



ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 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

Sérgio Borges Fonseca Júnior

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

Aliette Alencastro Veiga Dall Agnol

Antônia Rosélia Cavalcante de Melo

Dkênia Rosa Pena

Deusilene Moraes de Jesus

Miriã Rodrigues de Souza

Rosana Elias Borges

Rosângela Gonçalves da Costa

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2022.....	15
Gráfico 2 – Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2022.....	16
Gráfico 3 – Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022.....	17
Gráfico 4 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022.....	18
Gráfico 5 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGI), em 2022.....	19
Gráfico 6 – Manifestações por eixo de atuação, em 2022.....	21
Gráfico 7 – Manifestações por unidade de atuação, em 2022.....	22
Gráfico 8 – Tempo médio de resposta das manifestações por eixo de atuação, em 2022.....	23
Gráfico 9 – Manifestações por área e tempo médio de resposta, em 2022.....	24
Gráfico 10 – Tempo médio mensal em resposta de 2022.....	25
Gráfico 11 – Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos entre 2020 e 2022.....	26
Gráfico 12 – Distribuição de pedidos de acesso à informação (LAI), por mês de registro, recebidos entre 2020 e 2022.....	26

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2022.....	15
Tabela 2 – Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2022.....	16
Tabela 3 – Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022.....	17
Tabela 4 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022.....	18
Tabela 5 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGI), em 2022.....	19
Tabela 6 – Eixos e Unidades de atuação na OVG, em 2022.....	20
Tabela 7 – Manifestações por eixo de atuação, em 2022.....	21
Tabela 8 – Tempo médio de resposta das manifestações por eixo de atuação, em 2022.....	23
Tabela 9 – Manifestações por área e tempo médio de resposta, em 2022.....	24
Tabela 10 – Tempo médio mensal de resposta de 2022.....	25
Tabela 11 – Nota média das avaliações pelo usuário, em 2022.....	27
Tabela 12 – Resolutividade das avaliações pelo usuário, em 2022.....	27



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	8
1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA.....	10
1.1.1 DA GERÊNCIA ESTRATÉGICA DE CONTROLADORIA, COMPLIANCE E OUVIDORIA	10
1.1.2 DA OUVIDORIA	13
1.1.2.1 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA	14
2. ATENDIMENTOS.....	15
2.1 SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE GOIÁS (SGO)	17
2.1.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	17
2.2 SISTEMA DE OUVIDORIA INTERNO DA OVG (SGI).....	18
2.2.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	19
2.3 DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	19
2.3.1 PRAZO DE RESPOSTA.....	22
2.3.2 PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – L.A.I.	26
2.3.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS	29

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria da OVG no ano de 2022, promovendo assim, a transparência e o controle social, com encaminhamento deste documento à Diretoria Geral da Organização e demais diretorias que compõem o quadro executivo.

1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

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

CNPJ: 02.106.664/0001-65.

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

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

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

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

SITE OFICIAL: www.ovg.org.br.

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

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

Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria

de Ações de Produção, Abastecimento e Consumo de Alimentos. Visa, também, a viabilização de outras ações que possam contribuir para a inclusão social.

1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

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

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

Integram a rede física de atendimento da OVG as unidades: Sede, Casa do Interior de Goiás (CIGO), Centro de Idosos Sagrada Família (CISF), Centro de Idosos Vila Vida (CIVV), Espaço Bem Viver I (EBV I), Espaço Bem Viver II (EBV II), Programa Juventude Tecendo o Futuro (PJTF), Programa Meninas de Luz (PML), Restaurante do Bem (RB), Programa Banco de Alimentos (BA) e Programa Universitário do Bem (PROBEM).

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

1.1.1 DA GERÊNCIA ESTRATÉGICA DE CONTROLADORIA, COMPLIANCE E OUVIDORIA

Em meados de 2022, a Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria (GECCO) obteve reforços no quadro funcional do setor, com mais 2 analistas administrativos, sendo estruturada com uma equipe de 08 (oito) pessoas: 1 gestor, 6 analistas administrativos e 1 técnico administrativo.

Dentre as atividades dispostas em Regimento Interno (Edição 006/2022), ressaltamos as principais atribuições do setor: adequação das políticas de *compliance* ao modelo de gestão da OVG, sugeridas por órgãos de direitos; avaliação e fiscalização da eficácia e eficiência dos controles internos para execução de atos administrativos, indicando em caráter opinativo, preventivo ou corretivo, com vistas às melhorias de procedimentos e atendimento às legislações vigentes; análise e garantia da correta instrução dos processos de contratação de fornecedores/prestadores de serviços, procedimento de pagamento e contratação de pessoal, atendidas as exigências legais; realização de todas atividades correlatas ao recebimento e tratamento de manifestações no âmbito da ouvidoria, mantendo sistema informatizado para registro e integração dos dados, promovendo a conciliação e mediação na resolução de conflitos entre as partes; realização de pesquisa de satisfação interna com usuários, beneficiários e

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

Como breve relato das atividades desenvolvidas na Gerência, no exercício 2022, ressaltamos:

- Composição de 06 (seis) Comissões de Sindicâncias instauradas no exercício 2022, com apresentação do relatório final tempestivo à Diretoria Geral para adoção de medidas saneadoras e mitigadoras dos riscos inerentes;
- Proposição de atualização das normas que regem as solicitações e prestações de diárias no âmbito da Organização, incluindo regramento sobre o agenciamento de passagem/hospedagem e indenização de transporte, com a elaboração de nova Instrução Normativa. Foram realizadas várias reuniões de revisão e alinhamento entre áreas, com aprovação de valores e termos junto à alta direção, sendo deliberado o desenvolvimento de um sistema automatizado para a concessão e prestação de contas de diárias e pedágios. O sistema possui previsão de implantação para o início de 2023, concomitante à publicação da nova Instrução Normativa, com treinamento das equipes que demandem do serviço;
- Composição de grupo de trabalho, para avaliar a atual necessidade de utilização do procedimento de prestação de contas intitulado PCD+1, criado em 2015, antes da implantação do sistema eletrônico de processos. Assim, em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, e após tratativas com gestores, restou estabelecido a inutilização da operação, o que gerou maior celeridade ao trâmite processual na Organização em todas as áreas;
- Análise processual superior a 300 (trezentos) procedimentos de compras e contratações, regidos pelo Regulamento para Aquisição de Bens, Produtos, Serviços, Importações e Alienações (NP 05-SD);
- Análise e validação de 16 (dezesesseis) processos seletivos, para promoção interna ou para inclusão no quadro funcional, conduzidos pela Gerência de Gestão de Pessoas, em cumprimento às diretrizes do Regulamento de Recursos Humanos vigente. Cada processo requer análise e validação desta Gerência após realização de cada uma das 3 fases do Edital;
- Análise de todos os processos de pagamentos (mais de 1.500 processos/ano), concessão e prestação de contas de diárias e pedágio (mais de 1.200/ano), concessão de prestação de contas de adiantamentos e repasses financeiros (mais de 190/ano), rescisão contratual (mais de 60/ano), além dos procedimentos para pagamento da folha de pessoal do quadro funcional da OVG (13/ano);
- Estudo e elaboração da Política do Sistema de Gestão de *Compliance*, que foi apresentada à alta direção em outubro/2022, juntamente com a proposta de criação do Comitê de *Compliance* e do Grupo de Trabalho que atuará sob regime de dedicação exclusiva;
- Estudo e desenvolvimento de minuta de Instrução Normativa em conformidade com a proposta da Política do Sistema de Gestão de *Compliance* para implantação e monitoramento do Programa de *Compliance* na Organização;
- Implementação de boas práticas recomendadas pelo Programa de Maturidade da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Goiás – Edição 2022. A média geral de atendimento aos Objetivos de Boas Práticas Implantadas (BPI's) para alcançar o Nível 2 conforme proposta, dentre as 46 ouvidorias setoriais no âmbito estadual foi de 60%.

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

Contudo, a OVG recebeu avaliação máxima, com cumprimento de 100% dos requisitos propostos;

- Até maio/2022, contávamos com dois sistemas informatizados para registro das manifestações de ouvidoria, sendo um disponível pela Controladoria Geral do Estado (SGO) e outro desenvolvido pela equipe de tecnologia da informação da OVG (SGI). Assim, para melhorar a gestão das informações, uniformizar a linguagem utilizada e agilizar o processamento dos dados recebidos, deliberou-se pela centralização dos registros apenas no Sistema Geral de Ouvidoria (SGO), sob supervisão da CGE;
- A equipe da GECCO, reestruturada para 6 analistas administrativos, 1 técnico administrativo e a titular, também foi capacitada no quesito ouvidoria, pela Escola de Governo e ainda pela ENAP – Escola Nacional da Administração Pública, com cursos como: “Ética no Serviço Público com Clóvis de Barros”, “Ouvidoria Pública – O que você tem a ver com isso?”, “Gestão em Ouvidoria”, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria”, “Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública”, “Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias”;
- Todos os gestores foram instados a participarem do Curso: “Ouvidoria Pública – O que você tem a ver com isso?”, oferecido pela Escola de Governo;
- Como processo de melhoria contínua, foi estabelecido a obrigatoriedade para emissão do relatório mensal de ouvidoria, contendo indicadores das manifestações de ouvidoria, como o percentual de resolutividade das respostas, nota média dos usuários sobre a confiabilidade da ouvidoria, quantidade de manifestações por área e eixo de atuação, prazo médio de resposta, principais assuntos abordados, dentre outros;
- Além do relatório mensal, à ouvidoria também compete apresentar o relatório gerencial anual, ao final de cada exercício, devendo ser publicado no site da Organização, na página de acesso à informação, contribuindo assim com a transparência ativa. Em abril/2022, foi elaborado e publicado o Relatório Anual de Ouvidoria de 2021;
- Outra ação importante foi a realização da Pesquisa de Satisfação Interna da Ouvidoria – Edição 2022, realizada em junho/2022, com objetivo de conhecer sobre a participação do quadro funcional da Organização na Ouvidoria Interna e disseminar o canal entre os colaboradores para a participação de todos no aperfeiçoamento de condutas, serviços e processos de trabalho;
- Elaboração, aprovação e publicação da Instrução Normativa nº 001/2022, que dispõe sobre a atuação da ouvidoria e os procedimentos para a participação e defesa dos manifestantes e/ou usuários dos serviços prestados, divulgada na Organização em set/2022;
- A Carta de Serviços também é alvo de monitoramento mensal desta Gerência, em cumprimento à Lei Federal 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 9.277/2018, com atualização pela Gerência Estratégica de Planejamento e Governança. O documento sofreu a última alteração em setembro/2022;
- Quanto a pesquisa de satisfação realizada semestralmente, para levantamento do índice do nível de satisfação dos usuários e beneficiários atendidos em nossas unidades e programas, foi atualizado a Metodologia da Pesquisa de acordo com o plano de trabalho do Contrato de Gestão, e reunião de alinhamento entre as áreas envolvidas para aplicação do questionário aos participantes. Posteriormente, foi apresentado os dados para tabulação e cálculo dos indicadores por programa, sendo apresentado à alta direção e demais gestores para subsidiar a elaboração do plano de melhorias;
- Para as atividades relacionadas à transparência ativa da Organização, destacamos o monitoramento da página de acesso à informação no site da OVG, que utiliza da metodologia estabelecida pela Controladoria Geral do Estado (CGE), atualizada em

Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria

2021. Foram envolvidas áreas relevantes para a publicação de informações adequadas em conformidade à legislação, após elaboração e aprovação de um Plano de Ações. A execução do plano foi motivo de avaliação por parte da CGE e Tribunal de Contas do Estado (TCE), que apresentou em abril/2022, resultado da 1ª avaliação de 2022 por meio do ranking estadual entre as Organizações Sociais que detém contrato de gestão com a administração pública, apontando a OVG em primeiro lugar, com 82,62% de atendimento às legislações de transparência pública;

- Participação em cursos e seminários inerentes às atividades do departamento, como:
 - 10 Anos de LAI – Lei de Acesso à Informação promovido pela CGE (mai/2022);
 - Curso sobre LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados pela CGU (jul/2022);
 - Seminário Giro Filantropia realizado pelo Instituto Filantropia (ago/2022);
 - Curso sobre Gestão de Contratos pela Escola de Governo (ago/2022);
 - Curso sobre Dispensa e Inexigibilidade pela Escola de Governo (ago/2022);
 - VI Seminário Goiano de Ouvidorias promovido pela CGE (out/2022);
 - Capacitação para Voluntário realizado pela OVG/GPV (nov/2022);
 - Seminário Auditoria Interna e IA-CM: fortalecimento da gestão pública promovido pela CGE (nov/2022).

1.1.2 DA OUVIDORIA

Apresentamos a composição da equipe de Ouvidoria, com lotação na Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria da OVG. Eliane Rosa Vaz dos Reis é a titular da Gerência e Ouvidora, Miriã Rodrigues de Souza é Ouvidora Suplente, no cargo de Analista Administrativa. As colaboradoras Deusilene Moraes de Jesus, Dkênia Rosa Pena, Rosana Elias Borges e Rosângela Gonçalves da Costa compõem o quadro administrativo, lotadas no setor durante todo o exercício de 2022. Já as colaboradoras Aliette Alencastro Veiga Dall Agnol e Antônia Rosélia Cavalcante de Melo, ocupantes do cargo de Analista Administrativo, complementaram o quadro no início do segundo semestre de 2022.

Durante o exercício, registramos o recebimento de 308 (trezentos e oito) manifestações da ouvidoria, por meio dos canais permanentes destinados ao recebimento de reclamações, sugestões, denúncias, elogios, solicitação de informação ou mesmo de comunicação de um fato. Dentre os canais ativos, a OVG conta com telefone exclusivo, e-mail, carta, atendimento presencial e preenchimento de formulário, via internet.

Do canal via internet, esclarecemos que até abril/2022, contávamos com dois sistemas: um desenvolvido e disponível pela Controladoria Geral do Estado (CGE) – órgão gestor das Ouvidorias Setoriais do Estado de Goiás, conhecido como Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO) e outro sistema desenvolvido pela própria organização, por meio da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI), nomeado de Sistema de Gestão Integrada (SGI). Assim, a partir de maio/2022, o sistema interno (SGI) foi desativado, após recomendações da Controladoria Geral do Estado por meio do Programa de Maturidade – Nível 2, para maior gestão e integração dos dados, mantendo base única das manifestações registradas.

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

1.1.2.1 Canais de Acesso à Ouvidoria

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

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

2. ATENDIMENTOS

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao ano de 2022, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO), disponibilizado pela Controladoria Geral do Estado (CGE) e do Sistema de Gestão Integrada (SGI), desenvolvido pela equipe da Gerência de Tecnologia da Informação da OVG, desativado no final de abril/2022 por recomendação da CGE.

No total foram contabilizados 308 (trezentos e oito) atendimentos, sendo que deste total, 98 (noventa e oito) foram registrados pelo usuário no SGI/OVG e 210 (duzentos e dez) registrados diretamente pelo sistema estadual SGO/CGE.

Ao considerar a classificação diferenciada para ambos os sistemas, apresentamos as informações segregadas por sistema, ressaltando que foi registrada a necessidade de adequações para uso de linguagem uniforme e que atenda as diretrizes de integração dos dados, conforme estabelecido em regimento interno e Instrução Normativa nº 001/2022.

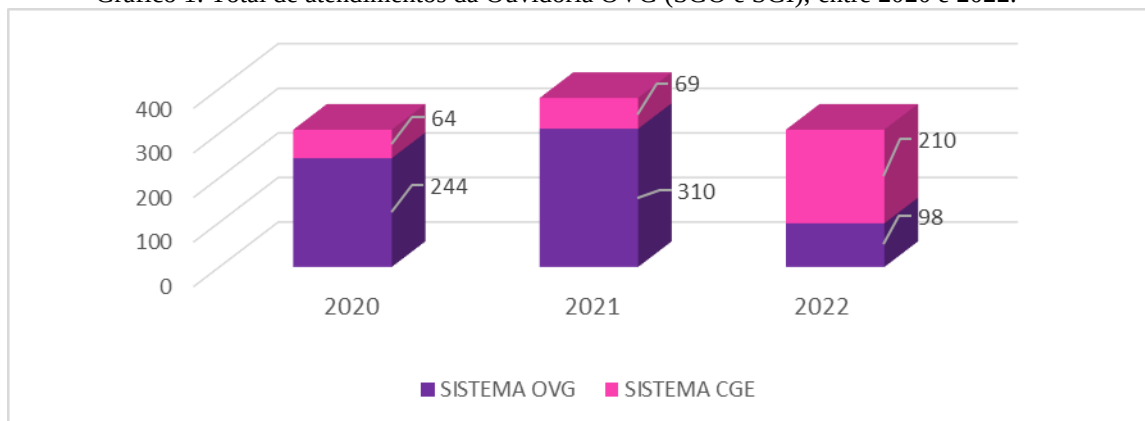
Sobre o número consolidado entre os 02 (dois) sistemas, apresentamos as tabelas e os gráficos abaixo, demonstrando o quantitativo total de manifestações recebidas em 2020, 2021 e 2022, observando o decréscimo de 18% no último ano.

Tabela 1. Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2022.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES			
ANO	SISTEMA SGI/OVG	SISTEMA SGO/CGE	TOTAL
2020	244	64	308
2021	310	69	379
2022	98	210	308

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

Gráfico 1. Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2022.



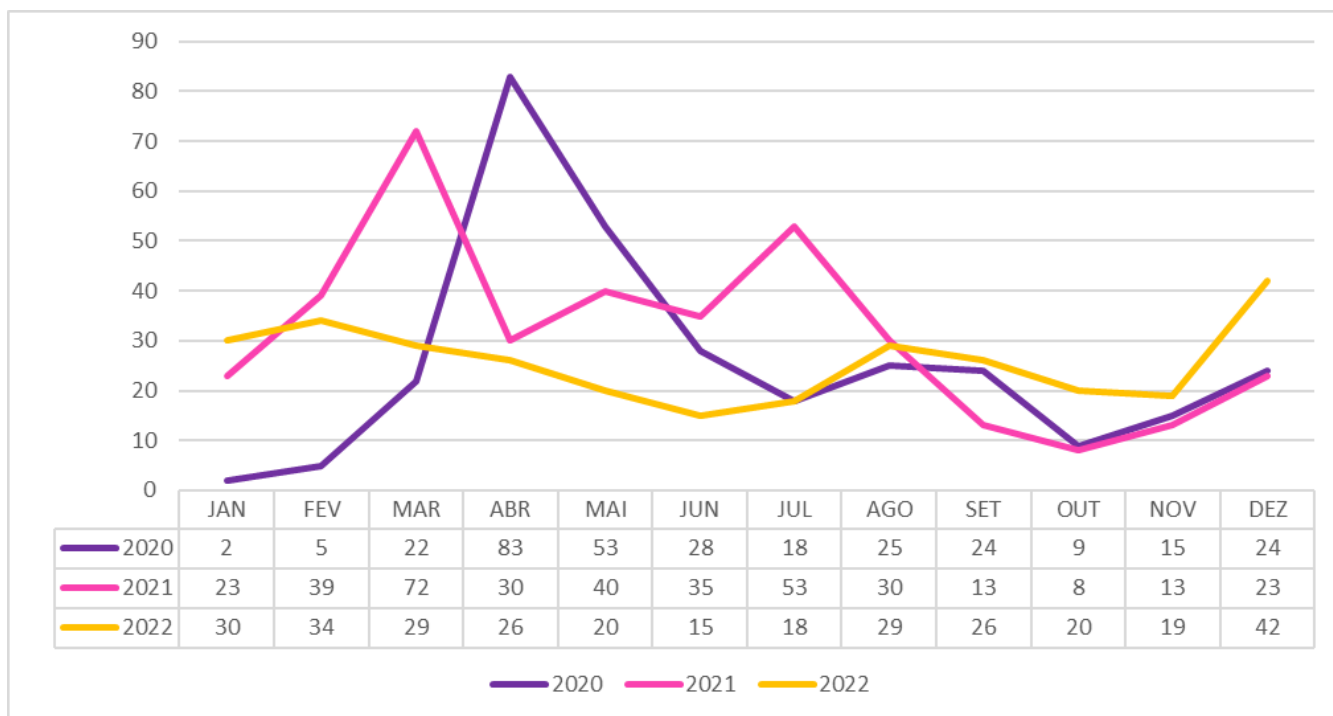
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE e Sistema de Gestão Integrada/OVG.

Tabela 2. Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2022.

MÊS	2020			2021			2022		
	SISTEMA OVG	SISTEMA SGO	SUBTOTAL	SISTEMA OVG	SISTEMA SGO	SUBTOTAL	SISTEMA OVG	SISTEMA SGO	SUBTOTAL
JAN	0	2	2	20	3	23	28	2	30
FEV	0	5	5	24	15	39	31	3	34
MAR	15	7	22	52	20	72	28	1	29
ABR	61	22	83	27	3	30	11	15	26
MAI	45	8	53	32	8	40	0	20	20
JUN	24	4	28	29	6	35	0	15	15
JUL	12	6	18	50	3	53	0	18	18
AGO	23	2	25	22	8	30	0	29	29
SET	23	1	24	13	0	13	0	26	26
OUT	7	2	9	8	0	8	0	20	20
NOV	12	3	15	13	0	13	0	19	19
DEZ	22	2	24	20	3	23	0	42	42
SUBTOTAL	244	64	308	310	69	379	98	210	308

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

Gráfico 2. Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2022.



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

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

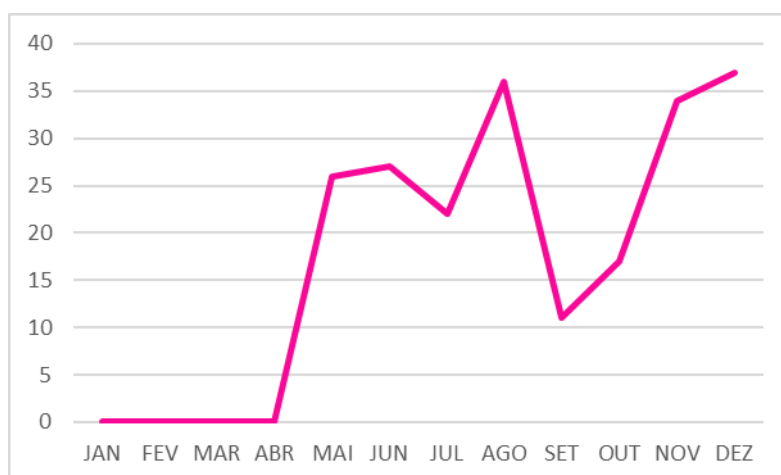
Assim, a ferramenta foi utilizada para a contabilização das manifestações pontuais a partir do mês de maio/2022, quando registramos o total de 210 contatos para o exercício, conforme tabela a seguir:

Tabela 3. Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022.

ATENDIMENTOS PONTUAIS												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
0	0	0	0	26	27	22	36	11	17	34	37	210

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE

Gráfico 3. Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022.



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

2.1 SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE GOIÁS (SGO)

Foram contabilizados 210 (duzentos e dez) atendimentos realizados por meio do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, disponível via portal web (www.ovg.org.br/ouvidoria).

2.1.1 Classificação das manifestações

As demandas no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO) podem ser classificadas em 06 (seis) categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**, sendo considerada **comunicação** a manifestação registrada de forma anônima,

quando o usuário opta em não se identificar, independentemente do tipo de manifestação inicialmente escolhido.

Do total de 210 registros, considerando sua classificação, temos: 6 (3%) elogios, 06 (3%) denúncias, 55 (26%) reclamações, 04 (2%) sugestões, 36 (17%) solicitações, 93 (44%) comunicações e 10 (5%) solicitações de informações com base na Lei de Acesso à Informação (L.A.I.).

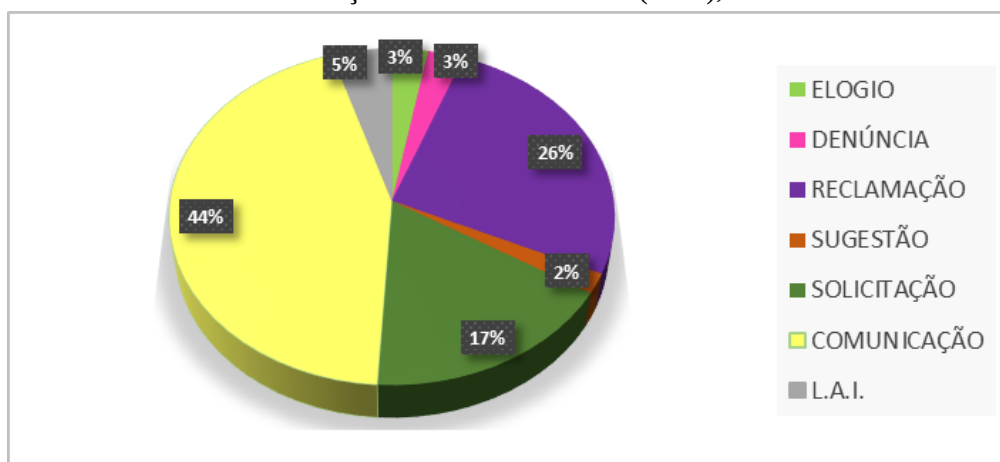
Observa-se que por meio deste canal (SGO), as comunicações anônimas compõem o tipo mais demandado, com 93 registros, seguido de reclamações e solicitação de informações ou doações, com 55 e 36 protocolos, respectivamente. Com isso, os números menos expressivos aparecem em sequência: L.A.I (10), denúncia (06), elogio (06) e por último sugestão (04), são apresentadas na tabela e gráfico a seguir.

Tabela 4. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022.

MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA SGO/CGE							
ELOGIO	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	COMUNICAÇÃO	L.A.I.	TOTAL
6	6	55	4	36	93	10	210
3%	3%	26%	2%	17%	44%	5%	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE

Gráfico 4. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022.



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

2.2 SISTEMA DE OUVIDORIA INTERNO DA OVG (SGI)

Até o final de abril/2022, os usuários tinham a opção de registrar sua manifestação diretamente no Sistema de Gestão Integrada (SGI), por meio do preenchimento de formulário eletrônico, via web, disponível no site da Organização (www.ovg.org.br/ouvidoria), sendo desativado a partir de maio/2022, por recomendação da Controladoria Geral do Estado. Assim, até o prazo final, foram contabilizados o total de 98 (noventa e oito) atendimentos em 2022.

2.2.1 Classificação das manifestações

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

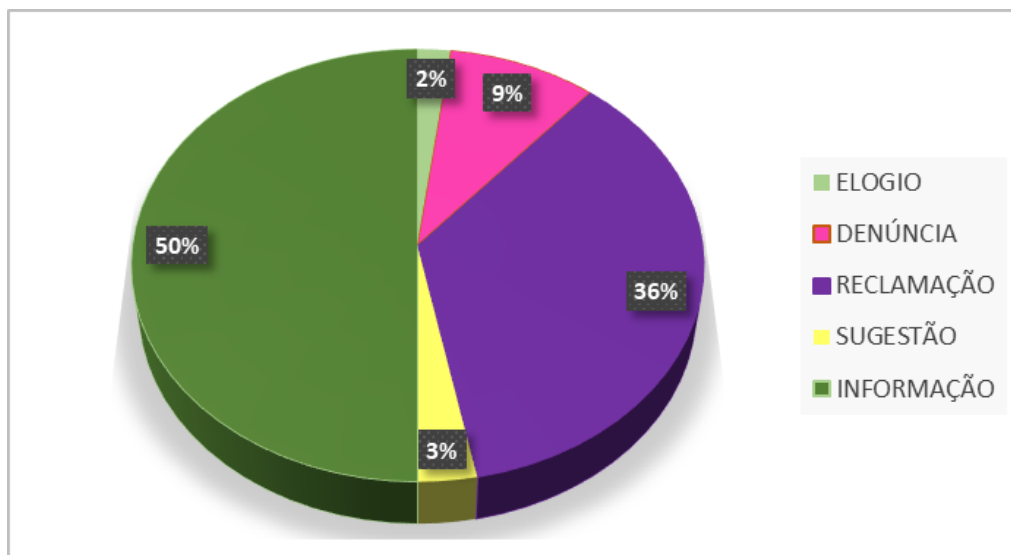
Do total de 98 manifestações, considerando sua classificação, registramos: 02 (2%) elogios, 09 (9%) denúncias, 35 (36%) reclamações, 03 (3%) sugestões e 49 (50%) pedidos de informação. Observa-se que por meio deste canal (SGI), as solicitações de informações compõem o tipo mais demandado, com 49 registros, seguido de reclamações e denúncias, com 35 e 9 protocolos, respectivamente. Com isso, os números menos expressivos, que aparecem em sequência são sugestão (03) e elogio (02), sendo apresentadas na tabela e gráfico a seguir:

Tabela 5. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGI), em 2022.

MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA SGI / OVG					
ELOGIO	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	INFORMAÇÃO	TOTAL
2	9	35	3	49	98
2,04%	9,18%	35,71%	3,06%	50,00%	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria/OVG.

Gráfico 5. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGI), em 2022.



Fonte: Sistema de Gestão Integrada/OVG.

2.3 DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações podem ser alusivas aos quatro eixos de atuação da organização, constantes do plano de ação do Contrato de Gestão N° 001/2011-SEAD, além daquelas

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

destinadas à gestão de pessoas e de cunho administrativo e operacional, sendo elas: Proteção Social ao Idoso; Proteção Social ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho; Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade Social; Rede de Voluntariado, Investimento e Parcerias Sociais; e Administrativo.

Segmentando os eixos de atuação, contamos com as unidades executoras, que atuam diretamente na consecução das metas físicas anuais estabelecidas em plano de ação do mencionado contrato de gestão. Estão dispostas conforme Tabela 6:

Tabela 6. Eixos e Unidades de atuação na OVG, em 2022.

Proteção Social ao Idoso (Eixo 1)
Centro de Idosos Sagrada Família (CISF)
Centro de Idosos Vila Vida (CIVV)
Espaço Bem Viver I (EBV I)
Espaço Bem Viver II (EBV II)
Proteção ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho (Eixo 2)
Programa Juventude Tecendo o Futuro (PJTF)
Programa Meninas de Luz (PML)
Programa Universitário do Bem (PROBEM)
Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade Social (Eixo 3)
Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais (GEDS)
Gerência de Benefícios Sociais (GBS – famílias e indivíduos)
Casa do Interior de Goiás (CIGO)
Programa Restaurante do Bem (RB)
Programa Banco de Alimentos (BA)
Rede de Voluntariado, Investimento e Parcerias Sociais (Eixo 4)
Gerência de Benefícios Sociais (GBS - entidades)
Gerência de Promoção do Voluntariado (GPV)
Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSa)
Centro de Apoio ao Romeiro (CAR)
Natal do Bem
Administrativo (Eixo 5)

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

Desta forma, para aprimoramento das atividades relacionadas a cada eixo de atuação e unidade operacional, podemos identificar as manifestações conforme apresentado na tabela e gráfico a seguir. Do total de 308 manifestações, registra-se 130 à Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade Social (Eixo 3), seguido de 101 destinadas à Proteção ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho (Eixo 2). Na sequência, temos 48 manifestações no âmbito Administrativo (Eixo 5), 17 destinadas à Rede de Voluntariado, Investimento e Parcerias Sociais (Eixo 4) e 12 identificadas à área de Proteção Social ao Idoso (Eixo 1).

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

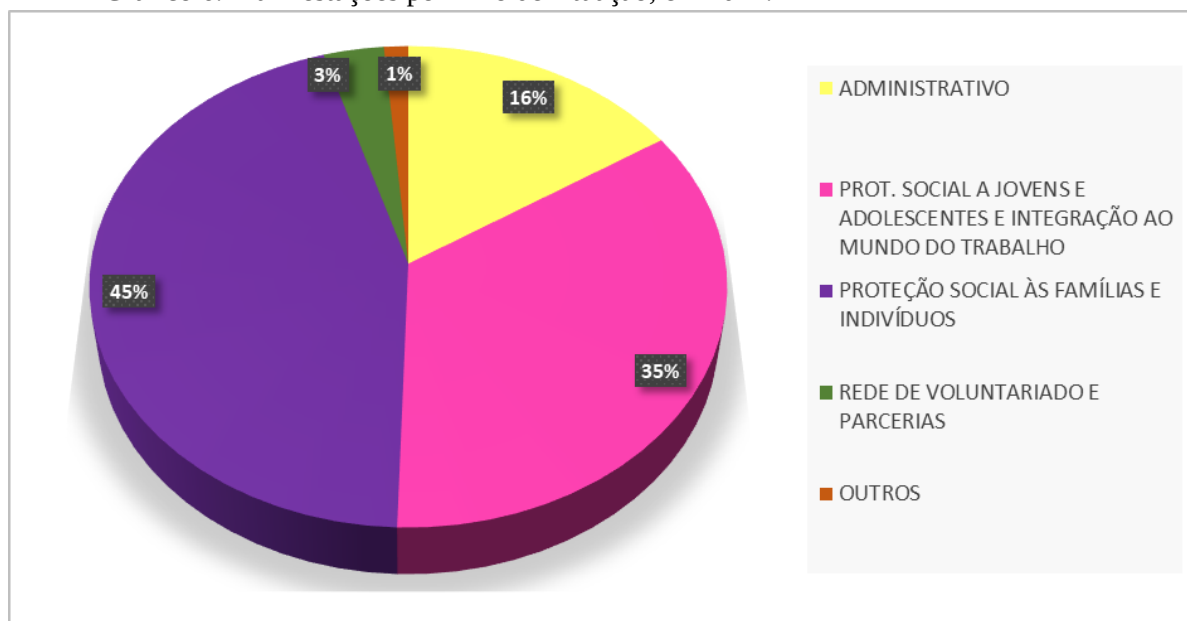
Ressalta-se que das 48 manifestações referenciadas acima como “Administrativo”, 4 não são consideradas no âmbito das atividades desenvolvidas pela OVG, sendo apresentada resposta sobre o fato ao interessado.

Tabela 7. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2022.

MANIFESTAÇÕES POR EIXO DE ATUAÇÃO						
ADMINISTRATIVO	PROT. SOCIAL A JOVENS E INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO	PROTEÇÃO SOCIAL AO IDOSO	PROTEÇÃO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS	REDE DE VOLUNTARIADO E PARCERIAS	OUTROS	TOTAL
44	101	12	130	17	4	308
14,29%	32,79%	3,90%	42,21%	5,52%	1,30%	100,00%

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

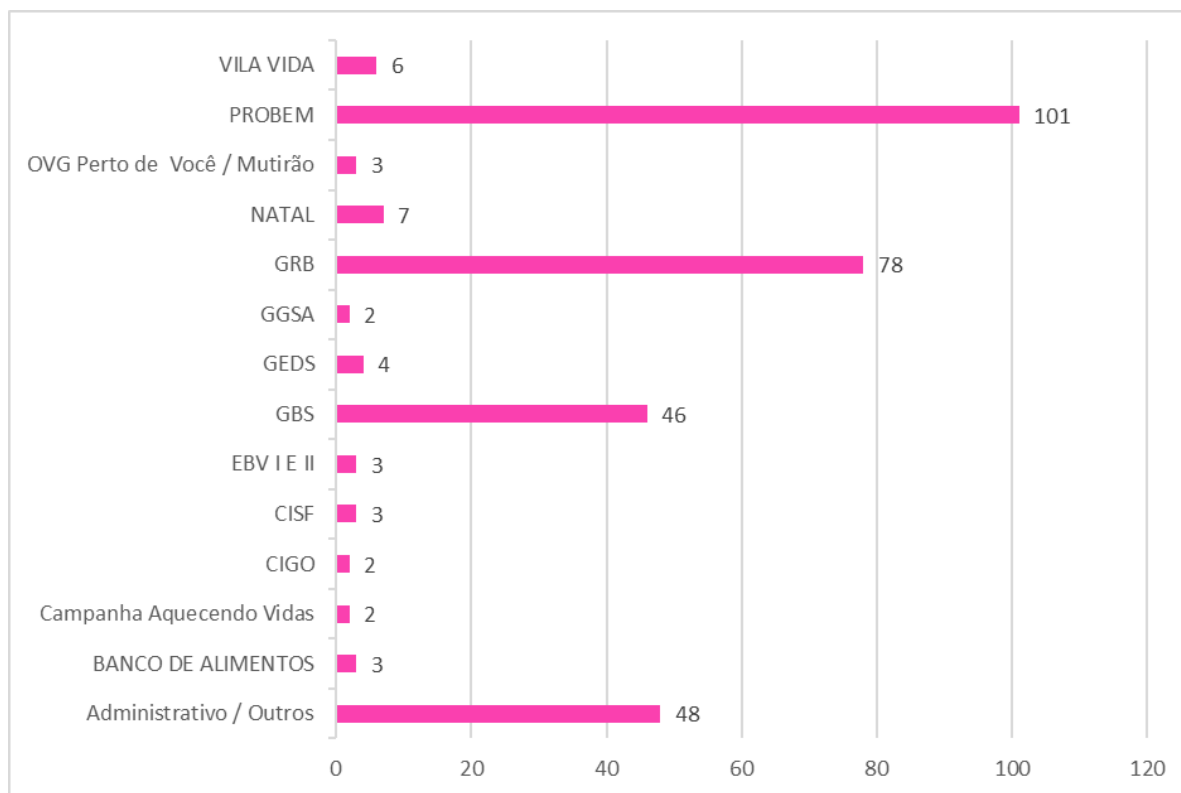
Gráfico 6. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2022.



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

Já considerando as manifestações por unidade de atuação, temos a representação no gráfico a seguir, indicando que tivemos 101 registros destinados ao Programa Universitário do Bem (ProBem), seguido de 78 para o Programa Restaurante do Bem (GRB), com a sequência de 48 para assuntos administrativos e 46 para a Gerência de Benefícios Sociais (GBS). Com menor expressão, temos as manifestações relacionadas ao evento Natal do Bem (07), ao Centro de Idosos Vila Vida (06), à Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais-GEDS (04), ao Centro de Idosos Sagrada Família-CISF (03), ao Espaço Bem Viver I e II (03), ao Programa Banco de Alimentos (03), à ação OVG Perto de Você/Mutirão (03), à Gerência de Gestão e

Gráfico 7. Manifestações por Unidade de Atuação, em 2022.



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

2.3.1 Prazo de Resposta

O Tempo Médio de Resposta (TMR) é um indicador que mede o tempo médio gasto para encaminhar a resposta ao usuário. Este indicador é fundamental para mensurar o tempo que a ouvidoria tem levado para apresentar resposta ao manifestante, bem como desempenha importância elementar para as ações de melhoria do atendimento da ouvidoria. Assim, registramos que o tempo médio total de resposta utilizado pela Ouvidoria da OVG em 2022 foi de 10,73 dias.

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



Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

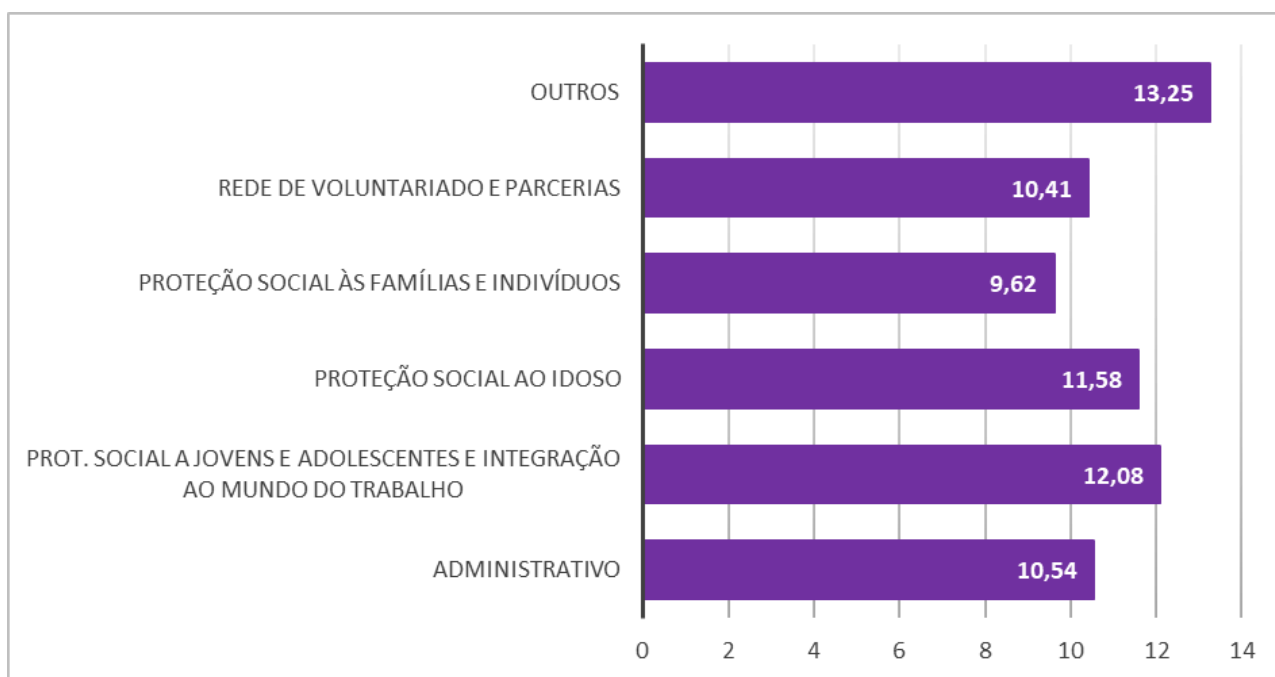
A tabela e o gráfico a seguir reportam o Tempo Médio de Resposta (TMR), em dias, das manifestações por eixo de atuação.

Tabela 8. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2022.

MANIFESTAÇÕES POR EIXO DE ATUAÇÃO (em dias)					
ADMINISTRATIVO	PROT. SOCIAL A JOVENS E INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO	PROTEÇÃO SOCIAL AO IDOSO	PROTEÇÃO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS	REDE DE VOLUNTARIADO E PARCERIAS	OUTROS
10,54	12,08	11,58	9,62	10,41	13,25

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

Gráfico 8. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2022.



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

Por unidade de atuação, podemos concluir que a Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais apresentou resposta conclusiva no menor tempo médio entre as manifestações destinadas à sua área (2 dias), seguida da campanha Aquecendo Vidas (5 dias). Completam a lista a Gerência de Gestão e Avaliação Social (7 dias), o Espaço Bem Viver I e II (9 dias), a campanha Natal do Bem (9 dias), a Gerência do Restaurante do Bem (9,14 dias), manifestações de ordem administrativas (10,77 dias), o Programa Banco de Alimentos (11,33 dias), a Casa do Interior de Goiás (12 dias), a Gerência de Benefícios Sociais (12,04 dias), o

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

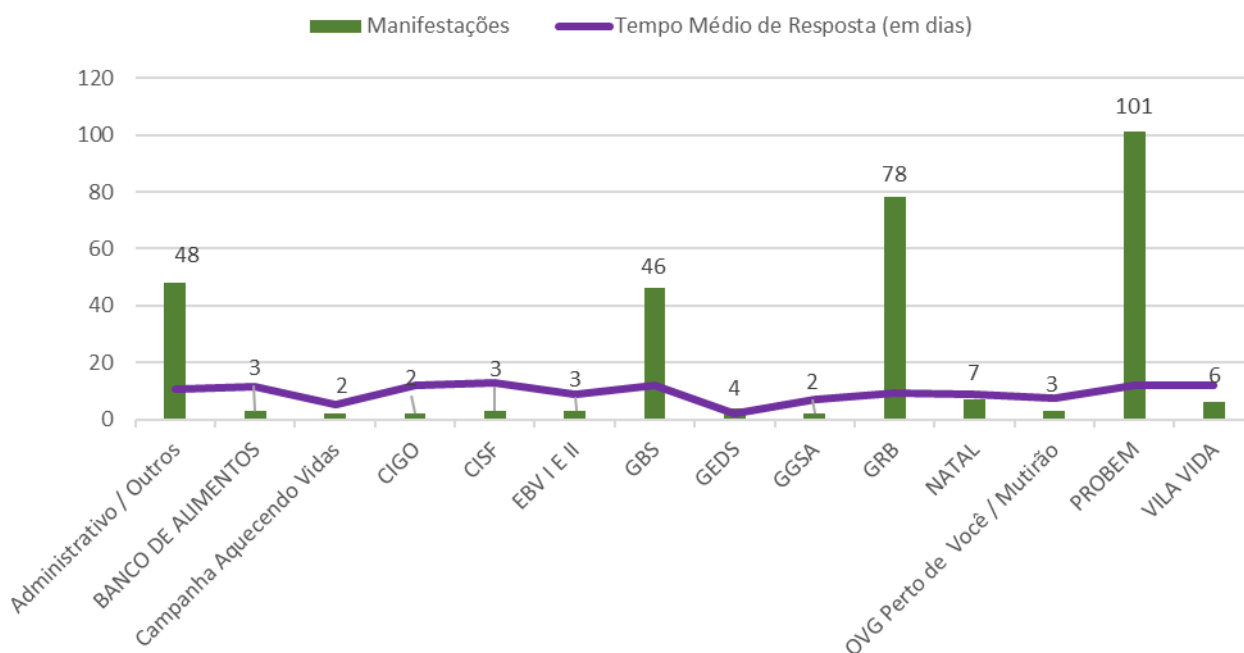
Programa Universitário do Bem (12,08 dias), o Centro de Convivência Vila Vida (12,17 dias) e o Centro de Idosos Sagrada Família (13 dias), conforme demonstrado na tabela e gráfico a seguir:

Tabela 9. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2022.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA X TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)			
Unidade	Quantidade	Tempo Médio Resposta (dias)	Representação (%)
Administrativo / Outros	48	10,77	15,58%
Banco de Alimentos	3	11,33	0,97%
Campanha Aquecendo Vidas	2	5,00	0,65%
Casa do Interior de Goiás-CIGO	2	12,00	0,65%
Centro de Idosos Sagrada Família-CISF	3	13,00	0,97%
Centro de Idosos Vila Vida-CIVV	6	12,17	1,95%
Espaço Bem Viver I e II - EBV	3	9,00	0,97%
Gerência de Benefícios Sociais-GBS	46	12,04	14,94%
Gerência de Enfrentamentos às Desproteções Sociais-GEDS	4	2,00	1,30%
Gerência de Gestão Social e Avaliação-GGSA	2	7,00	0,65%
Gerência do Restaurante do Bem-GRB	78	9,14	25,32%
Natal do Bem	7	9,00	2,27%
OVG Perto de Você / Mutirão	3	7,33	0,97%
Programa Universitário do Bem-PROBEM	101	12,08	32,79%
TOTAL	308	-	100,00%

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

Gráfico 9. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2022.



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

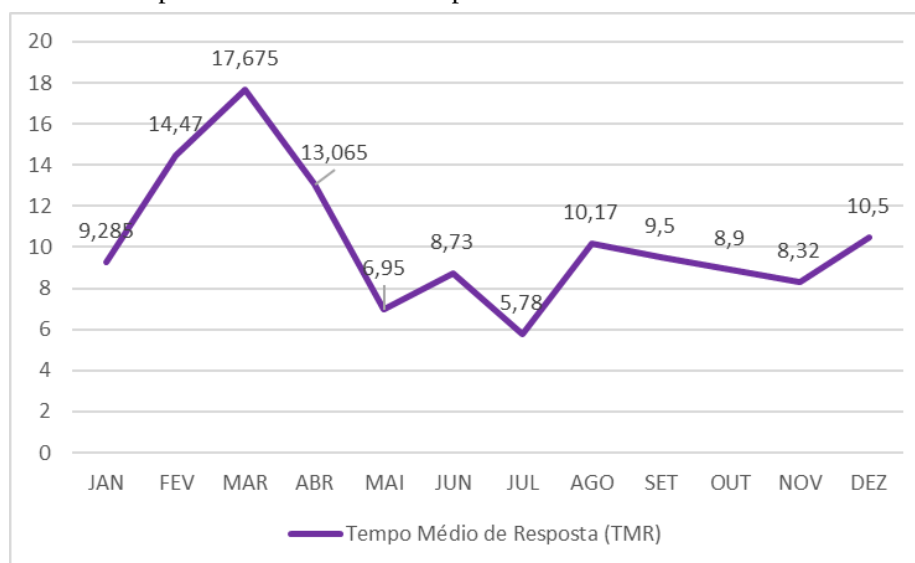
Ao considerar o tempo médio de resposta por mês, em 2022, temos a representação na tabela e gráfico a seguir, dos quais podemos perceber o menor tempo de resposta nos meses de julho, maio, novembro e junho, com 6,95; 8,73; 5,78 e 8,32 dias, respectivamente. Na sequência, temos outubro (8,9 dias), janeiro (9,28 dias), setembro (9,5 dias), agosto (10,17 dias), dezembro (10,5 dias), abril (13,06 dias), fevereiro (14,47 dias) e março (17,67 dias).

Tabela 10. Tempo Médio Mensal de Resposta de 2022.

MÊS	2022		
	Tempo Médio de Resposta (dias) SISTEMA SGO/CGE	Tempo Médio de Resposta (dias) SISTEMA SGI/OVG	Tempo Médio de Resposta (dias) GERAL
JAN	4,5	14,07	9,285
FEV	16,33	12,61	14,47
MAR	21	14,35	17,675
ABR	14,4	11,73	13,065
MAI	6,95	0	6,95
JUN	8,73	0	8,73
JUL	5,78	0	5,78
AGO	10,17	0	10,17
SET	9,5	0	9,5
OUT	8,9	0	8,9
NOV	8,32	0	8,32
DEZ	10,5	0	10,5
TMR	9,47	13,43	11,45

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

Gráfico 10. Tempo Médio Mensal de Resposta em 2022.



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

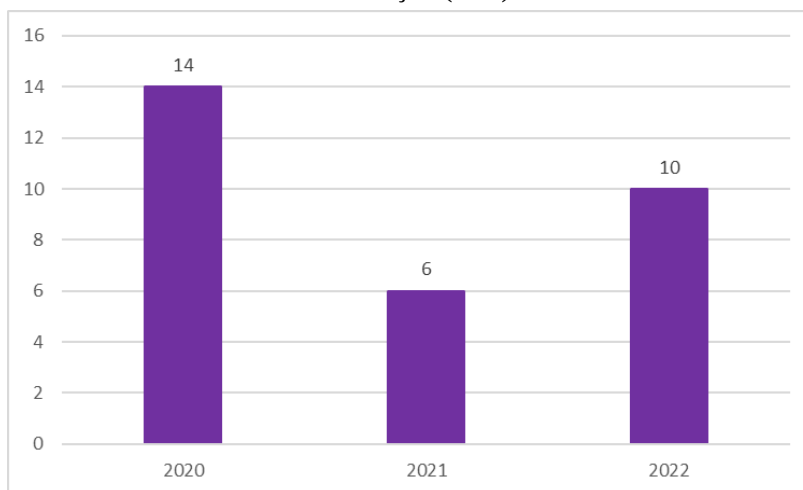
2.3.2 Pedido de Acesso à Informação – L.A.I.

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

Em 2022 foram registrados 10 (dez) pedidos de acesso a informações para a OVG, sendo todas respondidas dentro do prazo estabelecido conforme a lei.

Quando comparamos os totais de pedidos de acesso à informação compreendidos entre 2020 e 2022, observa-se que houve um acréscimo de 40% em relação ao último ano, conforme pode ser comprovado nos dados apresentados nos gráficos abaixo:

Gráfico 11. Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos entre 2020 e 2022.



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

Gráfico 12. Distribuição de pedidos de acesso à informação (LAI), por mês de registro, recebidos entre 2020 e 2022.



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

2.3.3 Pesquisa de Satisfação das Manifestações

Das 308 (trezentos e oito) manifestações recebidas, apenas 32 (trinta e duas) foram avaliadas pelo usuário, sendo todas por meio do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE (SGO).

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

Sob esta perspectiva temos que do total de 32 (trinta e dois) registros, 16 (dezesesseis) apresentaram nota 10 (dez), 08 (oito) apontaram nota 9,0 (nove), 05 (cinco) registraram nota 8,0 (oito), 01 (um) apontou nota 6,0 (seis), 01 (um) apresentou nota 3,0 (três) e apenas 01 (um) considerou nota 1,0 (um). Assim, a média de confiabilidade apurada é 8,81 (oito vírgula oitenta e um) pontos.

Na tabela a seguir apresentamos todas as avaliações registradas durante o ano de 2022, destacando a média geral das avaliações em 8,81 (oito vírgula oitenta e um) pontos:

Tabela 11. Nota média das avaliações pelo usuário, em 2022.

CONFIABILIDADE												
NOTA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
QTDE (SGI)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QTDE (SGO)	0	1	0	1	0	0	1	0	5	8	16	32
MÉDIA GERAL												8,81

Fonte: Sistema de Ouvidoria/CGE (SGO).

As respostas para a pergunta sobre a resolatividade da manifestação no sistema SGO, são: 14 (quatorze) “sim”, 05 (cinco) “parcial” e 13 (treze) respostas registradas como “não”.

Assim, se atribuirmos nota 0 (zero) para as respostas registradas como “não”, nota 5,0 para as respostas “parcial” e nota 10,0 para “sim”, obtemos a média 5,16 para resolatividade.

Tabela 12. Resolatividade das avaliações pelo usuário, em 2022.

RESOLUTIVIDADE				
RESPOSTA	NÃO	PARCIAL	SIM	TOTAL
QTDE (SGO)	13	5	14	32
MÉDIA GERAL				5,16

Fonte: Sistema de Ouvidoria/CGE (SGO).

O sistema SGO ainda oferece ao usuário um campo destinado aos comentários ou motivações para as avaliações, sendo relatado 18 ponderações, as quais replicamos a seguir:

Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria

- *“A controladoria tem que fiscalizar a conduta dos órgãos públicos mais de perto e verem se estão andando de acordo a Lei. A OVG está sendo omissa a práticas criminosas.”*
- *“Ainda não foi resolvido.”*
- *“Estão sempre fiscalizando os órgãos públicos para que eles sempre andem dentro dos mandamentos da lei.”*
- *“Imparcial”*
- *“Muito ágil, e com a resposta simples e direta.”*
- *“Muito obrigado há todos vocês da OVG fiquei muito satisfeita”*
- *“Organizado, ágil e efetivo”*
- *“Parabens, pela agilidade e responsabilidade com as demandas, muito satisfeita com o serviço prestado. Obrigado”*
- *“Perfeito. Parabéns”*
- *“Por lutar que todos os órgãos respeite a lei.”*
- *“preciso ver as correições”*
- *“Sempre tenta fazer com que os órgãos públicos obedeça à lei.”*
- *“tem a tentativa de manter todas as pessoas jurídicas de direito público em conformidade com a lei.”*
- *“Tenho uma hora de almoço e tenho que esperar os idosos então não como”*
- *“Tiraram as marmitas, isso prejudica pra alguns, mas no geral ficou bom”*
- *“Vejo que a controladoria geral do Estado luta para manter os demais órgãos públicos dentro da Lei.”*
- *“Vejo que vocês buscam que todos os órgãos públicos andem em conformidade com a Lei.”*
- *“Vela luta pela observância da Lei.”*

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todas as boas práticas adotadas no âmbito da Ouvidoria, registramos a definição para inabilitação do Sistema Interno de Ouvidoria (SGI), mantendo apenas o Sistema Geral de Ouvidoria (SGO), disponibilizado pelo órgão fiscalizador do serviço público, Controladoria Geral do Estado (CGE). Assim, denota-se maior eficiência das informações geridas no âmbito da ouvidoria, com unicidade da linguagem e cumprimento das legislações aplicáveis.

Outros pontos que merecem destaque são: adequação e capacitação do quadro funcional da Gerência de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria; aprovação e divulgação da Instrução Normativa 001/2022, que disciplina sobre as atividades de ouvidoria na Organização; criação de rotinas de gestão como relatórios periódicos de reporte à alta administração, capacitação de todos os gestores da Organização sobre a importância da ouvidoria, realizada pela Escola de Governo; realização da primeira pesquisa de satisfação interna entre os colaboradores e terceirizados; dentre outras recomendadas pelo Programa de Maturidade – Nível 2, da Controladoria Geral do Estado.

Quanto aos resultados obtidos e apresentados no presente relatório, referentes ao ano de 2022, podemos concluir:

Foram contabilizados, um total de 308 (trezentos e oito) manifestações formalizadas. Desse total, apenas 3% são classificados como pedidos de Acesso à Informação (LAI). A maior demanda se deu para manifestações classificadas como comunicação, que totalizam 30%, seguido de reclamação, com 29%. Assim, percebe-se que o número de usuários anônimos, que desejam não se identificar no momento do relato é alto, considerando que tais manifestações são classificadas como comunicação e lideram o ranking.

Além dos contatos registrados, observa-se o total de 210 (duzentos e dez) atendimentos pontuais, entre maio e dezembro/2023, se tratando de esclarecimentos prestados de forma imediata e que não necessitaram de tratamento diferenciado ou consulta formalizada à área demandada, atendidas por meio do canal telefônico ou e-mail.

O eixo de atuação mais demandado pela população foi Eixo 3 – Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade, sendo justificado ainda pelas consequências da pandemia de Covid-19 vivenciada nos últimos dois anos, que contribuiu significativamente para a situação de vulnerabilidade socioeconômica de milhares de famílias goianas, que demandam dos serviços socioassistenciais desenvolvidos pela OVG. O segundo assunto mais recorrente é referente ao Eixo 2 – Proteção Social a Jovens e Adolescentes e Integração ao Mundo do Trabalho, considerando a alta demanda de universitários interessados no Programa Universitário do Bem, que somente em 2022 obteve aproximadamente 16 mil inscritos para os processos seletivos 2022/1 e 2022/2.

O tempo médio de resposta em 2022 foi de 10 (dez) dias, ou seja, prazo satisfatório considerando que a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo máximo de 30 (trinta) dias. Já os pedidos de acesso à informação (LAI) totalizaram o quantitativo de 10 (dez) registros, sendo

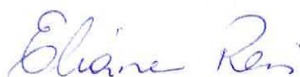
Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria

respondidos com tempo médio de resposta de 14 (quatorze) dias, prazo este razoável, considerando o prazo máximo estabelecido de 20 (vinte) dias pela Lei Federal Nº 12.527/2011.

Quanto as avaliações realizadas pelos usuários sobre os atendimentos prestados, apesar de não haver a mesma linguagem para os dois sistemas utilizados pela Organização para o registro de manifestações (SGI e SGO), até abril/2022, é possível apurar a nota média de 8,8 (oito vírgula oito) pontos, cujo resultado se mostra satisfatório, porém com oportunidades de implementar ações de melhoria se levar em consideração o teor das manifestações registradas.

Assim, submetemos o presente relatório anual às Diretorias Geral, Administrativa Financeira, de Ações Sociais e de Programas Especiais, que demonstra, com transparência, a tratativa dada às manifestações recebidas no âmbito desta Ouvidoria em 2022.

Goiânia, 28 de fevereiro de 2023.



Eliane Rosa Vaz dos Reis

Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria