



# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023



## **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 Cássia 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

Antônia Rosélia Cavalcante de Melo

Denise Nogueira Lima

Renata de Sousa Fernandes

Rosana Elias Borges

## LISTA DE GRÁFICOS E IMAGENS

Gráfico 1 – Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2023.....	17
Gráfico 2 – Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2023.....	18
Gráfico 3 – Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022 e 2023.....	19
Gráfico 4 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2023.....	20
Gráfico 5 – Manifestações por eixo de atuação, em 2023.....	22
Gráfico 6 – Manifestações por unidade de atuação, em 2023.....	23
Gráfico 7 – Tempo médio de resposta das manifestações por eixo de atuação, em 2023.....	25
Gráfico 8 – Manifestações por área e tempo médio de resposta, em 2023.....	27
Gráfico 9 – Tempo médio mensal em resposta de 2023.....	28
Gráfico 10 – Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos entre 2020 e 2023.....	30
Gráfico 11 – Distribuição de pedidos de acesso à informação (LAI), por mês de registro, recebidos entre 2020 e 2023.....	30
Gráfico 12 – Atendimentos Pontuais em 2022 e 2023.....	33
Imagem 01 - Relatório Análise Geral do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, Controladoria-Geral do Estado, realizada pelo Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (IMB).....	29

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2023.....	17
Tabela 2 – Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2023.....	18
Tabela 3 – Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022 e 2023.....	19
Tabela 4 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2023.....	20
Tabela 5 – Eixos e Unidades de atuação na OVG, em 2023.....	21
Tabela 6 – Manifestações por eixo de atuação, em 2023.....	22
Tabela 7 – Tempo médio de resposta das manifestações por eixo de atuação, em 2023.....	24
Tabela 8 – Manifestações por área e tempo médio de resposta, em 2023.....	26
Tabela 9 – Tempo médio mensal de resposta de 2023.....	28
Tabela 10 – Média das avaliações de Confiabilidade de Resolutividade pelo Usuário de 2023.....	31
Tabela 11 – Nota média das avaliações pelo usuário, em 2023.....	31
Tabela 12 – Resolutividade das avaliações pelo usuário, em 2023.....	32
Tabela 13 – Atendimentos Pontuais em 2022 e 2023.....	32

## 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 COMPLIANCE E OUVIDORIA .....	9
1.1.2    DO COMPLIANCE .....	11
1.1.2    DA OUVIDORIA .....	13
1.1.3.1    DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	15
1.1.3.2    DA TRANSPARÊNCIA .....	15
1.1.3.3    CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA .....	16
<b>2. ATENDIMENTOS OUVIDORIA .....</b>	<b>17</b>
2.1    SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE GOIÁS (SGO) .....	20
2.1.1    CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES .....	20
2.2    SISTEMA DE OUVIDORIA INTERNO DA OVG (SGI)....	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
2.3    DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES .....	21
2.3.1    PRAZO DE RESPOSTA.....	24
2.3.2    PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – L.A.I.....	29
2.3.3    PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES .....	31
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>34</b>

## 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 2023, 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](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).

**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 e 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

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 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 implantar e monitorar o 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; coordenar 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; disseminar padrões éticos e condutas de integridade através de ações sistemáticas de comunicação e promoção da orientação de pessoas físicas e jurídicas por meio de programas específicos de treinamento; monitorar em conjunto com as áreas responsáveis, o cumprimento do Programa de *Compliance*, incentivando a denúncia de ilícitos e desvios de conduta para as instâncias de controle; gerir os indicadores de performance do Programa de *Compliance* visando a sua melhoria contínua e reportes periódicos

de seus resultados para o Comitê de *Compliance*; zelar pelo cumprimento das normas externas e internas relacionadas ao Programa de *Compliance*, atentando para a existência e efetividade de mecanismos investigativos, disciplinares e corretivos; acompanhar o ambiente legal e regulatório concernente às áreas de atuação da OVG, conforme prioridade definida pelo Comitê de *Compliance*, propondo atualização ou adequação de políticas e normas internas que impactem nos riscos de integridade; coordenar os riscos e seus ciclos de avaliação no escopo da OVG, para a mitigação de falhas e danos, fornecendo relatórios para a tomada de decisão das Diretorias; manter a Diretoria Geral informada sobre ocorrências de irregularidades constatadas, sugerindo medidas e providências; manter-se atualizado sobre as boas práticas de governança e *compliance* adotadas pelos órgãos de referência; presidir comissões de procedimentos de investigação preliminar e de sindicâncias, salvo em caso de deliberação diversa por parte da Diretoria Geral; orientar e assessorar na viabilização das recomendações constantes dos trabalhos de auditoria externa, bem como sobre as legislações, regulamentos, normas e procedimentos internos; propor atos normativos, diretrizes e orientações relativos ao correto exercício das competências e atribuições definidas ao setor; 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; atentar sobre atos normativos e legislação pertinente no âmbito da Ouvidoria; utilizar sistema informatizado, de uso obrigatório pelos órgãos de Ouvidoria e/ou de fiscalização; estabelecer e propor formas e canais de comunicação acessíveis e adequados ao perfil do público-alvo de cada ação ou programa desenvolvido pela OVG; contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços; receber 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; agir com presteza e imparcialidade, com observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, razoabilidade, moralidade, direito ao contraditório, busca da solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos; contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços sociais no âmbito da Organização; rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, observada a legislação e normativas existentes; atender sempre com cortesia, respeito e imparcialidade, sem discriminação ou prejulgamento, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, observada a legislação e normativas existentes, bem como o prazo estabelecido; 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; analisar e processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento pactuado pela Organização; 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; definir formulários-padrão a serem utilizados pelas unidades administrativas da OVG para recebimento de manifestações; 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; elaborar o relatório anual e outros que lhe sejam solicitados; elaborar relatório anual do trabalho desenvolvido pela Gerência; exercer outras atividades correlatas.

Em março de 2023, houve o desmembramento da Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria em Gerência de Controle Interno – GCI e Gerência de Compliance e Ouvidoria – GCO. A Gerente do Controle Interno assumiu interinamente a Gerência de Compliance e Ouvidoria, conforme Portaria nº 120/2023 – DIGER, de 01/03/2023. Na equipe da GCO tinham 03 pessoas, sendo 1 gestor e 2 analistas administrativos. Em agosto/2023, a equipe recebeu reforços após a contratação de 02 técnicas administrativas. Com isto, foi possível continuar com as tratativas do Programa de Compliance, com capacitação dos novatos em cursos e treinamentos específicos.

Através da Portaria nº 606/2023 – DIGER, houve a designação da Sra. Eliane Rosa Vaz dos Reis como titular da Gerência de Compliance e Ouvidoria na data de 01/11/2023.

### **1.1.2 DO COMPLIANCE**

A equipe de trabalho elaborou a Política do Sistema de Gestão de Compliance, que foi aprovada pela alta direção em maio/2023. Através da Portaria nº 277/2023 – DIGER houve a criação do Comitê de Compliance na estrutura administrativa da OVG e da Portaria nº 279/2023 – DIGER a criação do grupo de trabalho para atuar nas ações de manutenção do Sistema de Gestão de Compliance.

Em agosto/2023 houve a aprovação da Instrução Normativa nº 008/2023 – DIGER pelo Comitê de Compliance, elaborada e proposta pelo Grupo de Trabalho, que estabeleceu orientações para implantação, implementação e monitoramento do Programa de Compliance sob as diretrizes da Política do Sistema de Gestão do Compliance da OVG, no âmbito das atividades relativas aos procedimentos de identificação e mitigação de riscos, bem como prevenção e detecção de condutas ilícitas praticadas contra a entidade.

Em agosto de 2023, as analistas administrativas da GCO iniciaram o curso: “A Justiça e a Ética – Noções Filosóficas” com o professor Dr. Clóvis de Barros Filhos, oferecido pela Controladoria Geral do Estado – CGE em parceria com a Secretaria Geral de Governo. O curso é parte integrante da capacitação prevista para o eixo “ética”, no Programa de Compliance Público do Poder Executivo do Estado de Goiás (PCP) e destinado a servidores da alta gestão dos órgãos - com ênfase no secretariado e colaboradores de outras instituições.

Em 05 de setembro de 2023 houve a 1ª Reunião Ordinária do Comitê de Compliance, onde foram aprovados os documentos: Contexto da Organização e o Plano de Ação para Implementação do Programa de Compliance, com as ações estabelecidas até o final de 2023.

Ainda em setembro de 2023, a empresa contratada BeCompliance disponibilizou o acesso à plataforma de gestão de Compliance e LGPD ao grupo de trabalho (equipe da GCO). Após as devidas configurações para disponibilizar acesso, todos os membros do grupo de trabalho e do comitê de compliance executaram treinamentos disponíveis na plataforma.

Após orientações deliberadas pela Diretoria Geral, em novembro de 2023, a implantação do Programa de Compliance foi sobrestada, em razão da titular desta gerência ter assumido interinamente as atividades da Gerência de Eventos e Cerimonial, que passou por reestruturação e que demandava dedicação exclusiva à execução do projeto Natal do Bem - 1ª e 2ª Etapa. Considerando também, que duas colaboradoras do quadro funcional designado ao Grupo de Trabalho foram solicitadas para auxiliar atividades externas no evento OVG Perto de Você e ainda para entrega de benefícios aos municípios do nordeste goiano, através da ação "Goiás em Alerta Solidário".

A Diretoria Geral deliberou por aguardar momento oportuno para o lançamento do Programa de Compliance na OVG, quando será oportunizado a revisão do planejamento das atividades para o próximo exercício, estabelecendo assim novas metas para 2024.

Conforme estabelece o Código de Conduta Ética, que coaduna com o Regimento Interno, as apurações de possíveis irregularidades são realizadas após designação de uma comissão presidida por um membro da Gerência de Compliance e Ouvidoria. Deste modo, no exercício 2023, registramos 01 (um) processo de sindicância, sendo presidido pela Assessoria Jurídica, devido a especificidade do objeto. Foi apresentado relatório final tempestivo à Diretoria Geral para adoção de medidas saneadoras e mitigadoras dos riscos inerentes.

Registra-se que a analista administrativa da Gerência de Compliance e Ouvidoria, Rosana Elias Borges, concluiu em dezembro/2023 o 2º Curso de Aperfeiçoamento e Certificação em Compliance Público, realizado pela Controladoria Geral do Estado de Goiás – CGE-GO em parceria com a Escola Superior do Ministério Público do Estado de Goiás – ESUMP. O Curso de Aperfeiçoamento e Certificação em Compliance Público, abrangeu os seguintes módulos:

**1 – Introdução:**

- 1.1 - Origem do Compliance e Compliance no Setor Público;
- 1.2 - Programa de Compliance Público no Executivo Estadual – Case Goiás;
- 1.3 – Governança e Compliance no MPMGO.

**2 – Ética na Gestão Pública:**

- 2.1 – Conceituações e vivências;
- 2.2 – Cultura de Compliance.

**3 – Transparência:**

- 3.1 – Transparência Poder Executivo (LAI)
- 3.2 – Transparência MP-GO;
- 3.3 – Ouvidoria e Controle Social;

### 3.4 – LGPD.

#### **4 – Gestão de Riscos:**

4.1 – Governança Pública;

4.2 – Gestão de Riscos.

#### **5 – Responsabilização:**

5.1 – Instrumentos de prevenção à corrupção (conjunto das ações de controle / inteligência);

5.2 – Entes Privados;

5.3 – Agentes Públicos;

5.4 – Fraudes em licitações e contratos.

#### **6 – Efetividade:**

6.1 – Efetividade dos Programas de Compliance.

## **1.1.2 DA OUVIDORIA**

No início de 2023, a Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria contava com uma equipe de 08 pessoas, sendo 1 gestor, 6 analistas administrativos e 1 técnico administrativo. Em março/2023, houve o desmembramento da Gerência Estratégica de Controladoria, Compliance e Ouvidoria em Gerência de Controle Interno – GCI e Gerência de Compliance e Ouvidoria – GCO. A gerente do Controle Interno, assumiu interinamente a Gerência de Compliance e Ouvidoria, conforme Portaria nº 120/2023 – DIGER, de 01/03/2023.

Em agosto/2023, a equipe da GCO foi reestruturada para 2 analistas administrativos, 2 técnicos administrativos e a titular. Os novos membros também foram capacitados no tema ouvidoria, pela Escola de Governo e ainda pela ENAP – Escola Nacional da Administração Pública, com cursos como: “Ouvidoria em Debate – Webinar (5ª, 6ª, 7ª e 8ª edição)”, “Ouvidoria Pública – O que você tem a ver com isso?”, “Gestão em Ouvidoria”, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria” e “Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública”.

Em junho/2023, realizamos capacitação sobre o tema Ouvidoria com a alta administração da OVG, replicando o mesmo conhecimento aos gestores da Diretoria de Promoções Sociais em julho/2023 e aos gestores da Diretoria de Unidades Socioassistenciais em agosto/2023. O objetivo foi nivelar o conhecimento sobre os fundamentos e legislações aplicáveis sobre o tema, orientando as áreas técnicas para elaboração de respostas mais assertivas e de qualidade.

Em cumprimento ao Programa de Maturidade – Nível 2, estabelecido em 2022 pela Controladoria Geral do Estado, foi mantido até o 15º dia útil do mês subsequente para emissão do relatório mensal 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, dentre outros.

Além do relatório mensal, a ouvidoria também apresenta 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 fevereiro/2023, foi elaborado e publicado o Relatório Anual de Ouvidoria de 2022.

Outra ação importante foi a realização da Pesquisa de Satisfação Interna da Ouvidoria – edição 2023, realizada em julho/2023, com objetivo de conhecer mais 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, realizando um comparativo com a primeira edição realizada em 2022. O relatório foi publicado também na página de acesso à informação no site da OVG.

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 de Planejamento e Gestão. O documento sofreu a última alteração em setembro/2023.

As colaboradoras da Gerência de Compliance e Ouvidoria participaram de eventos como:

- “Encontro Estratégico de Ouvidores do Poder Executivo Estadual”, realizado em mar/2023, sob organização da Controladoria Geral do Estado;

- "II Encontro Estratégico de Ouvidores (as) do Poder Executivo Estadual”, realizado em JUN/2023, sob organização da Controladoria Geral do Estado;

- “VII Seminário Goiano de Ouvidorias”, realizado em out/2023, sob organização da Controladoria Geral do Estado e Ministério Público do Estado de Goiás;

- “V Semana Internacional de Combate à Corrupção”, realizado em dez/2023 pela Controladoria Geral do Estado;

- Reunião realizada na JUCEG, em dez/2023, sobre as diretrizes para Mediação de Conflitos entre administração e usuários do Sistema de Ouvidoria (Instrução Normativa 005/2023-CGE), sob coordenação da Controladoria Geral do Estado-CGE e Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social-SEDS.

Vale destacar que, em fevereiro de 2023, as ouvidorias públicas, no Governo de Goiás, orientadas pelo princípio da transparência administrativa, passaram a ser vistas como instâncias de participação e controle sociais e são responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública (Decreto Estadual nº 9.270/2018).

Assim houve uma reformulação na estrutura do sistema que integra as ouvidorias dos órgãos do Poder Executivo do Estado de Goiás, sendo este coordenado pela Controladoria-Geral do Estado (CGE). O Sistema de Ouvidoria Estadual é uma rede composta pela Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidora-geral da CGE, como Órgão Central do Sistema de Ouvidorias, e pelas Ouvidorias Setoriais e Ouvidorias Adjuntas, como instâncias responsáveis pela execução das políticas de ouvidoria do Estado.

Dentro desse sistema (SGO), a **OVG opera como Ouvidoria Adjunta**, que realiza tratamento de manifestações, participa de mediação de conflitos entre cidadãos e áreas técnicas; participa de eventos com ouvidores e sociedade civil, visando à realização de atividades de capacitação, aperfeiçoamento e melhoria das prestações dos serviços públicos; elabora relatórios estatísticos e gerenciais; promove a divulgação da Ouvidoria Adjunta, de forma padronizada, conforme orientação da Ouvidoria Setorial; e realiza outras atividades correlatas.

Importa destacar ainda, que a OVG está sob a supervisão da Ouvidoria Setorial da SEDS - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social.

### **1.1.3.1 DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A pesquisa de satisfação é realizada semestralmente para levantamento do índice do nível de satisfação dos usuários e beneficiários atendidos em nossas unidades e programas, em cumprimento às diretrizes definidas pelo Contrato de Gestão com a Administração Pública. Assim, foi realizada reunião de alinhamento entre as áreas envolvidas para aplicação do questionário aos participantes, sendo apresentado os dados para tabulação e cálculo dos indicadores por programa e apresentado à alta direção e demais gestores subsidiando a elaboração do plano de melhorias.

Em razão do início da vigência do 22º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, foi necessário atualizar a Metodologia da Pesquisa de Satisfação em conjunto com a Gerência de Planejamento, com o quantitativo de amostras para aplicação da pesquisa no segundo semestre, cuja referência é de julho a dezembro/2023, quando também foram atualizados os formulários para pesquisa com os usuários/beneficiários.

Especialmente as pesquisas de satisfação realizadas com os beneficiários do Centro de Apoio aos Romeiros de Trindade e Muquém, assim como os participantes do evento Natal do Bem – Edição 2023, são realizadas por meio de parceria com a Goiás Turismo, que apresenta o relatório após o término dos eventos.

Assim, foram concluídas as pesquisas de satisfação nos meses de junho e dezembro/2023, respectivamente para o 1º e 2º semestre de 2023, em conformidade à metodologia aplicável, com todos os programas atingindo o nível de satisfação acima de 70%.

### **1.1.3.2 DA TRANSPARÊNCIA**

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), com última atualização em 2021. Foram envolvidas áreas relevantes para a publicação de informações adequadas em conformidade à legislação vigente.

Em 2023 não houve avaliação formal por parte da CGE e Tribunal de Contas do Estado (TCE) para atualização do ranking estadual entre as Organizações Sociais que detêm contrato de gestão com a administração pública, quando em 2022 apontou a OVG em primeiro lugar, com 82,62% de atendimento às legislações de transparência pública.

### 1.1.3.3 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: 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 OUVIDORIA

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao ano de 2023, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO), disponibilizado pela Controladoria Geral do Estado (CGE) por recomendação da CGE. No total foram contabilizados 305 (trezentos e cinco) atendimentos, classificados como Reclamação, Comunicação, Solicitação, Denúncia, Elogio, Sugestão e L.A.I. (Lei de Acesso à Informação).

Cabe informar que nos anos anteriores (até 2022), eram utilizados 02 (dois) sistemas com classificação diferenciada para ambos, sendo apresentado as informações segregadas por sistema, assim chamados de SGI – Sistema de Gestão Integrada (OVG) e SGO – Sistema Geral de Ouvidoria (CGE). 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, Instrução Normativa nº 001/2022 e legislações aplicáveis. Desta forma, em meados de 2022, o SGI foi desativado e mantivemos a utilização apenas do SGO, desenvolvido pela Controladoria Geral do Estado (CGE), que passou por atualização em julho/2023.

Sobre o número consolidado entre os sistemas, apresentamos as tabelas e os gráficos a seguir, demonstrando o quantitativo total de manifestações recebidas entre 2020 e 2023, observando o decréscimo de 0,97% no último ano, em relação ao ano anterior.

Tabela 1. Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2023.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES			
ANO	SISTEMA SGI/OVG	SISTEMA SGO/CGE	TOTAL
2020	244	64	308
2021	310	69	379
2022	98	210	308
2023	-	305	305

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

Gráfico 1. Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2023.

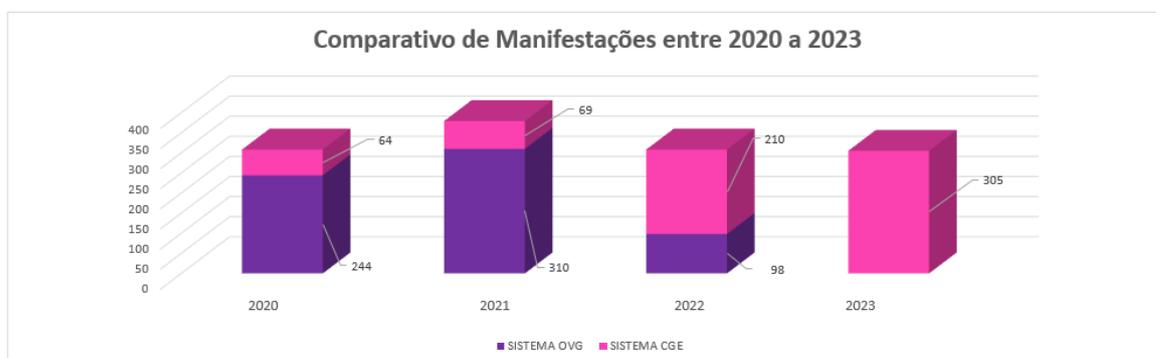
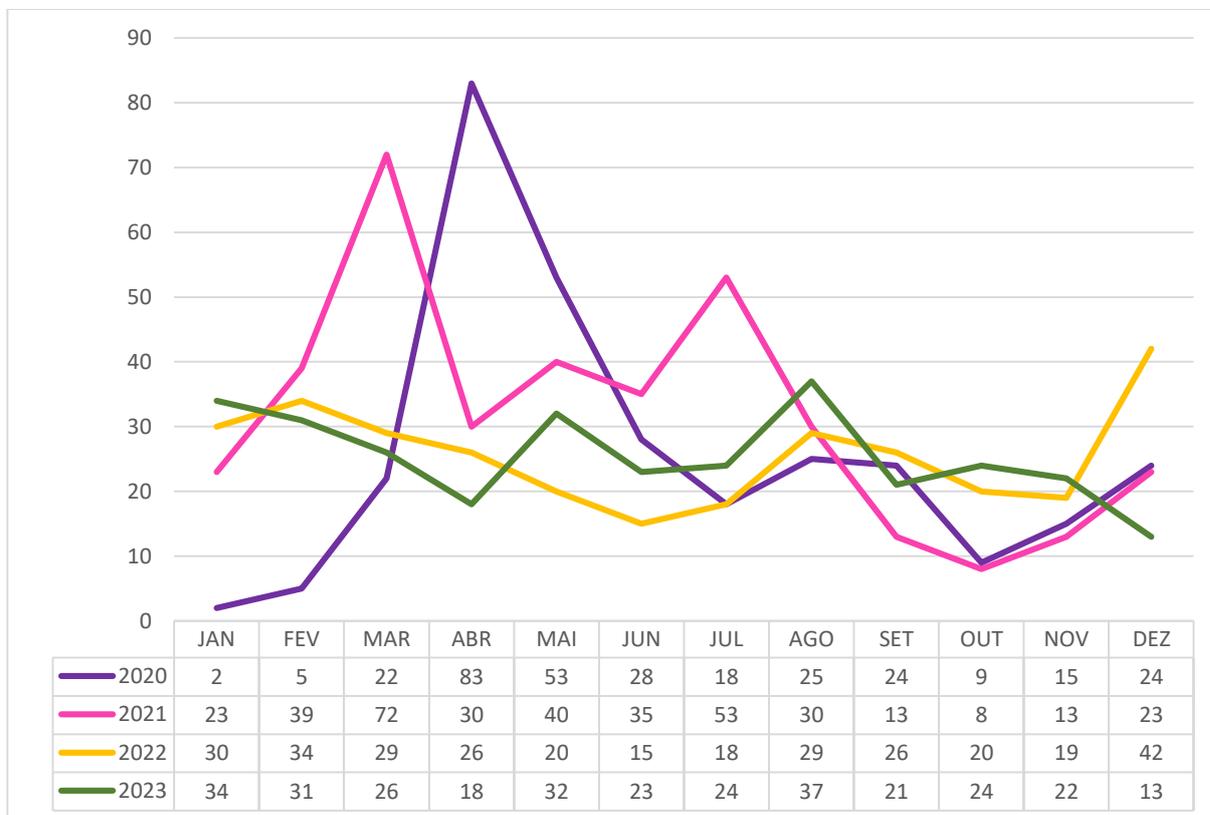


Tabela 2. Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2023.

MÊS	2020			2021			2022			2023		
	SISTEMA OVG	SISTEMA SGO	SUB TOTAL	SISTEM A OVG	SISTEMA SGO	SUB TOTAL	SISTEM A OVG	SISTEMA SGO	SUB TOTAL	SISTEM A OVG	SISTEMA SGO	SUB TOTAL
JAN	0	2	2	20	3	23	28	2	30	0	34	34
FEV	0	5	5	24	15	39	31	3	34	0	31	31
MAR	15	7	22	52	20	72	28	1	29	0	26	26
ABR	61	22	83	27	3	30	11	15	26	0	18	18
MAI	45	8	53	32	8	40	0	20	20	0	32	32
JUN	24	4	28	29	6	35	0	15	15	0	23	23
JUL	12	6	18	50	3	53	0	18	18	0	24	24
AGO	23	2	25	22	8	30	0	29	29	0	37	37
SET	23	1	24	13	0	13	0	26	26	0	21	21
OUT	7	2	9	8	0	8	0	20	20	0	24	24
NOV	12	3	15	13	0	13	0	19	19	0	22	22
DEZ	22	2	24	20	3	23	0	42	42	0	13	13
<b>SUBTOTAL</b>	<b>244</b>	<b>64</b>	<b>308</b>	<b>310</b>	<b>69</b>	<b>379</b>	<b>98</b>	<b>210</b>	<b>308</b>	<b>0</b>	<b>305</b>	<b>305</b>

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

Gráfico 2. Total de atendimentos mensais da Ouvidoria OVG (SGO e SGI), entre 2020 e 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás 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.

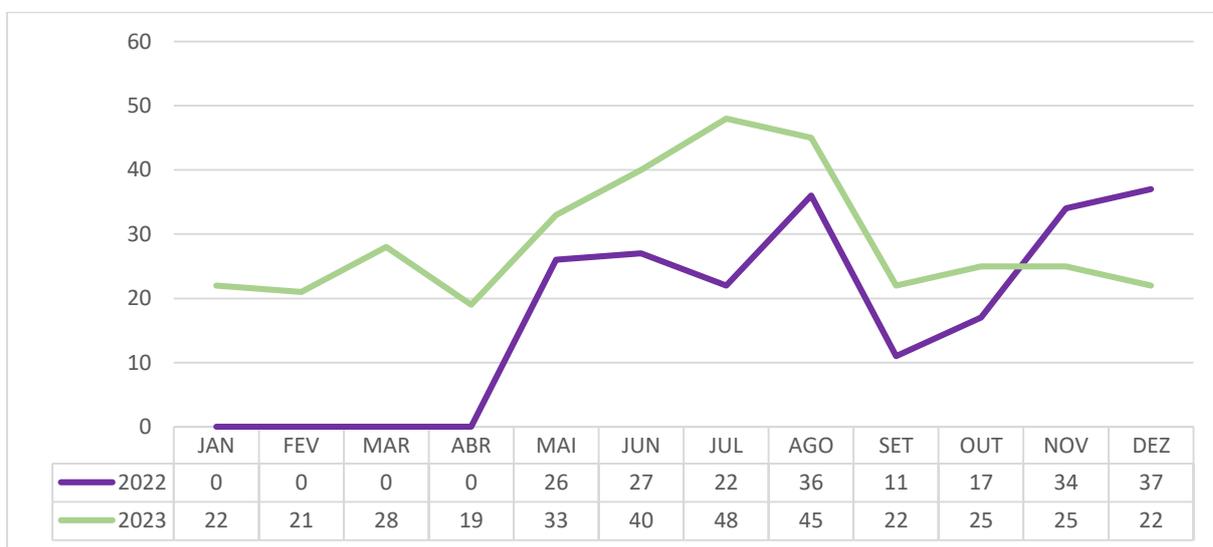
A ferramenta passou a ser utilizada para a contabilização das manifestações pontuais a partir do mês de maio/2022, quando registrou o total de 210 para o exercício 2022 e 350 para o exercício 2023. Observa-se que houve um acréscimo de 66,67% em relação ao último ano, conforme tabela a seguir:

Tabela 3. Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022 e 2023.

ATENDIMENTOS PONTUAIS													
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2022	0	0	0	0	26	27	22	36	11	17	34	37	<b>210</b>
2023	22	21	28	19	33	40	48	45	22	25	25	22	<b>350</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Gráfico 3. Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2022 e 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

## 2.1 SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE GOIÁS (SGO)

O Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás se encontra disponível via portal web ([www.ovg.org.br/ouvidoria](http://www.ovg.org.br/ouvidoria)) e registrou 305 manifestações em 2023.

### 2.1.1 Classificação das manifestações

As demandas no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO) podem ser classificadas em 07 (sete) categorias: **ELOGIO, DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO, SOLICITAÇÃO, COMUNICAÇÃO** (quando a manifestação é registrada de forma anônima - o usuário opta em não se identificar, independente do tipo de manifestação inicialmente escolhido) e **LAI/LGPD** (que se refere à pedidos de informações, de qualquer pessoa - física ou jurídica, com base na Lei de Acesso à Informação - L.A.I. ou na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Do total de 305 registros, considerando sua classificação, temos: 11 (3,61%) elogios, 18 (5,9%) denúncias, 155 (50,82%) reclamações, 04 (1,31%) sugestões, 48 (15,74%) solicitações, 65 (21,31%) comunicações e 04 (1,31%) pedido de informações com base na Lei de Acesso à Informação (L.A.I.). Ressalta-se que não tivemos nenhuma manifestação classificada com fundamento na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

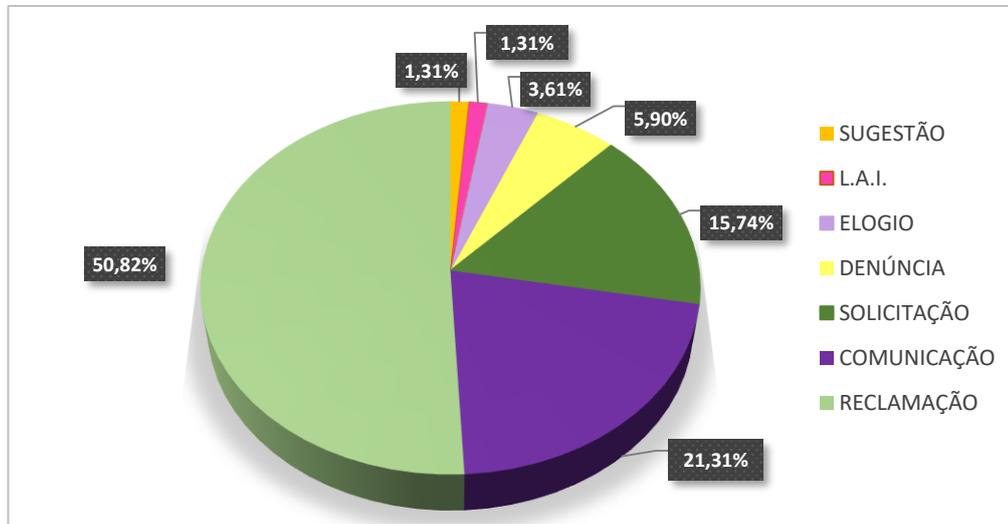
Observa-se que por meio deste canal (SGO), as reclamações compõem o tipo mais demandado, com 155 registros, seguido de comunicações (registros anônimos) e solicitação de informações ou doações, com 65 e 48 protocolos, respectivamente. Com isso, os números menos expressivos aparecem em sequência: denúncia (18), elogio (11), seguidos de L.A.I (04) e sugestão (04), conforme apresentamos na tabela e gráfico a seguir.

Tabela 4. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2023.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS							
SUGESTÃO	L.A.I.	ELOGIO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	COMUNICAÇÃO	RECLAMAÇÃO	TOTAL
4	4	11	18	48	65	155	<b>305</b>
1,31%	1,31%	3,61%	5,90%	15,74%	21,31%	50,82%	<b>100%</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Gráfico 4. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

## 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 Nº 001/2011-SEAD, além daquelas 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 5:

Tabela 5. Eixos e Unidades de atuação na OVG, em 2023.

### 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 Social 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)  
Programa Jovens Talentos (PJT)

**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 – Apoio aos cidadãos e entidades sociais)  
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 Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS)  
Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSA) em articulação integrada com o Gabinete de Políticas Sociais (GPS)  
Centro de Apoio ao Romeiro (CAR - Trindade e Muquém)  
Natal do Bem

**Administrativo (Eixo 5)**

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

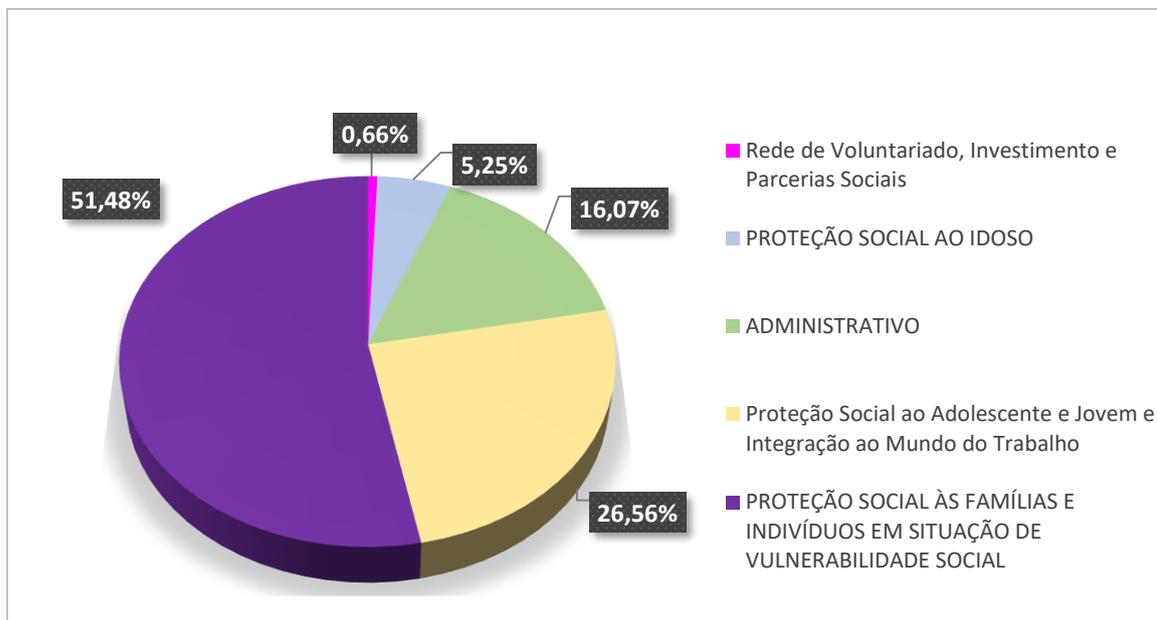
Desta forma, para aprimoramento das atividades relacionadas a cada eixo de atuação e unidade operacional, podemos identificar as manifestações conforme apresentado na tabela e gráfico a seguir. Do total de 305 manifestações, registra-se 157 à Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade Social (Eixo 3), seguido de 81 destinadas à Proteção social ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho (Eixo 2). Na sequência, temos 49 manifestações no âmbito Administrativo (Eixo 5), 16 identificadas à área de Proteção Social ao Idoso (Eixo 1) e 02 destinadas à Rede de Voluntariado, Investimento e Parcerias Sociais (Eixo 4).

Tabela 6. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2023.

MANIFESTAÇÕES POR EIXO DE ATUAÇÃO					
REDE DE VOLUNTARIADO, INVESTIMENTO E PARCERIAS SOCIAIS	PROTEÇÃO SOCIAL AO IDOSO	ADMINISTRATIVO	PROTEÇÃO SOCIAL AO ADOLESCENTE E JOVEM E INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO	PROTEÇÃO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL	TOTAL
2	16	49	81	157	305
0,66%	5,25%	16,07%	26,56%	51,48%	100,00%

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

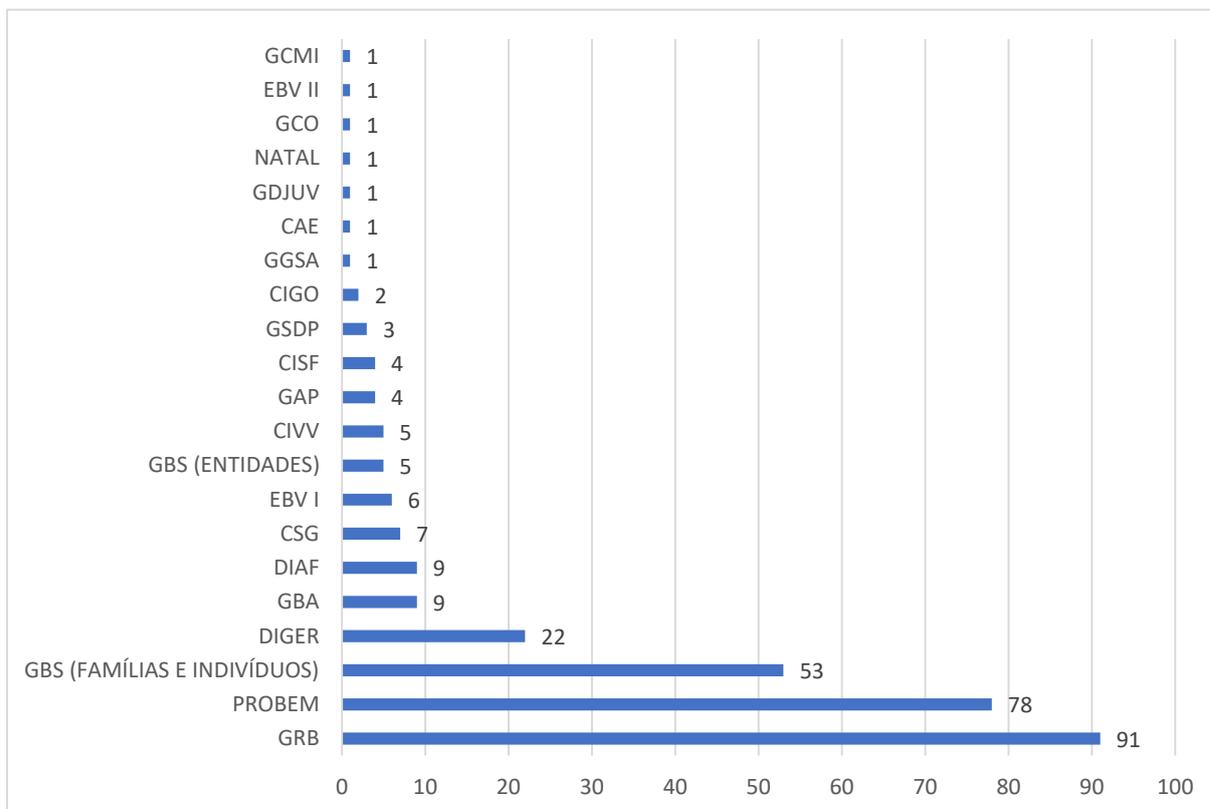
Gráfico 5. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Já considerando as manifestações por unidade de atuação, temos a representação no gráfico a seguir, indicando que tivemos 91 registros para o Programa Restaurante do Bem (GRB), seguido de 78 registros destinados ao Programa Universitário do Bem (PROBEM), com a sequência de 53 para a Gerência de Benefícios Sociais (GBS – Famílias e Indivíduos), 22 para a Diretoria Geral (DIGER), 09 para o Programa Banco de Alimentos (GBA) e Diretoria Administrativa e Financeira (DIAF), 07 para a Coordenação de Serviços Gerais (CSG), 06 ao Espaço Bem Viver I (EBV-I), 05 para o Centro de Idosos Vila Vida (CIVV) e Gerência de Benefícios Sociais (GBS – Entidades), 04 ao Centro de Idosos Sagrada Família (CISF) e Gerência de Administração de Pessoal (GAP), 03 para a Gerência de Recrutamento, Seleção e Desenvolvimento de Pessoas (GSDP), 02 para Casa do Interior de Goiás (CIGO) e 01 registro para o Natal do Bem, Espaço Bem Viver II (EBV-II), Gerência de Desenvolvimento da Juventude (GDJUV), Gerência de Comunicação e Marketing Institucional (GCMI), Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSA), Gerência de Compliance e Ouvidoria (GCO) e Coordenação de Almojarifado e Estoque (CAE).

Gráfico 6. Manifestações por Unidade de Atuação, em 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

### 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 2023 foi de 8,5 dias.

De todas as manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE (SGO), 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.

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

Tabela 7. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2023.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)				
REDE DE VOLUNTARIADO, INVESTIMENTO E PARCERIAS SOCIAIS	PROTEÇÃO SOCIAL AO ADOLESCENTE E JOVEM E INTEGRAÇÃO AO MUNDO DO TRABALHO	ADMINISTRATIVO	PROTEÇÃO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL	PROTEÇÃO SOCIAL AO IDOSO
5,50	7,15	8,47	8,97	9,81

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás

Gráfico 7. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Por unidade de atuação, podemos concluir que a Gerência de Gestão Social e Avaliação apresentou resposta conclusiva no menor tempo médio entre as manifestações destinadas à sua área (4 dias), seguida da Coordenação de Almojarifado e Estoque (5 dias). Completam a lista a Gerência de Recrutamento, Seleção e Desenvolvimento de Pessoas (5,67 dias), a Gerência de Desenvolvimento da Juventude (6 dias), a Casa do Interior de Goiás (6,5 dias), Gerência do Programa Banco de Alimentos e Natal do Bem (7 dias), Diretoria Administrativa e Financeira (7,11 dias), Programa Universitário do Bem (7,21 dias), Gerência de Administração de Pessoal (7,5 dias), Gerência de Compliance e Ouvidoria e Espaço Bem Viver I (8 dias), Gerência do Restaurante do Bem (8,32 dias), Centro de Idosos Sagrada Família (8,5 dias), Diretoria Geral (8,77 dias), Gerência de Benefícios Sociais – Famílias e Indivíduos (9,94 dias), Coordenação



Gerência de Compliance e Ouvidoria

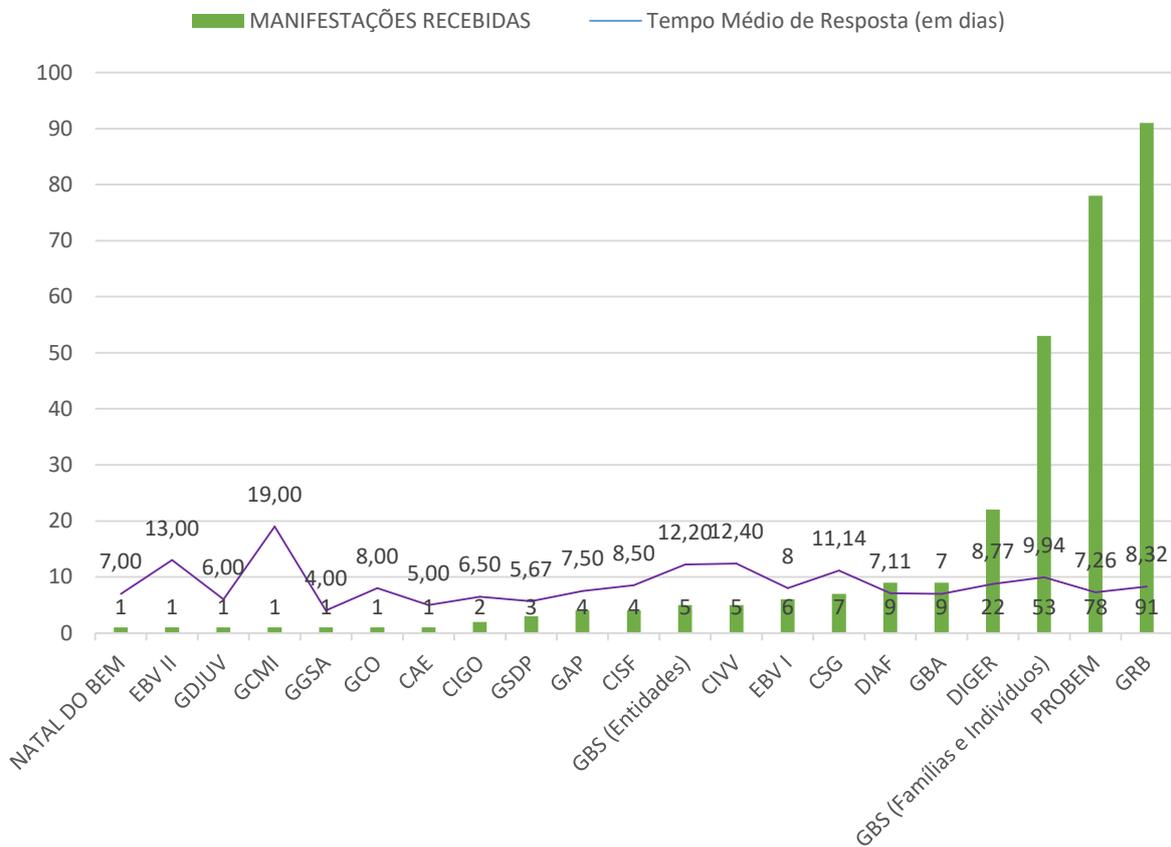
de Serviços Gerais (11,14 dias), Gerência de Benefícios Sociais – Entidades (12,20 dias), Centro de Idosos Vila Vida (12,40 dias), Espaço Bem Viver II (13 dias ) e Gerência de Comunicação e Marketing Institucional (19 dias), conforme demonstrado na tabela e gráfico a seguir:

Tabela 8. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2023.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA X TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)			
ÁREA	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	PERCENTUAL DE ATENDIMENTO
CAE	1	5,00	0,33%
CIGO	2	6,50	0,66%
CISF	4	8,50	1,31%
CIVV	5	12,40	1,64%
CSG	7	11,14	2,30%
DIAF	9	7,11	2,95%
DIGER	22	8,77	7,21%
EBV I	6	8,00	1,97%
EBV II	1	13,00	0,33%
GAP	4	7,50	1,31%
GBA	9	7,00	2,95%
GBS (Entidades)	5	12,20	1,64%
GBS (Famílias e Indivíduos)	53	9,94	17,38%
GCMÍ	1	19,00	0,33%
GCO	1	8,00	0,33%
GDJUV	1	6,00	0,33%
GGSA	1	4,00	0,33%
GRB	91	8,32	29,84%
GSDP	3	5,67	0,98%
NATAL DO BEM	1	7,00	0,33%
PROBEM	78	7,21	25,57%
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>8,5</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás

Gráfico 8. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Ao considerar o tempo médio de resposta por mês, em 2023, temos a representação na tabela e gráfico a seguir, dos quais podemos perceber o menor tempo de resposta nos meses de junho e novembro, com 6,26 e 6,72 dias, respectivamente. Na sequência, temos setembro (7,29 dias), dezembro (7,46 dias), agosto (8,7 dias), julho (8,25 dias), janeiro (8,85 dias), março (8,92 dias), outubro (9,08 dias), maio (9,16 dias), abril (9,22 dias) e fevereiro (9,65 dias).



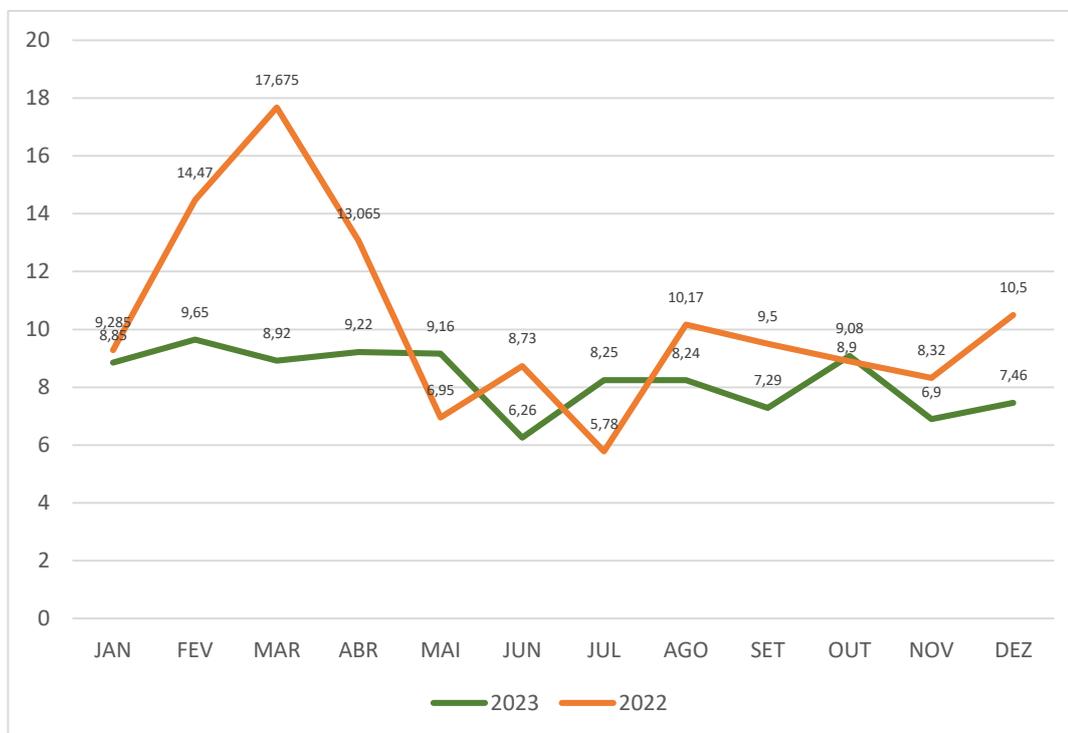
Gerência de Compliance e Ouvidoria

Tabela 09. Tempo Médio Mensal de Resposta de 2022 e 2023.

Tempo Médio de Resposta (em dias)		
Mês	2022	2023
JAN	9,285	8,85
FEV	14,47	9,65
MAR	17,675	8,92
ABR	13,065	9,22
MAI	6,95	9,16
JUN	8,73	6,26
JUL	5,78	8,25
AGO	10,17	8,70
SET	9,5	7,29
OUT	8,9	9,08
NOV	8,32	6,72
DEZ	10,5	7,46
<b>TMR</b>	<b>9,47</b>	<b>8,50</b>

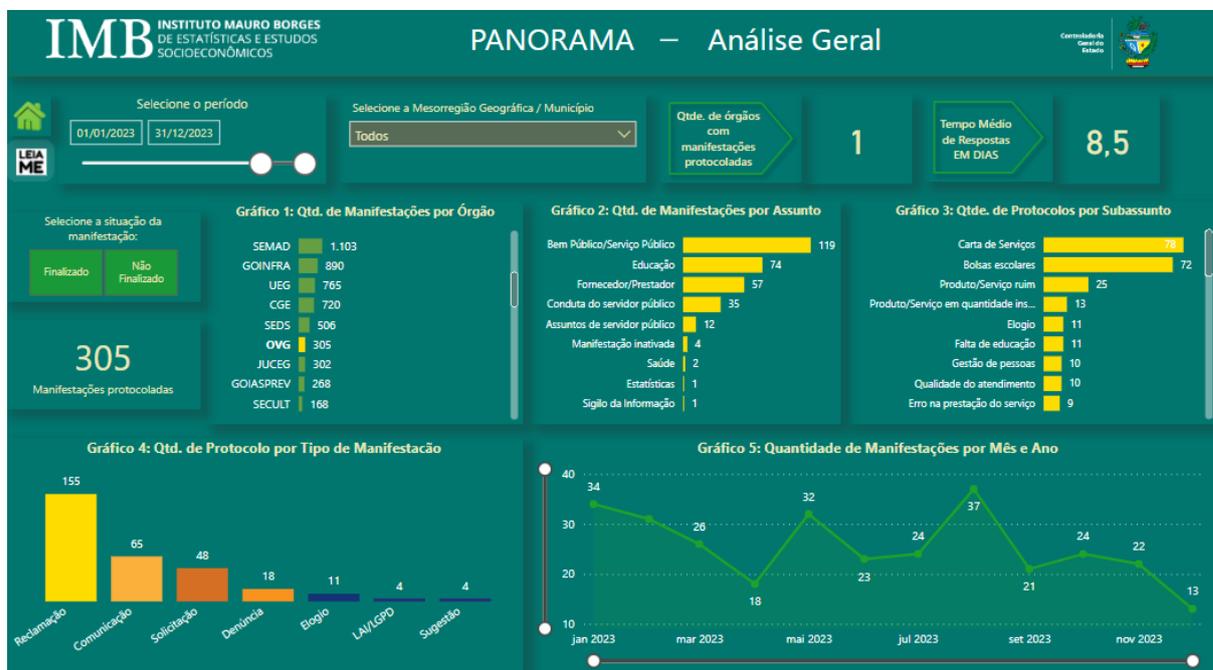
Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás

Gráfico 09. Tempo Médio Mensal de Resposta em 2022 e 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás

Imagem 01. Relatório Análise Geral do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, Controladoria-Geral do Estado, realizada pelo Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (IMB).



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

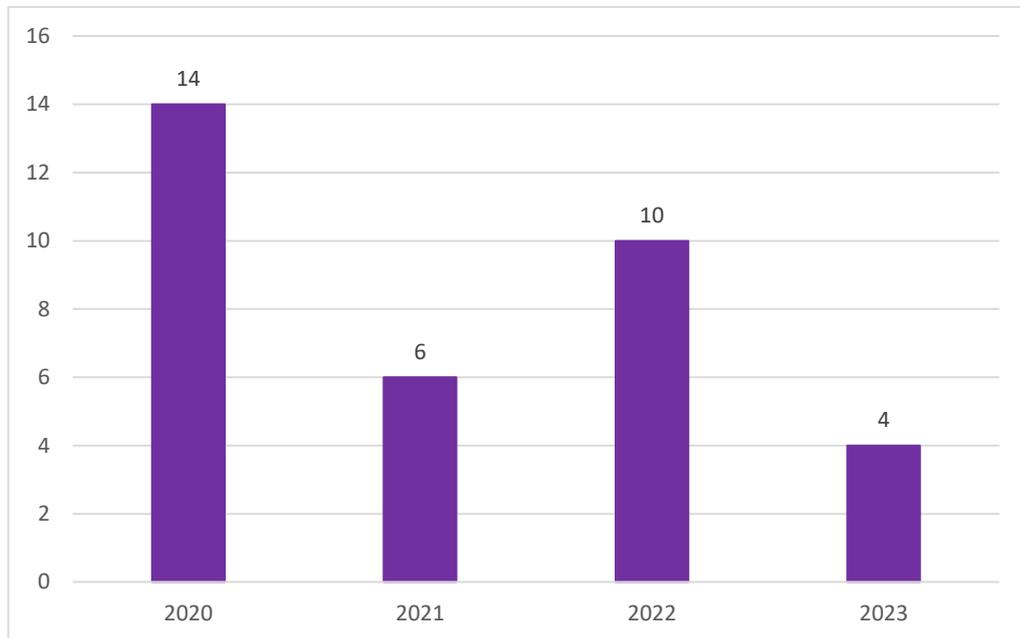
### 2.3.2 Pedido de Acesso à Informação – L.A.I.

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 2023 foram registrados 04 (quatro) pedidos de acesso a informações para a OVG, sendo todas respondidas dentro do prazo estabelecido conforme a lei.

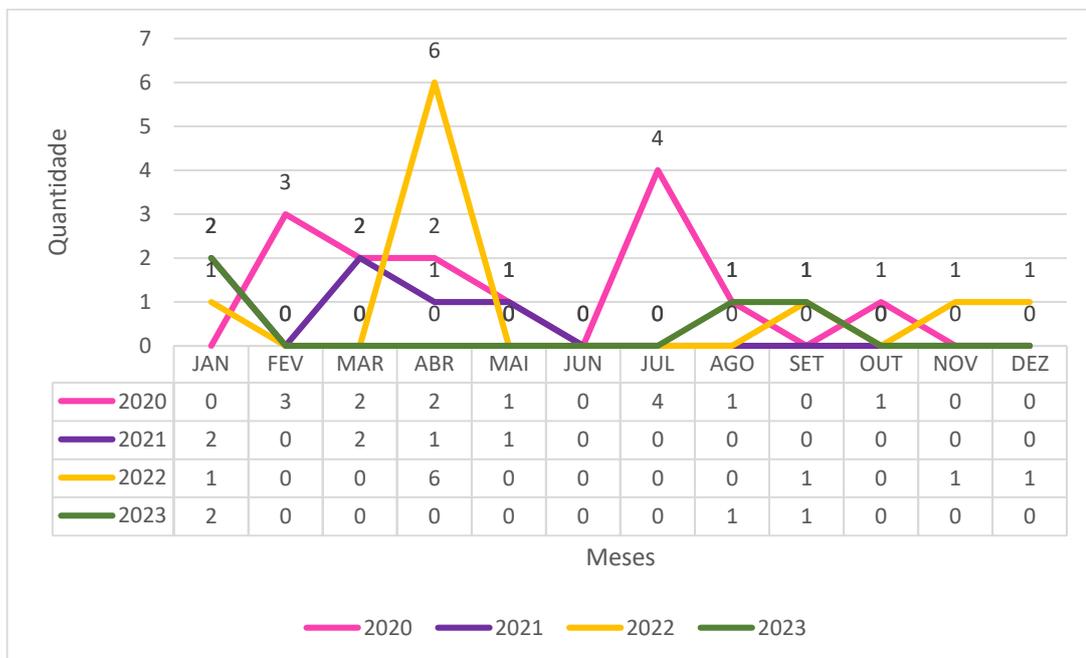
Quando comparamos os totais de pedidos de acesso à informação compreendidos entre 2020 e 2023, observa-se que houve um decréscimo de 60% em relação ao último ano, conforme pode ser comprovado nos dados apresentados nos gráficos a seguir:

Gráfico 10. Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos entre 2020 e 2023.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

Gráfico 11. Distribuição de pedidos de acesso à informação (LAI), por mês de registro, recebidos entre 2020 e 2023.



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



### 2.3.3 Pesquisa de Satisfação das Manifestações

Das 305 (trezentos e cinco) manifestações recebidas, apenas 29 (vinte e nove) foram avaliadas pelo usuário, sendo todas por meio do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE (SGO).

Tabela 10. Média das avaliações de Confiabilidade e Resolutividade pelo usuário, em 2023.

MÉDIA DE RESOLUTIVIDADE / CONFIABILIDADE 2023													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
QTDE. REGISTROS	5	3	6	0	4	2	1	0	3	1	2	2	<b>29</b>
MÉDIA DE RESOLUTIVIDADE	10,00	3,33	8,33	0,00	8,75	10,00	10,00	0,00	10,00	10,00	2,50	5,00	<b>7,93</b>
MÉDIA DE CONFIABILIDADE	10,00	4,00	7,33	0,00	10,00	10,00	10,00	0,00	10,00	10,00	5,50	6,50	<b>8,28</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

O sistema estadual apresenta 02 (duas) perguntas para avaliação final do usuário sobre o serviço prestado, indicando a resolutividade 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 última perspectiva temos que do total de 29 (vinte e nove) registros, 22 (vinte e dois) apresentaram nota 10 (dez), 01 (uma) apontou nota 9,0 (nove), 01 (uma) registrou nota 5,0 (cinco), 01 (um) apontou nota 3,0 (três), 03 (três) apontaram nota 1,0 (um), e 01 (uma) apresentou nota 0,0 (zero). Assim, a média de confiabilidade apurada é 8,28 (oito vírgula vinte e oito) pontos.

Na tabela a seguir apresentamos todas as avaliações registradas durante o ano de 2023, destacando a média geral das avaliações em 8,28 (oito vírgula vinte e oito) pontos:

Tabela 11. Nota média das avaliações pelo usuário, em 2023.

CONFIABILIDADE												
MÊS	0,0	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	9,0	10,0	TOTAL
JAN											5	5
FEV		2									1	3
MAR	1					1				1	3	6
ABR												0
MAI											4	4
JUN											2	2
JUL											1	1
AGO												0
SET											3	3
OUT											1	1
NOV		1									1	2
DEZ				1							1	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>29</b>
<b>MÉDIA GERAL</b>												<b>8,28</b>

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

Gerência de Compliance e Ouvidoria

As respostas para a pergunta sobre a resolutividade da manifestação no sistema SGO, são: 22 (vinte e duas) “sim”, 02 (duas) “parcial” e 05 (cinco) 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 7,93 (sete vírgula noventa e três) para resolutividade.

Tabela 12. Resolutividade das avaliações pelo usuário, em 2023.

RESOLUTIVIDADE				
MÊS	NÃO	PARCIAL	SIM	TOTAL
JAN			5	5
FEV	2		1	3
MAR	1		5	6
ABR				0
MAI		1	3	4
JUN			2	2
JUL			1	1
AGO				0
SET			3	3
OUT			1	1
NOV	1	1		2
DEZ	1		1	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>29</b>
<b>Média Geral</b>				<b>7,93</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) do Estado de Goiás.

O sistema SGO ainda oferece ao usuário um campo destinado aos comentários ou motivações para as avaliações, sendo relatado 16 ponderações, as quais replicamos a seguir:

- “Muito ágil”
- “A solicitação foi atendida rapidamente, agradeço muito essa ajuda as pessoas que necessitam de cadeira de rodas/banho, nesta fase da vida muito dolorida e desgastante.”
- “Resposta rápida e clara.”
- “Obrigada por terem atendido a solicitação. Percebi que após a intervenção educativa, quase não há mais papéis de pontos no chão.”
- “Respostas automáticas e ferindo direito.”
- “Sempre com respostas vagas e sem solução.”
- “Eu não consegui abrir a conclusão no SEI.”
- “A reclamação é registrada, mas não tem mudança nenhuma no estabelecimento continuar os mesmos péssimos atendimentos e a qualidade dos alimentos continua do mesmo jeito.”
- “Resolveram meu problema, foram muito atenciosos.”
- “A OVG se empenha no caso do paciente.”

## Gerência de Compliance e Ouvidoria

---

- *“Teve boa vontade em ajudar a ouvidoria. Sobre fraldas, nada resolvido com a visita da assistente social. Nunca soube que a secretaria municipal de saúde doa fraldas. A necessidade continua.”*
- *“Providências foram tomadas e sanada a pendência.”*
- *“Atendimento muito eficiente.”*
- *“Motivo que fui bem atendido pela funcionária, ou seja, bem qualificada.”*
- *“Consta um ANEXO inexistente na resposta. E o pouco caso ao atender e responder é frustrante.”*
- *“Não adiantou nada.”*

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todas as boas práticas adotadas no âmbito da Ouvidoria, utilizando o Sistema Geral de Ouvidoria (SGO), disponibilizado pelo órgão fiscalizador do serviço público, Controladoria Geral do Estado (CGE), denota-se pela continuidade da eficiência das informações geridas no âmbito da ouvidoria, com unicidade da linguagem e cumprimento das legislações aplicáveis.

A Gerência de *Compliance* e Ouvidoria realizou capacitação sobre o tema Ouvidoria destinado à alta gestão da Organização e gestores das principais áreas demandadas; promoveu ainda a 2ª Edição da Pesquisa de Satisfação Interna entre os colaboradores e terceirizados; e realizou a elaboração de relatórios gerenciais de ouvidoria, garantindo a manutenção do Nível 2 do Programa de Maturidade, estabelecido pela Controladoria Geral do Estado.

Quanto aos resultados obtidos e apresentados no presente relatório, referentes ao ano de 2023, podemos concluir:

Foram contabilizados, um total de 305 (trezentos e cinco) manifestações formalizadas. Desse total, apenas 1,31% são classificados como pedidos de Acesso à Informação (LAI), tendo uma redução superior a 60% se comparada ao ano anterior. A maior demanda se deu para manifestações classificadas como reclamação, que totalizam 50,82%, seguido de comunicação, com 21,31% e solicitação, com 15,74%.

Ao considerar que apenas as manifestações do tipo “comunicação” são de usuários anônimos, que não desejam se identificar no momento do relato, percebe-se que houve uma crescente para os registros “identificados”, e uma redução considerável para os anonimizados em relação ao último exercício. Em 2022, a comunicação foi o tipo mais demandado com 44%, já em 2023 houve redução de 22,69%, o que nos leva a crer que houve maior maior credibilidade na Organização para tratativa dos dados pessoais dos manifestantes/usuários externos.

Além dos contatos registrados, observa-se o total de 350 (trezentos e cinquenta) atendimentos pontuais, entre janeiro e dezembro/2023, se tratando de esclarecimentos prestados de forma imediata e que não necessitaram de tratamento diferenciado ou consulta formalizada, atendidas por meio do canal telefônico ou e-mail. De 2022 para 2023, tivemos um aumento de 66,67%, o que demonstra maior resolução ou esclarecimento de dúvidas sem a necessidade de formalização à área demandada.

O eixo de atuação mais demandado pela população foi o Eixo 3 – Proteção Social às Famílias e Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade, em específico às áreas destinadas ao Restaurante do Bem (GRB) e doações de benefícios sociais (GBS). O segundo assunto mais recorrente é referente ao Eixo 2 – Proteção Social ao Adolescente e Jovem e Integração ao Mundo do Trabalho, considerando a alta demanda de universitários interessados no Programa Universitário do Bem (ProBem), que somente em 2023 obteve 27.875 (vinte e sete mil, oitocentos e setenta e cinco) inscritos para os processos seletivos 2023/1 e 2023/2.

A Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo máximo de 30 (trinta) dias para resposta às manifestações. E, considerando que o tempo médio de resposta em 2023 na OVG foi de 8,5 (oito vírgula cinco) dias - 20% menor que 2022, temos o resultado satisfatório para o cumprimento à legislação. Já os pedidos de acesso à informação (LAI) totalizaram o quantitativo de 04 (quatro) registros, sendo respondidos com tempo médio de resposta de 12,5 (doze vírgula cinco) dias, atendendo 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, é possível apurar a nota média de 8,28 (oito vírgula vinte e oito) pontos para confiabilidade, se mantendo no mesmo nível de 2022. E para resolutividade, aumentamos a média de 5,16 (cinco vírgula dezesseis) para 7,93 (sete vírgula noventa e três).

Assim, submetemos o presente relatório anual às Diretorias Geral, Administrativa e Financeira, de Planejamento e Gestão, de Promoção Social, de Unidades Socioassistenciais e de Programas Para Juventude, que demonstra, com transparência, a tratativa dada às manifestações recebidas no âmbito desta Ouvidoria em 2023.

Goiânia, 30 de janeiro de 2024.

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