

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA**  
**01-08/2023**

## Ficha Técnica

2

### **Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

### **Daniel Elias Carvalho Vilela**

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

### **Francisco Rodrigues Vale Júnior**

DIRETOR PRESIDENTE DA CODEGO

### **Leonardo Ferreira Araújo Ornelas**

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, n° 1593, Setor Marista,  
Goiânia/GO, CEP: 74.160-010.

E-mail: [protocolo@codego.com.br](mailto:protocolo@codego.com.br)

Website: [www.codego.com.br](http://www.codego.com.br)

## Sumário



2						4
3	n	n	fb	J	3134	5
4	n	n	fb			7
5	n	n	fb			7
7	n	n	fb	c		9
7	n	n	^			1
9					^ 3134	21
1						21

## 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 aos meses de janeiro à agosto de 2023.

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.codego.com.br/acesso-a-informação/ouvidoria/>;
- Telefone: (62) 3604-3100;
- E-mail: [ouvidoria@codego.com.br](mailto:ouvidoria@codego.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 entre os meses de janeiro à agosto de 2023.**

Entre os meses de janeiro à agosto de 2023, a Coordenação da Ouvidoria da CODEGO recebeu, ao todo, 27 (vinte e sete) manifestações, oriundas do Portal da Ouvidoria mantido pela CGE/GO, do e-mail da ouvidoria e por telefone. Com efeito, observa-se que houve uma média de 3 (três) manifestações por mês, o que equivale a 0,75 (zero vírgula setenta e cinco) manifestações por semana.

Diante do panorama apresentado, nota-se que a Companhia não figura no rol dos órgãos públicos mais demandados pelos usuários de serviços públicos assim como por seus próprios colaboradores durante os meses de janeiro e agosto de 2023, 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 de os próprios empresários resolverem suas demandas diretamente com as chefias dos departamentos ou com os diretores da Companhia.

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. Quantidade de manifestações por tipo.**

Dentre as 27 (vinte e sete) manifestações encaminhadas à Coordenação de Ouvidoria da CODEGO, temos o seguinte levantamento:

- 8 (oito) solicitações;
- 7 (sete) denúncias;
- 6 (seis) reclamações;
- 5 (quinze) pedidos de acesso à informação (LAI);
- 1 (uma) comunicação.

Em apertada síntese, observa-se da relação apresentada que o tipo mais recorrente de manifestação são as solicitações de informações, das mais variadas, que vão desde àquelas relacionadas a agendamento de visita de estudantes ao DAIA (2023.0316.161945-47) à solicitação de escrituração de área em favor de empresa instalada no Distrito Agroindustrial de Senador Canedo (2023.0731.113014-70).

No que tange às denúncias, verifica-se que das mais variadas, que vão desde a falta de iluminação pública nas vias públicas do DAIA (2023.0414.102780-92) a cobrança de tarifas de esgoto eventualmente indevidas de empresas assentadas no DIMIC (2023.0803.093333-74).

Na sequência, temos as reclamações, as quais, em sua maioria, são relacionadas à falta de regularidade no fornecimento de água às empresas assentadas no DIMIC (2023.0727.103252-9) assim como à falta de manutenção na pavimentação das vias públicas do DAIA (2023.0112.163418-8).

Oportuno salientar que, em junho deste ano, a CGE mudou o sistema das ouvidorias dos órgãos públicos do Estado de Goiás; assim, há registro de manifestações concluídas por este canal no sistema antigo, até 06/06/2023, bem como há manifestações concluídas no novo sistema, sendo a última manifestação finalizada em 12/09/2023, o qual é utilizado atualmente para o recebimento e tratamento das demandas.

#### **4. Quantidade de manifestações por assunto.**

Durante os meses de janeiro a junho de 2023, período em que o antigo sistema de Ouvidorias esteve em funcionamento, era possível identificar os assuntos das manifestações após serem finalizadas, diferentemente do novo sistema que contém apenas a classificação “subassunto”, tema que será tratado no próximo tópico.

Assim, passa-se à análise das manifestações, por assunto, finalizadas até o mês de junho de 2023.

- Bem Público/Serviço Público – 9;
- Conduta de servidor público – 2;
- Assunto de servidor público – 1;
- Cultura – 1.



Conforme se depreende da relação acima, o assunto bem público e serviço público foi o assunto predominante das manifestações encaminhadas à ouvidoria durante os meses de janeiro à junho de 2023, o que é compreensível tendo em vista que se trata de gênero que abarca o maior número de espécies de subassuntos.

Em relação ao assunto bem público/serviço público, os manifestantes solicitaram: a) lista atualizada de indústrias no DAIA; b) realização de melhorias na infraestrutura (pavimentação asfáltica, iluminação pública, dentre outros) dos distritos; c) solicitação da localização (latitude/longitude) dos distritos administrados pela Companhia.

No restante, as manifestações tratavam-se de reclamações e/ou denúncias relativas a comportamento de servidores.

## **5. Quantidade de manifestações por subassunto.**

Do relatório consolidado das manifestações encaminhadas ao canal da Ouvidoria entre janeiro a agosto de 2023, observa-se que os assuntos relacionados ao acesso a processos SEI predominaram, vejamos:

- *Acesso/Processo/SEI* – 6;
- *Falta de estrutura física* – 5;
- *Má utilização de imóveis* – 3;
- *Melhorias* – 3;

- *Carta de Serviços – 1;*
- *Água e Esgoto – 1;*
- *Gestão de Pessoas – 1;*
- *Fomento à Cultura – 1;*
- *Concurso/Meritocracia – 1;*
- *Dificuldade de acesso – 1;*
- *Conduta de servidor público – 1;*
- *Processo demorado – 1;*
- *Ponto eletrônico – 1;*
- *Cobrança indevida – 1.*



Denota-se da relação apresentada que o assunto mais recorrente entre os meses de janeiro à agosto de 2023 fora àquele relacionado à solicitação de acesso a processos administrativos internos, bem como de documentos diversos.

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.

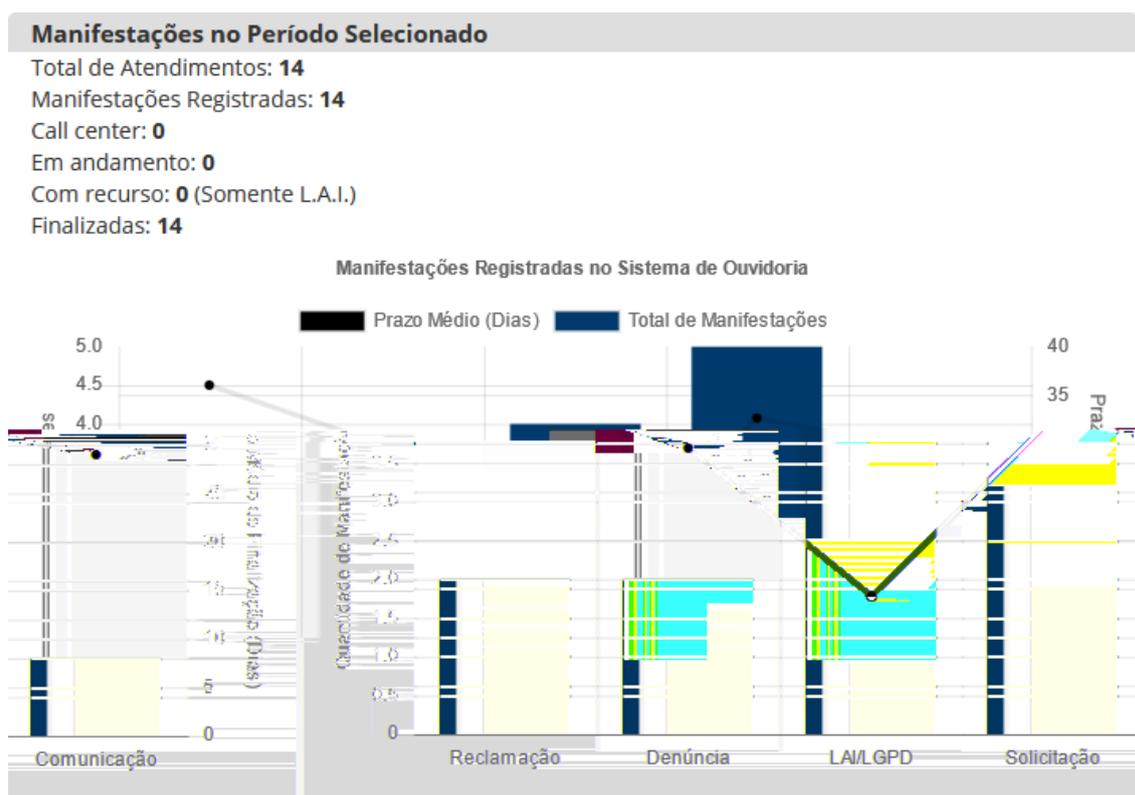
Por fim, com vistas a facilitar o acesso a tais documentos, aí incluídas as legislações que regem as atribuições da Companhia, fora reformulado o seu *website*, que permitiu uma melhor navegação e acesso do cidadão às informações relacionadas aos serviços prestados pela CODEGO.

## 6. Tempo médio de resposta.



Considerando o gráfico que será apresentado na sequência, observa-se que durante os meses de janeiro à junho de 2023, período em que funcionou o antigo sistema de ouvidoria da CGE, a ouvidoria da CODEGO obteve um prazo médio de resposta 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.

Vale consignar que entre os meses de janeiro à junho de 2023, foram finalizadas 14 (quatorze) manifestações pela Ouvidoria da CODEGO.



## 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) Elaboração de relatórios gerenciais mensais direcionados à alta direção da Companhia;
- e) migração das manifestações recebidas no e-mail da Ouvidoria para registro no portal da CGE/GO, a fim de proporcionar à Controladoria Geral do Estado o devido controle.

## 8. Conclusão

Entre os meses de janeiro à agosto de 2023, 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, visando aprimorar o controle de qualidade dos serviços prestados pela CODEGO aos seus interessados.

Oportunamente, os relatórios gerenciais mensais elaborados pela Coordenação da Ouvidoria encontram-se nos autos SEI sob o nº 202210216001057.



Ciente de que as ações tomadas por esta Ouvidoria estão de acordo com a legislação competente e com os princípios da eficiência e publicidade administrativas, não havendo, portanto, nesta data, nenhuma manifestação em aberto ou com tempo de resposta extrapolado desde o mês de março deste ano, o ouvidor que subscreve o presente ato encaminha este relatório para análise e providências do Setor de *Compliance* quanto a indicação de seu substituto.

---

**Sebastião Sulino Pinto Neto**

Ouvidor titular da CODEGO