



ORGANIZAÇÃO  
DAS VOLUNTÁRIAS  
DE GOIÁS

Gerência de Compliance e Ouvidoria

20  
25



# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA



ORGANIZAÇÃO  
DAS VOLUNTÁRIAS  
DE GOIÁS

Goiás  
social





ORGANIZAÇÃO  
DAS VOLUNTÁRIAS  
DE GOIÁS

Gerência de Compliance e Ouvidoria

---

## **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

**EQUIPE DIRETIVA**

**PRESIDENTE DE HONRA**

Maria das Graças Landim Carvalho Caiado

**DIRETORA GERAL**

Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado

**DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO**

Jarmund Nasser 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

Débora Borges Alvarenga Carneiro

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

Amanda Inácio Rodrigues

Denise Nogueira Lima

## LISTA DE GRÁFICOS E IMAGENS

Imagem 1 – Total de atendimentos da Ouvidoria OVG entre 2024 e 2025.....	15
Gráfico 1 – Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG em 2024 e 2025.....	16
Gráfico 2 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG em 2025 .....	17
Gráfico 3 – Manifestações por Eixo de Atuação, em 2025.....	19
Gráfico 4 – Manifestações por Unidade de Atuação, em 2025.....	20
Gráfico 5 – Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação em 2025.....	21
Gráfico 6 – Manifestações por Área e Tempo Média de Resposta, em 2025.....	23
Gráfico 7 – Tempo Médio Mensal de Resposta em 2024 e 2025.....	25
Imagem 2 - Relatório de Análise Geral do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, Controladoria-Geral do Estado, realizado pelo Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (IMB).....	25
Gráfico 8 – Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos entre 2024 e 2025.....	26
Gráfico 9 – Distribuição de Pedidos de Acesso à Informação (LAI), por mês de registro, recebidos entre 2024 e 2025.....	27

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Total de atendimentos pontuais da Ouvidoria OVG (SGO), em 2024 e 2025.....	16
Tabela 2 – Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2025.....	17
Tabela 3 – Eixos e Unidades de Atuação na OVG, em 2025.....	18
Tabela 4 – Manifestações por Eixo de Atuação, em 2025.....	19
Tabela 5 – Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2025.....	21
Tabela 6 – Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2025.....	22
Tabela 7 – Tempo Médio Mensal de Resposta de 2024 e 2025.....	24
Tabela 8 – Média das avaliações de Confiabilidade e Resolutividade pelo usuário, em 2025.....	27
Tabela 9 – Nota Média das Avaliações pelo Usuário, em 2025.....	28
Tabela 10 – Resolutividade das Avaliações pelo Usuário, em 2025.....	29

## 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
1.1.3    DA OUVIDORIA .....	11
1.1.3.1    DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	13
1.1.3.2    DA TRANSPARÊNCIA .....	14
1.1.3.3    CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	14
<b>2. ATENDIMENTOS OUVIDORIA.....</b>	<b>14</b>
2.1    SISTEMA DE OUVIDORIA DO ESTADO DE GOIÁS (SGO).....	16
2.1.1    CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	17
2.3    DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES .....	18
2.3.1    PRAZO DE RESPOSTA.....	21
2.3.2    PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – L.A.I. ....	26
2.3.3    PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES .....	27
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>31</b>

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) constitui-se como o principal canal de interlocução entre a instituição e o cidadão que demanda serviços de assistência social e ações de voluntariado. Por meio desse canal, é possível obter informações, esclarecer dúvidas, registrar sugestões, reclamações, elogios ou apresentar denúncias relacionadas às atividades institucionais ou à conduta de seus colaboradores.

Sua missão é assegurar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e de terem suas manifestações devidamente acolhidas, analisadas e tratadas, sendo a Ouvidoria o setor responsável pelo recebimento, registro, acompanhamento e gestão das manifestações relativas às políticas públicas e aos serviços prestados pela Organização, sob qualquer forma ou regime. Esse processo contribui para a avaliação da efetividade das ações desenvolvidas e para o contínuo aprimoramento da gestão institucional.

A Ouvidoria exerce, ainda, a função de intermediar as relações entre os cidadãos e a gestão da OVG, atuando com independência e autonomia no desempenho de suas atribuições. Para tanto, é-lhe assegurado o acesso a quaisquer setores ou unidades da Organização, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações indispensáveis ao cumprimento de suas competências.

Além de atender ao público externo, a Ouvidoria é responsável pela Ouvidoria Interna, configurando-se como um canal permanente de comunicação à disposição do quadro funcional da OVG. A participação dos colaboradores é fundamental para o fortalecimento institucional, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria e o aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas.

Este relatório tem por objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações registradas na Ouvidoria da OVG no exercício de 2025, promovendo a transparência, o controle social e o fortalecimento da gestão pública, com o encaminhamento deste documento à Diretoria Geral e às demais diretorias que compõem o quadro executivo da Organização.

## 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 executa o Contrato de Gestão nº 001/2011, celebrado com o Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado de Administração (SEAD). Este contrato tem como objetivo a gestão, o fomento e a execução de atividades de Assistência Social, conforme a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e legislação correlata. Entre as ações previstas, destaca-se a execução e manutenção do Programa Universitário do Bem, instituído pela Lei Estadual nº 20.957/2021 e regulamentado pelo Decreto nº 9.843/2021. O programa tem como finalidade apoiar o desenvolvimento social e econômico do Estado de Goiás, oferecendo bolsas de estudos, facilitando o acesso ao mercado de trabalho e promovendo a participação cidadã de estudantes em situação de vulnerabilidade social. Além disso, a OVG implementa e mantém programas e projetos sociais voltados para a inclusão de crianças, adolescentes, gestantes, idosos e pessoas com deficiência. Também realiza a concessão de benefícios a famílias em situação de vulnerabilidade social, em parceria com o Governo do Estado de Goiás e com a sociedade civil, fortalecendo as ações em curso. Por fim, a OVG

também se dedica à implementação, execução e manutenção de ações voltadas para a produção, abastecimento e consumo de alimentos, além de viabilizar outras iniciativas 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), Espaço Bem Viver III (EBV III), Programa Juventude Tecendo o Futuro (PJTF), Programa Meninas de Luz (PML), 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 Ouvidoria, vinculada diretamente à Diretoria Geral, tem por finalidade assegurar o adequado funcionamento do canal institucional de escuta e diálogo entre a Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) e os cidadãos. Compete à unidade receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de Ouvidoria, atuando como instância mediadora entre os demandantes e as áreas responsáveis da Organização.

### 1.1.1 DA GERÊNCIA DE COMPLIANCE E OUVIDORIA

Conforme disposto em Regimento Interno, 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 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

## Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

---

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.

O quadro funcional do setor, atualmente, é composto por 01 (uma) Gestora Titular, 02 (duas) Analistas Administrativas e 01 (uma) Técnica Administrativa, sendo quatro contratadas sob regime estabelecido pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

Através da Portaria nº 033/2026 – DIGER, foi designada a Sra. Débora Borges Alvarenga Carneiro, como titular da Gerência de *Compliance* e Ouvidoria desde a data de 27/01/2026.

### 1.1.2 DO COMPLIANCE

O programa de integridade da OVG foi estruturado em 2023 e normatizado pela Instrução Normativa nº 008/2023 – DIGER. A normativa 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.

Atualmente, o programa passa por reestruturação, sendo desenvolvida atividades relativas à aplicação do Código de Conduta Ética e transparência pública que será mais bem detalhado a frente. Conforme estabelece esse Código, em alinhamento com o Regimento Interno, as investigações de possíveis irregularidades são conduzidas por uma comissão especialmente designada, sob a presidência de um integrante da Gerência de Controle Interno.

No exercício de 2025, foram instaurados um processo de sindicância, conduzido sob a liderança do Gerente de *Compliance* e Ouvidoria. O relatório final foi elaborado e apresentado tempestivamente à Diretoria Geral, com o objetivo de subsidiar a adoção de medidas corretivas e a mitigação dos riscos identificados.

### 1.1.3 DA OUVIDORIA

No ano de 2025, a equipe da Gerência de *Compliance* e Ouvidoria (GCO), recebeu capacitação específica na área de ouvidoria. Essa formação foi viabilizada por meio de cursos oferecidos pela Escola de Governo e pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Entre os cursos realizados destacam-se:

- Controle Social;

## Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

---

- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos;
- Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e Processos;
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?

Essas capacitações contribuem significativamente para o fortalecimento da atuação da GCO, resultando em melhorias na gestão e na execução das atividades sob sua responsabilidade.

Em cumprimento ao Programa de Maturidade – Nível 2, estabelecido em 2025 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.

Outra ação relevante foi a realização da Pesquisa de Satisfação Interna da Ouvidoria – edição 2025, aplicada neste ano com foco nos gestores, com a finalidade de captar a percepção e o ponto de vista da liderança sobre a atuação da Ouvidoria Interna, servindo como subsídio para o aprimoramento contínuo de suas práticas, condutas, serviços e processos de trabalho.

A Carta de Serviços também é alvo de monitoramento mensal desta Gerência, em cumprimento à Lei Federal 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 10.466 /2024, com atualização pela Gerência de Planejamento e Gestão.

Paralelamente a essas ações, os colaboradores da Gerência de *Compliance* e Ouvidoria participaram, ao longo de 2025, de eventos e capacitações, com o objetivo de aprimorar conhecimentos técnicos e fortalecer as práticas relacionadas às atividades de Ouvidoria. Entre os destaques, estão:

- Participação no evento “Webinário – LGPD aplicada ao tratamento de manifestações de Ouvidoria”, realizado pela Câmara Técnica de Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados, em 09/04/2025;
- Participação na capacitação profissional “Simplifica TCE”, elaborada pela Escola Superior de Controle Externo Aélson Nascimento, do Tribunal de Contas, realizada nos dias 26/03, 27/03, 28/03, 31/03, 01/04 e 02/04/2025;
- Participação na 1ª edição do Prêmio de Ouvidoria Pública, promovido pela CGE-GO, em 28/03/2025;
- Participação na 2ª edição da cerimônia de entrega do Prêmio de Ouvidoria Pública e do Programa de *Compliance* Público, promovida pela CGE-GO, em 10/12/2025.

A participação nesses eventos reafirma o compromisso da equipe com a atualização contínua e a troca de experiências, essenciais para o aprimoramento da gestão e dos processos da ouvidoria.

Em abril de 2025, a Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE) lançou a segunda edição do Prêmio de Ouvidoria Pública do Poder Executivo do Estado de Goiás, iniciativa voltada ao reconhecimento e à valorização das melhores práticas desenvolvidas pelos profissionais que atuam nas ouvidorias dos órgãos e entidades da administração pública goiana. Nesse contexto, a Ouvidoria da OVG foi reconhecida com a concessão do Selo Diamante, evidenciando a qualidade e a maturidade de sua atuação.

Nesse contexto, a equipe da Ouvidoria da OVG tem se dedicado para evidenciar as boas práticas implementadas, contribuindo para a manutenção do *Nível 2 de Maturidade*, alcançado com 100% de conformidade pela organização.

Atualmente, a OVG opera como Ouvidoria Adjunta, 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 Ouvidoria da 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 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 25º 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 das pesquisas de satisfação.

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 2025, 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 julho a dezembro/2025, em conformidade à metodologia aplicável, com todos os programas atingindo o nível de satisfação acima de 90%.

### 1.1.3.2 DA TRANSPARÊNCIA

Para as atividades relacionadas à transparência ativa da Organização, destaca-se o monitoramento contínuo da página de acesso à informação no site da OVG, realizado de acordo com a metodologia estabelecida pela Controladoria-Geral do Estado (CGE). Esse processo conta com a colaboração de diversas áreas da organização, garantindo a publicação de informações em conformidade com a legislação vigente.

Em 2025, não foi realizada uma avaliação formal pela CGE ou pelo Tribunal de Contas do Estado (TCE) referente à atualização do ranking estadual das Organizações Sociais com contratos de gestão com a administração pública. No entanto, em 2022, a OVG alcançou destaque ao ocupar o primeiro lugar no ranking, com 82,62% de conformidade com as legislações de transparência pública, evidenciando seu compromisso com a prestação de contas e a transparência.

### 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:

- Internet: (<https://sistemas3.ovg.org.br/ouvidoria/painelOuvidoria/>)
- Portal Expresso: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>)
- Telefone: 3201-9305 (fixo), em dias úteis, das 08h às 18 horas.
- E-mail: [ouvidoria@ovg.org.br](mailto:ouvidoria@ovg.org.br)
- Presencialmente com atendimento em dias úteis, das 8h às 18 horas no endereço Avenida T-14, nº 249, Setor Bueno, Goiânia-GO, CEP: 74.230-130, sede administrativa ou por meio de cartas.

## 2. ATENDIMENTOS OUVIDORIA

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao ano de 2025, 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 **614 (seiscentos e quatorze) atendimentos**, classificados como Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio, Sugestão e L.A.I. (Lei de Acesso à Informação).

### Gerência de Compliance e Ouvidoria

Conforme demonstrado nas imagens abaixo, observa-se um acréscimo de 29,26% no total de atendimentos realizados em relação ao mesmo período de 2024, quando foram registrados 475 (quatrocentos e setenta e cinco) atendimentos, evidenciando um aumento significativo no número de manifestações.

Imagem 1. Total de atendimentos da Ouvidoria OVG (SGO), entre 2024 e 2025.



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

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.

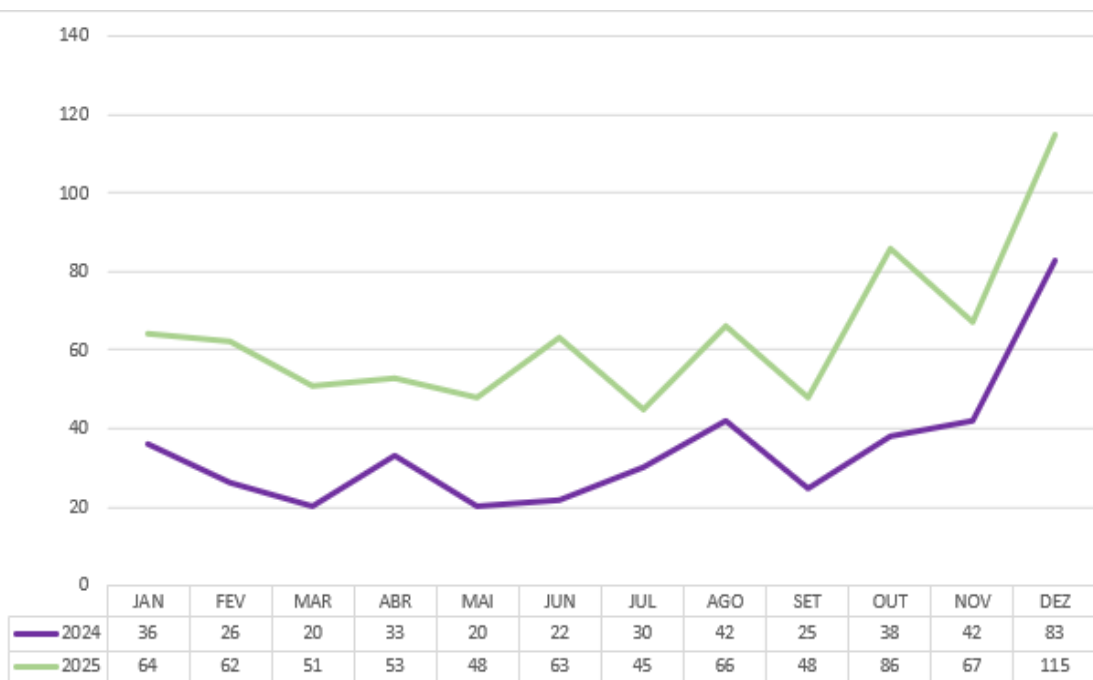
Observa-se que em relação aos atendimentos pontuais, houve um acréscimo de 84,17% em relação ao ano anterior, conforme tabela a seguir:

Tabela 1. Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2024 e 2025.

ATENDIMENTOS PONTUAIS													
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2024	36	26	20	33	20	22	30	42	25	38	42	83	417
2025	64	62	51	53	48	63	45	66	48	86	67	115	768

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

Gráfico 1. Total de atendimentos pontuais na Ouvidoria OVG (SGO), em 2024 e 2025.



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 (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria>) e no exercício de 2025, registrou 614 manifestações destinadas à OVG.

Ele é gerido pela Controladoria-Geral do Estado e utilizado pela OVG em razão de Decreto governamental que sujeita prestadores diretos ou indiretos dos serviços públicos a implantação do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás.

### 2.1.1 Classificação das manifestações

As demandas no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO) podem ser classificadas em 06 (seis) categorias: **ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, SUGESTÃO** e **LAI/LGPD**, essas previstas na Lei de Acesso à Informação - L.A.I. ou na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Do total de 614 registros, considerando sua classificação, temos: 253 reclamações (41,21%), 247 elogios (40,23%), 61 solicitações (9,93%), 39 denúncias (6,35%), 5 sugestões (0,81%), e 09 (1,47%) pedido de informações com base na Lei de Acesso à Informação (L.A.I.).

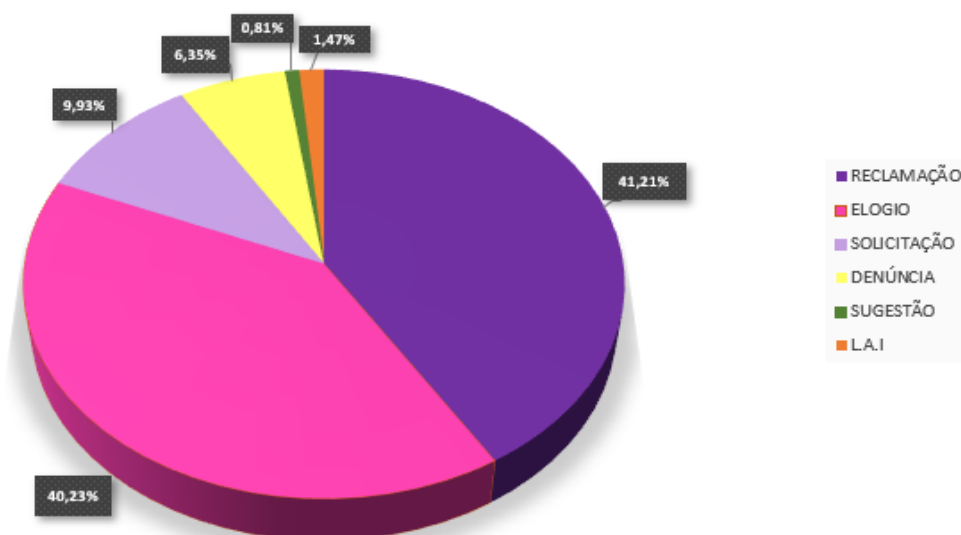
Observa-se que as reclamações constituíram o tipo de manifestação mais recorrente no período, seguidas de elogios e solicitações. As denúncias, sugestões e os pedidos de informação via L.A.I. apresentaram menor representatividade, conforme demonstrado na tabela e no gráfico a seguir.

Tabela 2. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2025.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS						
RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	L.A.I	TOTAL
253	247	61	39	5	9	614
41,21%	40,23%	9,93%	6,35%	0,81%	1,47%	100,00%

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado - CGE

Gráfico 2. Total de manifestações na Ouvidoria OVG (SGO), em 2025.



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: Ações de Atendimento, Ações de Assessoramento e Defesa e Garantias de Direitos, Benefícios Socioassistenciais e Outras Ações Sociais – Campanhas, Eventos de Promoção, Proteção e Inclusão Social.

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 3:

Tabela 3. Eixos e Unidades de atuação na OVG, em 2025.

### **Ações de Atendimento (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)  
Espaço Bem Viver II (EBV III)  
Casa do Interior de Goiás (CIGO)  
Programa Juventude Tecendo o Futuro (PJTF)  
Programa Meninas de Luz (PML)  
Gerência de Benefícios Sociais (GBS)  
Programa Universitário do Bem (PROBEM)

### **Ações de Assessoramento e Defesa e Garantias de Direitos (Eixo 2)**

Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS – Assessoramento às Entidades Sociais)  
Gerência de Benefícios Sociais (GBS – Apoio as entidades sociais)  
Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSA) em articulação integrada com o Gabinete de Políticas Sociais (GPS)  
Programa Restaurante do Bem (RB)  
Programa Banco de Alimentos (BA)

### **Benefícios Socioassistenciais (Eixo 3)**

Gerência de Benefícios Sociais (GBS – Apoio aos cidadãos em situação de vulnerabilidade)

### **Outras Ações Sociais – Campanhas, Eventos de Promoção, Proteção e Inclusão Social (Eixo 4)**

Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS) – Mobilização e Fortalecimento do Voluntariado  
Centro de Apoio ao Romeiro (CAR - Trindade e Muquém)  
Natal do Bem

Do total de 614 manifestações registradas, a maior parte foi direcionada a Ações de Assessoramento e Defesa e Garantias de Direitos (Eixo 2), com 292 registros, seguida de Ações de Atendimento (Eixo 1), com 147 manifestações.

Gerência de Compliance e Ouvidoria

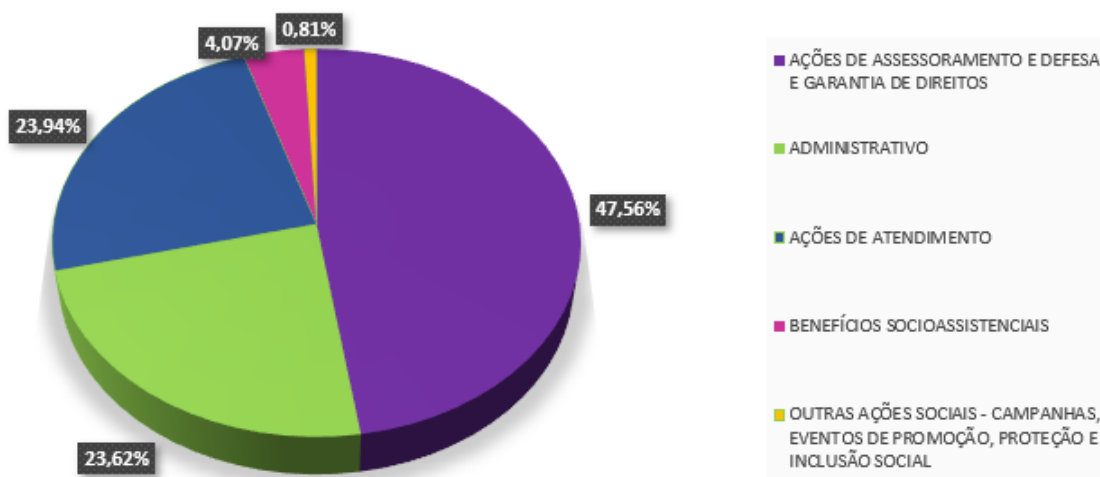
No mesmo período, foram registradas 25 manifestações relacionadas a Benefícios Socioassistenciais (Eixo 3) e 5 direcionadas a Outras Ações Sociais, como campanhas e eventos de promoção, proteção e inclusão social (Eixo 4). No âmbito administrativo, contabilizou-se um total de 145 manifestações.

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:

Tabela 4. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2025.

MANIFESTAÇÕES POR EIXO DE ATUAÇÃO					
AÇÕES DE ASSESSORAMENTO E DEFESA E GARANTIA DE DIREITOS	ADMINISTRATIVO	AÇÕES DE ATENDIMENTO	BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS	OUTRAS AÇÕES SOCIAIS - CAMPANHAS, EVENTOS DE PROMOÇÃO, PROTEÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL	TOTAL
292	145	147	25	5	614
47,56%	23,62%	23,94%	4,07%	0,81%	100,00%

Gráfico 3. Manifestações por Eixo de Atuação, em 2025.



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

Considerando as manifestações por unidade de atuação, observa-se que o Programa Restaurante do Bem (GRB) concentrou o maior número de registros, com 284 manifestações, seguido pela Gerência de Compliance e Ouvidoria (GCO), que contabilizou 86 registros, e pelo Programa Universitário do Bem (PROBEM), com 57 manifestações. Em seguida, destaca-se o Centro de Idosos Sagrada Família (CISF), com 44 registros, e a Gerência de Benefícios Sociais – Famílias e Indivíduos (GBS – Famílias e Indivíduos), que apresentou 25 manifestações.

## Gerência de Compliance e Ouvidoria

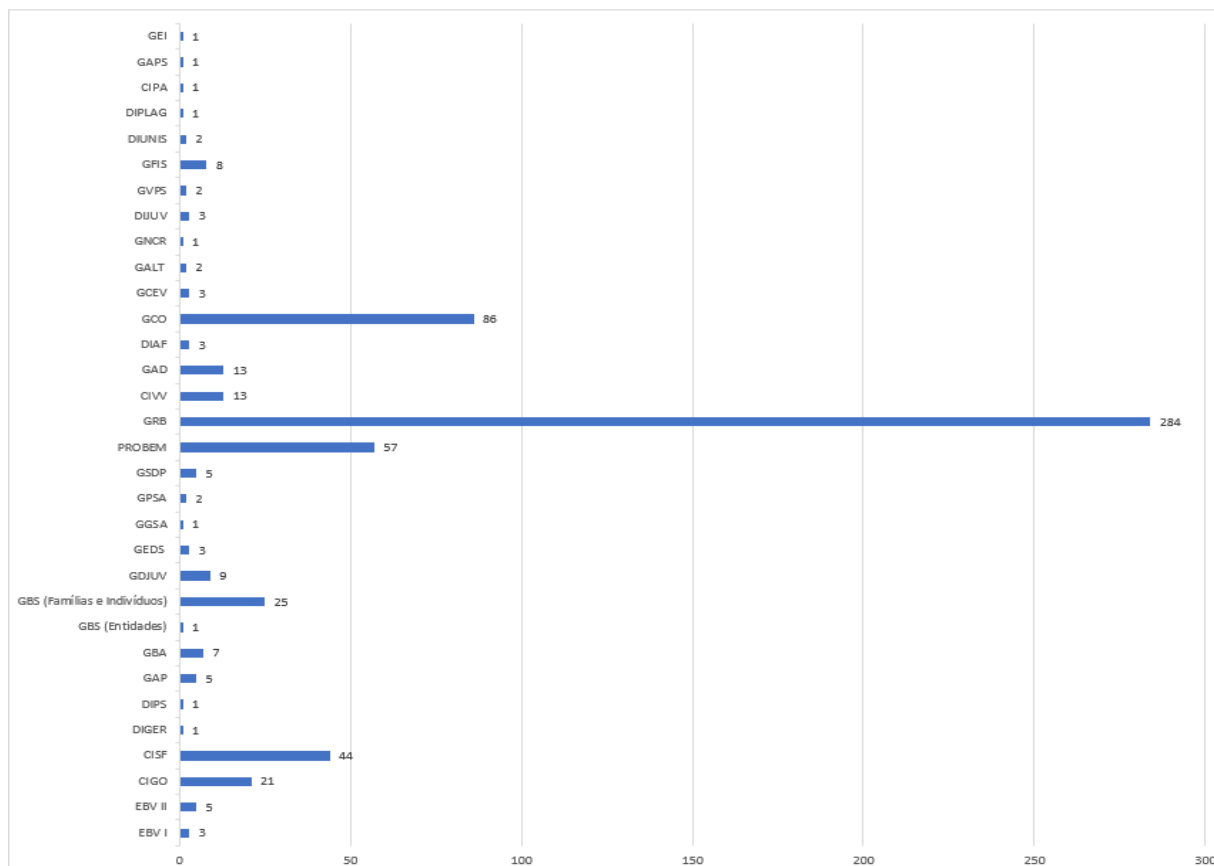
A Casa do Interior de Goiás (CIGO) contabilizou 21 registros, enquanto o Centro de Idosos Vila Vida (CIVV) e a Gerência Administrativa (GAD) registraram 13 manifestações cada. A Gerência de Programas para Juventude (GDJUV) apresentou 9 registros, e a Gerência de Fiscalização (GFIS) contabilizou 8 manifestações. A Gerência de Administração de Benefícios (GBA) registrou 7 manifestações.

O Espaço Bem Viver II (EBV-II), a Gerência de Enfrentamento às Desproteções Sociais (GEDS) a Gerência de Administração de Pessoal (GAP) e a Gerência de Recrutamento, Seleção e Desenvolvimento de Pessoas (GSDP) apresentaram 5 registros cada, enquanto o Espaço Bem Viver I (EBV-I), a Diretoria Administrativa e Financeira (DIAF), a Gerência de Cerimonial e Eventos (GCEV) e a Diretoria da Juventude (DIJUV) contabilizaram 3 manifestações cada.

As unidades Gerência de Programas Socioassistenciais (GPSA), Gerência de Voluntariado e Parcerias Sociais (GVPS), Gerência de Apoio Logístico e Transporte (GALT) e a Diretoria de Unidades Socioassistenciais (DIUNIS) registraram 2 manifestações cada.

Por fim, com 1 manifestação cada, figuram a Diretoria Geral (DIGER), a Diretoria de Promoção Social (DIPS), a Gerência de Benefícios Sociais – Entidades (GBS), a Gerência de Gestão Social e Avaliação (GGSA), a Gerência de Negócios e Captação de Recursos (GNCR), a Diretoria de Planejamento e Gestão (DIPLAG), a CIPA, a Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços (GAPS) e Gerência de Engenharia e Infraestrutura (GEI).

Gráfico 4. Manifestações por Unidade de Atuação, em 2025.



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

### 2.3.1 Prazo de Resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. O Poder Executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa (Decreto Estadual n.º 10.466/24). Para as solicitações embasadas na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal N.º 12.527/2011), o prazo é de 20 (vinte) dias.

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 2025 foi de 5,93 dias.

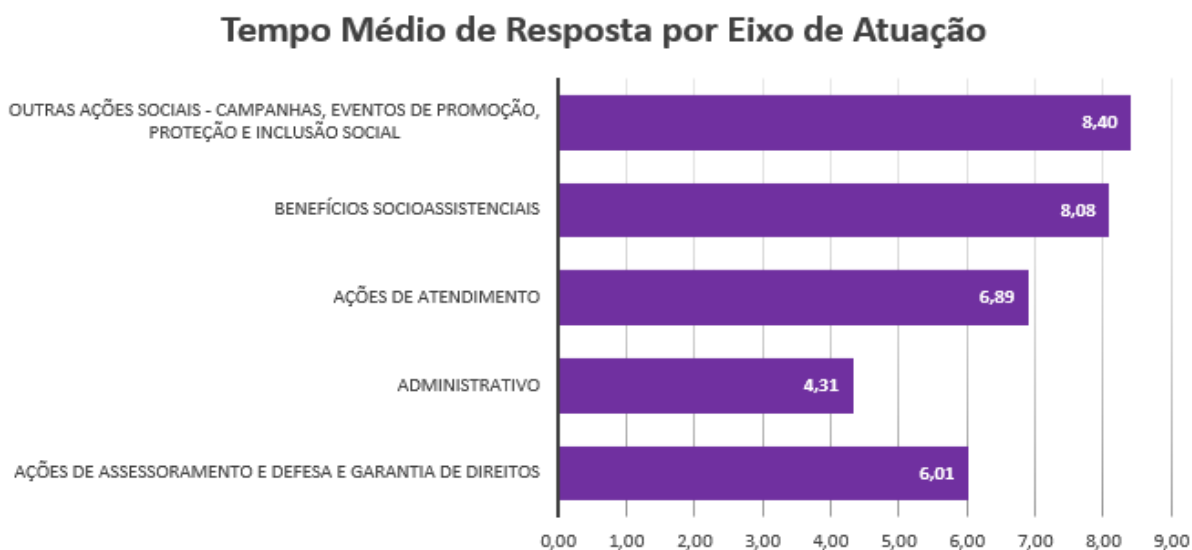
A tabela e o gráfico a seguir reportam o Tempo Médio de Resposta (TMR), em dias, das manifestações por eixo de atuação.

Tabela 5. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2025.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)					
AÇÕES DE ASSESSORAMENTO E DEFESA E GARANTIA DE DIREITOS	ADMINISTRATIVO	AÇÕES DE ATENDIMENTO	BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS	OUTRAS AÇÕES SOCIAIS - CAMPANHAS, EVENTOS DE PROMOÇÃO, PROTEÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL	TOTAL
6,01	4,31	6,89	8,08	8,40	5,93

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado - CGE

Gráfico 5. Tempo Médio de Resposta das Manifestações por Eixo de Atuação, em 2025.



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

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Por unidade de atuação, observa-se que a GCO apresentou o menor tempo médio de resposta conclusiva entre as manifestações destinadas à sua área, com 2,15 dias, seguida da DIAF, com 2,66 dias, e da GBA, com 3,28 dias. Na sequência, destaca-se a DIPLAG, com média de 4,00 dias, seguida da GALT e da GAPS, ambas com 5,00 dias, e da GSDP, com 5,80 dias.

Com médias em torno de 6,00 dias, aparecem a GGSA, a CIVV e a GNCR, seguidas da GRB (6,03 dias), da CISF (6,09 dias), da GAD (6,23 dias) e da GAP (6,40 dias).

O EBV I e a DIJUV registraram média de 6,66 dias, enquanto EBV II, DIGER e DIPS apresentaram média de 7,00 dias, seguidas da CIGO, com 7,19 dias, e da PROBEM, com 7,60 dias.

Com tempos médios mais elevados, constam a CIPA (8,00 dias), a GBS – Famílias e Indivíduos (8,08 dias) e a GVPS (8,50 dias). Em seguida, aparecem a GBS – Entidades, a GEDS e a GEI, todas com média de 9,00 dias, bem como a GDJUV, com 9,33 dias, e a GCEV, com 9,66 dias.

Por fim, registram-se os maiores tempos médios de resposta na GPSA (10,00 dias), na GFIS (10,25 dias) e na DIUNIS, que apresentou o maior tempo médio entre todas as unidades analisadas, com 15,00 dias, conforme demonstrado na tabela apresentada.

Tabela 6. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2025.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA X TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)			
ÁREA	QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	PERCENTUAL DE ATENDIMENTO
EBV I	3	6,66	0,49%
EBV II	5	7,00	0,81%
CIGO	21	7,19	3,42%
CISF	44	6,09	7,17%
DIGER	1	7,00	0,16%
DIPS	1	7,00	0,16%
GAP	5	6,40	0,81%
GBA	7	3,28	1,14%
GBS (Entidades)	1	9,00	0,16%
GBS (Famílias e Indivíduos)	25	8,08	4,07%
GDJUV	9	9,33	1,47%
GEDS	3	9,00	0,49%
GGSA	1	6,00	0,16%
GPSA	2	10,00	0,33%
GSDP	5	5,80	0,81%
PROBEM	57	7,60	9,28%
GRB	284	6,03	46,25%

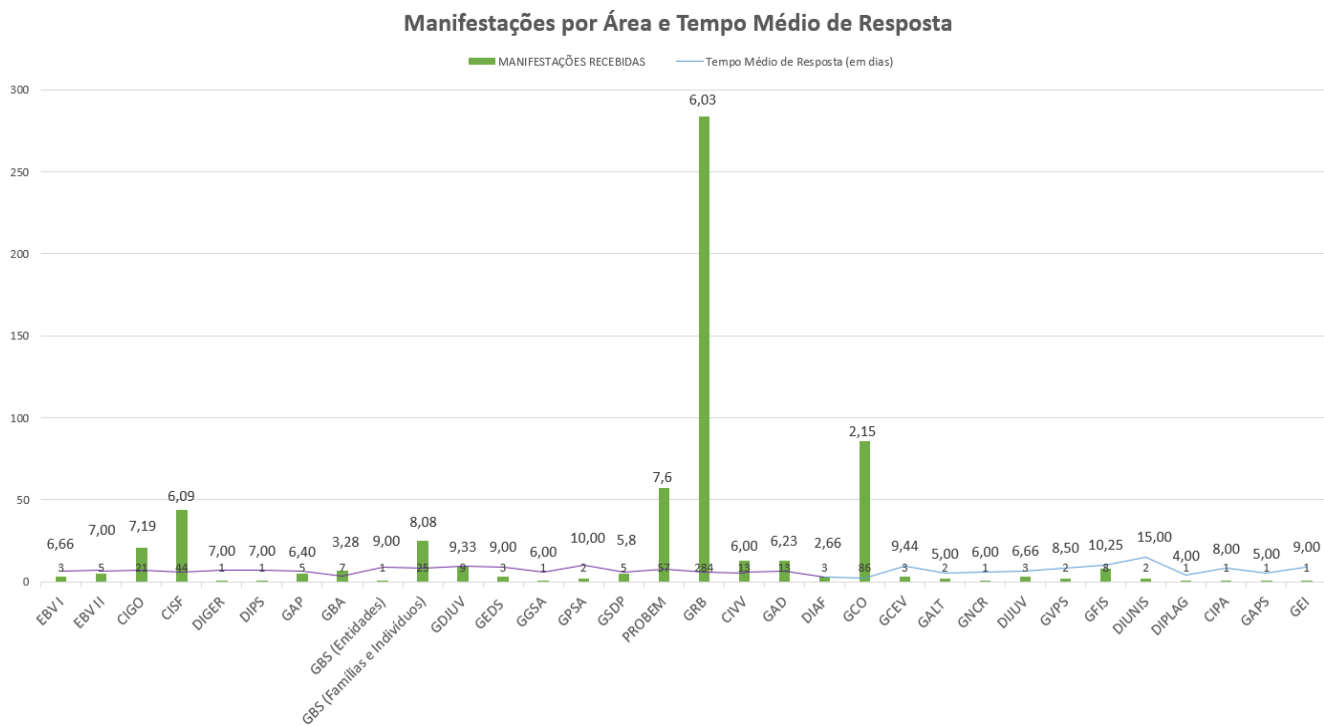


### Gerência de Compliance e Ouvidoria

CIVV	13	6,00	2,12%
GAD	13	6,23	2,12%
DIAF	3	2,66	0,49%
GCO	86	2,15	14,01%
GCEV	3	9,66	0,49%
GALT	2	5,00	0,33%
GNCR	1	6,00	0,16%
DIJUV	3	6,66	0,49%
GVPS	2	8,50	0,33%
GFIS	8	10,25	1,30%
DIUNIS	2	15,00	0,33%
DIPLAG	1	4,00	0,16%
CIPA	1	8,00	0,16%
GAPS	1	5,00	0,16%
GEI	1	9,00	0,16%
<b>TOTAL</b>	<b>614</b>	<b>5,93</b>	<b>100,00%</b>

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

Gráfico 6. Manifestações por Área e Tempo Médio de Resposta, em 2025.



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

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Ao considerar o tempo médio de resposta por mês, observa-se que, em 2025, conforme demonstrado na tabela apresentada, os menores tempos médios foram registrados nos meses de janeiro (4,83 dias) e junho (5,13 dias), seguidos por julho (5,17 dias), setembro (5,24 dias), outubro (5,50 dias) e agosto (5,70 dias).

Na sequência, destacam-se os meses de fevereiro (6,21 dias), novembro (6,26 dias), maio (6,34 dias), abril (6,47 dias) e março (7,08 dias). O maior tempo médio de resposta em 2025 foi registrado no mês de dezembro, com 6,14 dias.

Em comparação, no ano de 2024, os menores tempos médios ocorreram em janeiro (4,96 dias) e dezembro (6,15 dias). Os maiores tempos médios foram observados nos meses de maio (8,56 dias), abril (8,06 dias) e março (8,00 dias), indicando, de forma geral, uma redução do tempo médio de resposta em 2025, cujo TMR anual foi de 5,93 dias, frente aos 6,98 dias registrados em 2024.

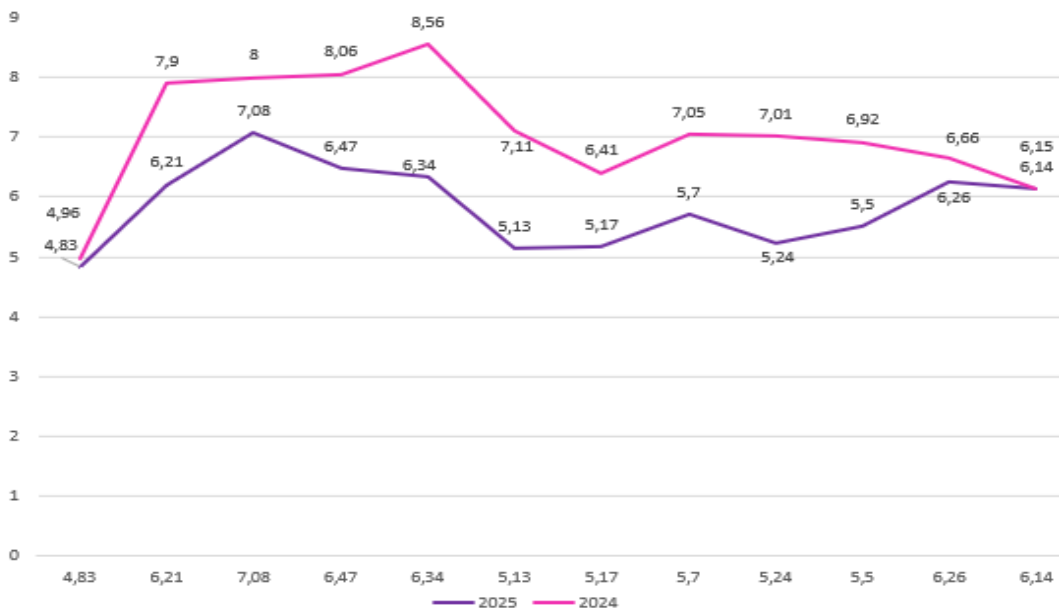
Tabela 07. Tempo Médio Mensal de Resposta de 2024 e 2025.

Tempo Médio de Resposta (em dias)		
Mês	2024	2025
JAN	4,96	4,83
FEV	7,90	6,21
MAR	8,00	7,08
ABR	8,06	6,47
MAI	8,56	6,34
JUN	7,11	5,13
JUL	6,41	5,17
AGO	7,05	5,70
SET	7,01	5,24
OUT	6,92	5,50
NOV	6,66	6,26
DEZ	6,15	6,14
<b>TMR</b>	<b>6,98</b>	<b>5,93</b>

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

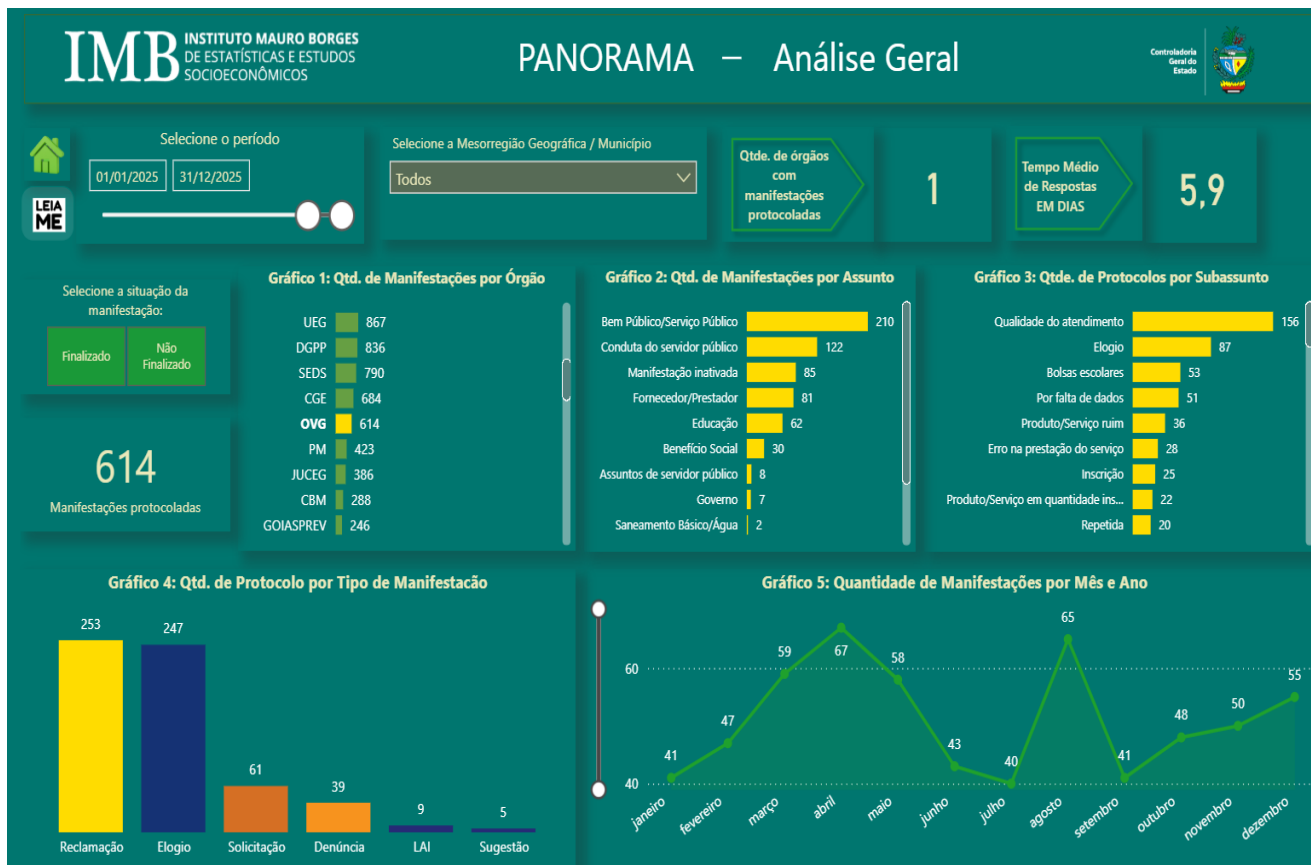
Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 07. Tempo Médio Mensal de Resposta em 2024 e 2025.



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

Imagem 02. Relatório Análise Geral do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás.



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

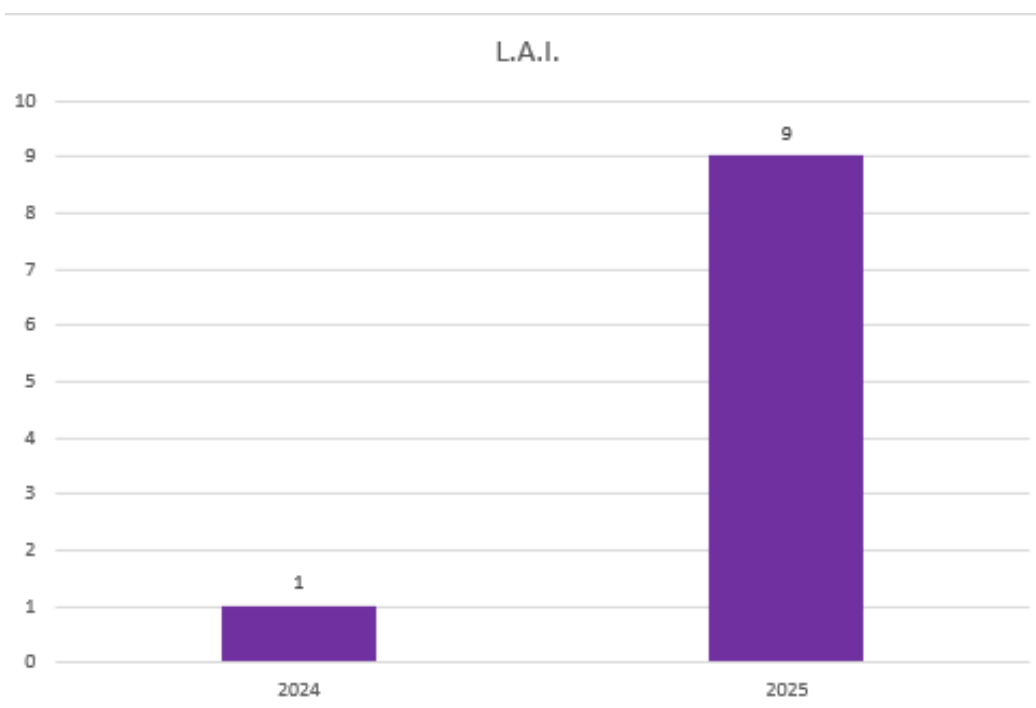
### 2.3.2 Pedido de Acesso à Informação – L.A.I.

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

Em 2025 foi registrado 09 (nove) pedidos de acesso à informação para a OVG, sendo respondidos dentro do prazo estabelecido conforme a lei.

O número de pedidos de Acesso à Informação (LAI) apresentou crescimento expressivo de um ano para o outro, com aumento de oito registros em relação ao exercício anterior, conforme pode ser comprovado nos dados apresentados nos gráficos a seguir:

Gráfico 8. Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos entre 2024 e 2025.



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

Gerência de Compliance e Ouvidoria

Gráfico 9. Distribuição de pedidos de acesso à informação (LAI), por mês de registro, recebidos entre 2024 e 2025.



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

### 2.3.3 Pesquisa de Satisfação das Manifestações

Das 614 (seiscentas e quatorze) manifestações recebidas, apenas 34 (trinta e quatro) foram avaliadas pelo usuário, sendo todas por meio do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/CGE (SGO).

Tabela 8. Média das avaliações de Confiabilidade e Resolutividade pelo usuário, em 2025.

MÉDIA DE RESOLUTIVIDADE / CONFIABILIDADE 2025													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
QTDE. REGISTROS	4	3	6	2	2	3	1	5	3	2	1	2	<b>34</b>
MÉDIA DE RESOLUTIVIDADE	10,00	8,33	6,66	2,50	0,00	10,00	0,00	6,00	3,33	10,00	5,00	5,00	<b>6,32</b>
MÉDIA DE CONFIABILIDADE	9,75	9,33	8,50	5,00	3,00	10,00	9,00	9,80	6,33	9,50	10,00	10,00	<b>8,52</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 perspectiva, verifica-se que, do total de 34 (trinta e quatro) registros avaliados, as manifestações apresentaram desempenho distinto quanto aos indicadores de resolutividade e

Gerência de Compliance e Ouvidoria

confiabilidade. No que se refere à resolutividade, as médias registradas variaram entre 0,00 (zero) e 10,00 (dez) pontos, resultando em uma média geral de 6,32 (seis vírgula trinta e dois) pontos. Esse resultado decorre, em grande parte, do fato de que nem todas as demandas apresentadas pelos usuários podem ser integralmente atendidas, seja em razão de limitações técnicas, legais ou normativas, e não por ausência de resposta ou de atuação das áreas técnicas responsáveis.

Em relação à confiabilidade, as avaliações demonstraram resultados predominantemente positivos, com médias individuais variando de 5,00 (cinco) a 10,00 (dez) pontos. Considerando o conjunto das avaliações, a média geral de confiabilidade apurada foi de 8,52 (oito vírgula cinquenta e dois) pontos, evidenciando elevado grau de confiança dos usuários no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, especialmente quanto à imparcialidade, à qualidade do atendimento, à clareza das informações prestadas e à condução adequada das manifestações encaminhadas às áreas competentes da Organização.

Na tabela a seguir, apresentam-se todas as quantidades de registros e as médias de resolutividade e confiabilidade aferidas ao longo do período analisado, com destaque para as médias gerais de 6,32 (seis vírgula trinta e dois) pontos em resolutividade e 8,52 (oito vírgula cinquenta e dois) pontos em confiabilidade, referentes ao ano de 2025.

Tabela 9. Nota média das Avaliações pelo Usuário, em 2025.

MÊS	CONFIABILIDADE											TOTAL
	0,0	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	9,0	10,0	
JAN										1	3	4
FEV									1		2	3
MAR		1									5	6
ABR		1								1		2
MAI		1				1						2
JUN											3	3
JUL										1		1
AGO										1	4	5
SET		1							1		1	3
OUT										1	1	2
NOV											1	1
DEZ											2	2
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>34</b>
											<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>8,35</b>

As respostas à pergunta referente à resolutividade da manifestação, registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), totalizaram 34 (trinta e quatro) avaliações, das quais 19 (dezenove) foram classificadas como “sim”, 05 (cinco) como “parcial” e 10 (dez) como “não”, conforme demonstrado na tabela mensal de resolutividade.

Tabela 10. Resolutividade das avaliações pelo usuário, em 2025.

RESOLUTIVIDADE				
MÊS	NÃO	PARCIAL	SIM	TOTAL
JAN			4	4
FEV		1	2	3
MAR	2		4	6
ABR	1	1		2
MAI	2			2
JUN			3	3
JUL	1			1
AGO	2		3	5
SET	2		1	3
OUT			2	2
NOV		1		1
DEZ		2		2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>34</b>
<b>Média Geral</b>				<b>6,32</b>

O sistema SGO ainda oferece ao usuário um campo destinado aos comentários ou motivações para as avaliações, sendo relatado 20 ponderações, as quais replicamos a seguir:

- *“Ótimo atendimento, orientação perfeitamente, amei.”*
- *“Incentivo e agradecimento pelos serviços prestados, valorizando e agradecendo a cada um. São merecedores pelo esforço.”*
- *“Eu recomendo, porque é onde poderemos sermos ouvidos naquilo que nós precisamos ver os serviços públicos melhorados, a gente não se sente só temos alguém pra nós ouvir.”*
- *“Muito bom, obrigado. Apesar do arroz carreteiro ser com outros ingredientes, estava muito gostoso. Assim como a “Galinhada” oferecida esporadicamente ser muito boa, não ter “pequi e guariroba”, ingredientes intrínsecos na receita, não seria chamada de tal, entende? Gostaria muito de conseguir um emprego, quem sabe junto a vocês! Estou realmente precisando. Obrigado desde já!”*
- *“Não veio anexo com minha resposta.”*
- *“Somente agradecer!!!! Muito obrigado.”*
- *“Nada resolvido.”*
- *“Contribuindo com a nossa qualidade de vida, interação com as outras pessoas, solidariedade por quem já está na melhor idade e necessita de atenção, respeito e carinho. Muito obrigado.”*



## Gerência de Compliance e Ouvidoria

---

- *“Sabemos que podemos expressar e alguém providenciará as imprudências secretas pessoas, não sei o motivo da fiscal Daniela, simplesmente ela tem certa implicância com algumas pessoas e eu sou uma delas.”*
- *“A forma como foi conduzido esse processo seletivo pela OVG é lamentável. Não tenho interesse na vaga, visto que o salário não condiz com minha qualificação. No entanto, tomarei as medidas legais cabíveis na esfera cível para que a situação seja devidamente apurada. É inaceitável que uma profissional com experiência visivelmente inferior à minha, como a técnica Daniela — integrante da comissão.”*
- *“Não resolveram nada permanecendo o IDOSO ainda no SOL, rente do meio-fio com resto de lixo...é só mudar a fila do IDOSO com a fila dos demais, que ficam na sombra rente as lojas...isso é CRIME.”*
- *“Além da demanda demorada ainda sem uma previsão. Continuo na mesma situação. Pendente e sem data!”*
- *“Na resposta que me passaram disseram que iriam considerar no caso dele as informações prestadas no CAD Único de 05/08/2024, onde com essas informações o PROBEM deu pra ele a nota de 0,5333333615, que é exatamente a mesma nota de corte desse semestre, só que eu tinha entrado com recurso questionando o porquê da nota dele ter baixado, e o recurso foi indeferido, e ainda disseram que analisaram.”*
- *“Quero deixar registrado que, servidora Denise, foi muito atenciosa, clara, educada, tirou minhas dúvidas e me instruiu corretamente, de acordo com minhas solicitações.”*
- *“Esta resposta é abusiva e incoerente pois estava fazendo caminhada um momento antes. Fui sim recebido com preconceito e grosseria da parte deste servidor aí já citado. Mas, imaginava esta resposta pior do que o acontecido, senhores funcionários da OVG peço novamente que meus trajes não estava social clássico, mas estava e me apresentei em todos os locais que trabalho e atuo entre outras coisas.”*
- *“Não baixa o anexo da resposta, não estou conseguindo visualizar.”*
- *“Atendimento rápido e transparente.”*
- *“sim , foi muito satisfatório receber resposta da instituição. Apesar que como uma cidadã Goianiense e não tenho mais muito tempo a perder, pois me formo pela UCA em junho, e ainda não consegui Estágio em Serviço Social. Gostaria de contribuir de alguma forma, e creio que por força maior, poderia receber ajuda de vocês. Atenciosamente Glaucia, 53 anos/cuida do pai 80 anos e 02 netas menores.”*
- *“Fiquei bastante satisfeito com a atenção dada, com a pronta resposta e com a possibilidade de implementação. Ficarei no aguardo e na expectativa de ver o "coletor" de tampinhas na OVG.”*
- *“Ao visitar ao Restaurante da OVG foi útil, sim. Hoje, dia 22/12, na entrada do refeitório, foi respeitado o Estatuto do Idoso: entraram primeiro. Isso foi bom, não teve tumulto nem desrespeito aos idosos. Vamos ver amanhã, dia 23/12. O guarda alinhou as filas, corrigindo os furões de fila. As atendentes do balcão de alimentação estão mais educadas, isso foi bom, pois, acima de tudo, somos clientes e protegidos.”*

Diante das manifestações registradas no sistema SGO, observa-se a diversidade de percepções dos usuários em relação aos serviços prestados, contemplando desde elogios e agradecimentos pelo atendimento recebido até críticas, reclamações e apontamentos que evidenciam fragilidades e oportunidades de melhoria.

As ponderações apresentadas reforçam a importância do canal de Ouvidoria como instrumento fundamental de escuta, transparência e participação social, contribuindo para o aprimoramento contínuo das ações institucionais. Assim, as manifestações analisadas subsidiam a gestão na adoção de providências, no aperfeiçoamento dos processos e no fortalecimento da qualidade do atendimento ao cidadão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório Anual de Ouvidoria consolida as ações, resultados e indicadores referentes ao exercício de 2025, evidenciando a relevância da Ouvidoria no fortalecimento da governança, da transparência e da participação social no âmbito da Organização das Voluntárias de Goiás – OVG. Por meio da utilização sistemática do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGO), a Gerência de *Compliance* e Ouvidoria assegurou a padronização dos procedimentos, o cumprimento dos prazos legais e a adequada tratativa das manifestações recebidas.

Os dados apresentados demonstram crescimento significativo no volume de manifestações, reflexo direto do fortalecimento do canal de Ouvidoria, da ampliação do acesso dos cidadãos aos serviços públicos e do aumento da confiança da população na escuta institucional. O tempo médio de resposta apurado, inferior aos prazos estabelecidos pela legislação vigente, reafirma o compromisso da OVG com a eficiência, a resolutividade e a qualidade no atendimento ao usuário.

A Gerência de *Compliance* e Ouvidoria, ao longo do ano, realizou ações voltadas ao fortalecimento da atuação, incluindo a aplicação da Pesquisa de Satisfação Interna, direcionada aos gestores, bem como a elaboração de relatórios gerenciais. As iniciativas foram direcionadas a gestores diretamente envolvidos no atendimento ao público, contribuindo para o aprimoramento dos processos e assegurando a manutenção do Nível 2 do Programa de Maturidade, estabelecido pela Controladoria-Geral do Estado.

Quanto aos resultados, foram contabilizadas 614 (seiscentas e quatorze) manifestações formalizadas no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás. Desse total, 1,47% correspondem a pedidos de Acesso à Informação (LAI), todos respondidos dentro do prazo legal. As manifestações mais recorrentes foram classificadas como reclamação, representando 41,21% do total, seguidas de elogios, com 40,23%, evidenciando tanto a identificação de fragilidades quanto o reconhecimento pelos serviços prestados.

Além das manifestações formalizadas, foram registrados 768 (setecentos e sessenta e oito) atendimentos pontuais ao longo de 2025, caracterizados por esclarecimentos prestados de forma imediata, sem a necessidade de encaminhamento formal às áreas demandadas. Esse

## Gerência de *Compliance* e Ouvidoria

---

quantitativo representa um acréscimo significativo em relação ao exercício anterior, demonstrando maior resolutividade e efetividade no atendimento direto aos usuários.

O eixo de atuação mais demandado pela população foi o Eixo 2 – Ações de Assessoramento e Defesa e Garantia de Direitos, com destaque para o Programa Restaurante do Bem (GRB). Em seguida, sobressaiu-se o Eixo 1 – Ações de Atendimento, impulsionado, principalmente, pela elevada procura por informações e demandas relacionadas ao Programa Universitário do Bem (ProBem).

No que se refere ao prazo de resposta, o Poder Executivo do Estado de Goiás estabelece o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa, para a resposta conclusiva às manifestações dos usuários. Considerando que o tempo médio de resposta da Ouvidoria da OVG em 2024 foi de 6,98 dias, o resultado apurado em 2025, de 5,93 dias, demonstra evolução positiva no desempenho e no cumprimento da legislação vigente.

Quanto às avaliações realizadas pelos usuários sobre os atendimentos prestados, apurou-se média geral de 6,32 (seis vírgula trinta e dois) pontos para o indicador de resolutividade e 8,52 (oito vírgula cinquenta e dois) pontos para o indicador de confiabilidade, evidenciando elevado grau de confiança dos usuários no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da OVG.

Dessa forma, submete-se o presente Relatório Anual à apreciação da Diretoria Geral, Diretoria Administrativa e Financeira, Diretoria de Planejamento e Gestão, Diretoria de Promoção Social, Diretoria de Unidades Socioassistenciais e Diretoria de Programas para Juventude, demonstrando, com transparência e objetividade, a tratativa conferida às manifestações recebidas no âmbito da Ouvidoria da OVG no exercício de 2025.

Goiânia, 30 de março de 2026.

Débora Borges Alvarenga Carneiro  
Gerência de *Compliance* e Ouvidoria  
Portaria n.º 033/2026 - DIGER