



ORGANIZAÇÃO  
DAS VOLUNTÁRIAS  
DE GOIÁS

Gerência de Compliance e Ouvidoria

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA 2023



Goiás  
social



## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **NEGÓCIO:**

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

### **MISSÃO:**

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

### **VISÃO:**

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

### **VALORES:**

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

### **PROPÓSITO:**

Reduzir as desproteções sociais com o apoio de voluntários e parceiros.

### **POSICIONAMENTO:**

Uma Instituição que ampara pessoas em situação de dificuldade socioeconômica.

**EQUIPE DIRETIVA**

**PRESIDENTE DE HONRA**

Maria das Graças Landim Carvalho Caiado

**DIRETORA GERAL**

Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado

**DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO**

Sérgio Borges Fonseca Júnior

**DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

Janine Almeida Zaiden

**DIRETORA DE PROGRAMAS PARA JUVENTUDE**

Rúbia Erika Prado Cardoso

**DIRETORA DE PROMOÇÃO SOCIAL**

Jeane de Cassia Dias Abdala Maia

**DIRETORA DE UNIDADES SOCIOASSISTENCIAIS**

Roberta Wendorf de Carvalho

**ELABORAÇÃO:** Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

Eliane Rosa Vaz dos Reis

**COLABORAÇÃO:** Equipe da Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

Rosana Elias Borges

Antônia Roselia Cavalcante de Melo

Denise Nogueira Lima

Renata de Sousa Fernandes

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2023.....	13
Gráfico 2 – Há quanto tempo você trabalha na OVG?.....	14
Gráfico 3 – Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?.....	15
Gráfico 4 – Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações (consulta, reclamação, elogio e sugestão) dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?.....	15
Gráfico 5 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna por tempo de trabalho na OVG.....	16
Gráfico 6 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna considerando o conhecimento das atribuições da Ouvidoria.....	17
Gráfico 7 – Você já utilizou o canal da Ouvidoria Interna?.....	17
Gráfico 8 – Participantes que utilizaram o canal de Ouvidoria Interna, por tempo de trabalho na OVG.....	18
Gráfico 9 – Motivo pelo qual não utilizou do canal de Ouvidoria Interna.....	18
Gráfico 10 – Participantes que preferiram procurar outras áreas da OVG.....	19
Gráfico 11 – Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG?.....	19
Gráfico 12 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna, em 2022 e 2023.....	26
Gráfico 13 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna, em 2022 e 2023, por vínculo de trabalho.....	26
Gráfico 14 – Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria da OVG, por tempo de trabalho, em 2022 e 2023.....	27
Gráfico 15 – Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria da OVG, em 2022 e 2023.....	27
Gráfico 16 – Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria Interna da OVG, por tempo de trabalho, em 2022 e 2023.....	28
Gráfico 17 – Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria Interna da OVG, em 2022 e 2023.....	28
Gráfico 18 – Colaboradores que já utilizaram o canal da Ouvidoria Interna da OVG, por tempo de trabalho, em 2022 e 2023.....	29
Gráfico 19 – Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria Interna da OVG, em 2022 e 2023.....	29

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2023.....	13
Tabela 2 – Há quanto tempo você trabalha na OVG?.....	14
Tabela 3 – Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?.....	14
Tabela 4 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna por tempo de trabalho na OVG.....	16
Tabela 5 – Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna considerando o conhecimento das atribuições da Ouvidoria.....	16
Tabela 6 – Motivo pelo qual não utilizou o canal de Ouvidoria Interna.....	18
Tabela 7 – Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG?	20
Tabela 8 – Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2022 e 2023.....	25

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>8</b>
1.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA.....	9
1.1.1 DA GERÊNCIA DE <i>COMPLIANCE</i> E OUVIDORIA .....	9
1.1.2 DA OUVIDORIA .....	10
1.1.2.1 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA .....	11
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>12</b>
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>12</b>
<b>4. RESULTADOS E PROVIDÊNCIAS .....</b>	<b>13</b>
4.1 DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA .....	13
4.1.1 DADOS DA PESQUISA REALIZADA NO ANO DE 2023.....	13
4.1.2 COMPARATIVO ENTRE AS PESQUISAS ANTERIORES .....	25
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>30</b>
<b>6. ANEXO .....</b>	<b>32</b>
6.1 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	32

## 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 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](mailto: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](http://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 Planejamento e Gestão, Diretoria de Programas para Juventude, Diretoria de Promoção Social e Diretoria de Unidades Socioassistenciais.

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

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

### 1.1.1 DA GERÊNCIA DE *COMPLIANCE* E OUVIDORIA

Conforme disposto em Regimento Interno (Edição 002/2023), a Gerência de *Compliance* e Ouvidoria (GCO) possui dentre as principais atividades: adotar política de *Compliance* sugerida por órgãos de direitos; implantar e gerir o Programa de *Compliance*, com foco principal em prevenir, avaliar e melhorar os processos, agindo de forma proativa e preventiva na mitigação de falhas e ações em desacordo com a legislação vigente, com o Código de Conduta Ética e demais normativas institucionais; manter a Diretoria Geral informada sobre ocorrências de irregularidades constatadas, sugerindo medidas e providências; presidir comissões de procedimentos de investigação preliminar e de sindicâncias, salvo em caso de deliberação diversa por parte da Diretoria Geral; promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria e defesa dos usuários, identificando e sugerindo padrões de excelência das atividades de Ouvidoria no âmbito da OVG; receber e tratar as manifestações enviadas pelo público em geral, encaminhando-as aos setores instados ou àqueles que possam auxiliar na resposta demandada, devendo manter o cidadão informado

sobre todo o processo de tramitação de sua demanda; promover diligências necessárias, visando o esclarecimento de reclamações, sugestões, informações e denúncias, bem como sobre os programas e a execução de atividades correlatas à Organização; manter sigilo das informações e origem; monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas; promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre as partes; estabelecer a metodologia, aplicar e sistematizar a pesquisa de satisfação dos usuários da Organização, objetivando coleta, tabulação dos dados, estudo e análise, com foco em gerir resultados para melhoria contínua; manter base de dados com todas as manifestações recebidas, visando a emissão de relatórios e outros que lhe sejam solicitados, conforme regulamentações e orientações da Ouvidoria Geral do Estado e/ou outros órgãos de competência; sistematizar as informações disponibilizadas, consolidar e divulgar estatísticas e indicadores, inerentes ao nível de satisfação com os serviços prestados pela OVG, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços, subsidiando a alta direção na tomada de decisões; monitorar as atualizações da página de Acesso à Informação no site da OVG (Portal da Transparência), conforme “Metodologia de Avaliação da Transparência Ativa e Passiva das Organizações sem fins lucrativos que recebem recursos públicos”, da Controladoria-Geral do Estado de Goiás - CGE, e acionar as áreas envolvidas caso detectada desatualizações ou inconsistências; receber, atender e disponibilizar informações requeridas por órgãos de competência; exercer outras atividades correlatas.

Em março de 2023, houve o desmembramento da Gerência Estratégica de Controladoria, *Compliance* e Ouvidoria (GECCO), que passou a ser Gerência de Controle Interno – GCI e Gerência de *Compliance* e Ouvidoria (GCO), sob titularidade da mesma gestora até novembro de 2023, quando foi designada para a Gerência de *Compliance* e Ouvidoria e interinamente para a Gerência de Cerimonial e Eventos (GCEV).

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

### **1.1.2 DA OUVIDORIA**

Durante o exercício de 2022, registramos o recebimento de 308 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 segunda edição da Pesquisa de Satisfação Interna, com objetivo de ouvir, conhecer o perfil dos nossos colaboradores e subsidiar ações de melhoria interna.

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

### **1.1.2.1 Canais de Acesso à Ouvidoria**

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

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

## 2. OBJETIVO

Esta pesquisa tem como objetivo sistematizar o processo da pesquisa 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 seis perguntas objetivas e obrigatórias e duas perguntas subjetivas e não obrigatórias, para se obter informações padronizadas passíveis de tratamento estatístico.

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

**Coleta de dados:** Utilizou-se o formulário *Google* para criação do questionário, considerando que a ferramenta é acessível também via celular, visto que muitos colaboradores não dispõem do computador como ferramenta de trabalho. Não foi 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 04 a 20/07/2023, por meio do endereço: <https://forms.gle/dVdzqYva751GMmS37>.

A Gerência de *Compliance* e Ouvidoria protocolou pedido de circular à Diretoria Geral, via SEI! – Sistema Eletrônico de Informações, que prontamente emitiu a Comunicação Circular nº 015/2023, datada de 04/07/2023, 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

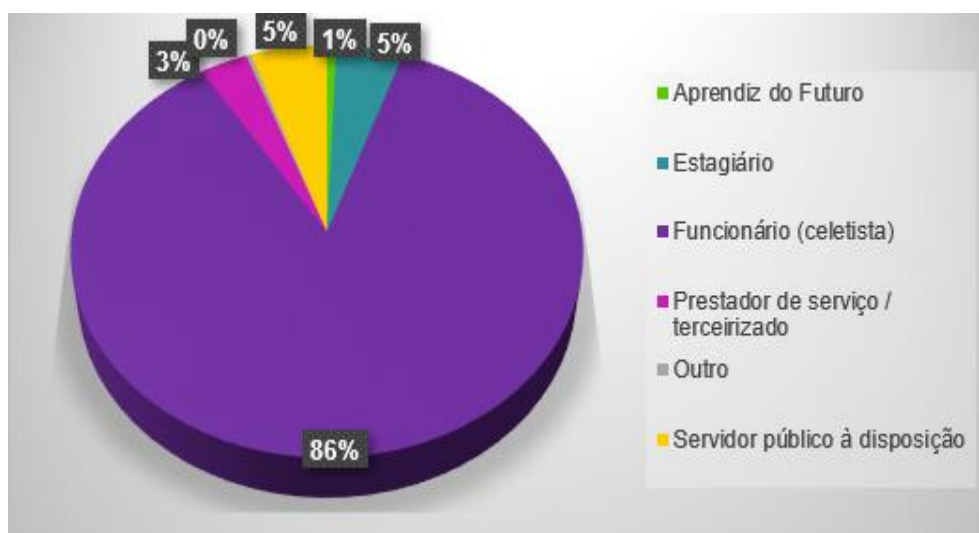
#### 4.1.1 DADOS DA PESQUISA REALIZADA NO ANO DE 2023

Dos 833 colaboradores da OVG, entre celetistas, estagiários, servidores públicos à disposição, menores aprendizes e terceirizados (conforme informação apresentada pela Gerência de Administração de Pessoal e Gerência Administrativa), 303 responderam à pesquisa, ou seja, houve participação de 36,38% do público-alvo (Tabela 1, Gráfico 1).

Tabela 1. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2023.

Vínculo de Trabalho	Quantidade
Aprendiz do Futuro	2
Estagiário	14
Funcionário (celetista)	260
Prestador de serviço / terceirizado	10
Outro	1
Servidor público à disposição	16
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>

Gráfico 1. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2023.

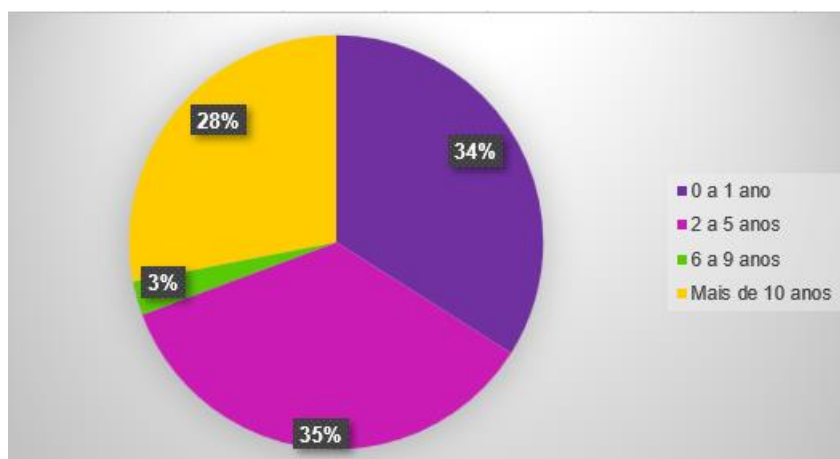


A maior participação foi dos funcionários e/ou colaboradores que atuam na OVG entre 2 e 5 anos, representando 35% entre os respondentes, seguidos por aqueles em atividade com menos de 1 ano (34%). Na sequência, temos 28% para os que trabalham há mais de 10 anos na Organização, seguido de 3% para os que atuam entre 6 e 9 anos (Tabela 2, Gráfico 2).

Tabela 2. Há quanto tempo você trabalha na OVG?

Tempo de Trabalho	Quantidade
0 a 1 ano	103
2 a 5 anos	107
6 a 9 anos	8
Mais de 10 anos	85

Gráfico 2. Há quanto tempo você trabalha na OVG?

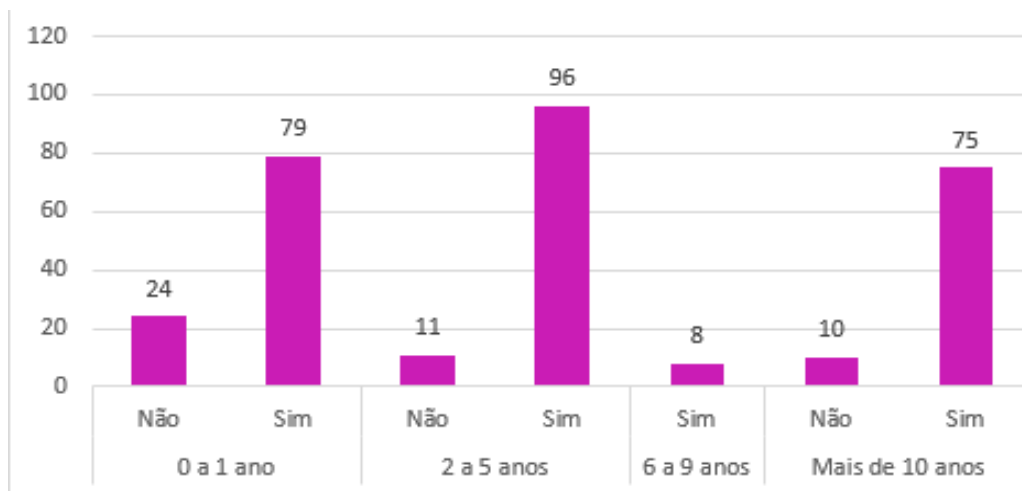


A análise sobre o conhecimento das atribuições da Ouvidoria segundo o tempo de trabalho na OVG mostrou que o maior percentual de “não” conhecimento foi registrado por aqueles com menor tempo na instituição, 0 a 1 ano (24), seguidos por aqueles com 2 a 5 anos (11), os que tem mais de 10 anos (10), e não apresentando desconhecimento o público de 6 a 9 anos (0) (Tabela 3, Gráfico 3).

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

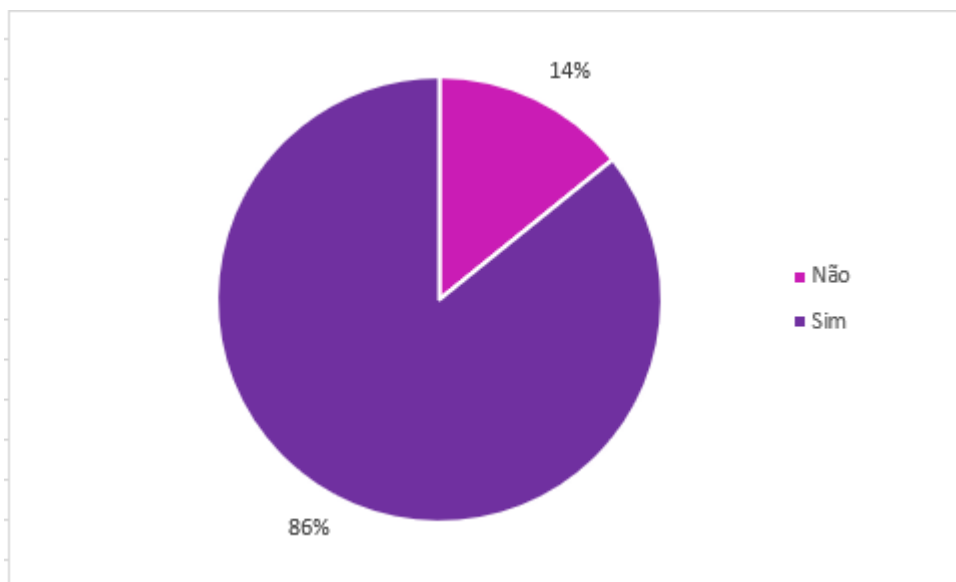
Há quanto tempo você trabalha na OVG?	Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?				Total
	Sim	%	Não	%	
0 a 1 ano	79	76,70	24	23,30	103
2 a 5 anos	96	89,72	11	10,28	107
6 a 9 anos	8	100	0	0	8
Mais de 10 anos	75	88,24	10	11,76	85
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>85,15</b>	<b>45</b>	<b>14,85</b>	<b>303</b>

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



Sobre o conhecimento da existência da atividade de Ouvidoria Interna, 86% 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)?

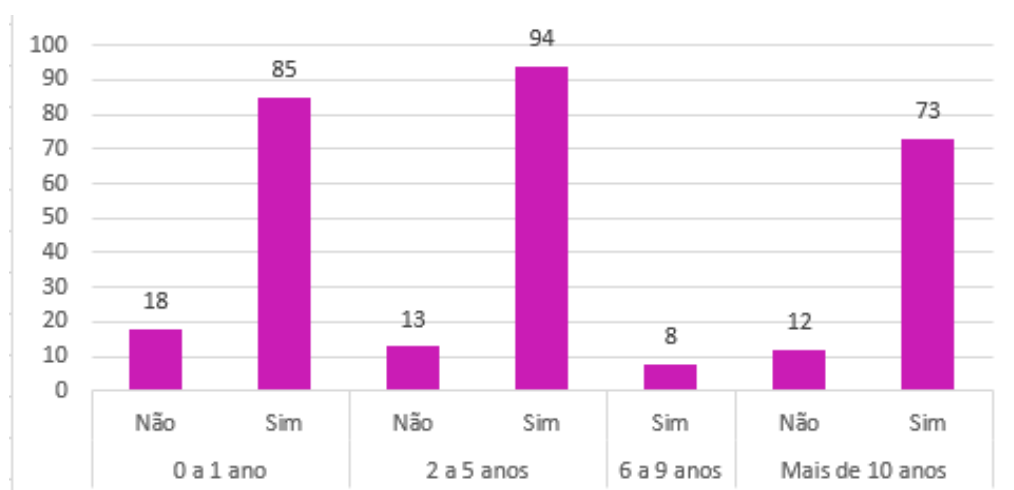


Da mesma forma, o “não” conhecimento sobre atividade de Ouvidoria Interna foi maior naqueles com menor tempo na OVG, conforme disposto na tabela e gráfico a seguir (Tabela 4, Gráfico 5):

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	85	82,52	18	17,48	103
2 a 5 anos	94	87,85	13	12,15	107
6 a 9 anos	8	100	0	0	8
Mais de 10 anos	73	85,88	12	14,12	85
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>85,81</b>	<b>43</b>	<b>14,19</b>	<b>303</b>

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



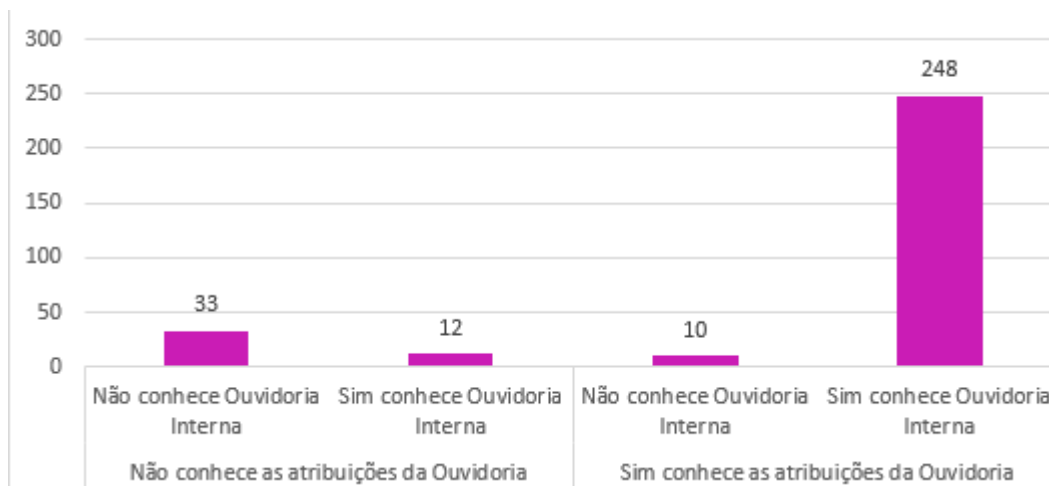
A análise sobre o conhecimento das atribuições da Ouvidoria e da atividade de Ouvidoria Interna mostrou que daqueles que relataram conhecer as atribuições da Ouvidoria, apenas 4% não conheciam o canal de recebimento das manifestações do corpo funcional. Por outro lado, dentro do grupo que relatou “não” conhecer as atribuições da Ouvidoria, há um conjunto de indivíduos que relatou conhecer a atividade de Ouvidoria Interna, que representa 26% (Tabela 5, Gráfico 6).

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

Você conhece as atribuições da Ouvidoria da OVG?	Você sabia que a Ouvidoria da OVG também recebe manifestações dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?				Total
	Sim	%	Não	%	
Sim	248	96,12	10	3,88	258
Não	12	26,67	33	73,33	45
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>85,81</b>	<b>43</b>	<b>14,19</b>	<b>303</b>

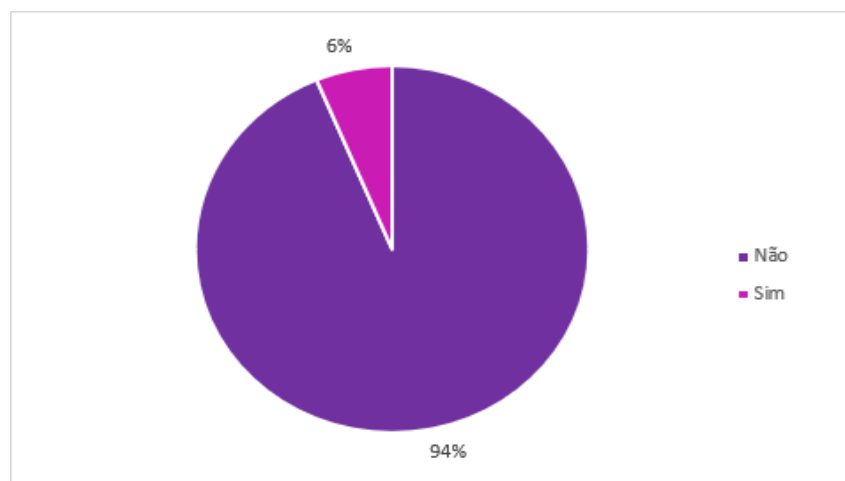


Gráfico 6. Conhecimento das atividades de Ouvidoria Interna considerando o conhecimento das atribuições da Ouvidoria.



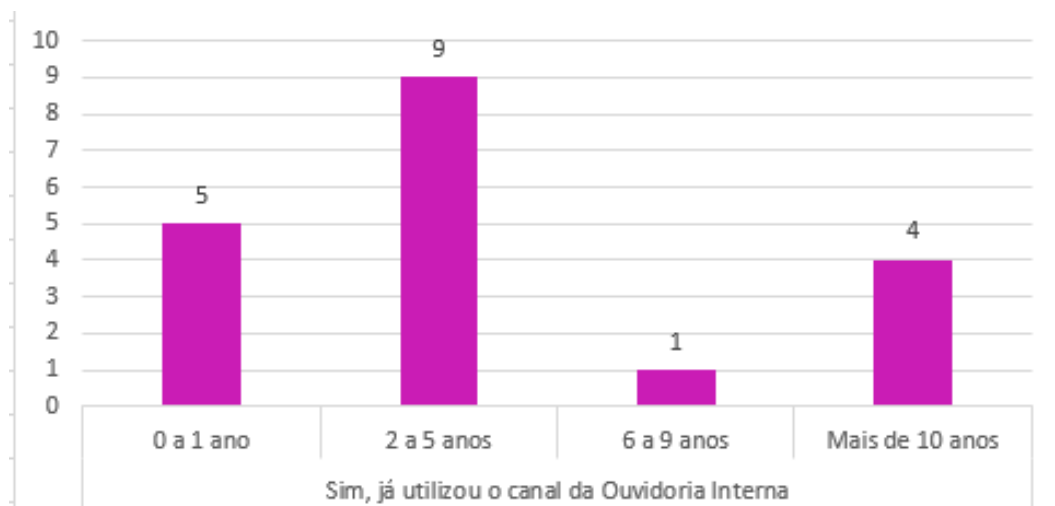
Apenas 6% (19) dos participantes relataram a utilização da Ouvidoria Interna da OVG e 94% (284) registraram a não utilização do canal (Gráfico 7).

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 73% dos demandantes da Ouvidoria Interna foram os funcionários e/ou colaboradores com tempo de trabalho entre 0 e 5 anos, considerando 26% para aqueles com menos de 1 ano, e 47% para aqueles que se enquadram entre 2 e 5 anos. Em seguida temos 5% para os que atuam na OVG entre 6 e 9 anos e 21% para os que atuam a 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.

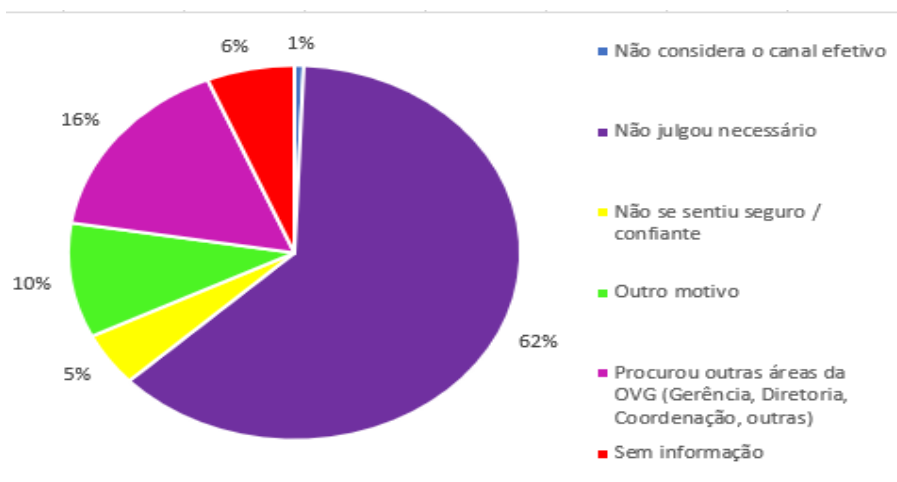


As justificativas pela não utilização do canal pelos 303 participantes foram: “não julgou necessário” (189), “Procurou outras áreas da OVG” (49), “Outro Motivo” (30), “Não se sentiu seguro/confiante” (14), “Sem informação” (5) e “Não considera o canal efetivo” (2) (Tabela 6, Gráfico 9).

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

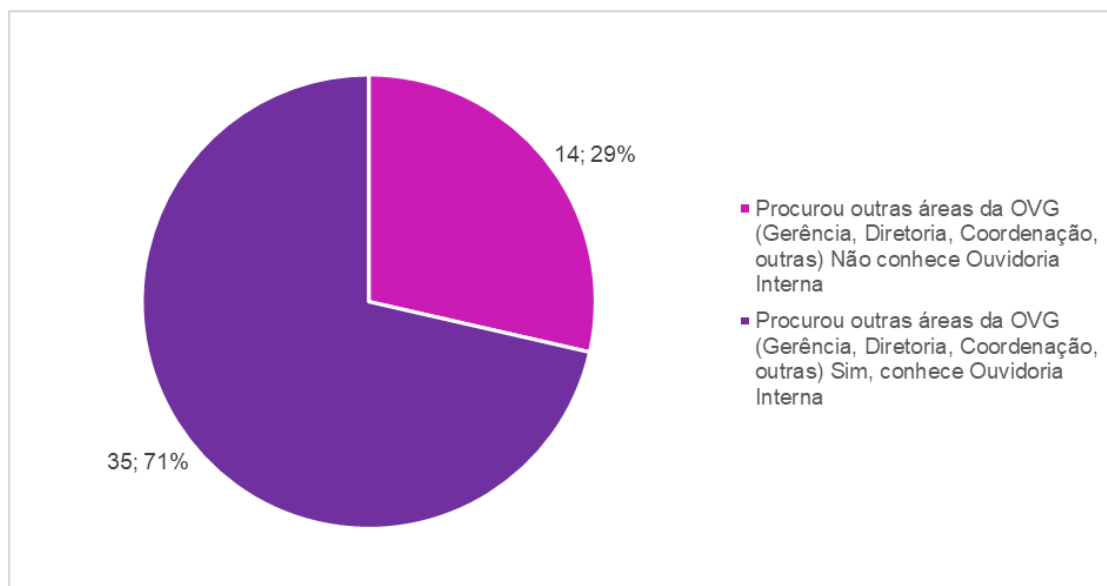
Não utilizou do canal de Ouvidoria Interna	Quantidade
Não considera o canal efetivo	2
Não julgou necessário	188
Não se sentiu seguro / confiante	14
Outro motivo	30
Procurou outras áreas da OVG (Gerência, Diretoria, Coordenação, outras)	49
Sem informação	5

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



Dos 49 participantes da pesquisa que relataram ter procurado outras áreas da OVG, 35 (71%) tinham conhecimento da atividade de Ouvidoria Interna, mesmo assim, preferiram recorrer à Gerência, Diretoria, Coordenação, dentre outras áreas (Gráfico 10).

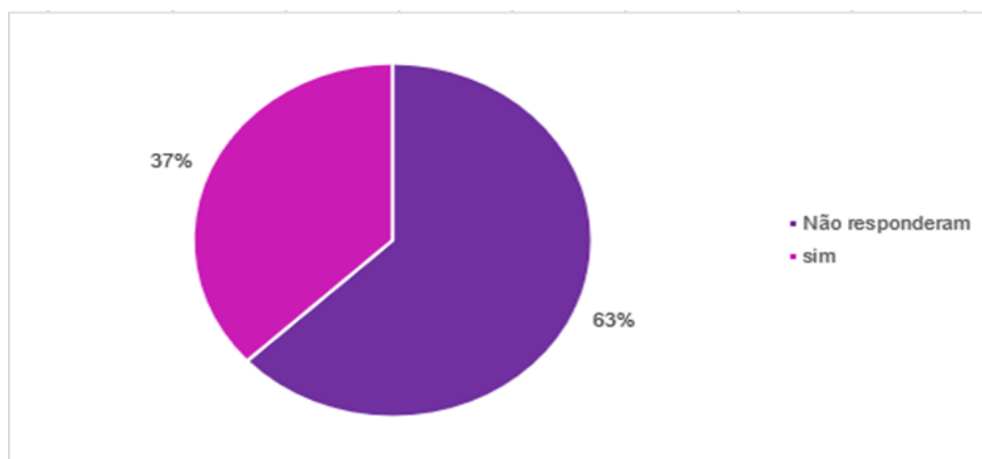
Gráfico 10. Participantes que preferiram procurar outras áreas da OVG.



Dos 10% (30) que responderam “Outro motivo”, 36,67% (11) relataram que não sabiam da existência ou atribuição da Ouvidoria Interna, 20% (6) informaram que nunca houve a necessidade de utilizar o canal, 26,67% (8) não manifestaram a razão e 16,66% (5) informaram razões diversas.

Aproximadamente 37% (112) dos funcionários e/ou colaboradores responderam à pergunta se 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?





## Gerência de Compliance e Ouvidoria

Das 112 manifestações apresentadas, relatamos que 68 (60,71%) representam elogio à organização ou à conduta dos colaboradores. Já 30 (26,79%) apresentam sugestões de melhorias, 02 (1,79%) apresentaram reclamação e 12 (10,71%) representam comentários diversos, conforme a tabela abaixo (Tabela 7):

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

### Respostas

*Sem sugestões.*

*Quero deixar registrado o excelente trabalho que a equipe de ouvidoria vem realizando dentro da OVG. A cada dia evoluindo e contribuindo para melhores serviços e ações.*

*Sou muito fã da OVG e o que causa de bom na vida das pessoas.*

*Gostaria de parabenizar a Gerente, responsável pela Ouvidoria por sua competência !*

*Sim*

*Começar e terminar os projetos*

*Gostaria de que olhasse para os cuidadores com mais carinho, pois estamos muito triste em saber que não reconhecem o nosso trabalho, pois saímos de nossos lares para entregar um bom trabalho conjunto, e não foi reconhecido. Só estamos escutando reclamação, mas está puxado para nós , está em falta os cuidadores pois já saíram 3 só no nosso plantão. Somos falhos sim pois não somos perfeitos mas também temos qualidades. Obrigado.*

*Agora não*

*Vejo a ovg e a cistf um excelente ambiente e tenho orgulho de fazer parte.*

*Ter mais respeito com os cuidadores pois somos pessoas que nos dedicamos muito de nós a todos e nunca recebemos elogios e agradecimentos dos nossos superiores.*

*Direção muito boa e confiante*

*Só ressaltar que gosto muito do meu local de trabalho.*

*É um prazer vestir a camisa da OVG, uma ONG que nós satisfaz no nosso fazer profissional. Somos reconhecidos e temos a certeza do cuidado, da parceria e do trabalho com excelência.*

*Estou feliz com meu trabalho e por fazer parte de uma equipe maravilhosa. Grata.*

*Sugestão: Comunicação mais clara e didática, porque temos colaboradores de vários níveis de escolaridade. Está havendo muitas cobranças de documentos , relatórios, evoluções entre outros sendo assim está prejudicando o desempenho e qualidade do trabalho como: menos atendimentos, atenção ,ILPle CD .Esta referece a minha função e realidade.*

*até agora gosto muito desta gestão,*

*Com a ouvidoria na instituição passa mais confiança para os colaboradores e visitantes e beneficiário que se sentir incomodados.*

*A OVG está de parabéns! Atendimento incrível.*

*Somos cuidadores e não me sinto valorizada*

*Sugiro e cursos para reciclagem dentro da minha área*



## Gerência de Compliance e Ouvidoria

---

*Sim. Primeiro gostaria de parabenizar pela organização e evolução que está a OVG, fico muito honrada de fazer parte desse quadro de colaboradores. A minha sugestão é que precisávamos ampliar mais capacitação para os profissionais específicos, conforme a necessidade de unidade.*

*Acho muito bom ser porteiro das casas lar, principalmente da Vila Vida... me senti muito acolhido, tanto pelos moradores, quanto pelos funcionários. São todos Maravilhosos Lá!!!*

*Gostaria que o Gerente de Pessoal fosse mais humana com os colaboradores.*

*Estou satisfeita com o que estão nos proporcionando*

*Desde que fui integrado ao quadro de colaboradores da OVG, em março de 2023, fui muito bem recebido e nesses 4 meses não tive ou presenciei algo que me deixou desconfortável. Portanto, faço um elogio à toda equipe de colaboradores da OVG. Muito Obrigado.*

*Nenhum comentário*

*Sem comentários*

*Não*

*Agradecimento*

*Eu sou grata a OVG por tudo que sou, Só tenho gratidão a esta empresa que me acolhe á mas de 30 anos gratidão.*

*Uma instituição, de excelência, com profissionais competentes.*

*Estou satisfeita*

*Parabéns à equipe da Ouvidoria pelo trabalho realizado na Organização e os resultados alcançados no Programa de Maturidade, desenvolvido pela CGE.*

*Otima organizacao para trabalhar estou muito feliz sendo funcionario da ovg*

*Canal excelente, que podemos confiar.*

*Os canais de ouvidoria da OVG estão de parabéns!!*

*O processo de Ouvidoria da OVG se qualificou e expandiu bastante nos últimos anos. Percebo que é bem acessível tanto para os usuários dos serviços da Organização, quanto para seus colaboradores. Ótimo nível!*

*Acho importantíssimo a ampla divulgação do canal de ouvidoria e a atuação da mesma no acompanhamento das demandas. Só tenho que parabenizar toda a equipe e a OVG pela busca da melhoria contínua em todas as áreas.*

*Com as mudanças em geral, a OVG mudou muito, para melhor. Parabéns OVG.*

*Sim. Sugestão: Realizar palestra ou treinamento informando o trabalho realizado e como realizar este tipo assim haverá uma conscientização desta área pelas demais.*

*Parabenizar o canal faz jus.*

*Vale alimentação proporcional para os servidores que fazem 30hs semanais, pois eles também fazem alimentação, nem que seja nos 15 minutos que possuem de intervalo*

*Muito bom a iniciativa da pesquisa!*

*A OVG está de parabéns, só acho que deveria ter mais processos internas, para dar oportunidade para os colaboradores.*



## Gerência de Compliance e Ouvidoria

*O novo sistema de diárias pode melhorar, está muito difícil dar baixa e nem sempre o horário que o motorista encerra em sua planilha é o horário que o trabalho foi terminado. Não é intuitivo e não se adequa a todos os trabalhos da instituição.*

*Estou satisfeita, não tenho nada a reclamar.*

*Divulgar o que pode ser solicitado, reclamado pelo canal de ouvidoria. Muitas pessoas não devem ser o que pode ser informado no canal*

*A OVG precisa ofertar mais e melhores capacitações*

*Não*

*A Organização das voluntárias de Goiás tem um trabalho de excelente qualidade, principalmente no contexto vulnerável social, serviços ofertados para as famílias que mais necessitam.*

*Nada*

*Sugestão sobre o novo formato de justificativa de ponto: o sistema online deve permitir que o colaborador coloque livremente o horário trabalhado, independente dos horários que constam na ordem de tráfego do veículo, uma vez que cada profissional tem um tipo específico de demanda, o que impede que os horários sejam idênticos. O mesmo vale para a obrigatoriedade na justificativa de um horário de intervalo, o que não ocorre na maior parte das pautas externas, especialmente em viagens. Levando em consideração que os horários declarados devem ser fidedignos, colocar um intervalo que não existiu deve ser coibido, não incentivado.*

*A ouvidoria interna é parte essencial do processo de melhoria e aprendizado dos colaboradores!*

*Gostaria que a comunicação sobre os benefícios disponíveis fossem atualizada todo dia*

*Acho que a OVG esta de cara nova, com novos projetos, novos departamentos e diretorias e a grande maioria dos funcionários daqui não sabem da existência desses departamentos nem tão pouco suas funções, Se me perguntarem se a OVG faz algum trabalho novo, (ou algo sobre algum serviço novo prestado) não saberei informar; acho que somente os gerentes, coordenadores e diretores sabem como funciona a OVG hoje, se fizerem uma pesquisa e perguntar aos funcionários, a grande maioria não vai saber falar sobre os programas e projetos novos. Penso que seria interessante nós sabermos ou ler sobre cada departamento e funções para podermos informar melhor quando nos for perguntado.*

*A Ouvidoria não é efetiva na solução dos casos na maioria das vezes, com isso boa parte dos funcionários ficam receosos de fazer uma contribuição, pois acham que não vai dar em nada. Eu me arrependi na vez que fiz, pois deu mais problemas do que solução. E as ouvidorias são usadas para oprimir os funcionários. Então ela não está sendo bem aproveitada e nós funcionários não temos um canal seguro para nós pronunciarmos sobre assédios que sofremos.*

*Central telefônica de informações sobre todos os programas da OVG*

*Que o beneficiário seja o objetivo final e que as pessoas que trabalham, facilitem a vida das pessoas que atendemos.*



## Gerência de Compliance e Ouvidoria

*Olá boa noite me chamo Juliana Fontebasso sou colaboradora da CISF, trabalho há um ano lá e observei que os idosos são muito bem assistidos graças a Deus, sempre que é feita uma sugestão de melhoria para o bem estar deles logo a OVG dá um jeito de realizar, só que gostaria de pedir algo aqui em nome de todos os colaboradores da enfermagem no caso do qual eu sou cuidadora, a Cisf é um local gostoso de se trabalhar, o salário não é ruim, o relacionamento com colegas de trabalho é ótimo, só que temos algumas dificuldades em realizar nosso trabalho devido algumas variáveis que acontecem no dia-a-dia por exemplo devido ao excesso de peso que precisamos fazer a transferência dos idosos, logo ficamos doente com dores na coluna, nos pés joelhos, braços aonde eu quero chegar, ninguém trabalha motivado, alegre com dores e eu, outros colegas de trabalho já estão nesta triste situação, queria pedir pra vcs ter um olhar mais humano com nosso setor por favor, ter uma atitude de bondade é misericórdia, gostaria de vcs cogitar a possibilidade de comprar os guinchos elétricos para facilitar nosso trabalho, nos ajudar em nossa saúde emocional, física sabe nos favorecer uma qualidade de vida melhor temos os 2 rapazes por plantão só que vai indo e eles também adoecem não são máquinas né, mas o guincho graças a Deus não tem família, não adoecem, não falta trabalho está sempre lá pra nós auxiliar kkk bom brincadeiras a parte este é meu apelo por favor nos ajude desde já agradeço pela atenção.*

*Sim, Com Certeza.*

*ter mais conhecimento da ouvidoria da ovg*

*A OVG faz um trabalho Social Maravilhoso e vem crescendo muito!! Parabéns*

*Estou satisfeita com meu trabalho. Trabalho há mais de dez anos na casa e nunca tive problemas com colegas, ou a respeito do trabalho desempenhado. Sou grata por estar nessa casa, pois é um ambiente onde as pessoas nos tratam com respeito e gentileza. Reconhecem quem somos e nosso papel aqui. Só tenho a tecer elogios a Organização!*

*Continuem nesse caminho do Bem sem olhar a quem! Parabéns a essa gestão humana e interessada no Bem estar do próximo!*

*O canal parece ser seguro e a equipe responsável transmite confiança.*

*Sim, satisfeita com a gestão*

*Sim, a OVG é uma instituição muito boa de trabalhar, com ótimos profissionais.*

*Aprendi e cresci muito profissionalmente com a OVG. Sou muito grata por fazer parte desta equipe. Empresa de excelência e humanização. Parabenizo pelo trabalho que está sempre voltado para os mais vulneráveis. Fazer parte da equipe é uma honra para mim.*

*Sugiro que faça um trabalho de divulgação, pois creio que muitos não conhecem e/ou não sabem qual o objetivo.*

*Ovg tá de parabéns.*

*A ovg so teve melhorias*

*Através da comunicação direta e precisa nos colaboradores ficamos cada dia mais confiante em executar nossos trabalhos.*

*Tenho orgulho e gratidão por fazer parte desta instituição que se tornou referência da população em situação de vulnerabilidade socioeconômica. A OVG é esta grande mãe que acolhe, cuida e acompanha.*

*À ovg é uma mãezona para muitas pessoas*

*Que a OVG continue sempre com esse olhar carinhoso e solidário para os mais vulneráveis.*

*Essencial para os colaboradores pois ajudar a defender os direitos individuais e coletivos*



## Gerência de Compliance e Ouvidoria

*Quero elogiar o Gerente da GBS Rogério Lima e a Coordenadora de Monitoramento Socioassistencial ,pois agora temos respeito e uma escuta qualificada.*

*Não.*

*Sim eu acho que plderia haver um programa que fizesse os formulários das ligações invés de ser feito manualmente seria mais prático*

*Criar paineis de BI sobre a pesquisa de satisfação e ouvidores recebidas por cada unidade, como forma de gestão a vista*

*Excelente meio de comunicação onde as pessoas expressão seus desejos sem se expor. Parabéns.*

*Tudo está bem*

*A OVG é uma instituição acolhedora e traz muitos aprendizado ...*

*Ovg foi o meu melhor emprego amo trab na Ovg*

*Aumentar o salário é o ticket de alimentação.*

*Sim gostaria de ter mais participação.*

*Só tenho elogios para o trabalho que a OVG desempenha e sou muito grata por fazer parte dessa equipe*

*Pra mim a OVG esta a anos trilhando o caminho certo e continua sempre se aperfeiçoando*

*Está ótimo, continue sempre mantendo o anonimato das pessoas que assim desejam, pra se sentirem seguras.*

*Está de parabéns nota 10*

*Poderiam haver mais atividades de capacitação dos colaboradores e ações de integração e trabalho em equipe.*

*A comunicação com os gestores são significativas e eficientes, não tenho reclamações.*

*Amo fazer parte dessa instituição maravilhosa*

*Poderia ser mais divulgado...fazer talvez uma tarde para explicar a todos como funciona a ouvidoria da ovg e de quebra outras do estado também...nem todos sabem Obrigada*

*Irei me atentar para poder contribuir com as ferramentas que nos são disponibilizadas (elogio, sugestões ou reclamações), pois vemos o quão importante é para solução de problemas e implantação de melhorias. E da minha parte é só parabenizar o trabalho desenvolvido pela Gerência de Compliance e Ouvidoria, que é tratado de forma muito criteriosa, com todos os relatórios disponibilizados para as áreas, onde podemos também fazer o tratamento de melhoria nas nossas atividades.*

*Ao longo do tempo que estou nesta instituição, tenho muita satisfação de fazer parte da equipe, pois o trabalho realizado pela instituição é muito importante pra toda sociedade.*

*Considero o trabalho da Ouvidoria de extrema importância para Organização.*

*Sugestão; e que essa organização valorize, seus colaboradores mais dedicado a ela.*

*Parabéns pela pesquisa!*

*Mais processos seletivos internos.*

*Poderia melhorar o quadro de cuidadores, da valor neles pq eles são a engrenagem do sagrada família poderia tb compra um guincho que funciona e todos se tratando igual uma equipe*

*Não há o que reclamar sobre o sistema de ouvidoria da OVG, apenas parabenizar.*



*A OVG possui uma quadro de colaboradores, em todas as esferas, extremamente comprometidos, tal fato se dá também pela política de valorização que a Instituição, ao longo desta gestão, oferece aos seus profissionais, gerando auto grau de satisfação e motivação, impactando na entrega de resultados muito mais positivos e relevantes.*

*Gratificante fazer parte de uma equipe que realmente tem interesse em saber como seus colaboradores se sentem*

*Sem reclamações ,tudo bem para mim!*

*Parabéns aos trabalhadores da OVG pelo seu, trabalho e muito lindo de se ver,sou apaixonada em casa detale e cuidado.*

*E muito bonito o serviço q a ovg faz de ajudar os mais necessitados, parabéns a esse serviço.*

*No momento sem comentários a respeito, até pq sou novata menos de um mês trabalho nessa empresa não tenho do q reclamar, pra mim está tudo perfeito só gratidão. Obrigado*

*Um local acolhedor , e, eu como funcionaria só tenho à agradecer.*

*Na minha opinião acho super importante a ouvidoria. Está de parabéns.*

*Sim gosto muito de trabalhar lá mas gostaria de fazer parte desse time maravilhoso que e AVG*

*nada a dizer .*

#### 4.1.2 COMPARATIVO ENTRE AS PESQUISAS ANTERIORES

No ano de 2022, após a realização da 1ª Edição da Pesquisa de Satisfação Interna de Ouvidoria, 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 e Gerência Administrativa), 312 responderam à pesquisa, ou seja, houve participação de 44,67% do público-alvo. Já no ano de 2023 (2ª Edição), dos 833 colaboradores da OVG, entre celetistas, estagiários, servidores públicos à disposição, menores aprendizes e terceirizados (conforme informação apresentada pela Gerência de Administração de Pessoal e Gerência Administrativa), 303 responderam à pesquisa, ou seja, houve participação de 36,38% do público-alvo, havendo uma redução de 8,29% de participação nas repostas às pesquisas de satisfação, conforme demonstra o gráfico a seguir (Tabela 8, Gráficos 12 e 13).

Tabela 8. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna – Edição 2022 e 2023

Vínculo de Trabalho	Ano 2022	Ano 2023
Aprendiz do Futuro	11	2
Estagiário	6	14
Funcionário (celetista)	262	260
Prestador de serviço / terceirizado	24	10
Outro	4	1
Servidor público à disposição	5	16
<b>Total de Participantes</b>	<b>312</b>	<b>303</b>
<b>Quadro Funcional</b>	<b>697</b>	<b>833</b>

Gráfico 12. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna, em 2022 e 2023.

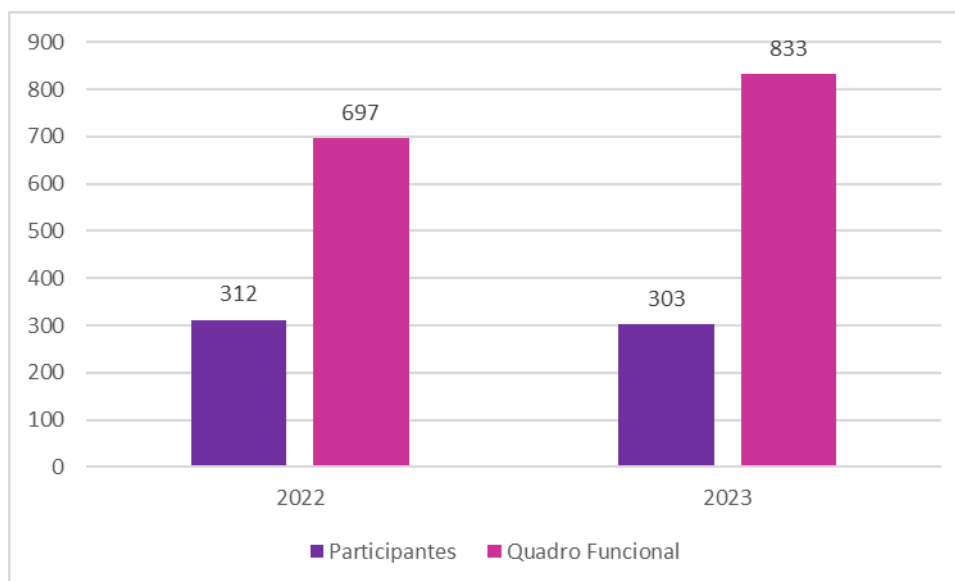
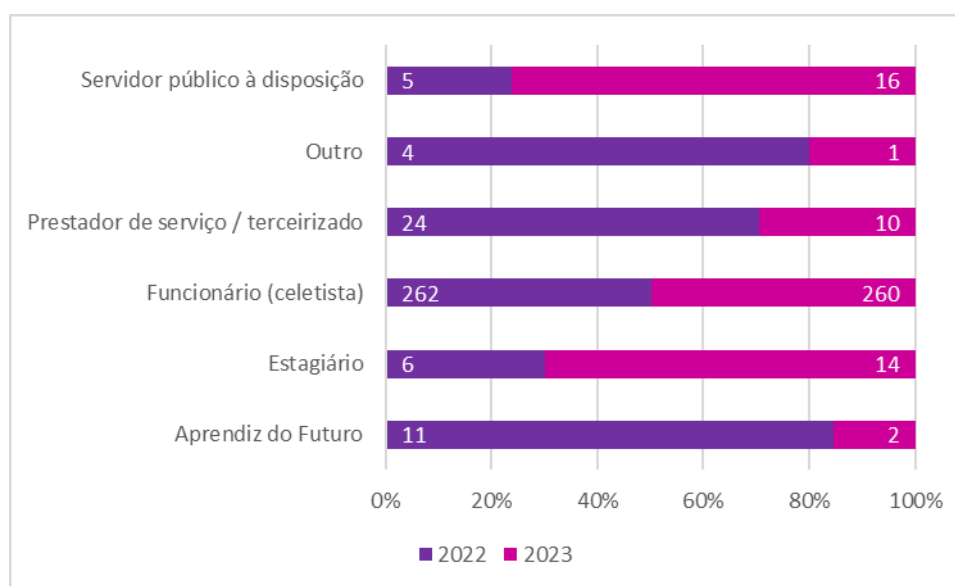


Gráfico 13. Participantes da Pesquisa de Satisfação Interna, em 2022 e 2023, por vínculo de trabalho.



Em comparação ao conhecimento das atribuições da ouvidoria considerando o tempo de trabalho dos colaboradores na OVG, entre os anos de 2022 e 2023, temos que: de 0 a 1 ano, teve aumento de 6%; de 2 a 5 anos, teve aumento 5%; de 6 a 9 anos e mais de 10 anos, tiveram redução de 2% cada um. No total, registramos um crescimento aproximado de 5% nos dois últimos anos (Gráficos 14 e 15).

Gráfico 14. Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria da OVG, por tempo de trabalho, em 2022 e 2023.

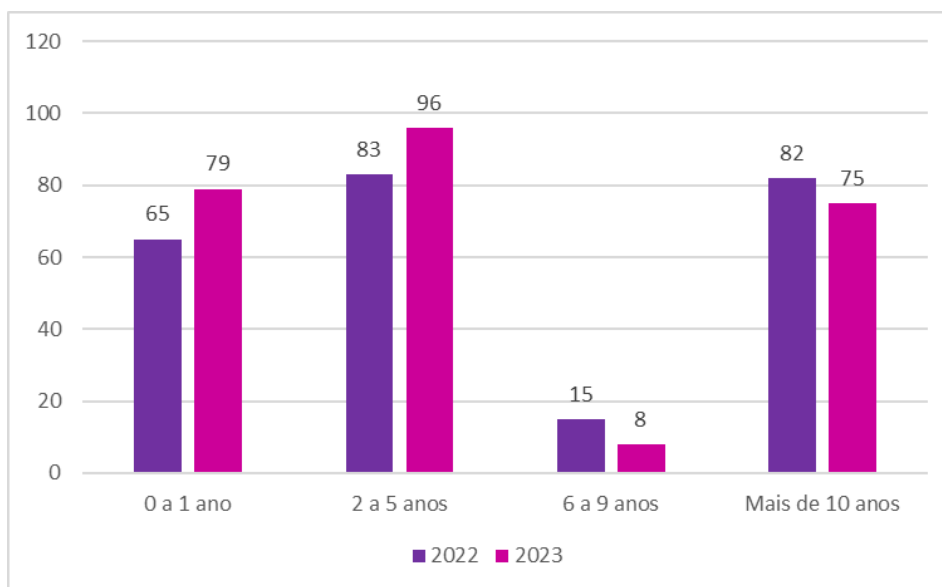
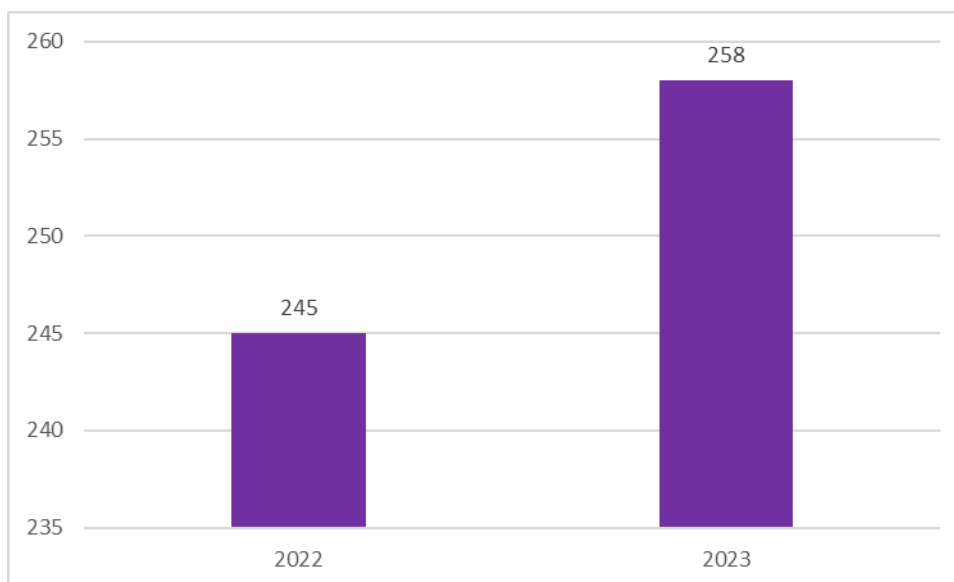


Gráfico 15. Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria da OVG, em 2022 e 2023.



Ao comparar o quantitativo de colaboradores que conhecem as atividades de ouvidoria interna considerando o tempo de trabalho na OVG, entre os anos de 2022 e 2023, observamos que: de 0 a 1 ano, teve aumento de 5%; de 2 a 5 anos, teve aumento de 6%; de 6 a 9 anos e mais

Gerência de Compliance e Ouvidoria

de 10 anos, tiveram redução de 2% cada um. No total, registramos um crescimento aproximado de 6% nos dois últimos anos (Gráficos 16 e 17).

Gráfico 16. Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria Interna da OVG, por tempo de trabalho, em 2022 e 2023.

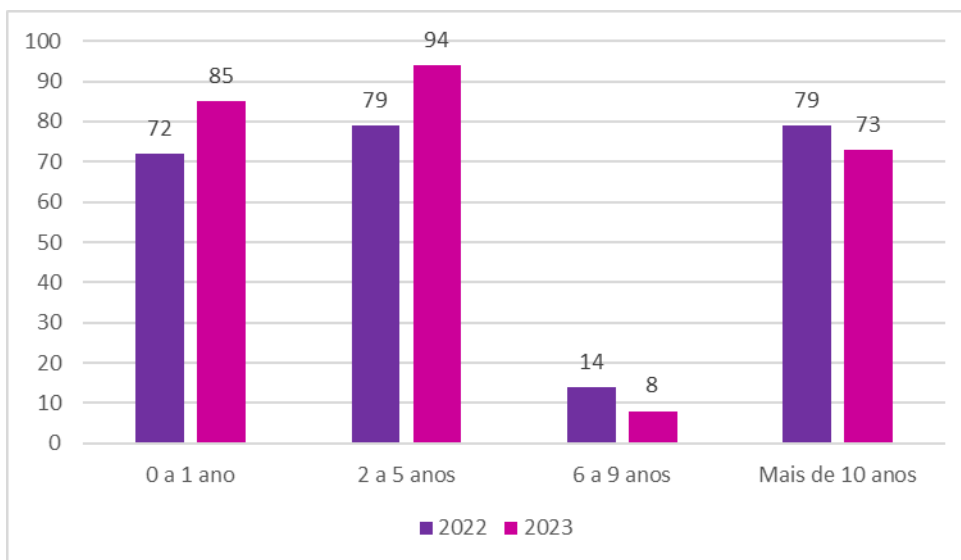
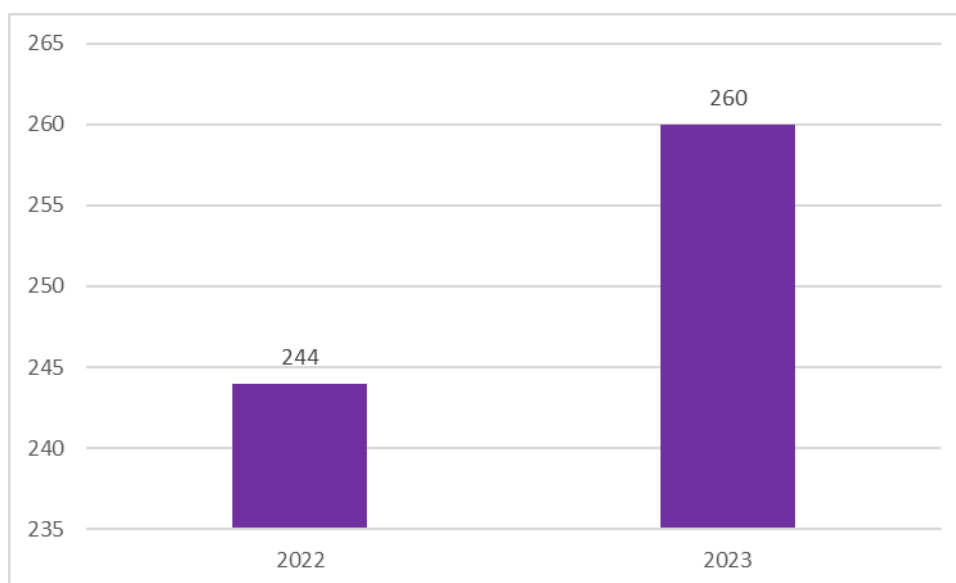


Gráfico 17. Colaboradores que conhecem as atribuições da Ouvidoria Interna da OVG, em 2022 e 2023.



Ao compararmos os dados dos colaboradores que já utilizaram o canal da ouvidoria interna considerando o tempo de trabalho, entre os anos de 2022 e 2023, temos que: de 0 a 1 ano, teve aumento de 5,2%; de 2 a 5 anos, teve aumento 36,84%; de 6 a 9 anos, aumento de

Gerência de Compliance e Ouvidoria

5,2%; mais de 10 anos, teve aumento de 10,5%. No total, tivemos um crescimento aproximado de 58% nos últimos dois anos (Gráfico 18 e 19).

Gráfico 18. Colaboradores que já utilizaram do canal da Ouvidoria Interna da OVG, por tempo de trabalho, em 2022 e 2023.

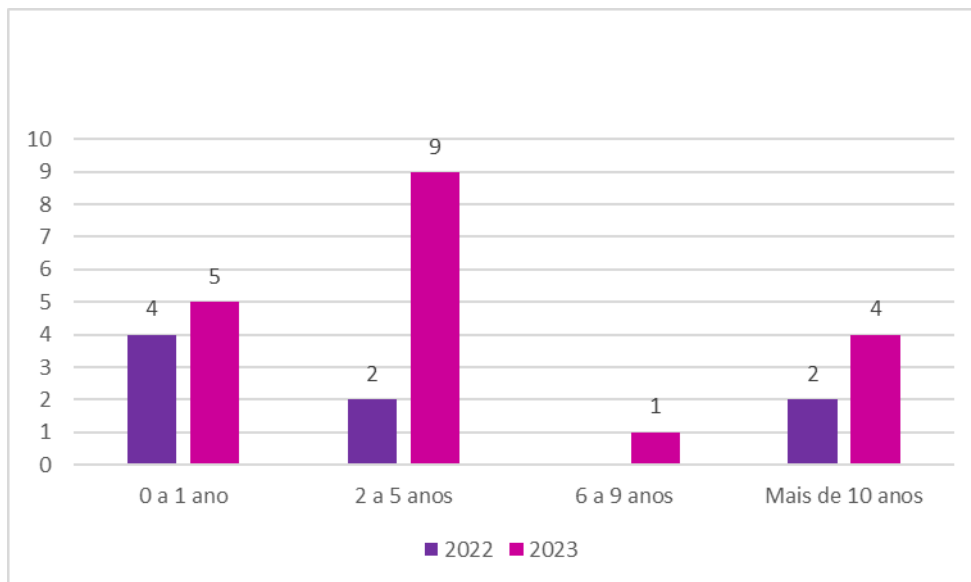
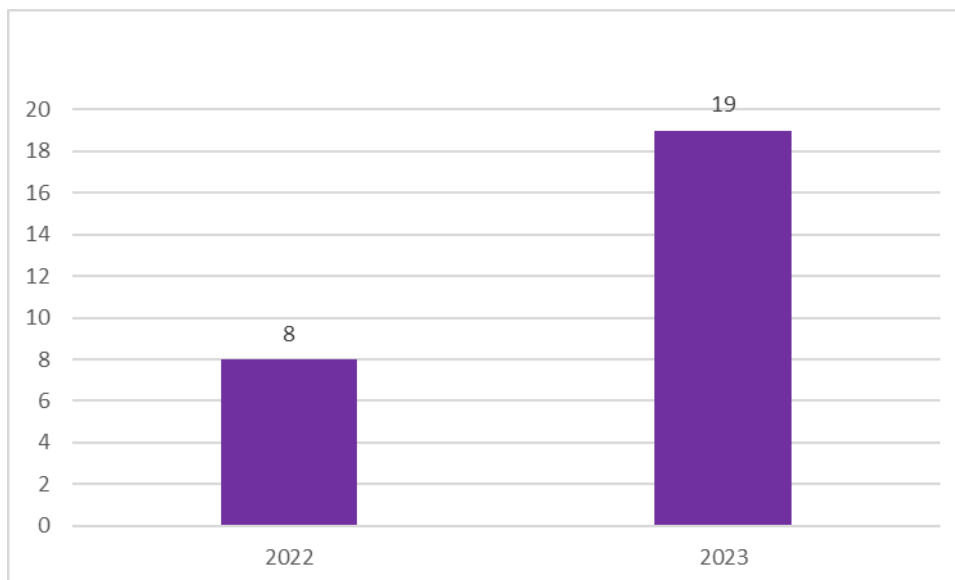


Gráfico 19. Colaboradores que já utilizaram do canal da Ouvidoria Interna da OVG, em 2022 e 2023.



## 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 36,38% do público-alvo, considerando os dados apresentados pela Gerência de Administração de Pessoal e Gerência Administrativa. Apesar de ter uma redução de aproximadamente 8% na participação dos colaboradores na pesquisa de 2022 para 2023, entendemos que essa taxa ainda assim representa um percentual satisfatório, sendo possível avaliar proporcionalmente os dados dos participantes, levando em conta que ainda se trata da segunda edição da pesquisa de satisfação interna realizada entre os colaboradores, que utilizou de formulário eletrônico como ferramenta de coleta de dados, com prazo de 17 (dezesete) dias para resposta.

A população participante é composta, em sua maioria, por colaboradores que possuem até 5 (cinco) anos de atuação na instituição (69%), e destes 83% têm conhecimento das atribuições da Ouvidoria. Dos “veteranos”, com mais de 5 anos de trabalho na empresa (31%), observa-se que sua maioria (89%) já conhecia as atribuições do setor de Ouvidoria, apesar da organização ainda não contar com divulgação expressiva sobre suas funções.

Já considerando toda a população de colaboradores participantes da pesquisa (303), temos o total de 14,8% que desconhecem tal atividade, que em relação a 2022 (21,5%), percebe-se que houve uma redução de 6,7% nesse quesito. Para alcançar esse resultado, a Gerência de Compliance e Ouvidoria realizou durante todo o exercício de 2023, algumas atividades que fomentaram a cultura da ouvidoria interna, como divulgação de *mailings* aos usuários internos, capacitação sobre ouvidoria entre os gestores e alta administração, além de *cards* disseminados em grupos de mensagens instantâneas entre colaboradores e *wallpapers* nos computadores corporativos.

Em 2022, com a 1ª edição da pesquisa, percebeu-se que quanto maior era o tempo de trabalho na organização maior era o conhecimento do colaborador sobre as atribuições da Ouvidoria e seu canal interno. Contudo, em 2023 essa máxima sofre alterações, pois é possível perceber que a maior utilização do canal de ouvidoria interna atualmente está entre os colaboradores de 0 a 5 anos de contratação (74%).

Do total de 303 respostas, temos que 85% (258) dos participantes conhecem as atribuições do setor de Ouvidoria, atualmente sob gestão da Gerência de Compliance e Ouvidoria. E deste percentual, 15% (45) não conhecem a função da Ouvidoria Interna como canal de interlocução com o corpo gerencial da organização. Assim, é possível constatar ainda 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 16% dos participantes alegaram procurar outras áreas para resolução da sua demanda.

Um ponto positivo foi o crescimento na utilização do canal de ouvidoria interna para comunicação com a alta gestão, saindo de 2,6% para 6,27%, de 2022 para 2023, dentre os participantes que responderam as pesquisas. Isso mostra uma evolução na confiança depositada

Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

---

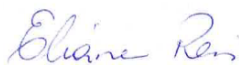
à função de ouvidoria e maior conhecimento das possibilidades de aprimoramento corporativo da Organização.

Outro ponto observado foi em relação ao desejo de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da OVG, ressaltando que do total de 112 mensagens, 60,71% tratam de elogios e incentivos ao desempenho institucional e 26,79% se referem a sugestões de melhorias, com apenas 1,79% de reclamações.

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.

Sendo o que temos a informar, encaminhamos o presente relatório às Diretorias Geral, Administrativa e Financeira, Planejamento e Gestão, Programas para Juventude, Promoção Social e Unidades Socioassistenciais, para conhecimento, com sugestão de publicação no site da instituição e divulgação entre o quadro funcional da OVG.

Goiânia, 11 de dezembro de 2023.



*Eliane Rosa Vaz dos Reis*  
Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

## 6. ANEXO

### 6.1 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

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

**\*Obrigatório**

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

Marcar apenas uma oval.

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

2. Há quanto tempo você trabalha na OVG? \*

Marcar apenas uma oval.

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

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

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

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

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não





## Gerência de Compliance e Ouvidoria

---

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

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

6. Se não, indique o porque:

Marcar apenas uma oval.

Não se sentiu seguro / confiante.

Não julgou necessário.

Não considera o canal efetivo.

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

Outro(s) motivo(s).

7. Outro(s) qual(is)?

---

---

---

---

---

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

---

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários