

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 e 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;
- 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

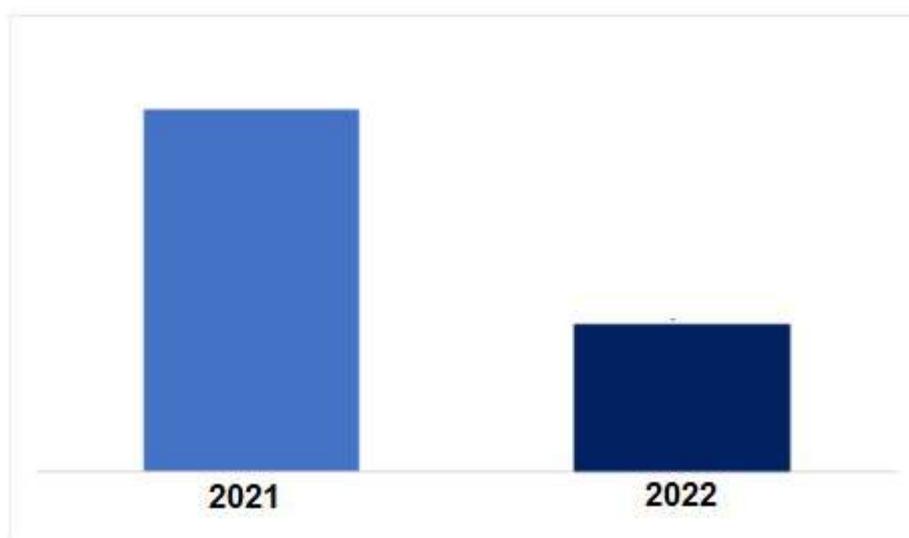


Gráfico 04 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2021

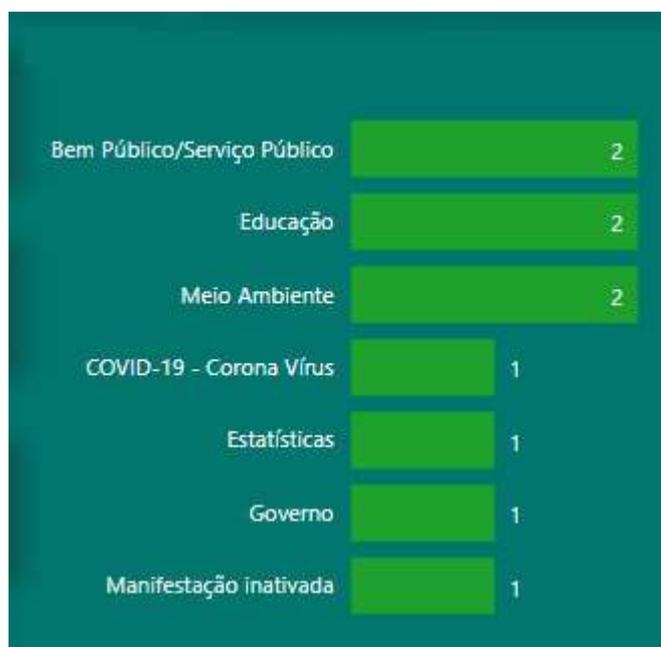


Gráfico 05 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2022



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

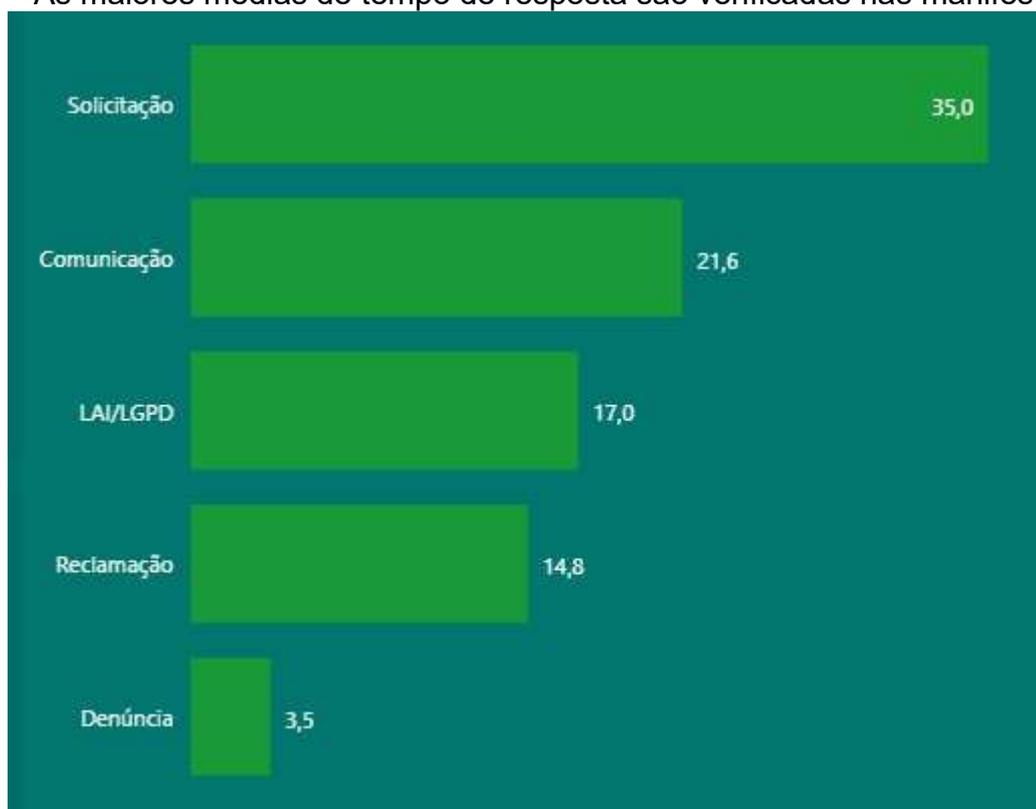
Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva m manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

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) 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.