



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

RELATÓRIO Nº 2 / 2023 FAPEG/OUVIDORIA SETORIAL-20427

RELATÓRIO OUVIDORIA SETORIAL PERÍODO JUNHO - DEZEMBRO DE 2022

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria setorial no período de junho a dezembro 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 junho a dezembro/2022, 21 (vinte e uma) manifestações, conforme tabela a seguir:

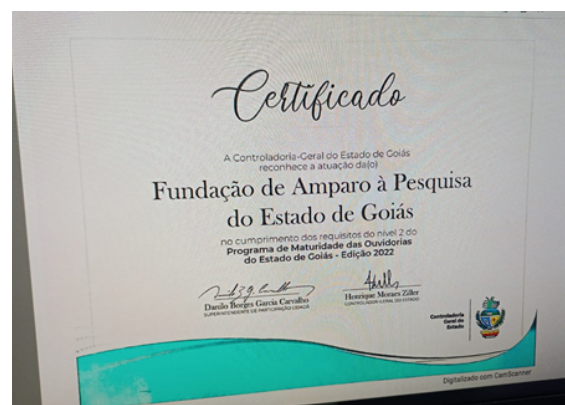
Protocolo	Data da manifestação	Tipo de manifestação	Tipificação	Município	Data da finalização	Processo SEI	Setor responsável
2022.0713.103829-73	13/07/2022	Comunicação	Bem Público/Serviço Público/melhorias e sugestões	Goiânia	19/07/2022	Processo nº 202210267000760	Gerência de Apoio Administrativo
2022.0715.110906-30	15/07/2022	LAI	Bem Público/Serviço Público/Dificuldade de acesso OPP	Goiânia	18/07/2022	Processo nº 202210267000761	Gerência Científica
2022.0715.151840-29	15/07/2022	LAI	Estatística/Bem Público/Serviço Público	Goiânia	27/07/2022	Processo nº 202210267000764	Comissão Permanente de Tomada de Contas Especial
2022.0715.111407-63	15/07/2022	LAI	Estatística/Bem Público/Serviço Público	Goiânia	26/07/2022	Processo nº 202210267000765	Gerência Científica
2022.0715.112022-74	15/07/2022	LAI	Bem Público/Serviço Público/Dificuldade de acesso OPP	Goiânia	19/07/2022	Processo nº 202210267000766	Gerência Científica
2022.0718.081000-62	15/07/2022	LAI	Bem Público/Serviço Público/Dificuldade de acesso OPP	Goiânia	18/07/2022	Processo nº 202210267000770	Gerência Científica
2022.0715.153414-83	18/07/2022	LAI	Bem Público/Serviço Público/Dificuldade de acesso OPP	Goiânia	18/07/2022	Processo nº 202210267000768	Gerência Científica
2022.0715.170214-8	15/07/2022	LAI	Bem Público/Serviço Público/Dificuldade de acesso OPP	Goiânia	18/07/2022	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2022.0715.151526-80	15/07/2022	LAI	Estatística/Bem Público/Serviço Público	Goiânia	18/07/2022	Processo nº 202210267000769	Diretoria Científica e de Inovação
2022.0715.165507-62	15/07/2022	LAI	Bem Público/Serviço Público/Dificuldade de acesso OPP	Goiânia	18/07/2022	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2022.0715.165726-9	15/07/2022	LAI	Estatística/Bem Público/Serviço Público	Goiânia	19/07/2022	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2022.0715.165256-19	15/07/2022	LAI	Bem Público/Serviço Público/Dificuldade de acesso OPP	Goiânia	18/07/2022	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2022.0715.160019-51	15/07/2022	LAI	Bem Público/Serviço Público/Dificuldade de acesso OPP	Goiânia	18/07/2022	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2022.0801.165217-57	01/08/2022	LAI	Governo/Gestão	Goiânia	17/08/2022	Processo nº 202210267000786	Gerência de Programas e Monitoramento
2022.0802.101623-22	02/08/2022	LAI	Governo/Gestão	Goiânia	10/08/2022	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2022.0802.145524-98	02/08/2022	LAI	Governo/Gestão	Goiânia	03/08/2022	Processo nº 202210267000788	Comissão Permanente de Tomada de Contas Especiais
2022.0812.122257-4	12/08/2022	LAI	Governo/Gestão	Goiânia	23/08/2022	Processo nº 202210267000811	Gerência de Apoio Administrativo
2022.0927.155405-17	27/09/2022	LAI	Estatística/Bem Público/Serviço Público	Goiânia	04/10/2022	Processo nº 202210267000869	Ouvidoria Setorial
2022.0927.155719-87	27/09/2022	LAI	Estatística/Bem Público/Serviço Público	Goiânia	04/10/2022	Processo nº 202210267000870	Diretoria de Gestão Integrada
2022.1111.110852-22	11/11/2022	LAI	Estatística/Bem Público/Serviço Público	Goiânia	25/11/2022	Processo nº 202210267000994	Gerência de Apoio Administrativo
2022.1111.110951-94	11/11/2022	LAI	Estatística/Bem Público/Serviço Público	Goiânia	Duplicada	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail atendimento.fapeg@goias.gov.br, tivemos 566 atendimentos, com um tempo médio de resposta de 01 dia para atendimento às solicitações. Nesse período, as demandas enviadas pelo e-mail atendimento@fapeg, tiveram como assunto bastante recorrente dúvidas com relação às Chamadas Públicas e a dificuldade para acessar a plataforma do OPP. 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 para respostas, das manifestações no Sistema de Ouvidorias, tivemos um grande avanço, passamos de um tempo médio de 14,5 dias para 6,5 dias, conforme relatório abaixo:



Conforme o relatório anterior do período de Janeiro à maio/2022, 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. Cabe aqui ressaltar 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 abaixo, sendo contemplada com a certificação.

- Garantir acesso do público à ouvidoria;
- Garantir equipamentos mínimos para o atendimento ao público por meio da ouvidoria;
- de trabalho conforme formulário respondido pelas ouvidorias setoriais em 2021;
- Assegurar que os ouvidores e interlocutores, por iniciativas próprias, aumentem continuamente suas capacidades profissionais;
- 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 Setorial da FAPEG estará se empenhando a partir de agora para atingir o nível 3 do Programa de Maturidade.

GOIANIA, 12 de janeiro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA, Ouidor(a)**, em 12/01/2023, às 14:19, 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 informando o código verificador **000036925311** e o código CRC **8A774B86**.

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



Referência: Processo nº 202210267000714



SEI 000036925311