



2019

**Relatório Gerencial Anual
de Execução do Contrato
de Gestão n° 001/2011
SEAD / OVG**



ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

NEGÓCIO:

Assistência Social e Promoção do Voluntariado.

MISSÃO:

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

VISÃO:

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

VALORES:

Ética;

Respeito;

Equidade;

Justiça;

Transparência;

Responsabilidade social.



EQUIPE DIRETIVA

PRESIDENTE DE HONRA

Maria das Graças Landim Carvalho Caiado

DIRETORA GERAL

Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Wellington Matos de Lima

DIRETORA DE AÇÕES SOCIAIS

Jeane de Cássia Dias Abdala Maia

DIRETORA DO PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA

Rúbia Erika Prado Cardoso

ELABORAÇÃO: Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

Isadora de Fátima Lopes

Mara Bento Macedo

Reginaldo Dias Lima

COLABORAÇÃO: Gerência Financeira, Gerência de Gestão Integrada, Gerência de Programas Socioassistenciais, Programa Bolsa Universitária, Unidades e Sede (Gerências e Coordenações)

Fotos: Cristina Cabral, Aline Cabral e Henrique Luiz (Gerência Estratégica de Comunicação e Marketing Institucional)



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
1. IDENTIFICAÇÃO	7
1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA.....	8
1.2 ROL DE RESPONSÁVEIS PELA OVG.....	10
1.2.1 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	12
1.2.2 CONSELHO FISCAL.....	20
1.2.3 PRESIDENTE DE HONRA.....	23
2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS	24
2.1 MONITORAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES DA SEGPLAN EM 2016	24
2.2 MONITORAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES DA SEGPLAN EM 2017	26
2.3 MONITORAMENTO DA CGE	29
2.4 MONITORAMENTO DO "ANEXO E" DO RELATÓRIO ANUAL DE 2017: MEDIDAS SANEADORAS	31
3. AVANÇOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO.....	34
3.1 CONTROLADORIA E COMPLIANCE	34
3.2 PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA.....	34
3.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	38
3.4 INOVAÇÃO	43
3.5 COMUNICAÇÃO	44
3.6 GESTÃO DE PESSOAS.....	47
3.7 EMPREENDEDORISMO SOCIAL E PRODUÇÃO	53
3.8 NEGÓCIOS E CAPTAÇÃO DE RECURSOS.....	56
3.9 BANCO DE ALIMENTOS	60
3.10 PATRIMÔNIO	61
3.11 SERVIÇOS GERAIS: MELHORIAS ESTRUTURAIS NOS IMÓVEIS E PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....	62
3.12 APOIO LOGÍSTICO E TRANSPORTE	65
3.13 CENTRAL DE RELACIONAMENTO E OUVIDORIA	66
3.14 ECONOMIA DE RECURSOS E REDUÇÃO DE GASTOS / ANO	73
3.15 GESTÃO INTEGRADA	74
4. DESEMPENHO DAS METAS FÍSICAS PACTUADAS	76
4.1 EIXO 1: PROTEÇÃO SOCIAL AO IDOSO	77
4.1.1 COMPLEXO GERONTOLÓGICO SAGRADA FAMÍLIA / CENTRO DE IDOSOS SAGRADA FAMÍLIA.....	78
4.1.2 CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSOS VILA VIDA / CENTRO DE IDOSOS VILA VIDA	87
4.1.3 CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSOS CÂNDIDA DE MORAIS / ESPAÇO BEM VIVER I CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSOS NORTE FERROVIÁRIO / ESPAÇO BEM VIVER II	95
4.2 EIXO 2: PROTEÇÃO SOCIAL AO ADOLESCENTE E JOVEM E INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO (No 13ª TA: PROTEÇÃO SOCIAL AO ADOLESCENTE E JOVEM).....	107
4.2.1 CENTRO SOCIAL DONA GERCINA BORGES TEIXEIRA - PROGRAMA MENINAS DE LUZ.....	108
4.2.2 CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE ADOLESCENTES / CENTRO DE ADOLESCENTES TECENDO O FUTURO... ..	118
4.3 EIXO 3: PROTEÇÃO SOCIAL À FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL E EIXO 4: REDE DE VOLUNTARIADO, INVESTIMENTO E PARCERIAS SOCIAIS	132
4.3.1 GERÊNCIA DE ACESSORAMENTO E BENEFÍCIOS (GASB) / GERÊNCIA DE VOLUNTARIADO E PARCERIAS SOCIAIS (GVPS)	133
4.4 EIXO 3: PROTEÇÃO SOCIAL À FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL	151
4.4.1 CASA DO INTERIOR DE GOIÁS (CIGO)	152
4.4.2 RESTAURANTE CIDADÃO / RESTAURANTE DO BEM	159



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

4.5 EIXO 4: REDE DE VOLUNTARIADO, INVESTIMENTO E PARCERIAS SOCIAIS	170
4.5.1 CENTRO DE APOIO AO ROMEIRO DE TRINDADE E MUQUÉM (CAR)	170
4.5.2 NATAL DO BEM.....	180
4.6 EIXO 5: INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO	193
4.6.1 PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA	194
5. REPASSES FINANCEIROS	206
6. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	208
6.1 MONITORAMENTO DOS INDICADORES	209
7. A OVG NA VIDA DO CIDADÃO GOIANO	211
7.1 COMPLEXO GERONTOLÓGICO SAGRADA FAMÍLIA / CENTRO DE IDOSOS SAGRADA FAMÍLIA	211
7.2 CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSOS VILA VIDA / CENTRO DE IDOSOS VILA VIDA	211
7.3 CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSOS CÂNDIDA DE MORAIS / ESPAÇO BEM VIVER I	212
7.4 CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSOS NORTE FERROVIÁRIO / ESPAÇO BEM VIVER II	213
7.5 CENTRO SOCIAL DONA GERCINA BORGES - PROGRAMA MENINAS DE LUZ	213
7.6 CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE ADOLESCENTES / CENTRO DE ADOLESCENTES TECENDO O FUTURO	214
7.7 GERÊNCIA DE ACESSORAMENTO E BENEFÍCIOS / GERÊNCIA DE VOLUNTARIADO E PARCERIAS SOCIAIS	215
7.8 CASA DO INTERIOR DE GOIÁS	217
7.9 RESTAURANTE CIDADÃO / RESTAURANTE DO BEM	218
7.10 CENTRO DE APOIO AO ROMEIRO	219
7.11 NATAL DO BEM.....	220
7.12 PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA	221
CONCLUSÃO	223
ANEXO A.....	224
ANEXO B.....	261
ANEXO C.....	264
ANEXO D.....	271
ANEXO E	282



APRESENTAÇÃO

Uma nova gestão tomou posse na Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) em 2019, com novos projetos e diretrizes para melhorar ainda mais os serviços oferecidos aos cidadãos goianos e resgatar a identidade da instituição, com foco em ações que promovam sua missão, visão e valores.

Inicialmente, em parceria com o SEBRAE, executou o Projeto Inovação da Gestão, com o objetivo de proporcionar mais eficiência ao trabalho, otimizar os processos e reduzir gastos. Um dos primeiros resultados da parceria foi a reestruturação administrativa. Além de um novo Organograma, que segue anexo, e Regimento Interno, uma nova identidade visual e slogan foram desenvolvidos. A essência da marca é o coração e em conjunto com o slogan “Faz Bem Fazer o Bem” reforçam a necessidade da união e participação das pessoas nas causas sociais. Modernidade, transparência e ousadia são as forças propulsoras desta nova fase da OVG.

Para alcançar tais objetivos, esta gestão tem buscado parcerias que contribuam para a transformação social de crianças, adolescentes, estudantes, idosos, pessoas com deficiência e famílias inteiras em situação de vulnerabilidade e risco social e para o fortalecimento do voluntariado, a fim de prestar assistência a quem mais precisa, com o devido respeito e valorização do ser humano e suas potencialidades.

A principal parceira da Organização das Voluntárias de Goiás na execução dos seus projetos e programas é a administração pública estadual, por meio do Contrato de Gestão nº 001/2011-SEGPLAN/OVG. Diante disso, apresentamos o **Relatório Gerencial Anual de Execução do Contrato de Gestão, exercício 2019**, conforme disposto na “Cláusula Décima Primeira” - Da Prestação de Contas, Parágrafo Primeiro. As informações aqui descritas englobam o período de janeiro a junho, referente ao 13º Termo Aditivo (julho de 2018 a junho de 2019), julho e agosto, referentes ao 14º Termo Aditivo, e setembro a dezembro, referentes ao 15º Termo Aditivo (setembro de 2019 a junho de 2020).

Os relatórios e demonstrativos que seguem foram devidamente apreciados e aprovados pelo Conselho de Administração, contendo as informações consolidadas relativas ao exercício de 2019. A ata da Reunião Ordinária do Conselho de Administração, realizada no dia 27 de janeiro de 2020, está publicada no site www.ovg.org.br, portal da Transparência / Acesso à Informação, em Informações Gerais, Ata das Reuniões, e segue em anexo.

Além do comparativo anual das metas físicas e financeiras previstas e realizadas, resultados alcançados na execução dos programas e indicadores de desempenho, o presente relatório tem a finalidade de apresentar informações complementares referentes à gestão da OVG e aos Relatórios Gerenciais enviados mensalmente a essa Secretaria.



1. IDENTIFICAÇÃO

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

CNPJ: 02.106.664/0001-65.

ENDEREÇO: Rua 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.

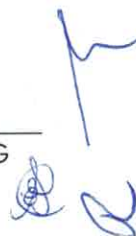
TÍTULO DO PROJETO: Execução das atividades do Programa de Inclusão e Proteção Social.

OBJETO: O presente Contrato de Gestão tem por objeto a gestão, o fomento e a execução de atividades de Assistência Social, baseadas na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e legislação correlata; Execução e manutenção do Programa Bolsa Universitária, instituído pelo Decreto nº 5.028/99 e regulado pela Lei Estadual nº 17.405/2011, com o fim de oferecer bolsas de estudo a estudantes matriculados em Instituições de Ensino Superior (IES) de natureza privada, no Estado de Goiás, com funcionamento autorizado pelo Ministério da Educação (MEC), e que comprovadamente não tenham condições de custear seus estudos; Implementar e manter programas e projetos sociais, que objetivam promover a inclusão social nas áreas da criança, adolescente, idoso e pessoas com deficiência, assim como a concessão de benefícios a famílias com vulnerabilidade social, respaldando as ações que a OVG vem desenvolvendo, em parceria com o Governo do Estado de Goiás e articulação com a sociedade civil; Implementar, executar e manter Ações de Produção, Abastecimento e Consumo de Alimentos. Visa, também, viabilizar outras ações que possam contribuir para a inclusão social.

PERÍODO DE EXECUÇÃO: 01/07/2018 a 30/06/2019 (13º Termo Aditivo);

01/07/2019 a 31/08/2019 (14º Termo Aditivo);

01/09/2019 a 30/06/2020 (15º Termo Aditivo).





1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

A atual Diretoria, que assumiu a gestão da OVG em janeiro de 2019, realizou uma reestruturação administrativa, por meio do Projeto Inovação da Gestão, em parceria com o SEBRAE, que culminou numa nova estrutura organizacional, cujo Organograma e Regimento Interno foram apresentados aos membros do Conselho de Administração e Assembleia Geral para aprovação e homologação, respectivamente, conforme ata da Assembleia Geral Extraordinária, realizada no dia 20 de maio de 2019.

As áreas de *Compliance* e Governança foram inseridas nas atribuições da Controladoria Interna e Planejamento. Foram criadas a Gerência Estratégica de Inovação, a Gerência de Gestão Integrada, a Gerência de Nutrição Social e Sustentável, a Gerência de Empreendedorismo Social e a Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais, que concentrou as atividades da Gerência de Assessoramento e Benefícios (GASB) e Centro Goiano de Voluntários (CGV). Algumas áreas já existiam e foram reestruturadas, como a Gerência Estratégica de Negócios e Captação de Recursos, que ganhou força de trabalho para alcançar mais parceiros, a Gerência de Programas Socioassistenciais para atuar diretamente com as unidades operacionais e a Gerência Estratégica da Central de Relacionamento e Ouvidoria. A Ouvidoria existe desde 2014, mas foi criada uma Central de Relacionamento para aprimorar ainda mais o atendimento aos cidadãos interessados em enviar sugestões, fazer elogios, denúncias, reclamações ou obter informações sobre a OVG. A Organização atua para alcançar melhores resultados e aperfeiçoar a execução dos serviços prestados, por isso esse canal de comunicação é tão importante.

A Gerência de Nutrição Social e Sustentável foi criada para atuar diretamente com a gestão do Programa Banco de Alimentos. No mês de julho, a OVG assinou o Termo de Fomento nº 001/2019 com as Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás (CEASA) para mapear e redesenhar o Programa em todo o Estado, com o objetivo de ampliar a acessibilidade física dos alimentos aos indivíduos economicamente vulneráveis, diminuindo fossos da desigualdade regional, tendo por premissas:

- Promoção de ações que visem a alimentação adequada e saudável, fomentando a coleta, preparação, manipulação, consumo consciente, circulação, redução do desperdício, distribuição de alimentos oriundos da agricultura familiar para fornecimento às famílias e entidades socioassistenciais;
- Combate ao desperdício de alimentos da cadeia agroalimentar urbana e metropolitana em todo o Estado;
- Desenvolvimento de ações sociais relacionadas ao objeto da parceria em todo o Estado.



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

O Termo de Fomento está disponível no site da OVG, Portal da Transparência / Acesso à Informação, bem como os relatórios mensais de prestação de contas (<http://www.ovg.org.br/post/ver/233683>).

O Programa Bolsa Universitária passou por adequações nas suas atividades, que serão descritas oportunamente e, por isso, foi criada a Gerência de Promoção e Integração ao Mundo do Trabalho. Para tanto, o Estatuto Social também foi alterado para normatizar “a promoção da integração ao mundo do trabalho, por meio de um conjunto de ações integradas que visam a promoção do protagonismo, a participação cidadã, a mediação do acesso ao mundo do trabalho e a mobilização social para a construção de estratégias coletivas”. A ata da Assembleia Geral para alteração e consolidação do Estatuto, realizada em 25 de março de 2019, segue anexa.

Diante da reformulação das ações, atividades e programas, com o propósito de alinhá-las à nova marca institucional “Faz Bem Fazer o Bem”, algumas nomenclaturas de unidades, programas, campanhas e eventos foram alteradas e, conseqüentemente, o Estatuto Social, Regimento Interno e Organograma. Os referidos documentos com as novas nomenclaturas e a ata de aprovação das alterações na Assembleia Geral, realizada no dia 30 de setembro de 2019, foram encaminhados a esse órgão supervisor via Ofício n° 1519/2019 - DIGER, de 15.10.2019, Processo SEI n° 201900058001942, e também encontram-se disponíveis no site da OVG, Portal da Transparência / Acesso à Informação, em Informações Gerais (<http://www.ovg.org.br/post/ver/225530>).

UNIDADES, CAMPANHAS E EVENTOS	
DE	PARA
Complexo Gerontológico Sagrada Família	Centro de Idosos Sagrada Família
Centro de Convivência de Idosos Vila Vida	Centro de Idosos Vila Vida
Centro de Convivência de Idosos Cândida de Morais	Espaço Bem Viver I
Centro de Convivência de Idosos Norte Ferroviário	Espaço Bem Viver II
Centro de Convivência de Adolescentes Novo Mundo	Centro de Adolescentes Tecendo o Futuro
Gerência de Assessoramento e Benefícios e Centro Goiano de Voluntários	Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais
Restaurante Cidadão	Restaurante do Bem
Natal	Natal do Bem



PERMANECERAM
Centro Social Dona Gercina Borges - Programa Meninas de Luz
Casa do Interior de Goiás
Programa Bolsa Universitária
Centro de Apoio ao Romeiro

1.2 ROL DE RESPONSÁVEIS PELA OVG

Informamos abaixo a composição dos Conselhos de Administração e Fiscal e a nova Diretoria da OVG. As atas das Assembleias Extraordinárias que tratam da homologação do nome da nova Presidente de Honra, da renúncia e desligamento das Diretoras Geral e Administrativa e Financeira, eleição dos novos diretores e renúncia e desligamento de um membro titular do Conselho de Administração e substituição por seu suplente, realizadas respectivamente em 04 e 11 de janeiro de 2019, estão publicadas no site da OVG (www.ovg.org.br), Portal da Transparência / Acesso à Informação, em Informações Gerais, Ata das Reuniões, e seguem anexas.

Maria das Graças Landim de Carvalho Caiado é a Presidente de Honra da instituição. Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado assumiu a Diretoria Geral da OVG, em substituição a Idelma Rodrigues, e Wellington Matos de Lima assumiu a Diretoria Administrativa e Financeira, em substituição a Janine Almeida Silva Zaiden, em 14 de janeiro de 2019. Jeane de Cássia Dias Abdala Maia e Rúbia Erika Prado Cardoso foram mantidas na Diretoria de Ações Sociais e Diretoria do Programa Bolsa Universitária, respectivamente, com mandato até 01 de dezembro de 2021.

No mês de março, aconteceram desligamentos e renúncias de dois membros do Conselho de Administração, titular e suplente representantes do Poder Público, e eleição de dois membros para as atribuições. Segue, em anexo, a ata da Assembleia Geral Extraordinária realizada no dia 25 de março de 2019.

Em seguida, no mês de maio, desligamento e renúncia de um suplente do Conselho de Administração, na condição de Membro Eleito dentre os Membros ou Associados, e o titular e presidente do Conselho Fiscal. Na ocasião, foi realizada a eleição dos novos membros e recomposição dos Conselhos, com a definição dos mandatos de dois e quatro anos dos componentes do Conselho de Administração, conforme previsto no Estatuto Social, artigo 23, § 1º, 2º e 3º. A ata da Assembleia Geral Extraordinária que registrou as pautas do dia 10 de maio de 2019 segue anexa.



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

No dia 01 de dezembro de 2019 findou o mandato de vários membros do Conselho de Administração. Assim, foi realizada Assembleia Geral Extraordinária, no dia 29 de novembro de 2019, para nova eleição, conforme ata anexa.

Importante esclarecer que os membros dos Conselhos de Administração e Fiscal não recebem remuneração pelos serviços prestados, vantagens ou benefícios, direta ou indiretamente, conforme previsto nos artigos 26 e 30 do Estatuto Social da Organização.

1.2.1 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

JANEIRO de 2019						
SEGMENTO	MEMBRO	CPF	ENDEREÇO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO*
Poder Público	Ivo César Vilela	227.948.401-34	Av. R-11, Qd. L-17, Lt. 06, Setor Oeste, Goiânia, CEP: 74000-000	Funcionário Público e Titular	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Poder Público	Gustavo Franco Martins Monteiro	879.901.301-06	Rua 1.066, Qd. 144, Setor Pedro Ludovico, Goiânia, CEP: 74815-550	Advogado e Titular	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Poder Público	Glauceus Moreira Nascimento e Silva	589.479.491-91	Rua T-53, Qd. 88, Lt. 10/11, apto. 2301, Setor Bueno, Goiânia, CEP: 74000-000	Auditor Fiscal e Titular	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Poder Público	Carlos Roberto Peixoto	301.866.171-00	Rua SB-8, Qd. 21, Lt. 09, Portal do Sol I, Goiânia, CEP: 74884-594	Funcionário Público e Suplente	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Poder Público	Luís Antônio Aires da Silva	118.366.601-20	Av. T-9, nº 1082, apto. 201, Ed. Homero, Setor Bueno, Goiânia, CEP: 74000-000	Advogado e Suplente	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Sociedade Civil	Jânio Borges Santos	107.495.941-87	Rua C-52, Qd. 57, Lt. 02, Setor Sol Nascente, Goiânia, CEP: 74410-145	Aposentado/Bancário e Administrador Titular	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Sociedade Civil	Pe. Javier Miguel Magul	754.740.851-68	Av. A, nº 195, Setor Oeste, Goiânia, CEP: 74000-000	Pároco e Titular	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

JANEIRO de 2019						
SEGMENTO	MEMBRO	CPF	ENDEREÇO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO*
Sociedade Civil	Rosana Maria Ferreira Borges	324.124.871-20	Rua C-52, Qd. 57, Lt. 02, Setor Sol Nascente, Goiânia, CEP: 74410-145	Psicóloga e Suplente	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Sociedade Civil	Maura Ferreira	131.886.661-87	Rua Flemington, apto. 806, Bl. A, Ed. Trindade Lifestyle, Vila dos Alpes, Goiânia, CEP: 74310-290	Assistente Social e Suplente	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Membros ou Associados	Luis Otávio do Nascimento	132.335.801-34	Rua 11, Qd. G-6, Lt. 14/18, nº 223, apto. 801, Resid. Palazzo Avezzano, Setor Oeste, Goiânia, CEP: 74120-030	Advogado e Titular	2 anos	01/12/2017 a 01/12/2019
Integrantes do Conselho	Ivânia Alves Fernandes Pessoa	211.236.671-87	Rua 9, Qd. G-5, Lt. 21, nº 748, apto. 701, Ed. Grecia, Setor Oeste, Goiânia, CEP: 74120-010	Agropecuária e Titular	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Integrantes do Conselho	Joveny Sebastião Cândido de Oliveira	002.617.001-97	Rua 126, Qd. F28, Lt. 13/15, nº 127, Setor Sul, Goiânia, CEP: 74000-000	Advogado e Titular	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Integrantes do Conselho	Luiz Felipe Cândido de Oliveira	613.203.401-30	Rua 126, Qd. F28, Lt. 13/15, nº 127, Setor Sul, Goiânia, CEP: 74000-000	Advogado e Suplente	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/12/2019 ou 01/12/2021
Eleito forma do Estatuto	Fernanda de Siqueira Gonçalves Ferreira	691.688.221-20	Rua GV-4A, Qd. 19, Lt. 16, Res. Granville, Goiânia, CEP: 74366-014	Advogada e Titular	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021

***OBSERVAÇÃO sobre o Período de Atuação:** O mandato de um dos membros, titular ou suplente, será escolhido pelo colegiado para o período de 2 anos. O período do mandato foi definido na Assembleia Geral Extraordinária do dia 10 de maio de 2019 e será informado na tabela consolidada.



ALTERAÇÕES REALIZADAS EM 2019 - RECOMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO				
SEGMENTO	MEMBRO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Poder Público	Glaucus Moreira Nascimento e Silva Apresentou renúncia em janeiro de 2019.	Titular	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 01/01/2019
Poder Público	Luís Antônio Aires da Silva Assumiu a titularidade temporariamente no mês de janeiro com a renúncia do Sr. Glaucus Moreira. Apresentou renúncia em maio de 2019.	Suplente	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 10/05/2019
Poder Público	Ivo César Vilela Apresentou renúncia em março de 2019.	Titular	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 25/03/2019
Poder Público	Carlos Roberto Peixoto Apresentou renúncia em março de 2019.	Suplente	2 ou 4 anos	01/12/2017 a 25/03/2019
Poder Público	Marcos Fernando Arriel Eleito em março de 2019 após renúncia de titular em janeiro de 2019.	Titular	2 anos	25/03/2019 a 01/12/2021
Poder Público	Marcos Ferreira Cabral Eleito em março de 2019 após renúncia de titular.	Titular	2 anos	25/03/2019 a 01/12/2021
Membros ou Associados	Luís Otávio do Nascimento Apresentou renúncia em maio de 2019.	Titular	2 anos	01/12/2017 a 10/05/2019
Membros ou Associados	Luís Alberto Pereira Eleito em maio de 2019 após renúncia de titular.	Titular	2 anos	10/05/2019 a 01/12/2019
Membros ou Associados	Valdenor Cabral dos Santos Eleito em maio de 2019 como suplente.	Suplente	2 anos	10/05/2019 a 01/12/2019

[Handwritten signature]

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - MAIO de 2019						
SEGMENTO	MEMBRO	CPF	ENDEREÇO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Poder Público	Marcos Fernando Arriel	860.194.001-25	Rua Dona Firmina, Qd. 40, CA 77, Sítio do Recreio Ipê, Goiânia, CEP: 74681-450	Economista, Gestor Público e Titular	4 anos	25/03/2019 a 01/12/2021
Poder Público	Marcos Ferreira Cabral	433.955.201-10	Rua 135, Qd. F-47, Lt. 38/40/42, nº 245, apto. 403, Condomínio Residencial Open House, Setor Marista, Goiânia, CEP: 74180-020	Produtor Rural, Gestor Público e Titular	4 anos	25/03/2019 a 01/12/2021
Poder Público	Gustavo Franco Martins Monteiro	879.901.301-06	Rua 1.066, Qd. 144, Setor Pedro Ludovico, Goiânia, CEP: 74815-550	Advogado e Titular	2 anos	01/12/2017 a 01/12/2019
Sociedade Civil	Jânio Borges Santos	107.495.941-87	Rua C-52, Qd. 57, Lt. 02, Setor Sol Nascente, Goiânia, CEP: 74410-145	Aposentado/ Bancário e Administrador Titular	2 anos	01/12/2017 a 01/12/2019
Sociedade Civil	Pe. Javier Miguel Magul (Substituto Eventual do Presidente)	754.740.851-68	Av. A, nº 195, Setor Oeste, Goiânia, CEP: 74000-000	Pároco e Titular	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021
Sociedade Civil	Rosana Maria Ferreira Borges	324.124.871-20	Rua C-52, Qd. 57, Lt. 02, Setor Sol Nascente, Goiânia, CEP: 74410-145	Psicóloga e Suplente	2 anos	01/12/2017 a 01/12/2019
Sociedade Civil	Maura Ferreira	131.886.661-87	Rua Flemington, apto. 806, Bl. A, Ed. Trindad Lifestyle, Vila dos Alpes, Goiânia, CEP: 74310-290	Assistente Social e Suplente	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021





CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - MAIO de 2019						
SEGMENTO	MEMBRO	CPF	ENDEREÇO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Membros ou Associados	Luiz Alberto Pereira	236.028.801-68	Ala dos Cedros, Qd. 06, Lt. 02, s/nº, Jardim Florença, Goiânia, CEP: 74351-012	Engenheiro Civil e Titular	2 anos	10/05/2019 a 01/12/2019
Membros ou Associados	Valdenor Cabral dos Santos	012.520.831-65	Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Jardim Goiás, Goiânia, CEP: 74805-100	Professor e Suplente	2 anos	10/05/2019 a 01/12/2019
Integrantes do Conselho	Joveny Sebastião Cândido de Oliveira (Presidente)	002.617.001-97	Rua 126, Qd. F28, Lt. 13/15, nº 127, Setor Sul, Goiânia, CEP: 74000-000	Advogado e Titular	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021
Integrantes do Conselho	Ivânia Alves Fernandes Pessoa	211.236.671-87	Rua 9, Qd. G-5, Lt. 21, nº 748, apto. 701, Ed. Grecia, Setor Oeste, Goiânia, CEP: 74120-010	Agropecuária e Titular	2 anos	01/12/2017 a 01/12/2019
Integrantes do Conselho	Luiz Felipe Cândido de Oliveira	613.203.401-30	Rua 126, Qd. F28, Lt. 13/15, nº 127, Setor Sul, Goiânia, CEP: 74000-000	Advogado e Suplente	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021
Eleito forma do Estatuto	Fernanda de Siqueira Gonçalves Ferreira	691.688.221-20	Rua GV-4A, Qd. 19, Lt. 16, Res. Granville, Goiânia, CEP: 74366-014	Advogada e Titular	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021

ALTERAÇÕES REALIZADAS COM O FIM DO MANDATO DE ALGUNS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO NO MÊS DE DEZEMBRO				
SEGMENTO	MEMBRO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Poder Público	Gustavo Franco Martins Monteiro Fim do mandato.	Titular	2 anos	01/12/2017 a 01/12/2019
Sociedade Civil	Jânio Borges Santos Reeleito na Assembleia Geral do dia 29/11/2019 para novo mandato.	Titular	2 anos	01/12/2017 a 01/12/2019
Sociedade Civil	Rosana Maria Ferreira Borges Reeleita na Assembleia Geral do dia 29/11/2019 para novo mandato	Suplente	2 anos	01/12/2017 a 01/12/2019
Membros ou Associados	Luiz Alberto Pereira Reeleito na Assembleia Geral do dia 29/11/2019 para novo mandato	Titular	2 anos	10/05/2019 a 01/12/2019
Membros ou Associados	Valdenor Cabral dos Santos Reeleito na Assembleia Geral do dia 29/11/2019 para novo mandato	Suplente	2 anos	10/05/2019 a 01/12/2019
Integrantes do Conselho	Ivânia Alves Fernandes Pessoa Fim do mandato.	Titular	2 anos	01/12/2017 a 01/12/2019



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - DEZEMBRO de 2019						
SEGMENTO	MEMBRO	CPF	ENDEREÇO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Poder Público	Marcos Fernando Arriel	860.194.001-25	Rua Dona Firmina, Qd. 40, CA 77, Sítio do Recreio Ipê, Goiânia, CEP: 74681-450	Economista, Gestor Público e Titular	4 anos	25/03/2019 a 01/12/2021
Poder Público	Marcos Ferreira Cabral	433.955.201-10	Rua 135, Qd. F-47, Lt. 38/40/42, nº 245, apto. 403, Condomínio Residencial Open House, Setor Marista, Goiânia, CEP: 74180-020	Produtor Rural, Gestor Público e Titular	4 anos	25/03/2019 a 01/12/2021
Poder Público	Flávio Henrique de Sarmento Seixas	915.748.627-15	Rua Dona Firmina, Casa 51, Sítio do Recreio Ipê, Goiânia, CEP: 74681-450	Economista e Titular	2 anos	01/12/2019 a 01/12/2021
Poder Público	César Augusto Sotkeviciene Moura	587.145.881-53	Rua C-237, Qd. 553, Lt. 5/9, aptº 2.701. Jardim América, Goiânia.	Economista e Suplente	4 anos	01/12/2019 a 01/12/2021
Sociedade Civil	Jânio Borges Santos	107.495.941-87	Rua C-52, Qd. 57, Lt. 02, Setor Sol Nascente, Goiânia, CEP: 74410-145	Aposentado, Administrador e Titular	2 anos	01/12/2019 a 01/12/2021
Sociedade Civil	Pe. Javier Miguel Magul (Substituto Eventual do Presidente)	754.740.851-68	Av. A, nº 195, Setor Oeste, Goiânia, CEP: 74000-000	Pároco e Titular	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021
Sociedade Civil	Rosana Maria Ferreira Borges	324.124.871-20	Rua C-52, Qd. 57, Lt. 02, Setor Sol Nascente, Goiânia, CEP: 74410-145	Psicóloga e Suplente	2 anos	01/12/2019 a 01/12/2021
Sociedade Civil	Maura Ferreira	131.886.661-87	Rua Flemington, apto. 806, Bl. A, Ed. Trinidad Lifestyle, Vila dos Alpes, Goiânia, CEP: 74310-290	Assistente Social e Suplente	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - DEZEMBRO de 2019						
SEGMENTO	MEMBRO	CPF	ENDEREÇO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Membros ou Associados	Luiz Alberto Pereira	236.028.801-68	Ala dos Cedros, Qd. 06, Lt. 02, s/nº, Jardim Florença, Goiânia, CEP: 74351-012	Engenheiro Civil e Titular	2 anos	01/12/2019 a 01/12/2021
Membros ou Associados	Valdenor Cabral dos Santos	012.520.831-65	Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Jardim Goiás, Goiânia, CEP: 74805-100	Professor e Suplente	2 anos	01/12/2019 a 01/12/2021
Integrantes do Conselho	Joveny Sebastião Cândido de Oliveira (Presidente)	002.617.001-97	Rua 126, Qd. F28, Lt. 13/15, nº 127, Setor Sul, Goiânia, CEP: 74000-000	Advogado e Titular	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021
Integrantes do Conselho	Maria Rita de Moraes	287.850.881-53	Rua 55, Qd. B-13, Lt. 1/3, nº 59, apto. 801, cond. Desembargador Clenon Loyola, Jardim Goiás, Goiânia, CEP: 74810-230	Pedagoga e Titular	2 anos	01/12/2019 a 01/12/2021
Integrantes do Conselho	Luiz Felipe Cândido de Oliveira	613.203.401-30	Rua 126, Qd. F28, Lt. 13/15, nº 127, Setor Sul, Goiânia, CEP: 74000-000	Advogado e Suplente	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021
Eleito forma do Estatuto	Fernanda de Siqueira Gonçalves Ferreira	691.688.221-20	Rua GV-4A, Qd. 19, Lt. 16, Res. Granville, Goiânia, CEP: 74366-014	Advogada e Titular	4 anos	01/12/2017 a 01/12/2021

1.2.2 CONSELHO FISCAL

JANEIRO de 2019						
SEGMENTO	MEMBRO	CPF	ENDEREÇO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Eleito forma do Estatuto	Silvio Vieira da Luz	082.452.231-15	Av. R-11, Qd. 19, Lt. 10/17, apto. 601, Res. Porto Ferrara 6, Setor Oeste, Goiânia, CEP: 74000-000	Contador e Titular	3 anos	30/09/2016 a 30/09/2019
Eleito forma do Estatuto	Antônio Eurípedes de Lima	124.898.911-20	Rua C-257, Qd. 597, Lt. 04/05, nº 80, apto. 402, Ed. Suíça Park 19, Setor Nova Suíça, Goiânia, CEP: 74000-000	Economista e Titular	3 anos	30/09/2016 a 30/09/2019
Eleito forma do Estatuto	Hélio Umeno Júnior	492.558.001-91	Rua 15, nº 502, Qd. J-10, Lt. 03/09, Res. Boulevard Saint Germain, Setor Oeste, Goiânia, CEP: 74000-000	Contador e Titular	3 anos	30/09/2016 a 30/09/2019
Eleito forma do Estatuto	Carlos Roberto Fernandes	495.783.751-15	Av. C-7, Qd. 61, Lt. 04, casa 01, Setor Sudoeste, Goiânia, CEP: 74000-000	Contador e Suplente	3 anos	30/09/2016 a 30/09/2019
Eleito forma do Estatuto	Fernando Xavier da Silva	125.986.231-34	Rua T-53, Qd. 88, Lt. 10/11, apto. 1.201, Setor Bueno, Goiânia, CEP: 74000-000	Advogado e Suplente	3 anos	30/09/2016 a 30/09/2019



ALTERAÇÕES REALIZADAS EM 2019 - RECOMPOSIÇÃO DO CONSELHO FISCAL				
SEGMENTO	MEMBRO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Eleito forma do Estatuto	Hélio Umeno Júnior Apresentou renúncia em maio de 2019.	Titular e Presidente do Conselho	3 anos	30/09/2016 a 10/05/2019
Eleito forma do Estatuto	Cássia Rodrigues de Bessa Eleita em maio de 2019 após renúncia de titular. Reeleita na Assembleia Geral do dia 30/09/2019 para novo mandato.	Titular	3 anos	10/05/2019 a 30/09/2019 01/10/2019 a 01/10/2022
Eleito forma do Estatuto	Antônio Eurípedes de Lima Nomeado Presidente do Conselho em maio de 2019 com a renúncia do Sr. Hélio Umeno Jr. Reeleito na Assembleia Geral do dia 30/09/2019 para novo mandato.	Titular	3 anos	30/09/2016 a 30/09/2019 01/10/2019 a 01/10/2022
Eleito forma do Estatuto	Silvio Vieira da Luz Na recomposição do Conselho foi indicado para suplente. Em setembro finalizou o mandato.	Suplente	3 anos	30/09/2016 a 30/09/2019
Eleito forma do Estatuto	Carlos Roberto Fernandes Na recomposição do Conselho foi indicado para titular e nomeado Substituto Eventual do Presidente do Conselho em maio de 2019. Em setembro finalizou o mandato.	Titular	3 anos	30/09/2016 a 30/09/2019
Eleito forma do Estatuto	Fernando Xavier da Silva Fim do mandato.	Suplente	3 anos	30/09/2016 a 30/09/2019
Eleito forma do Estatuto	Leila Monteiro Santa Brígida Eleita na Assembleia Geral do dia 30/09/2019.	Titular	3 anos	01/10/2019 a 01/10/2022

No dia 30 de setembro de 2019, com o fim do mandato, houve Eleição dos Membros do Conselho Fiscal, cuja ata da Assembleia Geral Extraordinária segue anexa e a relação segue abaixo:

CONSELHO FISCAL - OUTUBRO de 2019						
SEGMENTO	MEMBRO	CPF	ENDEREÇO	ATRIBUIÇÃO	MANDATO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Eleito forma do Estatuto	Antônio Eurípedes de Lima (Presidente)	124.898.911-20	Rua C-257, Qd. 597, Lt. 04/05, nº 80, apto. 402, Ed. Suíça Park 19, Setor Nova Suíça, Goiânia, CEP: 74000-000	Economista e Titular	3 anos	01/10/2019 a 01/10/2022
Eleito forma do Estatuto	Cássia Rodrigues de Bessa	006.064.041-39	Rua 8-A, nº 97, Qd. 13, Lt. 19, Setor Aeroporto, Goiânia, CEP: 74075-240	Advogada e Titular	3 anos	01/10/2019 a 01/10/2022
Eleito forma do Estatuto	Leila Monteiro Santa Brígida	259.863.252-49	Rua Londrina, Qd. CH, Lt. 322/324, s/nº, unidade 24, Residencial Porto Belo II, Jardim Novo Mundo, Goiânia, CEP: 74715-280	Contadora e Titular	3 anos	01/10/2019 a 01/10/2022

1.2.3 PRESIDENTE DE HONRA

MEMBRO	ATRIBUIÇÃO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Maria das Graças Landim de Carvalho Caiado	Presidente de Honra da OVG	04/01/2019 a 31/12/2022

MEMBRO	CPF	ENDEREÇO	ATRIBUIÇÃO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado	423.229.441-49	Rua T-34, s/nº, Qd. 95, Lt. 15/16, apto. 400, Cond. Residencial Luxury Style, Setor Bueno, Goiânia, CEP: 74223-220	Economista, Engenheira e Diretora Geral da OVG	14/01/2019 a 01/12/2021
Wellington Matos de Lima	372.182.201-34	Rua 135, nº 100, Ed. Morada do Bosque, Setor Marista, Goiânia, CEP: 74180-020	Funcionário Público, Economista e Diretor Administrativo e Financeiro da OVG	14/01/2019 a 01/12/2021
Jeanne de Cássia Dias Abdala Maia	857.775.871-00	Rua S-5, nº 581, apto. 404, Setor Bela Vista, Goiânia, CEP: 74823-460	Funcionária Pública, Administradora de Empresas e Diretora de Ações Sociais da OVG	20/04/2018 a 01/12/2021
Rúbia Erika Prado Cardoso	788.572.011-04	Rua 1.141, nº 574, Lt. 15/28, Ed. Only Marista, apto. 2.603, Setor Marista, Goiânia, CEP: 74180-081	Funcionária Pública, Cientista da Computação e Diretora do Programa Bolsa Universitária da OVG	20/04/2018 a 01/12/2021



2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS

Comprometida com a melhoria contínua na gestão e com resultados que demonstrem o aperfeiçoamento de seus processos e controles, a OVG segue monitorando as questões apontadas pela Comissão de Acompanhamento e Avaliação da Execução do Contrato de Gestão da SEGPLAN nos relatórios conclusivos de 2016 e 2017, por meio dos Planos de Melhorias elaborados. No Relatório Anual de 2018 foi demonstrada a evolução, mas alguns pontos ainda ficaram em andamento e serão revelados abaixo. As atividades apresentadas anteriormente como concluídas foram excluídas do quadro.

Informamos, ainda, a atualização dos monitoramentos de 2016 e 2017 das recomendações da Controladoria-Geral do Estado, encaminhadas via Ofício nº 1315/2018 SEI-SEGPLAN sobre Nota Técnica Conclusiva nº 11/2017 SEI - SFCCG - 15101, e as medidas saneadoras apresentadas no Anexo E do Relatório Anual de 2017. As atividades já concluídas no relatório anterior (2018) foram excluídas do levantamento. No entanto, o Relatório Gerencial Anual de Execução 2018 pode ser acessado no site www.ovg.org.br, aba Acesso à Informação, em Prestação de Contas.

2.1 MONITORAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES DA SEGPLAN EM 2016

ÁREA	AÇÃO PROPOSTA	STATUS	PRAZO
Gestão	Elaboração de Sistemática de Cálculo utilizando solução de BI adquirida para gestão dos benefícios	CONCLUÍDA. Em razão de limitações técnicas com a ferramenta adquirida no ERP CIGAM, sem ônus, foi adotada nova solução através do Power BI, que vem se mostrando eficiente.	-





ÁREA	AÇÃO PROPOSTA	STATUS	PRAZO
Gestão	Revisão do Planejamento Estratégico	EM ANDAMENTO. Com o início de uma nova gestão em 2019, os primeiros passos foram direcionados para a reestruturação organizacional. No segundo semestre, foram iniciados os debates sobre o Planejamento Estratégico e será executado em 2020.	Reprogramado para jun/2020

Das 25 ações de melhoria propostas, 24 foram concluídas e apenas 1 continua em andamento. Canalizamos os esforços às ações voltadas à gestão da organização e na implantação de sistemas informatizados, na certeza de que tais medidas proporcionam melhoria no desempenho e fortalecimento da OVG, bem como efetividade nos resultados dos programas executados.







2.2 MONITORAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES DA SEGPLAN EM 2017

ÁREA	RECOMENDAÇÃO SEGPLAN	AÇÃO PROPOSTA	STATUS	PRAZO
UNIDADE / CISF (CGSF)	Foi constatado que o Complexo Gerontológico Sagrada Família, modalidade Asilar, é frequentemente visitado e acompanhado pelos órgãos que fiscalizam esse tipo de prestação de serviços, especialmente pela Vigilância Sanitária, que analisa as condições físicas do local, tendo sido recomendado a promoção de reforma das mesmas, o que segundo relatou a Gerente da unidade, já estava sendo providenciado pela AGETOP. (pág. 54).	Na modalidade Casa-Lar a reforma é realizada pela própria OVG. Dezoito casas foram concluídas e as obras nas demais estão previstas para reiniciarem em agosto de 2018.	CONCLUÍDA. Na modalidade Casa-Lar, a OVG reiniciou as obras no mês de setembro/2018 e finalizou em agosto/2019. Além das casas, a reforma contemplou a execução de rede lógica e elétrica para aparelhos de ar condicionado; adequação da farmácia; execução de nova rampa de acesso, ligando o hall do refeitório ao ginásio e demais áreas; instalação de ducha externa na área das piscinas; instalação de grelhas para captação da água pluvial, próximo ao ginásio; pintura do piso das áreas cimentadas; colocação de grama; pintura da estrutura dos toldos do ILPI; execução de novo piso em concreto sob o pé de manga; pintura do bloco das assistentes sociais.	-
UNIDADE / CIGO	Em entrevista com a coordenadora da unidade, constatou-se que os critérios de acolhida estavam sendo revisados, os quais seriam formalizados em normativa interna a ser elaborada (pág. 56).	Os critérios de acolhida na CIGO foram revisados pela Coordenação e equipe da Unidade, pela Assessoria Jurídica e validados pela Diretoria.	CONCLUÍDO.	-



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

ÁREA	RECOMENDAÇÃO SEGPLAN	AÇÃO PROPOSTA	STATUS	PRAZO
PBU / GERÊNCIA DE CONTRA- PARTIDA	<p>Recomenda-se também que seja estudado pelas áreas envolvidas, juntamente com a equipe de TI, uma forma de diminuir a necessidade de inserções manuais no sistema, visto que além de demandar um trabalho enorme de inserções há sempre o risco de erro humano quando se trabalha com essa grande quantidade de informações (pág. 52).</p>	<p>Esta ação já está em fase de execução. Começamos o mapeamento dos processos pelas equipes do Programa, depois a otimização dos processos e, se for o caso, a automação dos mesmos de forma gradativa, seja por meio de customização ou implementação de sistema informatizado.</p>	<p>EM ANDAMENTO. Em agosto/2018 foi realizado o mapeamento dos processos (AS IS): Gerir Contrapartida e Validar Termo de Compromisso. O processo Validar Termo de Inclusão foi absorvido no TO BE do processo de Seleção de Estudantes e está em desenvolvimento sua informatização para ser disponibilizado na próxima inclusão, em 2020.</p> <p>CONCLUÍDO. Para corroborar com a preparação e aperfeiçoamento da ferramenta, o processo de Renovação do Benefício foi totalmente informatizado, incluindo a assinatura digital do Termo de Compromisso.</p> <p>CONCLUÍDO. Após o redesenho do processo Gerir Contrapartida, bem como a especificação das necessidades identificadas, foi desenvolvida a plataforma na qual as organizações parceiras inserem o lançamento das atividades realizadas pelos bolsistas. A ferramenta também possibilita que o próprio bolsista faça o <i>upload</i> do seu certificado de curso on-line, sendo necessária apenas a validação por parte da área técnica do Programa.</p>	<p>jun/20</p>



ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS

Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

Das 19 ações de melhoria propostas, 18 estão concluídas e apenas 1 continua em andamento. A organização dos processos de trabalho das unidades e do Bolsa Universitária permitiu mais efetividade nos resultados dos programas executados pela OVG.

2.3 MONITORAMENTO DA CGE

(resposta ao Ofício nº 1315/2018 SEI-SEGPLAN sobre Nota Técnica Conclusiva nº 11/2017 SEI - SFCCG - 15101 e exigência do cumprimento das determinações CGE)

ÁREA	RECOMENDAÇÃO SEGPLAN	AÇÃO PROPOSTA	STATUS	PRAZO
DAS / GEPG (ASPDI)	c. Coleta de informações para o rol indicadores de avaliação é realizada de forma incipiente e frágil... Equipe técnica desconhece parâmetros e requisitos que fundamentam a mensuração dos indicadores de produtividade.	Diante da sistemática encaminhada para o 13º Termo Aditivo, o levantamento de dados será reestruturado e realizaremos a capacitação da equipe técnica para assegurar a confiabilidade das informações encaminhadas à SEGPLAN.	CONCLUÍDO. Foram realizadas reuniões com a equipe técnica para tratar o assunto e no 14º TA foi elaborada nova Sistemática de Acompanhamento e Avaliação dos Indicadores. Os dados serão encaminhados adequadamente.	-



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

ÁREA	RECOMENDAÇÃO SEGPLAN	AÇÃO PROPOSTA	STATUS	PRAZO
DAS / GTI (ASTI)	<p>d. Na Rede Socioassistencial verificou-se que os registros da demanda de todas as unidades e benefícios doados, como o mapeamento do perfil do beneficiário é realizado por meio de planilhas eletrônicas.</p> <p>e. Ausência de um sistema eletrônico que permita registrar e compartilhar informações sobre o acesso dos beneficiários aos serviços socioassistenciais e encaminhamentos realizados.</p> <p>g. Sistema para controle e gestão das unidades do Restaurante Cidadão.</p>	<p>A OVG vem trabalhando para implantar sistemas informatizados e conseguir maior eficiência nos seus processos. O Programa Bolsa Universitária e a Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS - voluntariado e doações) já estão com os sistemas funcionando.</p> <p>Agora, estamos em fase de planejamento para expandir a todas as unidades de atendimento. As primeiras a serem contempladas serão o Restaurante do Bem, o Centro de Idosos Sagrada Família e o Centro de Idosos Vila Vida.</p>	<p>EM ANDAMENTO. O sistema para as unidades de apoio ao idoso está em desenvolvimento. Vai atender as 4 unidades e não apenas 2, como previsto.</p> <p>- A 1ª fase, que contempla o cadastramento dos usuários, ficha social e controle de presença, foi concluída.</p> <p>- A 2ª fase que contemplado o controle de frequência por atividades foi concluída.</p> <p>- Numa 3ª fase, será possível realizar a evolução social na ficha de cada usuário, ou seja, os profissionais poderão atualizar as informações de acompanhamento de cada idoso por atividade.</p> <p>Em função da prioridade dada a esse sistema foi reprogramado o desenvolvimento do sistema para controle e gestão do Restaurante do Bem.</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>Reprogramado para jul/2020</p> <p>Reprogramado para set/2020</p>





2.4 MONITORAMENTO DO "ANEXO E" DO RELATÓRIO ANUAL DE 2017: MEDIDAS SANEADORAS

ITEM	AÇÃO	STATUS	PRAZO
Aperfeiçoamento dos Programas	Sistematizar e aprimorar o processo para aplicação e avaliação da pesquisa de satisfação como ferramenta de melhoria dos serviços e satisfação dos usuários em todos os programas.	CONCLUÍDO. Com a reestruturação organizacional realizada em 2019, foi criada a Gerência da Central de Relacionamento e Ouvidoria para aprimorar o trabalho já realizado pela Ouvidoria desde 2014. Assim, esta Gerência é a responsável por aplicar e sistematizar a pesquisa de satisfação da Organização, objetivando coleta, tabulação dos dados, estudo e análise com foco em gerir resultados para melhoria contínua dos serviços oferecidos.	-
	Elaborar e publicar regulamentos em relação aos programas.	EM ANDAMENTO. Foram publicados os seguintes regulamentos: 1. Regimento Interno do Centro de Idosos Sagrada Família em 01/09/2018; 2. Regimento Interno da Organização das Voluntárias de Goiás/OVG (atualização), em 30/09/2019; 3. Resolução OVG nº 02/2019, de 15 de julho de 2019, que dispõe sobre as normas de cadastramento das Entidades e Instituições na Organização das Voluntárias de Goiás e dá outras providências; 4. Resolução OVG nº 03/2019, de 15 de julho de 2019, que dispõe sobre as normas de atendimento à pessoa física na capital e no interior de Goiás, a serem adotadas no âmbito da Organização das Voluntárias de Goiás e dá outras providências; Está em andamento o processo de elaboração / atualização do Regimento Interno de cada Unidade Executora.	- - - - Abr/20



ITEM	AÇÃO	STATUS	PRAZO
Melhoria da Qualidade da Gestão	Implantar sistema informatizado para gestão integrada dos programas e operações finalísticas da OVG.	EM ANDAMENTO. Iniciado pelo sistema das unidades de apoio ao idoso e será continuado aos outros programas. Os módulos de cadastro e gestão de atividades (idosos) já estão concluídos e implantados.	Contínuo

Em relação ao Relatório Conclusivo de 2018, foram levantadas questões bem pontuais, cujos esclarecimentos seguem abaixo:

- **Planejamento das aquisições:** O Regulamento para Aquisição de Bens, Materiais, Serviços, Locações, Importações e Alienações e o Formulário de Pedido de Compra sofreu grandes alterações em 2018, com o objetivo de agilizar a tramitação dos processos e fazer a correta apropriação da despesa por centro de custo. O referido Regulamento foi aprovado pela CGE e publicado no Diário Oficial nº 22.886, Ano 182, de 04/09/2018, conforme recomendado no ofício nº 1319/2018 SEI-CGE. Está publicado no Transparência / Acesso à Informação desde o dia 06/09/2018.
- **Transparência:** Novas avaliações foram realizadas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE) nos meses de maio / junho e setembro a novembro de 2019, em função do Prêmio Goiás Mais Transparente. Com o resultado desta avaliação - Índice de Transparência -, algumas alterações e melhorias foram implementadas no Portal de Acesso à Informação para atender às recomendações. Profissionais da Gerência de Central de Relacionamento e Ouvidoria e da Gerência de Comunicação e Marketing Institucional atuam de forma proativa no levantamento e publicação das informações, respectivamente, de forma a garantir o conteúdo sempre atualizado. Com a informatização dos processos para tramitação via SEI, os arquivos são automaticamente disponibilizados para publicação no site da OVG, gerando mais agilidade e confiabilidade dos dados.
- Em relação às recomendações sobre a **identificação exata dos lançamentos das operações financeiras no SIPEF**, através do Ofício nº 6.586/2018 - SEI - SEGPLAN, informamos que as medidas foram adotadas para evitar novas inconsistências no Sistema SGTA.

Importante esclarecer que 2019 foi um ano de muito trabalho e várias conquistas, que serão relatadas ao longo deste documento. Os eixos de atuação dos programas e serviços foram adequados para o 14º e 15º aditivos, a fim de atender à nova estrutura organizacional e a tipificação dos serviços socioassistenciais.



O trabalho realizado em conjunto com o Gabinete de Políticas Sociais e o alinhamento com as novas diretrizes e estratégias para o enfrentamento da pobreza e combate à vulnerabilidade social do Estado de Goiás tem como objetivo conhecer e atuar diretamente no atendimento às carências das famílias. As ações de voluntariado receberam atenção especial nesta gestão, com o objetivo de resgatar e fortalecer a essência da instituição, por meio da mobilização social e efetivação de parcerias socialmente responsáveis.



3. AVANÇOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

3.1 CONTROLADORIA E COMPLIANCE

Nos últimos anos, o *compliance* tem ganhado mais espaço nas empresas, especialmente as que possuem relação com a administração pública. Assim, com a reestruturação realizada em maio de 2019, foi acrescentada às atribuições da Controladoria a implantação do *compliance* ao modelo de gestão da OVG. No segundo semestre de 2019, a equipe participou de um seminário com carga horária de 8 horas, promovido pela Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Para estruturação da área e incorporação das atividades pertinentes à rotina do setor, a OVG solicitou à Escola de Governo a disponibilidade de vagas para realização de capacitação promovida no órgão, com carga horária de 120 horas. Porém, ainda não há resposta sobre o pedido. No entanto, a Organização continua em busca de parcerias para promoção de capacitação. Também será necessária a contratação de profissionais para integrar à equipe, reformular as atividades e os fluxos de processos internos.

Isto posto, o *compliance* vem complementar as atividades inerentes ao controle interno já realizadas para assegurar a integridade da Organização e o combate à corrupção, por meio do cumprimento e observação rigorosa da legislação do setor, da aplicação de princípios éticos nas tomadas de decisões e do monitoramento de que todas as áreas e colaboradores estão agindo de acordo com as práticas de conduta estabelecidas.

Como benefícios, a OVG terá a preservação de sua integridade civil e criminal, aumento da eficiência, vantagem competitiva com a postura ética que exprime os valores organizacionais e ganhos de produtividade.

3.2 PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA

A Governança também foi instituída com a reestruturação administrativa e incorporada às atribuições da Gerência de Planejamento. Está em processo de estruturação e avanços são percebidos com a consolidação do Estatuto Social e as práticas dos agentes de governança, como diretores, gerentes, conselheiros de administração e fiscais, que atuam nas Assembleias Gerais e reuniões de Conselho, e auditores independentes.

Segundo o Código das Melhoras Práticas de Governança Corporativa, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, Governança Corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas. As boas práticas de governança corporativa



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

convertem princípios básicos em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor de longo prazo da Organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para a qualidade da gestão, sua longevidade e o bem comum.

Diante disso, a OVG vem adotando os pilares básicos da boa governança para alicerçar fortemente sua base, realizar as melhores práticas e alcançar resultados que representam solidez, confiança e respeito aos valores organizacionais. São eles:

- **Transparência:** Aperfeiçoamento constante na disponibilização de informações de interesse das partes interessadas e da sociedade em geral para demonstrar a responsabilidade e lisura na aplicação dos recursos públicos e, conseqüentemente, preservar a imagem e otimizar o valor da Organização perante o contratante, a sociedade, fornecedores e beneficiários. Inclusive, o portal é acompanhado periodicamente pela Controladoria-Geral do Estado (CGE) e pelo órgão supervisor do Contrato de Gestão, a SEAD. Na última avaliação realizada pela CGE, a OVG obteve um Índice de Transparência de 93,57% (percentual de atendimento à legislação vigente). A nota global, baseada no índice da OVG e da SEAD, ficou em 87,43%.
- **Equidade:** Tratamento justo e isonômico a todas as partes interessadas, levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas. No que se refere principalmente ao público-alvo da OVG, pessoas em situação de vulnerabilidade social, mais importante e valiosa se torna essa manifestação do senso de justiça, imparcialidade e respeito à igualdade de direitos;
- **Prestação de Contas (accountability):** A OVG faz sua prestação de contas de forma clara e tempestiva, assumindo integralmente as conseqüências de seus atos. Este é um processo de constante aperfeiçoamento e demonstra sua atuação com diligência e responsabilidade. Por meio das Assembleias Gerais e/ou reuniões com os Conselhos de Administração e Fiscal, a Organização tem a oportunidade de tratar as grandes decisões da entidade e exercer a transparência periodicamente, com prestações de contas trimestrais. Esses encontros são valiosos para que os associados avaliem o desempenho e contribuam com a apresentação de ideias e opiniões, com independência. O Relatório de Execução Anual também é submetido à análise e aprovação dos conselheiros;
- **Responsabilidade Corporativa:** A viabilidade econômica e financeira do negócio é um compromisso assumido pela Organização Social ao assinar um Contrato de Gestão para realizar ações de Assistência Social no Estado de Goiás. Todas as influências que impactam nesta área são foco de atenção para buscar reduzir os impactos negativos e aumentar os positivos. “Responsabilidade corporativa é quadrilateral entre responsabilidade social, fiscal, empregadora e ambiental”. Assim, com o resgate da essência do voluntariado nesta gestão, muito se tem



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

discutido sobre o valor das parcerias sociais, na busca constante por ações concretas e na divulgação do poder do voluntariado na transformação de vidas. Muito há para ser feito para levar ainda mais cidadania e benefícios aos públicos externo e interno, mas os frutos já começam a ser colhidos com o reconhecimento da importância de cada um nas tarefas executadas, por meio do pensamento e tratamento humanizados e conscientização das responsabilidades, ambiente propício na disseminação do bem e no chamamento e envolvimento dos colaboradores em projetos sociais da Organização. A consciência que a responsabilidade começa de dentro para fora e que os primeiros a se beneficiarem são os colaboradores facilita as ações de governança, torna-se um processo natural e justo. A responsabilidade corporativa é de extrema importância para a construção de um mundo cada vez melhor.



Responsabilidade corporativa: Mobilização interna para arrecadação de brinquedos para a campanha "Natal de Sorrisos" dos Correios

Por meio de uma parceria com a SEAD, no segundo semestre de 2019, a OVG passou a fazer parte da *Jornada de Transformação do Serviço Público*, com o objetivo de promover mais efetividade aos resultados das ações e programas junto ao cidadão. Após a adesão ao programa, a primeira reunião aconteceu no dia 30/10/2019 e ficou definido que a OVG primeiramente vai desenvolver o seu Planejamento Estratégico em 2020. Concluída esta etapa, voltará à Jornada de Transformação com a SEAD, que já começou a avaliar alguns documentos, como Estatuto Social, Regimento Interno e Carta de Serviços ao Cidadão.



Vale ressaltar que a Carta de Serviços ao Cidadão, que traz informações sobre os principais serviços oferecidos pela OVG, como os requisitos e documentos necessários para cada serviço, a forma pela qual podem ser solicitados e o horário e local onde estão disponíveis, em cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Estado de Goiás pelo Decreto nº 9.277, de 30 de julho de 2018, está disponível no site www.ovg.org.br desde janeiro de 2019, com uma atualização em outubro de 2019. No documento também é informado o canal de comunicação no qual o usuário poderá fazer reclamações, sugestões ou elogios ao atendimento realizado para aperfeiçoamento da atuação. Da mesma forma, perguntas e respostas mais frequentes também estão disponíveis no site da OVG, em Acesso à Informação.

A difusão de boas práticas de governança corporativa amplia a coesão do público interno e gera uma melhoria de produtividade contínua, trazendo ainda mais benefícios para a instituição.

Em outra importante parceria, a Organização participa do Programa Goiás de Resultados, que objetiva a gestão de recursos técnicos e institucionais orientados para a integração das ações e potencialização de resultados na esfera governamental, racionalização do tempo e emprego de recursos públicos, bem como ampliação da qualidade no atendimento da rede de serviços públicos estaduais ou parceiros, com foco direto nas necessidades dos cidadãos. A iniciativa é do Governo de Goiás, coordenada pelo Vice-Governador e estruturado, implementado e monitorado pelo Comitê Goiás de Resultados.

As metas prioritárias apresentadas foram a **Rede do Voluntariado**, com o objetivo de fortalecer e resgatar a essência do voluntariado e das parcerias sociais nas ações realizadas pelo Estado de Goiás, por meio do desenvolvimento e implementação, em 2019, de plataforma on-line para disponibilização de programas e campanhas da OVG e entidades parceiras, bem como a realização de capacitações e construção de rede colaborativa, de forma a promover a mobilização social e ampliar o alcance das ações direcionadas às pessoas em situação de vulnerabilidade social, e o **Programa Jovem Protagonista* (nome provisório que substituirá o Programa Bolsa Universitária)**, a partir de janeiro de 2020, com vistas a promoção do protagonismo jovem e maior autonomia dos beneficiários do programa, por meio da concessão de bolsas de estudos, mediação e integração ao mundo do trabalho, desenvolvimento local, monitoramento socioassistencial do núcleo familiar e promoção da participação cidadã.

A Rede do Voluntariado já realizou entregas em 2019, conforme cronograma previsto, e estão descritas neste relatório (Plataforma do Voluntariado). A reformulação do Programa Bolsa Universitária está em andamento para lançamento da nova proposta em 2020.



3.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O ano de 2019 foi de bastante investimento na área de tecnologia, na busca por otimização dos processos para torná-los mais ágeis, seguros e precisos, resultando em uma gestão mais eficiente e produtiva.

Conforme informado no relatório anual do ano passado sobre a disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para gestão de informações, processos administrativos e documentos eletrônicos, por meio de uma parceria com essa Secretaria, neste ano foi possível o treinamento e implantação da ferramenta com a entrada em produção oficial no dia 01/10/2019. Atualmente, todos os novos processos gerados nascem digitais e são tramitados única e exclusivamente desta forma, trazendo economia, celeridade, transparência e garantia de integridade aos processos da Organização.

Com a implantação dos módulos Financeiro, Contábil, Estoque e Patrimônio do sistema ERP CIGAM em 2018, neste ano foi realizado um acompanhamento contínuo para identificar e realizar as manutenções evolutivas e corretivas para melhor funcionamento da ferramenta. Assim, podemos citar como etapas do CIGAM concretizadas em 2019:

- Implantação, configuração, treinamento e acompanhamento do módulo REINF que habilita a Contabilidade a cumprir as novas exigências da Receita Federal;
- Revisão e correção de todos os serviços cadastrados no sistema para adequação ao REINF;
- Implantação, configuração, treinamento e acompanhamento evolutivo do processo de Requisições de Doações (Desktop) na Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (Assistentes Sociais);
- Implantação, treinamento e acompanhamento do módulo do Planejamento para cadastro dos recursos previstos no Contrato de Gestão;
- Manutenção geral do sistema nas áreas implantadas relacionadas às falhas, relatórios, evoluções de processos e procedimentos gerados pela utilização do sistema;
- Treinamento e capacitação nas áreas de Estoque, Serviços Gerais, Produção, Contratos, Patrimônio e todas as áreas relacionadas aos lançamentos financeiros.

Com a implantação do CIGAM, a OVG consegue aperfeiçoar seu sistema de controle, seus processos, melhorias nos relatórios gerenciais que evitarão uso de softwares auxiliares, amplia a integração entre as áreas, apropriação por centro de custo e a possibilidade de relacionamento de custos por projetos do Contrato de Gestão.



Outro avanço foi a implementação de Sistema de Gestão de Relatórios Gerenciais com Ferramentas PowerBI e Tableau, envolvendo departamentos diversos da OVG. Com a ferramenta, será possível gerar relatórios completos e atuais, sendo que as fontes de dados poderão ser os bancos de dados dos sistemas atuais da OVG, bem como de documentos diversos, incluindo planilhas. Atualmente, está em uso e gerando relatórios gerenciais do Programa Bolsa Universitária e Sistema de Doação de Benefícios. À medida que for validado será implementado em outras áreas.

Foi desenvolvido, em parceria com a Gerência Estratégica de Inovação (GEIN), um portal de BI (*Business Intelligence*) que permite concentrar relatórios gerenciais em um único local, com possibilidade de gerenciamento de permissões, onde as informações são disponibilizadas conforme níveis de acesso, permitindo controle do que é acessado por cada usuário.

Outro sistema desenvolvido é para o Controle de Doações. O sistema permite a gestão e controle de doações, por meio do cadastramento de beneficiários, envio de documentos pessoais, doações realizadas por pessoa, integração automática com o estoque, relatórios gerais, entre outros.

Na Coordenação de Apoio Logístico e Transporte também foi implantado um sistema que permite a reserva de veículos e geram registros para melhor gerenciamento de serviços internos e da logística dos serviços de transporte, resultando em economicidade, mais qualidade no atendimento e feedback ao usuário por meio de acompanhamento ao sistema e e-mail com mensagens automáticas.

Está em desenvolvimento o projeto Transformação Digital da OVG, processo no qual a OVG faz uso da tecnologia para melhorar o desempenho, tornando mais eficiente (fazer mais com menos recurso), aumentar o alcance da abrangência dos serviços ofertados (atingindo pontos onde antes não era possível alcançar sem a presença de sites/sistemas que foram ou estão sendo desenvolvidos), garantir resultados melhores e mais satisfação dos usuários/beneficiários atendidos. É uma mudança estrutural na Organização, através de mudança de processos e rotinas, dando um papel essencial para a tecnologia.

Dentre as propostas em andamento está o Portal das Prefeituras, que vai permitir o atendimento remoto e digital no trabalho socioassistencial desenvolvido pelas prefeituras e aparelhos da rede socioassistencial (especialmente CRAS e CREAS), em parceria com a OVG. O sistema conta com serviços como o cadastramento das prefeituras municipais e dos beneficiários, envio de documentos pessoais, solicitação de doações, atestado médico, relatórios gerais, entre outros.

Uma proposta concluída dentro deste projeto é o Portal do Voluntariado, desenvolvido em conjunto com a Gerência Estratégica de Inovação (GEIN), de forma a propiciar aos usuários voluntários e instituições parceiras uma plataforma web que aproxima



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

quem precisa de ajuda com quem pode doar tempo, talento e recursos. O portal permite, de forma moderna, a interação agradável com a plataforma, acesso a conteúdos dinâmicos, como projetos e campanhas, realização de doações, cadastramento de instituições e voluntários, entre outros, proporcionando aos voluntários uma aproximação efetiva e célere com aqueles que mais precisam.

Também foram realizadas melhorias no sistema Gestão de Voluntários para permitir mais segurança ao voluntário que vai se inscrever e agendar treinamentos junto à Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (antigo Centro Goiano de Voluntários), por meio da plataforma web. Agora, o interessado precisa criar um login e possui uma área para gerenciar sua conta e visualizar sua participação em Capacitações, Programas e Doações Realizadas. No momento da criação do login, o voluntário faz um cadastro simplificado e informações adicionais serão solicitadas quando ele decidir se inscrever em uma Palestra ou Programa. Para a equipe da Gerência, é possível fazer a gestão completa das fotos, textos, itens e participantes de cada ação. Os relatórios gerenciais receberam uma interface mais amigável, além de permitir o uso de filtros de conteúdo. Todo esse processo resulta em ganhos na eficiência, autonomia, satisfação do usuário, facilidade de recuperação de informações e melhorias de níveis processuais e gerenciais.

Em relação ao Sistema de Atendimento ao Idoso da OVG, mencionado em 2018 em sua fase inicial, informamos que o sistema foi desenvolvido e está em implantação. Atualmente, já permite realizar o cadastro único do idoso para as quatro unidades que prestam serviços à terceira idade, controle de acesso, registro e acompanhamento de todas as atividades realizadas pelos beneficiários atendidos. Já está em estudo a próxima etapa do projeto, que é a gestão integrada dos prontuários, com a finalização prevista para até 30/07/2020. Também está sendo estudada a criação do controle de estoque da farmácia do Centro de Idosos Sagrada Família (antigo Complexo Gerontológico Sagrada Família), com previsão de término em 30/09/2020.

Com a conclusão de todas as etapas do sistema, será possível obter informações precisas que contribuirão com a tomada de decisões estratégicas, proporcionando à Organização o uso consciente de recursos e o aumento da produtividade nas unidades de apoio ao idoso.

Um novo sistema foi desenvolvido para a Central de Relacionamento e Ouvidoria da OVG. A reformulação visa trazer maior comodidade e transparência no atendimento ao público através da internet. O sistema contará com controle detalhado do fluxo de atendimento, permitindo o levantamento de dados estatísticos para medir a qualidade do atendimento prestado pela Organização. Agora, será possível registrar a abertura de chamados/atendimentos através de outros canais, como presencial, telefone, WhatsApp, entre outros. A transparência é o ponto principal deste sistema, pois é possível ao usuário acompanhar em tempo real a evolução dos chamados abertos, seja pelo próprio portal, seja pelo recebimento automático de e-mails, que serão enviados sempre que o processo tiver





Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

andamento (exceto em casos de usuário anônimo). O projeto está concluído, aguardando homologação para ser disponibilizado ao público em 2020.

O site da OVG também passará por reformulação e está na fase de análise de requisitos. A nova proposta prevê a utilização de tecnologias mais atuais e modernização do layout. As mudanças possibilitarão maior disponibilidade, melhorias estruturais e estéticas, bem como uma experiência mais agradável com uma interface mais amigável e atual. O portal será repensado tendo em vista critérios de acessibilidade e usabilidade, com foco no cidadão, e a previsão de conclusão é para 01/05/2020.

Para o Programa Bolsa Universitária (PBU) foram desenvolvidos:

- Reestruturação da Plataforma de Gestão do Programa Bolsa Universitária. A nova plataforma está sendo reescrita com o intuito de centralizar o atendimento de todos os sistemas do Programa em plataforma única. Será possível melhorar a integração entre serviços, facilitar o uso por parte dos usuários da OVG, facilidade e eficiência no atendimento realizado ao usuário final, bem como sua maior satisfação. O sistema está em andamento e contempla até o momento as rotinas do setor de contrapartida. A previsão de término da reescrita dos outros serviços nessa plataforma é para 15/12/2020;
- Geração de certificados eletrônicos. O módulo de impressão de certificados permite maior autonomia ao estudante que consegue, por meio do portal, efetuar impressões dos certificados das atividades realizadas e não necessita mais procurar a OVG para emissão dos certificados;
- Sistemas de renovação de cadastro de beneficiários e organizações parceiras. A Central dos Bolsistas permite que o estudante faça a renovação do benefício 100% eletrônica, com envio de documentos, montagem de atividades para prestação da contrapartida do semestre (combo), agendamento de doações de sangue e envio eletrônico de certificado de conclusão de cursos on-line. A central também faz parte do projeto Transformação Digital da OVG.

O sistema de gestão da renovação permite que os colaboradores do PBU possam acompanhar, analisar, validar documentos e registrar pareceres de bolsistas que realizaram a renovação eletrônica do benefício. Além disso, é possível criar relatórios completos com filtros, quebras, ordenações e exportação para auxiliar na identificação de irregularidades e análise de situações críticas. O sistema foi implantado no início de 2019 e continua em desenvolvimento para refinamentos e melhorias.

O sistema também permite que os órgãos parceiros da Bolsa Universitária façam a renovação eletrônica do cadastro, envio eletrônico da documentação necessária, lançamento de horas da contrapartida prestada pelos bolsistas, agendamento de doações de sangue, relatórios gerais, entre outros.





- Sistema de Fiscalização. Ainda em andamento, o sistema permitirá identificar através de relatórios dinâmicos, bolsistas em situação de irregularidade, com o intuito de notificá-los individualmente de forma automatizada por e-mail. As notificações automáticas serão importantes, pois permitirão auxiliar o bolsista na manutenção do benefício, melhoria no andamento dos processos internos para recuperação/manutenção de benefícios, eficiência e transparência na solução de problemas.

Houve, ainda, a integração Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação (SEDI) e OVG para redundância de serviços de servidores. Foi ampliado o número de serviços e servidores hospedados, de forma a garantir maior estabilidade, redundância, disponibilidade e segurança das informações desta Organização. Esta integração com a SEDI foi necessária para garantir que, num eventual cenário crítico, os serviços entregues pela OVG poderão ser continuados através de um local remoto.

Foram realizados investimentos para melhorar o link de internet da Sede da OVG de 50 Mbps para 100 Mbps e aquisição de antivírus. A ampliação do link permitiu maior celeridade ao atendimento, maior velocidade de upload e downloads, qualidade e eficiência aos atendimentos prestados pela Organização, bem como a possibilidade de ampliação de serviços conforme a necessidade. A aquisição do antivírus Norton, da empresa Symantec, tem proporcionado maior segurança dos dados armazenados na rede e nos computadores.

Foi realizada a aquisição de software de acesso remoto e a implantação e padronização dos serviços de acesso remoto da Organização, permitindo que a maior parte dos atendimentos ocorram de forma célere e à distância, sem custo de deslocamento, aumentando, assim, a eficiência dos serviços prestados e a satisfação do usuário com atendimento mais rápido e eficaz.

Durante o ano de 2019, a OVG recebeu a doação de 27 computadores usados da marca Lenovo da Assembleia Legislativa de Goiás, em boas condições de uso. Os computadores ajudaram a diminuir a demanda reprimida de computadores, permitindo melhoria da eficácia do trabalho prestado, bem como melhoria na qualidade de atendimento.

Estão sendo adquiridos 250 computadores do tipo desktop e 10 notebooks. Esta Organização possui um contrato de locação de 120 (cento e vinte) computadores desktop e 10 (dez) notebooks, equipamentos que se encontram obsoletos. Além disso, a OVG possui grande quantidade de computadores próprios que se encontram defasados tecnologicamente, incapazes de executar com eficiência as atividades necessárias dos colaboradores e que, portanto, necessitam de substituição.

3.4 INOVAÇÃO

A Gerência Estratégica de Inovação, criada a partir da reestruturação organizacional, contribuiu nos estudos realizados para esta reorganização da OVG, em conjunto com o SEBRAE.

Uma proposta que a Gerência de Inovação participou ativamente foi a concepção e desenvolvimento da Plataforma do Voluntariado. A plataforma visa principalmente potencializar o contato dos voluntários com os programas da OVG e das entidades parceiras. A ferramenta foi desenvolvida em etapas e lançada oficialmente pela Presidente de Honra da OVG, Gracinha Caiado, no dia 30 de outubro de 2019, em evento na sede da OVG com a presença da Primeira-dama do Brasil, Michele Bolsonaro. O site possibilita ao usuário se inscrever nas capacitações ministradas pela Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais, conhecer e interagir com os programas cadastrados, realizar doações de tempo, amor e talento, bem como doações financeiras às campanhas realizadas.

A Gerência de Inovação contribuiu também com a criação de vídeos institucionais específicos ao voluntariado, destinados à promoção da plataforma e da atividade voluntária.

Vale registrar que o projeto Plataforma do Voluntariado é uma das ações da OVG como integrante do Gabinete de Políticas Sociais, presidido pela primeira-dama do Estado, bem como projeto apresentado pelos Líderes de Resultados do programa Goiás de Resultados.

Em conjunto com a equipe do Programa Bolsa Universitária (PBU), a área de Inovação participou das seguintes atividades:

- Parcelamento do passivo: No início do ano foram realizados levantamentos e estudos a respeito do passivo total do Programa Bolsa Universitária para, em seguida, apresentar ao Governador planos de parcelamento que garantissem a continuidade do Programa e a concomitante quitação das dívidas herdadas da gestão anterior;
- Sistema de Contrapartida - Atualização: Foi desenvolvido um novo sistema para o lançamento dos pontos de contrapartida dos bolsistas no primeiro semestre de 2019. O módulo de lançamento teve como alvo as instituições parceiras do Programa e os Bancos de Sangue, tendo sido desenvolvido em conjunto com a Gerência de TI. O módulo permitiu maior agilidade no processo de lançamento, visto que anteriormente era realizado através do envio de planilhas por e-mail e lançamento manual por funcionários;



- Estande para eventos e fortalecimento da marca OVG: Para a Expo CIEE foi montado um estande do Programa com o objetivo de integrar os bolsistas, promover as ações da OVG e fortalecer a nova marca. A Gerência de Inovação atuou em partes do processo de concepção do estande e das ativações realizadas no dia do evento;
- Reformulação do Programa: Desde o segundo semestre de 2019, vários estudos estão sendo realizados para ajudar a definir um novo modelo. A Gerência de Inovação trabalha juntamente à Diretoria do PBU na elaboração destas avaliações e na definição dos parâmetros a serem adotados na nova lei e decreto que irão regulamentar o novo programa.

Houve também o desenvolvimento de sistema on-line que servirá para gerenciamento e publicação de relatórios criados no *Power Business Intelligence* (BI - Microsoft). O sistema permite a criação de grupos para inserção dos relatórios bem como a atribuição de permissões de acesso e/ou edição aos relatórios publicados.

Após a preparação do ambiente para publicação dos relatórios, foi dado início ao processo de desenvolvimento das análises por departamento, a fim de publicar relatórios com os principais indicadores de cada um. Os relatórios têm função gerencial e serão utilizados pelos gestores da Organização no monitoramento das metas e na tomada de decisões com base em informações obtidas e atualizadas periodicamente.

3.5 COMUNICAÇÃO

A Gerência Estratégica de Comunicação e Marketing Institucional atuou em muitas demandas em 2019. Com o lançamento da nova identidade da OVG, no mês de abril, a equipe precisou focar na mudança de toda a comunicação visual da Organização, produzindo layouts para as fachadas da sede e das unidades, cartões de visita, placas de identificação das salas, plotagem de veículos e muitos outros materiais.

Os primeiros meses do ano foram de adaptação às diretrizes da nova gestão, por isso, a divulgação das ações da entidade foi um pouco menor no primeiro semestre, se intensificando bastante a partir de junho, quando foram realizados o Arraiá do Bem e o Centro de Apoio ao Romeiro de Trindade.

A implantação da Plataforma do Voluntariado também contou com a colaboração da equipe da Comunicação, que foi responsável pelo esboço inicial do formato do site, definindo o conteúdo, produzindo fotos, matérias e parte dos textos sobre as entidades sociais.



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

Foram produzidos quatro vídeos institucionais ao longo de 2019. O primeiro deles foi sobre o voluntariado, com depoimentos de voluntários, visando sensibilizar outras pessoas para atuar na área, com o objetivo de fortalecer a atividade em Goiás. Depois, foi produzido um vídeo mostrando as ações dos seis primeiros meses de gestão. Em outubro, foram feitas outras duas produções audiovisuais, sendo um vídeo explicativo da Plataforma do Voluntariado e outro com todas ações desenvolvidas pela OVG.

Também em outubro, em comemoração ao Mês do Idoso, foi produzida a Exposição Longevidade para divulgar o trabalho desenvolvido nas quatro unidades de atendimento ao idoso da Organização. A mostra foi instalada no Shopping Bougainville. Ao mesmo tempo, a gerência lançou, nas redes sociais, a Campanha Abrace um Idoso, com a intenção de valorizar os moradores e frequentadores das unidades e atrair o olhar da sociedade para essas pessoas que tanto precisam de atenção.

Nos meses de novembro e dezembro, a equipe concentrou esforços na produção dos materiais do Natal do Bem. Devido a grandiosidade do projeto, foi em dezembro que a OVG conseguiu mais visibilidade na mídia. O monitoramento feito ao longo do mês mostra que foram publicadas/veiculadas 337 notícias em jornais, rádios, TVs e sites, gerando R\$ 1.306.736,03 em mídia espontânea, a maioria sobre a distribuição de brinquedos e o evento da Praça Cívica.

MÍDIA ESPONTÂNEA 2019				
TOTAL	Jornal	TV	Rádio	Site
	390	259	139	982

RELATÓRIO ESTIMADO DE VALORES DAS PUBLICAÇÕES DO CLIPPING OVG NO ANO DE 2019	
Mês de Referência	Valor estimado em R\$
Janeiro	R\$ 419.803,13
Fevereiro	R\$ 347.625,04
Março	R\$ 52.094,00
Abril	R\$ 251.856,51
Maio	R\$ 296.401,23
Junho	R\$ 1.094.274,70
Julho	R\$ 518.453,62



ESTIMATIVA DE VALORES DAS PUBLICAÇÕES DO CLIPPING OVG NO ANO DE 2019	
Agosto	R\$ 264.350,74
Setembro	R\$ 412.566,47
Outubro	R\$ 902.289,05
Novembro	R\$ 327.586,12
Dezembro	R\$ 1.306.736,03
TOTAL (R\$) MÍDIA ESPONTÂNEA	R\$ 6.194.036,64

MATERIAIS PRODUZIDOS	
Produção	Quantidade
Matérias	107
Releases	166
Entrevistas	86
Notas resposta	23
Discursos	43
Mensagens/cartas	87
Layouts	350
Vídeos	04
Pautas fotográficas	255
Apresentações Power Point	09
Publicações na Transparência	1.557
Comunicados Internos	16

Em 2019, as redes sociais foram bastante exploradas para divulgação dos programas socioassistenciais da Organização e eventos, com bastante qualidade no material produzido, e se tornaram importantes aliadas nas parcerias efetivadas pela Gerência de Negócios e Captação de Recursos, juntamente com o site institucional, como espaços de grande relevância para divulgação das marcas parceiras, especialmente nos Centros de Apoio ao Romeiro, Arraiá do Bem e Natal do Bem.

REDES SOCIAIS	FACEBOOK	INSTAGRAM
Posts	422	375
Curtidas	42.321	36.749
Visualizações	688.058	736.426
Compartilhamentos	1.154	1.761

3.6 GESTÃO DE PESSOAS

A OVG finalizou o ano de 2019 contabilizando em seu quadro de colaboradores 08 servidores estaduais efetivos, sendo 03 diretores, 08 colaboradores afastados por auxílio-doença, 02 colaboradoras em licença maternidade, 03 aprendizes CLT, 447 colaboradores ativos, 31 estagiários e 20 menores aprendizes cedidos pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (Renapsi), perfazendo um total de 519 (quinhentos e dezenove) colaboradores.

Segue abaixo os processos seletivos externos realizados ao longo do ano:

- **TR 001/2019:** Processo: 402786/2019. Contrato com prazo determinado.

Cargos: Cozinheiro(a) III - Nível "A" e Auxiliar de Serviços Gerais III - Nível "A";

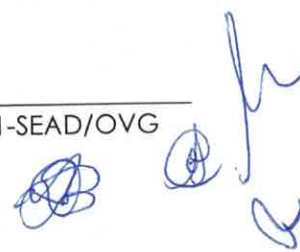
Vagas: 17 cozinheiros e 28 atendentes (CAR Trindade), 04 cozinheiros (CAR de Muquém);

Ato de Homologação: 001/2019, de 24/06/2019;

Publicação no Site da OVG: 06/09/2018.



2ª etapa do Processo Seletivo para o CAR: Entrevista técnica





▪ **TR 002/2019:** Processo: 402948/2019

Cargo: Auxiliar de Serviços Gerais I - Nível "A";

Vagas: 01;

Ato de Homologação: 002/2019, de 24/07/2019;

Publicação no Site da OVG: 26/07/2019.

▪ **TR 003/2019:** Processo: 403565/2019

Cargo: Médico (a) - Nível "A";

Vagas: 01;

Ato de Homologação: 003/2019, de 18/09/2019;

Publicação no Site da OVG: 23/09/2019.

▪ **TR 004/2019:** Processo: 403762/2019

Cargo: Técnico Administrativo(a) I - Nível "A";

Função: Fiscal do Restaurante do Bem de Caldas Novas-GO;

Vagas: 01;

Ato de Homologação: 004/2019, de 23/09/2019;

Publicação no Site da OVG: 25/09/2019.

▪ **TR 005/2019:** Processo SEI: 201900058001569

Cargo: Técnico Administrativo(a) I - Nível "A";

Função: Fiscal do Restaurante do Bem da Av. Goiás, Goiânia-GO;

Vagas: 01;

Ato de Homologação: 005/2019, de 21/10/2019;

Publicação no Site da OVG: 23/10/2019.



▪ **TR 006/2019:** Processo SEI : 201900058001552

Cargo: Técnico Administrativo(a) I - Nível "A";

Função: Fiscal do Restaurante do Bem de Jaraguá-GO;

Vagas: 01;

Ato de Homologação: 005/2019, de 21/10/2019;

Publicação no Site da OVG: 23/10/2019.

▪ **TR 007/2019:** Processo: 201900058001551

Cargo: Costureiro(a) I - Nível "A";

Vagas: 02;

Ato de Homologação: 007/2019, de 23/10/2019;

Publicação no Site da OVG: 25/10/2019.

TR 008/2019: Processo: 201900058001798. Contrato com prazo determinado.

Cargo: Auxiliar Administrativo II - Nível "A";

Função: Atendentes no Natal do Bem, Praça Cívica;

Vagas: 10;

Ato de Homologação: 008/2019, de 29/11/2019;

Publicação no Site da OVG: 02/12/2019.

▪ **TR 009/2019:** Processo: 201900058002389

Cargos: Costureiro I - Nível "A", Cuidador de Idosos I - Nível "A", Motorista I - Nível "A", Técnico Administrativo I - Nível "A", Técnico de Enfermagem I - Nível "A", Analista Administrativo Júnior - Nível "A", Assistente Social Júnior - Nível "A", Contador Júnior - Nível "A", Farmacêutico(a) - Nível "A", Fonoaudiólogo(a) - Nível "A".

Vagas: 22;

Status: Em andamento.



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

Em relação aos Processos Seletivos realizados no ano de 2019, destaca-se a significativa melhoria no processo de inscrição, pois a partir do TR nº 002/2019 foi adotado o *Google Forms*, um serviço gratuito para criar formulários on-line, que permite que os candidatos preencham o formulário eletrônico de inscrição e envie a documentação para análise. Os Termos de Referência foram reelaborados, criando, assim, regras claras e métodos quantitativos para a classificação dos candidatos, tornando os processos mais isonômicos e com julgamento estritamente objetivo.

Os alunos da 1ª turma do MBA em Liderança e Gestão do Terceiro Setor entregaram ao IPOG os artigos científicos com resultado acadêmico satisfatório, já que todos os trabalhos foram aprovados, finalizando a parceria com enorme sucesso.

Em fevereiro foi realizado o *Workshop Integrando Talentos*, conduzido pelos profissionais do SEBRAE, com o objetivo de integrar e inserir os colaboradores ao novo Plano de Ação da Organização. No Workshop, foi apresentada a importância da gestão integrada dos profissionais e das atividades oferecidas aos usuários. A partir daí, teve início o alinhamento das diretrizes da Organização às novas propostas, com a criação de escala para rodízio entre os técnicos, visando mais efetividade nas ações, o que refletiu diretamente nas metas alcançadas.

No mês de março, houve a aplicação da data base de 4%, que beneficiou todos os colaboradores. Os salários dos Cuidadores de Idosos foram reajustados à realidade de mercado, proporcionando maior satisfação pelo reconhecimento.

Em abril, o setor de Medicina e Segurança do Trabalho, da Gerência de Gestão e Pessoas, elaborou o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA). O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional é regulamentado pela Norma nº 07 do Ministério do Trabalho e Emprego e tem como objetivo a promoção e preservação da saúde dos colaboradores da Organização, através da realização de exames médicos admissionais, periódicos, retorno ao trabalho, mudança de função e demissionais, assim como prevenir, monitorar e controlar possíveis danos à saúde e integridade do colaborador e detectar riscos prévios, especialmente no que diz respeito às doenças relacionadas ao trabalho. O Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais preza por tornar o ambiente de trabalho um espaço mais seguro para qualquer colaborador. A entrega de EPI's tem sido feita de forma regular e registrada, proporcionando maior controle dos equipamentos.

Devido à reformulação da logomarca da OVG, no mês de maio, a Gerência de Gestão de Pessoas refez o layout e substituiu todos os crachás de identificação funcional dos colaboradores.



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

Com a reestruturação administrativa, também foi aprovado e implementado, no mês de maio, o novo Organograma da Organização. Gerências foram extintas e novas foram criadas ou renomeadas. Dentre esses novos departamentos, destacamos a criação da Gerência de Gestão Integrada, com o objetivo de otimizar a utilização dos profissionais que atuam nas áreas fins. Colaboradores foram realocados de modo a potencializar os serviços prestados. Todas as mudanças foram realizadas com o intuito de oferecer o melhor atendimento aos usuários de nossos serviços.

Em maio, foi apresentada em Reunião do Conselho de Administração a versão 3.0 do Plano de Cargos, Carreiras e Salários, expondo a criação dos cargos de confiança, sendo eles o chefe de gabinete, gerente e coordenador, criação do cargo de fonoaudiólogo, monitor e os inerentes ao atendimento do novo projeto à época, o Banco de Alimentos. Foi realizada também uma atualização das funções dos cargos já existentes na estrutura e uma definição clara das regras da política de promoção horizontal por mérito e antiguidade, atualização da tabela de gratificações em consonância com o novo Organograma e readequação dos salários dos cuidadores de idosos.

Em junho, o IPASGO, através da IN nº 157/2019, informou a OVG sobre o aumento de 21,56% na tabela do Plano de Saúde, que foi recalculada e repassada aos colaboradores por meio da CI Circular nº 01/2019, informando o percentual de aumento.

No mês de julho, houve o pagamento aos colaboradores aptos à Evolução Salarial por Antiguidade, progressão horizontal prevista no item 5.1.1 do Plano de Cargos, Carreiras e Salários, gerando para a Organização um impacto de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

Com a reestruturação funcional da Organização como um todo e dos serviços do Programa Bolsa Universitária, que passaram a ser executados on-line, no decorrer de 2019, 69 colaboradores foram desligados.

Diante da necessidade de capacitação e atualização profissional, a Gerência de Gestão de Pessoas está elaborando um Plano de Capacitação e Desenvolvimento para o ano de 2020, através do levantamento de necessidade de treinamento, com base nas carências, dificuldades, lacunas de conhecimento e habilidades dos colaboradores.

Em agosto, foi efetivada a proposta de escalas volantes dos profissionais que atuam nas áreas de artesanato, dança, educação física, fisioterapia, instrutor de beleza, instrutor de inclusão digital, pedagogia, psicologia e odontologia, proporcionando para as unidades maior cobertura de profissionais e ampliação na oferta de serviços.

No decorrer do ano foram realizados 17 processos seletivos para a contratação de estagiários (modalidade não-obrigatória). Atualmente, contamos com 31 estagiários no quadro de colaboradores. Em outubro, a Instrução Normativa que rege o recrutamento, seleção e atuação de estagiários foi reformulada para atender as novas necessidades da Organização, passando a ser nominada de IN nº 006/2019.

A Instrução Normativa nº 005/2018, referente a contratação de estagiários nos cargos de carreira, também foi reescrita no mês de outubro, sendo renomeada de Instrução Normativa nº 007/2019. Seguindo esses preceitos, a OVG aproveitou em seu quadro de colaboradores efetivos 09 estagiários que se destacaram no desempenho de suas atividades.

A partir do mês de outubro, a Gerência de Gestão de Pessoas passou a gerir os Estágios Obrigatórios realizados nos departamentos e unidades da Organização. Para maior controle, foi elaborada a Instrução Normativa nº 004/2019. No segundo semestre, foram realizados 28 estágios obrigatórios.

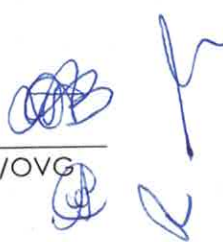
Além de 03 menores aprendizes contratados via CLT e com a formação teórica realizada pela instituição OSCEIA, a OVG viabilizou a disposição de 20 menores aprendizes da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, com ônus para a origem.

Em novembro, a versão 3.1 do Plano de Cargos, Carreiras e Salários foi aprovada em Reunião do Conselho de Administração. A nova versão contempla a criação dos cargos de Comunicólogo e Designer Gráfico, atualização das nomenclaturas das unidades e gerências e reestruturação de departamentos em relação aos níveis hierárquicos. Houve também a revisão da distribuição dos cargos de assessores especiais.

No mês de dezembro, a Gerência de Gestão de Pessoas coordenou a campanha “Natal de Sorrisos”, realizada através da parceria SEAD/Governo de Goiás e os Correios, recebendo as cartinhas endereçadas ao Papai Noel, escritas por crianças carentes de escolas públicas. No primeiro momento recebemos 88 cartinhas, que foram rapidamente adotadas. Solicitamos à SEAD mais cartinhas e foram encaminhadas outras 90, totalizando 178 crianças atendidas, ultrapassando bastante a meta inicial. No mesmo mês, realizamos também a campanha “Natal Seguro e Sem Fome”, em parceria com a Secretaria de Segurança Pública, com o intuito de arrecadar alimentos para serem doados às famílias em situação de vulnerabilidade. Nesta ação, foram arrecadados 2.200 kg de alimentos.



Alimentos arrecadados na campanha “Natal Seguro e Sem Fome”



Estas ações reforçam as parcerias sociais e o envolvimento e colaboração direta dos colaboradores da OVG para ajudar aqueles que mais precisam.

3.7 EMPREENDEDORISMO SOCIAL E PRODUÇÃO

Devido a necessidade de desenvolver um olhar mais apurado acerca de novas iniciativas de inclusão social e capacitação profissional, com o pensamento voltado à criação de novas oportunidades de melhoria de vida para pessoas em situação de vulnerabilidade social, foi criada a Gerência de Empreendedorismo Social (GES), juntamente com as atividades da Coordenadoria de Produção de Benefícios (CPRO).

Compete também à Gerência subsidiar condições adequadas à unidade de produção de benefícios, garantindo maior produtividade e melhoria nos processos produtivos, visando aumentar os atendimentos à população, direta ou indiretamente beneficiada, e atuar de forma abrangente no que diz respeito ao controle de qualidade dos benefícios confeccionados e doados pela instituição.

Esta produção abrange produtos essenciais, como é o caso das malhas compressivas e kits de enxovais de bebê doados às gestantes, que tanto necessitam de apoio no momento do nascimento de seus filhos. As peças em malha compressiva são fabricadas para atender vítimas de queimaduras e acidentes diversos, trazendo uma significativa melhoria na qualidade do tratamento e na saúde.

Tudo que é produzido passa por processo de fiscalização de qualidade, quantidade, rendimento e uma preocupação constante é a sustentabilidade dos processos produtivos, gerando maior economia e, conseqüentemente, melhor aproveitamento dos recursos da instituição.

Atualmente, o kit de enxoval de bebê contém 14 peças, dentre elas, roupas, manta, toalha fralda, lenços de boca, acompanhado com a bolsa maternidade, que comporta todos os produtos, com o intuito de agregar dignidade para as gestantes, entregando um mix de produtos de alta qualidade, como merece toda mãe e seu bebê. A GES tem, ainda, o intuito de criar estratégias, novas opções de negócios e captação de recursos em quantidade e qualidade necessárias para fortalecer e expandir o alcance das ações sociais.



Peças que fazem parte do kit de enxoval e bolsa que acompanha o enxoval de bebê

Além do enxoval, são produzidas peças de cama, mesa e banho de alto padrão, comercializados em eventos, feiras e bazares, onde a renda adquirida é revertida de forma integral aos programas socioassistenciais da Organização.



Modelos de bordados produzidos na OVG



Segue abaixo a produção de 2019, ressaltando que, a partir de agosto/2019, a produção passou por uma transição de gestão, que adotou novos parâmetros para seguir as diretrizes da Organização.

PRODUÇÃO 2019	
Produto	Quantidade
Malha compressiva	185,64 Kg - 525 peças diversas
Enxoval de bebê	3.424 kits
Bolsas para enxoval de bebê	2.870 bolsas
Produtos e bordados para captação de recursos	761 peças



Há muito a fazer para se aprimorar e alcançar metas muito maiores, no intuito de atender sempre da melhor maneira possível cada pessoa que busca a assistência na OVG, mas foi um ano de grande aprendizado, onde apresentamos melhorias no rendimento e qualidade, aperfeiçoamos detalhes que foram percebidos através de uma gestão presente e dedicada para que tudo fosse feito com excelência.

3.8 NEGÓCIOS E CAPTAÇÃO DE RECURSOS

A OVG conta com uma rede de parceiros que foi muito fortalecida nesta gestão. Felizmente, com responsabilidade, comprometimento e engajamento, conseguimos efetivar muito mais parcerias e, por meio de doações de serviços, produtos e recursos financeiros, agregar mais valor aos atendimentos.

Com a reestruturação organizacional, o setor responsável pela captação se tornou uma Gerência Estratégica de Negócios e Captação de Recursos e ampliou sua área de atuação. Assim, a equipe esteve envolvida em:

- Ações para elaboração de projetos sociais para a Organização;
- Representação da Instituição em eventos corporativos;
- Organização da estrutura para realização de Bazares de Bordados, nos espaços organizados para vendas dos produtos da OVG, contatos com o setor de Produção e a prestação de contas das vendas mensais;
- Busca constante por novas parcerias, por meio da divulgação do trabalho realizado e alcance das ações, para captar benefícios.

A Gerência é responsável por realizar contato com os parceiros mensalistas, acompanhar o processo, agendamento e recebimento das doações recebidas. Em todas as captações, a equipe organiza essa logística, mantém o bom relacionamento com os parceiros, faz o registro das entradas, em conjunto com a Coordenadoria de Controle Patrimonial, e informa à Contabilidade os valores dos serviços captados.

Como manter as boas parcerias é uma missão muito importante para a OVG, em 2019 recebemos 80 convites do coquetel de abertura da Casa Cor, maior mostra de arquitetura, design de interiores e paisagismo das Américas. Trata-se de um evento beneficente e o valor arrecadado com a venda dos convites é revertido para as ações sociais da OVG.

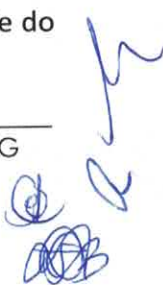
Como parte das comemorações do mês do idoso, conseguimos um espaço no Shopping Bougainville para realizar a Exposição Longevidade, com o objetivo de divulgar o trabalho desenvolvido nas quatro unidades de atendimento ao idoso da Organização.

Nesta oportunidade, realizamos um Bazar de Bordados para arrecadar recursos. O Bazar foi promovido em vários eventos durante o ano, que contaram com a participação da OVG.



Produtos bordados expostos em eventos, bazares e feiras

A OVG também promoveu o Arraiá do Bem, um evento beneficente que aliou diversão e solidariedade, pois a renda da venda dos convites foi destinada aos programas sociais. O Arraiá do Bem faz parte dos novos projetos da instituição, que trabalha para fortalecer as parcerias com entidades privadas e a sociedade civil organizada. Esta nova gestão busca apoio para ter condições de ampliar o atendimento e melhorar a qualidade do serviço prestado à população em situação de vulnerabilidade social.





Arraia do Bem foi realizado com o apoio de vários parceiros

O funcionamento dos tradicionais Centros de Apoio ao Romeiro de Trindade e Muquém envolve grande número de parceiros, públicos e privados, que se traduzem em doações de estrutura física, gêneros alimentícios, materiais descartáveis e de limpeza, medicamentos, comodato de equipamentos e ambulância, dentre outros. Essa relação de confiança com empresários e órgãos públicos é fortalecida em cada edição do projeto, com demonstração transparente na execução das atividades e dos resultados alcançados.

Captações de recursos materiais, de serviços e financeiros também foram realizados para eventos da Organização, como: Dia Internacional da Mulher, Dia da Saúde, Dia dos Pais, Dia Nacional do Voluntário, Dia Internacional do Idoso e Natal do Bem.

Vale registrar as grandes arrecadações de 2019 em gêneros alimentícios, que auxiliaram o atendimento a entidades sociais cadastradas na OVG. A meta prevista era de 200 entidades atendidas, mas com o volume de doações recebidas, **mais de 215 toneladas**,



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

pudemos auxiliar crianças, jovens, idosos, famílias inteiras, em **810 atendimentos a entidades sociais**, numa realização de 405%, graças a tantos parceiros generosos, comprometidos com a causa social.

A OVG também recebeu muito apoio com a arrecadação de roupas, agasalhos e cobertores. No mês de junho, a Associação Comercial e Industrial do Estado de Goiás (Acieg) repassou para a OVG 1.300 cobertores e roupas de frio arrecadados na campanha Aquecendo Corações, realizada em parceria com o Banco Sicredi, Universidade Alves Faria (UNIALFA), Restaurante República da Saúde, Sebrae-GO, Secretaria de Saúde do Estado e Junta Comercial do Estado de Goiás. Essas peças reforçaram a campanha Aquecendo Vidas, desenvolvida pela própria OVG, que arrecadou 1.600 agasalhos para somar aos cobertores adquiridos e que beneficiaram entidades sociais, pessoas em situação de rua e moradores dos 246 municípios goianos. Além disso, a OVG também recebeu mais de 19.000 peças do Tribunal de Justiça, entre roupas e calçados, que foram doadas ao longo do segundo semestre.

Por meio do Banco de Alimentos, a OVG também fez uma grande captação e todo o resultado é repassado imediatamente para famílias mais vulneráveis e entidades sociais cadastradas.

ALGUNS DESTAQUES - ORIGENS DAS CAPTAÇÕES		
EVENTOS / PROGRAMAS	QUANTIDADE / UNIDADE	VALOR (R\$)
Banco de Alimentos CEASA / OVG	516.159 kg	898.050,24
Casa Cor	80 convites	22.120,00
Bazar de Bordados da OVG (vendas)	760 peças	41.958,08
Arraiá do Bem	353 ingressos	109.650,00
Natal Seguro e Sem Fome	23.519 kg	87.216,59
Programa Produzir/Fomentar		696.169,07
Receita de vendas bebidas Natal do Bem (água, refrigerantes e sucos)		12.900,00
Serviços voluntários		195.417,40
Captações de rotina		2.281.867,67



RESUMO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2019	
Parcerias firmadas	139
Agasalhos e cobertores	2.924 peças
Roupas e calçados	19.397 peças
Alimentos	215.576 kg
CAPTAÇÃO DE DOAÇÕES E SERVIÇOS VOLUNTÁRIOS EM VALORES FINANCEIROS	R\$ 4.345.349,05

OBS.: Os valores financeiros apresentados podem apresentar divergência dos valores registrados contabilmente em razão da incidência das taxas de cartão e vendas parceladas.

O resultado de todo esse trabalho é valioso, representa a união de forças estratégicas na conquista de um bem comum, fazer o bem e ajudar a quem mais precisa.

3.9 BANCO DE ALIMENTOS

O Programa Banco de Alimentos é desenvolvido em parceria com as Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás (CEASA) e tem como objetivo atender entidades sociais e famílias cadastradas em situação de vulnerabilidade social e pobreza, possibilitando uma alimentação de qualidade e combate à fome.

Como gestora do Banco de Alimentos, a OVG está ampliando a rede de parceiros para captação de alimentos, já fez 100% do recadastro das famílias e entidades beneficiadas pela gestão anterior, além de promover iniciativas de educação alimentar e nutricional em conjunto com instituições sociais que apoiam pessoas em situação de vulnerabilidade social e pobreza, assim como oficinas de capacitação com os produtores e pessoal ligado à execução do programa, com o objetivo de reduzir o desperdício de alimentos no campo e em todo o processo e realizar a compostagem dos alimentos que não forem aproveitados. À longo prazo, vai utilizar novas tecnologias para melhor aproveitamento dos alimentos, como desidratação, congelamento e produção de alimentos compostos.

São coletados diariamente frutas e hortaliças de concessionários e produtores da CEASA, levados ao Banco de Alimentos pelos colaboradores da OVG e realizados os processos de separação, seleção e distribuição, de segunda a sábado, para as entidades e famílias cadastradas.



DOAÇÕES REALIZADAS PELO BANCO DE ALIMENTOS OVG EM 2019					
Mês	Alimentos coletados na CEASA	Alimentos doados	Alimentos descartados¹	Entidades atendidas	Famílias atendidas
Julho (23-31)	21.037kg	20.637kg	400kg	60	70
Agosto	113.764kg	111.940kg	1.824kg	94	104
Setembro	84.831kg	84.482kg	349kg	103	93
Outubro	80.255kg	78.374kg	1.881kg	101	86
Novembro	120.158kg	115.203kg	4.955kg	124	104
Dezembro	96.111kg	90.942kg	5.169kg	112	98
TOTAL	516.156kg	501.578kg	14.578kg	126²	135²

¹ Os alimentos descartados são doados a criadores de animais, não são jogados no lixo, salvo casos excepcionais. ² Valores sem repetição.

Vale destacar, conforme informações de cadastro, que ao somar os beneficiários das entidades e indivíduos da mesma família, verificamos que foram fornecidos alimentos para aproximadamente 25.342 pessoas em 2019.

Foram realizadas duas capacitações com 69 entidades atendidas pelo Banco de Alimentos. A partir de fevereiro/2020, por meio de convênio UFG/OVG, teremos dois estagiários do curso de Nutrição diariamente, que vão reforçar a equipe e fortalecer as capacitações com as entidades, famílias e produtores.

Embora o programa não seja mantido com recursos do Contrato de Gestão, é importante destacar neste Relatório mais uma importante parceria de sucesso alcançada pela OVG, demonstrar o alcance das ações e o impacto social na vida de tantas famílias goianas.

3.10 PATRIMÔNIO

Foi realizado o levantamento patrimonial de toda a OVG (sede e unidades) e lançamento no sistema ERP CIGAM, comparando com o sistema atual e atualizando as alterações ocorridas durante o ano.



Foi contratada uma empresa para fazer a avaliação do valor de mercado dos bens desta Organização, bem como análise da sua vida útil e criação de uma regra de depreciação, em atendimento à ressalva apresentada no Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Contábeis de 2018, conforme segue abaixo:

1. Teste de recuperabilidade do Ativo Imobilizado – Seção 17 da NBC TG 1000

De acordo com a Nota Explicativa (NE) nº 11 e nº 12 a OVG segregava adequadamente o ativo imobilizado (bens móveis e imóveis) em Imobilizado com Restrição (adquiridos com recursos de contrato de gestão) e Imobilizado Sem Restrição (adquiridos com recursos próprios). Em 2018 a Diretoria da Entidade criou a portaria nº 046/2018, para constituição de comissão para apuração quantitativa e qualitativa de todo o patrimônio da entidade, onde verificamos que esse trabalho resultou em procedimento de inventário físico de todo ativo imobilizado (bens móveis), com aposição de novas plaquetas de identificação, baixa de ativos inservíveis ou sucateados, leilões, identificação de bens recebidos em doação, atualização do sistema de controle patrimonial, e etc., no entanto não identificamos a elaboração de estudo técnico específico quanto à análise da vida útil ou mensuração do valor recuperável do ativo imobilizado (bens móveis), seja pela venda, pelo uso ou pela combinação dos dois, sendo praticado ainda as taxas de depreciação adotada pelo fisco federal, conforme descrito na NE 3.1 letra "g" e NE 4.1 letra "b", que atende a interesses arrecadatórios do fisco federal e não de evidenciação da vida útil dos bens da Entidade. A baixa dos ativos por obsolescência e/ou sucateamento é um indicativo de *impairment* e consequentemente reflete a necessidade de realizar teste de recuperabilidade do ativo imobilizado da OVG (bens móveis), conforme exigido pelas normas brasileiras de contabilidade convergidas ao padrão internacional IFRS, principalmente a NBC TG 1000 – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas. A ausência desse procedimento (teste de recuperabilidade) não nos permite concluir sobre a existência de possíveis perdas no valor recuperável dos ativos ou depreciações a maior/menor consignados nas demonstrações contábeis em 31 de dezembro de 2018, nem mesmo por outros procedimentos de auditoria.

Com relação aos estoques, no mês de setembro os estoques do sistema ERP CIGAM foram acertados com o sistema ALTERDATA, com adequação dos códigos do sistema CIGAM nos estoques de COMPRAS, DOAÇÃO e PRODUÇÃO. No mês de outubro, o mesmo procedimento foi realizado com o estoque de ALMOXARIFADO.

Os colaboradores da área patrimonial colaboram ativamente com projetos da OVG, como o Centro de Apoio ao Romeiro de Trindade e Muquém, entrega de cobertores da campanha Aquecendo Vidas, Natal do Bem e atendimento direto a cidadãos e entidades de todo Estado de Goiás, com a entrega de benefícios.

3.11 SERVIÇOS GERAIS: MELHORIAS ESTRUTURAIS NOS IMÓVEIS E PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

A conservação dos bens imóveis é fundamental para servir ao uso a que se destinam e, por isso, melhorias e manutenções são realizadas constantemente. A OVG realizou a contratação de uma empresa para execução de obras civis e de engenharia e conta com alguns técnicos em seu quadro profissional.



Em julho de 2019, o Programa Bolsa Universitária retornou para a sede da OVG. Para tanto, foram necessárias algumas adequações como construção de novo sanitário adequado à PCD, instalação de paredes em drywall, substituição do forro, instalações elétricas e rede lógica, pontos de aparelhos de ar condicionado, revitalização de área externa, substituição das janelas por novas esquadrias em alumínio e vidro temperado e pintura geral da área de intervenção.



Área externa e recepção
do Programa Bolsa
Universitária



Com as atividades do voluntariado retornando também para a sede, foram necessárias adequações na sala como instalação de duas janelas com esquadrias em alumínio e vidro temperado, instalação de novas tomadas elétricas e rede lógica. Na sede também foi executado o reforço da estrutura do mezanino da Coordenação de Controle Patrimonial, com acréscimo de vigas e pilares metálicos.

Nas unidades podemos citar:

- Centro de Idosos Sagrada Família (Complexo Gerontológico Sagrada Família): Conclusão da reforma das casas-lares, adequação da farmácia com demolição dos sanitários existentes, execução de alvenaria, instalação de janela em alumínio, instalação de circuito elétrico para ar condicionado, instalação de bancada ardósia polida e pintura;
- Centro de Idosos Vila Vida (Centro de Convivência de Idosos Vila Vida): Substituição do quadro geral de energia elétrica, substituição do cabeamento enterrado de alimentação da rede elétrica das casas-lares;
- Espaço Bem Viver I (Centro de Convivência de Idosos Cândida de Moraes): Substituição das telhas, calhas e rufos da cobertura dos prédios da unidade;
- Espaço Bem Viver II (Centro de Convivência de Idosos Norte Ferroviário): Substituição das telhas, calhas e rufos da cobertura dos prédios da unidade;
- Casa do Interior de Goiás: Adequação de espaço para instalação de uma copa no segundo piso e reforma de 2 (dois) banheiros;
- Centro Social Dona Gercina Borges: Reforma de dois sanitários (masculino e feminino) da recepção.



Casa-lar do Centro de Idosos Sagrada Família após a reforma

Todas as unidades da OVG, incluindo as citadas acima, receberam serviços diários de manutenção predial e de máquinas elétricas, executados pela equipe de manutenção da própria OVG. Também foram executados serviços terceirizados, através de contratos de prestação de serviços: vigilância e monitoramento eletrônico, segurança e vigilância desarmada, manutenção da rede telefônica interna, braçagistas, limpeza e conservação,

manutenção em aparelhos condicionadores de ar, limpeza de fossas, fornecimento de gás e fornecimento de caçambas estacionárias.

Uma ação importante do setor em 2019 foi a criação de uma comissão de trabalho para implementar iniciativas de sustentabilidade na área de Gerenciamento de Resíduos Sólidos para a sede e unidades.

Partindo de uma visão sistêmica e integrada, as atividades desenvolvidas abrangeram tanto a equipe de trabalho, quanto os colaboradores da OVG e os respectivos usuários. Podemos destacar a sequência das ações:

- Visitas técnicas em órgãos onde o Gerenciamento de Resíduos já existe, como Hospital das Clínicas de Goiás (HC), UFG e CEASA;
- Busca de orientações legais à Agência Municipal do Meio Ambiente (AMMA), Companhia de Urbanização de Goiânia (COMURG), Companhia de Saneamento de Goiás S/A (Saneago) e Ministério Público de Goiás (MPGO);
- Palestras educativas e de capacitação aos servidores e usuários da OVG (sede e unidades);
- Parcerias firmadas com chacareiros na coleta de resíduos orgânicos;
- Diversas visitas de orientação e acompanhamento, in loco, nas unidades da OVG.

As unidades vêm relatando sistematicamente os resultados alcançados nos Relatórios Gerenciais mensais e a participação efetiva dos usuários.

3.12 APOIO LOGÍSTICO E TRANSPORTE

O setor que centraliza as atividades relativas ao controle de abastecimento, manutenção, conservação da frota de veículos automotores e logística conta com um quadro de 27 motoristas, sendo 04 com carga horária de 12x36, servindo o Centro de Idosos Sagrada Família (CISF) e a Casa do Interior de Goiás (CIGO), assim distribuídos: 02 motoristas na CISF, 02 motoristas na CIGO e 23 motoristas na Sede (CLT). A OVG conta também com um motociclista para dar mais agilidade às demandas de serviços externos (entrega de ofícios, notas fiscais, materiais, dentre outros), um administrativo interno, dois estagiários (em turnos distintos) e um coordenador.

Em referência à frota, é composta por 38 veículos, sendo 29 próprios (incluindo a moto) e 09 locados, em contrato com a empresa Achei Automóveis, vigente até 27/09/2020. Os veículos são distribuídos entre sede e unidades para uma melhor logística e satisfação do atendimento, sendo que 20 carros e uma moto ficam na sede, 04 veículos na CISF (uma ambulância, um Logan, uma Kombi e uma Pick-Up) e 04 veículos na CIGO (duas vans, um Logan e uma ambulância).

Com a nova gestão na Coordenadoria, foi realizada uma mudança no layout da sala, com destaque para a personalização do ambiente e destinação de um espaço para melhor comodidade dos motoristas até que sejam solicitados para atender às demandas. A sala apropriada traz mais dignidade para o colaborador.

As viagens são registradas em ordem de tráfego emitida por veículo/motorista onde o condutor é instruído a registrar a quilometragem inicial e final e o departamento solicitante, assim mantemos o controle e detectamos o veículo e condutor, caso necessário. Destacamos que, com a implantação de um sistema informatizado próprio para o transporte, onde os colaboradores abrem seus chamados de seu computador, o controle de saídas e de logística ganhou uma ferramenta auxiliadora na redução de custos e melhoria contínua. Com a informatização, a gestão se tornou mais eficaz, traçando a logística adequada, com a junção de mais de um chamado na mesma viagem, quando possível, alcançando o objetivo de atender a todos, ganhando tempo, reduzindo custos e despertando a conscientização dos colegas profissionais.

É válido registrar que se trata de uma gestão horizontalizada, ativa há pouco tempo e ainda em adaptação, onde temos expectativas e planejamento para desenvolver um bom trabalho, focado no atendimento de excelência e na redução de custos, despertamento do voluntariado, interligação com os objetivos da Organização e interação com todos os departamentos para, assim, alcançar a satisfação de ser um instrumento fundamental e necessário no andamento das atividades desenvolvidas pela entidade.

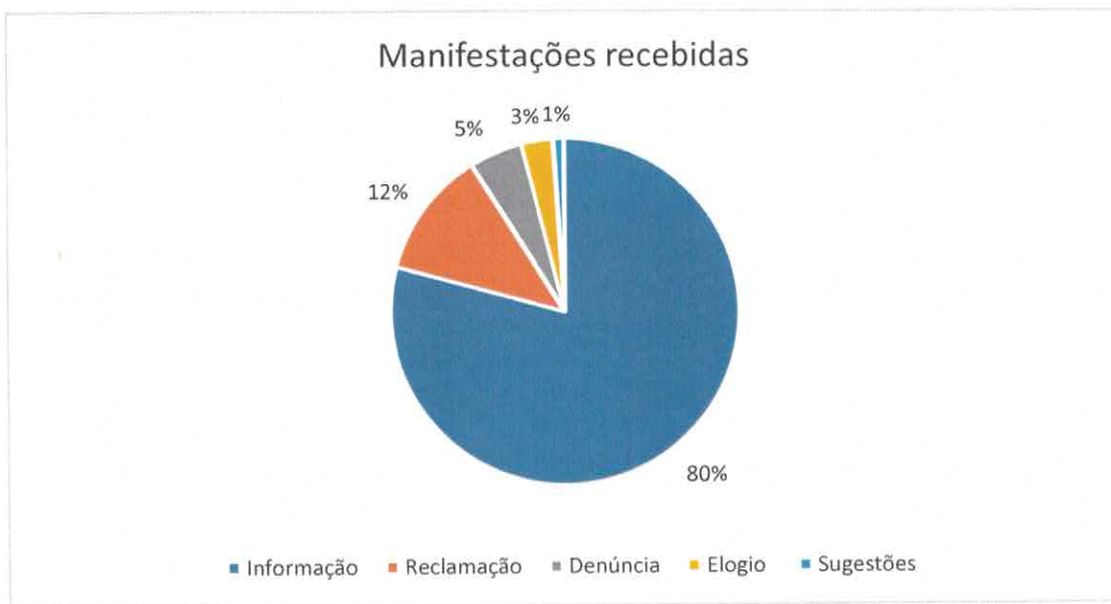
Para dar mais efetividade a esta atuação, reforçamos o compromisso de atuar com uma gestão ágil, logística enxuta e eficaz, manutenções preventivas e com capacidade de respostas às demandas setoriais. Com esta visão, o Apoio Logístico e Transporte reafirma o seu alinhamento com a missão, visão e valores da Organização.

3.13 CENTRAL DE RELACIONAMENTO E OUVIDORIA

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do endereço eletrônico ouvidoria@ovg.org.br e por meio do telefone 3201-9305, tendo em vista que temos mais três canais de contato: presencial, controle de acesso (sistema interno) e sistema de gestão do Estado. Com base nestas demandas, a Ouvidoria busca o aprimoramento dos procedimentos e rotinas internas da instituição.

As manifestações recebidas de solicitação de informações, denúncias, sugestões, elogios e reclamações, dentre outras, foram encaminhadas às áreas diretamente envolvidas para conhecimento e providências, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda e devolvidas à Central de Relacionamento e Ouvidoria para envio de resposta aos usuários e encerramento à manifestação.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, no ano de 2019, **1.688 manifestações**, assim distribuídas:



Canal de Acesso: E-mail

Durante o ano, recebemos **487 manifestações** pelo e-mail ouvidoria@ovg.org.br:

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
100	83	16	51	47	37	41	28	18	26	30	10	487

As manifestações mais recebidas, por categoria, são:

Informações

Bolsa Universitária, Doação de Benefícios, Pessoal e Voluntariado.

Reclamações

Bolsa Universitária e Restaurante do Bem.

Denúncias

Bolsa Universitária, Benefícios e Restaurante do Bem.

Elogio

Restaurante do Bem e Centro de Apoio ao Romeiro de Trindade.



Canal de Acesso: Sistema de Ouvidoria (Controle de Acesso)

Pelo sistema Controle de Acesso recebemos **331 manifestações**, quais sejam:

Programa / Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Bolsa Universitária	23	08	14	17	27	22	54	16	26	21	28	18	274
Denúncia	01	03			03	01	01	03	01	01		01	15
Elogio													00
Informação	07	01	09	13	17	13	19	06	09	10	16	13	133
Reclamação	15	04	05	04	07	08	34	07	16	10	12	04	126
Doação	01	00	04	02	03	00	00	02	00	00	02	04	18
Elogio								01			02		03
Informação	01		04	02	03			01				02	13
Denúncia												02	02
Restaurante	00	04	03	01	01	06	00	03	05	03	03	04	33
Denúncia		02	01					01	04	01	02	02	13
Elogio			02	01					01	01	01	02	08
Reclamação		02				05		02		01			10
Sugestão					01	01							02
Informação													00
Voluntariado	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01
Informação		01											01
Outros	00	00	00	01	00	02	00	00	00	00	00	00	03
Informação				01		02							03
Servidor	00	02	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	02
Denúncia		02											02
TOTAL	24	15	21	21	31	30	54	21	31	24	33	26	331



Canal de Acesso: Sistema de Gestão da Ouvidoria do Estado

Recebemos **61 manifestações** pelo sistema de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado (CGE):

Tipo de Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Bolsa Universitária	04	09	00	01	02	07	05	04	01	09	02	01	45
Denúncia	01	03			01	01		01				01	08
Informação	02	01					02	03		05			13
Reclamação	01	05		01	01	06	03		01	04	02		24
Doação / Benefícios	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01
Informação				01									01
Restaurante	02	00	01	00	00	00	01	00	00	00	00	00	04
Denúncia	02												02
Elogio							01						01
Reclamação			01										01
Servidor	01	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00	02
Denúncia	01		01										02
L.A.I (Lei de Acesso à Informação)	00	02	00	01	00	01	03	00	00	01	01	00	09
Bolsa Universitária		02		01			02			01	01		07
Doação							01						01
Voluntariado						01							01
TOTAL	07	11	02	03	02	08	09	04	01	10	03	01	61

Reclamações

Bolsa Universitária e Restaurante do Bem.



Denúncias

Bolsa Universitária e Pessoal.

Informações

Bolsa Universitária.

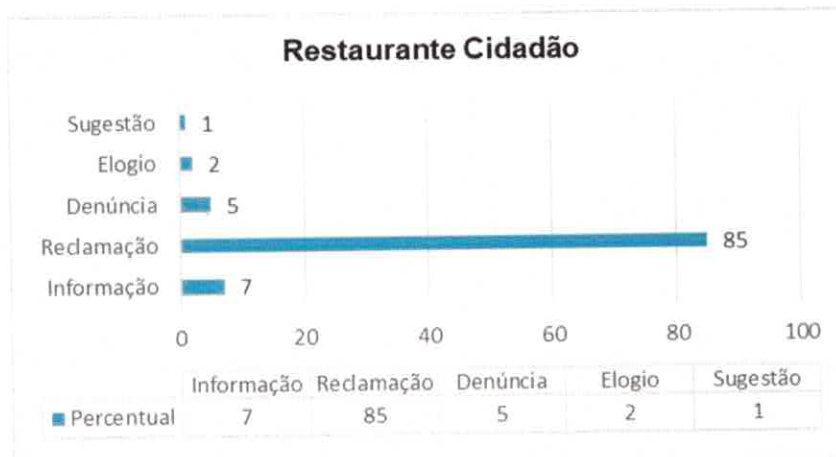
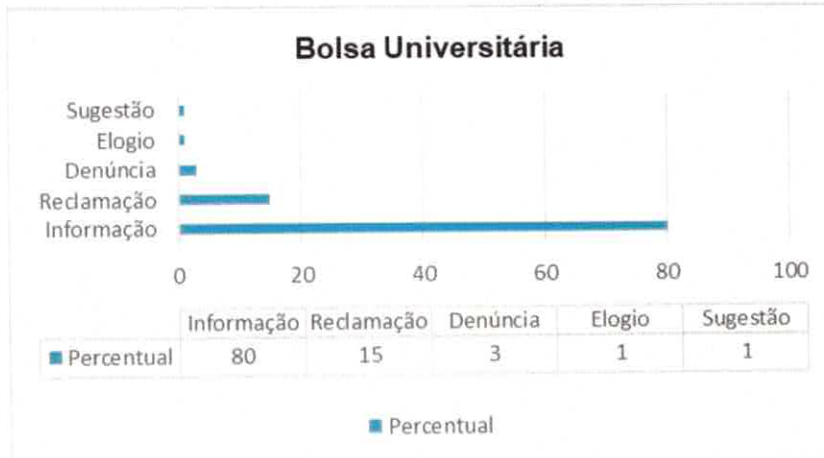
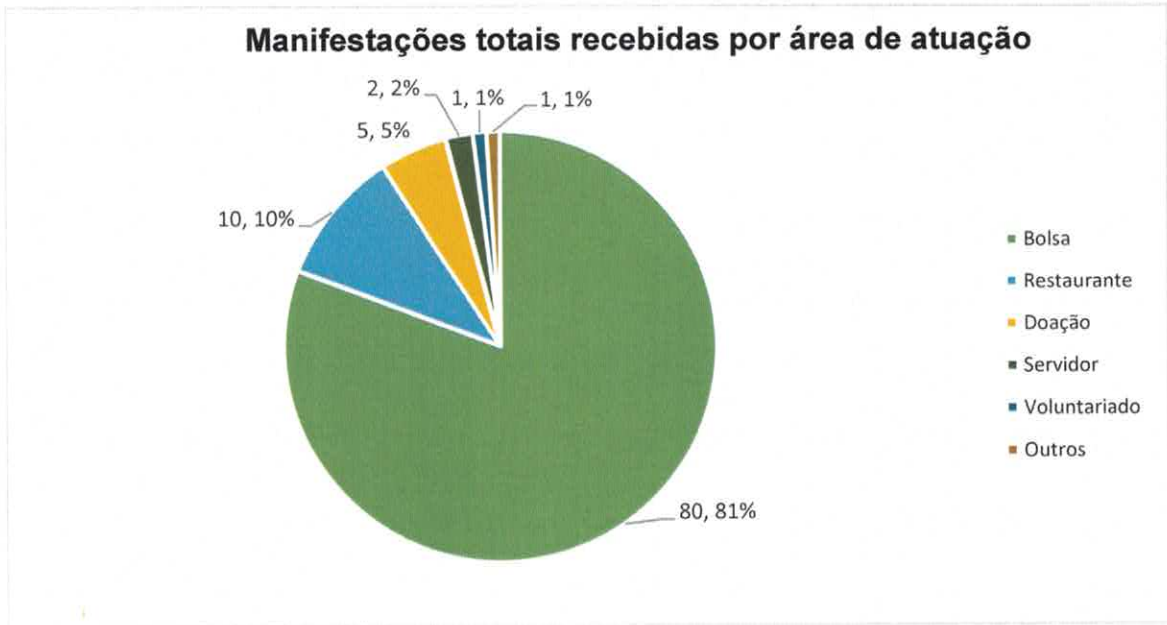
Canal de Acesso: Atendimento Presencial

Em 2019, tivemos **05 atendimentos presenciais**, sendo 04 elogios sobre o atendimento na Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS) e 01 reclamação sobre pagamento da Bolsa Universitária.

Canal de Acesso: Atendimento via telefone

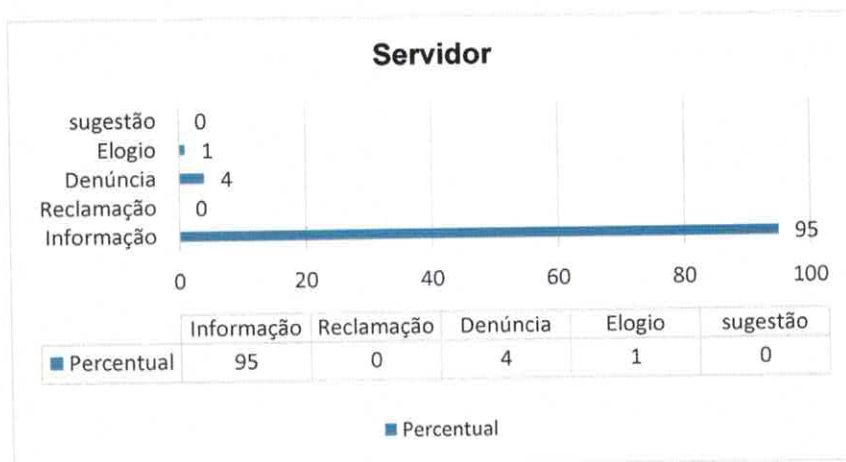
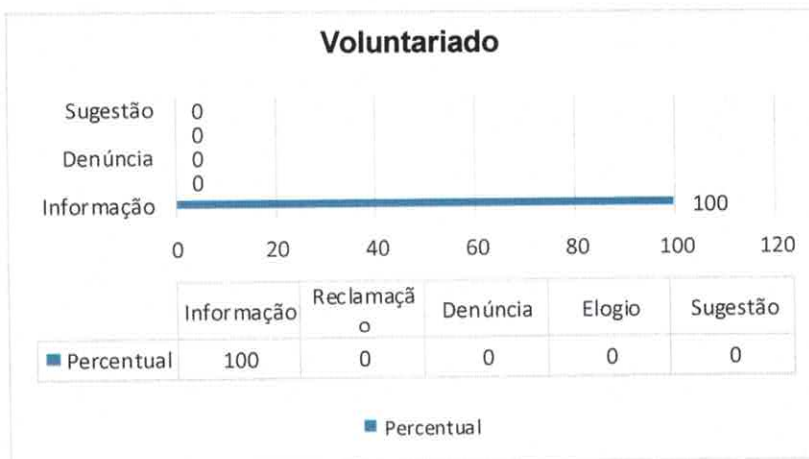
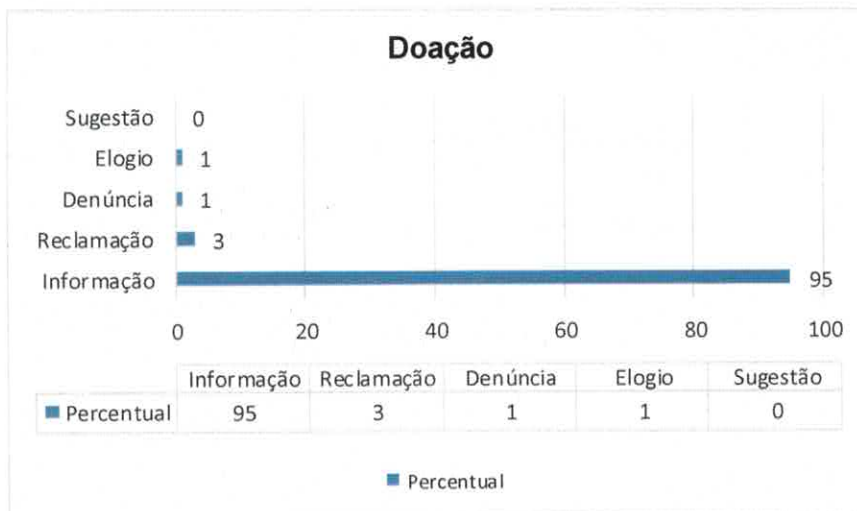
Pelo telefone 3201-9305 recebemos **804 ligações** com demandas relativas às seguintes áreas:

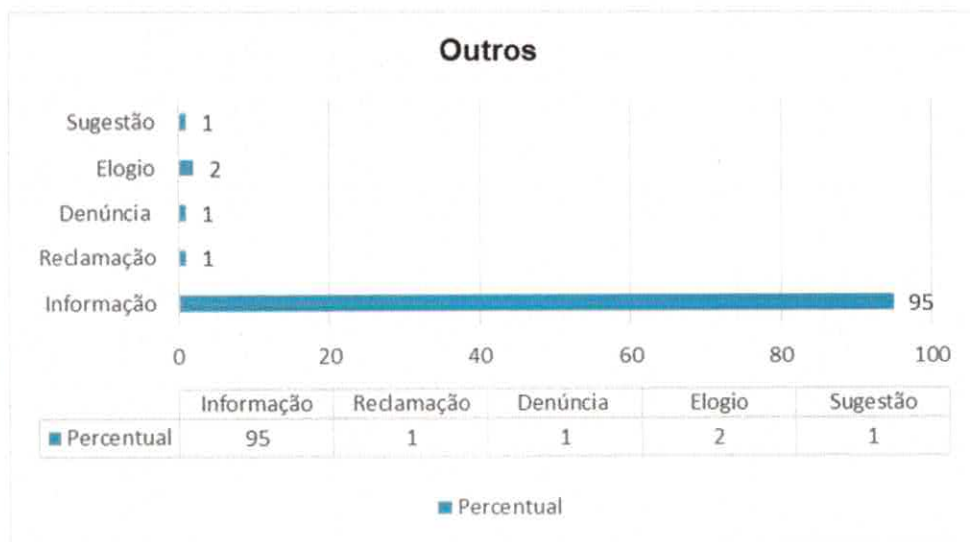
Programa	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Bolsa Universitária	160	198	25	13	61	42	67	56	23	36	18	27	726
Restaurante	01	03	03	02			02	02	01	03		01	18
Doação	03	09	02	02	03	04	03	03	06	02	01	03	41
Voluntariado	01		01		02	01	01	01		01	02		10
Servidor		01		01	01	02		03		01			9
TOTAL	165	211	31	18	67	49	73	65	30	43	21	31	804





Gerência Estratégica de Planejamento e Governança





3.14 ECONOMIA DE RECURSOS e REDUÇÃO DE GASTOS / ANO

É fundamental buscar melhores resultados para a gestão organizacional e, diante disso, segue um comparativo com contratações realizadas em 2018 e 2019 para demonstrar a **redução de mais de 12% nos valores realizados**, implicando diretamente em uma **economia de mais de R\$ 1.600.000,00** (um milhão e seiscentos mil reais).

Essa redução foi alcançada por meio de negociações diretas com os fornecedores, buscando economicidade e vantajosidade nas contratações da OVG. A contratação dos serviços de engenharia, com uma estimativa de gastos de R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais), no ano de 2019 terá um desconto maior sobre a tabela da GOINFRA, que em 2018 era de 12,50%, e no ano de 2019 passou a um desconto sobre a tabela de 13,11% (treze virgula onze por cento).

Segue abaixo o demonstrativo das principais negociações / contratações:

ITEM	OBJETO	ANO 2018	ANO 2019	REDUÇÃO
1	Restaurante do Bem - Refeições Jaraguá	R\$ 759.000,00	R\$ 733.920,00	-3,30%
2	Restaurante do Bem - Refeições Goianésia	R\$ 899.712,00	R\$ 869.616,00	-3,35%
3	Restaurante do Bem - Refeições Valparaíso	R\$ 1.178.100,00	R\$ 952.380,00	-19,16%
4	Restaurante do Bem - Refeições UEG	R\$ 1.444.080,00	R\$ 1.399.200,00	-3,11%
5	Restaurante do Bem - Refeições Caldas Novas	R\$ 1.372.800,00	R\$ 1.098.240,00	-20,00%



ITEM	OBJETO	ANO 2018	ANO 2019	REDUÇÃO
6	Serviços Terceirizados de Limpeza e Conservação	R\$ 3.194.414,76	R\$ 2.824.288,72	-11,59%
7	Fórmula - Leite em pó (0 a 6 meses)	R\$ 178.200,00	R\$ 117.720,00	-33,94%
8	Andador dobrável	R\$ 168.000,00	R\$ 148.200,00	-11,79%
9	Muletas	R\$ 53.010,00	R\$ 49.600,00	-6,43%
10	Agente Integrador de Estagiário	R\$ 13.248,00	R\$ 9.384,00	-29,17%
11	Serviço Monitoramento Câmeras	R\$ 144.200,04	R\$ 133.999,92	-7,07%
12	Restaurante do Bem - Águas Lindas	R\$ 1.518.000,00	R\$ 1.174.800,00	-22,61%
13	Cadeira de rodas pedal elevado adulto	R\$ 229.022,00	R\$ 221.189,00	-3,42%
14	Contratação de fornecimento de pães	R\$ 202.478,80	R\$ 123.474,40	-39,02%
15	Restaurante do Bem - Luziânia Estrela Dalva	R\$ 834.768,00	R\$ 742.896,00	-11,01%
16	Restaurante do Bem - Luziânia Jardim Ingá	R\$ 834.768,00	R\$ 823.680,00	-1,33%
	Total	R\$ 13.023.801,60	R\$ 11.422.588,04	-12,29%
		Redução	R\$ 1.601.213,56	
17	Serviços de Engenharia (% de desconto sobre tabela)	12,50%	13,11%	0,61%

3.15 GESTÃO INTEGRADA

A Gerência de Gestão Integrada contribuiu para modernizar as relações administrativas e qualificar os serviços que impactaram na ampliação dos atendimentos dos serviços socioassistenciais da OVG, com maior agilidade no provimento de materiais e insumos para as unidades. Esta ação reduziu os desafios, a partir das orientações repassadas aos coordenadores de unidades em relação aos aspectos contratuais de insumos.

Além de permitir detalhamento dos produtos que atendam com qualidade e humanidade os beneficiários assistidos, toda a discussão de processos, casos e comportamentos necessários são realizados pensando no beneficiário como a razão de toda e qualquer atividade ou processo dentro da OVG. Foram supervisionados 50 processos, dos quais 21 abertos no ano de 2019. A ação integrada contribuiu para a ampliação dos



Gerência Estratégica de Planejamento e Governança

atendimentos assistenciais, melhoria de fluxos entre as unidades operacionais e a redução dos custos.

Dentre as ações da Gerência está também a revisão dos programas sociais, elaboração de relatórios gerenciais mensais de execução, elaboração de resoluções, normativas e regimentos inerentes aos programas e o monitoramento da execução dos planos de ação e de trabalho. Juntamente com a Gerência Estratégica de Planejamento e Governança realizou a revisão da Carta de Serviços que se encontra no site da OVG para informação e orientação da população goiana sobre os serviços da OVG. Outra ação em conjunto com a Gerência de Planejamento e Governança foi a elaboração do Plano de Ação 2019 e Relatório de Atividades de 2018, documentos exigidos pelo Conselho Municipal de Assistência Social para renovação de inscrição.

Em parceria com a Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS) foram elaboradas duas resoluções: Resolução OVG nº 02/2019, de 15 de julho de 2019, que dispõe sobre as normas de cadastramento das Entidades e Instituições na Organização das Voluntárias de Goiás e dá outras providências; e Resolução OVG nº 03/2019, de 15 de julho de 2019, que dispõe sobre as normas de atendimento à pessoa física na capital e no interior de Goiás, a serem adotadas no âmbito da Organização das Voluntárias de Goiás e dá outras providências.

A GGI compõe a comissão formada em 2019 para o processo de elaboração / atualização do Regimento Interno de cada Unidade Executora. Algumas ainda estão em andamento. Também participou da comissão de elaboração de planos de ação/plano de trabalho referente ao Chamamento Público nº 001/2019, da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (SEDS): Auxílio Nutricional (Pão/Leite) e isenção de energia elétrica e água. O resultado do chamamento avaliou a qualificação da OVG com nota 9 (nove), o que permitiu a classificação da Organização para o recebimento dos Auxílios Pão/Leite e continuidade de Isenção de Energia Elétrica e Água. A elaboração do termo junto à Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (SEDS) acontecerá no ano de 2020.

Também está em andamento a elaboração de um programa de capacitação continuada para os profissionais das unidades. Existe um estudo para desenvolvimento do Plano Anual de Educação Permanente para os profissionais das unidades operacionais da OVG que atenda a Resolução CNAS nº 04 de 2013, que trata da Política Nacional de Educação permanente do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Previsão de conclusão da elaboração para fevereiro de 2020 e início das ações em abril de 2020.