

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2024

Ficha Técnica

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

Lidia Fraiz

OUVIDOR TITULAR

Equipe Técnica

Lidia Fraiz (Ouvidor titular)

Cláudia Arantes Ferreira Simões de Lima (Ouvidora substituta)

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@codigo.com.br

Website: www.codigo.com.br

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.

O Canal de Ouvidoria da CODEGO compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, coordenada pela Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral (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-informacao/ouvidoria/>;
- Telefone: (62) 3604-3100
- E-mail: ouvidoria@codego.com.br;
- Presencial: Avenida 85, esquina com a Alameda Ricardo Paranhos, nº 1593, Setor Marista, Goiânia/GO, CEP: 74.160-010.

A 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 a oferta de serviços públicos com qualidade.

2. Número de manifestações de janeiro a dezembro de 2024.

Entre os meses de janeiro a dezembro de 2024, o Canal de Ouvidoria da CODEGO recebeu, ao todo, 35 (trinta e cinco) manifestações distribuídas abaixo, 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.

- Janeiro – 3
- Fevereiro – 6
- Março – 7
- Maio – 1
- Junho – 3
- Julho – 1
- Agosto – 2
- Setembro – 4
- Outubro – 3
- Novembro – 3
- Dezembro - 2

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 dezembro de 2024, 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 27 (vinte e sete) distritos agroindustriais administrados pela Companhia, espalhados por todo o território goiano.

Não obstante, o que acaba diminuindo ainda mais o número de demandas encaminhadas ao canal de ouvidoria da CODEGO é o contato direto dos próprios empresários resolverem suas demandas com as chefias dos departamentos ou com os diretores da Companhia, mantendo o bom relacionamento e prestação de serviços com qualidade aos seus clientes.

Prova disso é a Ação denominada **CODEGO + DAIA**, iniciativa promovida pelo comitê gestor do Distrito Agroindustrial de Anápolis (Daia), formado pela diretoria da Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás. Desde o início do ano de 2024, o evento tem como missão estreitar os laços entre a gestão do polo industrial, o setor produtivo e a sociedade, impulsionando o crescimento das empresas e fortalecendo o Daia como referência industrial no estado.

Ao longo do dia, o presidente da Codego, Francisco Jr, acompanhado dos membros da diretoria e representantes dos departamentos da companhia, dedicam-se ao atendimento

de empresários e trabalhadores. A ação, realizada na sede do Daia, foi um espaço para dialogar, ouvir demandas e propor soluções.

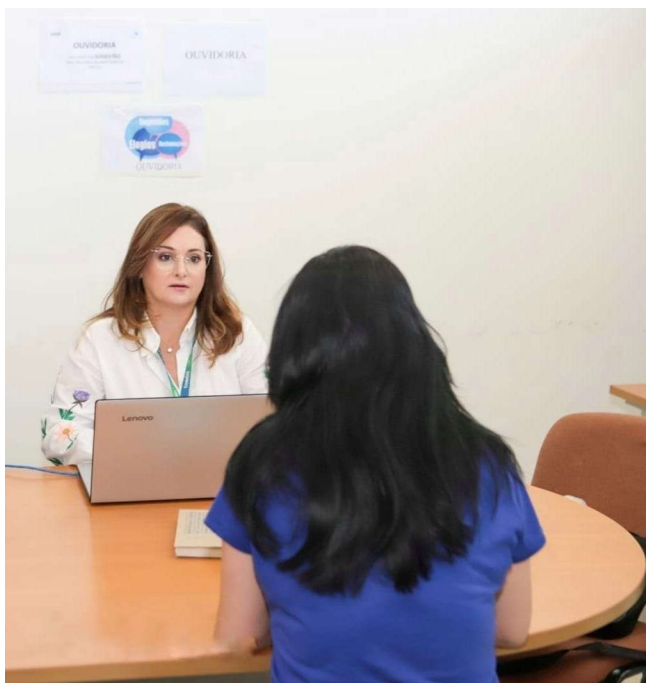
“É importante que as pessoas saibam que estamos à disposição para discutir ideias e buscar soluções para os problemas enfrentados no dia-a-dia do distrito. Nossa presença é um sinal de que a companhia quer ser parceira do setor produtivo. Estamos de portas abertas e prontos para atender a todos”, ressalta Francisco Jr.

A Codego + Daia também desempenha um papel estratégico ao dar maior agilidade às ações voltadas à gestão do polo industrial. Além disso, a iniciativa funciona como uma vitrine para os gestores apresentarem as oportunidades e os potenciais do Daia a possíveis investidores. O distrito, que está em expansão, atrai cada vez mais interessados em se instalar na região.

A Ouvidoria da CODEGO também esteve presente exercendo o papel de Ouvidoria Ativa nas edições do CODEGO + DAIA destinada a fomentar a participação social na gestão pública e a coletar de forma proativa manifestações dos usuários sobre os serviços públicos, atividade em que a ouvidoria busca o cidadão e solicita que ele se manifeste.



Ouvidora Lidia Fraiz acompanhada da Diretora de Integridade Lara Olival e da Assessora de Comunicação Anapaula Hoekveld



Ouvidora Lidia Fraiz em atendimento no CODEGO + DAIA

Contudo, tal fato não diminui a importância da 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 35 (trinta e cinco) manifestações registradas pelo canal de Ouvidoria da CODEGO, com as seguintes tipologias:

- 10 (dez) Reclamações;
- 9 (nove) Denúncias;
- 9 (nove) Pedidos de Acesso à Informação (LAI/LGPD);
- 6 (seis) Elogios;
- 1 (uma) Solicitação.

O maior número de manifestações são Reclamações, verifica-se as mais variadas, que vão desde a falta de iluminação pública nas vias públicas, roçagem do DAIA Processo nº 202410216000283 , sinalização das vias para pedestres Processo nº 202410216001976 e manutenção do asfalto Processo nº 202410216000180.

O Projeto de iluminação do DAIA foi concluído em agosto 2024, conforme fotos abaixo:

19242 - ILUMINAÇÃO PÚBLICA DO DAIA INSTALADA



4. Quantidade de manifestações por assunto.

Manifestações, por assunto, finalizadas até o mês de dezembro de 2024.

- Bem Público/Serviço Público – 25;
- Inativada – 4;
- Assunto de servidor público – 2;
- Obras – 2;
- Educação – 1;
- Saneamento – 1;
- Saneamento básico/água - 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 a dezembro de 2024, 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) Regulamento de Alienação de áreas; b) realização de melhorias na infraestrutura (pavimentação asfáltica, iluminação pública, dentre outros nos distritos; administrados pela Companhia.

No restante, as manifestações tratavam-se de reclamações e/ou denúncias relativas a má conservação e má utilização de imóveis localizados nos distritos da CODEGO.

5. Quantidade de manifestações por subassunto.

Do relatório consolidado das manifestações encaminhadas ao canal da Ouvidoria entre janeiro a dezembro de 2024, observa-se os subassuntos que predominaram, vejamos:

- *Qualidade do atendimento 6*
- *Má utilização de imóveis 5*
- *Por falta de dados 4*
- *Cobrança/pagamento indevido 3*
- *Dificuldade de acesso 3*
- *Má conservação 3*
- *Acesso/ Processo SEI 2*
- *Melhorias e Sugestões 2*
- *Obras civis 2*
- *Concurso/ Meritocracia 1*
- *Cursos/ Treinamento 1*

- *Eventos 1*
- *Falta de estrutura física 1*
- *Informações acadêmicas / Diversos 1*

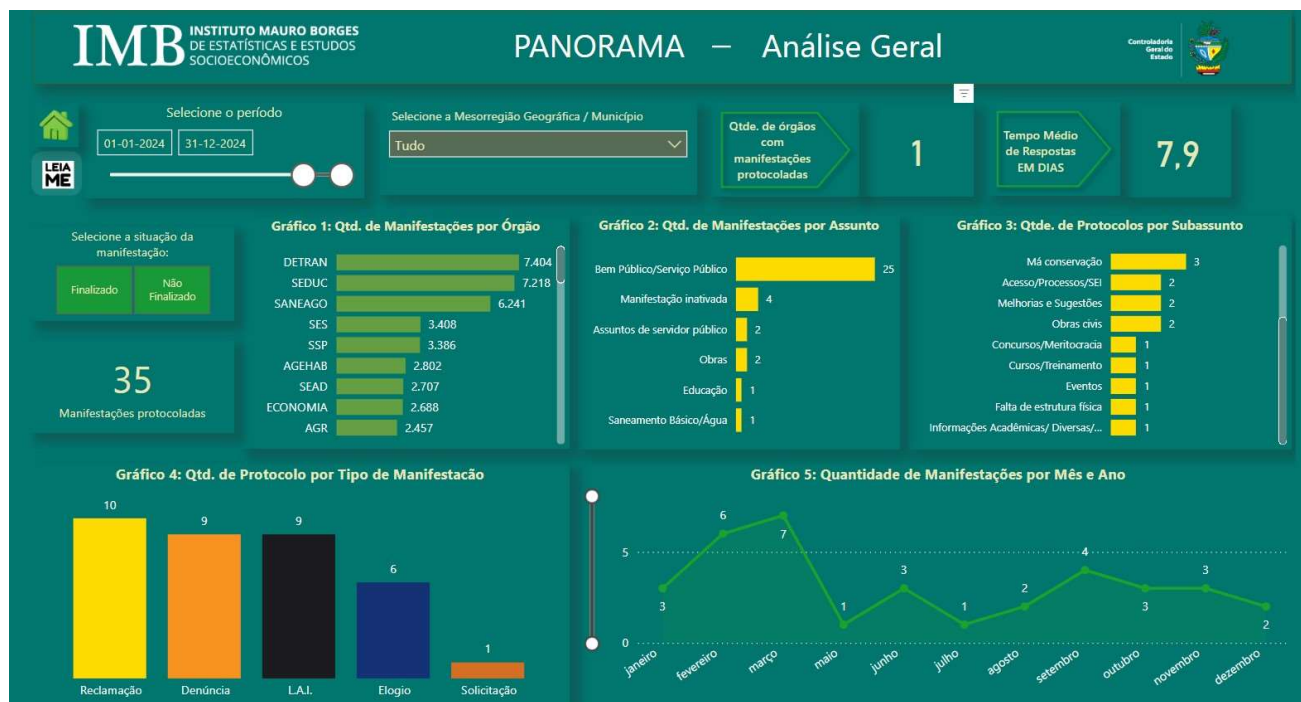
De forma residual, as manifestações encaminhadas à coordenação da ouvidoria se tratavam, basicamente, de solicitação de melhoria na infraestrutura dos distritos em seus diversos aspectos, seja na necessidade de recuperação das vias, roçagem, iluminação, fornecimento de água e tratamento de efluentes 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 – Panorama – Análise Geral extraído do sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, apresentado na sequência, observa-se que durante os meses de janeiro a dezembro de 2024, a Ouvidoria da CODEGO obteve um prazo médio de resposta de 7,9 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 a dezembro de 2024, foram finalizadas 35 (trinta e cinco) manifestações pela Ouvidoria da CODEGO.



7. Resultados da Ouvidoria-Setorial em 2024

1 - Porcentual de Resolutividade das Respostas (considera o porcentual de "sim" respondidos pelo cidadão/usuário à pergunta "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria)

- CODEGO - 92%
- Média Estado – 58%

2 - Nota Média dos Usuários sobre a Confiabilidade da Ouvidoria (considera a média das notas dadas pelo cidadão/usuário, numa escala de 0 a 10, à pergunta "Você recomendaria esta Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria)

- CODEGO - 9,4
- Média Estado – 7,4

3 - Prazo Médio de Resposta (considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pelo órgão)

- CODEGO - 7,9
- Média Estado – 6,6

4 - Porcentual de Respostas "Atende", "Atende Parcialmente" e "Não Atende" (conforme a revisão realizada pela Ouvidoria-Geral)

- Atende – 75%
- Atende Parcialmente – 25%
- Não Atende – 0%

5 - Porcentual de Respostas Insatisfatórias (considera o porcentual de Respostas Insatisfatórias e Recursos LAI em relação ao total de manifestações finalizadas pelo órgão)

- Respostas insatisfatórias – 0 de 35
- Recurso – 0 de 9

8. Capacitação em Ouvidoria

A Ouvidora da CODEGO Lidia Fraiz, concluiu em abril/2024 a Certificação em Ouvidoria com a carga total de 210 horas, a trilha de cursos são temas para a capacitação do profissional nos diversos assuntos que abrangem a atuação do Ouvidor:

- Acesso à Informação 20h
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos 20h
- Controle Social 20h
- Gestão em Ouvidoria 20h
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias 20h
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria 20h
- Inovando na Gestão de Projetos 25h

- Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos 25h
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? 20h
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública 20h

Também os gestores da CODEGO realizaram capacitações para melhorar o atendimento aos usuários do serviço de Ouvidoria, no total 62 (sessenta e duas) capacitações foram registradas, conforme abaixo:

Curso: Governo Aberto e Participação Cidadã

28 (vinte e oito) gestores da CODEGO participaram visando propiciar aos participantes conhecimento acerca do conceito de transparência pública, eixo do Programa de Compliance Público e mecanismos de governo aberto, acesso à informação, participação, controle social e ouvidoria.

Curso: Ouvidoria Pública: o que você tem a ver com isso?

34 (trinta e quatro) gestores da CODEGO participaram com o objetivo principal de promover o conhecimento sobre a atividade de ouvidoria pública no poder executivo de Goiás que envolve ouvidores, agentes de ouvidoria e servidores de áreas técnicas responsáveis por responder aos pedidos de acesso à informação e às manifestações.

8. Conclusão

Os relatórios gerenciais quadrimestrais de 2024 elaborados pela Ouvidoria encaminhados para a Diretoria Executiva da CODEGO encontram-se nos autos SEI sob o Processo nº 202410216000205, Análise dos assuntos mais demandados nos Pedidos de Acesso à Informação Processo nº 202410216002265.

Foi realizada a "Pesquisa de satisfação interna da Ouvidoria", através de aplicativo do Google, disponibilizada no período de **21/10 a 31/10/2024**, na rede interna dos computadores dos colaboradores da Companhia, que puderam responder o

questionário de forma anônima, tendo como objetivo ampliar a participação do público interno da CODEGO por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria. Os resultados constam no Processo nº 202410216002347.

A CODEGO participa do 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás, lançado em 2024, uma medida crucial e estratégica para fortalecer os fundamentos da transparência, eficiência e participação cidadã no âmbito do serviço público. Desde a implementação de mudanças substanciais nas ouvidorias públicas em 2023, incluindo reestruturação e adoção de um novo sistema de gestão das manifestações, a Controladoria Geral do Estado tem demonstrado um compromisso firme com a melhoria do atendimento aos cidadãos e com o fortalecimento da participação social. Esta iniciativa está alinhada com as melhores práticas recomendadas pela Controladoria-Geral do Estado, buscando consolidar e ampliar os benefícios das reformas já implementadas. O principal objetivo da premiação é o reconhecimento e a valorização do trabalho dos profissionais que atuam nas ouvidorias, incentivando-os a buscar constantemente a excelência no atendimento e na gestão das demandas da sociedade. Além disso, a premiação visa estimular a melhoria contínua das ouvidorias, estabelecendo critérios claros e objetivos que incentivam as unidades a aprimorarem seus procedimentos e a oferecerem respostas mais eficientes e eficazes aos cidadãos. Ao promover a transparência e destacar as boas práticas adotadas pelas ouvidorias premiadas, a iniciativa reforça o compromisso do governo de Goiás e da CODEGO com a escuta ativa, a ação responsiva e a prestação de contas à sociedade.

As evidências anexadas ao sistema SISLAI – Matriz de Avaliação para comprovação dos procedimentos adotados pela Ouvidoria da Companhia estão no Processo nº 202410216000558.

A entrega da premiação está prevista para o mês de março/2025 em comemoração ao “Dia do Ouvidor”.