

# **CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE GOIÁS S/A CEASA-GO**



## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA CEASA/GO**

**2022**

## Ficha Técnica

**Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Daniel Elias Carvalho Vilela**

VICE-GOVERNADOR

**Jadir Lopes de Oliveira**

DIRETOR-PRESIDENTE DA CEASA-GO

**Esmeraldino Jacinto de Lemos**

DIRETOR-ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

**Ducinai Gomes Barbosa**

DIRETOR DE OPERAÇÃO E ESTRATÉGIA DE MERCADO

**Mara Lúcia Xavier Maranhão Japiassú Aguiar**

OUVIDORIA DA CEASA-GO

### **Equipe Técnica:**

Márcio Silva Braga

Aldo Andrade Vasconcelos

**CEASA-GO – Centrais de Abastecimento de Goiás S/A**

Rodovia BR - 153, KM 5,5 - Jardim Guanabara, Goiânia-GO

CEP: 74675-090 - CNPJ: 01.098.797/0001-74

E-mail: [divad@ceasa.go.gov.br](mailto:divad@ceasa.go.gov.br) e [ouvidoria@ceasa.go.gov.br](mailto:ouvidoria@ceasa.go.gov.br)

## 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 Ouvidoria da Centrais de Abastecimento de Goiás S/A (CEASA-GO), referente ao ano base de 2022.

O Decreto Estadual nº 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 ms 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 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é formada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central, juntamente com outras 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é hoje o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Portal da Ouvidoria: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;
- Telefones 162 ou 0800 000 0333;
- Whatsapp: 98324-0021;
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br);
- Carta;
- Presencial.

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 as possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com qualidade.

## 1. Manifestações por tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

- a. Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- b. Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- c. Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- d. Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- e. Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- f. Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- g. Comunicação:** Fato relatado por pessoa não identificada.
- h. Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

## 2. Manifestações

Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, tivemos um total de 41 manifestações protocoladas no ano de 2022. Em relação as manifestações registradas em 2022, temos a seguinte distribuição mensal conforme o Gráfico 1.

**Gráfico 1 — Quantidade de manifestações em 2022**



O gráfico abaixo representa a evolução do número de manifestações nos últimos três anos.

**Gráfico 2 — Número total de manifestações registradas (2019 – 2022)**

Ao longo de 2019 quando foi implantada a Ouvidoria na CEASA-GO,

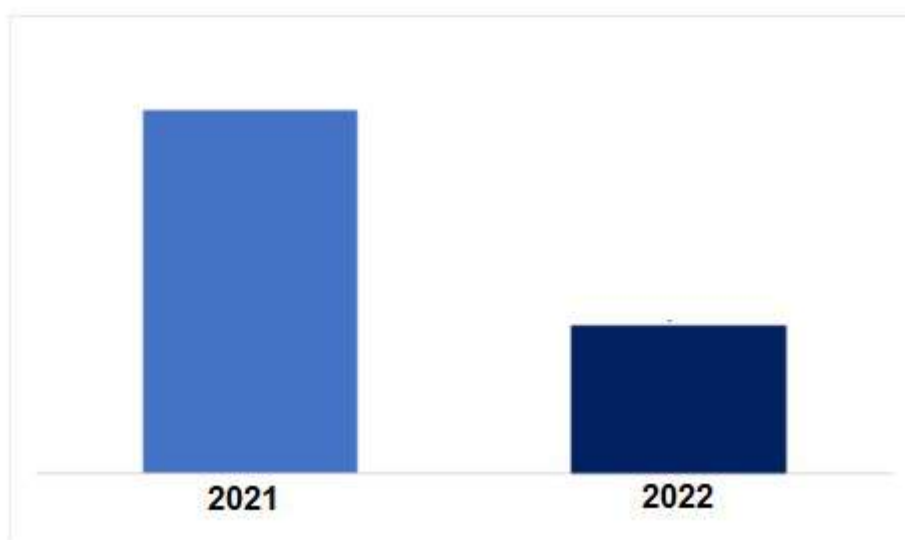


podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos desde sua criação em 2019 a 2022, tendo o total de 91 manifestações protocoladas. Demonstrando uma evolução em 2022 em numeros de atendimentos.

### 3. Pedido de Acesso à Informação - L.A.I

Os pedidos de acesso m informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso m Informação — L.A.I.), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe —, sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma única vez. No Gráfico 03 é exibido o comparativo da quantidade de pedidos de acesso informação registrados em 2021 e 2022. Podemos observar a evolução dos pedidos mês a mês dos anos referidos nos gráficos 04 e 05.

**Gráfico 03 — Comparativo da quantidade de pedidos 2021 e 2022**



**Gráfico 04 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2021**



**Gráfico 05 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2022**



No comparativo entre 2022 e 2021, percebemos que houve uma redução no número de pedidos de acesso à informação — LAI

**Gráfico 06 — Quantidade de protocolos por assunto 2021 a 2022**





## 4. Tempo médio de resposta

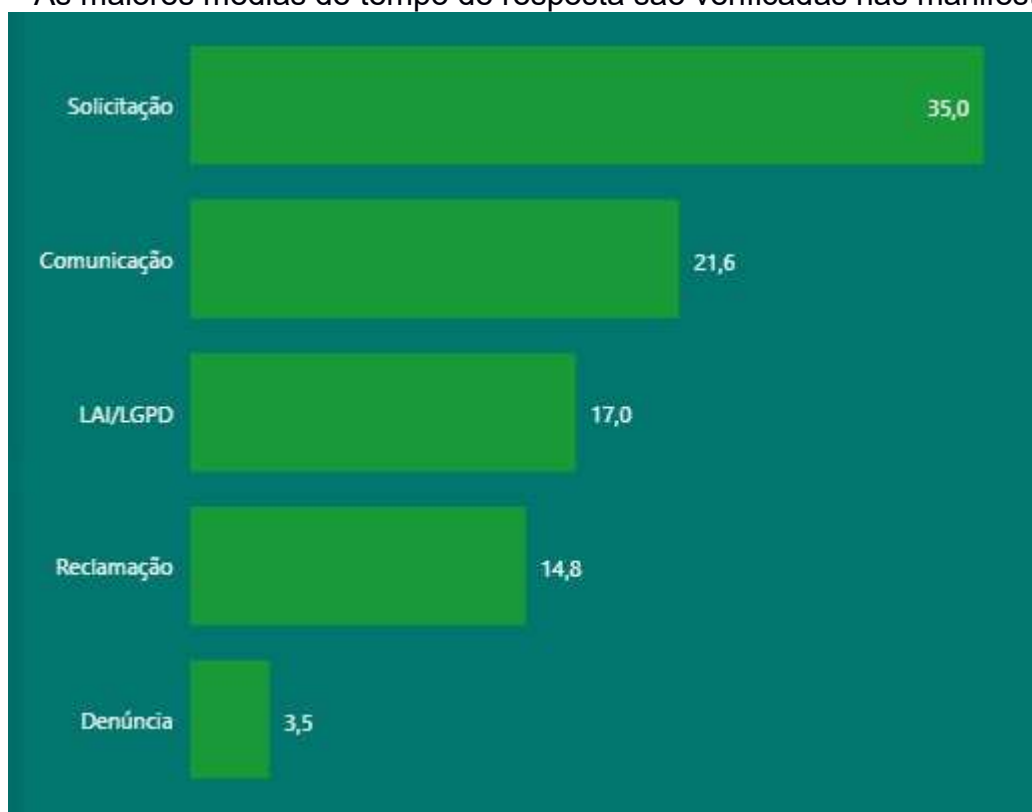
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva m manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

O poder executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2022, o desempenho médio da Ouvidoria da CEASA-GO, no que tange ao prazo de resposta, foi de 19,9 dias. No Gráfico 07 é exibido o tempo médio de resposta por tipo de manifestação.

### Gráfico 07 — Tempo médio de resposta por tipo de manifestação

As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações



do tipo Solicitação (35,0 dias) e L.A.I (17,0 dias).

## 5. Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “Sua demanda foi resolvida?” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade, conforme o Gráfico 08.

**Gráfico 08 — Índice de Resolutividade no ano de 2022**



Em 2022, o Índice de Resolutividade foi de 50%. O que significa que, de maneira geral, há uma necessidade de trabalhar na melhor forma de resolução das demandas apresentadas .

## 7. Nota de recomendação

A nota de recomendação (Gráfico 09) considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: **“Você recomendaria a ouvidoria?”**. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

**Gráfico 09 — Nota de recomendação de 2022**



Em 2022 a nota de recomendação da Ouvidoria da CEASA-GO foi de 6,50.

## 8. Pontos recorrentes das manifestações

Os “assuntos” mais recorrentes em 2022 foram os seguintes:

**Gráfico 10 — Assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2022**



O assunto Bem Público/ Serviço Público foi o mais frequente em 2022.

**Gráfico 11 — Quantidade de manifestações por subassunto em 2022**

O subassunto Melhorias e Sugestões foi o mais frequente em 2022,



demonstrando um interesse do cidadão em participar da administração.

## Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da CEASA-GO no ano de 2022, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

A Ouvidoria da CEASA-GO realizou 41 atendimentos ao longo de 2022.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal da Ouvidoria ([www.ouvidoria.go.gov.br](http://www.ouvidoria.go.gov.br)) e o prazo médio de resposta no período foi de 19,9 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 50% e a nota média de recomendação 6,50.

A Ouvidoria hoje tem maior visibilidade e a previsão é de que cresça ainda mais. Portanto, surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura de ouvidoria da CEASA-GO.

Assim, o presente relatório visa fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Ouvidoria da CEASA-GO, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.