



FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE GOIÁS

RELATÓRIO OUVIDORIA SETORIAL ANO 2021

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 2021, 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.

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.

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.

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;

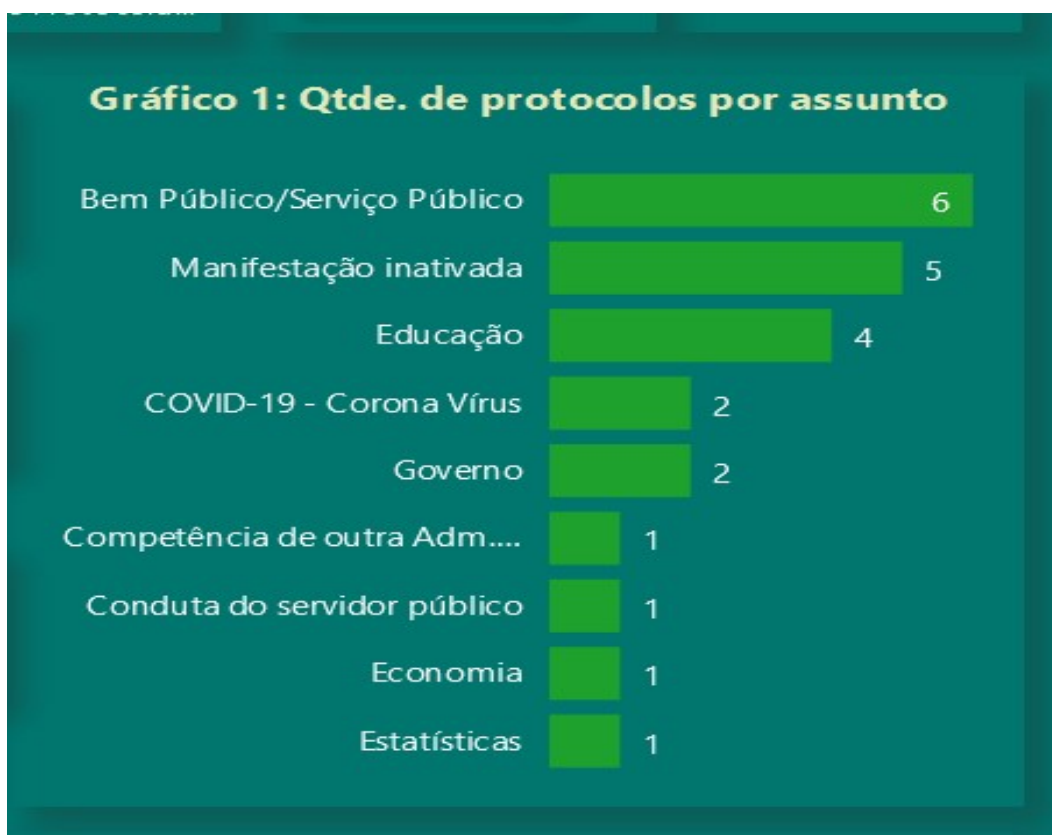
VIII – Pedido de acesso à informação: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na

Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.

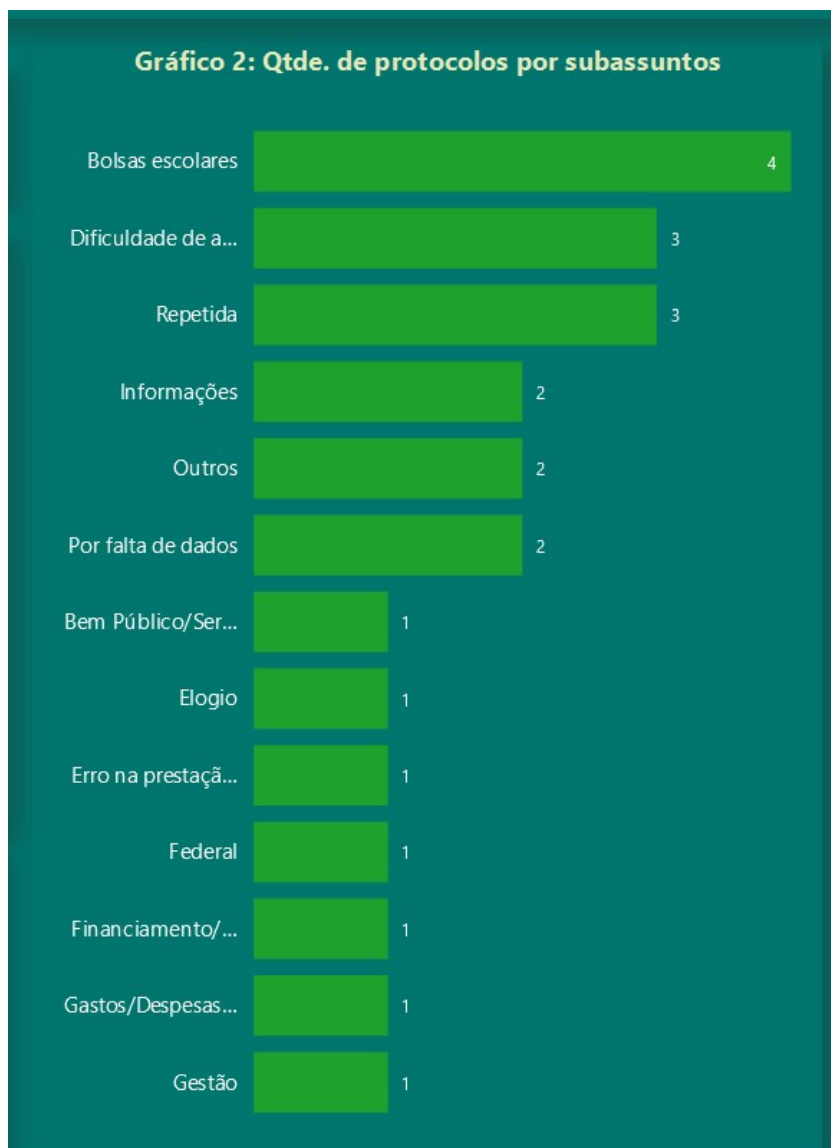
2 – Atendimento

No ano de 2021 a ouvidoria setorial da FAPEG recebeu 24 manifestações, sendo finalizadas 23, quais sejam:

Figura 1: Total de manifestações recebidas



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



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

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.

Das manifestações recebidas, temos: 01 (um) elogio com prazo médio de 05 (cinco) dias para resposta; 01 (uma) sugestão com prazo médio de 06 (seis) dias para resposta, 08 (oito) Solicitação da Lei de Acesso de Informação, com prazo de 17 (dezessete) dias para resposta, 06 (seis) solicitações, com prazo de 14 (quatorze) dias para resposta e 07 (sete) manifestações do tipo comunicação, com prazo médio de 09 (nove) dias para resposta, conforme detalhado na Tabela

1(anexado). A FAPEG no ano de 2021 teve um tempo médio de resposta de 13,1 dias.



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



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

Conclusão

O presente relatório apresentou de forma sucinta as manifestações recebidas no ano de 2021, para conhecimento do tipo de manifestação recebida no sistema da FAPEG.

Com relação ao tempo médio para respostas, É preciso se atentar para que a cada ano seja diminuído o tempo de resposta ao usuário, visto que, é uma meta a ser alcançada pelo Ouvidoria central do estado de Goiás.

Em 2020 o problema mais recorrente foram dúvidas com relação às bolsas escolares e dificuldades para acesso ao sistema da FAPEG.

Todas as manifestações recebidas geraram números de protocolo, conforme tabela 1, foram enviadas aos departamentos responsáveis e encaminhado resposta às 23 (vinte e três) manifestações recebidas, em tempo hábil aos usuários, permitido pela Legislação em vigor.

Eloisa Pio de Santana
Ouvidoria Setorial da FAPEG

Tabela 1- Detalhamento das manifestações recebidas no ano de 2021-FAPEG

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Data_revisao	Sigla	Sigilo	Dias_vida	Dias_reativacao	Dias_atraso	Tipo_manifestacao	Sub_tipificacao
2	2021.0118.173304-73	18/01/2021 17:33	09/02/2021 17:45	11/02/2021 21:23	FAPEG	Não	24	-		Comunicação	Outros
3	2021.0121.211326-57	21/01/2021 21:13	29/01/2021 17:18	31/01/2021 18:13	FAPEG	Não	10	-		L.A.I.	Outros
4	2021.0223.172203-84	23/02/2021 17:22	01/03/2021 19:43	-	FAPEG	Não	6	-		Sugestao	Bolsas escolares
5	2021.0226.201106-81	26/02/2021 20:11	03/03/2021 18:18	03/03/2021 18:34	FAPEG	Não	5	-		Elogio	Elogio
6	2021.0322.104646-90	22/03/2021 10:46	06/04/2021 17:53	07/04/2021 22:02	FAPEG	Não	16	-		L.A.I.	Gastos/Despesas Públicas
7	2021.0426.160357-58	26/04/2021 16:03	27/04/2021 17:20	28/04/2021 11:13	FAPEG	Não	2	-		Comunicação	Federal
8	2021.0506.000442-71	06/05/2021 00:04	11/05/2021 16:59	12/05/2021 06:49	FAPEG	Não	6	-		Comunicação	Erro na prestação do serviço
9	2021.0506.154040-6	06/05/2021 15:40	07/05/2021 16:58	10/05/2021 08:24	FAPEG	Não	4	-		Solicitação	Dificuldade de acesso
10	2021.0510.202807-30	10/05/2021 20:28	11/05/2021 18:23	12/05/2021 06:50	FAPEG	Não	2	-		Comunicação	Por falta de dados
11	2021.0523.164454-22	23/05/2021 16:44	30/06/2021 17:36	24/06/2021 19:48	FAPEG	Não	38		0	L.A.I.	Bolsas escolares
12	2021.0625.195511-38	25/06/2021 19:55	30/06/2021 16:26	30/06/2021 21:00	FAPEG	Não	5	-		Solicitação	Dificuldade de acesso
13	2021.0707.134933-41	07/07/2021 13:49	19/07/2021 16:49	19/07/2021 19:00	FAPEG	Não	12	-		L.A.I.	Gestão
14	2021.0726.175414-48	26/07/2021 17:54	10/08/2021 15:14	10/08/2021 15:17	FAPEG	Não	15	-		L.A.I.	Dificuldade de acesso
15	2021.0811.215659-71	11/08/2021 21:56	03/09/2021 00:08	06/09/2021 10:17	FAPEG	Não	26	-		Solicitação	Por falta de dados
16	2021.0811.215806-26	11/08/2021 21:58	13/08/2021 18:09	14/08/2021 19:01	FAPEG	Não	3	-		Solicitação	Repetida
17	2021.0825.212445-50	25/08/2021 21:24	31/08/2021 16:13	03/09/2021 11:00	FAPEG	Não	9	-		L.A.I.	Informações
18	2021.1004.105512-22	04/10/2021 10:55	07/10/2021 16:20	08/10/2021 11:00	FAPEG	Não	4	-		L.A.I.	Bem Público/Serviço Público
19	2021.1104.101326-4	04/11/2021 10:13	06/12/2021 16:49	07/12/2021 10:07	FAPEG	Não	33	-		3 L.A.I.	Financiamento/Empréstimo
20	2021.1119.204653-48	19/11/2021 20:46	10/12/2021 17:42	13/12/2021 12:01	FAPEG	Não	24	-		Solicitação	Informações
21	2021.1130.133549-34	30/11/2021 13:35	30/12/2021 17:54	-	FAPEG	Não	30	-		Comunicação	Bolsas escolares
22	2021.1130.133910-28	30/11/2021 13:39	30/11/2021 17:04	01/12/2021 10:11	FAPEG	Não	1	-		Comunicação	Repetida
23	2021.1130.134124-93	30/11/2021 13:41	30/11/2021 17:05	01/12/2021 10:12	FAPEG	Não	1	-		Comunicação	Repetida
24	2021.1230.100035-69	30/12/2021 10:00	25/01/2022 14:53	25/01/2022 20:44	FAPEG	Não	26	-		Solicitação	Bolsas escolares
25	Total: 23, sendo: 0 em andamento e 23 finalizadas										

26

Fonte: Sistema Estadual de Ouvidoria ano 2021