



## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA COMPANHIA CELG DE PARTICIPAÇÕES - CELGPAR/2023**

Goiânia, fevereiro de 2024.

## 1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento 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, o presente relatório submete ao Diretor Presidente, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, contendo informações sobre o atendimento de manifestações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia Celg de Participações – CelgPar (Resolução N°0002/22) no ano de 2023, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas registradas na Ouvidoria.

A Ouvidoria, canal essencial de comunicação, visa receber denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação e sugestões, promovendo a efetividade, aprimoramento e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela companhia.

Para o cumprimento das atribuições definidas em lei, a Ouvidoria tem garantida a sua autonomia, ao lado de outras áreas de controle interno, como a Corregedoria, a Auditoria Interna e a Comissão de Ética.

Está sujeita tecnicamente à Ouvidoria Geral da União, pois compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) na qualidade de unidade setorial e como tal, participa das atividades da Rede Nacional de Ouvidorias.

Atualmente, a Ouvidoria CelgPar é composta por dois servidores, a senhora Tâmara Macedo como Ouvidora Setorial e o senhor Melckzedek Aquino como Ouvidor Adjunto e todas as ações executadas são respaldadas pelas áreas técnicas responsáveis para o tratamento das manifestações.

## 2. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria opera na sede da CelgPar, em Goiânia, com horário de atendimento das 08h às 12h e das 14h às 18h em dias úteis. As manifestações podem ser realizadas por meio do Portal da Expresso, e-mail institucional ([ouvidoria@celgpar.com](mailto:ouvidoria@celgpar.com)), ligação telefônica (62) 3414-5918 ou atendimento presencial.

Conforme legislações pertinentes, destaca-se a importância da mediação e conciliação nas ouvidorias, promovendo o diálogo para solucionar conflitos de maneira pacífica.

Acrescentamos ainda que, em reunião realizada pela Controladoria Geral do Estado, no dia 13/12/23, foram expostas para os ouvidores presentes, as diretrizes para mediação de conflitos entre a administração pública e os usuários do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás, de acordo com a Instrução Normativa nº 05/2023 (Publicada DO 9/10/2023), o Ouvidor agora poderá ser um mediador de conflitos desburocratizando, agilizando, humanizando e tornando ainda mais assertivo o trabalho das Ouvidorias do Estado de Goiás.

## 3. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO ANO DE 2023

As manifestações recebidas foram classificadas em cinco categorias: Pedido de Informação, Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio. O maior número de demandas esteve relacionado às manifestações de Lei de Acesso a Informação - LAI e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, foram 3 manifestações feitas através do Portal Expresso, ambas solicitações tratavam de questões que não eram de competência da CelgPar e 2 manifestações realizadas através do e-mail da Ouvidoria CelgPar.

#### 4. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

Além da gestão de manifestações e pedidos de informação, a Ouvidoria esteve atuante em diversas demandas, implementando a unidade administrativa SEI exclusiva da Ouvidoria e participando ativamente de eventos para a qualificação dos servidores.

Campanhas de conscientização foram realizadas, e visitas serão agendadas para fortalecer a presença da Ouvidoria em todas as áreas da companhia.

#### 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria, enquanto intermediária na comunicação organizacional, desempenha um papel vital no aprimoramento da gestão pública. A missão da Ouvidoria da CelgPar é representar todos os cidadãos, garantindo a apreciação imparcial das manifestações sobre os serviços prestados pela companhia.

Considerando que o ano de 2023 foi um período de adaptação ao novo Sistema de Ouvidoria, da busca pela eficiência no uso do sistema para assim garantir o fácil acesso do cidadão aos serviços, foi evidente a evolução de todas as Ouvidorias do nosso estado, atingindo resultados extremamente gratificantes.

Em 2024 a Ouvidoria da CelgPar continuará trabalhando para alcançar a excelência no seu atendimento, com seriedade, ética, empatia, objetivando sempre aprimorar e simplificar os serviços oferecidos ao cidadão e parceiros. Abstendo-se de opiniões ou práticas preconceituosas, discriminatórias e abusivas; alertar através dos mecanismos legais quaisquer descumprimentos de conduta, ser profissional e comprometido com a companhia.

Goiânia, 07 de fevereiro de 2024.

Tâmara L. G. de Macedo

Ouvidora