

PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA 2022



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

NEGÓCIO:

Assistência Social e Promoção do Voluntariado.

MISSÃO:

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

VISÃO:

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

VALORES:

Ética;

Respeito;

Equidade;

Justiça;

Transparência;

Responsabilidade social.

EQUIPE DIRETIVA

PRESIDENTE DE HONRA

Maria das Graças Landim Carvalho Caiado

DIRETORA GERAL

Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Thomas Marcelo e Silva

DIRETORA DE AÇÕES SOCIAIS

Jeane de Cássia Dias Abdala Maia

DIRETORA DE PROGRAMAS ESPECIAIS

Rúbia Erika Prado Cardoso

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

Eliane Rosa Vaz dos Reis

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

Dkênia Rosa Pena

Deusilene Moraes de Jesus

Miriã Rodrigues de Souza

Rosana Elias Borges

Rosângela Gonçalves da Costa

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2022.....	12
Gráfico 2 – Há quanto tempo você trabalha na OVG?.....	13
Gráfico 3 – Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?.....	14
Gráfico 4 – Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações (consulta, reclamação, elogio e sugestão) dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?.....	14
Gráfico 5 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna por tempo de trabalho na OVG.....	15
Gráfico 6 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna considerando o conhecimento das atribuições da Ouvidoria.....	16
Gráfico 7 – Você já utilizou o canal da Ouvidoria Interna?.....	16
Gráfico 8 – Participantes que utilizaram o canal de Ouvidoria Interna, por tempo de trabalho na OVG.....	17
Gráfico 9 – Motivo pelo qual não utilizou do canal de Ouvidoria Interna.....	18
Gráfico 10 – Participantes que preferiram procurar outras áreas da OVG.....	18
Gráfico 11 – Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG?.....	19

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2022.....	12
Tabela 2 – Há quanto tempo você trabalha na OVG?.....	13
Tabela 3 – Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?.....	13
Tabela 4 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna por tempo de trabalho na OVG.....	15
Tabela 5 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna considerando o conhecimento das atribuições da Ouvidoria.....	16
Tabela 6 – Motivo pelo qual não utilizou o canal de Ouvidoria Interna.....	17
Tabela 7 – Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG?	19

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	8
1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA.....	9
1.1.1 DA GERÊNCIA ESTRATÉGICA DE CONTROLADORIA, COMPLIANCE E OUVIDORIA	9
1.1.2 DA OUVIDORIA	10
1.1.2.1 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA	10
2. OBJETIVO	11
3. METODOLOGIA	11
4. RESULTADOS E PROVIDÊNCIAS	12
4.1 DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
6. ANEXO	28
6.1 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	28

APRESENTAÇÃO

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

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

A ouvidoria interna é o canal de comunicação à disposição do quadro funcional da OVG, tanto para funcionário celetista, servidor público à disposição, prestadores de serviços, voluntários e qualquer colaborador, com objetivo de permitir a participação de todos no aperfeiçoamento de condutas, serviços e processos de trabalho, além de constituir no espaço de diálogo em prol da qualidade do ambiente organizacional com aqueles que, efetivamente, constroem a instituição.

Este relatório tem como objetivo sistematizar e levantar dados sobre a participação dos colaboradores da OVG no processo de gestão participativa. Nessa perspectiva, divulgamos e incentivamos todos os funcionários e colaboradores a responderem a primeira Pesquisa de Satisfação Interna, com encaminhamento deste documento à Diretoria Geral da Organização e demais diretorias que compõem o quadro executivo.

1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

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

CNPJ: 02.106.664/0001-65.

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

E-MAIL: diretoria.geral@ovg.org.br.

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

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

SITE OFICIAL: www.ovg.org.br.

1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

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

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

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

A Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria está diretamente subordinada à Diretoria Geral e tem por finalidade a implantação e monitoramento do programa de *compliance* ao modelo de gestão da OVG, coordenação das atividades de controles internos, com a realização permanente de auditorias e orientações, bem como interlocução entre o interessado e as áreas da Organização relativas às manifestações de Ouvidoria.

1.1.1 DA GERÊNCIA ESTRATÉGICA DE CONTROLADORIA, COMPLIANCE E OUVIDORIA

Conforme disposto em Regimento Interno (Edição 004/2021), a Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria (GECCO) possui dentre as principais atividades: adequação das políticas de *compliance* ao modelo de gestão da OVG, sugeridas por órgãos de direitos; avaliação e fiscalização da eficácia e eficiência dos controles internos para execução de atos administrativos, indicando em caráter opinativo, preventivo ou corretivo, com vistas às melhorias de procedimentos e atendimento às legislações vigentes; análise e garantia da correta instrução dos processos de contratação de fornecedores/prestadores de serviços, procedimento de pagamento e contratação de pessoal, atendidas as exigências legais; realização de todas atividades correlatas ao recebimento e tratamento de manifestações no âmbito da ouvidoria, mantendo sistema informatizado para registro e integração dos dados, promovendo a conciliação e mediação na resolução de conflitos entre as partes; realização da pesquisa de satisfação interna com usuários, beneficiários e colaboradores/terceirizados; e monitoramento das atualizações da página de Acesso à Informação no site da OVG.

O quadro funcional do setor, atualmente, é composto por 01 (um) Titular, 04 (quatro) Analistas Administrativos e 01 (um) Técnico Administrativo, todos contratados sob regime estabelecido pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

1.1.2 DA OUVIDORIA

Em fevereiro de 2021, houve a fusão entre a Gerência Estratégica da Central de Relacionamento e Ouvidoria e a Gerência Estratégica de Controladoria e *Compliance*, que passa a ser Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria (GECCO).

Durante o exercício de 2021, registramos o recebimento de 379 manifestações de ouvidoria por meio dos canais permanentes destinados ao recebimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios, solicitação de informação ou mesmo de comunicação de um fato. Dentre os canais ativos, a OVG conta com telefone exclusivo, carta, atendimento presencial e preenchimento de formulário, via internet, disponível por meio da Controladoria Geral do Estado (CGE) – órgão gestor das Ouvidorias Setoriais do Estado de Goiás, conhecido como Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO).

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

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

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

1.1.2.1 Canais de Acesso à Ouvidoria

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

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

2. OBJETIVO

Esta pesquisa tem como objetivo sistematizar o processo da pesquisa interna anual, conhecer sobre a participação do quadro funcional da instituição na Ouvidoria Interna e subsidiar o planejamento de ações que possam ampliar a participação do público interno por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria, permitindo a participação de todos no aperfeiçoamento de condutas, serviços e processos de trabalho.

3. METODOLOGIA

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

Construção do questionário: Optou-se por questionário estruturado com cinco perguntas objetivas e obrigatórias e uma pergunta subjetiva e não obrigatória, para se obter informações padronizadas passíveis de tratamento estatístico.

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

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

Divulgação da aplicação da pesquisa: O link de acesso ao questionário da Pesquisa de Satisfação Interna foi colocado à disposição dos colaboradores, no período de 07 a 17/06/2022, por meio do endereço: <https://forms.gle/mcDYWGvLZp9PiAQq8>.

A Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria protocolou pedido de circular à Diretoria Geral, via SEI! – Sistema Eletrônico de Informações, que imediatamente emitiu a Comunicação Circular nº 011/2022, datada de 07/06/2022, endereçada a todas as unidades administrativas da OVG, via e-mail corporativo. Além disso, o documento foi divulgado entre os grupos de trabalho via aplicativo whatsapp.

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

4. RESULTADOS E PROVIDÊNCIAS

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

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

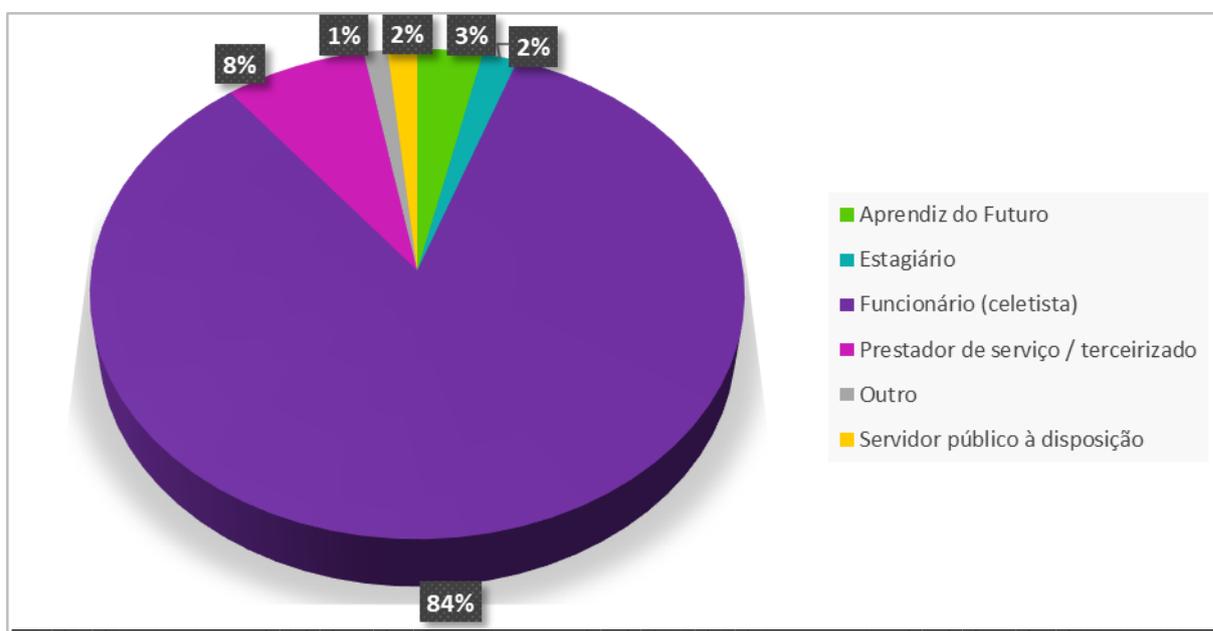
4.1 DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

Dos 697 colaboradores da OVG, entre celetistas, estagiários, servidores públicos à disposição, menores aprendizes e terceirizados (conforme informação apresentada pela Gerência de Gestão de Pessoas), 312 responderam à pesquisa, ou seja, houve participação de 44,76% do público-alvo (Tabela 1, Gráfico 1).

Tabela 1. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2022.

Vínculo de Trabalho	Quantidade
Aprendiz do Futuro	11
Estagiário	6
Funcionário (celetista)	262
Prestador de serviço / terceirizado	24
Outro	4
Servidor público à disposição	5
Total	312

Gráfico 1. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2022.

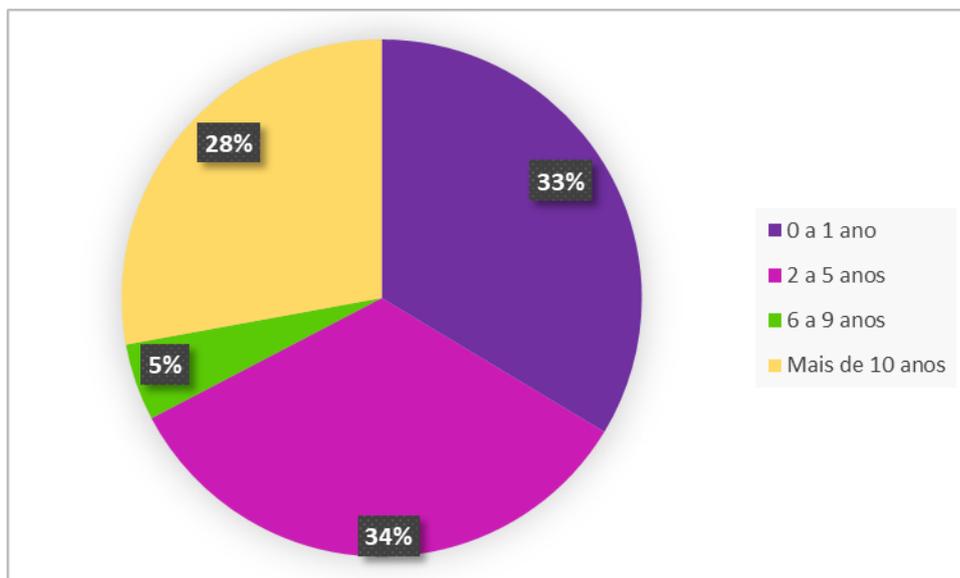


A maior participação foi dos funcionários e/ou colaboradores que atuam na OVG entre 2 e 5 anos, representando 34% entre os respondentes, seguidos por aqueles em atividade com menos de 1 ano (33%). Na sequência, temos 28% para os que trabalham há mais de 10 anos na Organização, seguido de 5% para os que atuam entre 6 e 9 anos (Tabela 2, Gráfico 2).

Tabela 2. Há quanto tempo você trabalha na OVG?

Tempo de Atuação	Quantidade
0 a 1 ano	105
2 a 5 anos	105
6 a 9 anos	15
Mais de 10 anos	87
Total	312

Gráfico 2. Há quanto tempo você trabalha na OVG?

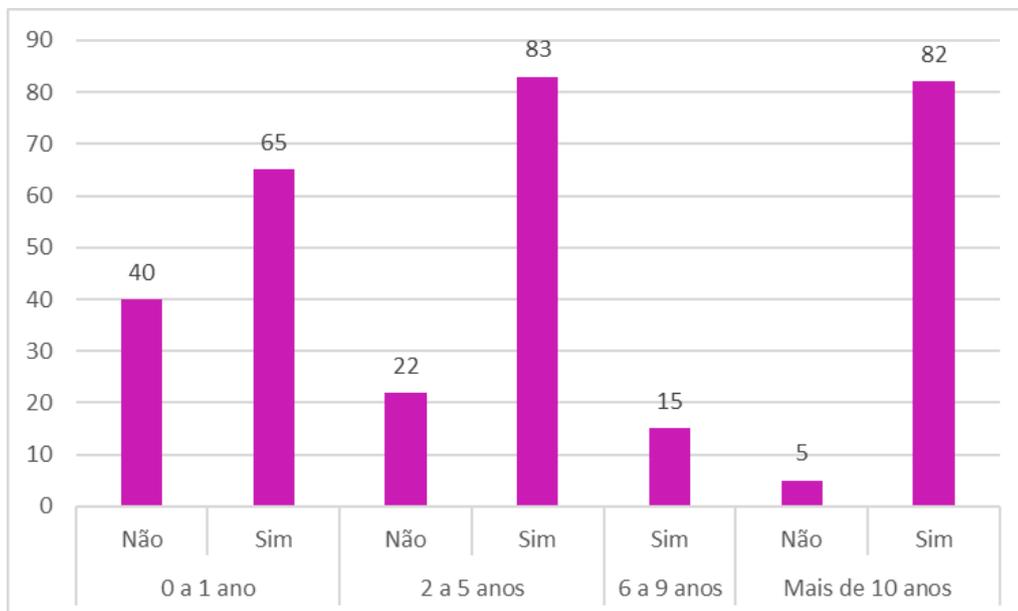


A análise sobre o conhecimento das atribuições da Ouvidoria segundo o tempo de trabalho na OVG mostrou que o maior percentual de “não” conhecimento foi registrado por aqueles com menor tempo na instituição, 0 a 1 ano (40), seguidos por aqueles com 2 a 5 anos (22), os que tem mais de 10 anos (5), e não apresentando desconhecimento o público de 6 a 9 anos (0) (Tabela 3, Gráfico 3).

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

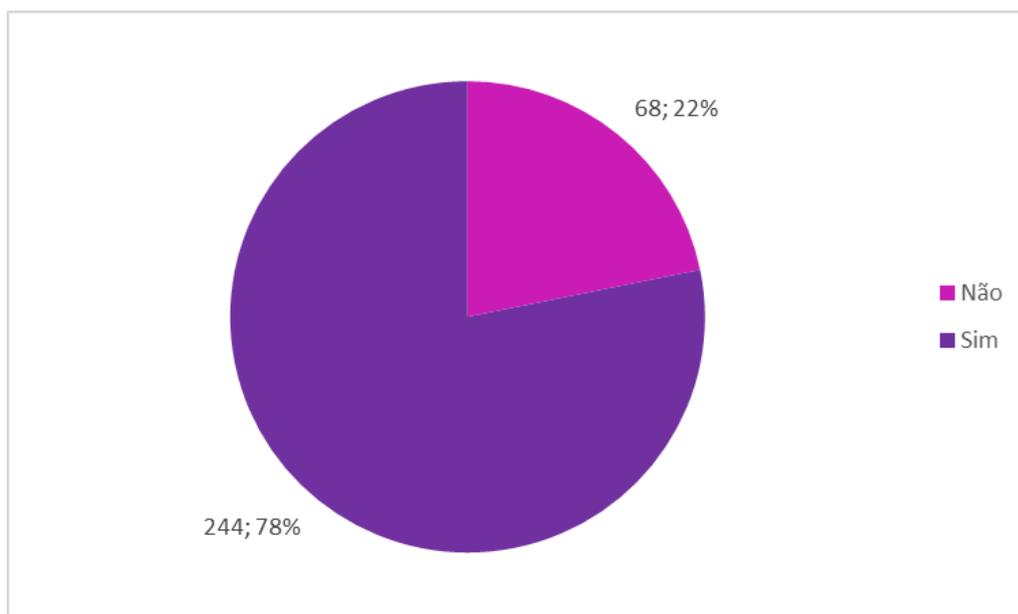
Há quanto tempo você trabalha na OVG?	Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?				Total
	Sim	%	Não	%	
0 a 1 ano	65	61,90	40	38,09	105
2 a 5 anos	83	79,04	22	20,95	105
6 a 9 anos	15	100%	0	0	15
Mais de 10 anos	82	94,25	5	5,75	87
Total	245	78,52	67	21,47	312

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



Sobre o conhecimento da existência da atividade de Ouvidoria Interna, 78% dos participantes afirmaram conhecer esse canal (Gráfico 4).

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

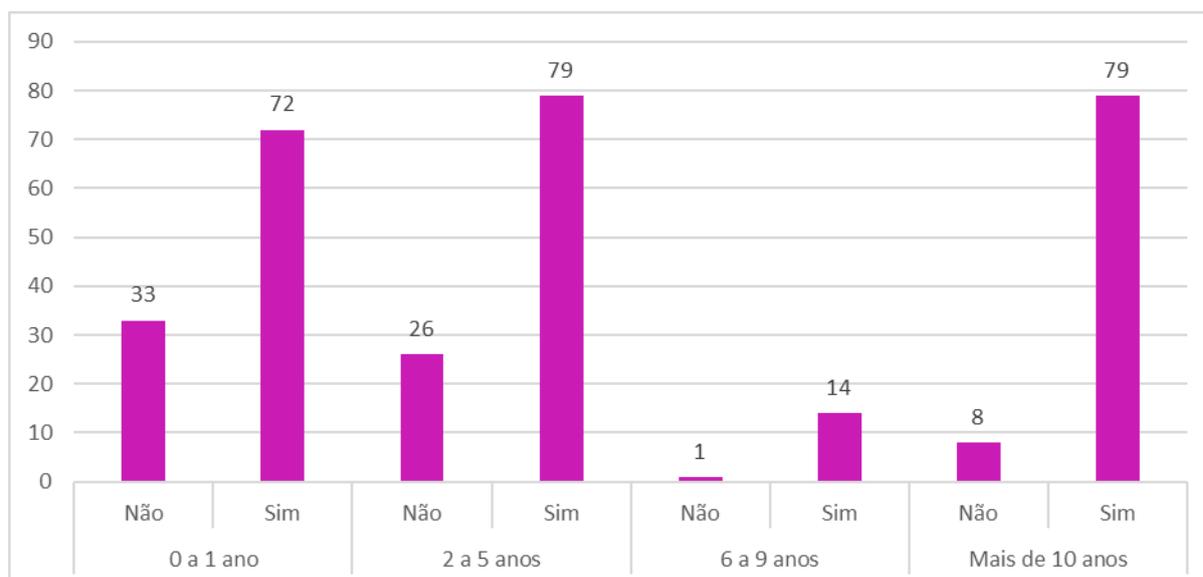


Da mesma forma, o “não” conhecimento sobre atividade de Ouvidoria Interna foi maior naqueles com menor tempo na OVG, conforme disposto na tabela e gráfico a seguir (Tabela 4, Gráfico 5):

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

Há quanto tempo você trabalha na OVG?	Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?				Total
	Sim	%	Não	%	
0 a 1 ano	72	68,57	33	31,43	105
2 a 5 anos	79	75,24	26	24,76	105
6 a 9 anos	14	93,33	1	6,67	15
Mais de 10 anos	79	90,80	8	9,20	87
Total	244	78,21	68	21,79	312

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



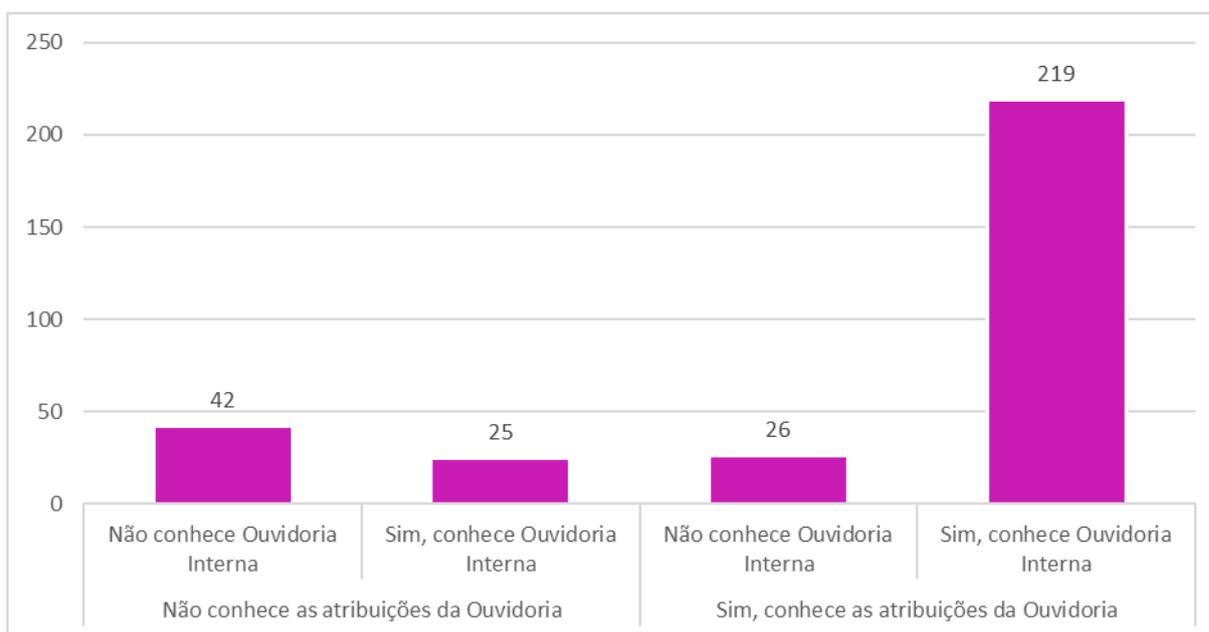
A análise sobre o conhecimento das atribuições da Ouvidoria e da atividade de Ouvidoria Interna mostrou que daqueles que relataram conhecer as atribuições da Ouvidoria, apenas 11% não conheciam o canal de recebimento das manifestações do corpo funcional. Por outro lado, dentro do grupo que relatou “não” conhecer as atribuições da Ouvidoria, há um conjunto de indivíduos que relatou conhecer a atividade de Ouvidoria Interna, que representa 37% (Tabela 5, Gráfico 6).

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

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

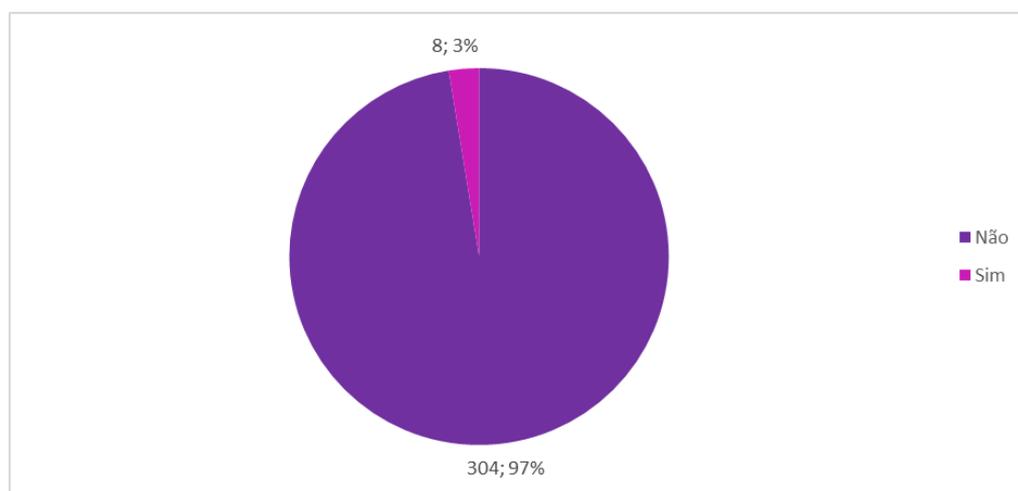
Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?	Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?				Total
	Sim	%	Não	%	
Sim	219	89,39	26	10,61	245
Não	25	37,31	42	62,69	67
Total	244	78,21	68	21,79	312

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



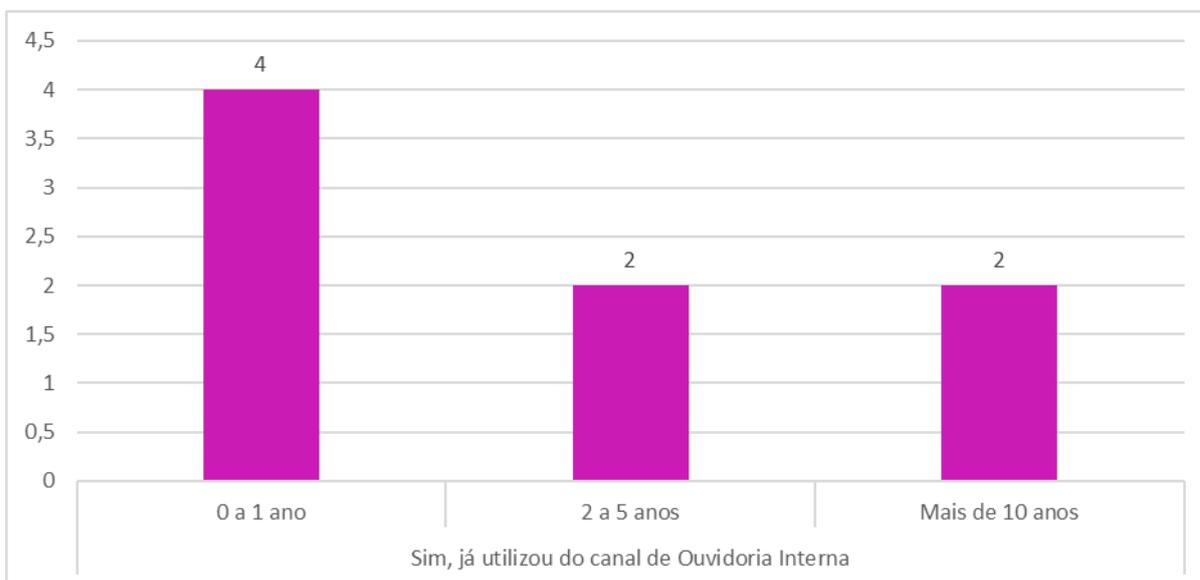
Apenas 3% dos participantes relataram a utilização da Ouvidoria Interna da OVG e 97% registraram a não utilização do canal (Gráfico 7).

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



Apesar do grupo de trabalhadores que atuam há menos tempo na organização serem os que apresentaram menor conhecimento das atividades de Ouvidoria, temos que 75% dos demandantes da Ouvidoria Interna foram os funcionários e/ou colaboradores com tempo de trabalho entre 0 e 5 anos, considerando 50% para aqueles com menos de 1 ano, e 25% para aqueles que se enquadram entre 2 e 5 anos. Em seguida temos 25% para os que atuam na OVG há mais de 10 anos, conforme representa o Gráfico 8.

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

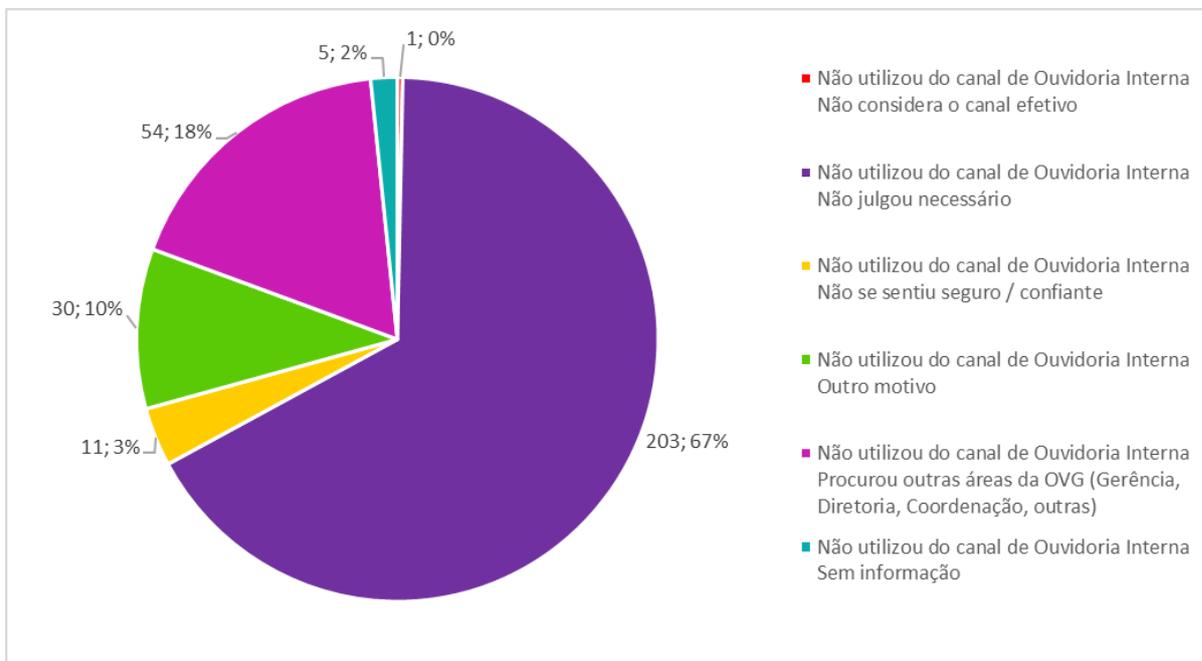


As justificativas pela não utilização do canal pelos 304 participantes foram: “não julgou necessário” (203), “Procurou outras áreas da OVG” (54), “Outro Motivo” (30), “Não se sentiu seguro/confiante” (11), “Sem informação” (5) e “Não considera o canal efetivo” (1) (Gráfico 9).

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

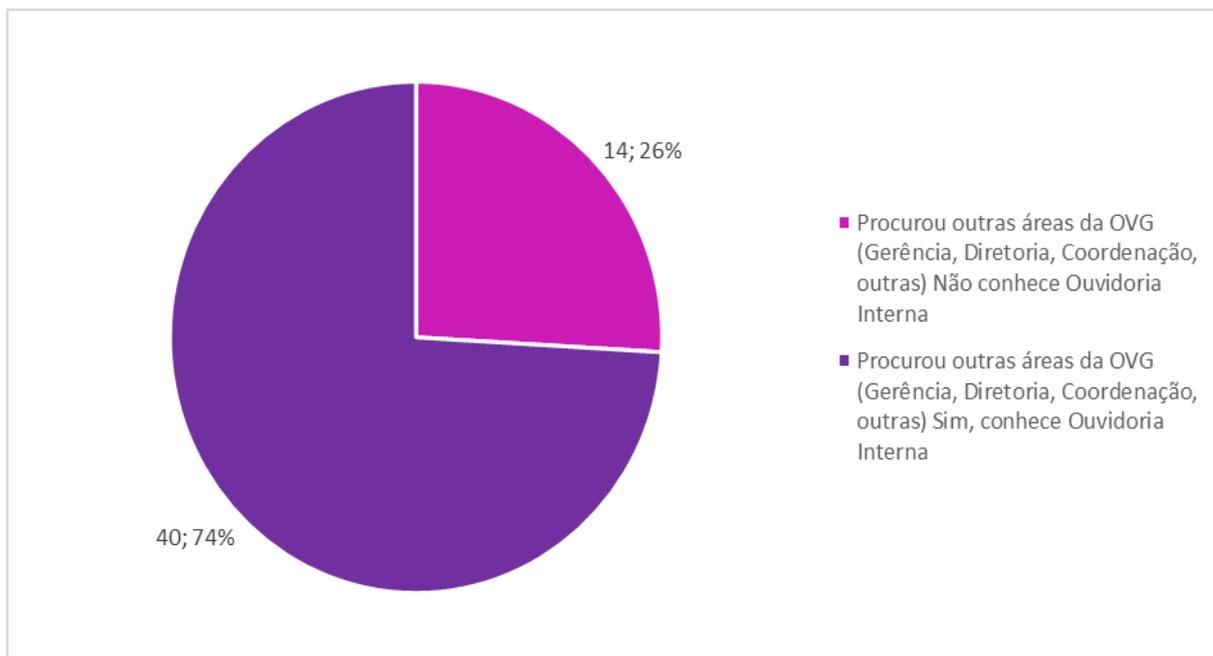
Motivo pela não utilização do canal da Ouvidoria Interna	Quantidade
Não considera o canal efetivo	1
Não julgou necessário	203
Não se sentiu seguro / confiante	11
Outro motivo	30
Procurou outras áreas da OVG (Gerência, Diretoria, Coordenação, outras)	54
Sem informação	5
Total	304

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



Dos 54 participantes (17,30%) da pesquisa que relataram ter procurado outras áreas da OVG, 40 (74%) tinham conhecimento da atividade de Ouvidoria Interna, mesmo assim, preferiram recorrer à Gerência, Diretoria, Coordenação, dentre outras áreas (Gráfico 10).

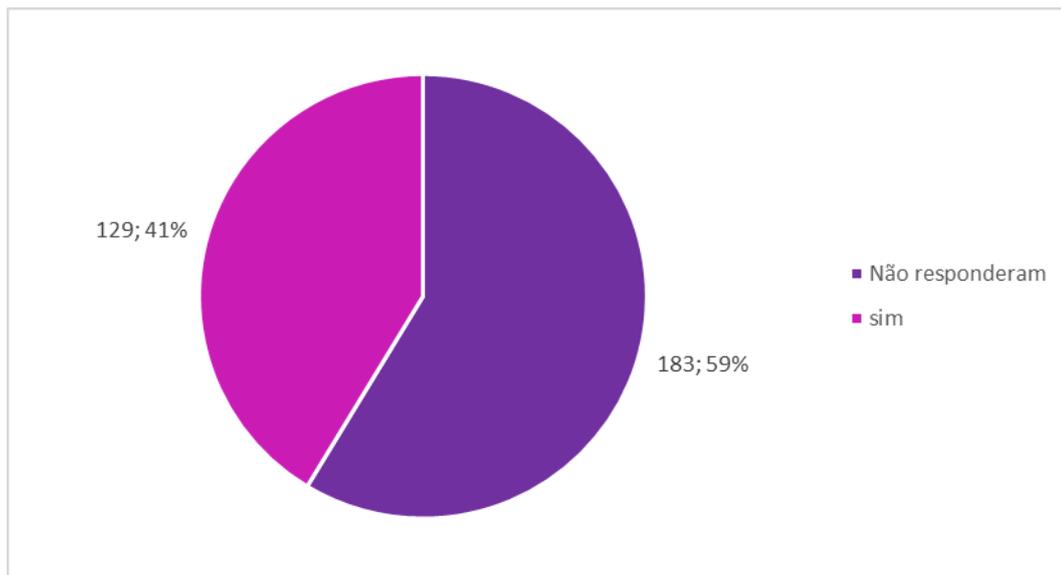
Gráfico 10. Participantes que preferiram procurar outras áreas da OVG.



Dos 10% (30) que responderam “Outro motivo”, 86,67% (26) relataram que não sabiam da existência ou atribuição da Ouvidoria Interna e 13,33% (04) informaram que nunca houve a necessidade de utilizar o canal.

Aproximadamente 41% (129) dos funcionários e/ou colaboradores responderam que gostariam de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da instituição (Gráfico 11).

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



Das 129 manifestações apresentadas, relatamos que 70 (54,26%) representam elogio à organização ou à conduta dos colaboradores. Já 35 (27,13%) apresentam sugestões de melhorias e 24 (18,60%) representam comentários diversos, conforme a tabela abaixo (Tabela 7):

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

Respostas
A melhor instituição que já trabalhei até hoje, sou tratado de forma humanitária, só tenho a agradecer pela oportunidade.
A Ouvidoria é um canal muito importante para todos os colaboradores e todos estão de parabéns.
A Ouvidoria é um importante espaço de colher e acolher as manifestações positivas ou negativas sobre os serviços e o atendimento, por isso precisa ser fortalecida e valorizada.
A OVG está sensacional, de cara nova. Parabéns!!
A OVG é uma instituição de excelência e acredito que poderíamos também incentivar pesquisas. Temos impactos importantes dos trabalhos e atuações de diferentes profissionais. Poderíamos promover seminários, encontros, simpósio científico. OVG CIENTÍFICA: promoção de saberes e atuações no campo social.
A OVG é a minha segunda casa, só tenho elogios para essa organização.
A OVG é muito justa.

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

A OVG é uma excelente instituição e tenho o prazer em fazer parte do quadro de funcionários, é uma instituição muito competente e comprometida com as ações que desenvolve.

A OVG é uma excelente instituição que só tem crescido e acrescentado na minha vida como profissional! E também acrescentado na vida de toda população goiana! Espero poder crescer e aprender ainda mais nesta instituição que é a OVG.

A OVG é uma instituição maravilhosa e tem contribuído muito para o desenvolvimento social de todo estado de Goiás.

A OVG está de parabéns, em tudo que faz, nos últimos anos está cada vez melhor, praticamente só elogios, isso faz o crescimento de cada um de nós que faz parte dessa organização.

A OVG para mim é como se fosse minha segunda casa, gosto bastante, e não tenho nada a reclamar.

A OVG tem pessoas muito competentes!

A procura da melhoria para atender o vulnerável é de grande importância para a população.

Acho a OVG perfeita, gosto muito de trabalhar aqui, gosto de todos os colaboradores (os colegas de trabalho) que me receberam muito bem quando cheguei a essa unidade. Só tenho a agradecer. Muito obrigada a todos.

Acho excelente o trabalho desenvolvido pela OVG.

Acho que sempre podemos melhorar, incrementar, se possível usar novos resultados, enfim, inovar sempre! Ter positividade!

Acredito que a Ouvidoria tem expandido suas ações e se aproximado dos usuários e colaboradores da OVG.

Acredito que a OVG tem se preocupa em oferecer um serviço de qualidade com funcionários engajados no trabalho realizado.

Acredito que deve ser melhorado a forma como a diretoria e as gerências resolvem as manifestações. Se um problema interno é trago para eles, eles deveriam ver como resolver o problema, como melhorar. Se traz à tona para a equipe sem uma solução pode causar desconforto.

Agora não.

amo fazer parte tenho muito orgulho pertencer a organização e séria e visa o melhor para os usuários que precisam dela.

Amo fazer parte da OVG. Mas acredito que falte mais capacitações para os colaboradores

Amo trabalhar na OVG desde que entrei fui muito bem recebido!

Até o momento não tenho nenhuma reclamação. Apenas elogio a esta instituição que realiza os atendimentos com excelência.

Até o presente momento só elogios pelo brilhante trabalho desenvolvimento por está coordenação. Gratidão!

Até o presente momento só gratidão!

Atendimento excelente

Bom dia, acredito que tanto elogio quanto a reclamação deveria ser comunicado aquele que foi alvo da mesma, isso faz com que o colaborador crescer mais ou repensar na qual foi reclamado ou elogiado.

Bom dia, eu só tenho elogios a fazer a OVG é uma Empresa maravilhosa de trabalhar me sinto muito feliz de fazer parte dessa Empresa!!!!!!!

Capacitar os colaboradores sobre as atividades, ações e programas da OVG, bem como informática e a língua português

Com certeza gostaria de contribuir para que cada vez possa ficar melhor ainda

Com relação a infraestrutura interna, acho que os banheiros necessitam de uma melhoria, e se possível criarem novas opções. E uma sugestão muito bem-vinda, seria termos a opção de uma lanchonete aqui dentro da OVG, onde parte da arrecadação poderia ser revertidos em fundos para os nossos projetos sociais. Caso não haja espaço físico, quem sabe um food truck. Acho que temos uma boa demanda interna para esta sugestão. Seria para lanches básicos.

Considero canal muito importante para colaboradores e beneficiários da Organização. Parabéns pela iniciativa da divulgação.

Considero que a instituição está no caminho positivo para a prestação de seus serviços, bem como no trato junto aos funcionários.

Creio que já contribuiu com a prestação de serviços prestados podendo melhorar cada dia mais com a empresa.

Divulgação do canal

Divulgar mais o canal de comunicação voltado para colaboradores

Divulgar mais o canal, para que todos saibam da existência e sua possível utilização.

Durante o formulário acessei o canal da ouvidoria e achei bem interessante a divulgação com a prestação de contas, parabéns! Minha sugestão para esse formulário seria não 'pedir' e-mail de identificação por resposta.

É muito importante que nós, colaboradores, contribuamos para melhorias na OVG, trabalhando todos os dias para isso.

É uma instituição que atua com a vulnerabilidade das pessoas que mais necessita, percorre todos os municípios goianos, oferta melhoria de vidas às famílias que busca uma melhor qualidade de vida. É sensacional o trabalho que desenvolve em todo segmento que atua.

Então em questão do banheiro feminino... Muitas vezes vou usar e não possui papel higiênico.

Está ótimo. Mas não consigo falar com as pessoas que realmente pode resolver a demanda do momento.

Está tudo bem muito organizado

Este questionário me concedeu a palavra para elogiar e agradecer a OVG devido a sua nobre missão humanitária. É um grande orgulho trabalhar em uma Empresa que visa prover às ações humanitárias trazendo dignidade e qualidade de vida às pessoas carentes engrandecendo a vida, o altruísmo, e principalmente poder expressar o amor em forma de trabalho. É uma satisfação poder participar desta dinâmica em atenção aos sujeitos de direitos, seres humanos, todos especiais em sua essência e natureza.

Estou muito satisfeita com a Instituição, local onde se faz o que é descrito em sua visão.

Estou satisfeito(a).

Eu amo a forma de trabalhar da OVG! Tenho muito orgulho em fazer parte!

Eu como funcionária estou muito satisfeita com o trabalho, porém só gostaria de deixar uma sugestão em relação ao vale transporte, pois quem mora no Interior, e não tem coletivo é difícil a condução até o trabalho, sugestão seria pagar o vale transporte em dinheiro ou um vale gasolina para que possa fazer a locomoção até o trabalho diariamente sem precisar tirar do salário para manter a condução. E todos ter o direito a vale refeição também. Independente das horas trabalhada.

Excelente trabalho!

Falta de banheiros acessíveis para alguns departamentos

Gostaria de elogiar a OVG e equipe GGSA, o que mais me admira no trabalho deles é o comprometimento, união e o trabalho de excelência que sempre presta a todos funcionários e usuários.

Gostaria que fosse pensado uma capacitação dos funcionários para respeito as diversidades (religiosa, gênero, orientação sexual e sobre racismo)

Gosto da forma como a pessoas são receptivas aqui

Gosto da OVG, principalmente do pessoal do departamento de comunicação ☺

Gratidão por fazer parte dessa família!

Há anos não via tanto investimento na Organização, isso é muito bom, pois assegura e amplia, aos nossos beneficiários uma maior rede de atendimento e segurança.

Hoje OVG está cada dia melhorando, porque está acompanhando profundamente o trabalho social, esse trabalho está sendo bem para sociedade de todo nível. Nunca deixa de conhecer o trabalho das unidades, precisamos do apoio de toda diretoria, que todos diretores visitar mais as unidades, ter reunião com funcionários para cada dia trabalho ficar melhor para bem de todos. O trabalho da OVG está ótimo, continua fazendo o bem, para trazer bem-estar. Tem tempo que estou na OVG, venho acompanhando o trabalho em todo, não sabia da ouvidoria nem como era trabalho agora eu sei, fico feliz em saber, ter pessoas que possa ouvir ajudar, só tenho agradecer à Deus por tudo

Julgo necessário um espaço de convivência para descanso no horário de almoço.

Melhorar a estrutura de sanitários, principalmente nas áreas que tem atendimento ao público.

Melhorias são sempre importantes, no momento não tenho muito a acrescentar, mas considero que o serviço esteja sendo realizado de maneira satisfatória.

Minha sugestão é sobre melhoria, no que tange as estruturas dos banheiros. Pela quantidade de colaboradores poderia ter uma quantidade maior e também na localização, pois um deles fica junto com o refeitório. O outro ponto é elogio, quanto ao ambiente corporativo, sempre com cortesia, presteza e profissionalismo. Obrigado

Não foi possível verificar a opção do portal de Ouvidoria da LGPD.



Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

Não tenho reclamação pelo contrário estou muito feliz de contribuir com esta instituição ...sou muito feliz em trabalhar aqui pois me agrega tanto no pessoal quando no profissional, estou buscando aprender ao máximo pois a instituição conta com os melhores colaboradores cheios de talento e eficiência e muita disposição para trabalhar e isso para mim enche meu coração de alegria e me estimula a também dar o meu melhor ♡ minhas profundas gratidão por esta oportunidade de esta participando desta família ☐♡

Nenhuma sugestão

Nos pontos facultativos, voltar a liberar os colaboradores que trabalham nas unidades consideradas como ininterruptas, como eram antes da Pandemia. Somente colaboradores que trabalhavam 12/36 e portaria é que trabalhavam nesses dias, não existia escala como atualmente, todos que trabalhavam 4, 6 ou 8 horas eram liberados, até porque nossas funções são interruptas, visto que não trabalhamos feriados e finais de semana, ou seja, nossa prestação de serviço é interrompida nesses dias, não faz sentido fazer escala para revezar nos pontos facultativos.

Nosso departamento já teve participação em um assunto que envolvia a Ouvidoria e todo o fluxo seguiu muito bem, resolvendo a questão de forma eficiente para todos os envolvidos.

O trabalho desenvolvido pela instituição é perfeito. Está sempre buscando meios de aprimorar o trabalho com o objetivo de otimização, engrandecendo e inovando as políticas públicas em favor dos menos favorecidos. Trabalho brilhante! Sou muito feliz por fazer parte desta família.

Ótimo

OVG uma instituição maravilhosa, que tem mudado a realidade de muitas famílias. Orgulho em fazer parte desse time

Parabéns pelo departamento.

Parabéns pela divulgação. É bom saber que podemos utilizara ouvidoria para as dúvidas ou questionamentos/reclamações

Penso que poderia ter um calendário /cronograma com as datas dos dias de trabalho. Por exemplo, para quem é instrutor é difícil planejar um cronograma (porque temos que considerar os feriados) os dias que tem aulas e os dias que não tem aulas, quando tem um feriado no meio da semana e emenda, se tivéssemos um calendário seria mais fácil organizar as aulas, considerando as datas.

Poderia ser aberto uma pesquisa de satisfação acerca do relacionamento interpessoal da OVG, sobretudo dos gestores para os subordinados.

Pra mim tá tudo bom

Que a empresa tenha portas abertas para recontração de pessoas que foram demitidas sem justa causa.

Que esse trabalho lindo continue.

RESOLUÇÃO 003/2017 sobre diárias de custo e deslocamento estão totalmente fora da atual realidade do Brasil e de Goiás. Sendo assim, a atualização dos valores aos funcionários é urgente. Visto que, não cobre o real valor dos gastos. Essa questão é urgente.

Sem sugestão no momento

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

Sempre crescer nos seus objetivos por mais e melhores resultados

Sempre que estiver qualquer curso ou capacitação com os funcionários deveria locar um alojamento ou mesmo na OVG disponibilizar um local para os contribuintes repousarem pois os custos de viagem são muito caro.

Seria muito bom ter a opção de troca de serviço na área da enfermagem.

Seriam importantes maiores incentivos à formação inicial e continuada e um comitê de políticas de diversidade.

Sim colaborando com sugestões para melhoria do atendimento na unidade

Sim gostaria de ajuda a OVG nessa caminhada, gosto muito do ambiente amigável que a organização tem então quero que esse local cresça

Sim! A OVG, já tem profissionais "Gigantes", funcionários capacitados para atender o público de forma diferenciada, seja, o adolescente, o adulto ou o idoso, que necessita de assistência mais assistida. A OVG é espelho, somos todos exemplos, os resultados estão aí, pra quem quiser ver, as melhorias, a satisfação dos beneficiários, a OVG mudou muito e para melhor. Eu como funcionária na minha função, me sinto tão bem com o que eu realizo, sou grata, por poder fazer parte desta família OVG, e contribuir mesmo de forma tão pequena, para que os nossos idosos, que é o meu público, se sintam acolhidos de verdade. Espero poder seguir com essa família OVG, e poder contribuir com a minha função, somando melhorias, para melhor ajudar os nossos beneficiários.

Sim! No momento, sem demais considerações.

Sim! Só tenho a agradecer por fazer parte desta família! A OVG tem excelentes profissionais capacitados para atender o público de forma acolhedora.

Sim, está tudo normal.

Sim, me sinto orgulhosa por fazer parte dessa equipe, a OVG desenvolve um trabalho com muita seriedade e responsabilidade em prol das pessoas menos favorecidos

Sim, não tenho nada a reclamar só elogio pela dedicação e valorização do ser humano estão de parabéns.

Sim. De alguma forma, gostaria de contribuir para a satisfação dos colaboradores da OVG, bem como dos usuários.

Sim. Sugiro um espaço de convivência para os funcionários durante o intervalo do almoço.

Só agradecer gratidão.

Só depois que integrei na ovg que obtive conhecimentos do quanto o trabalho de filantropia é extenso e importante, vejo o comprometimento e carinho que exercem para a população de baixa renda. Estou muito orgulhosa em fazer parte dessa entidade que faz esse trabalho com muito amor.

Só elogio mesmo. Trabalho de excelência e prestação de serviço de primeira.

Só gratidão.

só tenho a agradecer o excelente trabalho. E a oportunidade que me deram para poder esta junto podendo contribuir de alguma forma.

Só tenho elogios, um ambiente de trabalho agradável. Os funcionários sempre simpáticos e solícitos.

Só tenho que parabenizar a OVG pelo belo trabalho que tem feito perante os mais necessitados



Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

Sou muito feliz em ser uma colaboradora da OVG por tantos anos. Poder presenciar cada passo dessa instituição e participar deles me faz crescer como ser humano. Gratidão!

Sou muito grata em trabalhar em uma empresa na qual preocupa com o próximo e em fazer sempre o bem.

Sou muito grata por trabalhar na OVG e ajudar a cumprir essa missão linda por todo o estado de Goiás. O carinho e dedicação de todos os colaboradores é admirável! Ver a felicidade e gratidão dos beneficiários é recompensador.

Sou prestadora de serviço no sagrada família e casa do interior gosto muito da parceria e o tratamento dos funcionários da OVG com nossos funcionários.

Sugestão os colaboradores da OVG precisa de espaço de convivência durante o intervalo de almoço.

Sugestão; A Ouvidoria interna deve divulga aos colaboradores, suas atribuições, e métodos seguros de reclamações, sugestões. etc.

Sugiro que seja realizada pesquisas de satisfações interna (colaboradores) como já é realizado com o público externo.

Sugiro, aos coordenadores, diretores, entre outros superiores da OVG conhecerem melhor o curriculum, desempenho, qualificação, atualização, criatividade, proatividade do funcionário. Objetivo e resultados dos trabalhos desenvolvidos. Para compreender melhor quando é solicitado materiais para desenvolver os trabalhos. É interessante para o funcionário ter o fat Black do trabalho desenvolvido. O reconhecimento instimula a desenvolver cada vez mais o trabalho com qualidade e eficiência.

Temos problemas em receber cadeiras de rodas e de banho. Poderiam agilizar essa área que é de urgência para que possamos atender os usuários enquanto precisam.

Tudo tranquilo

Uma organização a qual o trabalho desenvolvido e excelente

Vale alimentação para quem faz 30 HS semanais, pelo menos a metade do valor, pois nos 15 minutos de lanche é feito alguma refeição.

Vejo a OVG como grande contribuidor na qualidade de vida de muitas pessoas, parabéns!

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados referentes ao questionário disponibilizado aos funcionários e/ou colaboradores da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG), podemos concluir que a pesquisa teve adesão de 44% do público-alvo, considerando os dados apresentados pela Gerência de Gestão de Pessoas. Essa taxa representa um percentual satisfatório, levando em conta que se trata da primeira edição da pesquisa de satisfação interna realizada entre os colaboradores, que utilizou de formulário eletrônico como ferramenta de coleta de dados, com prazo de 11 (onze) dias para resposta.

A população participante é composta, em sua maioria, por colaboradores que possuem até 5 (cinco) anos de atuação na instituição (67,31%). Dos “veteranos”, com mais de 5 anos de trabalho na empresa, observa-se que sua maioria (95,1%) já conhecia as atribuições do setor de Ouvidoria, apesar da organização não contar com divulgação expressiva sobre suas funções. Já considerando toda a população de colaboradores participantes da pesquisa (312), temos o total de 21,5% que desconhecem tal atividade.

Essa pesquisa confirmou que quanto maior é o tempo de trabalho na organização maior é o conhecimento do colaborador sobre as atribuições da Ouvidoria e seu canal interno. Além disso, foi possível perceber um certo desencontro de informações no que diz respeito a conhecer as atribuições da unidade e conhecer as atividades desenvolvidas por ela, isto porque, foi encontrado dentro do grupo que conhece as atribuições da Ouvidoria, indivíduos que não conheciam o canal de Ouvidoria Interna, assim como foi possível identificar indivíduos que conheciam o canal de Ouvidoria Interna, mas não conhecem as atribuições do setor. Dessa forma há que se trabalhar ações que mitiguem essa questão e promovam conhecimentos uniformes para todos os servidores e colaboradores.

Do total de 312 respostas, temos que 78,52% (245) dos participantes conhecem as atribuições do setor de Ouvidoria, atualmente sob gestão da Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria. E deste percentual, 10,61% (26) não conhecem a função da Ouvidoria Interna como canal de interlocução com o corpo gerencial da organização.

Assim, é possível constatar a necessidade de implementação de ações de melhoria para maior divulgação e incentivo aos funcionários e/ou colaboradores na prática de uma gestão participativa, dando clareza ao papel do setor de Ouvidoria, considerando que 17,30% dos participantes alegaram procurar outras áreas para resolução da sua demanda.

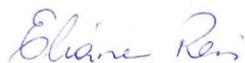
O ponto mais positivo foi em relação ao desejo de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG, ressaltando que do total de 129 mensagens, 54,26% tratam de elogios e incentivos ao desempenho institucional e 27,13% se referem a sugestões de melhorias.

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

Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria

Sendo o que temos a informar, encaminhamos o presente relatório às Diretorias Geral, Administrativa Financeira, de Ações Sociais e de Programas Especiais para conhecimento, com sugestão de publicação no site da instituição e divulgação entre o quadro funcional da OVG.

Goiânia, 04 de julho de 2022.



Eliane Rosa Vaz dos Reis

Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria

6. ANEXO

6.1 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

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

***Obrigatório**

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

Marcar apenas uma oval.

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

2. Há quanto tempo você trabalha na OVG? *

Marcar apenas uma oval.

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

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

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

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

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não



Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

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

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

6. Se não, indique o porque:

Marcar apenas uma oval.

Não se sentiu seguro / confiante.

Não julgou necessário.

Não considera o canal efetivo.

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

Outro(s) motivo(s).

7. Outro(s) qual(is)?

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

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários