Relatório Semestral

Diretor Presidente
Rivael Aguiar Pereira

Diretor Administrativo e Financeiro
José Alves Queiroz

Diretor de Operações
Fernando Freitas Silva

Ouvidor Titular
Halilton Palhares Pedroza

"Uma Ouvidoria, por excelência, deve ser a representação da voz do cidadão na organização, direcionando ações de melhorias, fidelizando clientes e gerando o valor que antes era obtido em pequenas interações com a organização."

Missão

Segundo requisitos da Lei do Acesso a Informação (nº 12.527/11) sancionada em 18 de novembro de 2011, a Ouvidoria atua como interlocutora da sociedade junto a instituição. Assim, busca-se dar amparo ao direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e à transparência.

Na Agência de Fomento de Goiás, a Ouvidoria foi constituída em 2007, sendo o elo entre a instituição e o cliente, cabendo-lhe atuar diretamente para que o processo de relacionamento institucional esteja aprimorado e alinhado aos seus objetivos estratégicos.

Este relatório consolida as atividades inerentes a esse processo de relacionamento, no que diz respeito àquelas desenvolvidas pela Ouvidoria no transcorrer do 2º Semestre de 2020.

Finalidade e Estrutura

Dentre as funções da Ouvidoria, é possível citar duas consideradas como primordiais. A primeira é registrar e analisar as reclamações, sugestões, denúncias e elogios, oriundos da sociedade. A segunda é produzir relatórios estratégicos que transmitam as impressões e os problemas, apontados pelos cidadãos.

Estas informações subsidiam a gestão da Instituição em prol do cumprimento do seu papel.

Atualmente, a Ouvidoria é composta pelo Ouvidor titular Halilton Palhares Pedroza e pelo Ouvidor Adjunto Igor Milhomem Cardoso, que integra o quadro de servidores da Agência de Fomento de Goiás S/A.

Apresentação

A GoiásFomento empenha-se em aprimorar a ação do Estado, buscando torná-la mais transparente e efetiva no oferecimento de serviços de boa qualidade ao cidadão.

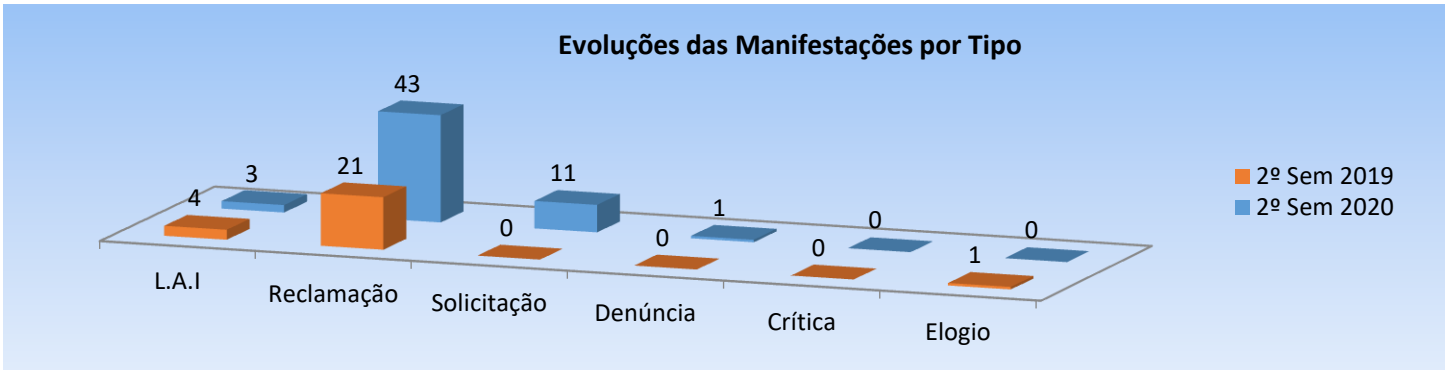
Coerente com esse propósito, o trabalho desempenhado pela Ouvidoria tem o objetivo de promover a melhoria do relacionamento entre a instituição e o cidadão, cuidando para que suas legítimas demandas sejam sempre tratadas com isenção, respeito e transparência.

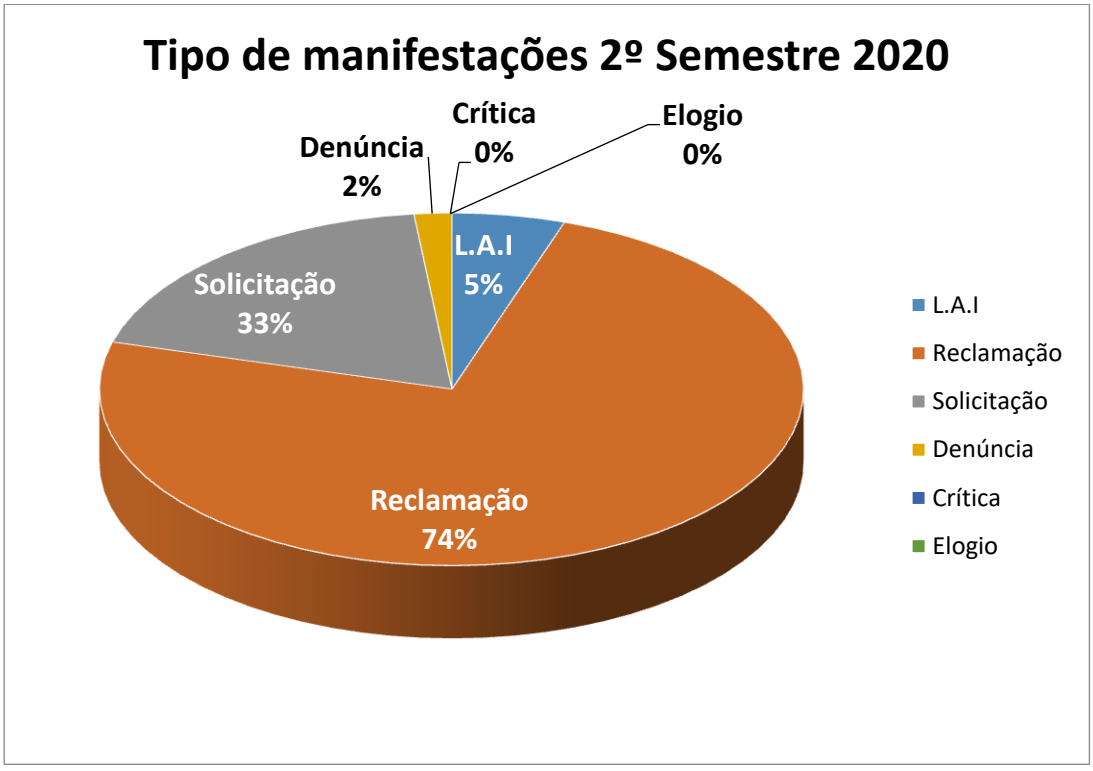


Avenida Goiás nº 91 – Centro – Goiânia – Goiás – CEP: 74.005-010
Fone: (62) 3216-4900 – Ouvidoria: 0800-6491000

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

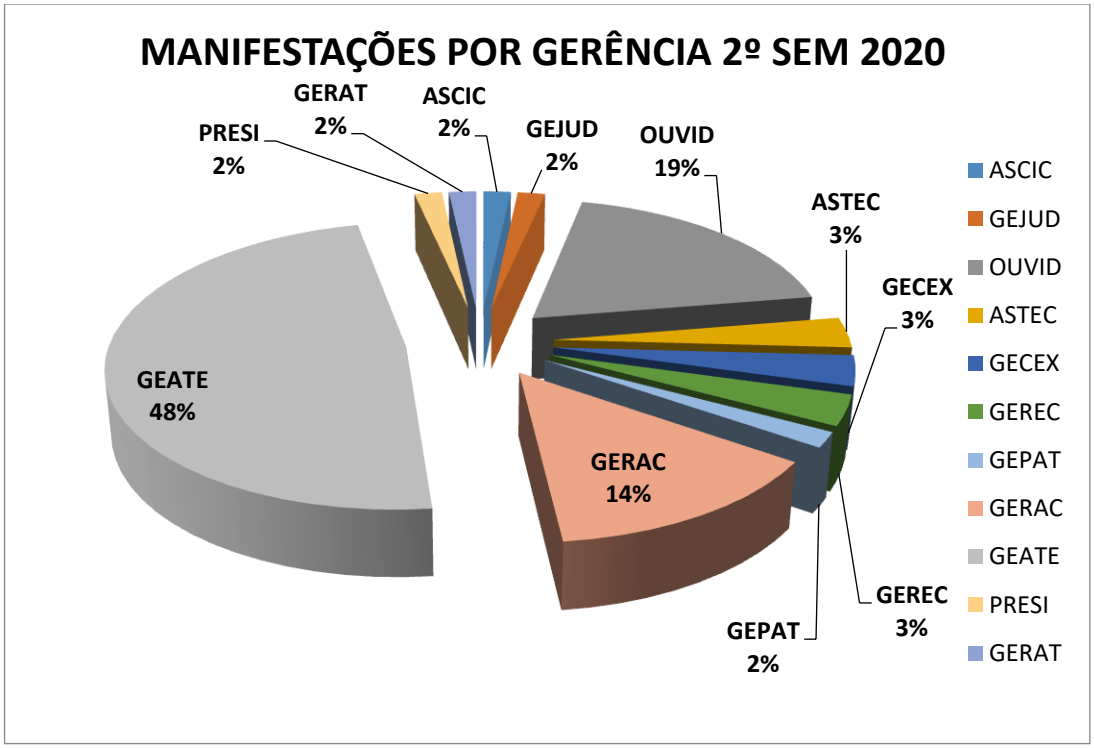
Tipo	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º sem 2020	2º Sem 2019	Variação %
L.A.I	0	0	1	0	2	0	3	4	-25,00%
Reclamação	4	14	12	4	6	3	43	21	104,76%
Solicitação	0	1	1	3	3	3	11	0	1000,00%
Denúncia	0	0	1	0	0	0	1	0	100,00%
Crítica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	1	-100,00%
TOTAL	**4**	**15**	**15**	**7**	**11**	**6**	58	26	123,08%





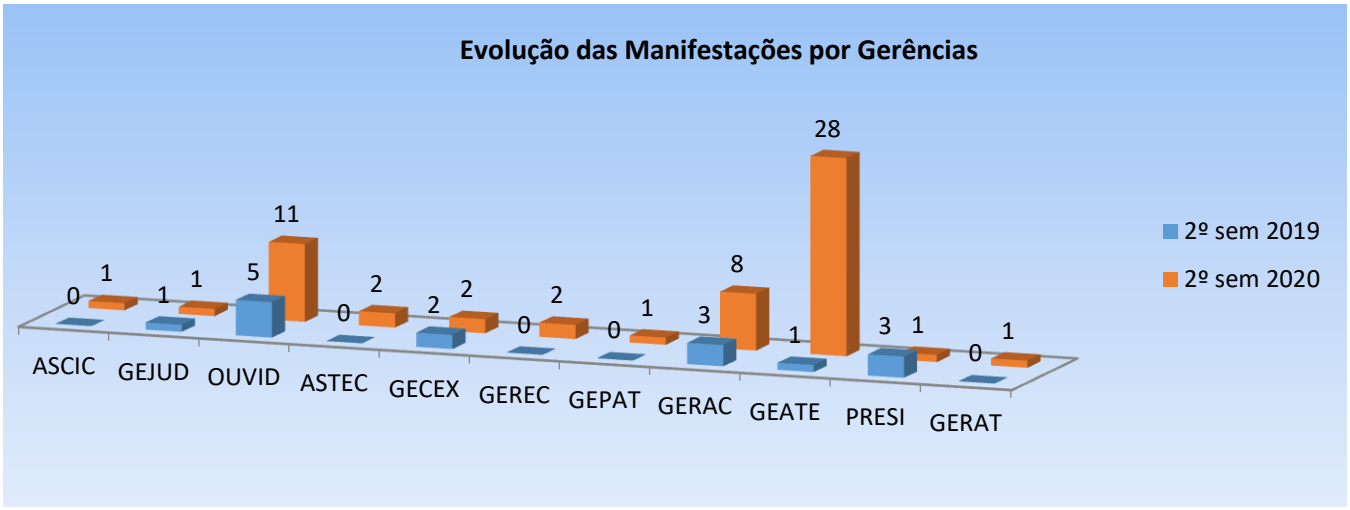
MANIFESTAÇÕES POR GERÊNCIAS – 2º SEMESTRE DE 2020

GERÊNCIAS	2º SEMESTRE 2020
ASCIC	1
GEJUD	1
GEPAT	1
GERAT	1
PRESI	1
ASTEC	2
GECEX	2
GEREC	2
GERAC	8
OUVID	11
GEATE	28
TOTAL	58



VARIAÇÃO POR GERÊNCIAS

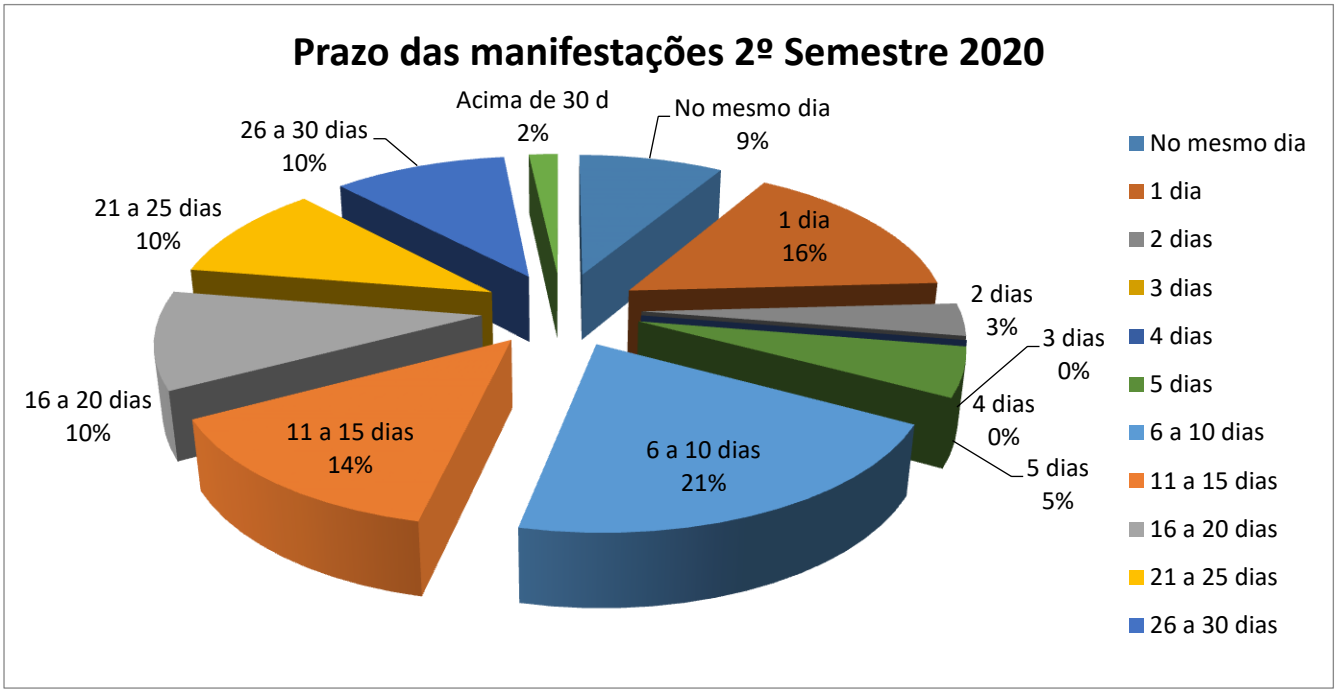
Gerências	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º sem 2020	2º sem 2019	Variação %
ASCIC	0	1	0	0	0	0	1	0	100,0%
GEJUD	0	0	0	0	1	0	1	1	0,0%
OUVID	0	1	2	2	3	3	11	5	120,0%
ASTEC	1	0	0	0	1	0	2	0	200,0%
GECEX	0	0	1	0	0	1	2	2	0,0%
GEREC	0	0	1	0	1	0	2	0	200,0%
GEPAT	0	0	1	0	0	0	1	0	100,0%
GERAC	1	3	2	1	1	0	8	3	166,7%
GEATE	2	10	8	3	4	1	28	1	2700,0%
PRESI	0	0	0	0	0	1	1	3	-66,7%
GERAT	0	0	0	1	0	0	1	0	100,0%
TOTAL	**4**	**15**	**15**	**7**	**11**	**6**	**58**	**15**	286,7%



O número de manifestações do segundo semestre de 2020 aumentou em comparação ao mesmo período de 2019 em 286,7%. No 2º semestre de 2020 48% das manifestações foram solucionadas pela Gerência de Atendimento.

PRAZO DE RESPOSTA

Prazo/Dias	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	2º Semestre
No mesmo dia	0	0	1	1	3	0	5
1 dia	1	2	1	2	0	3	9
2 dias	0	0	0	2	0	0	2
3 dias	0	0	0	0	0	0	0
4 dias	0	0	0	0	0	0	0
5 dias	0	0	2	0	1	0	3
6 a 10 dias	1	5	2	1	3	0	12
11 a 15 dias	1	1	2	1	2	1	8
16 a 20 dias	0	3	2	0	1	0	6
21 a 25 dias	0	3	2	0	0	1	6
26 a 30 dias	1	1	3	0	0	1	6
Acima de 30 d	0	0	0	0	1	0	1
Em aberto	0	0	0	0	0	0	0



No 2º semestre de 2020 conseguimos solucionar 53,44% das manifestações em menos de 10 dias.

Atribuições da Ouvidoria

Conforme Estatuto Social da Agência de Fomento de Goiás S/A e em consonância com a Resolução 4.433/2015 do Banco Central do Brasil são atribuições da Ouvidoria:

- *Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela GoiásFomento ou por quaisquer outros pontos de atendimento;*
- *Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;*
- ***Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar quinze dias;***
- *Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item anterior;*
- *Propor à Diretoria Executiva da GoiásFomento medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e*
- *Elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva e à Auditoria Interna, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo proposições de que trata o disposto no item anterior, quando existentes.*

Divulgação da Ouvidoria

A divulgação da Ouvidoria é contínua, sendo feita no balcão de atendimento, nos quadros de avisos em todos os andares, na intranet, internet, rodapés das correspondências, nos contratos e notas de crédito emitidos. Com a ampliação dos mecanismos de controle e transparência e o aperfeiçoamento da qualidade no acesso à informação, o Decreto Estadual n° 7.903, de 11 de Junho 2013, tornou as unidades de Ouvidoria obrigatórias na Administração Pública. A GoiásFomento, com uma ouvidoria conhecida e acessível aos clientes, busca expandir o conhecimento sobre o mercado em que atua, identificando oportunidades e minimizando as fraquezas. É um investimento com retorno de importantes informações de caráter gerencial, num esforço para melhor interagir com a sociedade e o mercado no qual se insere.

Acesso à Informação

"A cultura do segredo está sendo substituída pela cultura do acesso."

CGE Controladoria Geral do Estado de Goiás

Conclusão

A estrutura da Ouvidoria da GoiásFomento é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da instituição. As manifestações são gerenciadas através de planilhas eletrônicas e registradas em formulários específicos, além do apoio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás.

Com o advento da Lei do Acesso à Informação no Brasil, é reforçada a necessidade de transparência nas ações da instituição, destacando o papel das Ouvidorias como ente gestor destas informações.

Por estes instrumentos, estimula-se o controle social e a transparência pública, e nesse sentido, como mais um reforço, foi criado e instituído pelo Governo Estadual, através do Decreto nº 7.903 de 11 de Junho de 2013, o Sistema de Gestão de Ouvidoria, que estabelece a obrigatoriedade desta estrutura junto a todos órgãos da Administração Pública direta, Autarquias, Fundações, Empresas Públicas, Sociedades de Economia Mista e nos Fundos, bem como nas entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Goiás. Assim, também são repassados mensalmente à Controladoria Geral do Estado todas as demandas registradas pela Ouvidoria própria da GoiásFomento.

Pontuamos que o alto grau de comprometimento da atual gestão, treinamentos realizados e esforços constantes dos colaboradores, possibilitaram a GoiásFomento dar um salto de qualidade na prestação de serviços oferecidos, gerando economicidade de recursos.

Salientamos que o aumento do número de manifestações recebidas, principalmente no período de agosto a novembro, se deve à pandemia de covid-19, bem como ao aumento da oferta de linhas de financiamento ao empresariado goiano.

Halilton Palhares Pedroza

Ouvidor Titular