! Gratificante

Acho a equipe da OVG é muito boa.

A OVG vem desempenhando o seu papel com Eficiência, sempre buscando melhorias no atendimento ao público e consequentemente traz melhoria na qualidade de vida do funcionário em seu ambiente de trabalho.

4.1.2 COMPARATIVO ENTRE A PESQUISA ANTERIOR

No ano de 2023, após a realização da 2ª Edição da Pesquisa de Satisfação Interna de Ouvidoria, dos 833 colaboradores da OVG, entre celetistas, estagiários, servidores públicos, menores aprendizes e terceirizados (conforme informação apresentada pela Gerência de Gestão de Pessoas e Gerência Administrativa), 303 responderam à pesquisa, ou seja, houve participação de 36,37% do público-alvo.

Já no ano de 2024 (3ª Edição), dos 927 colaboradores da OVG, entre celetistas, estagiários, servidores públicos, menores aprendizes e terceirizados (conforme informação apresentada pela Gerência de Administração de Pessoal e Gerência Administrativa), 171 responderam à pesquisa, ou seja, houve participação de 18,44% do público-alvo, havendo uma redução de 17,93% de participação nas repostas às pesquisas de satisfação, conforme demonstra o gráfico a seguir (Tabela 8, Gráficos 12 e 13).

Tabela 8. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2023 e 2024.

Vínculo de Trabalho	Ano 2023	Ano 2024
Aprendiz do Futuro	02	0
Estagiário	14	6
Funcionário (celetista)	260	157
Prestador de serviço / terceirizado	10	0
Outro	1	0
Servidor público	16	8
Total de Participantes	303	171
Quadro Funcional	833	927

Gráfico 12. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna, em 2023 e 2024.

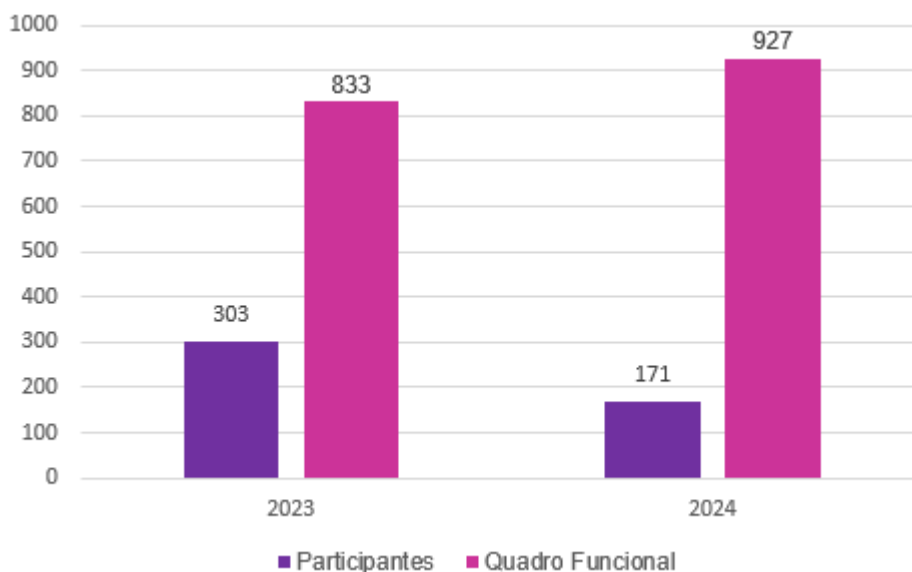
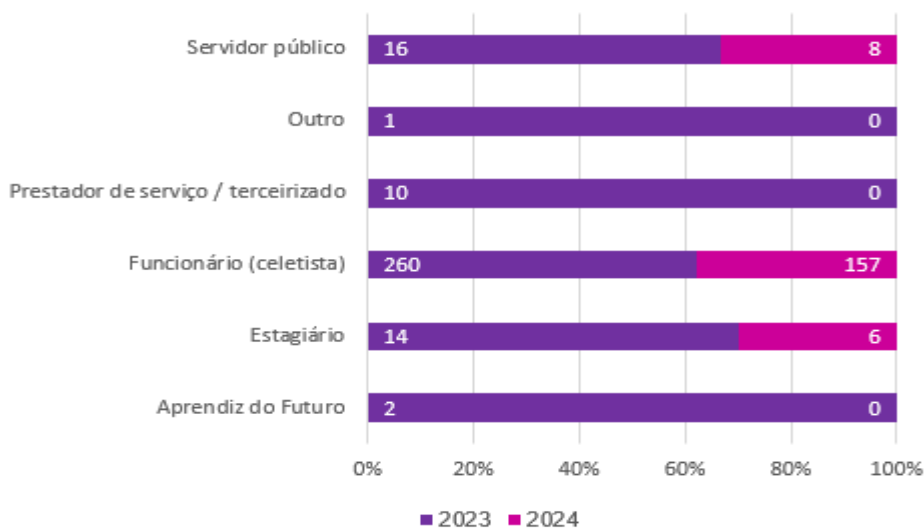


Gráfico 13. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna, em 2023 e 2024, por vínculo de trabalho.



Em comparação ao conhecimento das atribuições da ouvidoria considerando o tempo de trabalho dos colaboradores na OVG, entre os anos de 2023 e 2024, temos que: de 0 a 1 ano, teve redução de 41,7%; de 2 a 5 anos, teve redução de 34,3%; de 6 a 9 anos teve redução de 50% e mais de 10 anos, teve redução de 49,3%. No total, registramos um decréscimo médio de aproximadamente 41,47% no conhecimento das atribuições da Ouvidoria. (Gráficos 14 e 15).

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 14. Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria da OVG, por tempo de trabalho, em 2023 e 2024.

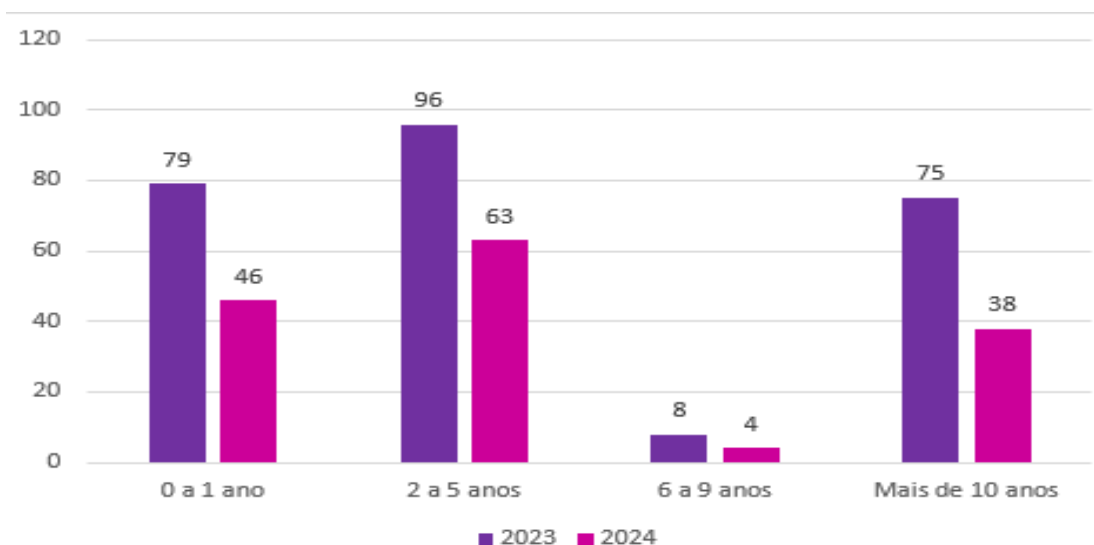
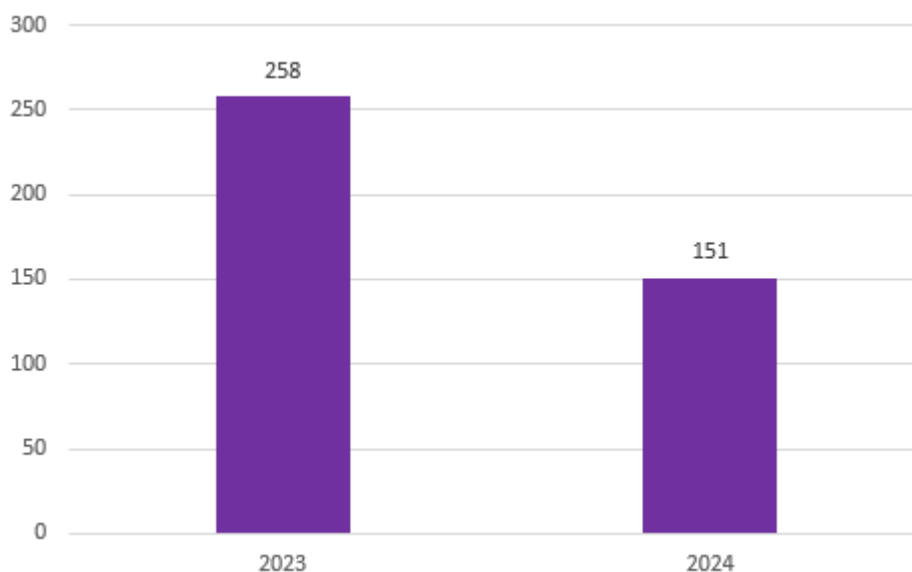


Gráfico 15. Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria da OVG, em 2023 e 2024.



Ao comparar o quantitativo de colaboradores que conhecem as atividades de ouvidoria interna considerando o tempo de trabalho na OVG, entre os anos de 2023 e 2024, observamos que: de 0 a 1 ano, teve redução de 37,6%; de 2 a 5 anos, teve redução de 35,1%; de 6 a 9 anos teve redução de 37,5% e mais de 10 anos teve redução de 45,20%. No total, registramos um decréscimo de 38,85% no último ano (Gráficos 16 e 17).

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 16. Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria Interna da OVG, por tempo de trabalho, em 2023 e 2024.

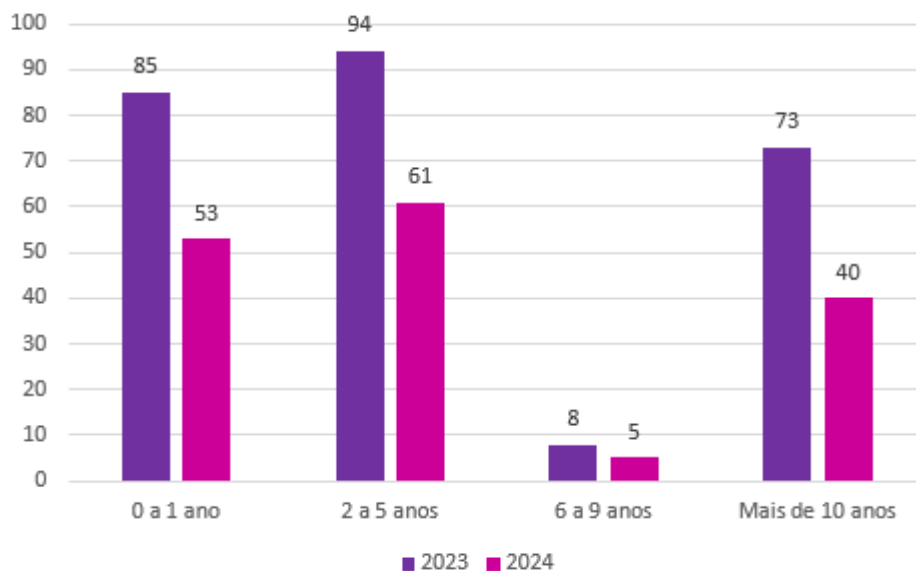
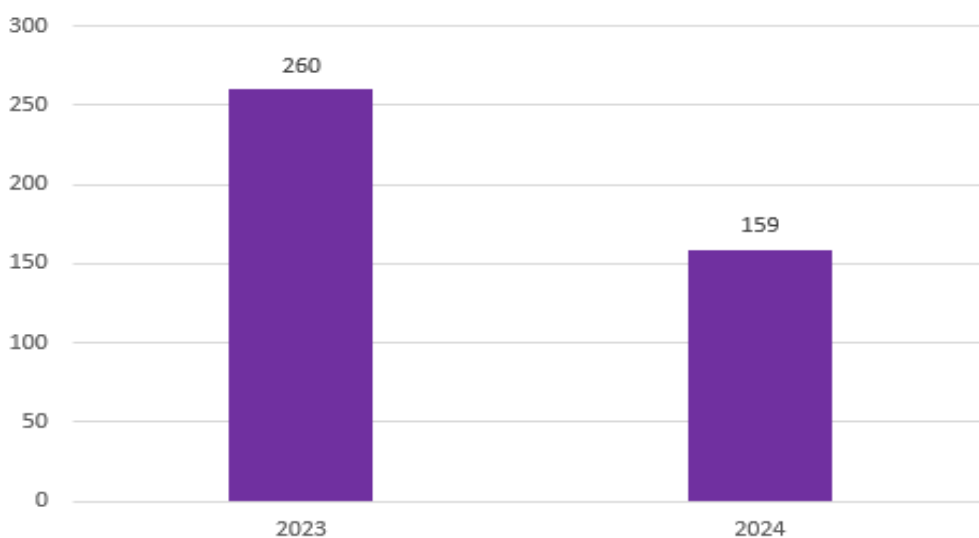


Gráfico 17. Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria Interna da OVG, em 2023 e 2024.



Ao compararmos os dados dos colaboradores que já utilizaram o canal da ouvidoria interna considerando o tempo de trabalho, entre os anos de 2023 e 2024, temos que: de 0 a 1 ano, teve redução de 100%; de 2 a 5 anos, teve redução de 88,89%; entre 6 e mais de 10 anos, redução de 100%. No total, tivemos um decréscimo de 94,74% no último ano (Gráfico 18 e 19).



Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 18. Colaboradores que já utilizaram do canal da Ouvidoria Interna da OVG, por tempo de trabalho, em 2024 e 2023.

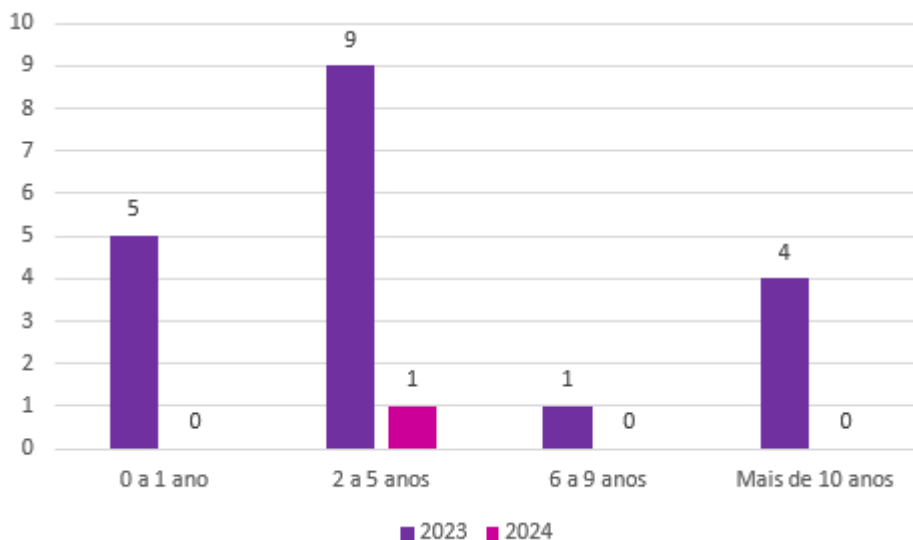
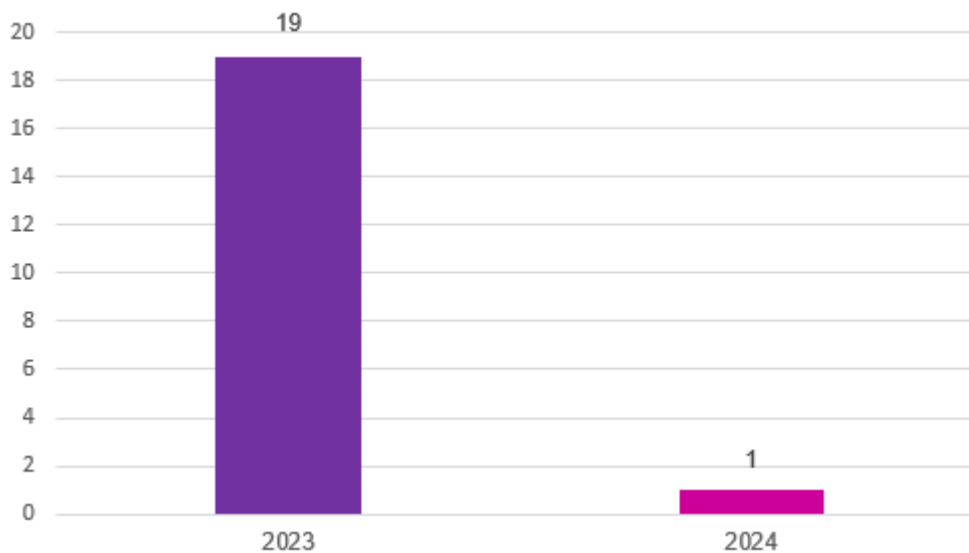


Gráfico 19. Colaboradores que já utilizaram do canal da Ouvidoria Interna da OVG, em 2023 e 2024.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados do questionário disponibilizado aos funcionários e colaboradores da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG), observamos que a adesão foi de 18,44% do público-alvo, de acordo com os dados fornecidos pela Gerência de Administração de Pessoal e Gerência Administrativa. Houve redução de aproximadamente 43,56% na participação entre 2023 e 2024, taxa não satisfatória levando em consideração que se trata da terceira edição da pesquisa de satisfação interna realizada entre os colaboradores, que utilizou de formulário eletrônico como ferramenta de coleta de dados, com prazo de 17 (dezessete) dias para resposta.

A população participante é composta, em sua maioria, por colaboradores que possuem até 5 (cinco) anos de atuação na instituição e destes 87% têm conhecimento das atribuições da Ouvidoria. Dos colaboradores com mais de 5 anos de trabalho na empresa, observa-se que sua maioria (91,3%) já conhecia as atribuições do setor de Ouvidoria.

Já considerando toda a população de colaboradores participantes da pesquisa (171), temos o total de 11,6% que desconhecem tal atividade em relação a 2023 (14,8%). Houve uma redução de 3,2% nesse quesito. Para alcançarmos esses resultados, a Gerência de *Compliance* e Ouvidoria realizou durante o exercício de 2024, algumas atividades que fomentaram a cultura da ouvidoria interna, como a instalação de placas informativas em todas as unidades e na Sede da Organização, capacitação sobre ouvidoria entre os gestores e alta administração.

Em 2023, com a 2ª edição da pesquisa, percebeu-se que a maior utilização do canal de ouvidoria interna está entre os colaboradores de 2 a 5 anos de contratação. Contudo, em 2024 essa máxima não sofreu alterações, pois é possível perceber que a maior utilização do canal de ouvidoria interna permanece entre os colaboradores de 2 a 5 anos de contratação (37%).

Do total de 171 respostas, temos que 88,3% (151) dos participantes conhecem as atribuições do setor de Ouvidoria, atualmente sob gestão da Gerência de *Compliance* e Ouvidoria. E deste percentual, 95,3% (144) conhecem a função da Ouvidoria Interna como canal de interlocução com o corpo gerencial da organização. Esses dados mostram que a Ouvidoria é um canal de comunicação conhecido e reconhecido.

Apesar disso, é necessária a implementação de ações de melhoria para maior divulgação e incentivo aos funcionários e/ou colaboradores na prática de uma gestão participativa, dando clareza ao papel do setor de Ouvidoria, considerando que 14% (24) dos participantes alegaram procurar outras áreas para resolução da sua demanda.

O ponto mais positivo foi em relação ao desejo de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG, ressaltando que do total de 51 mensagens, 47,06% tratam de elogios e incentivos ao desempenho institucional e 27,45% se referem a sugestões de melhorias, com apenas 7,84% de reclamações.

Assim, entendemos que a pesquisa traz questões importantes para reflexão da Ouvidoria, bem como auxilia a estruturação do saber organizacional e ainda subsidia a alta direção para um planejamento assertivo em busca da melhor satisfação do nosso público interno.

Sendo o que temos a informar, encaminhamos o presente relatório às Diretorias Geral, Administrativa e Financeira, Planejamento e Gestão, Programas para Juventude, Promoção Social



ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS

Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

e Unidades Socioassistenciais, para conhecimento, com sugestão de publicação no site da instituição e divulgação entre o quadro funcional da OVG.

Goiânia, 22 de janeiro de 2025.

Thiago Araújo Barbosa de Lima
Gerência de *Compliance* e Ouvidoria



6. ANEXO

6.1 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A Ouvidoria Interna é o canal de comunicação colocado à disposição do quadro funcional da OVG, com o objetivo de permitir a participação dos colaboradores, servidores à disposição e terceirizados da OVG na busca de melhorias e aperfeiçoamento da Organização.

Essa pesquisa tem como objetivo subsidiar a Ouvidoria da OVG na melhoria desse canal

***Obrigatório**

1. Marque a opção em que você se enquadra: *

Marcar apenas uma oval.

- Funcionário da OVG
- Servidor Público à disposição da OVG
- Estagiário
- Aprendiz do Futuro
- Funcionário de empresa terceirizada / prestadora de serviços (exemplo: RR Administração, Interativa, Garra Forte)
- Outro

2. Há quanto tempo você trabalha na OVG? *

Marcar apenas uma oval.

- 0 a 1 ano
- 2 a 5 anos
- 6 a 9 anos
- Mais de 10 anos

3. Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

4. Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações (consulta, reclamação, elogio e sugestão) dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não



Gerência de Compliance e Ouvidoria

5. Você já utilizou o canal de Ouvidoria Interna? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

6. Se não, indique o porque:

Marcar apenas uma oval.

Não se sentiu seguro / confiante.

Não julgou necessário.

Não considera o canal efetivo.

Procurou outras áreas da OVG (Gerência, Diretoria, Coordenação, outras).

Outro(s) motivo(s).

7. Outro(s) qual(is)?

8. Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG? Deixe seu comentário. Pode ser um elogio, reclamação ou sugestão.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários