

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2022

Ficha Técnica

1

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Daniel Elias Carvalho Vilela

VICE-GOVERNADOR

Manoel Castro de Arantes

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 2022.

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 2022, a Coordenação da Ouvidoria da CODEGO recebeu, ao todo, 31 (trinta e uma) manifestações, sendo destas 26 (vinte e seis) oriundas do Portal da CGE/GO e 5 (cinco) advindas do e-mail da ouvidoria. Com efeito, observa-se que houve uma média de 2,5 (duas vírgula cinco) manifestações por mês, o que equivale a 0,6 (zero vírgula seis) manifestações 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 2022, tratando-se de órgão que possui demanda de ouvidoria relativamente baixa.

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 específico 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 o corriqueiro costume dos próprios empresários resolverem suas demandas diretamente com as chefias dos departamentos ou com os diretores da Companhia, dependendo do teor das suas respectivas solicitações.

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 31 (trinta e uma) manifestações encaminhadas à Coordenação de Ouvidoria da CODEGO, temos o seguinte levantamento:

- 15 (quinze) pedidos de acesso à informação (LAI);
- 8 (oito) reclamações;
- 6 (seis) solicitações;
- 2 (duas) denúncias.

Em apertada síntese, observa-se da relação apresentada que o tipo mais recorrente de manifestação são as solicitações de informações, baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI), das mais variadas, que vão desde àquelas relacionadas a acesso à legislação de benefício fiscais às indústrias até pedido de informações sobre processos administrativos internos.

No que tange às reclamações, verifica-se que os teores das mesmas consistiam, em sua maioria, na demora da tramitação de processos administrativos de assentamento de indústrias, bem como na dificuldade de acesso a tais processos com vistas a acompanhar a tramitação dos mesmos.

Na sequência, temos as solicitações, as quais, em sua maioria, são relacionadas a obtenção de números de ramais de departamentos da Companhia, assim como de documentos internos (regimentos, plano de cargos e salários, fluxogramas, relatórios, listas das indústrias assentadas nos distritos da Companhia, dentre eles o DAIA).

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 do ano de 2022, 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 – 13;
- Assunto de servidor público – 1;
- Conduta de servidor público – 1;
- Obras – 2;
- Meio Ambiente – 2;
- Manifestação Inativada – 5;
- Fornecedor/Prestador de serviços – 1;
- Governo – 1;

Conforme se depreende da relação acima, o assunto bem público e serviço público dominou as manifestações encaminhadas à ouvidoria durante o ano de 2022, 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 2022, observa-se que as gerências subordinadas à Diretoria Técnica foram as mais demandadas, vejamos:

- *Acesso/Processo/SEI – 5;*
- *Legislação – 2*;*
- *Dificuldade de acesso – 2*;*
- *Processo demorado – 2*;*
- *Gestão de Pessoas – 1;*
- *Má utilização de imóveis – 1;*
- *Má conservação – 1*;*
- *Obras civis – 1*;*
- *Legislação – 2*;*
- *Gestão – 1;*
- *Poluição – 1*;*
- *Licenciamento e Autorização – 1*;*
- *Reparo/manutenção de rodovias – 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, Gerência de Manutenção de Distritos e/ou Gerência de Meio Ambiente.

Denota-se da relação apresentada que o assunto mais recorrente do ano de 2022 fora àquele relacionado à solicitação de acesso a processos administrativos internos, bem como de documentos elencados no parágrafo quarto do tópico terceiro do presente relatório.

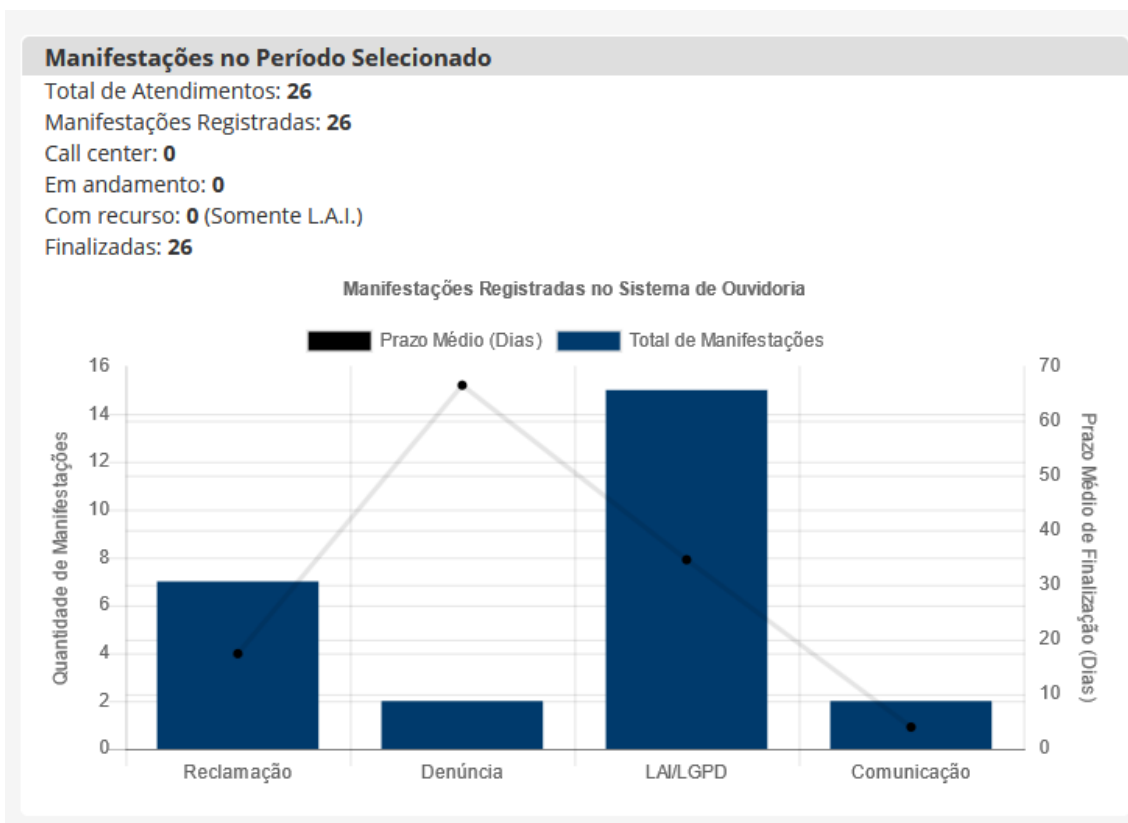
Assim, tais solicitações eram, previamente, submetidas ao crivo da gerência jurídica da Companhia, que analisava o teor da solicitação de acesso, verificando se a mesma continha dados suficientes para o seu prosseguimento ou se se tratava de complementação de dados e informações.

De forma residual, as manifestações encaminhadas à coordenação da ouvidoria se tratavam, basicamente, de solicitação de melhoria na infraestrutura dos distritos em seus diversos aspectos, seja na necessidade de recuperação das vias, roçagem, iluminação, fornecimento de água e tratamento de efluentes industriais, dentre outros.

Por fim, com vistas a facilitar o acesso a tais documentos, aí incluídas as legislações que regem as atribuições da Companhia, fora reformulado o seu *website*, que permite uma melhor navegação e acesso do cidadão às informações relacionadas aos serviços prestados pela CODEGO.

6. Tempo médio de resposta

Considerando o gráfico que será apresentado na sequência, observa-se que durante o ano de 2022 a ouvidoria da CODEGO obteve um prazo médio de resposta em média de 30 (trinta) 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.



Outrossim, verifica-se que as únicas exceções foram àquelas relacionadas às denúncias que obtiveram prazo médio de resposta acima de 66 (sessenta e seis) dias, o que descumpra o dispositivo acima citado; todavia, tal prazo estendido de resposta se deu em razão do teor sensível da denúncia, que versava sobre a conduta de uma ex-colaboradora da Companhia.

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

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) Participação de cursos e seminários de capacitação em Ouvidoria e Ética, e assuntos correlatos, da Escola de Governo do Estado de Goiás pelos ouvidores membros;
- d) Elaboração de relatório gerencial mensal direcionado à alta direção da pasta;
- e) migração das manifestações recebidas no e-mail da Ouvidoria para registro no portal da CGE/GO.



9. Conclusão

Em 2022, 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 sétimo 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