



# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2025

## 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

**Santiago Graciano da Silva**

OUVIDOR TITULAR

## Equipe Técnica

**Santiago Graciano da Silva** (Ouvidor titular)

Laís Gonçalves Vitorino (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@codego.com.br](mailto:protocolo@codego.com.br)

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

## INTRODUÇÃO

Em atendimento ao disposto nos Artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto Estadual nº 10.466/2024, apresenta-se o presente relatório com os resultados das atividades de ouvidoria desenvolvidas no âmbito da Gerência de Ouvidoria Adjunta da Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás (CODEGO) ao longo do exercício de 2025.

A Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás tem sua origem no pioneirismo do Estado de Goiás na criação de espaços planejados, dotados de infraestrutura adequada para a atração e instalação de indústrias. Nesse contexto, o Governo Estadual promoveu o desmembramento da Superintendência de Distritos e Áreas Industriais, então vinculada à Secretaria de Indústria e Comércio (SIC), criando uma entidade estatal especializada: a Companhia de Distritos Industriais de Goiás (Goiás Industrial), instituída pela Lei nº 7.776, de 20 de novembro de 1973.

Com o objetivo de fortalecer sua atuação e ampliar sua autonomia, a estatal desempenhou papel fundamental no processo de industrialização do Estado, cuja economia era predominantemente baseada na agropecuária. Ao longo dos anos, sua área de atuação foi expandida e, em 2015, por meio da Lei nº 19.064, passou a denominar-se Companhia de Desenvolvimento Econômico de Goiás (CODEGO), incorporando novas atribuições.

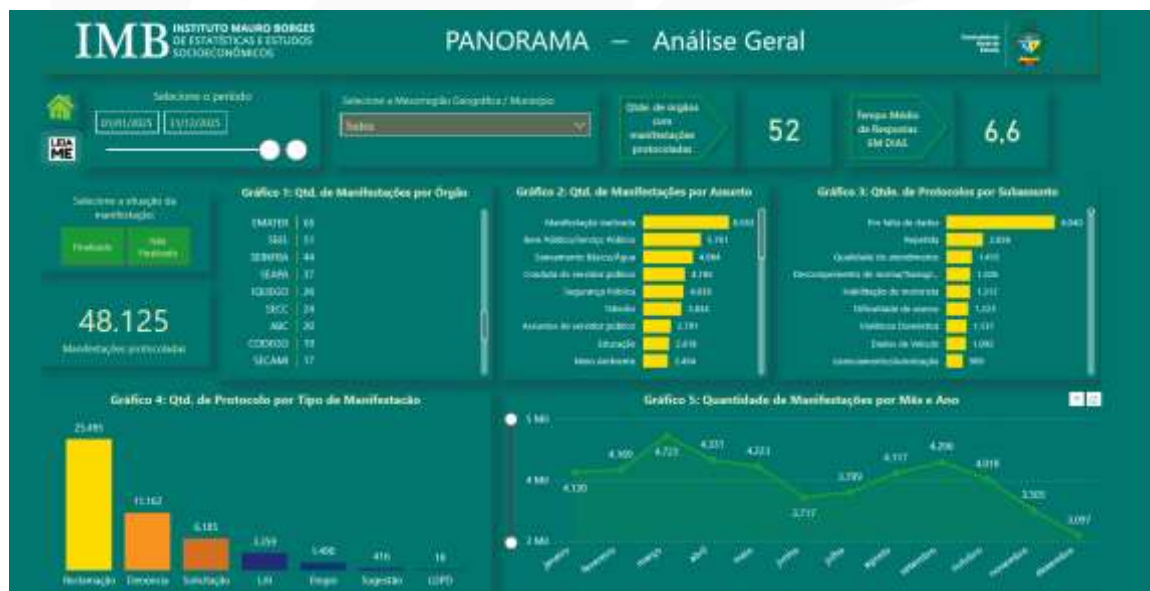
Trata-se de sociedade de economia mista, sob controle acionário do Estado e vinculada à Secretaria de Estado da Infraestrutura (Seinfra), com a missão de promover o desenvolvimento regional por meio de ações de fomento econômico, geração de emprego e renda e preservação ambiental.

Atualmente, com mais de 50 anos de atuação, a CODEGO busca consolidar-se como referência na atração de investimentos, promovendo ambientes de negócios favoráveis e soluções inovadoras, contribuindo para a redução das desigualdades regionais em Goiás.

O Canal de Ouvidoria da CODEGO integra a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, composta por 15 Ouvidorias Setoriais e 33 Ouvidorias Adjuntas, sob coordenação da Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO), por meio da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral.

A Ouvidoria configura-se como importante instrumento de participação social, permitindo aos usuários dos serviços públicos manifestarem suas demandas, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública. Compete a esse canal o recebimento, análise e encaminhamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe), observando os prazos e normativas vigentes.

Este relatório tem como finalidade promover a transparência das ações desenvolvidas, bem como fornecer subsídios à gestão para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.



## 1. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

São as legislações observadas no desenvolvimento das atividades de Ouvidoria: Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do

art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários de Serviços Públicos) que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Decreto Estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Lei Estadual nº 18.025/2013 (LAI Estadual) dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão. Decreto Estadual nº 10.306/2023 regulamenta a Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013. Decreto Estadual nº 10.092/2022 que dispõe sobre a aplicação da Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no âmbito da administração pública direta e indireta do Poder Executivo estadual. Instrução Normativa CGE nº 32/2016 estabelece normas e procedimentos complementares para a utilização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás.

Instrução Normativa CGE nº 02/2021 que regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo estadual. Instrução Normativa CGE nº 05/2023 que estabelece diretrizes para Mediação de Conflitos entre a Administração Pública e os usuários do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás.

## **2. MANIFESTAÇÕES**

Entre os meses de janeiro a dezembro de 2025, o Canal de Ouvidoria da CODEGO recebeu, ao todo, 19 (dezenove) 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 1,58 (um virgula cinquenta e oito) manifestações por mês.



**Total de manifestações: 19**



**Tipos de manifestações**

Reclamações: 2

Denúncias: 9



Pedidos de informação: 6

Elogios: 1

Solicitações: 0

Sugestão: 1



### Assuntos mais frequentes

Bem público/serviço público predominante.

Assuntos do Servidor Público

### Principais demandas:

Gestão de Pessoas



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 2025, 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. Tendo o início em ano de 2024 e continuidade em 2025, 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.

### 3. 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 2025, a Ouvidoria da CODEGO obteve um prazo médio de resposta de 12,3 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.



### 4. Resultados

A Codego embora tenha recebido 19 manifestações ao longo do ano de 2025, apenas uma pesquisa de satisfação foi respondida, dessa maneira apresentamos os seguintes dados:

**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 - 100%
- Média Estado – 56%



**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 - 10
- Média Estado – 7,4

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

- CODEGO – 12,3
- Média Estado – 6,6

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

- Atende – 100%
- Atende Parcialmente – 0%
- 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 19
- Recurso – 0 de 19





## 5. Capacitação

O Ouvidor da CODEGO Santiago Graciano da Silva concluiu 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 25
- 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 novas 26 (vinte seis) capacitações foram registradas em 2025, conforme abaixo:

### **Curso: Governo Aberto e Participação Cidadã**

16 (dezesesseis) novos gestores da CODEGO realizaram o curso que visa propiciar aos participantes conhecimento acerca do conceito de transparência pública, no 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?**

10 (dez) novos gestores da CODEGO participaram do curso 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.

## **6. Conclusão**

Diante das informações apresentadas, verifica-se que a Ouvidoria da CODEGO manteve, ao longo do ano de 2025, um desempenho consistente e alinhado às diretrizes legais e institucionais que regem a atividade.

O baixo volume de manifestações registradas — totalizando 19 no período — reflete, por um lado, o perfil específico de atuação da Companhia, cujo público-alvo é mais restrito e composto majoritariamente por agentes econômicos vinculados aos distritos industriais. Por outro lado, evidencia também a existência de canais diretos e eficazes de comunicação entre a administração e seus usuários, contribuindo para a resolução célere de demandas sem a necessidade de formalização junto à ouvidoria.

Ainda assim, os indicadores de qualidade demonstram elevado grau de eficiência e efetividade na atuação da Ouvidoria. Destacam-se o índice de resolutividade de 100%, a ausência de respostas insatisfatórias e a avaliação máxima de confiabilidade atribuída pelos usuários, ainda que baseada em amostra reduzida. Tais resultados evidenciam o compromisso institucional com a qualidade no atendimento e a adequada resposta às demandas recebidas.

No que se refere ao prazo médio de resposta, embora superior à média estadual, observa-se que o desempenho permanece dentro dos limites legais, indicando conformidade com a legislação vigente e respeito aos direitos dos usuários.

Adicionalmente, os investimentos em capacitação, tanto do Ouvidor quanto dos gestores da Companhia, reforçam o compromisso com a melhoria contínua dos serviços, o fortalecimento da cultura de transparência e a qualificação do atendimento ao cidadão.

Por fim, conclui-se que a Ouvidoria da CODEGO exerce papel relevante como instrumento de governança, transparência e aperfeiçoamento institucional, contribuindo para a melhoria da gestão pública e para o fortalecimento da relação entre a administração e seus usuários. Recomenda-se, contudo, o incentivo à ampliação da participação dos usuários por meio de pesquisas de satisfação e maior divulgação do canal de ouvidoria, de modo a aprimorar ainda mais os mecanismos de escuta ativa e avaliação dos serviços prestados.

