



FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE GOIÁS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 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

1-INTRODUÇÃO

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 N° 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.

A servidora Eloisa Pio de Santana foi designada pelo Presidente da FAPEG como Ouvidora da Fundação da Amparo à Pesquisa desde abril/2022, conforme Portaria nº 045/PRES, de 20 de abril de 2022. É servidora pública com vínculo efetivo, ocupante do Cargo de Assistente de Gestão Administrativa e, na FAPEG, ocupa a função de Coordenadora do Conselho Superior. Como ouvidora-adjunta, foi designada a servidora pública Simone de Lourdes Oliveira, com vínculo efetivo, ocupante do Cargo de Assistente de Gestão Administrativa e, na FAPEG, atua na função de Gerente da Secretaria-Geral. Para assessorar a ouvidoria, foi designado o servidor Sérgio Augusto Franco Dias Mendes, ocupante do cargo comissionado de Assessor A-9.

2- Objetivo

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de conhecer como a Ouvidoria Setorial é vista pelo corpo funcional da FAPEG. Portanto, o resultado desta consulta contribuirá para o planejamento de ações que possam ampliar a participação do público interno, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela ouvidoria, o que permitirá, também, a melhoria e aperfeiçoamento das ações da FAPEG.

3-Metodologia

Público-alvo: servidores efetivos e comissionados, terceirizados, temporários, estagiários e aprendizes do futuro

Construção do questionário: o questionário está estruturado em 7 (seis) perguntas objetivas e obrigatórias e 03 (três) perguntas subjetivas e não obrigatórias para se obter informações padronizadas;

O texto do formulário foi elaborado em linguagem simples e disponibilizado para que as pessoas respondessem de forma anônima com o objetivo de alcançar o maior número de servidores. As perguntas versam sobre a atividade de ouvidoria e a percepção que os usuários internos têm da atividade dentro da instituição.

Coleta de dados: Utilizou-se o formulário *Google Forms* para criação do questionário e tabulação das respostas.

Divulgação da aplicação da pesquisa: A ouvidora setorial da FAPEG realizou visitas nas salas para justificar a aplicação da pesquisa e solicitou a participação de todos os servidores. O link de acesso ao questionário foi então disponibilizado, via grupo de *WhatsApp*, e reenviado para alguns telefones privados dos servidores que solicitaram.

Análise de dados: As informações coletadas foram analisadas de forma descritiva, utilizando-se a tabulação do Google, com a organização, resumo e descrição dos aspectos observados, e efetuadas comparações quando necessário.

4- Resultados

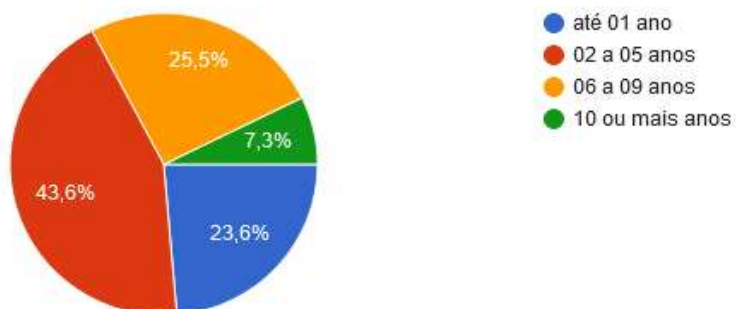
Os resultados da aplicação do instrumento de pesquisa foram compilados neste relatório e serão publicados na página da FAPEG, no link Ouvidoria, e enviados, via SEI, para todas as Unidades e disponibilizados no grupo de *WhatsApp* dos servidores.

A FAPEG conta hoje com 59 servidores, 11 estagiários e 04 aprendizes, totalizando 74 colaboradores. Desse total, 55 responderam à pesquisa de satisfação, o que representa 74% dos colaboradores.

A pesquisa foi composta por 10 questões, das quais 07 foram obrigatórias e 03 discursivas e não obrigatórias. A primeira questão referiu-se ao tempo de trabalho na FAPEG e, conforme as respostas dadas, o maior percentual verificado foi o de servidores que trabalham entre 02 a 05 anos (43,6%), seguido por aqueles que trabalham de 06 a 09 anos (25,5%), até um ano (23,6%) e 10 anos ou mais (7,3%). (Figura 1)

1 - Há quanto tempo você trabalha na FAPEG?

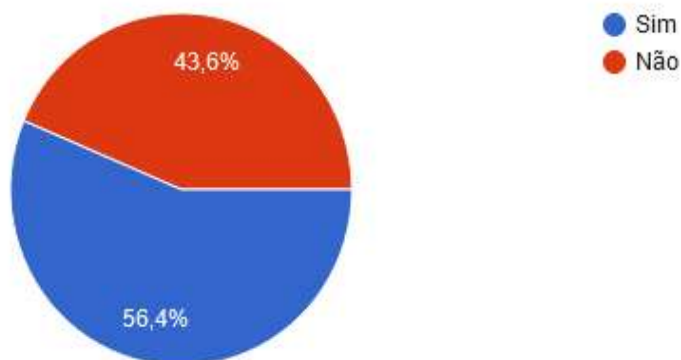
55 respostas



A segunda questão abordou se os colaboradores possuíam conhecimento acerca das atribuições da ouvidoria, assim, 56,4% responderam que sim e 43,6% responderam que não, o que infere-se que grande parte dos colaboradores não conhecem o papel da Ouvidoria na instituição (Figura 2)

2 - Você conhece as atribuições da Ouvidoria da FAPEG?

55 respostas



Dentre aqueles que não conhecem as atribuições da ouvidoria, 09 colaboradores estão na FAPEG há mais ou menos 01 ano, 08 estão entre 06 a 09 anos e 07, de 02 a 05 anos. Constata-se, portanto, que a maioria dos colaboradores que não conhecem as atribuições da ouvidoria estão na Fundação por um menor período de tempo, contudo, o alto percentual de

respostas negativas verificadas, demanda uma maior divulgação do papel da ouvidoria na instituição.

Dos colaboradores que responderam que conhecem as atribuições, ou seja 56,4%, o que equivale a 31 servidores, 27 descreveram quais seriam essas atribuições, sendo parte das respostas mais completas e outras mais resumidas, porém, nenhuma delas totalmente erradas, carecendo, contudo, de mais conhecimento acerca das atribuições da ouvidoria setorial(tabela 1)

Tabela 1- Atribuições da ouvidoria relatadas pelos servidores

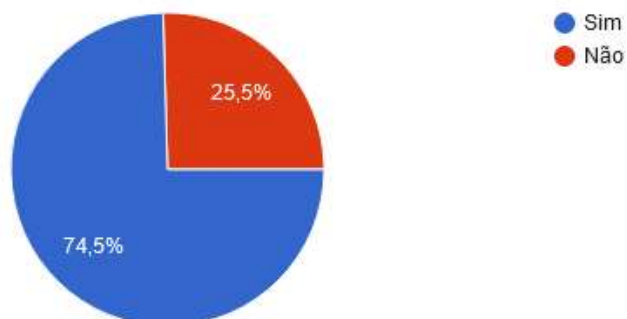
| Atribuições relatadas |
|--|
| Receber manifestações do público interno e externo (Reclamações, Denúncias ou Sugestões) e atuar para que as demandas sejam atendidas pelas áreas específicas, obedecendo prazos legais. |
| Receber, analisar e responder manifestações dos usuários, governo e sociedade civil; Processar e relatar as manifestações aos dirigentes do órgão visando a melhoria das práticas executadas e também das ações de governo, entre outras. |
| Atender todas as demandas de manifestações de público externo como solicitações de esclarecimentos diversos, reclamações, sugestões, elogios, dúvidas, críticas e outros, advindas de ligações telefônicas, e-mails ou qualquer outro meio de comunicação das diretorias, gerências, coordenações e setores diversos, ou mesmo oriundas de contatos pessoais |
| Atendimento personalizado ao público |
| Colaborar com ações que garantam o cumprimento dos direitos humanos. Recebe e responde ao cidadão suas denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões, informações dentro da proposta da Transparência |
| Acolher denúncias, manifestações e consultas |
| Atendimento às demandas da sociedade com relação a atos que se fizerem necessários quando não há o pronto atendimento por parte da instituição. |
| Receber, encaminhar, acompanhar e responder denúncias, reclamações e sugestões de melhoria registradas pelos usuários e colaboradores da FAPEG. |
| Atender demandas oriundas de usuários internos e externos à Fapeg, referentes à manifestações de reclamação, sugestão e obtenção de informações acerca da Fundação e suas atividades. |

| |
|--|
| melhoria no atendimento ao público e tb aos próprios colaboradores. |
| Seria uma ponte entre os funcionários e as diretorias |
| Receber críticas e reclamações |
| Responde emails, dentre outros |
| intermediar a comunicação entre os público interno e externo, além de instituições parceiras, com a instituição, em respostas que sejam de interesse público |
| Ler e responder as demandas externas da FAPEG com o apoio da area técnica pertinente |
| Dentre as atribuições, está o registro de denúncia, reclamações, elogios ou sugestões referentes aos serviços prestados pela FAPEG. |
| Bem organizada |
| Receber, registrar, e tratar as respostas de manifestações para o efetivo encaminhamento aos interessados, realizando a devida mediação e acompanhamento das providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes da instituição |
| dialogo entre o cidadão e a administração, solução de conflitos, receber as reclamações dos e levar ao responsável para soluções |
| Canal de comunicação direto entre o cidadão e FAPEG, permitindo que este colabore para a melhoria do serviço prestado. |
| A FAPEG é uma fundação estadual que atua na prestação de fomentos a projetos de inovação e bolsas de estudo. |
| Responder às demandas internas e externas com base na LAI. |
| Prestar esclarecimentos ao público externo como solicitações de informações, por exemplo. |
| Receber elogios, reclamações ou denúncias e também processar os pedidos de informações com base na LAI e LGPD. |
| unidades responsáveis pela gestão da manifestação e do direito de acesso à informação. Recebe e gere as comunicações em canal próprio, advindas da sociedade ou internamente de seus servidores |
| É um canal de comunicação direto entre o cidadão e a Instituição FAPEG, permitindo que este colabore para a melhoria do serviço prestado por meio de elogios, críticas, sugestões, reclamações e denúncias de membros e servidores pertencentes à Instituição. |
| Recebe reclamações, sugestões, encaminha etc |

Quando questionados sobre a localização da sala de ouvidoria, 74,5% confirmaram saber onde fica e 25,5% não souberam dizer. (Figura 3).

3 - Você sabe onde fica a Ouvidoria Setorial da FAPEG?

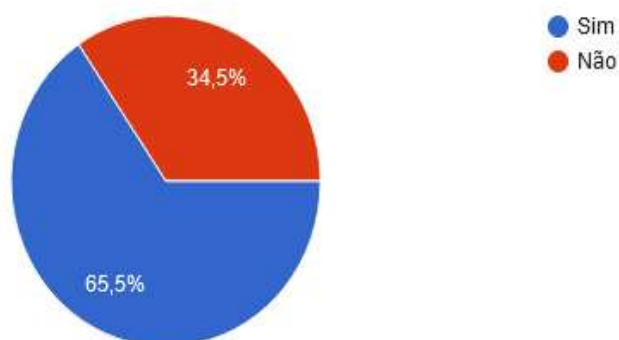
55 respostas



Com relação ao conhecimento de que a ouvidoria recebe manifestações do público interno: servidores efetivos e comissionados, terceirizados, temporários, estagiários e aprendizes do futuro, 34,5 % do total, ou seja, 19 colaboradores, disseram não ter conhecimento e 65,5%, o que equivale a 36 colaboradores, disseram que sim.

4 - Você sabia que a Ouvidoria Setorial da FAPEG também recebe manifestações do público interno da FAPEG, servidores efetivos e comissionados, terceirizados, temporários, estagiários e aprendizes do futuro?

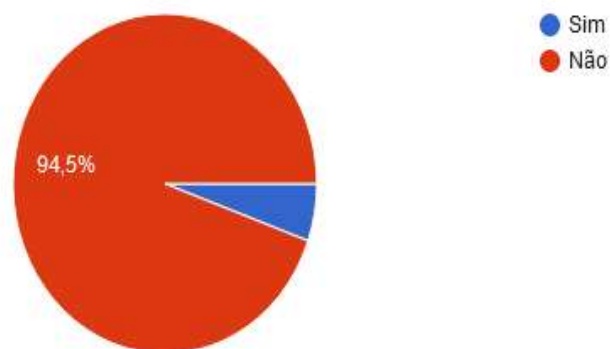
55 respostas



A quinta questão, por sua vez, fez referência à utilização da ouvidoria pelo colaborador para se manifestar em relação aos fatos e ações ocorridos na FAPEG, nesse sentido, 94,5% disseram não ter utilizado a ouvidoria e 5,5% disseram que sim. (Figura 5)

5 - Você já utilizou a ouvidoria para se manifestar em relação aos atos e fatos ocorridos na FAPEG?

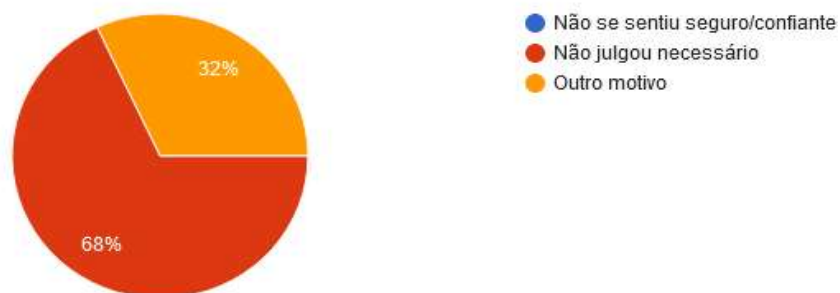
55 respostas



Dentre aqueles que não utilizaram a ouvidoria, quando questionados acerca do motivo pelo qual não recorreram ao serviço em referência, 50 colaboradores responderam, dos quais 68% disseram não ter julgado necessário e 32% indicaram outro motivo.

5.1 - Em caso negativo, poderia indicar o motivo?

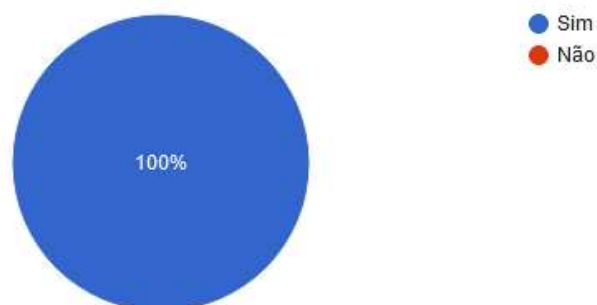
50 respostas



Com relação ao comportamento dos servidores que atuam na ouvidoria setorial da FAPEG, 100% dos colaboradores disseram que atuam com educação no desempenho de suas funções. (Figura 6)

6 - Os(a) servidores(a) da ouvidoria da FAPEG atuam com educação no desempenho das suas funções? |

55 respostas



A pergunta 6.1, por sua vez, referiu-se a relatos de ocorrências negativas envolvendo a equipe de ouvidoria, tendo sido, portanto, contrária às respostas da pergunta 6, da qual não se obteve respostas.

Por fim, a sétima e última pergunta solicitou aos colaboradores para discorrerem acerca de sugestão(ões) referente(s) à ouvidoria ou a própria pesquisa, dos quais 05 responderam, conforme descrito abaixo:

| SUGESTÕES |
|---|
| Melhorar a divulgação dos serviços prestados e dos canais de comunicação utilizados pela Ouvidoria da FAPEG. |
| Gostaria apenas de manifestar elogio ao atendente Sérgio pela educação, respeito, proatividade, cordialidade, resolutividade e simpatia com as quais ele desempenha o trabalho dele na ouvidoria. |
| Estamos começando com um novo ouvidor, mas e alguém me que conhece bem a varais áreas da FAPEG, bem satisfeita com o perfil |
| Divulgação das atribuições |
| Divulgar a ouvidoria e suas atribuições para a equipe da fapeg |

5. Providências

A partir das informações que foram obtidas com a aplicação do questionário em referência, será possível planejar ações para tentarmos solucionar ou amenizar os problemas encontrados.

Neste sentido, a presente pesquisa trouxe importantes reflexões por parte da Ouvidoria, bem como forneceu valiosos subsídios para que a atividade de Ouvidoria Interna se consolide como atividade que, além de atender o público externo, é também um suporte para que os servidores da FAPEG encontrem apoio para que a ouvidoria, em parceria com as outras unidades da Fundação, busque a melhoria e o aperfeiçoamento das ações da FAPEG.

Como plano de ação imediato a ser implantado, a partir das informações coletadas, será realizado um seminário on-line com o tema **Ouvidoria Setorial: Qual o seu papel dentro de um órgão**, previsto para ocorrer no dia 28/07/2022.

6. Anexo - Instrumento de coleta de dados

Essa pesquisa teve o objetivo de conhecer como a Ouvidoria Setorial é vista pelo corpo funcional da FAPEG. Portanto, o resultado desta consulta contribuirá para o planejamento de ações que possam ampliar a participação do público interno, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela ouvidoria, o que permitirá, também, a melhoria e o aperfeiçoamento das ações da FAPEG.

Segue abaixo o questionário aplicado na íntegra:

1-Há quanto tempo você trabalha na FAPEG?

0 a 01 ano

02 a 05 anos

06 a 09 anos

mais de 10 anos

2-Você conhece as atribuições da Ouvidoria da FAPEG?

sim

não

Se sim, poderia de dizer quais são (Não obrigatória)

3. Você sabe onde fica a Ouvidoria Setorial da FAPEG?

sim

não

4- Você sabia que a Ouvidoria Setorial da CGE também recebe manifestações do público interno da FAPEG, servidores efetivos e comissionados, terceirizados, temporários, estagiários e aprendizes do futuro?

sim

não

5. Você já utilizou a ouvidoria para se manifestar em relação aos atos e fatos ocorridos na FAPEG?

sim

não

5.1- Se não, poderia indicar o motivo? (não obrigatória)

Não se sentiu seguro/confiante

Não julgou necessário

outro motivo

6. Os(a) servidores(a) da ouvidoria da FAPEG atua com educação no desempenho das suas funções?

sim

não

6.1- Se não, você poderia relatar alguma situação em que o servidor da ouvidoria faltou com educação no desempenho de suas funções? (não obrigatória)

7. Você gostaria de deixar alguma sugestão sobre a ouvidoria ou a aplicação desta pesquisa? (não obrigatória)
