

**FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA  
DO ESTADO DE GOIÁS**

**RELATÓRIO ANUAL  
OUVIDORIA SETORIAL  
ANO 2022**

**Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Robson Domingos Vieira**

PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA

**Marcos Fernando Arriel**

DIRETOR CIENTÍFICO E DE INOVAÇÃO

**Vanderlei Veget Cassiano Lopes Júnior**

DIRETOR DE PROGRAMAS E MONITORAMENTO

**Lorena Raquel Feliciano de Faria Peixoto**

DIRETORA DE GESTÃO INTEGRADA

**Equipe Ouvidoria Setorial da FAPEG**

Eloisa Pio de Santana- Ouvidora

Simone de Lourdes Oliveira- Ouvidora-adjunta

Sérgio Augusto Franco Dias Mendes- Assessoria -Teleatendimento

## Introdução

Esse relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria setorial no ano de 2022, para conhecimento das manifestações inseridas no sistema de ouvidoria, os motivos e o tratamento dado para a resolução dos problemas, garantindo o controle social e a transparência dos serviços públicos, previsto na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#)

A confecção dos relatórios mensais e anuais é uma exigência da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, artigos 14 e 15, assim como, o Decreto nº 9.270, de 18 de julho de 2018, que “Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências”. Essa exigência foi fortalecida pelo Programa de Maturidade, coordenado pela Superintendência de Participação Cidadã e Controle Social da CGE, com a finalidade de orientar os órgãos estaduais na implantação de ações de aprimoramento da gestão das unidades de ouvidoria do poder executivo.

A Ouvidoria Pública tem o papel de ser a interlocutora entre o cidadão e a administração pública, permitindo o controle e a participação social. Nesse contexto, é preciso que as manifestações sejam vistas como o exercício da cidadania e sirvam como ponto de partida para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão(ã).

De acordo com o DECRETO Nº 9.270, DE 18 DE JULHO DE 2018, que dispõe sobre as ouvidorias no âmbito do Poder Executivo, no capítulo II art.4º, são competências da Ouvidoria Setorial:

- I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- II – Receber, analisar e responder todas as manifestações que lhes forem encaminhadas;
- III – Receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a [Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013](#);
- IV – Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar as ações de governo;

- V – Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços, encaminhando sugestões à Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (SEGPLAN);
- VI – Exercer articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- VII – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, caso necessário;
- VIII – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando os seus agentes acerca do tratamento relacionado a manifestações apresentadas pelos usuários;
- IX – executar ações de mediação e conciliação, bem como adotar outras medidas para a solução pacífica de conflitos entre servidores, cidadãos, usuários de serviços, órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhoria da efetividade das atividades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, as ouvidorias, em caráter preliminar, na busca de indícios de autoria e materialidade, poderão realizar diligências, solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos, bem como ter acesso às ferramentas de trabalho e bancos de dados.

## **1 – Manifestações por tipologia e definições**

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o Decreto nº 9.270, de 18 de julho de 2018, que dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo, temos:

**I – Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

**II – Reclamação:** demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;

**III – Denúncia:** comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

**IV – Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;

**V – Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

**VI – Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

**VII – Comunicação:** fato relatado por pessoa não identificada;

**VIII – Pedido de acesso à informação:** manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na [Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013](#), requer informações específicas acerca de determinado assunto.

## 2 – Atendimento

No ano de 2022 a ouvidoria setorial da FAPEG recebeu 30 manifestações, sendo finalizadas 29 e 01 desativada (conforme figura 1). Com relação aos atendimentos pontuais, tivemos 566 atendimentos por meio do e-mail [atendimento@fapeg.goias.gov.br](mailto:atendimento@fapeg.goias.gov.br), com um tempo médio de respostas de 01 dia, para atendimento às solicitações.

Figura 1: Total de manifestações recebidas



Fonte: Instituto Mauro Borges/ Sistema Estadual de Ouvidoria, 2022 .

### 3 – Tempo médio de resposta aos usuários

O tempo médio para resposta serve para mensurar o tempo gasto para encaminhamento de resposta ao usuário, em cumprimento às normas contidas na Lei Federal n.º 13.460/17 e Decreto n.º 9.270, de 18 de julho de 2018.

Em comparação ao ano de 2021 que foi de 13,1 dias, estivemos empenhados para diminuir a média de dias para finalização das manifestações, nesse sentido, tivemos grande avanço, passamos de 13,1 dias para 8,4 dias.



Fonte: Instituto Mauro Borges/ Sistema Estadual de Ouvidoria, Ano 2021

### 4- Programa de Maturidade das Ouvidorias

O Programa de maturidade visa ao desenvolvimento da capacidade institucional das ouvidorias setoriais e é composto por cinco níveis de maturidade. O objetivo desta primeira edição é alcançar o nível 2 por meio da avaliação de práticas que dizem respeito à infraestrutura das instituições do Poder Executivo Estadual. Nesse sentido, a ouvidoria setorial da FAPEG está trabalhando para o atendimento aos objetivos previstos na Matriz de Maturidade, quais sejam:

- Garantir acesso do público à ouvidoria;

- Garantir equipamentos mínimos para o atendimento ao público por meio da ouvidoria;
- Força de trabalho conforme formulário respondido pelas ouvidorias setoriais em 2021;
- Assegurar que os ouvidores e interlocutores, por iniciativas próprias, aumentem continuamente suas capacidades profissionais;
- Garantir estruturação de práticas profissionais e de processos da ouvidoria;
- Garantir o controle contínuo da atividade de ouvidoria;
- Garantir que a ouvidoria realize o monitoramento e a avaliação da Carta de Serviços da instituição;
- Estabelecer o fluxo de registro de todas as manifestações registradas na ouvidoria;
- Garantir acesso da ouvidoria a todas as áreas e departamentos técnicos da instituição.

O objetivo no ano de 2022 para todas as ouvidorias setoriais, era atingir o nível 2 –do Programa de Maturidade- Infraestrutura das Ouvidorias Setoriais, que consistia das seguintes metas:

- 1- Sala da ouvidoria equipada
- 2- Acesso à ouvidoria
- 3- Desenvolvimento profissional individual
- 4- Pessoas recrutadas de acordo com a demanda
- 5- Estruturas de práticas e de processos
- 6- Controle contínuo da atividade de ouvidoria
- 7- Monitoramento da carta de serviços
- 8- Acesso às áreas técnicas da organização
- 9- Fluxo de registro de todas as manifestações estabelecidos

Dentre as quais teríamos que apresentar as seguintes evidências:

#### **1. Acesso à sala de ouvidoria:**

- 1.1 há placas de indicação de acesso
- 1.2 tem atendente na recepção do prédio
- 1.3 acessível PCD
- 1.4 está próximo da recepção

## **2. Divulgação da atividade de ouvidoria:**

2.1 possui telefone e e-mail exclusivos publicados no site

2.2 o nome do ouvidor está publicado no site

2.3 o relatório anual de gestão está publicado no site

3- A quantidade e a qualidade dos equipamentos atendem às necessidades da atividade de ouvidoria?

4- Mais da metade da equipe tem nível superior completo?

5- Todos os servidores fizeram pelo menos dois dos cursos online da ENAP a serem elencados: Gestão em Ouvidoria/Resolução de conflitos aplicada ao contexto da Ouvidoria/Tratamento das denúncias em Ouvidoria/Atuação gerencial das Ouvidorias para melhoria da gestão pública?

6- Todos os servidores fizeram o curso de “Ouvidoria Pública: O que você tem a ver com isso?” Do Programa de Compliance Público da Escola de Governo.

7- Todos os servidores fizeram o curso Ética no Serviço Público com Clóvis de Barros do Programa de Compliance Público da Escola de Governo?

8- Todos os servidores assinaram Termo de Compromisso para o exercício da atividade de ouvidoria?

9- Existe procedimento padrão diante da movimentação ou desligamento de servidores da atividade de ouvidoria?

## **10. Segurança da informação :**

10.1- Todos que necessitam usar o Sistema de Ouvidoria possuem login e senha próprios;

10.2- Os computadores estão configurados com proteção de tela para até 2 minutos de atividade ;

11- Há procedimento padrão para proteção de dados sigilosos?

12- A Ouvidoria apresenta até o 15º dia do mês subsequente relatório gerencial, contendo preferencialmente os cinco indicadores elencados nas atividades essenciais?

## **13- A indicação do ouvidor setorial atende os requisitos da norma estadual**

13.1 Possui escolaridade de nível superior

13.2 É servidor efetivo

13.3 Tem qualificação em atividade de ouvidoria

14- A Ouvidoria realiza anualmente pesquisa de satisfação interna para com as demais áreas da Pasta?

**15- Sobre a Carta de Serviços :**

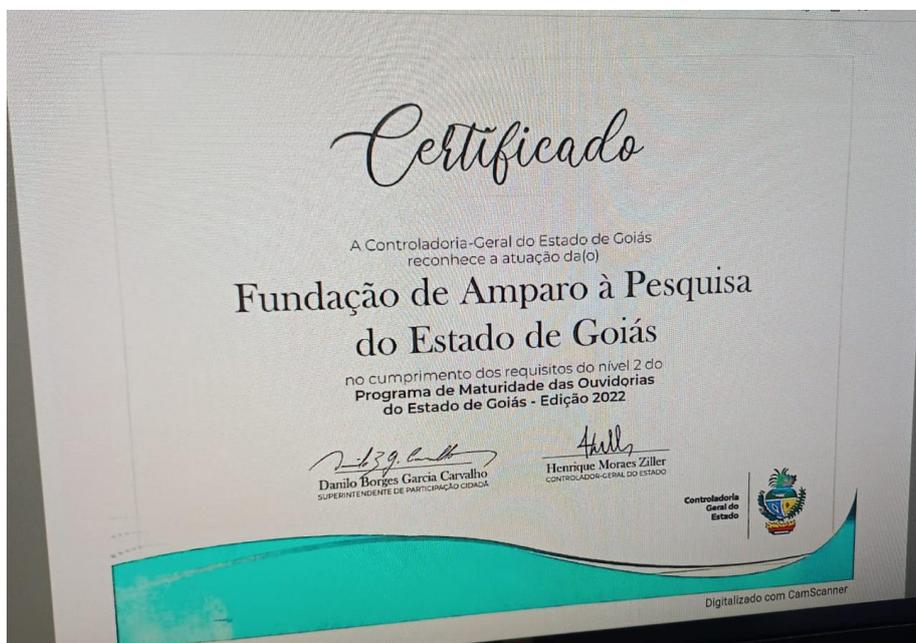
15.1 A ouvidoria monitora e, havendo necessidade, comunica setor responsável para atualização;

15.2 Há definição de servidor responsável por esse processo ;

16- A Ouvidoria possui documento atestado pela alta direção que determine o registro imediato no Sistema de Gestão de Ouvidoria ou outro Sistema de Ouvidoria aprovado pela Ouvidoria Geral do Estado, de todas as manifestações que aportarem no órgão, qualquer que seja o canal de recepção?

17- A Ouvidoria possui documento atestado pela alta direção que determine o livre acesso da Ouvidoria a todas as áreas e departamentos técnicos do órgão, de forma a permitir o exercício da atividade?

Ressaltamos que na visita técnica da CGE realizada em julho/2022 a Fundação de Amparo à Pesquisa atingiu 100% do Programa de Maturidade Nível 2, no atendimento aos objetivos propostos, sendo contemplada com a certificação.



A Ouvidoria Setorial da FAPEG estará se empenhando a partir de agora, para atingir o nível 3 do Programa de Maturidade.

## **Conclusão**

O presente relatório apresentou as ações desenvolvidas na ouvidoria setorial para atingir as metas do Programa de Maturidade nível 2 e as manifestações recebidas no ano de 2022, para conhecimento do tipo de manifestação recebida no sistema da FAPEG.

Com relação ao tempo médio para respostas, conseguimos avançar no sentido de procurar garantir a meta a ser alcançada pelo Ouvidoria Central do estado de Goiás, passamos de um tempo médio para respostas de 13,1 dias para 8,1 dias.

Todas as manifestações recebidas geraram números de protocolo, conforme tabela 1, foram enviadas aos departamentos responsáveis e encaminhado resposta às 29 (vinte e três) manifestações recebidas (relatório detalhado anexado), em tempo hábil aos usuários, permitido pela Legislação em vigor. Ressaltamos que não tivemos nenhuma interposição de recursos.

Com relação ao programa de maturidade das ouvidorias, a FAPEG atingiu 100% das atividades propostas.

**Eloisa Pio de Santana**  
**Ouvidoria Setorial da FAPEG**

**Tabela 1- Detalhamento das manifestações recebidas no ano de 2022-FAPEG**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Data_revisao	Sigla	Sigilo	Dias_vida	Dias_reativacao	Dias_atraso	Tipo_manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao
2	2022.1111.110852-22	11/11/2022 11:08	25/11/2022 10:39	-	FAPEG	Não	14	0		L.A.I.		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
3	2022.1111.110951-94	11/11/2022 11:09	16/11/2022 10:10	17/11/2022 10:16	FAPEG	Não	5	0		L.A.I.		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
4	2022.0927.155405-17	27/09/2022 15:54	04/10/2022 11:08	05/10/2022 12:00	FAPEG	Não	7	0		L.A.I.		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
5	2022.0927.155719-87	27/09/2022 15:57	04/10/2022 10:20	05/10/2022 11:56	FAPEG	Não	7	0		L.A.I.		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
6	2022.0812.122257-4	12/08/2022 12:22	23/08/2022 12:01	-	FAPEG	Não	11	0		L.A.I.		Governo	Gestão
7	2022.0801.165217-57	01/08/2022 16:52	17/08/2022 18:38	18/08/2022 12:36	FAPEG	Não	16	0		L.A.I.	GOIANIA	Governo	Gestão
8	2022.0802.101623-22	02/08/2022 10:16	10/08/2022 14:58	15/08/2022 10:35	FAPEG	Não	8	0		L.A.I.	GOIANIA	Governo	Gestão
9	2022.0802.145524-98	02/08/2022 14:55	03/08/2022 15:38	-	FAPEG	Não	1	0		L.A.I.	GOIANIA	Governo	Gestão
10	2022.0715.151840-29	15/07/2022 15:18	27/07/2022 16:54	-	FAPEG	Não	12	0		L.A.I.	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
11	2022.0715.151526-80	15/07/2022 15:15	26/07/2022 11:22	-	FAPEG	Não	11	0		L.A.I.	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
12	2022.0715.111407-63	15/07/2022 11:14	26/07/2022 10:52	-	FAPEG	Não	11	0		L.A.I.	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
13	2022.0715.165726-9	15/07/2022 16:57	19/07/2022 15:16	20/07/2022 09:56	FAPEG	Não	4	0		L.A.I.	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
14	2022.0715.112022-74	15/07/2022 11:20	19/07/2022 15:00	20/07/2022 09:54	FAPEG	Não	4	0		L.A.I.	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso
15	2022.0718.081000-62	18/07/2022 08:10	19/07/2022 14:28	20/07/2022 09:52	FAPEG	Não	1	0		L.A.I.	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso
16	2022.0713.103829-73	13/07/2022 10:38	19/07/2022 12:34	20/07/2022 09:49	FAPEG	Não	6	0		Comunicação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
17	2022.0715.165256-19	15/07/2022 16:52	18/07/2022 16:42	19/07/2022 09:57	FAPEG	Não	3	0		L.A.I.	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso
18	2022.0715.165507-62	15/07/2022 16:55	18/07/2022 16:24	19/07/2022 09:57	FAPEG	Não	3	0		L.A.I.	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso
19	2022.0715.153414-83	15/07/2022 15:34	18/07/2022 16:17	19/07/2022 09:58	FAPEG	Não	3	0		L.A.I.	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso
20	2022.0715.160019-51	15/07/2022 16:00	18/07/2022 15:11	19/07/2022 09:58	FAPEG	Não	3	0		L.A.I.	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso
21	2022.0715.170214-8	15/07/2022 17:02	18/07/2022 14:59	19/07/2022 09:58	FAPEG	Não	3	0		L.A.I.	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso
22	2022.0715.110906-30	15/07/2022 11:09	18/07/2022 08:21	19/07/2022 09:57	FAPEG	Não	3	0		L.A.I.	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso
23	2022.0512.143131-94	12/05/2022 14:31	20/05/2022 15:38	-	FAPEG	Não	8	0		Comunicação	CATALAO	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
24	2022.0512.141840-27	12/05/2022 14:18	20/05/2022 15:31	-	FAPEG	Não	8	0		Comunicação	CATALAO	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
25	2022.0512.143418-86	12/05/2022 14:34	20/05/2022 15:27	-	FAPEG	Não	8	0		Comunicação	CATALAO	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
26	2022.0418.151620-84	18/04/2022 15:16	20/05/2022 14:37	-	FAPEG	Não	32	0		L.A.I.	APARECIDA DE GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
27	2022.0425.144945-45	25/04/2022 14:49	02/05/2022 16:01	03/05/2022 08:46	FAPEG	Não	7	0		L.A.I.	ANICUNS	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
28	2022.0329.172350-2	29/03/2022 17:23	20/04/2022 14:16	25/04/2022 13:43	FAPEG	Não	22	0		L.A.I.	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público
29	2022.0119.104314-39	19/01/2022 10:43	07/02/2022 15:20	07/02/2022 20:18	FAPEG	Não	19	0		Comunicação	GOIANIA	Educação	Bolsas escolares
30	2021.1230.100035-69	30/12/2021 10:00	25/01/2022 14:53	25/01/2022 20:44	FAPEG	Não	22	0		Solicitação	GOIANIA	Educação	Bolsas escolares
31	2022.0110.130809-29	10/01/2022 13:08	14/01/2022 18:52	16/01/2022 23:04	FAPEG	Não	4	0		Elogio	AMAPA	Manifestação inativada	Por falta de dados
32	<b>Total: 30, sendo: 0 em andamento e 30 finalizadas</b>												
33													

**Fonte: Sistema Estadual de Ouvidoria ano 2022**