



ESTADO DE GOIÁS  
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DE GOIÁS  
OUVIDORIA SETORIAL

### RELATÓRIO Nº 4 / 2022 FAPEG/OUVIDORIA SETORIAL-20427

#### RELATÓRIO OUVIDORIA SETORIAL PERÍODO JANEIRO/MAIO-2022

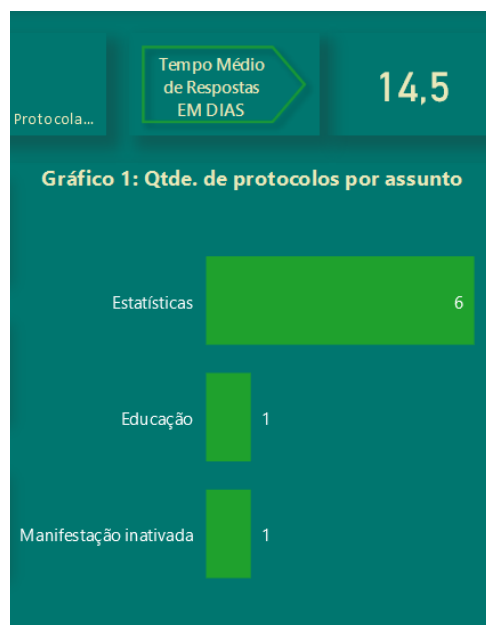
O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria setorial no período de janeiro a maio de 2022, para conhecimento das manifestações inseridas no sistema de ouvidoria, o motivo e o tratamento dado para a resolução dos problemas.

A confecção dos relatórios mensais e anuais e o envio à autoridade superior do órgão 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”.

O Sistema de Ouvidoria da Fundação de Amparo à Pesquisa recebeu no período de janeiro a maio/2022, 09 (nove) manifestações, sendo que, 01 (uma) foi inativada, 01(uma) foi registrada no dia 30/12/2021 com resposta em janeiro/2022 conforme tabela a seguir:

Protocolo	Data da manifestação	Tipo de manifestação	Tipificação	Município	Data da finalização	Processo SEI	Setor responsável
2021.1230.100035-69	30/12/2021	Solicitação	Educação/Bolsas	Goiânia	25/01/2022	nada consta	Gerência Científica/Presidência
2022.0110.130809-29	10/01/2022	Elogio	Inativada	Amapá	xxxxxxxxxxxxx	nada consta	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2022.0119.104314-39	19/01/2022	Comunicação	Educação/bolsas escolares	Goiânia	07/02/2022	nada consta	GERPRO
2022.0329.172350-2	29/03/2022	L.A.I.	bem público/serviço público	Goiânia	20/04/2022	202210267000340	GERPRO
2022.0418.151620-84	18/04/2022	L.A.I.	Bem Público/Serviço Público	Aparecida de Goiânia	20/05/2022	202210267000342	Diretoria de Programas e Monitoramento
2022.0425.144945-45	25/04/2022	L.A.I .	Bem Público/Serviço Público	Anicuns	02/05/2022	202210267000351	GERPRO
2022.0512.141840-27	12/05/2022	Comunicação	Bem Público/Serviço Público	Catalão	20/05/2022	202210267000487	Manifestação duplicada
20220512143131-94	12/05/2022	Comunicação	Bem Público/Serviço Público	Catalão	20/05/2022	202210267000489	GERPRO
20220512143418-86	12/05/2022	Comunicação	Bem Público/Serviço Público	Catalão	20/05/2022	202210267000488	GERPRO

O assunto mais recorrente nesse período de análise foi bolsa escolar, das quais, solicitaram algumas informações estatísticas, assim como tivemos comunicação de irregularidades. Todas as manifestações foram respondidas e não tivemos nenhuma interposição de recursos por parte dos usuários a respeito de alguma resposta julgada incompleta. Com relação ao tempo médio de resposta, é preciso que a ouvidoria, juntamente com as áreas técnicas responsáveis, trabalhem pra diminuir o tempo médio de resposta, que até o presente momento foi de 14,5 dias, se comparado ao ano de 2021 que foi de 13,1 dias, não avançamos nesse indicador. Outra questão a ser observada será a classificação por assunto e sub-assunto, para que as manifestações sejam classificadas de forma correta para não surgirem dúvidas com relação à demanda do usuário.



A Ouvidoria setorial da FAPEG está inserida no 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 2022 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

Estamos cumprindo as exigências do Programa de Maturidade, conforme plano de ação (000030104952) com visita técnica da CGE programada para o mês de julho/2022 (data a ser definida).

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

GOIANIA, 07 de julho de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a)**, em 11/07/2022, às 09:53, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000031629955** e o código CRC **03486F3E**.

OUVIDORIA SETORIAL  
RUA DONA MARIA JOANA Nº 150, - Bairro SETOR SUL - GOIANIA - GO - CEP 74083-140 - (62)3623-0401.



Referência: Processo nº 202210267000714



SEI 000031629955