

RELATÓRIO DE GESTÃO

———— 2021 ————

Ficha Técnica

1

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Lincoln Graziani Pereira da Rocha

VICE-GOVERNADOR

Renato Menezes de Castro

DIRETOR PRESIDENTE

Renato Nunes Lage

CHEFE DE GABINETE

Sebastião Sulino Pinto Neto

OUVIDOR TITULAR

Equipe Técnica

Sebastião Sulino Pinto Neto (Ouvidor titular)

Amanda Priscila da Costa Souza (Ouvidora suplente)

Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás (CODEGO)

Avenida 85, esquina com a Alameda Ricardo Paranhos, nº 1593, Setor Marista,
Goiânia/GO, CEP: 74.160-010.

E-mail: protocolo@codego.com.br

Website: www.codego.com.br

Sumário



1. Introdução.....	3
2. Número de manifestações em 2021.....	4
3. Número de manifestações por tipo.....	5
4. Número de manifestações por assunto.....	7
5. Número de manifestações por subassunto.....	8
6. Tempo médio de resposta.....	10
7. Resolutividade e nota de recomendação.....	13
8. Providências e ações realizadas pela Ouvidoria em 2021.....	15
9. Conclusão.....	16

1. Introdução



Em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Coordenação de Ouvidoria da CODEGO referente ao ano de 2021.

O Decreto Estadual n.º 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe), observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

A Coordenação da Ouvidoria da CODEGO compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado (CGE-GO), que atua como unidade central. A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo é formada por 47 (quarenta e sete) unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados, no âmbito da Companhia, os seguintes canais de atendimentos:

- Portal da Ouvidoria: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;
- Telefone: (62) 3604-3100;
- E-mail: ouvidoria@goiasindutrial.com.br;
- Presencial.

A Coordenação da Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos. Assim, a Rede de Ouvidoria do Poder

Executivo Estadual institui-se como um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a Sociedade e a Administração Pública.

A disponibilização de informações por meio deste relatório de gestão visa atender a necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre à oferta de serviços públicos com qualidade.

2. Número de manifestações em 2021

No ano de 2021, a Coordenação da Ouvidoria da CODEGO recebeu, ao todo, 49 (quarenta e nove) manifestações, sendo destas 35 (trinta e cinco) oriundas do Portal da CGE/GO e 14 (quatorze) advindas do e-mail da ouvidoria. Com efeito, observa-se que houve uma média de 4 (quatro) manifestações por mês, o que equivale a 1 (uma) manifestação por semana.

Diante do panorama apresentado, nota-se que a Companhia não figura no rol dos órgãos públicos mais demandados pela sociedade civil goiana assim como pelos seus próprios colaboradores durante o exercício de 2021, tratando-se de órgão que possui demanda de ouvidoria relativamente baixa.

À título de comparação, só o Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás (IPASGO) recebeu, durante o ano de 2021, 6.144 (seis mil, cento e quarenta e quatro) manifestações diversas, o que consiste em uma média de 512 (quinhentas e doze) manifestações por mês, conforme consta no relatório de gestão consolidado pela Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE/GO), disponível no site: www.cge.go.gov.br/ouvidoria/relatorioGeral.php.

Tal fato se dá em razão da CODEGO, sociedade de economia mista, possuir um objeto social bem delimitado pelas Leis nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por ações), nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e nº 19.064/2015 (Lei que altera e define os objetivos da CODEGO).

Logo, por se tratar de uma sociedade com propósito específico e delimitado por lei, acaba atingindo, portanto, um público peculiar de pessoas físicas/jurídicas, que, no presente caso, consiste nas indústrias assentadas ou àquelas que pretendem se assentar nos 28 (vinte e oito) distritos agroindustriais administrados pela Companhia, espalhados por todo o território goiano.

Não obstante, o que acaba diminuindo ainda mais o número de demandas encaminhadas à coordenação da ouvidoria da CODEGO é a corriqueira atitude dos próprios empresários em resolver suas demandas diretamente com as chefias dos departamentos ou com os diretores da Companhia, dependendo do teor das suas respectivas manifestações.

Contudo, é de bom alvitre consignar que tal fato não diminui a importância da coordenação de ouvidoria na estrutura organizacional da Companhia, eis que os *stakeholders* da CODEGO têm ciência de que há este canal de comunicação em eventual caso de não resolução de sua demanda, até então tratada diretamente com os agentes que detém poder decisório no âmbito da Companhia.

Assim, verifica-se que a ouvidoria da CODEGO, na presente conjuntura, assume um papel de canal de comunicação/resolução de demandas de forma residual.

3. Número de manifestações por tipo

Dentre as 49 (quarenta e nove) manifestações encaminhadas à Coordenação de Ouvidoria da CODEGO, temos o seguinte levantamento:

- 14 (quatorze) solicitações;
- 13 (treze) comunicações;
- 11 (onze) reclamações;
- 10 (dez) pedidos de acesso à informação (LAI);
- 1 (uma) denúncia.



Em apertada síntese, observa-se da relação apresentada que o tipo mais recorrente de manifestação são as solicitações, das mais variadas, que vão desde àquelas relacionadas a acesso ao conteúdo de algum procedimento administrativo específico até pedido de cessão de servidores efetivos à Companhia.

No que tange às comunicações, verifica-se que os teores das mesmas consistiam, em sua maioria, na tentativa de comunicação direta junto à Companhia, seja para alertar que o telefone geral não estava funcionando ou para informar eventual caso de assédio moral entre colaboradores.

Na sequência, temos as reclamações, as quais, em sua maioria, são relacionadas às condições precárias das vias públicas dos distritos (pavimentação, sinalização, iluminação, segurança, dentre outros) ou a demora na tramitação dos processos.

Oportuno salientar que todas as manifestações são prontamente registradas e formalizadas em processo administrativo via SEI, o qual é tramitado, concomitantemente, tanto para a gerência competente quanto para a diretoria em que a demandada gerência é subordinada.

Tal providência possui o intuito de cientificar as diretorias acerca dos tipos das demandas direcionadas às suas gerências, as quais são utilizadas para subsidiar a elaboração de planejamento estratégico de médio a longo prazo, bem como para a adoção de medidas de curto prazo, que visam resolver as reclamações de forma mais célere e efetiva.

4. Número de manifestações por assunto



Durante o decorrer de 2021, as manifestações encaminhadas à Coordenação da Ouvidoria da CODEGO possuíram os mais variados tipos de assuntos, sendo os mais recorrentes os seguintes:

- Bem Público/Serviço Público – 23;
- Assunto de servidor público – 7;
- Conduta de servidor público – 4;
- Obras – 4
- Meio Ambiente – 3;
- Pandemia da Covid 19 – 2;
- Manifestação Inativada – 2;
- Fornecedor/Prestador de serviços – 1;
- Estatística – 1;
- Receita Estadual – 1;

Conforme se depreende da relação acima, o assunto bem público e serviço público dominou as manifestações encaminhadas à ouvidoria durante o ano de 2021, o que é plenamente compreensível tendo em vista que se trata de gênero que abarca o maior número de espécies de subassuntos.

Logo, os manifestantes buscaram diversas orientações quanto: a) prestação de algum serviço executado diretamente pela Companhia; b) solicitação de reparo/manutenção de algum bem vinculado ao funcionamento dos distritos agroindustriais; c) solicitação de esclarecimentos/orientações quanto a pagamento de débitos ou acesso a processos administrativos.

5. Número de manifestações por subassunto

Do relatório consolidado das manifestações encaminhadas ao canal da Ouvidoria em 2021, observa-se que as gerências subordinadas à Diretoria Técnica foram as mais demandadas, vejamos:

- Reparo/manutenção de rodovias – 5*;
- Solicitação de área – 4*;
- Dificuldade de acesso – 3*;
- Falta de Estrutura Física – 3;
- Falta de educação – 2;
- Falta de dados – 2;
- Documentos – 2;
- Degradação ambiental – 2*;
- Sonegação de impostos – 2*;
- Processo demorado – 2*;
- Gestão de Pessoas – 1;
- Outros – 1;
- Má conservação – 1*;
- Nomeação/Posse – 1;
- Cursos/Treinamento – 1;
- Verificação de débito – 1;
- Obras civis – 1*;
- Legislação – 1*;
- Atualização cadastral – 1;
- Iluminação Pública – 1*;
- Pedido genérico – 1;
- Transgressão disciplinar – 1*;

- Água e Esgoto – 1*;
- Solicitação de edital – 1;
- Informações – 1;
- Pagamento fornecedor/prestador – 1*;
- Questões salariais – 1;
- Melhorias e sugestões – 1*;
- Potabilidade de Água – 1*;
- Solicitação de Regulamento de Água e Esgoto – 1*;
- Acúmulo indevido de cargos – 1.

**Demandas direcionadas à Diretoria Técnica.*

Conforme demonstrado no tópico acima, a maioria das manifestações encaminhadas ao canal da ouvidoria da CODEGO eram direcionadas a alguma das gerências subordinadas à Diretoria Técnica, quais sejam: Gerência de Engenharia, Gerência de Assentamento e Gerência de Meio Ambiente.

Ocorre que, embora o subassunto “reparo/manutenção de rodovia” tenha sido o mais recorrente durante o ano de 2021, vale enfatizar que o mesmo não compõe o rol dos objetos sociais da Companhia, previstos no art. 2º da Lei nº 19.064/2015, que dispõe sobre a nova denominação da Companhia de Distritos Industriais de Goiás (GOIASINDUSTRIAL), altera seus objetivos e dá outras providências.

Assim, nota-se que as demandas relacionadas à solicitação de reparo ou manutenção de rodovias são encaminhadas à ouvidoria da CODEGO de forma equivocada, competindo, assim, a ouvidoria devolvê-las para a Controladoria Geral do Estado de Goiás com sugestão de redirecionamento ao órgão competente, que, no presente caso, figura a Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes de Goiás (GOINFRA).

Mesmo não tendo competência instituída em lei para realizar o reparo/manutenção de vias e rodovias que cruzam os distritos agroindustriais, a CODEGO, ciente da imperiosa necessidade de propiciar um ambiente seguro para àqueles que ali contribuem para a promoção do desenvolvimento econômico do Estado de Goiás, firmou o termo de cooperação técnica e operacional n° 01/2020 com a GOINFRA, que tem por finalidade repassar à agência a responsabilidade pela execução, fiscalização e governança de algumas obras, dentre elas as obras de pavimentação asfáltica, de conservação, de manutenção e sinalização das ruas do Distrito Mineroindustrial de Catalão (DIMIC), do Distrito Agroindustrial de Anápolis (DAIA) e do Distrito Agroindustrial de Itumbiara (DIAGRI), as quais, vale dizer, já estão sendo executadas, tendo em vista a necessidade premente.

Já no que tange às manifestações relacionadas às solicitações de áreas, observa-se que os manifestantes buscaram o canal da ouvidoria para obter instruções quanto a formalização do pedido de área bem como acerca da documentação pertinente.

Logo, com vistas a mitigar tal tipo de manifestação e divulgar o modo de utilizar os serviços prestados pela CODEGO, já há no âmbito da companhia a implantação da reformulação do seu site, que haverá uma aba exclusiva para solicitações de áreas nos distritos, contendo, por exemplo, modelo padrão de solicitação e listagem da documentação jurídica/fiscal/técnica pertinente, bem como endereçamento da solicitação, o que irá viabilizar o acesso direto dos manifestantes aos serviços prestados pela Companhia, assim como verificar em qual *status* o processo se encontra.

6. Tempo médio de resposta

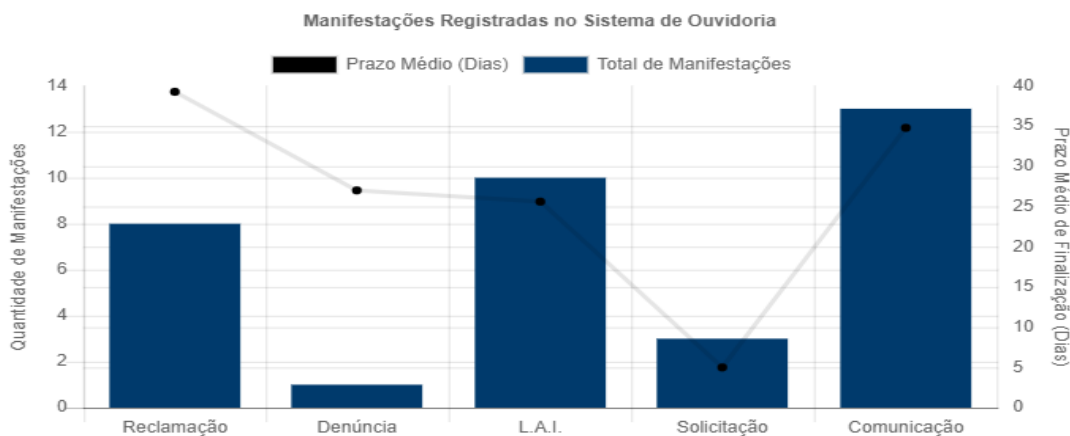
Considerando o gráfico que será apresentado na sequência, observa-se que durante o ano de 2021 a ouvidoria da CODEGO obteve um prazo médio de resposta em

torno de 30,4 dias, atendendo a primeira parte do art. 16 da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



Manifestações no Período Selecionado

Total de Atendimentos: **35**
 Manifestações Registradas: **35**
 Call center: **0**
 Em andamento: **0**
 Com recurso: **0** (Somente L.A.I.)
 Finalizadas: **35**



Outrossim, verifica-se que as únicas exceções foram àquelas relacionadas às reclamações e às comunicações que obtiveram prazo médio de resposta acima de 35 (trinta e cinco) dias, o que não descumprir o dispositivo acima citado, se considerarmos a permissão legal para a prorrogação do prazo por igual período, desde que a mesma seja acompanhada de justificativa.

Entrementes, vale contextualizar o que ocasionou os elevados prazos para respostas. Em 26/02/2021, tomou posse o então Diretor Presidente Renato Menezes de Castro, que, no início da sua gestão, procedeu com determinados remanejamentos internos, ocasião em que a ouvidoria permaneceu sem titular, o qual fora definido por meio da Portaria nº 33/2021 exarada em 27/04/2021, conforme imagens colacionadas abaixo:

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE GOIÁS - CODEGO
CNPJ: 01.285.170/0001-22 - NIRE 523000062-9
TERMO DE POSSE

Aos 26 (vinte e seis) dia do mês de fevereiro do ano de 2021 (dois mil e vinte e um), às 18:00, na sede da Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás - CODEGO, localizada na Avenida 85 nº 1593, Quadra 231, Lotes 17/18, Esquina com Alameda Ricardo Paranhos - Setor marista - Goiânia- CEP-74.160.0101, na presença do Presidente do Conselho de Administração José Alves Queiroz e dos senhores Conselheiros: José Artur Cardoso de Oliveira Júnior, Rubens Fernando Mendes Campos e Wandir Allan de Oliveira, e ainda na presença do senhor Bonoel Costa Bezerra, e da Senhora Bianca Oliveira Paiva Garcia, convidada a secretariar a reunião. Conforme disposto na Ata de Reunião Extraordinária do Conselho de Administração, aos dias 26 (vinte e seis) do mês de fevereiro do ano de 2021 (dois mil e vinte e um), compareceu o Senhor RENATO MENEZES DE CASTRO brasileiro, Economista, casado sob o regime de Separação total de bens, CPF/ME 784.753.171-20, portador da Carteira de Identidade nº 2.921.531-SSP-GO 2ª via, CNH 00348139400 DETRAN-GO, nascido em 20/06/1975, residente e domiciliado, residente e domiciliado na Rua C-235, Q.152, LT19-21, S/N, Apto. 102, Bairro Nova Suíça, Goiânia-GO, CEP 74.280.130, para tomar posse no cargo de Diretor Presidente da Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás - CODEGO, para o qual foi eleito pela Ata de Reunião do Conselho de Administração da CODEGO realizada na data de 26 de fevereiro de 2021. Em seguida, o empossado declara que é conhecedor de suas atribuições estatutárias e legais, assumindo o compromisso de cumpri-las e respeitá-las, ciente também de que seu mandato será em substituição, pelo tempo que resta ao Diretor-Presidente, que findar-se-á no dia 05/04/2021, completando assim o período de 02 (dois) anos, podendo ser reeleito por, no máximo, 3 (três vezes) consecutivas, conforme o disposto no Artigo 143, III da Lei 6.404 de 15 de dezembro de 1976 e Artigo 19 do Estatuto Social da Companhia e em atendimento às exigências da Lei nº 13.303/2016, Decreto 8.945/2016 e Decreto nº 9.402/2019. Após, o Diretor-Presidente empossado assina este termo de posse, juntamente com o Presidente do Conselho já nominados.
Goiânia, 26 de fevereiro de 2021.

JOSÉ ALVES QUEIROZ
Presidente do Conselho de Administração

RENATO MENEZES E CASTRO
Diretor-Presidente da CODEGO

ESTADO DE GOIÁS
COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE GOIÁS
Portaria 33/2021 - CODEGO

O DIRETOR PRESIDENTE DA COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONMICO DE GOIÁS – CODEGO, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Art. 1º Considerando o [Decreto Estadual nº 9.270/2018](#), que instituiu o [Sistema Estadual de Ouvidorias](#), atualmente ob a supervisão da Controladoria-Geral do Estado (CGE), composto pela Superintendência de Participação Cidadã, como unidade coordenadora, e pelas ouvidorias setoriais, situadas em cada órgão da administração pública estadual como unidades responsáveis pela gestão da manifestação e do direito de acesso à informação.

Art. 2º - Designar e instituir o colaborador **Sebastião Sulino Pinto Neto**, inscrito no CPF sob o nº 028.213.881-10, como titular de Ouvidoria e a colaboradora **Amanda Priscila da Costa Sousa**, inscrita no CPF sob o nº 049.620.861-62, como Suplente, no âmbito desta Companhia.

Art. 3º - Revogam-se as Portarias em contrário, esta entra em vigor na data da sua publicação.

CUMPRA-SE e PUBLIQUE-SE.

Gabinete do Presidente do (a) COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE GOIÁS, aos 23 dias do mês de abril de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **RENATO MENEZES DE CASTRO, Diretor (a) Presidente**, em 27/04/2021, às 11:59, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

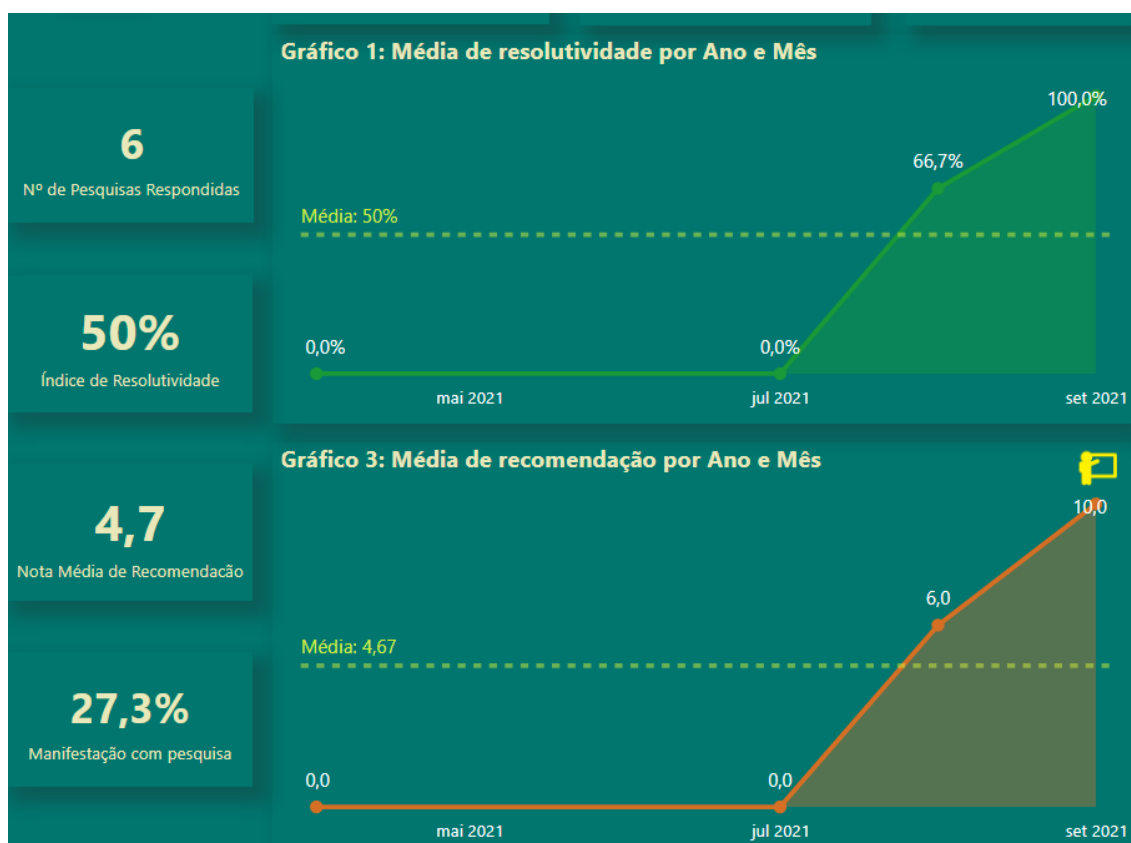
Assim, resta justificado o prazo médio de resposta da ouvidoria da CODEGO, que permaneceu 2 (dois) meses sem titular no ano de 2021.



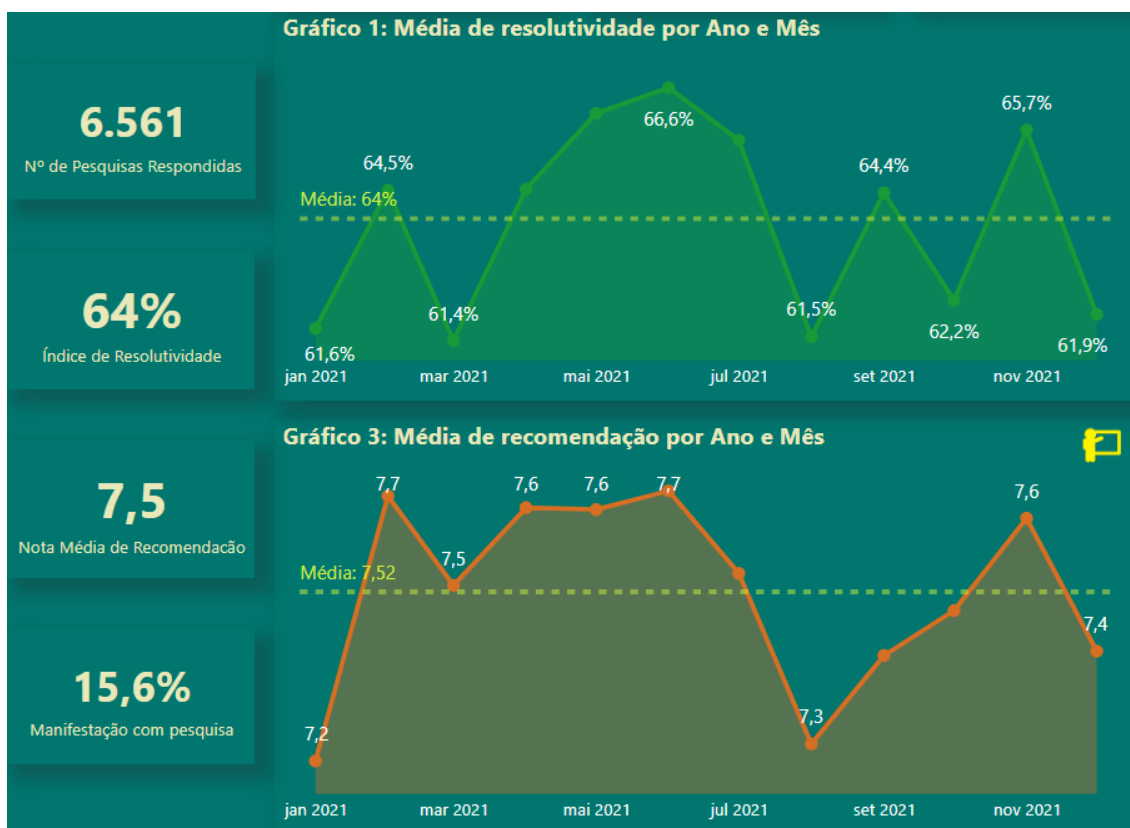
7. Resolutividade e Nota de recomendação

Afere-se do resultado da pesquisa de satisfação que apenas 6 (seis) manifestantes responderam ao questionário após receberem a resposta conclusiva elaborada pelo departamento competente, o que corresponde a 27,3% do total de manifestantes.

Assim, durante o exercício de 2021, a CODEGO atingiu o índice de 50% (cinquenta por cento) de resolutividade, obtendo a nota média de 4,7 de recomendação, conforme gráficos colacionados abaixo:



<http://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNDQzMzZjktNzU0My00ODU0LTk3MTctZTUzNjUyYjk4MjRjIiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny00MmVjLWw3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



Dos gráficos apresentados, observa-se que a ouvidoria da CODEGO obteve índice de resolutividade e nota média de recomendação abaixo da média estadual, que atingiu o percentual de 64% e o índice de 7,5, respectivamente, durante o ano de 2021.

Ciente do atual índice de resolutividade, a Coordenação da Ouvidoria da CODEGO já vem diligenciando a obtenção de respostas conclusivas mais fundamentadas, objetivas e esclarecedoras junto aos departamentos competentes, tendo em vista que tal providência poderá aproximar os números da Companhia junto ao índice de resolutividade e a média de recomendação estaduais.

8. Providências adotadas diante das soluções apresentadas e ações realizadas pela Ouvidoria-Setorial em 2021

15

Diante dos resultados apresentados, a Coordenação da Ouvidoria da CODEGO vem adotando as seguintes medidas:

- a) Solicitação de realização de licitação para aquisição de placas indicativas para a sala da ouvidoria;
- b) Elaboração do presente relatório anual de gestão;
- c) Realização de cursos de capacitação em Ouvidoria da ENAP pelos ouvidores membros;
- d) Realização de cursos de capacitação em Ouvidoria e Ética da Escola de Governo do Estado de Goiás pelos ouvidores membros;
- e) Elaboração de procedimento operacional padrão para desligamento de servidores da atividade de Ouvidoria;
- f) Elaboração de procedimento operacional padrão para proteção de dados sigilosos;
- g) Elaboração de relatório gerencial mensal direcionado à alta direção da pasta;
- h) Realização de pesquisa de satisfação interna com os colaboradores da Companhia;
- i) Designação de colaborador para monitorar as eventuais atualizações na carta de serviços da Companhia,
- j) Elaboração de ofícios circulares exarados pela Presidência da CODEGO cujo objeto consiste na determinação de: i) registro imediato no sistema de

gestão de ouvidoria; ii) livre acesso da Ouvidoria a todas as áreas e departamentos técnicos do órgão.

k) migração das manifestações recebidas no e-mail da Ouvidoria para registro no portal da CGE/GO.

16

9. Conclusão

Em 2021 a Coordenação de Ouvidoria da CODEGO passou por mudanças significativas, que, de certo modo, influenciaram nos resultados apresentados à alta direção da Companhia, seja por meio do índice de resolutividade das demandas, tempo médio de respostas ou notas de recomendação.

Assim, desde o lançamento do manual do Programa de Maturidade das Ouvidorias da CODEGO pela Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE/GO), a Coordenação da Ouvidoria da CODEGO vem cumprindo cada evidência exigida pela legislação competente, prova disso são as ações elencadas no capítulo oitavo deste relatório, o qual, por sua vez, também integra o rol de ações que visam aprimorar o controle de qualidade dos serviços prestados pela CODEGO aos seus interessados.

Cientes de que as ações tomadas por esta Coordenação de Ouvidoria estão logrando êxito no âmbito da Companhia, pretende-se para o ano de 2022 o alcance de resultados ainda mais satisfatórios.

Sebastião Sulino Pinto Neto

Ouvidor titular da CODEGO